

Policy & Procedure Manual

Section Ethics	Subject Ethics Complaints Procedure	Date Adopted March 25, 2025	Page 1
Bylaw Reference	Portfolio President	Date for Review 2026	Policy #

(La version française suit la version anglaise. Afin de faciliter la lecture, le masculin générique est utilisé dans ce document et désigne toutes les personnes, sans distinction de genre.)

CAPS Ethics Complaints Procedure

1. Preamble:

The Canadian Association of Professional Speakers (CAPS) is committed to fostering a professional organization built on ethical conduct, respect, and dignity for all members. This includes educating its members about ethical conduct and preventing misconduct. This **Ethics Complaints Procedure** is designed to provide a fair and transparent process for addressing alleged violations of the **CAPS Code of Professional Ethics and the CAPS Anti-Harassment Policy**. CAPS recognizes the sensitive nature of ethical complaints and is committed to maintaining the highest standards of confidentiality throughout the resolution process. All parties involved are expected to uphold the principles of privacy and discretion, ensuring a safe and supportive environment for all members.

2. Overview:

CAPS Code of Professional Ethics and Anti-Harassment Policy complaints originate by way of a complaint to the Ethics Committee. If the Ethics Committee determines the complaint to be worthy of investigation, a sub-committee of the Ethics Committee (the Investigative Team), shall make whatever enquiries it thinks necessary, after which the Ethics Committee as a whole shall make a report to the Board together with any recommendations. The Ethics Committee is investigative only, not judicial.

In certain circumstances, the CAPS National Board may act immediately or, at its discretion, may set up a Hearing Panel of its members to review the report and recommendations of the Ethics Committee, hear and consider evidence, and render a decision, including sanctions, if any. The Hearing Committee is tribunal in nature.

3. Definitions:

Board: the National Board of Directors of CAPS, which is the governing body of CAPS.

CAPS: the Canadian Association of Professional Speakers

Complainant: An individual who files an ethics complaint.

Respondent: An individual against whom an ethics complaint is filed.

Ethics Complaint: A formal allegation of a violation of the CAPS Code of Professional Ethics and Conduct or the CAPS Anti-Harassment Policy.

Harassment: Any unwelcome conduct that demeans, humiliates, or embarrasses a person, and that a reasonable person would consider offensive.

Investigative Team: A designated subcommittee of the Ethics Committee responsible for gathering facts and conducting interviews.

Ethics Committee: The committee responsible for reviewing complaints, conducting investigations, and making recommendations to the Board. In this Procedure, the Ethics Committee may also be called the “Committee”.

4. Initiating a Complaint:

Any individual, whether a member of CAPS or not, who believes that a CAPS member has acted in violation of the CAPS Code of Professional Ethics and Conduct or the Anti-Harassment Policy may initiate a complaint.

Complaints should be made as soon as possible after the alleged violation occurs and in any event no later than **one year from the date of the last incident** of perceived harassment, unless there are circumstances that prevented the member from doing so. The burden of establishing satisfactory reason for the delay rests on the complainant.

Complaints shall be submitted using the official CAPS Ethics Complaint Form, available online at [insert URL] or in physical form from the Executive Director or President. The completed form shall be submitted to the Executive Director. In the absence of an Executive Director, the form shall be submitted to the President. The online complaint form includes an agreement for the complainant to abide by CAPS policies, including maintaining confidentiality. The Executive Director or President, as applicable, will acknowledge receipt of the complaint within **three-business days**.

In the instance where a complaint is filed by a member of the Ethics Committee, such member shall not sit on the investigation team, and shall abstain from any vote on the matter.

5. Initial Review:

Upon receipt of a complaint, the Ethics Committee Chair will convene the full Ethics Committee within **ten business days**. The full Ethics Committee will conduct an initial review to determine whether the complaint warrants further investigation.

A complaint may be rejected if it is deemed frivolous, malicious, or based on unknown or unsubstantiated allegations. Any such decision to reject shall be noted in the minutes of the Ethics Committee, including reason. The complainant will be notified. Acceptable reasons for rejection include, but are not limited to, failure to identify a provision of the CAPS Code of Professional Ethics and Conduct violated, the fact that too much time has elapsed since the relevant facts were known or could have been known, and that the respondent was not a member of CAPS at the time of the alleged violation.

If the Ethics Committee determines that the complaint does not warrant further action, the Committee shall advise the complainant. If the complainant wishes to appeal the determination, the complainant can request that a Hearing Panel be set up to review the matter. The scope of the Hearing panel in this case would be solely to determine whether the complaint has merit and should be investigated by the Ethics Committee.

However, if the Ethics Committee determines that the complaint warrants further investigation, the respondent will be notified in writing within **ten business days**. The notification will include:

- a. Details of the allegations made against them, including the names of the complainant or complainants.
- b. The timeline for the respondent to provide a written response to the allegations.

- c. A copy of the CAPS Code of Professional Ethics and Conduct and the CAPS Anti-Harassment Policy and the Ethics Complaints Procedure.
- d. An encouragement to seek independent legal advice if desired.

The respondent is required to prepare a written statement in response to each of the allegations and provide it to the Ethics Committee within **ten business days** of receiving the notification. If the respondent fails to provide such response within the said ten business days, or such reasonable extensions as may be allowed by the Chair of the Ethics Committee, they will be deemed to have agreed to the substance of the complaint and will be subject to such actions as CAPS may take.

6. Initial Procedure

If a reply is entered within the time limit, a copy shall be shared with the complainant, the Ethics Committee and CAPS' President, without undue delay.

- a. From there, the complainant and the respondent shall have **ten business days** after filing the respondent's reply to resolve the matter, if they wish to do so, and propose a resolution, if any, including that the complaint be withdrawn.
- b. Such **ten business days** may be extended from time to time on approval of the Ethics Committee, but in no case shall be extended beyond **30 business days**.
- c. Any agreement reached between complainant and respondent shall be reduced to a written and signed document and submitted within **three business days** to the Ethics Committee.
- d. Such an agreement must be ratified by the Ethics Committee within **15 business days**. The Ethics Committee may refuse to ratify if they have reason to believe the matter has the potential to be of material concern to CAPS.
- e. If the said time period has passed and there is no agreement, or if the agreement is not ratified by the Ethics Committee, the Ethics Committee shall begin its investigation.
- f. Notwithstanding that the parties fail to reach an agreement at this point, they may, until any recommendation has been submitted by the Ethics Committee to the Board, continue to attempt to reach an agreement between them and submit a written and signed document to the Ethics Committee for its consideration.
- g. In the event that multiple complaints are received, the Ethics Committee may, at its absolute discretion, consolidate all such complaints.

