



## La médiation

La Commission canadienne des droits de la personne offre des services de médiation afin de favoriser un règlement rapide des plaintes. Si vous avez déposé une plainte auprès de la Commission ou si une plainte a été déposée contre vous, la médiation pourrait vous aider à résoudre le problème.

### Qu'est-ce que la médiation?

Il s'agit d'un processus de négociation par lequel un médiateur aide les parties à une plainte. La médiation permet aux intéressés d'exprimer leur point de vue sur les sources de désaccord à l'origine de la plainte.

La médiation encourage les deux parties à vérifier leurs hypothèses et leurs impressions, et à tenir compte de celles de l'autre partie. Les intéressés peuvent ainsi mieux saisir l'ensemble des positions et se faire une idée des avantages et des inconvénients qu'il y a à régler le différend ou à instruire la plainte.

### La médiation est-elle une bonne idée?

La médiation comporte de nombreux avantages. Elle est :

- **volontaire** : La médiation est un processus volontaire auquel on peut mettre fin s'il ne répond pas aux besoins des parties. Elle peut être fructueuse lorsque les intéressés l'abordent de bonne foi et sont disposés à régler la plainte.
- **rapide** : La médiation peut intervenir au début du processus dès le dépôt de la plainte. Si elle aboutit à un règlement, cette façon de procéder rend la tenue d'une enquête superflue. La médiation peut également intervenir en cours d'enquête, à la demande des parties.
- **confidentielle** : Les parties acceptent de garder confidentielle l'information échangée pendant le processus. Le médiateur se retire du dossier si la médiation échoue, et la plainte fait alors l'objet d'une enquête.
- **fondée sur un commun accord** : Les parties peuvent parvenir à une entente qui aborde leurs différends et leurs besoins particuliers. Comme les ententes conclues au terme de la médiation sont établies par les parties, elles laissent plus de place à la créativité et le résultat est habituellement plus satisfaisant pour les parties qu'une mesure de redressement ordonnée à la suite d'une procédure devant la cour ou un tribunal.

- **propice au maintien des liens :** La médiation contribue souvent à améliorer la communication entre les parties, ce qui permet de maintenir des rapports positifs. Les intéressés sont aussi mieux en mesure de régler rapidement, et dans un esprit de collaboration, les problèmes susceptibles de se poser plus tard. C'est là un avantage non négligeable lorsque les parties ont des relations suivies.

### **Qui sont les médiateurs?**

Les médiateurs de la Commission possèdent la formation et l'expérience nécessaires en médiation et en négociation. Ils savent aussi comment s'y prendre pour régler les problèmes de droits de la personne.

### **Quel est le rôle des médiateurs?**

Un médiateur est un intervenant impartial qui :

- aide les parties à communiquer efficacement et à parvenir à un règlement fondé sur leurs intérêts respectifs;
- aide les parties à examiner les avantages et les inconvénients des options possibles en vue d'un règlement;
- peut fournir des renseignements et avis sur la loi ainsi que sur les ententes conclues dans des cas similaires.

Le médiateur n'a pas de pouvoir décisionnel. Il ne donne pas d'avis juridiques et représente l'intérêt public plutôt que les intérêts des parties au différend. Son rôle consiste à faciliter l'adoption officielle de l'entente conclue par les parties.

### **Qu'entend-on par « intérêt public »?**

Il est dans l'intérêt public d'essayer d'éliminer la discrimination et d'accorder une réparation aux personnes qui en sont victimes.

Toutes les plaintes déposées auprès de la Commission présentent un intérêt public. C'est toutefois dans les cas où une politique ou une pratique discriminatoire touche des pans entiers de la société et pas seulement le plaignant que cet intérêt est le plus manifeste. Par exemple, une politique peut défavoriser les membres d'un groupe donné, comme les femmes ou les personnes handicapées.

### **La médiation est-elle toujours indiquée?**

La plupart des plaintes se prêtent à la médiation. Toutefois, il revient aux parties de décider si elles veulent y participer.

Si les parties ne souhaitent pas entreprendre la médiation, le dossier peut être transmis à un enquêteur.

### **Qu'advient-il d'une plainte réglée en médiation?**

Lorsqu'un règlement est conclu, le médiateur aide les parties à préparer une entente écrite (appelée « protocole d'entente ») et tous les autres documents qui pourraient être nécessaires, telle une lettre d'excuses. Le protocole décrit les mesures que les parties conviennent de prendre pour résoudre le problème.

Une fois signé, le protocole d'entente est soumis à l'examen de la Commission pour s'assurer que l'entente conclue est juste et dans l'intérêt public.

### **Comment la médiation peut-elle contribuer à régler les différends?**

Les participants ont la possibilité de concevoir toutes solutions qu'elles jugent appropriées dans les circonstances en vue du règlement de la plainte. Si la plainte soulève des questions de politique, celles-ci devront être abordées dans le protocole d'entente. Les mesures de redressement prévues dans le cadre de ces ententes peuvent être de nature pécuniaire ou non pécuniaire, et consister en des excuses, de la formation, un remboursement du salaire perdu, la réintégration dans le poste et une indemnité pour préjudice moral.

Si la plainte concerne une politique discriminatoire, la réparation pourrait consister à modifier la politique ou à instaurer de nouvelles procédures.

### **Qu'arrive-t-il si les parties ne parviennent pas à une entente?**

Si les parties n'arrivent pas à une entente au terme de la médiation, la plainte peut être soumise à un enquêteur qui se chargera de mener une enquête.

### **Où se déroule la médiation?**

La séance de médiation se déroule dans un environnement sûr, structuré, contrôlé et non accusatoire. Elle est convoquée à un endroit bien situé pour les intéressés et dans un lieu neutre qui a l'assentiment de chacun.

### **Autres feuillets dans la même série :**

- Le dépôt d'une plainte
- Le processus de traitement d'une plainte
- La conciliation
- L'enquête
- Les autres voies de recours.

## **Pour de plus amples renseignements**

N'hésitez pas à communiquer avec l'un des bureaux régionaux de la Commission situés à Halifax, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton ou Vancouver en composant le numéro sans frais 1-800-999-6899, ou à contacter notre bureau national :

344, rue Slater  
Ottawa (Ontario) K1A 1E1

Téléphone : (613) 995-1151

Sans frais : 1-888-214-1090

ATS : 1-888-643-3304

Courriel : **[info.com@chrc-ccdp.ca](mailto:info.com@chrc-ccdp.ca)**

On peut se procurer cette publication en médias substitués  
et sur notre site Web à l'adresse :

**[www.chrc-ccdp.ca](http://www.chrc-ccdp.ca)**

Juin 2003