



POLITIQUE DES PLAINTES

Adoptée par le conseil d'administration

Le 13 mars 2018

TABLE DES MATIÈRES

I.	DISPOSITION PRÉLIMINAIRE	3
II.	OBJET ET PORTÉE DE LA POLITIQUE.....	3
III.	RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ	3
IV.	TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ	4
	A. RÈGLEMENT INFORMEL DE LA PLAINTÉ	5
	B. RÈGLEMENT FORMEL DE LA PLAINTÉ	5
V.	DÉCISION DU CE.....	6
VI.	SANCTIONS	7
VII.	CONFIDENTIALITÉ	7
VIII.	TENUE ET CONSERVATION DES DOSSIERS	8
IX.	APPEL DE LA DÉCISION DU CE	8

Note : Le masculin est utilisé dans le présent document sans aucune discrimination et désigne aussi bien les femmes que les hommes.

I. DISPOSITION PRÉLIMINAIRE

1. L'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (l'« **IMAQ** ») s'engage à respecter les normes de pratique les plus élevées en ce qui a trait à la prévention et au règlement des différends (« **PRD** ») afin que les parties et le public puissent accorder leur pleine confiance aux membres accrédités de l'IMAQ (les « **Membres** »), à leurs services et, plus généralement, aux modes de PRD.

II. OBJET ET PORTÉE DE LA POLITIQUE

2. La présente Politique des plaintes vise à assurer un traitement juste et efficace des plaintes formulées à l'encontre de Membres agissant à titre de médiateur ou d'arbitre accrédité (la « **Politique** »).
3. Le traitement des plaintes par l'IMAQ est un service gratuit.
4. Tous les Membres sont assujettis à la Politique.

III. RÉCEPTION DE LA PLAINTE

5. Le processus suivant s'applique lorsque l'IMAQ reçoit une plainte à propos de l'un de ses Membres (la « **Plainte** ») :
6. La Plainte doit être envoyée au Président (le « **Président** »), ou, si la plainte vise le Président, au Vice-président de l'IMAQ. Dans ce dernier cas, toutes les références qui suivent au Président dans la présente Politique s'appliquent au Vice-président.
7. Sur réception de la plainte, le Président examine son contenu et s'assure que :
 - a) la Plainte concerne un Membre (le « **Membre visé** »);
 - b) la Plainte porte sur un acte ou une omission du Membre visé dans le cadre de ses fonctions de médiateur ou d'arbitre. L'acte ou l'omission doit avoir été commis dans les 90 jours précédant la date de réception de la Plainte. Le Président, à sa discrétion, peut prolonger ce délai;
 - c) la Plainte est soumise par écrit, au moyen du formulaire électronique intitulé « Formulaire de plainte » prévu à cet effet et disponible en ligne sur le site internet de l'IMAQ, et dûment signée par l'une ou l'autre des personnes suivantes :
 - (i) la partie ayant eu recours aux services de médiateur ou d'arbitre du Membre visé ou une personne autorisée par écrit par cette partie. Aucune plainte anonyme ne sera acceptée;
 - (ii) quiconque ayant directement eu connaissance du défaut reproché au Membre visé de se conformer au *Code d'éthique des médiateurs* ou au *Code de déontologie* de l'IMAQ; ou
 - (iii) le Président, avec l'aval du Comité exécutif de l'IMAQ (le « **CE** »);

(ci-après le « **Plaignant** »)

- d) la Plainte est suffisamment détaillée pour permettre une réponse de la part du Membre visé et le traitement de la Plainte; et
 - e) le mandat de médiateur ou d'arbitre accrédité a été complété par le Membre visé ou résilié par l'une ou l'autre des parties.
8. Le Président s'assure également que le Plaignant comprend bien la nature de sa démarche et qu'il a été informé que le traitement de la Plainte :
- a) est un processus disciplinaire et non judiciaire;
 - b) ne remplace pas un recours, une révision judiciaire ou une autre procédure devant un tribunal;
 - c) n'est pas un processus d'appel ou de révision et ne peut mener à un changement de l'issue de la médiation ou de l'arbitrage auquel ont pris part les parties;
 - d) peut prendre la forme d'un règlement informel (Section IV, Partie A) ou d'un règlement formel de la Plainte (Section IV, Partie B);
 - e) ne peut résulter en l'octroi de dommages et intérêts ou d'un dédommagement quelconque.
9. Le Président vérifie également que le Plaignant s'engage par écrit à ne pas utiliser les informations obtenues dans le cadre du traitement de la Plainte pour tout motif non lié à la Plainte, y compris pour toute demande de révision judiciaire ou toute action civile contre le Membre visé ou l'IMAQ.
10. Le Président écrit ensuite au Plaignant une lettre l'informant que sa Plainte est recevable ou qu'elle est rejetée pour cause de non-conformité aux exigences de la présente section. Une copie de la présente Politique est jointe à cette lettre.
11. Le Président peut, à sa discrétion, déléguer tout dossier de Plainte à un Membre de l'IMAQ s'il est dans l'incapacité de le traiter lui-même. Le Membre doit alors suivre le processus prévu dans la présente Politique.

