Code de conduite et processus de résolution de l'Alliance des moniteurs de ski du Canada (AMSC)

Titulaire de la politique:	Directeur·e général·e
Responsable de la politique:	Agent·e des plaintes de l'AMSC; bureau de l'ombuds de l'AMSC et direction de l'AMSC
Approbateur de la politique	Conseil d'administration national
Approuvée:	Septembre 2026
Entrée en vigueur:	1er novembre 2024
Prochaine révision:	1er novembre 2026

Table des matières

CODE DE CONDUITE DE L'ALLIANCE DES MONITEURS DE SKI DU CANADA (AMSC) 2

I. Objet 2

II. Application 2
Définitions 2
À qui s'applique le Code? 2
Quand le Code s'applique-t-il? 2

III. Principes de conduite 3
Respect 3
Enseignement responsable 4
Intégrité dans les relations 5
Honorer le sport 5

IV. Conduite interdite 6
Harcèlement/harcèlement sexuel 6
Mauvais traitement 7
Relations et intimité sexuelles dans l'enseignement du ski 7
Drogues et alcool 8
Médias sociaux 8

V. Signalement et résolution 8

VI. Politiques et documents connexes 9

PROCESSUS DE RÉSOLUTION DE L'AMSC 10

Qui peut déposer une plainte? **10**

Quelles sont les étapes de la procédure de résolution? **10**
ÉTAPE 1 : Essayer de résoudre la plainte 10
ÉTAPE 2 : Envisager les options de résolution informelle ou formelle de l'AMSC 11
A. Entreprendre une résolution informelle 11
B. Déposer une plainte formelle 12
Demander un accommodement 12
Examen initial par l'Agent·e des plaintes 12
Actes criminels/procédures judiciaires 13
Collecte de renseignements par les décideur·se·s 14
Confidentialité de la procédure de résolution 14
Plaintes anonymes 14
Sanctions 15
C. Lignes directrices du Comité des plaintes 15
Examen par écrit 15
Audience de la Commission 16
Décision du Comité 16
D. Lignes directrices relatives aux enquêtes indépendantes 16
Rapport de l'Enquêteur·se 17
ÉTAPE 3 : Avez-vous des préoccupations liées à la décision? 17
A. Examen de l'Ombuds du caractère équitable 17
B. Demande de réexamen 17
Calendrier du réexamen 18
Procédure de réexamen 18
Examen de la demande 19
Communication de la décision 19

RESPONSABILITÉS EN MATIÈRE DE SIGNALEMENT DE L'AMSC (PERSONNES MINEURES ET ADULTES VULNÉRABLES) **20**

SANCTIONS DE L'AMSC **21**

Code de conduite de l'Alliance des moniteurs de ski du Canada (AMSC)

I. Objet

1. L'Alliance des moniteurs de ski du Canada (« AMSC ») s'engage à offrir un environnement positif et respectueux dans lequel chacun·e peut s'adonner au ski alpin en toute sécurité. Le code de conduite de l'AMSC (« Code ») établit les attentes de l'AMSC en matière de conduite et de comportement.

II. Application

Définitions

« Membres » est défini dans les **règlements administratifs de l'AMSC.**

« Travailleur·se·s » comprend toute personne qui effectue un travail ou fournit des services à l'AMSC, y compris les employé·e·s à temps plein ou à temps partiel, les entrepreneur·e·s permanent·e·s ou temporaires de l'AMSC et des organismes régionaux (c.-à-d. les superviseur·e·s, les gestionnaires, les entrepreneur·e·s, les animateur·rice·s de cours, les formateur·rice·s et les entraîneur·se·s).

« Élèves » comprend les candidat·e·s et les participant·e·s aux cours de ski et aux leçons, ainsi que toute autre personne liée à l'AMSC par l'inscription ou la participation à un programme.

« Parties prenantes » comprend les personnes affiliées à l'AMSC, y compris les bénévoles, les membres des comités, les administrateur·rice·s et les dirigeant·e·s. Un·e intervenant·e peut être un membre ou une personne inscrite, ou alors un·e employé·e d'un autre organisme affilié à l'AMSC, une station de ski, un partenaire de l'industrie, un parent ou un·e tuteur·rice.

À qui s'applique le Code?

2. Le Code s'applique aux membres, aux travailleur·se·s, aux élèves et aux parties prenantes. Le Code s'applique également aux membres retraités si la violation potentielle du Code s'est produite lorsque cette personne était un membre actif.

Quand le Code s'applique-t-il?

3. Le Code s'applique chaque fois qu'une personne peut être identifiée comme membre, un·e travailleur·se, un·e élève ou une partie prenante. Dans certaines circonstances, d'autres politiques ou procédures peuvent être plus appropriées pour aborder les préoccupations concernant la conduite et le comportement d'une personne, et l'AMSC déterminera s'il est approprié d'examiner également les actions au titre du Code.

4. Le Code s'applique lors d'événements et d'activités, de programmes de formation, de cours, d'évaluations, de perfectionnement professionnel, de réunions ou de travail de bureau commandités par l'AMSC ou liés à celle-ci.

> *Par exemple, le Code s'applique aux moniteur·rice·s de ski de l'AMSC qui travaillent dans une station de ski ou qui pratiquent le ski comme loisir en portant un écusson ou une broche de l'AMSC sur leur manteau. Les préoccupations concernant les moniteur·rice·s employés par une station de ski doivent être portées en premier lieu à l'attention de la station de ski, en tant qu'employeuse. Elles peuvent également être portées à l'attention de l'AMSC.*

5. Le Code s'applique aussi bien en ligne qu'en personne.

6. Le Code peut s'appliquer à la conduite dans d'autres contextes lorsque la conduite constitue une question de sécurité publique ou qu'elle a eu une incidence négative, ou a le potentiel d'avoir une incidence négative, sur les relations ou la réputation de l'AMSC, ou sur la confiance du public dans la profession de moniteur·rice de ski.

7. Le Code n'est pas conçu pour couvrir toutes les situations possibles ou tous les exemples de comportement inacceptable. Il est attendu que le Code soit interprété de manière élargie afin de refléter les normes les plus élevées de comportement professionnel en fonction du rôle et des responsabilités d'une personne. L'AMSC déterminera, à sa seule discrétion, si le Code s'applique.

