

## LA COMMISSION AMÉLIORE LE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

La Commission canadienne des droits de la personne a pris des mesures pour améliorer de façon importante le règlement des différends en matière de droits de la personne. Elle a tenu compte de ce que lui avaient dit tous les intervenants (dont les employeurs, les syndicats, les fournisseurs de services et les groupes de défense des droits), qui suggéraient de prendre des mesures pour assurer le traitement rapide et efficace des différends afin de protéger, de faire respecter et de faire progresser les droits de la personne et l'égalité.

« La Commission, a déclaré la présidente Mary Gusella, recourt davantage au règlement alternatif des différends (RAD) pour que les plaintes se règlent de la façon la plus équitable, respectueuse, rapide et efficace possible. Le RAD accorde plus d'importance à la dignité des personnes. Il peut souvent aider à rétablir de bonnes relations et un climat de travail harmonieux. »

**« Le RAD accorde plus d'importance à la dignité des personnes. Il peut souvent aider à rétablir de bonnes relations et un climat de travail harmonieux. »**

Le RAD est un moyen non accusatoire de résoudre les différends; on y recourt de plus en plus dans les secteurs public et privé. La médiation est la forme la plus courante de RAD. En 1999, la Commission a lancé un projet pilote de médiation. En 2002, 42 % des parties à un différend ont accepté la médiation. De ce nombre, 64 % sont parvenues à une entente en trois ou quatre mois — ce qui est beaucoup plus rapide que le temps requis pour mener une enquête.

La Commission offre le recours au RAD à toutes les étapes du traitement des plaintes. Le RAD permet aux parties d'envisager des avenues gagnantes pour tous, qui tiennent compte de l'intérêt public. Il offre la possibilité de trouver des solutions novatrices et sur mesure pour régler les plaintes individuelles et systémiques. Parce qu'il permet aux parties de trouver des solutions répondant à leurs besoins, « il ramène la notion de "personne" au cœur des droits de la personne », a déclaré M<sup>me</sup> Gusella.

Le RAD aide les parties à résoudre leurs différends tout en évitant un processus judiciaire davantage axé sur la confrontation. Il leur permet d'établir leurs besoins, leurs intérêts et des solutions, et d'opter pour une solution qui ne leur serait pas nécessairement offerte par un tribunal. C'est une démarche volontaire, rapide et confidentielle, fondée sur le consentement mutuel. La présence d'un médiateur chevronné en maximise l'efficacité.

En février 2003, la Commission a créé une nouvelle direction — la Direction générale des services de règlement alternatif des différends — pour gérer le rôle accru du RAD. La Direction générale encouragera plaignants et mis en cause à opter pour le RAD en leur offrant gratuitement les services de médiateurs chevronnés. Afin d'assurer son impartialité, elle agira de manière indépendante par rapport au processus d'enquête.

La nouvelle stratégie de la Commission en matière de RAD mise sur un élément clé : établir un processus de consultation permanent pour assurer

le succès du RAD. Pour y parvenir, la Commission prépare des réunions avec les principaux intervenants. Selon elle, plusieurs intervenants à l'échelon fédéral ont joué un rôle important au fil des ans pour protéger et faire avancer les droits à l'égalité. Plus particulièrement, les employeurs et les syndicats ont fait œuvre de pionniers en choisissant le RAD pour régler les différends entourant les négociations collectives. La Commission écouterait avec intérêt leurs conseils et leurs recommandations sur la façon de faire du RAD un élément clé d'un processus

efficace de règlement des différends liés aux droits de la personne.

Enfin, c'est dans le même esprit que la Commission a créé un comité consultatif composé d'éminents juristes et spécialistes du RAD, qui donneront des avis sur la façon d'utiliser celui-ci au mieux dans le contexte des droits de la personne et de l'intérêt public. ■

## POURQUOI CHOISIR LE RAD?

Par Mary Gusella  
Présidente

**« Selon moi, il peut être très profitable de recourir au RAD pour régler les plaintes relatives aux droits de la personne. Dans les causes de ce genre, les intéressés sont souvent bouleversés et blessés dans leurs sentiments. Le RAD leur offre la possibilité de composer avec leur peine. »**

John Sanderson, avocat, arbitre, médiateur et coauteur, *Innovative Dispute Resolution: The Alternative*

Il y a au moins deux bonnes raisons d'opter pour le règlement alternatif des différends : c'est efficace et c'est rapide.

