

Puis-je me faire accompagner à la médiation par un avocat ou une personne de soutien?

Vous pouvez vous faire accompagner par votre avocat, votre représentant ou toute autre personne lors de la médiation. Toutefois, les avocats et autres représentants ne sont pas un élément nécessaire de la médiation. Le plaignant et le mis en cause peuvent parler en leur propre nom. Les parties peuvent retenir à leurs frais les services d'un avocat, mais l'objectif du processus de règlement est de trouver une solution plutôt que de débattre de questions de droit ou de décider s'il y a eu ou non discrimination. Si de nombreux plaignants et de nombreux mis en causes sont impliqués dans une même médiation, il faudra nommer des personnes déterminées à titre de porte-parole et de membres de l'équipe de négociation.

Quel est le coût de la médiation?

La commission couvrira le coût du médiateur sélectionné parmi sa liste de médiateurs qualifiés. Si une personne décide de choisir son propre médiateur, elle devra acquitter elle-même les frais. La médiation prend en général environ six heures et toutes les réunions ont lieu la même journée.

Si la médiation réussit, que se passe-t-il?

Si la médiation aboutit à un accord entre les parties avant qu'une plainte officielle ne soit déposée, le médiateur va rédiger une lettre, un protocole d'entente, ou tout autre document acceptable par les parties. Les deux parties doivent signer l'accord, généralement avant de quitter la réunion. L'entente de règlement conclue avant le dépôt d'une plainte officielle n'est pas soumise à l'approbation des commissaires.

Les accords conclus après le dépôt d'une plainte officielle doivent être rédigés par le médiateur sur le formulaire prescrit. Ces accords sont soumis à l'examen et à l'approbation des commissaires. Le formulaire doit être signé par les deux parties à la médiation avant la clôture de la médiation.

Si la plainte est réglée, toutes les questions qui sont liées à la plainte ou qui en découlent sont « closes ».

Un accord conclu et signé par le biais d'une médiation est un contrat liant les parties.

Si la médiation échoue, que se passe-t-il?

Lorsque les parties ne sont pas en mesure de conclure un accord, le médiateur soumet un rapport de médiation à la commission, indiquant que la médiation a été tentée mais n'a pas abouti. Le dossier de médiation reste confidentiel. L'agent des droits de la personne assigné à la plainte ne saura pas pourquoi la médiation a échoué et il ne saura rien

des discussions qui auront eu lieu durant la médiation. Les informations concernant la médiation seront conservées à l'écart du dossier d'enquête.

Si tout le monde est d'accord, il est toujours possible de tenter de régler le conflit par médiation ou par un autre processus plus tard.

Que puis-je faire si j'ai des inquiétudes au sujet du processus de médiation?

Vous pouvez choisir de cesser la médiation à tout moment, si vous vous sentez mal à l'aise dans ce processus. Si vous avez des questions ou des préoccupations, vous pouvez les soulever auprès du médiateur. À l'issue de la médiation, nous vous demanderons de remplir un formulaire de rétroaction. Ces formulaires sont soumis, accompagnés des rapports demandés, à la personne qui assure la coordination du service. Les résultats de cette rétroaction nous aideront à déterminer l'efficacité du service et à y apporter des améliorations.

Si vous n'êtes pas satisfait du service que vous avez reçu, vous pouvez également écrire au président-directeur général de la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse :

C.P. 2221, 1690, rue Hollis,
6e étage, Édifice Joseph Howe,
Halifax, NS B3J 3C4.

Pour obtenir de plus amples renseignements

Pour vous informer davantage au sujet de la médiation et des autres programmes et ressources de la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse, adressez-vous aux :

Bureaux de la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse

Bureau de Halifax

Bureau principal : 424-4111
Numéro sans frais : 1 877 269-7699
Numéro sans frais ATS : 1 866 811-3732

Bureau de New Glasgow

Bureau principal : 752-3086
Numéro sans frais : 1-866 852-3690

Bureau de Sydney

Bureau principal : 563-2140
Numéro sans frais : 1-866 852-3691

Bureau de Digby

Bureau principal : 245-4791
Numéro sans frais : 1-866 852-3692

Visitez notre site Web:

www.gov.ns.ca/humanrights/

Environnement sans parfums

Guide de la médiation

Une option pour régler les plaintes



Human Rights Commission
Commission des droits
de la personne

Au sujet de ce guide

Ce guide a été préparé par la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse pour vous fournir des renseignements sur les services de médiation que nous offrons en vertu de notre mandat qui est de tenter de régler des plaintes par le biais d’initiatives de règlement – en vertu de l’article 29 de la Loi sur les droits de la personne. Nous offrons des services de médiation comme un moyen rapide et efficace de régler les conflits à toute étape de la procédure de traitement de la plainte.