7. Investigation Process:

If the Ethics Committee determines that a complaint warrants investigation, the following procedures will be followed:

- a. **Formation of Investigative Team:** The Ethics Committee Chair will appoint an Investigative Team consisting of at least three members of the Ethics Committee. At least one member of the Investigative Team shall identify as female and at least one shall identify as male. No person who could be seen by a reasonable observer to be too close to either the complainant or the respondent shall be appointed to the Investigative Team. The Investigative Team will declare not to have any conflicts of interest with respect to the complaint that they are adjudicating.
- b. **Investigative Procedures:** The Investigative Team will conduct a thorough investigation, including interviews with the complainant, respondent, and any relevant witnesses they deem appropriate. Throughout the investigation, evidence, credibility, and sincerity of all parties involved will be carefully and compassionately considered.

- i. Interviews shall be conducted in person, by virtual meeting platform, by telephone, or via other forms of communication by at least two members of the Investigative Team acting together. Email correspondence shall not be considered 'in person' interviewing but may be used to clarify information.
- ii. At the beginning of each interview, the Investigative Team shall explain the process of the investigation, the process for recording information (such as notes or recordings) and answer any questions about the investigation process. The Investigative Team will then proceed with the interview.
- c. **Witness Interviews:** Witness interviews will be specific and will focus only on the matters of which the witness has personal knowledge. Witnesses may be asked to submit any documentary evidence.
- d. **Recording of Interviews:** All interviews will be recorded, except where recording is not feasible. In such cases, a detailed written summary of the interview will be prepared, with explicit reasons for the absence of a recording.
- e. **Witness Cooperation:** CAPS members are required to cooperate with the investigation. Failure to cooperate may result in sanctions.
- f. **Simultaneous External Investigations:** If a simultaneous investigation of the same or substantially the same matter is being conducted by an external body (e.g., Human Rights Commission, police), the CAPS investigation will be suspended until the external investigation is complete.
- g. **Investigation Continuation After Withdrawal of Complaint:** In cases involving harassment or sexual harassment, the Ethics Committee may continue the investigation even if the complainant withdraws the complaint, if it is deemed to be in the best interest of the organization.
- h. **Investigation Timeline:** The investigation, if any, shall be completed within **twenty business days**. The Ethics Committee may extend such time, in which case it shall provide all parties with written reasons.
- i. **Investigative Team Report:** Upon completion of the investigation, the Investigative Team will submit a comprehensive report of its findings to the Ethics Committee.

8. Mediation and Early Resolution:

- a. **Optional Mediation Process:** Mediation may be initiated by either the complainant or the respondent provided that the other party agrees to use the mediation process and its terms. Mediation can be initiated at any time before the matter goes before the Board for its decision. The cost of the mediator will be paid by the parties in such proportions as they agree. Mediation offers the possibility of the parties resolving the issue themselves. The role of the mediator is to be neutral and to assist the parties to come to an agreement.
- b. **Party Representation:** Each party to the complaint has the right to be accompanied and assisted during mediation sessions by a person of their choosing.
- c. **Mediator Selection:** Mediators will be selected by mutual agreement of the parties or from a list of approved mediators provided by the Ethics Committee. If the parties cannot agree, the Ethics Committee will appoint a mediator. If either party refuses the appointed mediator, the mediation will be deemed terminated with no conclusion.
- d. **Mediation Timelines and Failure:** The mediation shall be completed within **twenty business days** of the agreement to mediate unless such period is extended with permission of the Ethics Committee Chair. If it is not completed within that period, the mediation shall be presumed to have failed. The mediator will advise the Ethics Committee of the reasons for failure.

- e. **Ratification of Mediated Agreements:** Any mediated agreement must be documented in writing, signed by the parties and the mediator and submitted to the Ethics Committee for ratification. The Ethics Committee may refuse to ratify an agreement if it is deemed to be contrary to the interests of CAPS.

9. Ethics Committee Decision:

Upon receiving the Investigative Team's report, or satisfactory completion of mediation, or both if that is the case, the Ethics Committee shall:

- a. **Call a Meeting:** After receiving the report of the Investigative Team, the Ethics Committee Chair will, within **fifteen business days**, convene a meeting of the Ethics Committee.
- b. **Review of Investigative Team's Report:** The Ethics Committee shall thoroughly review the Investigative Team's relevant evidence, documentation, findings, and preliminary recommendations.
- c. **Decision-Making Process:** Deliberate and make a decision within ten business days based on the evidence and the organization's ethical standards. If the decision of the Ethics Committee is not unanimous, a clear majority will determine the decision. Any dissenting member may but need not, include a written dissent.
- d. **Recommendations to the National Board:** Within **ten business days**, prepare a written report summarizing the findings, the decision, and any recommendations for sanctions to the National Board.

The Ethics Committee may, but need not, make recommendations including disciplinary action for any violation raised in the complaint or subsequently discovered, as well as any failure to cooperate with the Ethics Committee.

In the event that the Ethics Committee in its deliberations believes that an ethics complaint has been made by one member to harass or embarrass another member or to abuse the ethics procedure, or that any member of CAPS, including the complainant or the respondent, did not testify in good faith, the Ethics Committee shall, in its recommendations to the Board, set out any such findings and the reasons for its belief, as well as its recommendations for sanction, which may also include the assumption of costs or a fine.

The recommendations of the Ethics Committee to the Board are confidential and internal to CAPS and shall not be divulged to any person, in whole or in part, in the absence of a court order or a decision of the Board. The report will include:

- i. a description of the allegations;
- ii. the response of the person the complaint was made against;
- iii. if mediation was chosen and if a satisfactory agreement was reached or if the mediation failed;
- iv. if a written agreement by the parties has been received before the Ethics Committee begins its deliberations, the Ethics Committee shall attach the agreement and set out in its recommendation whether or not it ratifies the agreement, together with its reasons;
- v. a summary of the evidence gathered;
- vi. if the conduct or actions are on a balance of probabilities contrary to the ideals, objectives, and accepted standards of the Canadian Association of Professional Speakers as set out in the CAPS Code of Professional Ethics and Conduct and the Anti-Harassment Policy of the organization; and
- vii. any recommendations.

