

Office  
des transports  
du Canada



Canadian  
Transportation  
Agency

# Règlement des différends par la médiation



Canada



## INTRODUCTION

---

Dans l'accomplissement de son mandat, l'Office des transports du Canada est habilité à régler divers différends et plaintes en matière de transport. L'Office, un tribunal quasi judiciaire, s'est engagé à rehausser ses services en adoptant de nouvelles façons de régler les différends. Ainsi, depuis juin 2000, l'Office offre des services de médiation sur demande des parties intéressées. Cette démarche peut permettre de régler les différends dans divers modes de transport sur des questions qu'englobent le mandat officiel de l'Office et ses champs de compétences. En offrant des services de médiation, l'Office vise à faciliter le règlement des différends en proposant aux parties une solution de rechange efficace au processus judiciaire formel.

## QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION?

---

La médiation est un processus volontaire, informel et coopératif de résolution de problèmes. Ce processus aide les parties à prendre ensemble des décisions sur la façon d'aborder les questions en litige pour qu'elles puissent négocier une transaction mutuellement avantageuse. Ce sont les parties à la médiation qui, au bout du compte, décident du résultat. La médiation est un outil flexible qui permet aux parties d'élaborer ensemble une solution qui réponde à leurs besoins et qui pourrait ne pas être possible avec le processus judiciaire.

## QUELS SONT LES AVANTAGES DE LA MÉDIATION?

---

La médiation offre aux parties un processus de règlement de différends qui est :

- peu coûteux,
- rapide,
- volontaire,
- coopératif,
- souple,
- efficace.

## QUEL EST LE RÔLE DU MÉDIATEUR?

---

Le rôle du médiateur est d'amener les parties à discuter de leurs intérêts plutôt qu'à défendre leurs positions, et ce, pour leur permettre de négocier une entente mutuellement avantageuse. Le médiateur ramène les discussions sur les questions principales et facilite les communications.

Le médiateur offre également des commentaires sur les idées proposées et encourage les parties à examiner minutieusement toutes les options présentées. Il peut aussi informer les parties des résultats possibles, fondés sur des cas précédents, d'une décision formelle qui serait rendue en vertu du processus traditionnel de règlement des différends de l'Office.

## QUI SONT LES MÉDIATEURS?

---

Le président nomme à titre de médiateur dans chaque cas particulier un membre ou un employé de l'Office qui a reçu une formation en médiation et qui possède de l'expérience dans le domaine des transports. Si la médiation échoue, le membre ou l'employé qui a participé à la médiation ne participera pas au traitement du dossier dans le cadre du processus traditionnel de l'Office.

## COMMENT AMORCE-T-ON LE PROCESSUS DE MÉDIATION?

---

### Demande

Les parties à un différend peuvent demander que leur différend soit réglé par la médiation. Elles doivent alors soumettre le formulaire *Demande de médiation* à l'Office séparément ou conjointement. Dans le cas d'une demande individuelle, l'Office communique avec l'autre partie pour savoir si elle accepte que le différend se règle par la médiation. Les parties doivent soumettre un bref résumé du différend et toute documentation pertinente à l'Office. Les mêmes renseignements devraient aussi être transmis à l'autre partie.

## Médiation

Le médiateur communique avec les parties pour discuter des règles de base, du processus d'échange de renseignements, de la date et du lieu de la médiation, et de toute autre question pertinente. La médiation a lieu dans un endroit neutre qui soit acceptable et approprié pour les parties. Les parties et le médiateur fixent la durée de la médiation. Pendant les séances de médiation, les parties essaient, avec l'aide du médiateur, d'arriver à une définition commune des faits et questions et de proposer et d'explorer diverses options afin de régler le différend. Les parties elles-mêmes décident de la solution, car le médiateur n'en impose aucune.

## Entente

Le médiateur peut participer à la rédaction du procès-verbal de l'accord relativement aux principaux points sur lesquels les parties se sont entendues lors des négociations. Si les parties concluent une entente partielle, les questions pendantes peuvent alors faire l'objet d'un règlement selon le processus traditionnel de l'Office. Si la médiation échoue, le dossier dans son ensemble peut être renvoyé à l'Office.

## COMMENT L'INFORMATION CONFIDENTIELLE EST-ELLE TRAITÉE?

---

Le processus de médiation est informel. Les parties doivent préalablement accepter par écrit que toute information divulguée demeurera confidentielle. Cela leur permet d'exprimer ouvertement leurs opinions. Des mesures seront prises pour que tous les documents présentés demeurent confidentiels. Si les parties ne parviennent pas à conclure une entente et que le dossier est renvoyé à l'Office, le médiateur ne peut discuter du dossier avec ses collègues et en est exclu si le dossier est renvoyé à l'Office. Le médiateur ne peut être tenu de fournir de l'information ou de témoigner au sujet de l'information obtenue au cours de la médiation.

# FORMULAIRES ET PUBLICATIONS UTILES

---

## Formulaires

- Demande de médiation
- Consentement à la médiation
- Rôles, droits et responsabilités des participants à la médiation
- Règles de base de la médiation

## Publications

- Loi sur les transports au Canada
- Rapport annuel de l'Office des transports du Canada
- La Loi sur les transports au Canada et la Direction générale des transports ferroviaire et maritime
- Rapport sur le rendement de l'Office

Les formulaires et publications sont disponibles sur le site Internet de l'Office. Ce site offre également d'autres renseignements sur l'Office et ses responsabilités, ses décisions et ses arrêtés. L'adresse du site est la suivante :

**[www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)**



---

Pour de plus amples renseignements, communiquer avec l'Office à l'adresse suivante :

Gestionnaire, Services de médiation  
Direction générale des transports  
ferroviaire et maritime  
Office des transports du Canada  
15, rue Eddy  
Hull (Québec) K1A 0N9

Téléphone : (819) 997-2036  
Numéro sans frais : 1 888 222-2592  
ATS : 1 800 669-5575 ou (819) 953-9705  
Télécopieur : (819) 953-5564  
Courriel : [mediation.transpo@cta-otc.gc.ca](mailto:mediation.transpo@cta-otc.gc.ca)