

# PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

Approuvée le 30 novembre 2021

## TABLE DES MATIÈRES

1.	OBJET ET PORTÉE DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES.....	3
2.	LA CONFIDENTIALITÉ.....	4
3.	LES DÉLAIS .....	4
	LES ÉTAPES .....	4
	Étape 1 : La réception de la plainte .....	4
	Étape 2 : La recevabilité de la plainte.....	4
	Étape 3: La transmission de la plainte.....	4
	Étape 4 : La facilitation entre le médiateur ou l'arbitre et le plaignant.....	4
	Étape 5 : La fin de l'intervention du Secrétaire .....	5
	Étape 6 : La médiation .....	5
	Étape 7 : La fin de la médiation .....	5
	Étape 8 : L'enquête .....	5
	Étape 9 : La décision du <i>CEP</i> .....	6
	1. Mesures correctrices : .....	6
	2. Sanctions : .....	6

## **PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES**

Selon les dispositions du *Code de procédure civile*<sup>1</sup> (le « **CPC** »), le médiateur a pour fonction d'aider à prévenir ou à régler un différend. Ainsi, il aide les parties à dialoguer, à clarifier leurs points de vue, à cerner leur différend, à identifier leurs besoins et leurs intérêts, à explorer des solutions et à parvenir, s'il y a lieu, à une entente mutuellement satisfaisante. Il peut être chargé par les parties d'élaborer avec elles une proposition pour prévenir ou régler le différend.

Le rôle de l'arbitre consiste, selon l'article 620 du CPC, à trancher un différend conformément aux règles de droit et déterminer, s'il y a lieu, les dommages-intérêts. L'arbitre décide sur la base du contrat qui lie les parties et tient compte des usages applicables. Si les parties le lui demandent, l'arbitre peut également tenter de concilier les parties et poursuivre l'arbitrage, avec leur consentement exprès, si la tentative échoue.

### **1. OBJET ET PORTÉE DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES**

La *Procédure d'examen des plaintes* (la « **Procédure** ») 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 *Procédure* :

- A. a pour objectif d'établir les modalités de mise en œuvre du Code de déontologie;
- B. est un processus disciplinaire et non judiciaire, dont la vocation est d'encadrer la déontologie des médiateurs et des arbitres accrédités;
- C. ne remplace pas un recours, un pourvoi en contrôle judiciaire ou une autre procédure devant un tribunal;
- D. 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 auxquels ont pris part les parties;
- E. ne peut résulter en l'octroi de dommages et intérêts ou d'un dédommagement quelconque.

---

<sup>1</sup> RLRQ, chapitre C-25.01.

## 2. LA CONFIDENTIALITÉ

Le *CPC* reconnaît le caractère confidentiel de la médiation et de l'arbitrage, sauf exceptions. La *Procédure* ainsi que le contenu de la médiation et de l'arbitrage sur laquelle porte la plainte sont confidentiels. Tous les intervenants doivent en assurer le respect. Les noms du plaignant et du médiateur ou de l'arbitre visé par la plainte ne peuvent être divulgués.

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 de quelque nature que ce soit contre le membre visé ou l'organisme accréditéur de l'Université de Sherbrooke (« *UdeS* ») ou l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (« *IMAQ* »).

## 3. LES DÉLAIS

Pour une raison valable et motivée, le Comité d'examen des plaintes (le « *CEP* »), à la suite de la recommandation du secrétaire, peut prolonger ou proroger tout délai prévu à la *Procédure*.

### LES ÉTAPES

#### **Étape 1 : La réception de la plainte**

Le *CEP* reçoit les plaintes formulées à l'égard d'un médiateur ou d'un arbitre dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.

Le plaignant complète le formulaire de dépôt de la plainte sur le site internet, ou en téléphonant à l'organisme accréditéur de l'*UdeS* ou à l'*IMAQ*.

