



Pour un **meilleur accès à la justice**  
Regroupement **multidisciplinaire**  
Centre **d'accréditation**  
Expertise **multisectorielle**

## L'IMAQ EN BREF

L'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ), fondé en 1977, est le principal regroupement multidisciplinaire et centre d'accréditation de médiateurs et d'arbitres au Québec.

### Notre mission

Promouvoir et développer la justice participative telle que la médiation, l'arbitrage et les autres modes de prévention et de règlement des différends (PRD) et ce, dans toutes les sphères de la société.



### Notre vision

Devenir l'organisme de référence pour tous les acteurs intéressés par le développement de la médiation, de l'arbitrage et des autres modes de PRD. Par le fait même, être l'instance de réflexion et d'innovation par excellence pour les médiateurs, arbitres et autres intéressés par les modes de PRD. Voir à rassembler et soutenir l'ensemble des médiateurs et arbitres du Québec et ainsi être l'organisation québécoise qui présente la plus importante diversité de médiateurs et d'arbitres.

### Nos valeurs

Compétence   Coopération   Indépendance   Intégrité   Ouverture   Respect

Les membres accrédités de l'IMAQ partagent des valeurs communes attestées par des règles d'accréditation. Ils adhèrent à un Code d'éthique des médiateurs et à un Code de déontologie qui établissent les normes de conduite et les devoirs qu'ils doivent respecter envers leurs clients et le public.

Les valeurs s'appliquent autant à l'IMAQ envers ses membres qu'aux membres eux-mêmes envers leur clientèle.

## NOS MEMBRES

L'IMAQ regroupe des centaines de membres accrédités, médiateurs et/ou arbitres, œuvrant dans tous les secteurs d'activités économiques et sociales du Québec.

La majeure partie des membres sont des professionnels issus de plus de vingt ordres professionnels. Ils offrent la plus importante diversité d'expertises. Cette multidisciplinarité fait la richesse de l'IMAQ et a tracé la voie à son mode de fonctionnement par tables sectorielles.

### Les avantages d'être membre

- Être accrédité par l'IMAQ à titre de médiateur ou d'arbitre
- Avoir accès aux désignations nationales (médiateur agréé, médiateur breveté, arbitre agréé, arbitre breveté) de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada Inc.
- Bénéficier d'un programme d'assurance responsabilité civile professionnelle à des taux extrêmement concurrentiels
- Échanger avec d'autres professionnels des modes de PRD provenant de différents milieux
- Participer aux activités de perfectionnement et de formation
- Se joindre aux activités d'une table sectorielle de l'IMAQ se consacrant spécifiquement aux préoccupations du domaine d'activités ou des intérêts professionnels des membres

- Accéder à des offres d'emplois et de services dans le domaine de la médiation et de l'arbitrage

### Les formes d'adhésion

Différentes formes d'adhésion sont offertes :

**Membre accrédité :** Toute personne qui souhaite être accréditée comme médiateur et/ou arbitre, être inscrite au Service de référence de l'IMAQ et intéressée à promouvoir les objectifs de l'IMAQ.

**Membre médiateur institutionnel :** Toute personne qui exerce principalement des fonctions de médiation au sein d'un ministère, d'un organisme public ou parapublic, ou d'un tribunal administratif, de compétence fédérale ou provinciale et qui démontre une intention de promouvoir les objectifs de l'IMAQ.

**Membre partenaire ou membre étudiant :** Toute personne ou organisation qui démontre une intention de promouvoir les objectifs de l'IMAQ.

# NOTRE FONCTIONNEMENT

## Notre structure

L'IMAO est administré par un comité exécutif et un conseil d'administration dont les membres viennent de plusieurs secteurs d'activités. La gestion quotidienne est assurée par une direction des opérations.

Les nombreuses réalisations, activités et interventions de l'IMAO sont effectuées par les membres des diverses équipes de travail (cercles régionaux, comités corporatifs, tables sectorielles, services) assistées par la permanence.

Depuis 2008, l'IMAO est affilié à l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada Inc. (*ADR Institute of Canada, Inc.*) (IAMC) qui regroupe des organismes de médiation et d'arbitrage de six autres régions au Canada. Ce partenaire est un acteur clé dans la mise en place et le maintien des plus hauts standards de qualification de professionnels en PRD au pays.