10. National Board Decision:

The CAPS National Board will convene a special board meeting within twenty business days of receipt of the written report of the Ethics Committee and will:

- a. **Review Ethics Committee Report:** Thoroughly review the Ethics Committee's findings and recommendations.
- b. **Final Decision and Sanctions:** Make a final decision on the Ethics Committee's findings and recommendations. Any negotiated agreements, including any by way of mediation, between the parties must be ratified by the Board, and the Board's final decision may include changes to that negotiated agreement.
- c. **Notification of Parties:** The CAPS Executive Director will notify the complainant and respondent in writing within **ten business days** of the Board's decision, along with any sanctions.

11. Confidentiality and Disclosure:

The highest standards of confidentiality are to be maintained throughout the ethics complaint process.

a. Confidentiality Principles:

- i. All ethics complaints, including harassment complaints, are to be treated as privileged and highly confidential.
- ii. All parties involved shall respect the privacy and confidentiality of others.
- iii. Discussion of complaints shall be limited to those directly involved in the resolution process.

b. Access to Information:

Access to complaint information will be restricted to:

- i. The complainant and respondent
- ii. Members of the Investigative Team
- iii. Members of the Ethics Committee
- iv. The Executive Director/President
- v. Members of the Board (as necessary)
- vi. Any mediator involved
- vii. Legal counsel as needed

c. Information Protection:

- i. All complaint-related documents and records will be stored securely.
- ii. Electronic records will be password-protected and encrypted.
- iii. Physical records will be kept in locked cabinets.
- iv. After the conclusion of the matter, all Board members and Ethics Committee members shall immediately destroy all paper and electronic records pertaining to the matter.

d. **Non-Disclosure Agreements (NDAs):**

A purpose of signing an NDA is to protect the integrity of the Ethics investigative process, reduce any inadvertent disclosures, and the potential for a defamation lawsuit or other legal action.

- i. All members of the Ethics Committee and Board of Directors will sign non-disclosure agreements before any complaint procedure commences.
- ii. By virtue of submitting the complaint, the complainant will have agreed that all matters in the proceedings and outcomes are confidential, except as varied by the Board.
- iii. The respondent must sign the non-disclosure agreement
- iv. Any CAPS member who is a witness must also sign the non-disclosure agreement.
- v. The requirement for the respondent, complainant, or witnesses to sign a non-disclosure agreement can be waived by the Ethics Committee.

e. **Breach of Confidentiality:**

- i. **Duty of confidentiality** refers to the obligation of an individual or organization to safeguard entrusted information. Breaches of confidentiality will be considered a serious violation of the CAPS Code of Professional Ethics and Conduct.
- ii. All matters regarding the specific complaint, investigation, and outcome are strictly confidential, except to the specific extent of any ratified disclosure agreement to the contrary.
- iii. Examples of breaches may include disclosing either directly or indirectly protected information, names, descriptions of events and people, agreements (where there is a confidentiality clause), any investigation details, etc.
- iv. **Breaches of confidentiality** include direct communication of the matters, as well as indirect references, whether they be on social media, in person, or any other format.
- v. If a breach occurs, it is the duty of the breaching parties to mitigate the impact in a timely manner to reduce the impact of said breach. This provision shall not limit the rights of an aggrieved party to seek civil remedy, criminal charges, or to proceed under the CAPS Code of Professional Ethics and Conduct or Anti-Harassment Policy.
- vi. Consequences may include sanction.

f. **Whistleblower Protection:**

- i. Retaliation against whistleblowers will not be tolerated and as such shall be considered a breach of the CAPS Code of Professional Ethics and Conduct.

g. **Legal Considerations:**

- i. The ethics process will be considered privileged information to the fullest extent allowed by law.
- ii. Legal counsel will be consulted on confidentiality matters as needed.

h. **Disclosure of Outcomes:**

- i. The Canadian Association of Professional Speakers will share through the annual report of the Board of Directors an aggregated summary each year on incidents of harassment and ethics violations.
- ii. Individual complaint outcomes will remain confidential except when the Board deems it necessary to publicize the matter or any part thereof.

12. Sanctions:

If the National Board determines that a violation of the CAPS Code of Professional Ethics and Conduct or the Anti-Harassment Policy has occurred, the following sanctions may be applied, including, but not limited to:

- a. An oral or written apology.
- b. A letter of warning (unpublished), letter of censure (published), possibly with guidance for how to avoid future reprimands.
- c. Suspension/barring attendance or participation at future CAPS events, committees, and/or working groups.
- d. A fine, which must be paid prior to membership renewal.
- e. The revocation of previous listings, images, awards of merit within CAPS. In the event that discipline includes the removal of a member's designation or awards such as CSP (Certified Speaking Professional), HoF (Hall of Fame), Warren Evans Spirit of CAPS award, the Peter Legge Philanthropic award, Presidents award, and a request will be made to the respective bodies overseeing those designations to take appropriate action.
- f. A suspension from membership in CAPS for a particular period of time.
- g. Expulsion and permanent barring from membership in CAPS.
- h. Any other sanctions deemed necessary.

Retaliation against a complainant, respondent, witness, Ethics Committee member, Board member, or any other person involved in an investigation is a serious violation of the CAPS Code of Professional Ethics and Conduct and will be subject to disciplinary action.

13. Appeal:

If either the complainant or the respondent is not satisfied with the National Board's decision, they may file a written appeal with the National Board within **ten business days** of receiving the decision. The appeal must state the specific grounds for appeal, which can include procedural errors or highly relevant new evidence which was not previously available with reasonable effort.

The Hearing Panel will review all evidence, and provide a recommendation to the Board.

The Board will then make the final decision in its absolute discretion. Possible outcomes of the appeal include upholding the original decision, modifying the recommendations, or ordering a new investigation.

Hearing Panel

- a. If a Hearing Panel is initiated, a panel of three (not including the President) will be appointed by the President from among the Board of Directors. The President shall act as chair, may participate in deliberations, but may not vote.