8. Communiquez avec l'AMSC ou le bureau de l'ombuds pour des questions ou des conseils sur l'application du Code ou sur la manière de faire part de préoccupations concernant une violation du Code.

III. Principes de conduite

9. Vous êtes responsable de vous conformer au Code et de soutenir activement ses valeurs et ses principes, et toute infraction au Code peut entraîner des sanctions. Voir **les sanctions de l'AMSC.** Vous devez également vous conformer à toutes les lois et réglementations applicables.

10. Les membres, les travailleur·e·s, les élèves et les parties prenantes peuvent également avoir des responsabilités au titre d'autres politiques, accords ou documents de l'AMSC. Par exemple, les administrateur·rice·s de l'AMSC doivent également se conformer au **serment de fonction du conseil d'administration de l'AMSC** et les employé·e·s de l'AMSC doivent aussi respecter la **Politique relative au personnel de l'AMSC.**

Respect

11. Traitez les autres avec gentillesse et respectez les différences, les capacités et les identités individuelles. Soutenez un environnement qui favorise la diversité et l'égalité des chances et qui est exempt de discrimination, d'intimidation, d'agression, de harcèlement, de contrainte et de violence.

Par exemple, lorsque vous fournissez une rétroaction, veillez à ce qu'elle soit constructive et appropriée. N'enregistrez pas et ne diffusez pas de renseignements sans le consentement des parties concernées.

12. Aborder les problèmes et les questions (techniques ou non) de manière professionnelle et respectueuse, en recherchant des solutions qui soutiennent les procédures régulières.

Enseignement responsable

13. Veillez à ce que l'enseignement du ski ait lieu de façon sécuritaire et dans l'intérêt des élèves. Ne travaillez pas dans des situations dangereuses ou inappropriées qui pourraient compromettre la qualité des services ou la santé et la sécurité des participant·e·s.

Par exemple, choisissez des activités et établissez des contrôles adaptés au/à la moniteur·rice et aux élèves en fonction du niveau de certification, des capacités et de la condition physique.

14. Favorisez un environnement d'enseignement positif. Aidez les élèves à réaliser leur potentiel, en tenant compte des limites de leurs connaissances et de leurs capacités. Réfléchissez à la manière dont vos expériences, vos attitudes, vos croyances, vos valeurs et votre état d'esprit peuvent influencer vos actions.

15. Encouragez les participant·e·s à assumer la responsabilité de leur comportement, de leurs performances et de leurs décisions. Il s'agit notamment de garantir une participation éclairée à toutes les activités.

16. Ayez conscience des déséquilibres de pouvoir dans les relations d'enseignement. La relation entre un·e moniteur·rice de ski et un élève repose sur la confiance et joue un rôle essentiel dans les apprentissages de l'élève. Les moniteur·rice·s de ski ne doivent pas abuser de cette confiance ou utiliser le déséquilibre de pouvoir à leur propre avantage ou profit.

17. Respectez et favorisez les droits des participant·e·s qui se trouvent dans une situation de vulnérabilité ou de dépendance, et qui sont moins en mesure de protéger eux-mêmes leurs droits.

18. Maintenez un haut niveau de compétence professionnelle en suivant des formations appropriées et autodirigées.

Par exemple, faites tout votre possible pour assister à des séances de perfectionnement professionnel chaque année, afin d'améliorer vos capacités et vos performances personnelles et pour être en mesure d'offrir l'enseignement le plus à jour possible.

19. Il est attendu des moniteur·rice·s de ski qu'ils/elles fassent preuve de bien plus que des compétences techniques : ils/elles sont les ambassadeur·rice·s du ski alpin. Ils/elles doivent faire preuve d'un comportement professionnel exemplaire afin de garantir la

satisfaction des participant·e·s et de renforcer la crédibilité de la profession de moniteur·rice de ski.

Le comportement professionnel comprend :

- *Une attitude positive*
- *Une communication claire*
- *Le respect des autres moniteur·rice·s de ski, des candidat·e·s, du personnel des partenaires de l'industrie, du personnel de l'AMSC et des systèmes*
- *Une hygiène et une apparence appropriées*
- *La ponctualité*
- *Le respect de la nature et de l'environnement des montagnes*
- *La connaissance de la politique et des procédures des stations de ski*

Par exemple, dans une station de ski, des marques de courtoisie peuvent être accordées (p. ex. des billets de remontée gratuits). Celles-ci doivent être considérées comme un privilège et non comme un droit.

Intégrité dans les relations

20. Soyez honnête, sincère et honorable dans vos relations avec les autres.

21. Représentez fidèlement vos qualifications, votre expérience, vos compétences et vos affiliations. Conformez-vous à toute exigence ou politique de vérification des antécédents établie par l'AMSC.

22. Déterminez et gérez les conflits d'intérêts réels et potentiels lorsqu'ils surviennent, conformément à la **politique de l'AMSC en matière de conflits d'intérêts** et à ses processus de gestion des conflits d'intérêts.

23. Reconnaissez les préjudices ou les préjudices potentiels dans le sport et parlez-en, p. ex. la consommation inappropriée de drogues et d'alcool, l'abus mental et physique, le harcèlement ou l'abus de pouvoir.

Par exemple : En tant que formateur·rice de l'AMSC, vous devez avoir profondément conscience du pouvoir qui existe dans les relations entre vous, le/la formateur·rice, et le/la participant·e au cours.

Honorer le sport

24. Maintenez le plus haut niveau de conduite personnelle et soyez un modèle positif pour l'enseignement du ski, le ski alpin et sa valeur en tant qu'activité sportive.

25. Respectez et promouvez la coopération avec les stations, les écoles de ski, le public et les autres groupes ou organismes qui participent à la promotion du ski ou d'autres sports d'hiver. Ne discréditez pas les équipements de ski, les fabricants, les commanditaires, les fournisseurs ou les autres partenaires du secteur. Faites part de vos préoccupations à un membre du personnel de l'AMSC.

26. Respectez les autres membres de l'AMSC et les membres d'autres organismes professionnels de sports d'hiver, en public et en privé.