Si vous avez déposé une plainte auprès de notre commission ou si une plainte a été déposée contre vous, vous voudrez peut-être examiner de plus près les avantages de la médiation et son fonctionnement. Ce guide peut vous y aider.

Qu’est-ce que la médiation?

La médiation est un moyen pratique d’aider les deux parties à une plainte à comprendre le point de vue de l’autre et à travailler en vue d’un règlement mutuellement satisfaisant. Avec l’aide d’un médiateur, chaque partie donne sa version des faits et elles discutent ensuite les questions qui surgissent. Les suggestions faites par les parties pour régler la plainte sont discutées, ainsi que toutes les suggestions faites durant la réunion. N’importe qui peut demander une pause durant une réunion de conciliation, pour se donner le temps d’examiner les questions et les solutions éventuelles. Lorsqu’un accord a été conclu, un document est préparé et signé par les parties. Cet accord est un document qui lie les parties.

Quels sont les avantages de la médiation?

- La médiation peut régler les plaintes plus rapidement qu’une procédure d’enquête officielle et souvent longue.
- La médiation permet aux personnes de participer directement au processus en discutant des actes qui ont entraîné la plainte et des questions connexes.
- Le processus de médiation peut amener une meilleure compréhension du conflit entre les parties, même si elles ne sont pas d’accord sur ce qui s’est exactement passé.
- Le processus de médiation est moins hostile que le processus d’enquête et il favorise le respect et le compromis.
- La médiation permet aux personnes de trouver elles-mêmes une solution qui soit juste pour tout le monde plutôt que de laisser quelqu’un d’autre décider pour elles.
- Les informations données dans le cadre d’une médiation restent confidentielles si elles concernent la vie privée de l’une ou l’autre des parties. Par contre, les informations données dans le cadre d’une audience d’enquête de la Commission des droits de la personne sont rendues publiques.

Comment fonctionne la médiation?

Le personnel de la commission assure la coordination du processus de médiation. Le personnel évaluera si la médiation est appropriée à votre cas. Si le plaignant tout comme le mis en cause souhaitent tenter de régler la plainte sans passer par une enquête, le personnel leur fournira un médiateur.

Le plaignant et le mis en cause doivent tous deux accepter de participer. Si la plainte est faite contre une entreprise, l’entreprise doit envoyer une personne qui a l’autorité de négocier en son nom.

Dans certains cas, les parties ne se rencontrent pas face à face, soit à cause de la distance soit à cause d’une demande en vue de ne pas se trouver dans la même pièce. Si le fait de rencontrer personnellement l’autre partie pose problème, le médiateur utilise le système de la négociation « en navette ». Les parties se trouvent dans des pièces séparées. Le médiateur fait des allées et venues entre les parties pour communiquer les informations et les suggestions. Les parties peuvent également échanger des informations et des suggestions par l’intermédiaire du médiateur par téléphone ou par écrit.

Cela fera-t-il mauvaise impression si je choisis de ne pas avoir recours à la médiation?

Non. La médiation est un processus volontaire. Si vous décidez de ne pas y participer, cela n’aura aucun impact sur votre droit à bénéficier d’une enquête sur votre plainte.

Quel est le rôle du médiateur?

Le rôle du médiateur est d’encourager les parties à discuter ouvertement de la plainte, des circonstances qui l’entourent et des conséquences. Le médiateur peut donner des exemples de cas similaires et expliquer comment ils ont été résolus. Le médiateur encourage toutes les parties à participer à la discussion de conciliation. Il aide les parties à comprendre ce que dit l’autre au sujet des problèmes et des suggestions pour régler la plainte. Il est conscient des différences culturelles et linguistiques dont il faut parfois tenir compte pour équilibrer les discussions.

Qui sont les médiateurs?

Les médiateurs sont des professionnels qui ont reçu une formation dans le cadre d’un programme accrédité de médiation.

Le médiateur est choisi parmi une liste de médiateurs sélectionnés par la Commission des droits de la personne, ou bien il peut s’agir d’un agent des droits de la personne spécialisé dans le domaine de la médiation. Tous nos médiateurs ont reçu une formation dans le domaine de la médiation des plaintes relatives aux droits de la personne.

