

RAPPORT D'ENQUÊTE DOSSIER N° 2022-3072

Le droit de s'entraîner en français dans un climat sain Ville de Gatineau et Natation Gatineau

> Maryline Caron Ombudsman de Gatineau



Table des matières

Description sommaire de la p <mark>lainte</mark>	3
Objets de la plainte	3
Attente du citoyen	4
Portée de l'enquête	4
Documentation	4
Entrevues	5
Contexte	5
Au niveau statistique :	5
Au niveau des conséqu <mark>ences potentielles :</mark>	5
Au niveau des meilleure <mark>s pratiques :</mark>	5
Analyse et constats	6
Analyse	6
Protocole d'entente « grands partenaires » - Ville	6
Cadre de soutien au développement des communautés - Ville	6
Code de conduite et d'éthique - Natation Gatineau	6
Procédure de traitement des signalements des plaintes et de résolution de conflits	7
Constats	8
Conclusion	9
Engagements	9
Engagement n° 1	9
Indicateur de résultat :	9
Engagement n° 2	9
Indicateur de résultat :	9
Recommandations	10
Recommandation OMB-2022-LSDC-1.0	10
Indicateurs de résultats	10
Retour sur les attentes du citoyen	10



Description sommaire de la plainte

Le traitement de cette plainte inclut deux événements distincts:

1. La plainte fait suite à une requête enregistrée au 311 par un parent pour dénoncer une situation problématique qui prévaut depuis 2018, malgré des signalements à Natation Gatineau. À la Suite d'un bris de confidentialité, le parent adresse une plainte anonyme à l'Ombudsman de Gatineau.

La plainte vise les cours de natation offerts par le club Natation Gatineau qui sont donnés par deux entraîneurs s'adressant aux nageurs exclusivement en anglais. Les entraînements ont lieu au Centre sportif de Gatineau. Les communications écrites sont rédigées en anglais. L'aîné est inscrit au programme sport-étude depuis le primaire et les entraînements, qui ont lieu durant les heures scolaires, se déroulent encore aujourd'hui uniquement en anglais.

La plainte vise également l'attitude de deux entraîneurs et un climat malsain. À titre d'exemple, il rapporte que lorsque ses enfants ne comprennent pas les consignes, « (...) ils se font répondre d'un ton sec: Learn the language ». Il déplore que plusieurs nageurs et entraîneurs aient quitté le club en raison du climat malsain qui prévaut lors des entraînements.

Il déplore que cette situation perdure depuis plusieurs années, malgré le fait que la Ville et les responsables de Natation Gatineau soient au courant de cette situation : « Il considère que les enfants ont le droit de pratiquer un sport dans un environnement sain et francophone. »

- 2. Le ministère de l'Éducation a reçu une dénonciation d'un groupe de parents dont les enfants fréquentent une école qui offre un programme sport-étude avec un volet natation. La dénonciation vise les deux mêmes entraîneurs et rapporte des faits similaires. Voici quelques exemples illustrant la terminologie utilisée pour décrire le climat et les propos inappropriés :
 - L'attitude des deux entraîneurs est si désagréable, non professionnelle et oppressante;
 - C'est une ambiance où le harcèlement psychologique est omniprésent;
 - Les pratiques sont exclusivement en anglais, même pour des jeunes de 11-12 ans ;
 - Un des entraîneurs a traité une nageuse de « bitch » devant tout le monde.

Objets de la plainte

- 1. Les entraînements se déroulent exclusivement en anglais depuis plusieurs années;
- 2. Des entraîneurs ont des attitudes et comportements inappropriés qui engendrent un climat malsain.



Attente du citoyen

Que les cours offerts par le club Natation Gatineau soient donnés en français dans un environnement sportif respectueux et propice au développement positif des nageurs.

Portée de l'enquête

D'entrée de jeu, précisons que les organismes, dont Natation Gatineau, sont autonomes au niveau de leur gestion. L'organisme est responsable des faits et gestes de son personnel rémunéré ou bénévole. À titre de grand partenaire, la Ville met à la disposition de l'organisme un répondant et a le devoir de s'assurer du respect des engagements du protocole d'entente.

La portée de l'enquête porte donc principalement sur l'analyse des obligations et des suivis réalisés par le Service des Loisirs et du développement des communautés (SLSDC) pour s'assurer du respect du droit de recevoir des services en français et de la prise en charge des allégations d'abus par Natation Gatineau.

