PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES
Novembre 2023

Procédure d'examen des plaintes contre ses membres de l'IAMC

Source d'autorité pour la présente procédure

Conformément au protocole d'entente entre l'IAMC (Institut d'arbitrage et de médiation du Canada) et les Entités affiliés, entré en vigueur le 13 février 2019, « L'IAMC, en consultation avec les Entités affiliées, a la responsabilité de développer, promouvoir et administrer … un régime de plaintes … » (*Titres,* article 16) et « Toutes les Parties doivent coopérer à l'élaboration et à l'adoption d'une procédure de plainte unique » (*Responsabilisation des Membres*, article 37), la présente procédure d'examen des plaintes est applicable à tous les membres de l'IAMC, peu importe l'Entité affiliée ou le titre ou l'absence de titre de l'intimé.

Compétence : personnes visées par la présente procédure de plainte

La présente procédure vise les plaintes déposées contre des membres par

- des parties engagées dans des procédures ayant trait aux pratiques de règlement des différends (PRD);
- des témoins qui ont participé à ces procédures;
- un membre de l'IAMC c. l'une de ses Entités affiliées;
- un membre de l'IAMC c. un autre membre.

Compétence : circonstances dans lesquelles s'applique la présente procédure d'examen des plaintes

S'entend de « procédures ayant trait aux PRD » tous les types de pratiques énoncés dans la police d'assurance standard contre les erreurs et omissions offerte par l'IAMC au cours de l'année où le ou les événements faisant l'objet d'une plainte ont eu lieu;

Collectivement, les circonstances dans lesquelles s'applique la présente procédure sont appelées « agissements prévus ».

Délais

Chacune des tâches décrites dans la présente procédure doit avoir lieu dans les 14 jours civils suivant la précédente. Par exemple, lorsque le comité de déontologie et d'exercice professionnel d'une Entité affiliée reçoit une plainte, elle doit l'envoyer dans les 14 jours suivants; le comité de déontologie et d'exercice professionnel devra l'examiner et en transmettre une copie au gestionnaire dans les 14 jours suivant sa réception. La seule exception est la nomination du facilitateur qui doit avoir lieu dans les 28 jours suivant la date à laquelle l'intimé consent à participer au dialogue.

Les « rapports » évoqués dans la présente devront inclure des renseignements sur ce qui suit et les résultats connexes :

- une enquête sur l'intimé en tant que membre de l'IAMC;
- une enquête sur les agissements prévus, s'il y a lieu;
- un dialogue entre les parties, s'il y a lieu;
- l'information fournie ailleurs dans cette procédure.

Dans la présente, le terme « membres » signifiera toute personne membre de l'IAMC notamment, entre autres, des particuliers, des entreprises ou autres, comme des membres affiliés, étudiants, retraités ou qui n'exercent pas.

<u>Procédure d'examen des plaintes</u>

1. L'IAMC et toutes les Entités affiliées offrent sur leur site Web d'un formulaire de plainte facilement accessible aux personnes qui souhaitent l'utiliser.

Pour y accéder, une page doit s'afficher expliquant ce qui suit au plaignant :

1) formuler une plainte de cette manière ne donnera jamais lieu à un quelconque dédommagement;
2) il s'agit, pour l'IAMC, d'évaluer à l'interne si la conduite d'un membre a été conforme aux paramètres de l'Institut.
3) Cette procédure ne remplace pas une réclamation pour faute professionnelle.

La page devrait offrir de l'information sur cette procédure, les délais, la confidentialité, etc.

Il faut fournir au minimum les renseignements suivants dans le formulaire :

- le nom du plaignant, sa ville de résidence, ses coordonnées;
- le nom de l'intimé;
- l'entité de PRD où la plainte est déposée;
- le type de PRD (si le plaignant le connaît);
- la ou les dates du ou des événements donnant lieu à cette plainte*;

- une brève description du problème en 150 mots au plus.

*Le ou les événements dont la plainte résulte doivent avoir eu lieu dans les 120 jours précédant la date de dépôt de la plainte. Lorsque ceux-ci ont eu lieu plus de 120 jours avant la date de présentation de la plainte, le comité de déontologie et d'exercice professionnel devra déterminer, au cas par cas, s'il doit accorder un délai supplémentaire pour traiter la plainte selon la procédure décrite ici.

2. Toutes les plaintes reçues par l'IAMC et les Entités affiliées devraient être transmises telles quelles au comité de déontologie et d'exercice professionnel.

3. Ce dernier devra examiner la plainte et la transmettre au gestionnaire.

L'IAMC devra présenter à la personne occupant le poste de gestionnaire les plaintes visées par cette procédure dans une description appropriée du poste de l'employé de l'IAMC. Cette tâche peut être attribuée à plus d'un employé de l'IAMC.

