

Options pour régler votre plainte

Avant de déposer une plainte qui enclenchera notre procédure officielle de traitement des plaintes, vous voudrez peut-être envisager l'option appelée « initiatives de règlement ». Une initiative de règlement, comme la médiation, peut être entreprise avant de déposer une plainte officielle ou à tout moment durant la procédure de traitement de la plainte. Cette option peut vous permettre de mieux protéger votre vie privée et d'avoir davantage de contrôle sur le règlement final qu'avec la procédure officielle de traitement des plaintes.

Notre procédure officielle de traitement des plaintes comporte une enquête. Nous réunissons des preuves pour nous aider à comprendre les deux côtés de la plainte. Si la plainte ne peut pas être réglée, elle est portée devant une commission d'enquête en vue d'une audience. Les audiences et les conclusions de la commission d'enquête sont publiques. La procédure officielle de traitement des plaintes peut durer jusqu'à un an.

Si les deux côtés sont d'accord pour tenter une initiative de règlement telle que la médiation, nous assurons la coordination du processus. Nous invitons les deux parties à y participer et nous fournissons un médiateur impartial. Les parties à une initiative de règlement sont le « plaignant » (toute personne qui dépose une plainte auprès de la Commission des droits de la personne) et le « mis en cause » (toute personne, tout groupe ou toute organisation qui fait l'objet d'une plainte). Si la plainte est faite à l'encontre d'une entreprise, celle-ci devrait nommer quelqu'un qui a l'autorité de négocier en son nom. La procédure d'initiative de règlement peut être interrompue à tout moment, par l'une des parties ou par la commission.

Quels sont les avantages d'une initiative de règlement?

- Les réunions de conciliation peuvent régler les plaintes plus rapidement qu'une enquête officielle.
- Toutes les parties discutent des actions qui ont mené à la plainte et des questions adjacentes.
- La réunion peut permettre une meilleure compréhension entre les parties, même si elles ne s'entendent pas sur ce qui s'est exactement passé. Ce processus favorise le respect et le compromis.
- Les parties trouvent leur propre solution, une solution juste pour les deux côtés, plutôt que de laisser quelqu'un d'autre décider pour elles.
- Alors que les informations issues de l'audience d'une commission d'enquête sur les droits de la personne sont rendues publiques, les informations échangées durant une initiative de règlement restent confidentielles. Cela permet aux participants de discuter ouvertement et franchement de leur situation sans crainte de répercussions.

Comment fonctionne une initiative de règlement?

La participation est volontaire

La participation à une initiative de règlement est volontaire et basée sur le consentement éclairé. Les parties doivent comprendre que la décision de ne pas participer n'aura aucun impact sur leur droit de demander une enquête sur leur plainte.

Les informations échangées restent confidentielles

Les informations échangées durant une initiative de règlement restent confidentielles, mais les informations fournies avant une initiative de règlement ne sont pas confidentielles. Pour encourager les parties à se montrer franches lors

de leurs discussions de conciliation, les discussions ont lieu « sous toutes réserves ». « Sous toutes réserves » est une expression juridique qui signifie ici que les choses dites durant les réunions de règlement ne peuvent pas être utilisées plus tard comme preuve. Par exemple, si un mis en cause admettait durant des discussions 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.

Le plaignant et le mis en cause peuvent parler en leur propre nom

Les parties n'ont pas besoin d'être représentées par un avocat. Elles peuvent cependant retenir à leurs frais les services d'un avocat. Toutefois, l'objet d'une procédure 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. Les parties à une initiative de règlement peuvent se faire accompagner par une personne de soutien.

Les parties n'ont pas besoin de se rencontrer face à face

Si l'une des parties ne souhaite pas rencontrer l'autre partie, le médiateur utilise 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.

Toutes les suggestions sont prises en compte

Chaque côté donne sa version des faits et toutes les parties discutent des questions qui surgissent. La personne qui a déposé la plainte devrait venir à la réunion avec des suggestions pour régler la plainte. Celles-ci sont discutées, ainsi que les suggestions faites au cours de la réunion. Un

règlement peut comporter différentes réparations comme, entre autres :

- 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

Le médiateur n'impose pas de solution

Le rôle du médiateur est d'encourager les parties à discuter ouvertement de la plainte, des circonstances et des conséquences. Le médiateur peut donner des exemples de cas similaires et expliquer comment ils ont été résolus. N'importe qui peut demander une pause durant une réunion de conciliation, pour se donner le temps d'étudier les questions et les solutions éventuelles.

Le médiateur cherche à apporter un équilibre dans les négociations

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.

La plupart des plaintes sont réglées par une offre de règlement équitable

Environ 70 pour cent des plaintes faisant l'objet d'une médiation sont réglées par une offre de règlement équitable. Un règlement peut comporter différentes réparations telles une excuse, une indemnisation financière pour perte de salaire ou perte de dignité, ou une formation. Les parties qui ne peuvent pas parvenir à un accord peuvent alors avoir recours à la procédure officielle de traitement des plaintes.

L'intérêt public

Parfois, un cas présente un intérêt public plus général qui 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 rendre l'édifice accessible à l'ensemble du public et pas seulement au plaignant. Dans de tels cas, le médiateur donnera des renseignements sur le type de réparations que la commission peut rechercher pour régler la plainte. Si les parties n'ont pas conscience de la composante relative à l'intérêt public, le médiateur portera cette question à leur attention.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter également la publication intitulée *Guide de la médiation*.

Contactez-nous!

Adressez-vous à la Commission des droits de la personne pour obtenir de plus amples renseignements sur les ressources et les programmes, et une assistance pour traiter les questions relatives aux droits de la personne.

Visitez notre site Web :
www.gov.ns.ca/humanrights/
pour obtenir de plus amples renseignements, ainsi que des fiches d'information et des guides au sujet de nos programmes.

Appelez le numéro 424-4111 ou
le numéro sans frais 1 877 269-7699

Pour l'ATS, composez le numéro 424-3139 ou
le numéro sans frais 1 866 811-3732

Environnement sans parfums

Introduction aux initiatives de règlement des plaintes