## Nos activités

Ayant à cœur la formation de ses membres et du public, l'IMAO offre chaque année diverses formations professionnelles en modes de PRD, en collaboration, notamment avec l'Université de Sherbrooke, ainsi que plusieurs déjeuners-causeries, conférences et colloques sur des thèmes variés reliés aux modes de PRD.

Ces activités permettent aux participants d'approfondir leurs connaissances, de découvrir de nouvelles approches dans le domaine ou d'aborder divers enjeux. Elles sont préparées et animées par les membres et par d'autres experts nationaux et internationaux.



### Les médiateurs et arbitres accrédités par l'IMAO

Les médiateurs et arbitres accrédités par l'IMAO détiennent une formation leur permettant d'offrir des services professionnels pour aider les parties à résoudre leurs différends et/ou leurs litiges dans le respect du Code d'éthique des médiateurs et du Code de déontologie de l'IMAO, des lois et des meilleures pratiques dans le domaine. C'est en toute confiance que vous pouvez faire appel aux médiateurs et arbitres de l'IMAO dont vous pouvez consulter la liste sur le site de l'IMAO [www.imaq.org](http://www.imaq.org).

### La médiation

#### Qu'est-ce que la médiation?

La médiation est un processus volontaire et flexible, qui se déroule dans un cadre privé et confidentiel. Une personne neutre et impartiale, le médiateur, aide des personnes impliquées dans un conflit à communiquer, à tenter de résoudre leurs difficultés et à trouver par elles-mêmes une issue favorable à leur mésentente.

#### Les avantages de la médiation

**Processus libre et volontaire.** Chaque personne est libre d'accepter ou non d'aller en médiation. Le médiateur ne rend pas de décision, ne détermine pas qui a tort ou qui a raison et n'impose pas de solution aux participants. Ce sont les parties qui décident si la façon dont se déroule le processus leur convient, si une solution proposée leur est acceptable ou non. Elles peuvent en tout temps choisir de suspendre ou de mettre fin au processus de médiation.

**Cadre sécuritaire et respectueux.** Qu'il s'agisse de prévenir qu'une situation difficile ne dégénère, de régler une mésentente avant de considérer l'action en justice ou de négocier le règlement d'un litige formel, la médiation permet d'aborder la problématique dans un cadre sécuritaire et respectueux, en présence du médiateur qui accompagne et soutient les parties.

**Flexibilité.** La médiation est un processus souple, qui s'adapte aux circonstances particulières à chaque cas et permet aux participants d'aborder les enjeux liés à leur situation de façon globale. Cette démarche permet aux parties de considérer leurs droits et leurs obligations respectifs, lorsque requis, mais également d'échanger sur leurs préoccupations, leurs besoins, leurs attentes et leurs intérêts. Elle leur donne l'occasion de clarifier et mieux comprendre le point de vue de chacun, d'explorer les éléments qui contribuent à leur désaccord et d'identifier ceux qui pourraient améliorer leur situation ou la régler.

**Confidentialité.** La médiation se déroule en privé et les échanges demeurent confidentiels, à moins que les participants ne décident d'un commun accord de divulguer certaines informations.

**Possibilité d'être accompagné et de consulter.**

Les parties peuvent être accompagnées par une personne de leur choix lors de la médiation. Celle-ci peut être un avocat, un représentant syndical, un expert ou toute autre personne susceptible de leur apporter un soutien professionnel ou moral. Si elles agissent seules, elles peuvent demander au médiateur d'interrompre la médiation pour leur permettre de consulter un professionnel ou autre, au besoin.

**Variété d'issues possibles.** En médiation, les participants explorent ensemble leur situation pour tenter de résoudre leurs difficultés. Cela peut leur permettre d'améliorer leur interaction, de trouver des solutions mutuellement satisfaisantes ou de parvenir à une entente qui évitera ou mettra fin à un litige, selon le cas. Si la médiation se déroule dans le contexte d'un litige judiciaire et qu'une entente intervient, celle-ci peut être homologuée par le tribunal, ce qui lui confère la même force exécutoire qu'un jugement. Cette procédure n'est toutefois pas obligatoire.

**Droits préservés.** Si les parties n'arrivent pas à s'entendre, elles peuvent toujours choisir d'intenter ou de poursuivre un recours devant les tribunaux, en respectant les délais liés à la prescription et à la procédure prévus par la loi. Ces délais peuvent d'ailleurs être suspendus pendant le processus, si tous y consentent.

