



RAPPORT ANNUEL 2024 DE L'OMBUDS DE L'AMSC

Alliance des moniteurs de ski du Canada



Rapport annuel 2024 de l'ombuds de l'AMSC.....	Error! Bookmark not defined.
Introduction.....	1
À propos du bureau de l'ombuds de l'AMSC	2
Activités de l'ombuds de l'AMSC en 2024.....	3
Visiteurs / Consultations - bilan de l'année	5
<i>Quelles questions ont été soulevées auprès de l'ombuds de l'AMSC ?</i>	5
<i>Des thèmes ont-ils émergé de ces questions ?</i>	6
<i>Comment l'ombuds de l'AMSC a-t-il aidé les visiteurs de 2024 ?</i>	6
<i>Quels ont été les résultats des affaires portées devant l'ombuds en 2024 ?</i>	7
Recommandations de l'ombuds de l'AMSC 2024.....	Error! Bookmark not defined.
Recommandation 1: Accroître la sensibilisation	9
Recommandation 2: Mettre l'accent sur les attentes	9
Recommandation 3: Priorité à la clarté et à l'accessibilité	10
Recommandation 4: Développer les capacités et les pratiques internes	10

Rapport annuel 2024 de l'ombuds de l'AMSC

Introduction

Nous avons le plaisir de vous présenter le rapport annuel du Bureau de l'ombuds de l'AMSC pour la période allant du 1er janvier au 31 décembre 2024.

L'AMSC a pris des mesures importantes cette année pour simplifier les politiques clés et rationaliser et renforcer les processus de plaintes internes, tant formels qu'informels. Fait important, [le Code de conduite et processus de résolution de l'Alliance des moniteurs de ski du Canada \(AMSC\)](#) ont été approuvés par le conseil d'administration le 8 octobre 2024.

Nous tenons à souligner l'engagement et le travail important de la direction, des membres du conseil d'administration et du personnel de l'AMSC au cours de la dernière année en vue d'une gestion efficace des plaintes. Nous pouvons constater que les voies à suivre sont beaucoup plus claires, et nous nous réjouissons de continuer à défendre des conditions équitables pour l'AMSC et la communauté des skieurs en 2025.

Ce rapport contient des statistiques sur les personnes qui ont utilisé les services du bureau, une vue d'ensemble du travail que nous avons effectué au cours de l'année écoulée, ainsi que nos idées et nos recommandations. Afin de protéger la confidentialité des visiteurs, les données ont été agrégées et nos conclusions généralisées. N'hésitez pas à nous faire part de vos questions ou commentaires.

Nous vous remercions de la confiance que vous accordez à notre équipe d'ombuds.

Heather, Julie, et Brent
4 février 2025

À propos du bureau de l'ombuds de l'AMSC

Le bureau de l'ombuds de l'AMSC est un bureau indépendant dirigé par [JustÉquitable](#) et financé par l'AMSC. Le bureau est :

- **Confidentiel** - Les informations ne seront pas partagées avec l'AMSC sans autorisation¹.
- **Impartial** - Les ombuds sont des défenseurs de l'équité, et non des individus ou de l'organisation.
- **Bilingue** - Les services sont disponibles en français et en anglais.

Pour en savoir plus sur le bureau de l'ombuds de l'AMSC, consultez [notre site Web](#) ou communiquez avec nous par l'entremise de notre formulaire Web :

- **Formulaire Web** : [cliquez ici](#)
- **Par téléphone** : 1-800-811-6428, poste 113
- **Courriel** : csiaamscombuds@snowpro.com

Le triangle de l'équité (à droite) illustre le rôle d'un ombuds. Les ombuds (également appelés médiateurs, ombudsman, ombud, ombudspersons) veillent à ce que les décisions, les processus et les services d'une organisation soient justes et équitables.

L'ombuds aident à résoudre les problèmes individuels et identifient de manière proactive les domaines d'amélioration systémique, y compris les changements de politiques et de procédures.

