



« La médiation a l'énorme potentiel de résoudre la plupart des plaintes de discrimination. »

— Mary Gusella, présidente, Commission canadienne des droits de la personne

# La médiation des plaintes

La Commission canadienne des droits de la personne examine les plaintes de discrimination déposées contre les employeurs, les syndicats et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale. Elle emploie divers moyens pour régler les plaintes, y compris l'enquête, la médiation et la conciliation.

Le présent dépliant traite de la médiation. Vous pouvez aussi obtenir sur demande, ou consulter dans notre site Web, un dépliant sur la conciliation et divers feuillets sur le processus de traitement des plaintes.

## Qu'est-ce que la médiation?

La médiation est un processus de discussion et de négociation auquel les parties à une plainte participent volontairement. Elle est offerte à toutes les étapes du processus de traitement d'une plainte précédant le début des audiences devant le Tribunal canadien des droits de la personne.

## Quels sont les avantages de la médiation?

La médiation permet aux parties de mieux comprendre les positions de chacune. Souvent, elle les aide à améliorer leurs communications et à trouver ensemble des solutions qui peuvent les amener à entretenir de meilleures relations à l'avenir. Comme elle est souple, elle leur permet d'aborder non seulement les problèmes, mais aussi les sources de désaccord qui en sont à l'origine. Elle leur permet, de plus, de mettre au point des solutions ingénieuses. Enfin, les parties peuvent gagner du temps et régler rapidement leur différend en recourant à la médiation dès que possible.

## Comment fonctionne la médiation?

Lorsqu'elles acceptent la médiation, les parties :

- discutent de la plainte et des possibilités de règlement avec un médiateur professionnel impartial;
- décident si elles doivent se rencontrer dans la même salle ou prendre d'autres dispositions qui conviennent à tous;

- participent à une séance de médiation avec le médiateur.

Les discussions qui se déroulent en médiation sont confidentielles et n'ont aucune incidence sur les autres démarches que pourraient entreprendre les parties. De plus, la participation à une médiation ne signifie pas qu'on accepte pour autant la responsabilité de la plainte.

## Qui sont les médiateurs et que font-ils?

Les médiateurs travaillent pour la Commission. Ils possèdent une formation et de l'expérience en médiation et dans le domaine des droits de la personne.

Dans l'exercice de leurs fonctions, les médiateurs :

- discutent avec les parties des règles de base de la médiation, du lieu des négociations et de diverses questions connexes;
- mènent les discussions de façon impartiale et présentent des observations aux parties sur les idées qu'elles développent;
- encouragent les parties à examiner les avantages et les inconvénients des options possibles en vue d'un règlement;
- portent l'« intérêt public » à l'attention des parties, c'est-à-dire qu'ils soulignent ce qu'il convient de faire du point de vue des droits de la personne;

- donnent de l'information sur la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, la politique de la Commission et les précédents;
- aident les parties, si c'est ce qu'elles désirent, à conclure une entente officielle qui tient compte de l'intérêt public.

Les médiateurs ne transmettent pas de renseignements aux enquêteurs ni aux avocats. Ils n'ont pas non plus de pouvoir de décision.

## Qu'est-ce que l'« intérêt public » en matière de droits de la personne?

La Commission s'emploie à éliminer et à prévenir la discrimination. Toutes les ententes de règlement conclues durant la médiation doivent répondre à cet objectif fondamental. Ainsi, dans le cas d'une plainte mettant en cause une politique discriminatoire susceptible de toucher d'autres personnes que le plaignant, la Commission veillera à ce que la politique en question soit modifiée aux termes de l'entente.

## Quels sont les règlements possibles?

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* ne vise pas à punir les gens. Elle a plutôt pour but de régler les problèmes de droits de la personne et d'éviter qu'ils ne se reproduisent. Si les parties décident d'un commun accord de conclure une entente, elles peuvent envisager diverses solutions, telles la présentation d'excuses, une formation, la récupération du salaire perdu, la réintégration dans un poste ou une compensation financière. Si la plainte concerne une politique discriminatoire,

l'entente peut prévoir la modification de la politique en question ou l'instauration de nouvelles procédures.

## Qu'arrive-t-il lorsque les parties parviennent à s'entendre?

Le médiateur aide les parties à rédiger une entente écrite qui décrit les mesures qu'elles conviennent de prendre pour résoudre le problème. Une fois signée, l'entente est soumise à l'examen de la Commission pour s'assurer qu'elle est équitable et conforme à l'intérêt public. Habituellement, la Commission approuve les ententes à l'intérieur de quelques jours. Elle en assure le suivi et peut, au besoin, les faire exécuter par les tribunaux.

## Qu'arrive-t-il en l'absence d'entente?

En l'absence d'entente, la médiation prend fin, et la plainte fait l'objet d'une enquête. Par la suite, la Commission décidera soit de la rejeter, soit de la renvoyer devant le Tribunal canadien des droits de la personne pour qu'elle y soit entendue.

*Pour tout renseignement au sujet de la médiation, prière de communiquer avec :*

**l'un des bureaux régionaux de la Commission** situés à Halifax, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton et Vancouver, au numéro sans frais 1.800.999.6899 (adresses fournies dans le site Web de la Commission);

ou

**le bureau national** au 344, rue Slater, 8<sup>e</sup> étage, Ottawa (Ontario) K1A 1E1. Téléphone : (613) 995.1151 ou, sans frais, 1.888.214.1090. ATS : 1.888.643.3304.

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

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

Ce document peut être fourni en médias substitués sur demande.