**Rapidité et efficacité.** La médiation a lieu dans le délai convenu entre le médiateur et les participants, selon les disponibilités de chacun. Elle se déroule assez rapidement après qu'ils aient décidé d'y recourir, dans les jours ou les semaines qui suivent leur premier contact avec le médiateur. La durée du processus peut varier de quelques heures à quelques jours, selon la nature du problème et les circonstances.

**Peu coûteux.** Le processus de médiation est économique en raison notamment de son déroulement rapide et de son efficacité.



### **Quelles sont les règles qui s'appliquent à la médiation?**

Les parties peuvent déterminer, dans leur convention de médiation, le processus qui convient le mieux à leurs besoins. Elles peuvent notamment se référer aux *Règles nationales de médiation* et au modèle de convention de médiation disponibles sur le site de l'IAMC pour amorcer leur médiation. Ces règles reflètent les plus hauts standards pratiques, éthiques et déontologiques en matière de médiation.

### **Quand et comment recourir à la médiation?**

Une personne peut prendre l'initiative de suggérer la médiation si elle est impliquée dans un conflit, une procédure judiciaire, ou si elle souhaite prévenir qu'une situation difficile ou une mésentente ne dégénère en un litige. En raison du caractère volontaire du processus, il est essentiel que chaque personne concernée soit d'accord d'entreprendre la médiation. Les parties peuvent communiquer avec un médiateur de leur choix, ou avec l'IMAQ, pour obtenir plus d'information sur la médiation et son déroulement.

### **Comment choisir un médiateur?**

Chaque conflit a ses particularités et il importe pour les parties d'opter pour un professionnel qui réponde aux exigences de leur situation. Elles ne doivent pas hésiter à s'informer sur la formation, l'approche, l'expertise et l'expérience du médiateur afin de s'assurer que ses services correspondent à leurs besoins.

Le médiateur devant être neutre et impartial, il est tenu de signaler aux parties tout conflit d'intérêts ou toute situation qui pourrait mettre en doute son impartialité. Les parties doivent s'entendre sur le choix du médiateur. À la demande des parties, l'IMAQ est en mesure d'offrir un service de référencement.

### **Quels sont les coûts de la médiation?**

Les honoraires du médiateur sont généralement basés sur un tarif horaire, différents d'un professionnel à l'autre selon son expérience et son expertise. Des frais de déplacement et d'autres déboursés s'ajoutent parfois. Ces sommes sont le plus souvent partagées en parts égales entre les participants, mais une autre répartition est possible selon leur entente. Les autres dépenses engagées par un participant à la médiation sont à sa charge, incluant les honoraires de son accompagnateur, le cas échéant. À noter que certains régimes d'assurance juridique couvrent les honoraires d'un médiateur.



## L'arbitrage

### Qu'est-ce que l'arbitrage?

L'arbitrage est un mode privé de règlement des différends par lequel les parties conviennent de soumettre leur litige, né ou éventuel, à la décision d'un ou de trois arbitres, sans recourir aux tribunaux civils.

La décision arbitrale est finale et sans appel, sous réserve d'un recours en annulation possible, mais pour les seuls motifs de droit expressément prévus au *Code de procédure civile* du Québec. La décision arbitrale peut faire l'objet d'une homologation par un tribunal, ce qui la rend exécutoire de la même façon qu'un jugement civil.

Il est possible d'aller directement en arbitrage ou d'y recourir après une médiation, lorsque celle-ci n'a pas permis de régler le différend.

### Quels sont les avantages de l'arbitrage?

**Rapidité.** L'arbitrage se déroule généralement plus rapidement qu'un procès au civil. Dès la conférence préparatoire, les parties peuvent convenir avec l'arbitre d'un échéancier pour la tenue du processus et fixer une date d'audition dans les semaines qui suivent, si tel est leur souhait. Elles peuvent également s'entendre sur la durée de la démarche et son déroulement.

À défaut d'accord, l'arbitre statue sur ces questions, tout en respectant la prérogative de chaque partie de faire valoir son point de vue et ses droits. L'arbitrage permet l'obtention rapide d'une décision fondée sur le droit. Puisque la sentence arbitrale ne peut être portée en appel, elle met fin de façon définitive au litige.