Voilà qui nous plaît à la Commission. Et qui vous plaira aussi, je l'espère.

Plusieurs spécialistes du RAD — et plusieurs personnes qui l'ont choisi — disent que cette avenue est plus avantageuse, pour les participants et pour leurs relations futures, que la confrontation qui découle d'un processus judiciaire. Le RAD aide les gens à cerner les intérêts et les besoins fondamentaux qui se cachent derrière les différends. Si cette approche est utilisée assez tôt dans le processus, elle peut déboucher sur un règlement plus rapide et aider à renouer des relations brisées dans un milieu de travail.

Les participants établissent eux-mêmes la manière de procéder. Avec l'aide d'un médiateur professionnel et d'expérience, ils expriment leurs points de vue, écoutent ceux de l'autre partie et essaient d'en arriver à une entente. Cela n'est pas toujours possible, mais le taux de succès est bon.

J'ai fait des études avancées en négociation et en médiation dans le Program of Instruction for Lawyers de la Harvard Law School. Je m'intéresse donc personnellement au RAD. Le personnel de la Commission a aussi à cœur d'utiliser cet outil fort utile pour régler des différends qui nuisent tant aux plaignants qu'aux mis en cause.

Vers la fin des années 1990, la Commission a acquis la conviction que le RAD pouvait

constituer une approche très efficace pour s'attaquer aux différends. Un projet pilote de médiation a été lancé en 1999 et a permis d'obtenir des résultats positifs.

Au même moment, la Commission, les parties à un différend et le Parlement s'inquiétaient toujours plus du temps requis (deux ans en moyenne) pour arriver au terme du processus judiciaire. Pour certaines parties, ce délai causait beaucoup de difficultés. En revanche, il ne fallait que trois ou quatre mois pour régler un dossier grâce au RAD.

Mes collègues et moi avons donc décidé d'accroître de façon importante le recours au RAD. Nous offrirons le RAD à toutes les étapes du processus de traitement des différends.

La Commission continuera de veiller à ce que le processus soit équitable pour tous et à ce que les résultats soient conformes à l'intérêt public. Dans la mise en œuvre de ce vaste projet, nous profiterons grandement du savoir-faire d'un comité consultatif formé d'éminents juristes.

Le RAD ne peut pas offrir de réponse à toutes les questions liées aux droits de la personne, mais dans la grande majorité des cas, je crois qu'il représente une avenue plus saine que le processus judiciaire.

Je suis très enthousiaste face au RAD. Ça marche! ■

## COMMENT FONCTIONNE LE RAD?

Comment fonctionnera le règlement alternatif des différends (RAD) à la Commission canadienne des droits de la personne?

Voici, étape par étape, le chemin que suit une plainte à partir du moment où elle est déposée à la Commission :

- La plainte sera d'abord soumise à un tri. Si la Commission juge approprié d'examiner le dossier, elle le transmettra à la Direction générale des services de règlement alternatif des différends.
- La Direction générale proposera la médiation au plaignant et au mis en cause.
- Si les parties acceptent, la Direction générale nommera un médiateur d'expérience. Si elles refusent, le dossier sera envoyé à la Section des enquêtes pour amorcer le processus d'enquête.

- Si un accord semble possible, elles négocieront une entente.
- Si les parties concluent une entente, celle-ci sera transmise à la Commission pour approbation finale. Habituellement, la Commission approuve rapidement les ententes, à moins qu'elles ne soient contraires à l'intérêt public.
- Si aucune entente n'est conclue, le dossier sera renvoyé pour enquête. Pour accélérer les choses, les parties peuvent présenter un exposé conjoint des faits à la Section des enquêtes. Une fois l'enquête terminée, la Commission peut renvoyer l'affaire au Tribunal canadien des droits de la personne, qui tiendra audience comme le font les cours de justice.