Documentation

Dans le cadre de l'enquête, en plus des informations provenant des citoyens, les documents suivants ont été consultés :

- La Charte de la langue française;
- La politique PO-037 sur le harcèlement au travail de la Ville de Gatineau;
- Correspondances entre l'équipe des loisirs et celle du club Natation Gatineau ;
- Correspondances entre l'équipe des loisirs et celle du ministère de l'Éducation ;
- Protocole d'entente entre la Ville et le Club de natation de Gatineau, 2013;
- Cadre de soutien au développement des communautés, juin 2022;
- Site web du club Natation Gatineau
 - o Offre d'emploi Instructeurs/moniteurs Club Natation de Gatineau;
 - Procédure de traitement des signalements des plaintes et de résolution des conflits.
 - o Code de conduite et d'éthique de Natation Gatineau

Voici quelques-uns des liens retenus pour contextualiser les éléments de la plainte dans le milieu sportif en général:

- Sport'Aide
- Notes de la colline
- Fédération de natation du Québec
- Centre canadien pour l'éthique dans le sport
- La Presse
- Sport Outaouais
- Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail



Entrevues

Des informations complémentaires ont été recueillies auprès :

- Du directeur, SLSDC;
- De l'adjointe au directeur, SLSDC.

Contexte

Au cours des dernières années, plusieurs situations d'abus dans le milieu sportif ont été couvertes par les médias, d'où l'importance de situer la plainte dans un contexte psychosocial plus large. Voici quelques données tirées à partir des références ci-haut mentionnées :

Au niveau statistique:

- 23% des athlètes ont rapporté avoir vécu de la maltraitance émotionnelle de la part de l'entraîneur durant la pratique de leur sport avant l'âge de 16 ans;
- 76% des athlètes ont rapporté avoir déjà été victimes d'au moins un geste de violence physique, et 43% ont déjà commis un acte de violence physique;
- 12,9% des répondants ont affirmé avoir été forcé à s'entraîner ou à prendre part à une compétition malgré la présence d'une blessure ou d'un état de fatigue.

Au niveau des conséquences potentielles :

 Les athlètes sont plus à risques de se blesser, de développer des maladies physiques et mentales, et d'abandonner la pratique de leur sport. Leur niveau de performance peut aussi diminuer. Les mauvais traitements psychologiques peuvent avoir une incidence immédiate et à plus long terme sur le développement de l'enfant. Bien qu'ils soient moins visibles et donc, plus difficiles à démontrer, leurs conséquences sont tout aussi importantes.

Au niveau des meilleures pratiques :

Une analyse du climat organisationnel doit être faite de façon impartiale et confidentielle.
L'aspect primordial est, de garantir aux personnes, la « confidentialité de leurs témoignages et de respecter cet engagement ». Les processus d'enquête doivent être structurés et les outils sont multiples : rencontres de groupes, rencontres individuelles, questionnaires et analyse de diverses politiques de l'organisation.



Analyse et constats

Analyse

Protocole d'entente « grands partenaires » - Ville

Le Protocole d'entente « grands partenaires » avec Natation Gatineau détermine les obligations des parties dans le respect des orientations de la Ville, de l'éthique sportive et des normes de la fédération :

- L'article VI énumère les obligations de l'organisme. Les paragraphes 10 et 11 réfèrent au fait que le personnel embauché doit respecter les lois et les règlements concernés et toutes les obligations qui s'appliquent et que le club est responsable des faits et gestes de son personnel. Le conseil d'administration du club Natation Gatineau est responsable de l'embauche de son personnel (bénévole, entraîneurs et officiels qualifiés) et de la gestion des plaintes. La Ville se dégage de toutes responsabilités face à ceux-ci;
- L'article VIII mentionne que le club s'engage à une évaluation annuelle du partenariat en collaborant aux rencontres d'évaluation en fournissant tous les documents, rapports et statistiques jugées nécessaires.

Cadre de soutien au développement des communautés - Ville

Le cadre de soutien technique et professionnel est constitué d'un ensemble de services et d'accompagnements offerts aux organismes, définis à l'intérieur d'un panier de services, en fonction du type de partenariat établi entre la Ville et l'organisme :

Le club Natation Gatineau, à titre de « grands partenaires », a un lien privilégié avec la Ville de Gatineau et bénéficie d'une importante quantité de ressources municipales, dont un soutien prioritaire au niveau des ressources professionnelles. Ces services sont offerts par le Service des loisirs, des sports et du développement des communautés. Les « grands partenaires » ont un « répondant » attitré pour les soutenir, au besoin.