Le bureau de l'ombuds de l'AMSC peut :

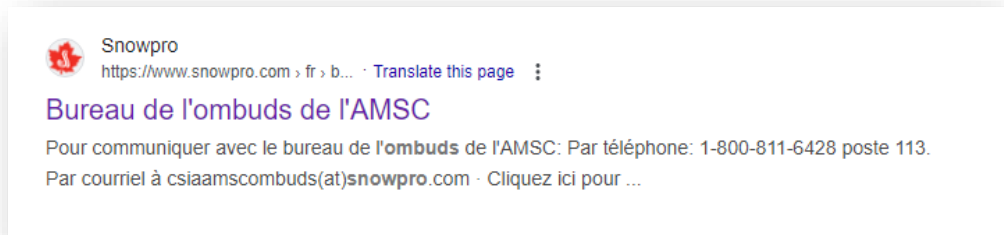
- Aider à résoudre les problèmes de manière informelle par la consultation, la facilitation, la médiation, la navette diplomatique, ou d'autres outils appropriés de résolution des conflits (ADR).
- Vous aider à comprendre les options qui s'offrent à vous, y compris le dépôt d'une plainte officielle auprès de l'AMSC.
- Intervenir et/ou enquêter en cas de préoccupations concernant un processus ou une décision de l'AMSC et formuler des recommandations.

Les membres de la communauté de l'AMSC peuvent à tout moment s'adresser à l'ombuds pour une discussion confidentielle - nous sommes là pour vous aider !


¹ Il y a des limites à la confidentialité ; nous pouvons être amenés à partager des informations en cas de problèmes de sécurité immédiats ou si la loi nous oblige à les divulguer.

Activités de l'ombuds de l'AMSC en 2024

L'AMSC a lancé son nouveau bureau de l'ombuds en mars 2024. Le bureau a collaboré avec l'AMSC pour développer une page web distincte ([Bureau de l'ombuds](#)) et un formulaire de plainte confidentiel sur Google. Le bureau a commencé à consulter sur les cas immédiatement.



En avril 2024, le bureau a commencé à examiner les politiques et les processus de l'AMSC afin de formuler des recommandations pour garantir l'équité et l'efficacité. Cela a abouti à l'élaboration d'un nouveau [Code de conduite et processus de résolution de l'Alliance des moniteurs de ski du Canada \(AMSC\)](#). La politique définit clairement les attentes des membres de la communauté de l'AMSC et les processus informels et formels disponibles en cas de préoccupations concernant le respect de ces attentes.

 <p>Code de conduite et processus de résolution de l'Alliance des moniteurs de ski du Canada (AMSC)</p> <p>Titulaire de la politique: Directeur général Responsable de la politique: Agent e des plaintes de l'AMSC; bureau de l'ombuds de l'AMSC et direction de l'AMSC Conseil d'administration national Approuvée: 8 octobre 2024 Entrée en vigueur: 1^{er} novembre 2024 Prochaine révision: 1^{er} novembre 2025</p>	
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	7
Médias sociaux	8
V. Signalement et résolution	8
VI. Politiques et documents connexes	8
PROCESSUS DE RÉOLUTION 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. Dépposer 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

En ce qui concerne la sensibilisation en 2024, le bureau a dispensé une formation sur le nouveau processus de résolution des plaintes et le traitement équitable des plaintes aux nouveaux Agent·e·s des plaintes de l'AMSC, au personnel et à la direction en décembre 2024 et a prévu une session bilingue pour les membres en janvier 2025. Nous avons également fourni du contenu pour le Communiqué de l'AMSC.



En 2025, nous nous réjouissons de poursuivre notre collaboration avec l'AMSC afin de fournir davantage de formation et d'informations aux membres et au personnel sur le traitement équitable des plaintes. Nous continuerons à sensibiliser les membres, notamment en diffusant des informations sur la manière de gérer les problèmes sur le site Web du bureau de l'ombuds de l'AMSC et dans le Communiqué aux membres.

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur le service de l'ombuds et sur le nouveau code de conduite et le processus de résolution. Vous pouvez nous contacter directement par courriel : csiaamscombuds@snowpro.com ou joindre le directeur général de l'AMSC par courriel : nloring@snowpro.com.

Visiteurs / Consultations - bilan de l'année



Quelles questions ont été soulevées auprès du l'ombuds de l'AMSC ?