IV. TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

12. Lorsque les exigences de la Section III ont été respectées, un avis accompagné d'une copie de la Plainte, de tout document justificatif, de la Politique et d'un formulaire intitulé « Réponse du Membre visé à la Plainte » sont envoyés au Membre visé, et ce, dans les 30 jours de la date de réception de la Plainte. Le Membre visé doit répondre en complétant le formulaire dans les 30 jours suivant l'envoi de l'avis.
13. Lorsque le Membre visé produit cette réponse dans les délais prévus à l'article 12 :
- a) une copie de la réponse est envoyée au Plaignant dans les 10 jours de la réception de la réponse avec une lettre lui proposant d'opter pour un règlement informel (Section IV, Partie A); et
 - b) le Plaignant a 30 jours de l'envoi de la lettre pour répondre à cette proposition.

14. Lorsque le Membre visé ne produit pas de réponse dans les délais prévus à l'article 12, le Président peut lui accorder un délai supplémentaire.
15. Le Plaignant peut retirer sa Plainte à n'importe quel moment en envoyant un avis écrit au Président à cet effet.

A. RÈGLEMENT INFORMEL DE LA PLAINTE

16. Lorsque les parties acceptent le processus de règlement informel de la Plainte, le Président détermine la forme que celui-ci prendra. Il peut, notamment, contacter directement les parties et faire sa propre enquête.
17. Avant de faire cette détermination, le Président propose aux parties de tenter de régler la Plainte en médiation. Si les parties acceptent cette proposition, le Président leur présente une liste de trois Membres de l'IMAQ, auprès desquels il se sera assuré au préalable qu'ils sont disposés à agir à titre de médiateur. Si les parties sont incapables de s'entendre sur le choix d'un médiateur dans les 30 jours de leur acceptation de la proposition du Président, celui-ci nomme le médiateur. Une fois le médiateur nommé, celui-ci joue le rôle qui est lui est reconnu par l'article 605(2) du Code de procédure civile du Québec (le « **C.p.c.** »).
18. Conformément à l'article 6 C.p.c., les parties déterminent avec le médiateur la procédure applicable à la médiation. S'il est nécessaire de compléter leur procédure, les articles 605 à 615 C.p.c. s'appliquent.
19. L'IMAQ se réserve le droit d'impliquer dans le processus de règlement informel de la Plainte tout Membre qui est indépendant de la Plainte, c'est-à-dire qui n'a pas pris part à la médiation ou l'arbitrage et qui n'est pas visé par les allégations contenues dans la Plainte, tout en s'assurant que le caractère confidentiel des informations dévoilées et échangées soit préservé, conformément à la Section VII de la Politique.
20. Au terme du processus de règlement informel de la Plainte, le Président informe le CE à sa prochaine réunion de la Plainte et de son traitement.

B. RÈGLEMENT FORMEL DE LA PLAINTE

21. Lorsque le Membre visé ne produit pas de réponse dans les délais prévus aux articles 12 ou 14, ou les parties refusent le processus de règlement informel de la Plainte, ou celui-ci ne se solde pas par un règlement à l'amiable de la Plainte dans les 60 jours de la proposition du Président, celui-ci initie le processus de règlement formel de la Plainte.
22. Le Président désigne alors un comité de révision de la Plainte (le « **Comité de révision** ») composé de trois Membres qui sont indépendants de la Plainte. Le Comité de révision est présidé par un administrateur de l'IMAQ.
23. Le règlement formel de la Plainte doit être terminé dans les 12 mois de la date de réception de la Plainte.

24. Le Comité de révision est chargé de :
- a) recevoir et examiner :
 - (i) la Plainte;
 - (ii) la réponse du Membre visé, le cas échéant; et
 - (iii) tous les documents justificatifs ou additionnels, le cas échéant;
 - b) obtenir tout renseignement supplémentaire auprès du Plaignant, du Membre visé, de l'IMAQ ou de toute autre source d'information qu'il juge appropriée pour faire la lumière sur les allégations contenues dans la Plainte;
 - c) évaluer le fondement de la Plainte;
 - d) à sa discrétion, considérer toute Plainte précédemment formulée à l'encontre du Membre visé, le cas échéant; et
 - e) préparer un rapport adressé au CE.
25. Le rapport du Comité de révision doit :
- a) contenir un sommaire des informations considérées et de la démarche entreprise par le Comité de révision;
 - b) préserver le caractère confidentiel de la Plainte en ce qui a trait à l'identité des parties;
 - c) indiquer si la Plainte est fondée en tout ou en partie;
 - d) indiquer les motifs qui sous-tendent l'accueil ou le rejet de la Plainte; et
 - e) fournir des recommandations au CE, qui peuvent notamment comprendre l'une ou l'autre des sanctions décrites à l'article 31 de la Politique.
26. Le rapport du Comité de révision est acheminé au Président, lequel s'assure qu'il soit considéré par le CE à sa prochaine réunion.