Le comité de déontologie et d'exercice professionnel devra avoir l'occasion de s'entretenir avec tous les candidats envisagés par l'Institut pour le poste de gestionnaire avant d'en retenir un, et l'IAMC devra consulter le comité de déontologie et d'exercice professionnel avant d'offrir le poste de gestionnaire à un employé.

Le gestionnaire devra posséder de l'expérience professionnelle et comprendre les procédures d'examen des PRD, mais n'est pas tenu de posséder un titre. Dans l'exercice des fonctions liées à ce poste, le gestionnaire devra pouvoir consulter un mentor ou un conseiller, qui sera membre du comité de déontologie et d'exercice professionnel. Le gestionnaire devra tenir le comité de déontologie et d'exercice professionnel informé de l'évolution des dossiers qui lui sont attribués.

4. Le gestionnaire détermine si l'intimé est membre de l'IAMC.

Si tel n'est pas le cas, le gestionnaire communique avec le plaignant par écrit pour lui expliquer que l'IAMC ne peut gérer son dossier, puisque l'intimé n'est pas membre de l'Institut.

Le gestionnaire prépare et envoie un rapport au comité de déontologie et d'exercice professionnel sur la résolution pour ce dossier, et y joint une copie de la plainte. Le comité de déontologie et d'exercice professionnel fait suivre une copie du rapport et de la plainte à l'IAMC.

Si l'intimé est membre de l'IAMC, le gestionnaire communique avec le plaignant.

1) Il lui explique que l'IAMC peut être une tribune appropriée pour examiner cette plainte.

2) Il vérifie que le plaignant comprend que cette procédure ne donnera lieu à aucun dédommagement.

3) Le gestionnaire sera en mesure de poursuivre seulement si l'intimé s'est livré à des agissements prévus.

4) Il lui pose plusieurs questions préétablies, p. ex. :

- Quelle fonction l'intimé occupait-il au moment où a eu lieu l'événement qui est l'objet de la plainte?
- Décrivez la situation qui justifie une plainte selon le plaignant.
- Le plaignant a-t-il présenté la plainte par un autre moyen?
- Le plaignant a-t-il déjà communiqué avec l'intimé pour tenter de trouver une solution?

  Le cas échéant, quel a été le résultat?

  Le résultat de cette tentative de résolution doit être joint au rapport.

5. Le gestionnaire demande au plaignant s'il souhaite passer à l'étape suivante de la procédure, à savoir déterminer si l'intimé s'est livré aux agissements prévus évoqués par le plaignant.

Si le plaignant ne souhaite pas aller de l'avant, le gestionnaire prépare un communiqué écrit destiné au plaignant pour le remercier pour son temps et ses efforts, et lui explique qu'il enverra un rapport sur le dossier au comité de déontologie et d'exercice professionnel, qui le transmettra au comité disciplinaire, lequel pourra mener une enquête approfondie et prendre des mesures disciplinaires contre l'intimé. Le comité disciplinaire pourrait communiquer avec le plaignant afin qu'il intervienne en qualité de témoin.

Le gestionnaire envoie le rapport sur la décision prise dans le dossier au comité de déontologie et d'exercice professionnel en y joignant une copie de la plainte. Ce dernier les transmettra à l'IAMC et au comité disciplinaire.

6. SI le plaignant *<u>souhaite</u>* aller de l'avant, le gestionnaire doit déterminer, en contexte, la fonction occupée par l'intimé au moment des agissements prévus. Le gestionnaire doit être au fait des codes de déontologie actuellement en vigueur ainsi que des règles qui régissent les agissements prévus.

SI l'intimé ne s'est pas livré à des agissements prévus, le gestionnaire communique avec le plaignant par écrit pour lui expliquer que l'IAMC ne peut traiter sa plainte, parce que l'intimé n'a pas pris part aux procédures ayant trait aux PRD ou pour un autre motif.

Le gestionnaire envoie le rapport sur la décision prise dans le dossier au comité de déontologie et d'exercice professionnel en y joignant une copie de la plainte.

Ce dernier les transmettra au comité disciplinaire.

Si l'intimé s'est bien livré à des agissements prévus, le gestionnaire communique avec le plaignant et lui explique la procédure d'examen des plaintes, c.-à-d. que la prochaine étape est un dialogue* avec l'intimé. Le plaignant souhaite-t-il que le gestionnaire envoie une demande de dialogue au comité de déontologie et d'exercice professionnel?

*Il s'agit d'une conversation en temps limité entre le plaignant et l'intimé, assisté d'un facilitateur, qui se rencontrent sur une plateforme en ligne facilement accessible aux participants.