Par exemple : ***Enseignement non autorisé -*** *Le respect de l'autorité des stations et des écoles de neige implique que l'AMSC prend très au sérieux le fait qu'un·e moniteur·rice de ski certifié·e par l'AMSC se livre à un enseignement non autorisé. On parle d'enseignement non autorisé lorsqu'une personne, y compris un·e moniteur·rice certifié·e par l'AMSC, exerce des activités d'enseignement dans une station sans l'autorisation expresse de la direction de ladite station. Tout enseignement non autorisé constitue une violation du présent code de conduite et peut non seulement donner lieu à des poursuites judiciaires, mais aussi entraîner des sanctions disciplinaires de la part de l'AMSC pour manquement à ce code de conduite en tant que membre.*

IV. Conduite interdite

27. Compte tenu de la gravité de certaines conduites interdites, et nonobstant les autres procédures disponibles pour résoudre les plaintes ou les préoccupations relatives à la violation du Code (y compris la résolution informelle des litiges), l'AMSC peut immédiatement confier de tels cas à un·e enquêteur·se externe.

Harcèlement/harcèlement sexuel

28. L'AMSC ne tolère aucun comportement constituant du harcèlement ou du harcèlement sexuel, et des mesures immédiates seront prises en réponse aux allégations de harcèlement ou de harcèlement sexuel.

29. La **politique de l'AMSC relativement au harcèlement en milieu de travail** s'applique à toute personne qui effectue un travail ou fournit des services à l'AMSC, y compris les superviseur·e·s, les gestionnaires, les entrepreneur·e·s, les formateur·rice·s ou d'autres employé·e·s, ainsi que les bénévoles dans les milieux de travail et de formation de l'AMSC.

30. Par souci de cohérence lors de l'évaluation d'une situation potentielle de harcèlement ou de harcèlement sexuel au titre du présent Code, veuillez vous rapporter aux définitions du harcèlement en milieu de travail et du harcèlement sexuel en milieu de travail figurant dans la **politique de l'AMSC relative au harcèlement en milieu de travail.** D'autres lois nationales ou régionales, ainsi que des lois relatives à la santé et à la sécurité et aux droits de la personne peuvent également s'appliquer.

Voici quelques ***exemples de comportements qui seront normalement considérés comme du harcèlement :***

L'intimidation ou les comportements agressifs, y compris les remarques grossières, dégradantes ou offensantes, le fait de discréditer une personne, de répandre des rumeurs, de ridiculiser une personne, de l'humilier, de mettre en cause ses convictions ou sa vie privée, ou d'offrir des injures.

Le harcèlement sexuel ou racial ou le fait de harceler quelqu'un sur la base d'un motif interdit par la législation relative aux droits de la personne.

Le refus de parler ou de travailler avec une personne ou le fait de la traiter différemment sur la base d'un motif interdit par la législation relative aux droits de la personne.

31. Vous êtes responsable de prévenir les atteintes à l'intégrité des mineur·e·s pratiquant le ski alpin et de signaler les cas de harcèlement ou de harcèlement sexuel à l'égard d'une personne mineure. Consultez le document sur les **responsabilités en matière de signalement de l'AMSC.**

Mauvais traitement

32. Une personne qui adopte un comportement interdit comme défini dans la version la plus récente du Code de conduite universel pour prévenir et contrer la maltraitance dans le sport (CCUMS) publié par le Centre de règlement des différends sportifs du Canada est considérée comme ayant enfreint le Code.

Les comportements interdits par le CCUMS comprennent les exemples suivants, sans toutefois s'y limiter :

- *Les mauvais traitements psychologiques, physiques ou sexuels ou le fait de soumettre une personne à un risque de mauvais traitement*
- *La négligence, la manipulation psychologique et les transgressions des limites*
- *La complicité à des actes de mauvais traitement ou d'autres comportements interdits*
- *L'omission de signer un mauvais traitement ou d'autres comportements interdits*

Relations et intimité sexuelles dans l'enseignement du ski

33. Les relations sexuelles entre les moniteur·rice·s de ski et les élèves (aussi appelés participant·e·s) sont fortement déconseillées.

34. Lorsque le/la moniteur·rice de ski et l'élève sont des adultes consentants, le/la moniteur·rice de ski doit, avant le début de la relation ou dès que possible par la suite, cesser toute activité d'enseignement à l'élève et aviser son employeur·se ou l'AMSC de la relation.

35. Il est interdit de se livrer à des activités sexuelles avec une personne mineure, quel que soit l'âge de la majorité ou du consentement au niveau local. Vous êtes responsable de demander l'âge d'une personne; le fait d'ignorer l'âge d'une personne ou de se tromper sur celui-ci ne constitue pas un argument de défense.

36. Les moniteur·rice·s de ski ne doivent pas abuser du déséquilibre de pouvoir entre moniteur·rice et élève pour encourager une intimité physique ou émotionnelle inappropriée ou établir ou maintenir une relation sexuelle avec un·e participant·e ou élève qu'ils/elles instruisent ou supervisent.

Drogues et alcool

37. Ne travaillez pas sous l'influence de drogues, d'alcool ou de toute autre substance susceptible d'altérer le jugement ou la conduite professionnelle et de mettre les autres en danger.

38. Ne fournissez, n'encouragez et ne tolérez pas la consommation de drogues (autres que les médicaments dûment prescrits) ou de substances interdites, ainsi que d'alcool, de cannabis ou de tabac à des personnes n'ayant pas atteint l'âge légal de consommation.

Médias sociaux

39. Faites preuve de discernement lorsque vous publiez ou diffusez du contenu en ligne. Cela comprend la diffusion sur les médias sociaux ou sur toute autre plateforme en ligne, y compris les réseaux sociaux, les blogues, le partage de vidéos ou d'images, les forums de discussion en ligne, etc. L'utilisation inappropriée des médias sociaux peut être considérée comme une infraction au Code.

40. Soyez respectueux·se des autres et constructif·ve dans vos interactions en ligne. Ce que vous publiez reflète sur vous et sur l'organisme que vous représentez. Rappelez-vous que la délimitation entre les renseignements professionnels et personnels n'est pas toujours claire et que ce que vous publiez en ligne est public, consultable, et pourrait rester en ligne pour toujours.

41. Votre comportement en ligne doit être conforme au Code, à toute politique ou accord pertinent de l'AMSC, ainsi qu'aux lois et réglementations en vigueur.