La plainte est déposée au plus tard six (6) mois suivant l'acte reproché ou la fin de la médiation ou de l'arbitrage. Elle explique sommairement les faits à l'origine de la plainte.

#### **Étape 2 : La recevabilité de la plainte**

Le secrétaire du *CEP* (le « *Secrétaire* ») examine la recevabilité de la plainte. Si elle ne relève pas du *CEP*, ce dernier doit, sur la recommandation du *Secrétaire* la rejeter. Le *Secrétaire* en informe le plaignant.

#### **Étape 3: La transmission de la plainte**

Une plainte jugée recevable ou une plainte portée par un organisme accréditéur est transmise au médiateur ou à l'arbitre concerné. Le médiateur ou l'arbitre peut formuler des commentaires dans un délai de quinze (15) jours.

#### **Étape 4 : La facilitation entre le médiateur ou l'arbitre et le plaignant**

Le Secrétaire facilite une discussion entre le plaignant et le médiateur ou l'arbitre. La démarche de facilitation a une durée maximale de deux (2) semaines.

### **Étape 5 : La fin de l'intervention du Secrétaire**

Si le plaignant est satisfait, le *Secrétaire* consigne le tout dans un document signé par le plaignant et le médiateur ou l'arbitre.

Si le plaignant est insatisfait, il peut demander au *CEP* :

1. la nomination d'un médiateur; ou
2. la tenue d'une enquête.

La décision de nommer un médiateur ou de tenir une enquête relève du *CEP*.

### **Étape 6 : La médiation**

Le *CEP* peut décider de nommer un médiateur, au plus tard deux (2) semaines après l'échec de la facilitation.

Le médiateur désigné par le *CEP* mène un processus de médiation entre le plaignant et le médiateur ou l'arbitre afin d'aider les parties à trouver une solution acceptable.

### **Étape 7 : La fin de la médiation**

La durée maximale de la médiation est de quatre (4) semaines après la nomination du médiateur.

Si le plaignant est satisfait, le *Secrétaire* consigne le tout dans un document signé par le plaignant et le médiateur ou l'arbitre.

Pour une raison majeure, le *CEP*, à la suite de la recommandation du *Secrétaire*, peut mettre fin au processus de médiation.

Si le plaignant est insatisfait et qu'il en fait la demande, le dossier est transféré au *CEP*.

### **Étape 8 : L'enquête**

Dans un délai de deux (2) semaines après la réception de la demande du plaignant ou de l'échec de la médiation, le *CEP* peut décider de faire enquête. Le cas échéant, il nomme un enquêteur pour mener l'enquête.

Le mandat de l'enquêteur est de recevoir les observations des parties et d'analyser les faits qui ont donné naissance à la plainte.

Au plus tard deux (2) mois après sa nomination, l'enquêteur remet un rapport écrit et motivé au *CEP*.

## **Étape 9 : La décision du CEP**

Si le rapport de l'enquêteur établit que la plainte n'est pas fondée, le CEP rend une décision.

Si la plainte est fondée, le CEP, après avoir recueilli les observations des parties, prend, dans un délai de deux (2) mois, l'une des mesures correctrices ou l'une des sanctions suivantes :

### **1. Mesures correctrices :**

- A. Émet un avertissement;
- B. Recommande au médiateur ou à l'arbitre de suivre une formation;
- C. Désigne un mentor pour accompagner le médiateur ou l'arbitre;
- D. Limite la pratique du médiateur ou de l'arbitre;
- E. Impose toute mesure qu'il estime nécessaire à l'égard du médiateur ou de l'arbitre.

### **2. Sanctions :**

- A. Émet un blâme écrit;
- B. Suspend temporairement l'accréditation du membre;
- C. Radie définitivement l'accréditation du membre.

Le CEP peut accompagner une sanction d'une mesure correctrice. Sa décision est finale et sans appel.

**CETTE PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES A ÉTÉ ADOPTÉE PAR LES AUTORITÉS COMPÉTENTES LE 30 NOVEMBRE 2021.**