Code de conduite et d'éthique - Natation Gatineau

Le code de conduite et d'éthique définit clairement les responsabilités générales et l'ensemble de comportements attendus pour tout membre affilié à Natation Gatineau. Les responsabilités additionnelles des entraîneurs y sont détaillées :

Au niveau des responsabilités générales :

• Le code de conduite et d'éthique vise à « promouvoir un développement positif des jeunes athlètes, à préserver et renforcer la dignité et l'estime de soi et à bannir de tout comportement qui constitue du harcèlement ou de l'intimidation ».

Au niveau des responsabilités spécifiques aux entraîneurs :

• Le Code de conduite et d'éthique précise, entre autres, que les entraîneurs « doivent respecter et promouvoir le droit des participants qui sont dans une position vulnérable ou dépendante et faire usage de langage inoffensif qui tient compte de l'auditoire ».



Procédure de traitement des signalements des plaintes et de résolution de conflits

La Procédure de traitement des signalements des plaintes et de résolution de conflits est sous la responsabilité du président de Natation Gatineau et du Comité de traitement des plaintes et résolutions des conflits (CTPRC). Notons que la procédure exige qu'une plainte doive être formulée par écrit et que pour être acceptée, elle doit d'abord avoir fait l'objet d'une plainte verbale non résolue à la satisfaction du plaignant.

La procédure précise que seules les plaintes individuelles seront acceptées, à moins qu'elles concernent le même événement et que les plaintes doivent être signées par le plaignant et ne peuvent donc pas être anonyme. En termes de suivi, le comité présente un rapport à chaque Conseil d'administration.

Analyse du suivi de la plainte

Voici le suivi effectué par l'équipe du Service des Loisirs pour les deux situations :

- 1. Mai 2022, le SLSDC confirme être au courant de la situation. L'équipe est intervenue auprès de Natation Gatineau pour rappeler que les services doivent être dispensés en français et qu'il est important que les enfants n'aient pas l'impression d'être lésés. Il a été précisé que si un entraîneur donne des consignes en anglais, il doit absolument les redonner en français;
- 2. Août 2022, le SLSDC est informé que le ministère de l'Éducation a reçu une plainte d'un groupe de parents pour la même problématique à l'égard des deux mêmes entraîneurs. Une rencontre de suivi a été planifiée en trois jours suivant la date de réception du courriel de dénonciation du ministère de l'Éducation. Deux employés du SLSDC ont rencontré trois membres du Conseil d'administration. Voici les propos recueillis par le répondant auprès de Natation Gatineau:
 - Les entraîneurs sont bilingues et les cours sont donnés dans les deux langues, c'est-àdire en français et en anglais.;
 - Les entraînements sont inscrits exclusivement en français sur un tableau;
 - Les allégations concernant le climat malsain et le harcèlement psychologique ne concernent pas les deux entraîneurs, car ils ne sont pas responsables du volet nation du programme Sport-Étude;
 - Tous les services et programmes ainsi que les communications officielles de Natation Gatineau destinées aux parents et aux écoles sont en français ;
 - En 5 ans, Natation Gatineau a reçu deux plaintes formelles, dont une plainte en juin 2019 et une seconde en juin 2022. Il n'est pas possible de relier les plaintes à une augmentation des démissions ou de décrochage des nageurs;
 - Natation Gatineau n'a pas été en mesure de conclure au fondement des plaintes et rappelle que le plaignant peut formuler une plainte selon la procédure ;
 - La procédure a été révisée en collaboration avec Sport'Aide en 2019 et elle est distribuée aux parents, athlètes et entraîneurs à chaque début de saison.



- 3. Septembre 2022, dans le cadre du traitement de la plainte, le répondant a validé les actions d'enquête entreprises par le Conseil d'administration de Natation Gatineau et il a obtenu les informations suivantes :
 - La faible crédibilité accordée aux faits reprochés ne permet pas de justifier une enquête formelle;
 - Pour la prochaine saison, trois des quatre entraîneurs sont francophones. L'entraîneur anglophone parle et comprend le français.