> *Par exemple, ne faites pas de remarques désobligeantes en ligne, n'insultez pas les autres, ne faites pas d'intimidation, ne harcelez pas les autres utilisateurs, et ne publiez pas ou ne diffusez pas de contenu haineux, intentionnellement faux ou malveillant, menaçant, discriminatoire ou pornographique.*

42. Ne conduisez pas les affaires de l'AMSC en utilisant les plateformes de médias sociaux à moins d'en avoir l'autorisation expresse. Respectez les droits d'auteur et de propriété intellectuelle de l'AMSC, y compris tout droit découlant d'un contrat de travail ou d'une entente contractuelle.

V. Signalement et résolution

43. Toute personne souhaitant signaler une infraction au Code ou en savoir plus sur les possibilités de résolution informelle doit se rapporter au **processus de résolution de l'AMSC**.

44. Le fait de signaler une infraction à laquelle vous avez également participé ne vous exonère pas de vos responsabilités au titre du Code. Toutefois, la décision de signaler l'infraction sera prise en considération si des mesures sont mises en œuvre à l'égard de l'infraction.

VI. Politiques et documents connexes

Règlements administratifs de l'AMSC
Processus de résolution de l'AMSC (page 10)
Responsabilités en matière de signalement de l'AMSC (page 20)
Sanctions de l'AMSC (page 21)
Serment de fonction des membres du conseil d'administration de l'AMSC
Politique relative au personnel de l'AMSC
Politique sur la confidentialité
Politique relative aux conflits d'intérêts
Politique relative au harcèlement en milieu de travail
Politique relative aux dépenses et aux remboursements des frais de déplacement

Processus de résolution de l’AMSC

L’AMSC s’engage à la divulgation sécuritaire des plaintes concernant des violations réelles ou présumées du Code ou de toute autre politique ou procédure de l’AMSC. L’AMSC n’ignorera pas, ne pénalisera pas, ne prendra pas de mesures disciplinaires et n’exercera pas de représailles ou de discrimination à l’encontre d’une personne qui divulgue des renseignements ou dépose une plainte en toute bonne foi.

Ce processus décrit la façon dont l’AMSC répondra aux plaintes concernant une violation du **Code de conduite de l’AMSC** (« Code ») ou de toute autre politique ou procédure de l’AMSC, sauf lorsque d’autres procédures sont précisées. Les principes d’équité administrative guideront le processus de résolution, les interactions avec les parties et la prise de décision.

Consultez les **responsabilités en matière de signalement de l’AMSC** pour obtenir des conseils supplémentaires concernant les plaintes impliquant un préjudice à un·e mineur·e, un adulte vulnérable, ou un préjudice à soi-même ou à d’autres personnes.

Qui peut déposer une plainte?

Toute personne, y compris un membre du public, peut déposer une plainte concernant une violation ou une violation potentielle du Code ou de toute autre politique ou procédure de l’AMSC. Un représentant de l’AMSC peut aussi déposer une plainte contre toute personne qui dépose sciemment et faussement une plainte ou qui dissimule ou fournit de faux renseignements au cours de la procédure de résolution.

Si une personne impliquée est âgée de moins de 18 ans, elle doit être représentée ou soutenue par un parent, un·e tuteur·rice ou un autre adulte.

Les personnes peuvent choisir de bénéficier du soutien d’une personne de confiance. Le rôle et les limites de la participation de la personne de confiance au processus de résolution seront discutés à l’avance.

Quelles sont les étapes de la procédure de résolution?

ÉTAPE 1 : Essayer de résoudre la plainte

L’AMSC encourage la communication ouverte et la collaboration pour résoudre les différends.

Le cas échéant, essayez de résoudre vos problèmes directement avec la ou les personne(s) concernée(s). Vous pouvez également demander de l’aide au/à la superviseur·e direct·e de la personne concernée ou, si des problèmes surviennent pendant un cours, vous pouvez communiquer avec le/la responsable du cours ou l’administrateur·rice de l’école de neige.

Si le problème concerne des employé·e·s de l'AMSC, vous pouvez communiquer avec le/la superviseur·e direct·e de l'employé·e, ou, dans les cas concernant le/la directeur·rice général·e, avec le/la président·e du conseil d'administration national.

Si le problème concerne le/la directeur·rice de l'AMSC, vous pouvez communiquer avec le/la président·e ou le/la vice-président·e du conseil d'administration national.

Si la préoccupation porte sur les actions ou les inactions d'une personne liée à l'AMSC qui est employée par une station de ski ou qui participe à une activité commanditée par une autre entité, la préoccupation peut être traitée de manière appropriée dans le cadre des politiques de la station de ski ou de l'autre entité. Si la question est également portée à l'attention de l'AMSC, celle-ci déterminera, à sa seule discrétion, s'il convient d'examiner la situation dans le cadre de cette procédure.

ÉTAPE 2 : Envisager les options de résolution informelle ou formelle de l'AMSC

Si vous ne parvenez pas à résoudre la préoccupation directement avec les personnes concernées ou avec un·e responsable de première ligne, vous pouvez envisager des solutions informelles ou déposer une plainte officielle.

Toute personne peut consulter le bureau de l'ombuds (« Ombuds ») pour obtenir son avis sur toute question relative à la présente politique ou pour discuter en toute confidentialité des options de résolution, y compris des options informelles comme la médiation ou la discussion facilitée, ou de la manière de déposer une plainte formelle.

A. Entreprendre une résolution informelle

Selon la nature de la plainte, une résolution informelle peut être une option appropriée et un moyen efficace de résoudre des préoccupations. Les parties peuvent faire appel à l'option de résolution informelle en tout temps, avant ou après le commencement de la procédure de plainte formelle de l'AMSC, si elles y consentent.

L'Ombuds peut intervenir en tant que coordonnateur·rice ou médiateur·rice ou de toute autre manière appropriée pour résoudre les problèmes de manière informelle.

Si l'Ombuds agit comme médiateur·rice pour résoudre une plainte, l'Ombuds ne peut pas examiner ultérieurement les résultats des processus de résolution formels de l'AMSC.