- b. The Hearing Panel shall set a time and place for the hearing. The complainant, the respondent, and any other implicated person, will be given **30 calendar days** notice.
- c. If the Respondent or the Complainant wish to provide additional evidence or material, it must be submitted not later than **15 calendar days** prior to the hearing.
- d. If at any time any person fails to appear after having been requested to do so, and without valid reason, the Hearing Panel will consider only material which has been previously submitted, including the Ethics Committee report and Board resolution.
- e. In the case of CAPS members, such failure to appear may be deemed to be in violation of the CAPS Code of Professional Ethics and Conduct. The Chair of the Ethics Committee will determine whether a reason is valid. Example reasons may include, but are not limited to, being in the midst of travel, concurrent professional engagement, unexpected family emergency, or being treated in hospital.
- f. The Hearing Panel shall determine its own procedures in accordance with fundamental justice.
- g. A hearing can take place in person, or held remotely, at the discretion of the Hearing Panel, provided that all participants are able to see and hear all others.
- h. The hearing shall proceed with such adjournments as the President from time to time deems reasonable but shall in all cases conclude within twelve months from the date of the first hearing.
- i. The hearing shall be reliably recorded.
- j. The Hearing Panel shall deliberate in private.
- k. The Hearing Panel may assess costs against any party.

Decision of Hearing Panel:

- a. The decision shall be by majority vote and shall set out in writing the findings and recommended action, if any. The Hearing Panel's decision shall be sent to the complainant, the respondent, any other implicated person, the Ethics Committee, and a copy maintained in the CAPS archive files.
- b. The decision may, but need not, be accompanied by written reasons.
- c. Except as to simple publication of a letter of censure in any CAPS media as set out below, and in the absence of a Court Order, the decision and any reasons shall be considered and treated as confidential by all parties.
- d. The decision of the Hearing Panel is final.

14. Additional Matters:

- a. **Conflicts of Interest:** Any member of the Ethics Committee or National Board who has a conflict of interest must recuse themselves from the complaint process.
- b. **Assessment of Costs:** A fine or costs can be imposed by the Board on any party or witness who behaves unreasonably or maliciously, at any stage of the Ethics Complaint process, for example, intentionally has falsified information or refuses to cooperate. Any fine or costs must be paid prior to membership renewal.
- c. **Method of Communication:** All written notices will be sent via email or registered mail.
- d. **Date of Receipt:** Notices are deemed received **three (3) business days** after mailing or upon email delivery.
- e. **Waiver of Liability:** CAPS and its representatives are not liable for actions taken in good faith under the CAPS Code of Professional Ethics and Conduct and this Ethics Complaints Procedure.

- f. **Attempted Renewal of Membership:** Membership termination during an ethics process does not halt the process.
- g. **Jurisdictional Clauses:** The applicable law shall be the law of Canada and of the province most closely connected with the matter of the complaint, such determination to be made by the Ethics Committee in its absolute discretion.

Manuel des politiques et procédures

Section Éthique	Sujet Procédure relative aux plaintes en matière d'éthique	Date Adopted 25 mars 2025	
Référence aux règlements	Portefeuille Président	Date de révision 2026	Policy #

Procédure de CAPS relative aux plaintes en matière d'éthique

1. Préambule :

L'Association canadienne des conférenciers professionnels (CAPS) s'engage à favoriser une organisation professionnelle fondée sur une conduite éthique, le respect et la dignité de tous les membres. Cet engagement comprend la sensibilisation des membres à la conduite éthique et la prévention des comportements fautifs. La présente Procédure relative aux plaintes en matière d'éthique vise à établir un processus équitable et transparent pour traiter les violations présumées du Code d'éthique et de déontologie professionnelle de CAPS et de la Politique anti-harcèlement de CAPS. CAPS reconnaît le caractère sensible des plaintes en matière d'éthique et s'engage à maintenir les normes de confidentialité les plus élevées tout au long du processus de résolution. Toutes les parties concernées doivent respecter les principes de protection de la vie privée et de discrétion afin d'assurer un environnement sécuritaire et favorable à tous les membres.

2. Vue d'ensemble :

Les plaintes relatives au Code d'éthique et de déontologie professionnelle de CAPS et à la Politique anti-harcèlement sont soumises au comité d'éthique. Si le comité d'éthique détermine qu'une plainte justifie une enquête, un sous-comité du comité d'éthique, appelé l'équipe d'enquête, effectue les démarches qu'il juge nécessaires. Le comité d'éthique dans son ensemble présente ensuite un rapport au conseil d'administration, accompagné de toute recommandation. Le rôle du comité d'éthique est uniquement d'enquêter, et non de rendre une décision judiciaire.

Dans certaines circonstances, le conseil d'administration national de CAPS peut agir immédiatement ou, à sa discrétion, constituer un comité d'audience composé de membres du conseil afin d'examiner le rapport et les recommandations du comité d'éthique, d'entendre et d'examiner la preuve et de rendre une décision, y compris d'imposer des sanctions, s'il y a lieu. Le comité d'audience agit à titre de tribunal.

3. Définitions :

Conseil d'administration : le conseil d'administration national de CAPS, qui constitue l'organe directeur de CAPS.

CAPS : l'Association canadienne des conférenciers professionnels.

Plaignant : personne qui dépose une plainte en matière d'éthique.

Intimé : personne contre laquelle une plainte en matière d'éthique est déposée.

Plainte en matière d'éthique : allégation formelle de violation du Code d'éthique et de déontologie professionnelle de CAPS ou de la Politique anti-harcèlement de CAPS.

Harcèlement : toute conduite importune qui rabaisse, humilie ou embarrassé une personne et qu'une personne raisonnable considérerait comme offensante.

Équipe d'enquête : sous-comité désigné du comité d'éthique chargé de recueillir les faits et de mener des entrevues.

Comité d'éthique : comité chargé d'examiner les plaintes, de mener des enquêtes et de formuler des recommandations au conseil d'administration. Dans la présente procédure, le comité d'éthique peut également être appelé le « comité ».

4. Dépôt d'une plainte :

Toute personne, qu'elle soit membre de CAPS ou non, qui croit qu'un membre de CAPS a contrevenu au Code d'éthique et de déontologie professionnelle de CAPS ou à la Politique anti-harcèlement peut déposer une plainte.