Nous sélectionnons le médiateur en fonction de son expertise et de sa disponibilité. Le médiateur doit être accepté par toutes les parties à la médiation.

Le rôle et la conduite du médiateur doivent être conformes au Code of Conduct for Mediators (*Code de conduite des médiateurs*) publié par la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse (adapté du Civil Mediation Roster Model *Code of Conduct* de la Nova Scotia Barristers’ Society, juin 2003).

Quel est le rôle de la commission?

Le rôle de la commission dans le processus de médiation est de s’assurer que vous recevez l’aide qualifiée d’un spécialiste impartial pour régler votre plainte et de s’assurer que l’intérêt public général est protégé.

Généralement, l’intérêt des parties à régler la plainte et l’intérêt public général coïncident, mais ce n’est pas toujours le cas. Parfois, l’intérêt public va au-delà du conflit particulier. Par exemple, si une personne se plaint qu’un édifice est inaccessible, il peut servir l’intérêt public général de demander au propriétaire de modifier ou d’adapter l’entrée de l’édifice, tant que cela ne constitue pas un préjudice injustifié pour le propriétaire, afin d’assurer que l’édifice sera accessible à l’ensemble du public et pas seulement au plaignant.

Pour aider les parties à négocier un règlement concernant l’intérêt public général dans une affaire de droits de la personne, le médiateur donnera des renseignements sur le type de réparations que la commission peut demander pour régler la plainte.

Avant de mettre la dernière main à l’entente de règlement, le médiateur consultera un membre du personnel cadre de la commission. Si une plainte officielle a été déposée, l’entente doit être approuvée par les commissaires.

Quelles sont les chances de parvenir à un règlement par le biais de la médiation?

Environ 70 pour cent des plaintes soumises à une médiation sont réglées par une entente de règlement équitable. Un règlement peut comporter différentes réparations telles :

- des excuses
- une recommandation favorable de l’employeur
- une indemnisation financière – pour une perte de salaire, pour des dépenses telles que des factures de soins médicaux ou pour compenser une humiliation ou une perte de dignité
- des séances de sensibilisation destinées au personnel d’une organisation
- l’élaboration de politiques anti-discriminatoires

Les parties qui ne parviennent pas à un accord peuvent avoir alors recours à la procédure officielle de traitement des plaintes.

Quand la médiation fonctionne-t-elle le mieux?

La médiation est mieux susceptible de réussir dans les circonstances suivantes :

- La relation entre les parties est importante pour les deux parties.
- Les deux parties veulent avoir un certain contrôle sur le dénouement du conflit.
- Aucune des parties ne souhaite une enquête ou un procès.
- La promptitude est une considération importante.
- Les deux parties ont besoin de se faire entendre dans un environnement non menaçant et en présence d’une tierce partie neutre.
- Les parties ont l’autorité de régler l’affaire. Par exemple, la personne qui assiste à la médiation pour le compte d’une entreprise mise en cause est autorisée à signer une entente de règlement lors d’une réunion de médiation

La médiation est-elle confidentielle?

Oui, les informations échangées dans le cadre d’une médiation restent confidentielles. Cela permet aux parties de discuter ouvertement et franchement de leur situation sans crainte de répercussions. Toutefois, les informations échangées avant la médiation ne sont pas confidentielles. Pour encourager les parties à se montrer franches dans leurs discussions de conciliation, ces discussions ont lieu « sous toutes réserves ». « Sous toutes réserves » signifie ici que ce qui est dit durant les réunions de conciliation ne peut pas être utilisé plus tard comme preuve. Par exemple, si un mis en cause admettait durant une réunion de conciliation qu’il y a eu discrimination, cet aveu ne pourrait pas être utilisé par le plaignant plus tard dans le processus afin de prouver qu’il y a effectivement eu discrimination.

Où auront lieu les réunions de médiation?

Les réunions de médiation en face-à-face ont lieu dans un endroit neutre qui ne présente d’avantages pour aucune des parties, comme le bureau de la commission ou le bureau du médiateur. Si la distance rend les rencontres impossibles, on peut avoir recours à des conférences téléphoniques. Si les parties ne veulent pas se trouver ensemble dans la même pièce, le médiateur travaillera avec les parties dans des pièces séparées (médiation « en navette »).