Les détails de tout accord de médiation sont confidentiels, à moins qu'il n'y ait un accord de divulgation, ou que les conditions nécessitent la prise d'actions particulières de la part de l'AMSC, auquel cas les personnes appropriées de l'AMSC examineront l'accord. Dans tous les cas où une médiation a eu lieu, l'Ombuds indiquera à l'AMSC si un accord a été conclu. Tout accord de médiation est définitif en ce qui concerne la procédure de l'AMSC et ne peut faire l'objet d'un réexamen ou d'une révision par l'Ombuds.

Si les parties ne parviennent pas à trouver une résolution ou à conclure un accord, elles peuvent décider de déposer une plainte formelle.

B. Déposer une plainte formelle

Pour une plainte formelle, envoyez par courriel ou par courrier un résumé écrit de vos préoccupations à l'agent·e des plaintes de l'AMSC (« Agent·e des plaintes »). Le résumé doit comprendre :

(a) Une description des préoccupations ou les renseignements sur les actions ou les inactions, y compris tous les renseignements pertinents et disponibles, les dates et les heures.

(b) Une liste des personnes impliquées (noms et rôles, s'ils sont connus), y compris la personne responsable de l'action ou de l'inaction, ainsi que toute autre personne susceptible d'avoir été touchée par l'action ou l'inaction.

(c) Une explication de vos préoccupations, en précisant s'il s'agit, selon vous, d'une violation d'une politique particulière de l'AMSC.

Coordonnées de l'Agent·e des plaintes de l'AMSC

Courriel : Code@snowpro.com

Courrier : 401-8615, boulevard Saint-Laurent, Montréal (Québec) H2P 2M9

L'Agent·e des plaintes ou son/sa représentant·e effectue un premier examen de la plainte et informe les personnes concernées des prochaines étapes.

Pour la plupart des plaintes formelles, il n'y aura pas d'audience.

Demander un accommodement

Si un accommodement est nécessaire, veuillez en aviser l'Agent·e des plaintes, qui fournira ou organisera un accommodement adéquat en tenant compte des besoins d'accessibilité liés au handicap.

Examen initial par l'Agent·e des plaintes

L'Agent·e des plaintes procède à un premier examen de la plainte afin de déterminer si la plainte et la personne qui en fait l'objet peuvent être examinées par l'AMSC dans le cadre de l'une de ses politiques et de la présente procédure, ou si elle doit être transmise à un autre organisme pour être résolue, par exemple l'employeur·se de la personne ou une autre entité.

Après un premier examen, l'Agent·e des plaintes peut prendre l'une des mesures suivantes, en fonction de la nature et de la gravité des préoccupations :

a) Classer la plainte sans prendre aucune autre mesure, si la plainte est jugée frivole, n'a pas été déposée de bonne foi, n'est pas une plainte que l'AMSC peut examiner ou constitue une plainte que l'AMSC a déjà examinée. La plainte peut être dirigée à une autre procédure ou entité.

b) Informer la personne qui a déposé la plainte qu'elle doit essayer de résoudre le problème auprès d'un·e responsable de première ligne.

c) Demander des renseignements complémentaires.

d) Procéder à un examen plus approfondi, prendre une décision et déterminer les sanctions, le cas échéant.

e) Attribuer la plainte à un membre du personnel de l'AMSC, qui procédera à un examen plus approfondi, prendra une décision et déterminera les sanctions, le cas échéant.

f) Convoquer une commission responsable d'examiner la plainte, de prendre une décision et de déterminer les sanctions, le cas échéant (« Comité des plaintes »).

g) Consulter le/la directeur·rice général·e pour organiser une enquête indépendante sur la plainte.

h) Informer le/la directeur·rice général·e et signaler les problèmes à la police ou à d'autres autorités, p. ex. si la plainte concerne un préjudice causé à une personne mineure ou un acte criminel. Consultez le document sur les **responsabilités en matière de signalement de l'AMSC.**

Actes criminels/procédures judiciaires

Si, à un moment quelconque de la procédure de résolution, il y a des raisons de penser que le comportement associé à la plainte peut être de nature criminelle, ou si l'on apprend qu'une accusation criminelle ou une procédure judiciaire est en cours, la personne qui a signalé la situation doit en aviser le/la directeur·rice général·e ou la personne désignée.

Le/la directeur·rice général·e, ou son/sa représentant·e, peut :

a) Signaler l'incident à la police ou à une autre autorité.

b) Interrompre le processus de résolution jusqu'à ce que l'issue des accusations ou de la procédure judiciaire soit connue.

c) Obtenir des conseils juridiques.

d) Imposer une suspension provisoire du membre concerné dans l'attente d'une décision formelle, sans qu'il soit nécessaire d'obtenir l'approbation du conseil d'administration. La nature et la gravité de la plainte ainsi que la protection du public sont des facteurs déterminants pour l'imposition d'une suspension provisoire.

e) Relancer la procédure de résolution et/ou lever la suspension temporaire de l'adhésion, une fois que le résultat de toute procédure pénale ou autre procédure judiciaire engagée est connu.

Collecte de renseignements par les décideur·se·s

Toute personne responsable de prendre une décision dans le cadre de la présente politique (« Décideur·se ») peut communiquer avec chaque partie par écrit (habituellement par courriel), par téléphone ou par vidéoconférence, indépendamment ou ensemble, à n'importe quelle étape de la procédure :

a) Clarifier les préoccupations et les principaux points du litige.

b) Demander des documents et d'autres renseignements.

c) Déterminer les témoins potentiels.

d) Clarifier les délais pour chaque étape du processus.

e) Discuter de la procédure la plus appropriée pour la communication et l'examen des preuves, p. ex. envoyer des documents par courriel, organiser une conférence téléphonique/vidéo ou une audience en personne, ou une combinaison de ces méthodes.

Les Décideur·se·s peuvent demander et prendre en considération tout renseignement qu'ils estiment pertinent pour le litige, y compris les preuves par ouï-dire, à condition qu'un poids approprié leur soit accordé en fonction des circonstances.

Confidentialité de la procédure de résolution

La procédure de résolution de l'AMSC est une procédure privée et, par conséquent, seules les personnes dont la participation est nécessaire pour la résolution, l'examen, la prise de décisions ou la mise en œuvre de sanctions ou de tout élément en rapport avec les problèmes soulevés seront impliquées. Les personnes impliquées dans le processus de résolution sont tenues de garder confidentielles et de ne pas diffuser (ou distribuer, partager ou rendre public) à d'autres les renseignements ou les documents qui sont partagés au cours du processus, sauf si la loi l'exige ou si cela est expressément autorisé.