Outre les douze (12) personnes qui ont contacté notre bureau directement (par formulaire web, courriel ou téléphone) ou que nous avons contactées à la suite d'une recommandation directe de l'AMSC (nous appelons ces personnes des « visiteurs »), nous avons également eu des conversations avec le personnel de l'AMSC au sujet de plaintes individuelles portées à leur attention. Souvent, nous avons eu plusieurs conversations avec les visiteurs ou avec le personnel de l'AMSC au sujet de leurs préoccupations et des options pour faire avancer les problèmes vers une résolution.

Il est prématuré de dire si ce volume de visiteurs ou de consultations sera habituel pour l'AMSC; il est courant, au cours de la première année d'existence d'un service de l'ombuds, que des problèmes préexistants soient soumis à l'examen, ce qui pourrait augmenter le nombre initial. Nous continuerons à suivre cette évolution pour l'organisation.

Tous les visiteurs avec lesquels nous nous sommes entretenus en 2024 ont soulevé des questions qui relevaient des politiques de l'AMSC et étaient des questions que l'AMSC pouvait examiner et auxquelles elle pouvait répondre de manière appropriée. Nous notons que certains événements ont eu lieu dans des stations de ski (où la relation de travail est pertinente) ou se sont déroulés sur une longue période - des mois ou des années.

Nous avons observé que les visiteurs soulevaient souvent plusieurs questions et qu'ils ne souhaitaient pas tous donner suite à l'ensemble de leurs préoccupations, voire pas du tout. En outre, nous avons observé que certains problèmes concernaient le même membre de l'AMSC, ou que le visiteur cherchait à soutenir une plainte formelle déposée par une autre personne. Le

bouche-à-oreille concernant le bureau de l'ombuds de l'AMSC en tant qu'endroit où l'on peut divulguer confidentiellement des informations sur les activités de l'AMSC n'est pas très répandu.

Des thèmes ont-ils émergé de ces questions ?

Le thème le plus important est celui des comportements inappropriés des membres, y compris les abus, le harcèlement, les brimades ou les comportements sexualisés inappropriés. Les thèmes secondaires comprenaient : le travail au noir, les préoccupations concernant l'évaluation pendant les cours, ou l'obtention de désignations. Ces thèmes ne sont pas surprenants si l'on se réfère à ce que l'AMSC avait indiqué comme étant des types de plaintes typiques dans le passé.

Comment l'ombuds de l'AMSC a-t-il aidé les visiteurs de 2024 ?

Dans la plupart des cas, nous avons proposé et/ou fourni plusieurs formes d'assistance, notamment :



- Écouter et fournir un espace sans jugement pour discuter des préoccupations.
- Proposer une médiation pour résoudre un problème interpersonnel.



- Fournir des informations sur le processus de plainte de l'AMSC, les options informelles et formelles, et les liens vers les politiques et procédures.
- Explorer les options pour répondre aux préoccupations et aider le visiteur à peser les options.



- Aider le visiteur à exprimer ses préoccupations et/ou à déposer une plainte formelle.



- Discussions avec le personnel de l'AMSC sur la manière de répondre équitablement aux préoccupations.
- Examiner les décisions finales de l'AMSC.

Quels ont été les résultats des affaires portées devant l'ombuds en 2024 ?



Une (1) affaire reste **OUVERTE**.



Onze (11) affaires ont été **CLOSES**, avec les résultats suivants :

- 1 Examen par l'ombuds de la décision de l'AMSC - aucune injustice n'a été constatée.
- 2 visiteurs ont retiré leur plainte ou n'ont pas souhaité y donner suite.
- 4 visiteurs ont déclaré qu'ils prendraient contact avec l'ombuds après avoir examiné leurs options ou pris des mesures, mais ne l'ont pas fait.
- 4 visiteurs ont indiqué qu'ils souhaitaient déposer une plainte formelle auprès de l'AMSC.

Les visiteurs qui ont dit qu'ils prendraient contact avec l'ombuds, mais qui ne l'ont pas fait, recevront de plus amples informations et de l'aide s'ils reviennent au bureau.