Constats

Voici les principaux constats qui se dégagent de l'analyse du dossier :

- Natation Gatineau est l'unique organisme offrant des cours de natation et il est aussi impliqué dans le programme de sport-étude, niveau triathlon, offert dans différentes écoles;
- Les allégations reçues pour les deux situations distinctes visent les deux mêmes entraîneurs et concernent l'utilisation de l'anglais;
- Le verbatim des paroles des deux situations est cité en anglais et représente un « possible » manquement au code de conduite et d'éthique de Natation Gatineau ;
- Le verbatim des paroles rapportées par les parents est considéré comme offensant à l'égard des athlètes et peut être associé à la violence psychologique et à un climat malsain;
- Les faits rapportés par les parents et les commentaires recueillis auprès de Natation Gatineau par le SLSDC mettent en évidence deux visions contradictoires de la situation;
- Il n'y a pas eu d'enquête formelle pour recueillir la version de toutes les parties impliquées (parents, nageurs, entraîneurs, etc.);
- La procédure de traitement des signalements des plaintes et de résolution des conflits de Natation Gatineau ne permet pas de retenir les plaintes verbales et est considérée comme trop restrictive pour les dénonciations d'abus, mais elle est considérée comme adéquate pour le volet de la résolution de conflits;
- Le SLSDC est intervenu à deux reprises en trois mois pour informer Natation Gatineau des plaintes concernant l'utilisation de l'anglais et pour rappeler l'obligation de donner des consignes en français;
- Une troisième intervention a été réalisée pour vérifier les motifs appuyant la décision de ne pas enquêter sur les allégations d'abus.



Conclusion

Avant de conclure, il importe de mentionner qu'étant donné la portée de l'enquête, il n'est pas possible de confirmer la langue d'usage lors des entraînements ni le verbatim des paroles, compte tenu de l'absence de témoignages des nageurs et des entraîneurs dans le cadre d'une enquête formelle.

Bref, l'Ombudsman de Gatineau conclut qu'à la suite de la réception des deux plaintes, le Service des loisirs et du développement des communautés est intervenu auprès de Natation Gatineau, en respectant les limites de ses pouvoirs, pour rappeler l'obligation de l'utilisation du français lors des entraînements et pour s'assurer que les allégations d'abus ont fait l'objet d'une évaluation.

Engagements

Dans le cadre du traitement de ce dossier, la direction du SLSDC a réaffirmé l'importance d'exercer un leadership au niveau de l'éthique sportive et de définir plus précisément le panier de services offerts aux organismes.

Voici les deux engagements pris pour atteindre ces objectifs :

Engagement nº 1

Poursuivre les travaux visant à mieux définir le soutien professionnel et les attentes envers les répondants municipaux dans leur rôle d'accompagnement et promouvoir ces services auprès des organismes.

Indicateur de résultat :

- Offrir aux organismes une formation sur le rôle et les responsabilités des répondants :
 - o (Date prévue : Octobre 2023).

Engagement n° 2

Poursuivre les travaux sur l'éthique dans le sport avec nos partenaires et avec la collaboration du Comité national d'experts du projet de recherche sur « L'avis sur l'éthique en loisir et en sport » afin de se doter d'outils pour faire connaître, dans nos installations sportives, les façons pour dénoncer les comportements non éthiques.

Indicateur de résultat :

- Distribution d'outils sur l'éthique destinée au milieu municipal :
 - o (Date prévue : Janvier 2024).



Recommandations

La recommandation suivante vise l'amélioration de la qualité des services offerts par le Service des loisirs à l'ensemble des organismes partenaires ainsi qu'à leur clientèle.

Considérant que selon Charte de la langue française, la Ville de Gatineau a l'obligation d'offrir des services en français et que selon les lettres d'entente, les organismes doivent respecter les lois et règlements concernés et se conformer à toutes les obligations qui s'appliquent;

Considérant que le rec<mark>rutement d'entraîne</mark>urs francophones qualifiés et de haut niveau représente un défi pour plusieurs organisations sportives :

Recommandation OMB-LSDC-2022-1.0

L'Ombudsman de Gatineau recommande que la Ville inclut dans le cadre de l'évaluation annuelle des organismes, le respect des exigences linguistiques, comme prescrit par la Charte de la langue française.

Indicateur de résultat :

Inclure un critère d'évaluation spécifique pour le respect de l'utilisation du français dans le formulaire d'évaluation annuelle.

Retour sur les attentes du citoyen

La recommandation, les engagements obtenus et le suivi des collaborations avec Natation Gatineau visent à garantir l'utilisation du français et à promouvoir un environnement sain lors des entraînements.

Maryline Caron Ombudsman

MC/jml

Pièce jointe : <u>CM-2019-100</u>

Copie conforme: M. Christian Tanguay, Directeur général adjoint

M. Sébastien Vallée, directeur du Service des loisirs et du développement

des communautés