Les dossiers relatifs aux plaintes, y compris les décisions, sont conservés en toute sécurité par l'AMSC.

Plaintes anonymes

L'AMSC reconnaît qu'il peut y avoir de nombreuses raisons pour lesquelles une personne ne souhaite pas partager son nom ou d'autres renseignements d'identification lorsqu'elle fait part d'une préoccupation. Si une préoccupation est exprimée par une personne qui ne révèle pas son identité, ou si la personne qui dépose la plainte demande l'anonymat, l'AMSC prendra toutes les mesures raisonnables pour protéger son identité, à moins que la loi ne l'exige autrement. Toutefois, cela peut limiter la capacité de l'AMSC ou d'un·e enquêteur·e indépendant·e à enquêter sur l'acte répréhensible présumé ou à agir en réponse à la plainte. L'AMSC a la discrétion absolue de choisir de donner suite à une plainte anonyme ou non.

Sanctions

Après une décision prise par un·e Décideur·se, s'il/elle s'avère qu'une politique a été enfreinte, des sanctions peuvent être appliquées. Les sanctions possibles et les considérations à prendre en compte apparaissent dans la section **Sanctions de l'AMSC** de ce document.

Sauf ce qui est indiqué ci-dessus concernant la suspension provisoire de membres, le conseil d'administration de l'AMSC doit approuver les sanctions qui impliquent la suspension ou la révocation d'une adhésion. À cette fin, il doit tenir une réunion spéciale. La nature et la gravité de la plainte ainsi que la protection du public sont des facteurs déterminants pour décider de la suspension d'un membre.

C. Lignes directrices du Comité des plaintes

Le comité des plaintes sera composé de trois (3) personnes, nommées par l'agent·e des plaintes, qui ne présenteront aucun conflit d'intérêts avec les parties ou l'objet du litige. Le comité des plaintes sera composé d'un (1) membre du personnel de l'AMSC ou d'un (1) membre indépendant (justifiant d'une expérience dans les procédures disciplinaires et/ou les litiges liés au sport), ainsi que de deux (2) membres en règle de l'AMSC issus d'une liste permanente de membres potentiels du comité.

Le comité des plaintes déterminera la procédure d'examen de la plainte. Le/la président·e du comité sera désigné·e par l'agent·e des plaintes.

Selon les circonstances de la plainte, le Comité peut :

a) Réexaminer la question par écrit, avec ou sans discussion avec les parties; ou

b) Organiser une audience (habituellement par écrit);

c) Demander des conseils juridiques, le cas échéant.

Examen par écrit

Si le Comité des plaintes a décidé de procéder à un examen de la plainte par écrit, il informe les parties qu'il s'agit de la procédure d'examen et leur donne des directives sur la manière dont elles pourront soumettre des renseignements et y répondre. La procédure d'examen par écrit présente généralement les délais suivants :

a) Toutes les parties soumettent leurs documents dans un délai de vingt-et-un (21) jours à compter de la date à laquelle elles sont informées de la procédure d'examen par écrit.

b) Chaque partie dispose d'un délai de vingt-et-un (21) jours à compter de la réception de ces preuves documentaires pour présenter sa position ou son argumentation concernant la procédure.

c) Après réception de la position ou des arguments des parties adverses, chaque partie dispose de cinq (5) jours ouvrables pour soumettre une réponse.

Audience de la Commission

Si la procédure comprend une audience, elle se déroule habituellement en ligne (par vidéoconférence ou conférence téléphonique) et non en personne, bien que des circonstances exceptionnelles puissent être prises en considération. Les décisions sont prises à la majorité des voix et chaque membre du Comité des plaintes, y compris le/la président·e, dispose d'une voix. Les parties sont tenues d'assister à l'audience et peuvent être accompagnées (pour les mineur·e·s ou d'autres personnes moyennant un avis) d'une personne de confiance ou d'un·e défenseur·e. Le Comité peut demander que d'autres témoins participent à l'audience.

L'audience a lieu selon le calendrier suivant :

a) L'audience se tient dans un délai de soixante à quatre-vingt-dix (60 à 90) jours à compter de la date à laquelle le Comité est désigné pour rendre une décision sur une plainte écrite.

b) Les parties sont avisées par écrit, au moins vingt-et-un (21) jours à l'avance, de la date, de l'heure et du lieu de l'audience.

c) Les parties disposent d'au moins quatorze (14) jours pour examiner les documents, le cas échéant.

Si les délais ne peuvent pas être respectés, le Comité des plaintes peut raisonnablement les modifier et en aviser toutes les parties concernées.

Décision du Comité

Dans les trente à soixante (30 à 60) jours suivant la fin de l'audience, le Comité rend sa décision écrite et étayée. Une copie de la décision est transmise à chacune des parties, au conseil d'administration national de l'AMSC et à l'organisme régional dont fait partie le membre concerné. Le Comité peut décider de :

a) Confirmer le bien-fondé de la plainte en tout ou en partie.

b) Rejeter la plainte en tout ou en partie.

c) Si la plainte est accueillie, elle recommande au conseil d'administration de l'AMSC de prendre des mesures à l'encontre du membre en fonction de la gravité de l'infraction.

D. Lignes directrices relatives aux enquêtes indépendantes

Si l'AMSC détermine qu'une question doit être examinée par un·e enquêteur·se externe indépendant (« Enquêteur·se »), qui :

a) A les compétences et l'expertise nécessaires pour mener à bien l'enquête et n'a aucun lien avec une personne ou un conflit d'intérêt lié à l'AMSC.

b) Détermine la forme de l'enquête, sous réserve de toute loi applicable et des principes d'équité administrative.

De plus, l'Enquêteur·se doit :

a) Examiner et appliquer la législation pertinente en matière de sécurité en milieu de travail, ainsi que toute politique interne pertinente de l'AMSC, si la question concerne des employé·e·s de l'AMSC.

b) Examiner et appliquer les définitions du Code de conduite universel pour prévenir et contrer la maltraitance dans le sport (CCUMS) publié par le Centre de règlement des différends sportifs du Canada, si l'affaire concerne un mauvais traitement.

c) Examinez la politique de l'AMSC relativement au harcèlement en milieu de travail, si l'affaire concerne le harcèlement ou le harcèlement sexuel en milieu de travail.