V. DÉCISION DU CE

27. Lors de la réunion du CE, ce dernier doit :
- a) prendre connaissance de la Plainte, de la réponse du Membre visé, du rapport du Comité de révision et de tout document additionnel, et ce, sur une base non nominative, les informations relatives à l'identité des parties ayant été supprimées de la copie de ces documents remise au CE; et
 - b) accepter, refuser ou modifier, en totalité ou en partie, les recommandations du Comité de révision. Si le CE souhaite adopter une mesure ayant des conséquences plus sévères que celles recommandées par le Comité de révision, le Membre visé en est informé et a

l'occasion de soumettre des représentations écrites additionnelles au CE préalablement à l'adoption finale de la mesure, lesquelles représentations préservent le caractère non nominatif de la Plainte lorsqu'elles sont soumises au CE.

28. La décision du CE doit être prise à la majorité des membres présents lors de la réunion.
29. Le Président est ensuite chargé de :
 - c) transmettre la décision finale et motivée du CE au Membre visé;
 - d) informer le Plaignant de l'issue de la Plainte et des motifs qui sous-tendent la décision du CE; et
 - e) assurer le suivi des mesures correctives décidées par le CE, le cas échéant.
30. Jusqu'au règlement complet et final de la Plainte, le Président, en consultation avec le CE, peut suspendre ou révoquer l'accréditation du Membre s'il juge qu'il en va de l'intérêt du public et de l'IMAQ.

VI. SANCTIONS

31. Les sanctions imposées au Membre visé peuvent varier selon la nature des gestes reprochés et du préjudice subi par le Plaignant. Elles peuvent notamment comprendre l'une ou l'autre des mesures suivantes :
 - a) un avertissement;
 - b) une réprimande;
 - c) une obligation de formation;
 - d) une obligation de mentorat;
 - e) la suspension de l'accréditation du Membre visé pendant une certaine période de temps;
 - f) l'imposition au Membre visé de conditions à remplir avant de pouvoir être à nouveau accrédité;
 - g) la révocation de l'accréditation du Membre visé.
32. La procédure de plainte ne peut résulter en l'imposition de sanctions pécuniaires au Membre visé.

VII. CONFIDENTIALITÉ

33. Le processus de traitement de la Plainte, y compris la démarche et le rapport du Comité de révision et les délibérations du CE et du Conseil d'administration (le « CA »), doit, dans la mesure où l'efficacité du processus le permet, demeurer confidentiel. Seuls les individus impliqués dans le traitement de la Plainte, que ce processus soit informel ou formel, peuvent connaître l'identité des parties.

34. L'IMAQ consigne dans un registre pour usage interne seulement les Plaintes reçues et traitées et les décisions prises en vertu de la présente Politique.
35. L'IMAQ se réserve le droit d'utiliser toute information à caractère non nominatif sur les Plaintes reçues et traitées en vertu de la Politique à des fins éducatives, d'information, de gestion des risques ou de contrôle de la qualité.

VIII. TENUE ET CONSERVATION DES DOSSIERS

36. Les Plaintes reçues par l'IMAQ sont conservées pendant cinq ans.
37. Comme la procédure de plainte est un processus interne à l'IMAQ, les dossiers peuvent seulement être consultés par les Membres de l'IMAQ et ceci, seulement sur une base non nominative.

IX. APPEL DE LA DÉCISION DU CE

38. La décision du CE n'est pas susceptible d'appel, sauf dans les cas où elle entraîne la suspension ou la révocation de l'accréditation du Membre visé. Le cas échéant, le Membre visé peut, dans les 10 jours de la réception de la décision du CE, soumettre par écrit une demande d'appel sur dossier au CA. Pour ce faire, il doit transmettre au Président un avis écrit énonçant les motifs pour lesquels il conteste la suspension ou la révocation de son accréditation, et y joindre copie de la décision du CE contestée et tout document additionnel. Seule la preuve initialement soumise au Comité de révision peut être soumise au CA.
39. Dans les 10 jours de la réception de l'avis et des documents additionnels susmentionnés, le Président communique le tout au CE sur une base non nominative, c'est-à-dire que les informations relatives à l'identité des parties seront supprimées de la copie de ces documents remise au CE, qui a 15 jours pour y répondre.
40. Par la suite le Président communique l'avis du Membre visé, la réponse du CE et tout document additionnel aux membres du CA, toujours sur une base non nominative.
41. La suspension ou la révocation de l'accréditation fait l'objet d'une décision du CA à la majorité des administrateurs présents lors d'une réunion spéciale convoquée à cette fin et ce, dans les 90 jours de la réception de la réponse du CE. Lors des délibérations et prises de décision du CA, les membres du CA siégeant au CE ayant pris part à la décision portée en appel selon la présente section devront se récuser du processus d'appel.
42. Aucun autre recours que l'appel au CA ne peut avoir lieu en cas de suspension ou de révocation de l'accréditation du Membre visé.
43. L'IMAQ peut communiquer à l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada inc., de manière confidentielle, toute information relative à une Plainte.