Les plaintes doivent être déposées dès que possible après la violation présumée et, dans tous les cas, au plus tard un an après la date du dernier incident de harcèlement perçu, sauf si des circonstances ont empêché le membre de le faire. Il incombe au plaignant d'établir un motif satisfaisant justifiant le retard.

Les plaintes doivent être soumises au moyen du formulaire officiel de plainte en matière d'éthique de CAPS, accessible en ligne à [URL À INSÉRER] ou en version papier auprès du directeur général ou du président. Le formulaire dûment rempli doit être transmis au directeur général. En l'absence d'un directeur général, il doit être transmis au président. Le formulaire de plainte en ligne comprend un engagement du plaignant à respecter les politiques de CAPS, notamment les exigences de confidentialité. Le directeur général ou le président, selon le cas, accusera réception de la plainte dans un délai de trois jours ouvrables.

Lorsqu'une plainte est déposée par un membre du comité d'éthique, ce membre ne peut faire partie de l'équipe d'enquête et doit s'abstenir de voter sur la question.

5. Examen initial :

À la réception d'une plainte, le président du comité d'éthique convoque l'ensemble du comité d'éthique dans un délai de dix jours ouvrables. Le comité procède à un examen initial afin de déterminer si la plainte justifie une enquête plus approfondie.

Une plainte peut être rejetée si elle est jugée frivole, malveillante ou fondée sur des allégations inconnues ou non étayées. Toute décision de rejet doit être consignée au procès-verbal du comité d'éthique, avec le motif du rejet. Le plaignant en est informé. Les motifs de rejet acceptables comprennent notamment l'omission d'identifier une disposition du Code d'éthique et de déontologie professionnelle de CAPS qui aurait été violée, le fait qu'un délai trop important s'est écoulé depuis que les faits pertinents ont été connus ou auraient pu l'être, ou le fait que l'intimé n'était pas membre de CAPS au moment de la violation présumée.

Si le comité d'éthique détermine que la plainte ne justifie aucune autre mesure, il en informe le plaignant. Si le plaignant souhaite contester cette décision, il peut demander la constitution d'un comité d'audience pour examiner la question. Dans ce cas, le mandat du comité d'audience se limite à déterminer si la plainte est fondée et si elle doit faire l'objet d'une enquête par le comité d'éthique.

Si le comité d'éthique détermine que la plainte justifie une enquête plus approfondie, l'intimé en est informé par écrit dans un délai de dix jours ouvrables. L'avis comprend :

- a. Les détails des allégations formulées contre l'intimé, y compris le nom du plaignant ou des plaignants.
- b. Le délai accordé à l'intimé pour fournir une réponse écrite aux allégations.
- c. Une copie du Code d'éthique et de déontologie professionnelle de CAPS, de la Politique anti-harcèlement de CAPS et de la Procédure relative aux plaintes en matière d'éthique.
- d. Une invitation à obtenir un avis juridique indépendant, s'il le souhaite.

L'intimé doit préparer une déclaration écrite répondant à chacune des allégations et la transmettre au comité d'éthique dans un délai de dix jours ouvrables suivant la réception de l'avis. S'il ne fournit pas cette réponse dans le délai prévu de dix jours ouvrables, ou dans tout délai supplémentaire raisonnable accordé par le président du comité d'éthique, il sera réputé avoir accepté le fond de la plainte et pourra faire l'objet des mesures que CAPS jugera appropriées.

6. Procédure initiale

Si une réponse est déposée dans le délai prévu, une copie est transmise sans délai indu au plaignant, au comité d'éthique et au président de CAPS.

- a. À compter du dépôt de la réponse de l'intimé, le plaignant et l'intimé disposent de dix jours ouvrables pour régler la question, s'ils souhaitent le faire, et proposer une résolution, le cas échéant, y compris le retrait de la plainte.
- b. Ce délai de dix jours ouvrables peut être prolongé avec l'autorisation du comité d'éthique, mais ne peut en aucun cas dépasser 30 jours ouvrables.
- c. Toute entente conclue entre le plaignant et l'intimé doit être consignée dans un document écrit et signé et transmise au comité d'éthique dans un délai de trois jours ouvrables.
- d. Cette entente doit être ratifiée par le comité d'éthique dans un délai de 15 jours ouvrables. Le comité d'éthique peut refuser de la ratifier s'il a des raisons de croire que la question pourrait présenter un enjeu important pour CAPS.
- e. Si le délai prévu est écoulé sans qu'une entente ait été conclue, ou si l'entente n'est pas ratifiée par le comité d'éthique, celui-ci entreprend son enquête.
- f. Même si les parties ne parviennent pas à une entente à cette étape, elles peuvent continuer à tenter de régler la question jusqu'à ce que le comité d'éthique présente une recommandation au conseil d'administration. Elles peuvent alors soumettre au comité d'éthique un document écrit et signé aux fins d'examen.
- g. Lorsque plusieurs plaintes sont reçues, le comité d'éthique peut, à son entière discrétion, les regrouper.

7. Processus d'enquête :

Si le comité d'éthique détermine qu'une plainte justifie une enquête, les procédures suivantes s'appliquent :

- a. Formation de l'équipe d'enquête : Le président du comité d'éthique nomme une équipe d'enquête composée d'au moins trois membres du comité d'éthique. Au moins un membre de l'équipe d'enquête doit s'identifier comme une femme et au moins un autre comme un homme. Aucune personne qu'un observateur raisonnable pourrait considérer comme trop proche du plaignant ou de l'intimé ne peut être nommée au sein de l'équipe d'enquête. Les membres de l'équipe d'enquête doivent déclarer n'avoir aucun conflit d'intérêts relativement à la plainte qu'ils examinent.
- b. Procédures d'enquête : L'équipe d'enquête mène une enquête approfondie, notamment au moyen d'entrevues avec le plaignant, l'intimé et tout témoin pertinent qu'elle juge approprié. Tout au long de l'enquête, la preuve, la crédibilité et la sincérité de toutes les parties concernées sont examinées avec soin et compassion.
 - i. Les entrevues sont menées en personne, par plateforme de réunion virtuelle, par téléphone ou par tout autre moyen de communication, par au moins deux membres de l'équipe d'enquête agissant ensemble. Les échanges par courriel ne sont pas considérés comme des entrevues « en personne », mais peuvent être utilisés pour clarifier certains renseignements.
 - ii. Au début de chaque entrevue, l'équipe d'enquête explique le processus d'enquête, la façon dont les renseignements seront consignés, notamment au moyen de notes ou d'enregistrements, et répond à toute question concernant le processus. L'équipe d'enquête procède ensuite à l'entrevue.
- c. Entrevues avec les témoins : Les entrevues avec les témoins sont précises et portent uniquement sur les questions dont le témoin a une connaissance personnelle. Les témoins peuvent être invités à fournir des éléments de preuve documentaire.