Rapport de l'Enquêteur·se

À la fin de l'enquête, l'Enquêteur·se doit rédiger un rapport écrit comprenant un résumé des éléments de preuve et une détermination, selon la prépondérance des probabilités, du bien-fondé de la plainte ou de l'existence d'une infraction aux politiques de l'AMSC (« Rapport d'enquête »). L'Enquêteur·se n'est pas un·e Décideur·se, mais il/elle peut recommander dans son rapport d'imposer l'une des sanctions indiquées dans le document sur les **sanctions de l'AMSC.**

Le Rapport d'enquête est remis au/à la directeur·rice général·e qui peut, à sa discrétion et selon les besoins, le divulguer à d'autres personnes. Le/la directeur·rice général·e, ou son/sa représentant·e, ou le conseil d'administration (pour les sanctions liées à l'adhésion) décidera d'imposer ou non les sanctions recommandées, ou des sanctions de rechange ou supplémentaires, le cas échéant.

ÉTAPE 3 : Avez-vous des préoccupations liées à la décision?

Veuillez noter qu'il n'y a pas de procédure d'appel pour les décisions.

A. Examen de l'Ombuds du caractère équitable

Toute personne ayant des doutes quant au caractère équitable de la procédure de résolution ou des résultats (c'est-à-dire l'équité du processus décisionnel ou des sanctions imposées) peut contacter le bureau de l'Ombuds, qui peut procéder à un examen du caractère équitable.

Un examen du caractère équitable n'est pas un appel, mais un examen impartial des éléments procéduraux, équitables, relationnels et substantifs, en tenant compte des points de vue des parties et de l'AMSC. Si une injustice est constatée, l'Ombuds fait des recommandations à l'AMSC pour y remédier. L'Ombuds n'est pas un·e Décideur·se.

B. Demande de réexamen

Toute personne peut demander le réexamen d'une décision ou d'une sanction imposée. L'AMSC peut également réexaminer une décision de sa propre initiative lorsqu'elle le juge approprié.

Le réexamen est un recours discrétionnaire, et non un droit. Il ne s'agit pas d'un appel. Le réexamen permet de corriger les erreurs significatives et de prendre en considération les changements de circonstances. Une demande de réexamen peut être envisagée si, par exemple, des circonstances indépendantes de la volonté de la personne l'ont empêchée de participer pleinement à la procédure, ou si des facteurs exceptionnels suggèrent que la décision ou les sanctions doivent être réexaminées, y compris de nouveaux éléments de preuve qui n'étaient pas disponibles antérieurement et qui impactent la décision ou la sanction imposée.

Calendrier du réexamen

Il n'existe pas de délai pour les demandes de réexamen ; toutefois, une demande de réexamen fondée sur une erreur doit être introduite dès que possible après la constatation de cette erreur. L'AMSC peut refuser de réexaminer une décision ou une sanction infligée au motif que la demande n'a pas été introduite dans les délais impartis, ou bien au motif que la sanction infligée est déjà limitée dans le temps.

Procédure de réexamen

La demande de réexamen doit être présentée par écrit et envoyée à l'Agent·e des plaintes. La demande doit comprendre :

a) La lettre de décision/le courriel de l'AMSC

b) Les motifs de la demande en précisant clairement l'erreur, le changement de situation ou les circonstances exceptionnelles justifiant la demande.

c) Tous les documents et renseignements à l'appui de la demande

d) Le recours ou la sanction demandée

L'Agent·e des plaintes, ou la personne désignée, examine la demande pour s'assurer qu'elle respecte les présentes lignes directrices. Il/elle peut refuser une demande de réexamen si :

a) La demande consiste simplement à ne pas être en accord avec la décision ou les sanctions ou à les contester.

b) La demande répète des arguments ou des renseignements qui ont déjà été communiqués au cours du processus de résolution ou ne fait que reformuler les préoccupations initiales.

c) La demande soulève de nouveaux arguments ou renseignements qui n'ont pas été présentés auparavant et qui auraient pu et dû être fournis au cours du processus de résolution.

d) La demande ne contenait pas les renseignements nécessaires.

Examen de la demande pour réexamen

Le/la directeur·rice général·e, ou son/sa représentant·e, examine toutes les demandes de réexamen. Il/elle peut :

a) Communiquer avec les Décideur·se·s initiaux·les s'il/elle s'interroge quant à si une demande de réexamen soulève de nouvelles questions ou observations.

b) Demander des renseignements complémentaires à toute autre personne impliquée dans la procédure de résolution initiale, ou toute autre information.

c) Prendre une décision de refus ou d'acceptation de la demande de réexamen, en tout ou en partie, et fournir les raisons d'une telle décision.

Si la demande de réexamen est acceptée, le/la directeur·rice général·e, ou son/sa représentant·e, peut déterminer que :

(a) La décision initiale doit être annulée et les sanctions éliminées.

(b) La décision initiale est maintenue, mais qu'une sanction différente ou moins sévère est appropriée.

(c) L'affaire doit être réexaminée par un·e autre décideur·se ou par le Comité des plaintes.

(d) Si la sanction initiale était une suspension ou une révocation de l'adhésion, la recommandation du/de la directeur·ce général·ce, ou de son/sa représentant·e, est transmise au conseil d'administration national, qui détermine s'il convient ou non de rétablir l'adhésion.

Communication de la décision

Le/la directeur·ce général·ce, ou la personne qu'il/elle aura désignée, communique le résultat étayé de la demande de réexamen aux parties et aux autres personnes nécessaires à la mise en œuvre de la décision. Les décisions ne sont pas rendues publiques, sauf dans des circonstances exceptionnelles ou si la loi l'exige.

Responsabilités en matière de signalement de l'AMSC (personnes mineures et adultes vulnérables)

Les personnes ont l'obligation juridique de signaler les cas d'abus, de négligence et de mauvais traitement des enfants, si elles connaissent ou soupçonnent l'existence de ces derniers. Les professionnel·le·s qui travaillent avec des enfants et des adolescent·e·s ont une obligation accrue de signalement.