Nous sommes conscients qu'un certain nombre de plaintes formelles sont actuellement en cours auprès de l'AMSC, et nous apporterons notre soutien et surveillerons les délais en 2025 afin de garantir l'équité des procédures de l'AMSC.



Bien que nous ne soyons pas en mesure de partager des récits de plaintes, en raison de la nécessité de protéger la confidentialité des visiteurs, nous avons pensé qu'il serait utile d'inclure une étude de cas fictive qui met en évidence le type de problème qui pourrait être porté à l'attention de l'ombuds, et les mesures que nous prendrions probablement en réponse.

Alex a contacté l'ombuds au sujet d'un moniteur qu'il avait eu pour un cours de niveau 1 l'hiver dernier dans une station de l'Ontario. Alex a déclaré que le moniteur l'avait mis mal à l'aise parce qu'il faisait des commentaires à caractère sexuel sur les autres skieurs et les moniteurs, sur la piste et en dehors. Alex nous a dit qu'après avoir eu le temps d'y réfléchir, il voulait déposer une plainte parce que « ce n'est pas ainsi que les moniteurs de ski devraient se comporter en 2024 ».

Nous avons écouté et posé des questions ouvertes à Alex pour comprendre ses préoccupations, ce qu'il avait fait pour tenter de résoudre le problème et ce qu'il attendait en termes de résultats.

Alex a indiqué qu'il avait contacté le gestionnaire de la station, puisque le moniteur y travaille cet hiver, et que celui-ci lui avait répondu qu'il allait « se pencher sur la question ». Alex a indiqué qu'il voulait s'assurer que le moniteur soit tenu de suivre une « formation à la sensibilité » et qu'il reçoive un avertissement concernant son comportement. Alex a indiqué qu'il souhaitait que l'AMSC prenne cette affaire au sérieux.

Nous avons discuté du code de conduite de l'AMSC et de la procédure de plainte formelle et nous avons communiqué à Alex le lien vers la politique. Nous avons insisté sur le fait que l'AMSC prend au sérieux les plaintes et les questions relatives à la conduite des moniteurs. Nous avons proposé de faciliter une conversation informelle entre Alex et le moniteur, mais Alex a répondu qu'il n'était pas intéressé. Nous avons expliqué à Alex comment déposer une plainte formelle et les sanctions possibles pour un membre à la fin du processus. Alex a dit qu'il y réfléchirait, mais a demandé ce qui pourrait se passer d'autre.

Nous avons indiqué qu'en 2024, l'AMSC exigeait que les formateur-riche-s et le personnel assistent à une séance sur les milieux de travail respectueux, et nous avons proposé de contacter l'AMSC pour se renseigner sur toute autre formation (obligatoire ou facultative) que les moniteur-riche-s de niveau 3 reçoivent, ainsi que sur les initiatives futures concernant le comportement approprié des moniteur-riche-s. Alex s'est montré intéressé par cette option. Nous avons également discuté de la manière dont Alex pourrait assurer le suivi avec le gestionnaire du centre de villégiature et de ce que le centre de villégiature pourrait faire en tant qu'employeur du moniteur. Nous avons dit à Alex que nous lui ferions part de ce que nous aurions découvert après avoir parlé à l'AMSC de la formation des moniteurs. Alex nous a remerciés de l'avoir écouté et nous a indiqué qu'il assurerait le suivi avec le centre de villégiature et qu'il nous ferait savoir s'il avait besoin d'une aide supplémentaire.

Recommandations de l'ombuds de l'AMSC 2024

Avant de finaliser ce rapport, nous avons rencontré la direction de l'AMSC au sujet de nos conclusions et recommandations, et elle a exprimé son engagement à travailler à la mise en œuvre de nos recommandations en 2025.

Voici nos recommandations et la réponse de la direction de l'AMSC :

Recommandation 1: Accroître la sensibilisation

Nous recommandons à l'AMSC de s'assurer que ses membres connaissent [le Code de conduite et le processus de résolution de l'AMSC](#). Les membres doivent être conscients de leur rôle dans la gestion des conflits et la réponse aux préoccupations. Dans le cadre du processus de renouvellement annuel de l'adhésion à l'AMSC, les membres devraient être tenus de lire et d'affirmer qu'ils comprennent le Code de conduite et leurs responsabilités.