L'une des particularités de la nouvelle approche c'est que les parties qui refusent le RAD ou qui ne parviennent pas à s'entendre peuvent changer d'idée en tout temps et demander à rencontrer un médiateur. Enfin, la Commission peut décider de renvoyer le dossier à la conciliation (une autre forme de RAD) avant qu'il n'atteigne l'étape du Tribunal. ■

### « Le RAD peut être un outil important pour faire respecter les droits de la personne plus efficacement et plus rapidement. »

Mary Cornish, associée principale d'une grande société d'avocats spécialisée dans les questions d'intérêt public au Canada et experte renommée dans les domaines des droits de la personne, de la parité salariale et de l'équité en emploi

- Si les parties ont accepté la médiation, le médiateur les rencontrera pour établir la façon de procéder. Il les informera du fait que la démarche sera confidentielle.
- Les parties peuvent rencontrer le médiateur ensemble ou séparément lors des discussions.

- Les parties présenteront leurs points de vue et feront connaître leurs besoins et leurs intérêts fondamentaux.

## QUATRE ILLUSTRÉS JURISTES CONSEILLERONT LA COMMISSION

Un comité formé de quatre anciens juges canadiens de renom donnera des avis à la présidente sur le règlement alternatif des différends (RAD).

Les membres du comité sont l'honorable Gérard La Forest, de Fredericton (ancien juge de la Cour suprême du Canada), l'honorable Claire L'Heureux-Dubé, de Québec (ancienne juge de la Cour suprême du Canada), l'honorable Charles Dubin, de Toronto (ancien juge en chef de l'Ontario) et l'honorable Roger Kerans, de Victoria (ancien juge de la Cour d'appel de l'Alberta).

Ces illustres juristes feront part de leurs points de vue sur le RAD à Mary Gusella, présidente de la Commission canadienne des droits de la personne. Ils agiront comme conseillers sur les questions de RAD qui touchent aux droits de la personne et à l'intérêt public, au cours de réunions qui auront lieu deux fois par an. La Commission pourra aussi leur demander d'agir en tant que médiateurs dans des dossiers particuliers.



Le nouveau comité s'est réuni pour la première fois le 16 juin dernier, à Ottawa, pour discuter du programme de RAD de la Commission. ■

**Pour tous renseignements sur les services de RAD de la Commission, prière de communiquer avec :**

**Monsieur Richard Tardif**  
Avocat général et directeur général  
Services de règlement alternatif des différends  
Commission canadienne des droits de la personne  
344, rue Slater, Ottawa (Ontario) K1A 1E1

Tél. : **(613) 943-9153**  
Courriel : **mediation@chrc-ccdp.ca**

## DES QUESTIONS?

### Comment cette nouvelle initiative permettra-t-elle d'améliorer le traitement des plaintes de discrimination?

- La Commission offre maintenant le recours au RAD à toutes les étapes du processus de traitement des plaintes, jusqu'à ce que le dossier soit renvoyé au Tribunal.
- Cela signifie que les parties peuvent discuter directement pour en arriver à une entente satisfaisante dans des délais raisonnables, même si les plaintes en sont à l'étape de l'enquête.
- Cette approche devrait avantager les parties en les aidant à régler plus rapidement leur différend. Dans certains cas, elle peut aussi les aider à rétablir de bonnes relations.

### Comment vous assurez-vous que les résultats seront équitables pour les parties?

- Des médiateurs chevronnés aideront les parties à discuter de leurs différences de points de vue.
- On n'exercera aucune pression sur les parties pour qu'elles concluent une entente contre leur volonté.
- Les parties pourront décider de laisser tomber le recours au RAD et de poursuivre leur démarche selon le processus d'enquête, ce qui peut mener à une audience devant le Tribunal.
- Pour démontrer clairement son impartialité, la Direction générale fonctionnera de façon indépendante des autres directions qui s'occupent de plaintes (par exemple, les Enquêtes et les Services juridiques).
- Les règlements finaux seront revus par la Commission pour s'assurer qu'ils tiennent compte de l'intérêt public.