Consultez les ressources suivantes ou communiquez avec les autorités policières locales ou les services locaux de protection de l'enfance (p. ex. société d'aide à l'enfance ou agence de services à l'enfance et à la famille) :

- Gouvernement du Canada – La maltraitance des enfants est inacceptable :Que puis-je faire?
- Reporting Child Abuse in BC – 1 800 663-9122
- Signaler le cas d'un enfant abusé ou maltraité – Québec – 1 800 361-6477
- Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance – Emplacements en Ontario pour les sociétés de l'aide à l'enfance et les agences autochtones de bien-être des enfants et de la famille
- Portail canadien de la recherche en protection de l'enfance – Assistance au niveau provincial et territorial

L'AMSC s'engage également à protéger les adultes vulnérables qui pratiquent le ski alpin (c.-à-d. les personnes qui, en raison de leur âge, d'un handicap ou d'une autre circonstance, sont en position de dépendance vis-à-vis d'autrui ou qui courent un risque plus élevé que la population générale d'être mal traitées par des personnes en position de confiance ou d'autorité). Veuillez communiquer avec l'AMSC ou les autorités policières locale si vous avez des préoccupations concernant l'abus, la négligence ou le mauvais traitement d'adultes vulnérables.

Lorsque l'AMSC reçoit une plainte ou prend connaissance d'un acte répréhensible qui semble relever des présentes lignes directrices, elle en informe immédiatement le/la directeur·rice général·e ou son/sa représentant·e, qui l'aide à signaler les faits et à prendre les mesures appropriées en temps utile.

Pour obtenir des conseils confidentiels ou poser des questions sur l'obligation de signalement ou sur d'autres types d'infractions du Code, communiquez avec le bureau de l'Ombuds.

L'AMSC encourage également les personnes à chercher de l'aide et du soutien si quelqu'un révèle son intention de nuire à autrui ou de se blesser elle-même. En cas de risques immédiats pour la sécurité, communiquez avec vos autorités policières locales ou envisagez de distribuer les ressources suivantes.

- Gouvernement du Canada – Soutien en santé mentale : Demander de l'aide
- **Jeunesse, J'écoute** 1 800 668-6868 (sans frais) ou envoyez le message CONNECT au numéro 686868. Disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour les Canadiens âgés de 5 à 29 ans qui souhaitent obtenir des soins confidentiels et anonymes de la part d'intervenants formés. Visitez le site Web de Jeunesse,

J'écoute pour obtenir de l'assistance par clavardage en ligne ou accéder à des ressources en ligne pour les enfants et les jeunes.

Sanctions de l'AMSC

Le document relatif aux sanctions de l'AMSC décrit les sanctions qui peuvent être imposées par le/la Décideur·se conformément au **processus de résolution de l'AMSC.**

En général, toute sanction imposée doit être proportionnée et raisonnable. Une discipline progressive n'est pas nécessaire et un seul incident peut justifier des sanctions élevées ou combinées.

Les sanctions peuvent être limitées dans le temps, p. ex. pour la durée du programme, de la formation, de l'activité ou de l'événement. Des mesures temporaires ou provisoires peuvent être imposées immédiatement, avant l'achèvement de toute procédure interne, à la seule discrétion de l'AMSC, si elles sont appropriées ou nécessaires dans les circonstances. Par exemple, lorsqu'une infraction se produit au cours d'un programme ou d'une séance de formation, une personne peut être immédiatement retirée du programme ou de la séance de formation.

Les employé·e·s de l'AMSC doivent également noter que leur contrat de travail et d'autres politiques applicables aux employé·e·s, y compris la politique relative au harcèlement en milieu de travail peuvent prévoir d'autres types de sanctions.

Les sanctions suivantes peuvent être imposées seules ou en combinaison :

a) **Avertissement verbal ou écrit** – comprend des renseignements sur la violation et peut indiquer que tout incident futur peut entraîner des sanctions plus sévères.

b) **Exigence en matière de formation** – formation particulière à suivre dans un délai donné, avec mention que le non-respect des exigences entraînera des sanctions plus sévères.

c) **Suspension temporaire de l'adhésion ou de la participation**, à quelque titre que ce soit, à tout programme, cours, activité ou événement organisé ou commandité par l'AMSC, ou de toute autre façon liée à celle-ci, pour une durée déterminée ou sous réserve de conditions précises.

d) **Perte de privilèges, autres conditions ou restrictions, ou probation** pour une période déterminée ou illimitée pour un cours ou des événements particuliers, ou en fonction de conditions.

e) **Suspension permanente de l'adhésion ou inadmissibilité à participer**, à quelque titre que ce soit, à tout programme, cours, activité ou événement organisé ou commandité par l'AMSC, ou de toute autre façon liée à celle-ci.

f) **Autres sanctions appropriées** – y compris des excuses, la résiliation du contrat, des contrats en matière de comportement, la recommandation de compenser les pertes

financières directes, l'impossibilité d'obtenir le remboursement des frais payés, ou d'autres restrictions ou conditions.

Pour déterminer les sanctions appropriées, les Décideur·se·s prennent en compte les facteurs pertinents, y compris les suivants :

a) La nature de la violation, y compris les menaces actuelles ou potentielles pour la sécurité des personnes concernées ou d'autres personnes.

b) Les relations entre les parties, y compris les positions de confiance et les déséquilibres de pouvoir, ainsi que la durée.

c) Tout antécédent de comportement ou de sanctions imposées par l'AMSC.

d) L'âge des personnes concernées.

e) L'incidence sur les personnes impliquées, sur l'AMSC en tant qu'organisme ou sur la communauté.

f) La question quant à savoir si la poursuite de la participation est appropriée compte tenu des faits et des circonstances établis.

g) L'acceptation de la responsabilité des actions ou de l'inaction.

h) L'ouverture d'esprit et la coopération relativement au processus de résolution.

i) Les circonstances particulières, comme le manque de connaissances ou de formation appropriées, la dépendance, la maladie, ainsi que les décisions prises dans le cadre d'autres procédures (juridiques, pénales, administratives, etc.).

j) La dissuasion d'un éventuel comportement futur.

k) D'autres circonstances atténuantes ou aggravantes.

Le non-respect d'une sanction imposée par l'AMSC entraîne automatiquement la suspension de l'adhésion ou le licenciement.