L'IAMC devra tenir un registre des membres qui ont convenu d'intervenir en qualité de facilitateurs. Dès que le plaignant et l'intimé auront convenu de dialoguer, l'IAMC devra examiner la plainte et utiliser son processus interne pour mettre en relation un facilitateur approprié et le gestionnaire. Le facilitateur ne doit pas être membre de la même Entité affiliée que l'intimé.

Le gestionnaire, le facilitateur, le plaignant et l'intimé devront déterminer ensemble la date et l'heure du dialogue, ainsi que la plateforme à utiliser.

L'IAMC devra verser au facilitateur des honoraires proportionnels à ceux que l'Institut verserait aux membres pour des services similaires.

7. Si le plaignant souhaite aller de l'avant, le gestionnaire envoie une copie des résultats des demandes de renseignements sur les membres et les agissements prévus au comité de déontologie et d'exercice professionnel.

Le gestionnaire communique avec l'intimé et l'informe de la plainte, en lui en envoyant une copie.

8. Si l'intimé *refuse* de participer au dialogue, le gestionnaire prépare un rapport et l'envoie au comité de déontologie et d'exercice professionnel, en y joignant la plainte. Ce dernier les transmet au comité disciplinaire.

Le gestionnaire communique avec le plaignant et lui explique que l'intimé ne participera pas au dialogue, et que son refus sera inclus dans le rapport remis au comité de déontologie et d'exercice professionnel et au comité disciplinaire. Le gestionnaire remercie le plaignant pour son temps et lui explique qu'il enverra un rapport sur le dossier au comité de déontologie et d'exercice professionnel, qui le transmettra au comité disciplinaire, lequel pourra mener une enquête approfondie et prendre des mesures disciplinaires contre l'intimé. Le comité disciplinaire <u>pourrait</u> communiquer avec le plaignant afin qu'il intervienne en qualité de témoin.

9. Si l'intimé accepte de participer au dialogue, le gestionnaire détermine, avec le plaignant, l'intimé et le facilitateur, l'heure et la date du dialogue, ainsi que la plateforme à utiliser.

Ce dernier gère la conversation pendant le dialogue.

Le dialogue ne devra pas dépasser 90 minutes sauf si le facilitateur établit que cela pourrait être bénéfique. Les parties doivent convenir de régler des honoraires supplémentaires pour le temps en plus avant de prolonger la durée initiale prévue de 90 minutes de discussion.

10. Le gestionnaire et le facilitateur présentent chacun un rapport au comité de déontologie et d'exercice professionnel. Ce dernier les transmet au comité disciplinaire, accompagnés de la plainte.

Le comité met en marche sa propre procédure pour déterminer si les agissements de l'intimé devraient faire l'objet d'une enquête, être pris en compte et, finalement, devraient entraîner des sanctions et, le cas échéant, les mesures disciplinaires à prendre, p. ex. mentorat, enseignement correctif, suspension, expulsion.

Il appartient au comité disciplinaire de déterminer s'il convient d'aller de l'avant concernant la plainte contre l'intimé et de prendre les éventuelles mesures établies pour tenir compte des allégations.

Procédure d'examen des plaintes contre ses membres de l'IAMC

À utiliser avec le texte « Procédure d'examen des plaintes contre ses membres de l'IAMC », qui reflète le déroulement de la procédure.

ENVOI ET RÉCEPTION DE LA PLAINTE

A. Le plaignant remplit et envoie le formulaire de plainte en ligne dans les 120 suivant l'événement.

B. L'IAMC ou l'Entité affiliée reçoit une plainte et la transmet telle quelle au comité de déontologie et d'exercice professionnel.

C. Ce dernier l'examine et la transmet au gestionnaire nommé par l'IAMC pour cette plainte.

DÉTERMINER LA COMPÉTENCE DE L'IAMC

A. L'intimé est-il membre de l'IAMC?

Oui

B. L'intimé s'est-il livré à des agissements prévus?

Oui

C. Un dialogue est offert au plaignant. L'accepte-t-il?

Non

LA PLAINTE EST CLASSÉE SANS SUITE.

Le plaignant en est informé par écrit dans les 14 jours.

Oui

DIALOGUE

A. Le gestionnaire communique avec l'intimé, lui transmet la plainte et l'invite à participer au dialogue. L'intimé répond-il à l'invitation et, le cas échéant, l'accepte-t-il?

Oui

B. L'IAMC fournit un facilitateur compétent.

C. Le gestionnaire détermine la date et l’heure du dialogue, et la plateforme à utiliser.

D. Le facilitateur gère la conversation pendant le dialogue.

Non

Le comité disciplinaire détermine s’il convient de tenir compte des problèmes soulevés.

CONCLUSION

Une fois le dialogue achevé, le gestionnaire et le facilitateur préparent et envoient tous deux leur rapport au comité de déontologie et d’exercice professionnel. Ce dernier les transmet au comité disciplinaire, accompagnés de la plainte.