- d. Enregistrement des entrevues : Toutes les entrevues sont enregistrées, sauf lorsqu'un enregistrement n'est pas possible. Dans ce cas, un résumé écrit détaillé de l'entrevue est préparé et les raisons précises expliquant l'absence d'enregistrement y sont indiquées.
- e. Collaboration des témoins : Les membres de CAPS sont tenus de collaborer à l'enquête. Un refus de collaborer peut entraîner des sanctions.
- f. Enquêtes externes simultanées : Si un organisme externe, par exemple une commission des droits de la personne ou la police, mène simultanément une enquête sur la même question ou sur une question essentiellement semblable, l'enquête de CAPS est suspendue jusqu'à la fin de l'enquête externe.
- g. Poursuite de l'enquête après le retrait d'une plainte : Dans les cas de harcèlement ou de harcèlement sexuel, le comité d'éthique peut poursuivre l'enquête même si le plaignant retire sa plainte, s'il juge que cela est dans l'intérêt supérieur de l'organisation.
- h. Délai de l'enquête : Toute enquête doit être terminée dans un délai de vingt jours ouvrables. Le comité d'éthique peut prolonger ce délai, auquel cas il doit fournir à toutes les parties les motifs écrits de cette prolongation.
- i. Rapport de l'équipe d'enquête : À la fin de l'enquête, l'équipe d'enquête remet au comité d'éthique un rapport complet de ses conclusions.

8. Médiation et résolution rapide :

- a. Processus de médiation facultatif : Le plaignant ou l'intimé peut demander une médiation, à condition que l'autre partie accepte le recours à la médiation et ses modalités. La médiation peut être entreprise à tout moment avant que la question soit soumise au conseil d'administration pour décision. Les honoraires du médiateur sont assumés par les parties selon la répartition dont elles conviennent. La médiation offre aux parties la possibilité de régler elles-mêmes la question. Le rôle du médiateur est de demeurer neutre et d'aider les parties à parvenir à une entente.
- b. Représentation des parties : Chaque partie à la plainte a le droit d'être accompagnée et assistée, pendant les séances de médiation, par une personne de son choix.
- c. Choix du médiateur : Le médiateur est choisi d'un commun accord entre les parties ou à partir d'une liste de médiateurs approuvés fournie par le comité d'éthique. Si les parties ne parviennent pas à s'entendre, le comité d'éthique nomme un médiateur. Si l'une des parties refuse le médiateur nommé, la médiation est réputée terminée sans conclusion.
- d. Délais et échec de la médiation : La médiation doit être terminée dans un délai de vingt jours ouvrables suivant l'entente de recourir à la médiation, sauf si ce délai est prolongé avec l'autorisation du président du comité d'éthique. Si elle n'est pas terminée dans ce délai, la médiation est présumée avoir échoué. Le médiateur informe le comité d'éthique des raisons de cet échec.
- e. Ratification des ententes de médiation : Toute entente issue de la médiation doit être consignée par écrit, signée par les parties et le médiateur, puis soumise au comité d'éthique pour ratification. Le comité d'éthique peut refuser de ratifier une entente s'il juge qu'elle va à l'encontre des intérêts de CAPS.

9. Décision du comité d'éthique :

Après réception du rapport de l'équipe d'enquête, ou après la conclusion satisfaisante d'une médiation, ou les deux, selon le cas, le comité d'éthique doit :

- a. Convoquer une réunion : Après réception du rapport de l'équipe d'enquête, le président du comité d'éthique convoque, dans un délai de quinze jours ouvrables, une réunion du comité d'éthique.
- b. Examiner le rapport de l'équipe d'enquête : Le comité d'éthique examine attentivement les éléments de preuve pertinents, la documentation, les conclusions et les recommandations préliminaires de l'équipe d'enquête.

- c. Processus décisionnel : Le comité délibère et rend une décision dans un délai de dix jours ouvrables en fonction de la preuve et des normes éthiques de l'organisation. Si la décision du comité d'éthique n'est pas unanime, une majorité claire détermine la décision. Tout membre dissident peut, sans y être obligé, présenter une dissidence écrite.
- d. Recommandations au conseil d'administration national : Dans un délai de dix jours ouvrables, le comité prépare un rapport écrit résumant les conclusions, la décision et toute recommandation de sanctions à l'intention du conseil d'administration national.

Le comité d'éthique peut, sans y être obligé, formuler des recommandations, notamment des mesures disciplinaires, relativement à toute violation soulevée dans la plainte ou découverte par la suite, ainsi qu'à tout défaut de collaborer avec le comité d'éthique.

Si, au cours de ses délibérations, le comité d'éthique estime qu'une plainte en matière d'éthique a été déposée par un membre dans le but de harceler ou d'embarrasser un autre membre ou d'abuser de la procédure d'éthique, ou qu'un membre de CAPS, y compris le plaignant ou l'intimé, n'a pas témoigné de bonne foi, le comité d'éthique doit exposer ces conclusions et les motifs qui les justifient dans ses recommandations au conseil d'administration, ainsi que toute recommandation de sanction, laquelle peut également comprendre la prise en charge de frais ou l'imposition d'une amende.