**Économique.** Dans la plupart des cas, l'arbitrage permet une gestion économique du différend. L'arbitre et les procureurs des parties agissent généralement de façon proactive, pour être en mesure de faire la lumière sur l'ensemble du dossier de manière efficace, dans le respect des droits des parties. L'administration de la preuve est simplifiée, par rapport à ce qui se passe devant les tribunaux civils.

**Confidentialité.** L'arbitrage est confidentiel, à moins que l'une des parties demande l'intervention d'un juge, dans les cas où cela est permis par le *Code de procédure civile* du Québec.

### Quelles sont les règles qui s'appliquent à l'arbitrage?

Les parties peuvent déterminer, dans leur convention d'arbitrage, les règles qui conviennent le mieux à leurs besoins. Il leur est possible d'adopter notamment les clauses modèles de résolution des différends de même que les *Règles d'arbitrage* mises à leur disposition sur le site de l'IAMC. Ces règles reflètent les plus hauts standards pratiques, éthiques et déontologiques en matière d'arbitrage. À défaut d'un tel choix, les règles prévues par le *Code de procédure civile* du Québec, et le *Code civil* du Québec pour ce qui est de la convention d'arbitrage, s'appliquent par le simple effet de la loi.



### Quand et comment recourir à l'arbitrage?

De plus en plus de contrats contiennent une clause prévoyant le recours obligatoire à l'arbitrage, à l'exclusion des tribunaux. Une telle clause précise généralement les règles applicables, ainsi que l'identité ou le mode de nomination de l'arbitre (ou des trois arbitres) qui entendra(ont) l'affaire.

Dans la mesure où le différend entre dans l'une des situations visées par cette clause, il doit nécessairement être soumis à l'arbitrage. Le juge qui serait saisi d'un tel litige devrait décliner juridiction et le renvoyer au processus d'arbitrage.

Lorsque des parties sont aux prises avec un différend, l'une d'elles peut prendre l'initiative de suggérer le recours à l'arbitrage, même en l'absence d'une clause à cet effet dans le contrat qui les lie. En raison du caractère volontaire du processus, il est alors essentiel que chacune soit d'accord de procéder par arbitrage.

Il peut être utile de se renseigner avant de prendre une décision. Les parties peuvent communiquer avec un arbitre de leur choix, ou avec l'IMAQ, pour obtenir plus d'information sur l'arbitrage et son déroulement.

### Comment choisir un arbitre?

Chaque différend a ses particularités et il importe donc pour les parties d'opter pour un professionnel qui réponde aux exigences de leur situation. Elles ne doivent pas hésiter à s'informer sur l'expertise et l'expérience de l'arbitre, afin de s'assurer que ses services correspondent à leurs besoins.

L'arbitre devant être neutre et impartial, il est tenu de signaler aux parties tout conflit d'intérêts ou toute situation qui pourrait mettre en doute son impartialité.

Les parties doivent s'entendre sur le choix de l'arbitre. Par ailleurs, elles peuvent avoir prévu, par référence aux *Règles d'arbitrage* de l'IAMC ou autrement, une procédure de nomination de leur(s) arbitre(s) si elles ne s'entendent pas sur un choix. Dans ces circonstances, l'IMAQ offre un service de référencement.

### Quels sont les coûts de l'arbitrage?

Les honoraires de l'arbitre varient d'un professionnel à l'autre, selon son expérience et son expertise. Il peut s'agir d'un tarif horaire, ou encore d'un tarif à la journée ou demi-journée. La plupart des arbitres facturent le temps consacré à la rédaction de leur décision selon un tarif horaire. Sauf exception, les honoraires de l'arbitre et les frais d'arbitrage (ex : déplacement, location de salle) sont partagés à parts égales entre les parties.

Une avance, pour couvrir ces honoraires et frais, est versée et maintenue dans un compte en fidéicommissé par les arbitres, à même lequel leurs factures sont payées. À noter que certains régimes d'assurance juridique couvrent les honoraires et frais d'arbitrage.





1445, rue Stanley, Bureau 1501, Montréal (Québec) H3A 3T1  
T. : 514 282-3327 ■ 1 855 482-3327 ■ [info@imaq.org](mailto:info@imaq.org) ■ [imaq.org](http://imaq.org)