Réponse de l'AMSC: *Le code et les autres politiques feront l'objet d'examens de gouvernance réguliers afin de garantir leur mise en pratique, leur équité et leur efficacité (c'est-à-dire que le code est une « politique vivante »). Il est essentiel d'intégrer les attentes des membres dans la culture de l'organisation, et l'AMSC s'est engagée à sensibiliser ses membres par le biais d'une stratégie durable. Le bureau d'ombuds de l'AMSC a été invité à organiser une formation en ligne pour les membres sur la nouvelle politique en janvier 2025, et une session supplémentaire est prévue pour l'automne 2025. En outre, l'AMSC est en train de développer des pratiques efficaces pour la résolution des plaintes internes, conformément au Code. La compréhension des responsabilités est essentielle pour les membres de l'AMSC, et il est envisagé de rendre l'examen du Code obligatoire dans le cadre du processus d'adhésion annuel.*

Recommandation 2: Mettre l'accent sur les attentes

Nous recommandons l'entraînement annuel des formateur·rice·s de l'AMSC mette l'accent sur les comportements positifs et appropriés, notamment en ce qui concerne le retour d'information, la gestion des relations avec les étudiants et le respect des limites.

Réponse de l'AMSC: *L'AMSC a mis en place une formation obligatoire sur le respect en milieu de travail en 2024 pour le personnel et les formateur·rice·s (atelier d'une heure et demie) et s'est engagée à améliorer continuellement la formation sur l'enseignement positif et approprié du ski.*

Recommandation 3: Priorité à la clarté et à l'accessibilité

Nous recommandons que l'AMSC mette à jour les informations publiques afin de clarifier la nouvelle procédure de plainte et le rôle indépendant de l'ombuds :

- Archiver les versions antérieures de la politique (visibles si l'on effectue une recherche sur Google avec l'expression « Snowpro code of conduct »).
- Veiller à ce que l'adresse électronique permettant de déposer une plainte (code@snowpro.com) soit facilement accessible aux membres.
- Envisager une nouvelle section [FAQ](#) traitant des violations du code et des préoccupations connexes, y compris des exemples tels que la conduite pendant l'emploi et le rôle de la station de ski en tant qu'employeur.
- Ajouter un lien vers la page de l'ombuds sur la [page de contact](#).
- Mettre à jour [la page de l'ombuds](#) en consultation avec l'ombuds de l'AMSC.

Réponse de l'AMSC: L'AMSC prévoit de créer un site web plus dynamique et interactif avec des ressources pour les membres, et l'AMSC est disposée à intégrer ces recommandations dans le plan du projet.

Recommandation 4: Développer les capacités et les pratiques internes

Nous recommandons à l'AMSC de fournir une formation et un soutien continu aux Agent·e des plaintes et aux décideurs afin de s'assurer qu'ils disposent des compétences et des outils nécessaires pour procéder à des examens équitables des préoccupations et prendre des décisions justes.

Nous recommandons à l'AMSC de revoir ses systèmes et processus internes de traitement et de stockage des plaintes, afin de s'aligner sur les meilleures pratiques en matière de suivi confidentiel, d'identification des tendances, de stockage des documents et d'archivage des plaintes. Nous soulignons la nécessité d'un accès limité aux dossiers de plaintes (ouverts et fermés), de pratiques de stockage cohérentes et d'un suivi du temps afin de garantir un traitement rapide des plaintes.

Réponse de l'AMSC: L'AMSC a invité l'ombuds de l'AMSC à organiser une session de formation pour les Agent·e-s des plaintes en décembre 2024, et une formation sur l'examen des plaintes et la prise de décisions a eu lieu en janvier 2025. L'AMSC travaille actuellement à la création d'un système central de stockage confidentiel des plaintes et des résultats, ainsi qu'au suivi des thèmes/problèmes qui n'ont peut-être pas donné lieu à des plaintes formelles.



RAPPORT ANNUEL 2024 DE L'OMBUDS DE L'AMSC

Alliance des moniteurs de ski du Canada