Les recommandations du comité d'éthique au conseil d'administration sont confidentielles et internes à CAPS et ne peuvent être divulguées, en tout ou en partie, à quiconque en l'absence d'une ordonnance judiciaire ou d'une décision du conseil d'administration. Le rapport comprend :

- i. Une description des allégations;
- ii. La réponse de la personne visée par la plainte;
- iii. Si la médiation a été choisie, une indication précisant si une entente satisfaisante a été conclue ou si la médiation a échoué;
- iv. Si une entente écrite entre les parties a été reçue avant le début des délibérations du comité d'éthique, l'entente doit être jointe et le comité d'éthique doit indiquer dans sa recommandation s'il la ratifie ou non, ainsi que les motifs de sa décision;
- v. Un résumé de la preuve recueillie;
- vi. Une conclusion indiquant si, selon la prépondérance des probabilités, la conduite ou les gestes sont contraires aux idéaux, aux objectifs et aux normes reconnues de l'Association canadienne des conférenciers professionnels, tels qu'ils sont énoncés dans le Code d'éthique et de déontologie professionnelle de CAPS et la Politique anti-harcèlement de l'organisation;
- vii. Toute recommandation.

10. Décision du conseil d'administration national :

Le conseil d'administration national de CAPS convoque une réunion extraordinaire du conseil dans un délai de vingt jours ouvrables suivant la réception du rapport écrit du comité d'éthique et doit :

- a. Examiner le rapport du comité d'éthique : Examiner attentivement les conclusions et les recommandations du comité d'éthique.
- b. Rendre une décision finale et imposer des sanctions : Rendre une décision finale concernant les conclusions et les recommandations du comité d'éthique. Toute entente négociée entre les parties, y compris une entente issue de la médiation, doit être ratifiée par le conseil d'administration. La décision finale du conseil peut comprendre des modifications à cette entente négociée.
- c. Aviser les parties : Le directeur général de CAPS informe par écrit le plaignant et l'intimé de la décision du conseil d'administration, ainsi que de toute sanction, dans un délai de dix jours ouvrables.

11. Confidentialité et divulgation :

Les normes de confidentialité les plus élevées doivent être maintenues tout au long du processus de traitement des plaintes en matière d'éthique.

a. Principes de confidentialité :

- i. Toutes les plaintes en matière d'éthique, y compris les plaintes de harcèlement, doivent être traitées comme des renseignements privilégiés et hautement confidentiels.
- ii. Toutes les parties concernées doivent respecter la vie privée et la confidentialité des autres.
- iii. Les discussions concernant les plaintes doivent être limitées aux personnes directement impliquées dans le processus de résolution.

b. Accès à l'information :

L'accès aux renseignements relatifs à une plainte est limité aux personnes suivantes :

- i. Le plaignant et l'intimé
- ii. Les membres de l'équipe d'enquête
- iii. Les membres du comité d'éthique
- iv. Le directeur général ou le président
- v. Les membres du conseil d'administration, au besoin
- vi. Tout médiateur concerné
- vii. Le conseiller juridique, au besoin

c. Protection de l'information :

- i. Tous les documents et dossiers relatifs à une plainte sont conservés de façon sécuritaire.
- ii. Les dossiers électroniques sont protégés par mot de passe et chiffrés.
- iii. Les dossiers papier sont conservés dans des classeurs verrouillés.
- iv. Après la conclusion de la question, tous les membres du conseil d'administration et du comité d'éthique doivent détruire immédiatement tous les dossiers papier et électroniques relatifs à la question.

d. Ententes de non-divulgence :

La signature d'une entente de non-divulgence vise notamment à protéger l'intégrité du processus d'enquête en matière d'éthique, à réduire les risques de divulgation involontaire et à limiter le risque de poursuite en diffamation ou d'autres recours judiciaires.

- i. Tous les membres du comité d'éthique et du conseil d'administration doivent signer une entente de non-divulgence avant le début de toute procédure de plainte.
- ii. En déposant une plainte, le plaignant accepte que toutes les questions liées à la procédure et à son résultat demeurent confidentielles, sauf décision contraire du conseil d'administration.
- iii. L'intimé doit signer l'entente de non-divulgence.
- iv. Tout membre de CAPS qui agit comme témoin doit également signer l'entente de non-divulgence.
- v. Le comité d'éthique peut dispenser l'intimé, le plaignant ou un témoin de l'obligation de signer une entente de non-divulgence.

e. Violation de la confidentialité :

- i. Le devoir de confidentialité désigne l'obligation d'une personne ou d'une organisation de protéger les renseignements qui lui sont confiés. Toute violation de la confidentialité est considérée comme une violation grave du Code d'éthique et de déontologie professionnelle de CAPS.

- ii. Toutes les questions relatives à la plainte précise, à l'enquête et au résultat sont strictement confidentielles, sauf dans la mesure expressément prévue par une entente de divulgation ratifiée qui stipule le contraire.
 - iii. Les violations peuvent notamment comprendre la divulgation directe ou indirecte de renseignements protégés, de noms, de descriptions d'événements et de personnes, d'ententes comportant une clause de confidentialité, de détails concernant une enquête, etc.
 - iv. Les violations de la confidentialité comprennent la communication directe de ces questions ainsi que les références indirectes, que ce soit dans les médias sociaux, en personne ou sous toute autre forme.
 - v. En cas de violation, les parties responsables ont le devoir d'en atténuer rapidement les conséquences afin d'en réduire l'impact. La présente disposition ne limite pas le droit d'une partie lésée d'exercer un recours civil, de porter des accusations criminelles ou d'entreprendre une démarche en vertu du Code d'éthique et de déontologie professionnelle de CAPS ou de la Politique anti-harcèlement.
 - vi. Les conséquences peuvent comprendre des sanctions.
- f. Protection des lanceurs d'alerte :**
- i. Aucune mesure de représailles contre un lanceur d'alerte ne sera tolérée et une telle mesure sera considérée comme une violation du Code d'éthique et de déontologie professionnelle de CAPS.
- g. Considérations juridiques :**
- i. Le processus d'éthique sera considéré comme une information privilégiée dans toute la mesure permise par la loi.
 - ii. Un conseiller juridique sera consulté au besoin relativement aux questions de confidentialité.
- h. Divulgation des résultats :**
- i. L'Association canadienne des conférenciers professionnels présentera chaque année, dans le rapport annuel du conseil d'administration, un résumé agrégé des incidents de harcèlement et des violations en matière d'éthique.
 - ii. Les résultats des plaintes individuelles demeurent confidentiels, sauf lorsque le conseil d'administration juge nécessaire de rendre publique la question ou une partie de celle-ci.

12. Sanctions :

Si le conseil d'administration national détermine qu'une violation du Code d'éthique et de déontologie professionnelle de CAPS ou de la Politique anti-harcèlement a eu lieu, les sanctions suivantes peuvent notamment être imposées :

- a. Des excuses verbales ou écrites.
- b. Une lettre d'avertissement non publiée ou une lettre de blâme publiée, possiblement accompagnée de directives visant à éviter de futurs blâmes.
- c. La suspension ou l'interdiction de participer à de futurs événements, comités et/ou groupes de travail de CAPS.
- d. Une amende, qui doit être payée avant le renouvellement de l'adhésion.
- e. Le retrait d'inscriptions, d'images ou de distinctions précédemment accordées au sein de CAPS. Si la mesure disciplinaire comprend le retrait d'un titre ou d'une distinction d'un membre, notamment CSP (Certified Speaking Professional), HoF (Hall of Fame), le prix Warren Evans Spirit of CAPS, le prix philanthropique Peter Legge ou le prix du président, une demande sera présentée aux organismes responsables de ces titres ou distinctions afin qu'ils prennent les mesures appropriées.
- f. La suspension de l'adhésion à CAPS pour une période déterminée.
- g. L'expulsion et l'interdiction permanente d'adhérer à CAPS.
- h. Toute autre sanction jugée nécessaire.

Toute mesure de représailles contre un plaignant, un intimé, un témoin, un membre du comité d'éthique, un membre du conseil d'administration ou toute autre personne participant à une enquête constitue une violation grave du Code d'éthique et de déontologie professionnelle de CAPS et fera l'objet de mesures disciplinaires.

13. Appel :

Si le plaignant ou l'intimé n'est pas satisfait de la décision du conseil d'administration national, il peut déposer un appel écrit auprès du conseil d'administration national dans un délai de dix jours ouvrables suivant la réception de la décision. L'appel doit préciser les motifs invoqués, lesquels peuvent comprendre des erreurs de procédure ou de nouveaux éléments de preuve hautement pertinents qui n'étaient pas auparavant accessibles malgré des efforts raisonnables.

Le comité d'audience examine l'ensemble de la preuve et formule une recommandation au conseil d'administration.

Le conseil d'administration rend ensuite la décision finale à son entière discrétion. Les résultats possibles de l'appel comprennent le maintien de la décision initiale, la modification des recommandations ou l'ordonnance d'une nouvelle enquête.

Comité d'audience

- a. Si un comité d'audience est constitué, un comité de trois personnes, excluant le président, est nommé par le président parmi les membres du conseil d'administration. Le président agit comme président du comité d'audience, peut participer aux délibérations, mais ne peut pas voter.
- b. Le comité d'audience fixe la date, l'heure et le lieu de l'audience. Le plaignant, l'intimé et toute autre personne concernée reçoivent un préavis de 30 jours civils.
- c. Si l'intimé ou le plaignant souhaite présenter des éléments de preuve ou des documents supplémentaires, ceux-ci doivent être soumis au plus tard 15 jours civils avant l'audience.
- d. Si une personne ne se présente pas après avoir été convoquée, sans motif valable, le comité d'audience examine uniquement les documents déjà soumis, notamment le rapport du comité d'éthique et la résolution du conseil d'administration.
- e. Dans le cas d'un membre de CAPS, le défaut de se présenter peut être considéré comme une violation du Code d'éthique et de déontologie professionnelle de CAPS. Le président du comité d'éthique détermine si le motif est valable. Les motifs acceptables peuvent notamment comprendre un déplacement en cours, un engagement professionnel concomitant, une urgence familiale imprévue ou une hospitalisation.
- f. Le comité d'audience établit ses propres procédures conformément aux principes de justice fondamentale.
- g. L'audience peut avoir lieu en personne ou à distance, à la discrétion du comité d'audience, à condition que tous les participants puissent voir et entendre toutes les autres personnes présentes.
- h. L'audience peut être ajournée selon ce que le président juge raisonnable, mais elle doit dans tous les cas se terminer dans les douze mois suivant la date de la première audience.
- i. L'audience doit faire l'objet d'un enregistrement fiable.
- j. Le comité d'audience délibère à huis clos.
- k. Le comité d'audience peut imposer des frais à toute partie.

Décision du comité d'audience :

- a. La décision est prise à la majorité des voix et présente par écrit les conclusions et les mesures recommandées, s'il y a lieu. La décision du comité d'audience est transmise au plaignant, à l'intimé, à toute autre personne concernée et au comité d'éthique, et une copie est conservée dans les archives de CAPS.
- b. La décision peut être accompagnée de motifs écrits, sans que cela soit obligatoire.

- c. À l'exception de la simple publication d'une lettre de blâme dans un média de CAPS, comme indiqué ci-dessous, et en l'absence d'une ordonnance judiciaire, la décision et tout motif qui l'accompagne doivent être considérés et traités comme confidentiels par toutes les parties.
- d. La décision du comité d'audience est définitive.

14. Questions supplémentaires :

- a. Conflits d'intérêts : Tout membre du comité d'éthique ou du conseil d'administration national qui se trouve en situation de conflit d'intérêts doit se retirer du processus de traitement de la plainte.
- b. Imposition de frais : Le conseil d'administration peut imposer une amende ou des frais à toute partie ou à tout témoin qui agit de manière déraisonnable ou malveillante à n'importe quelle étape du processus de plainte en matière d'éthique, par exemple en falsifiant intentionnellement des renseignements ou en refusant de collaborer. Toute amende ou tous frais doivent être payés avant le renouvellement de l'adhésion.
- c. Mode de communication : Tous les avis écrits sont envoyés par courriel ou par courrier recommandé.
- d. Date de réception : Les avis sont réputés reçus trois (3) jours ouvrables après leur envoi par la poste ou au moment de leur livraison par courriel.
- e. Exonération de responsabilité : CAPS et ses représentants ne sont pas responsables des mesures prises de bonne foi en vertu du Code d'éthique et de déontologie professionnelle de CAPS et de la présente Procédure relative aux plaintes en matière d'éthique.
- f. Tentative de renouvellement de l'adhésion : La fin de l'adhésion pendant un processus d'éthique n'interrompt pas le processus.
- g. Clauses de compétence : Le droit applicable est celui du Canada et de la province ayant le lien le plus étroit avec la question faisant l'objet de la plainte, cette détermination étant laissée à l'entière discrétion du comité d'éthique.