



GUIDE SUR

la
MEDIATION
du

Tribunal des droits

▶ — de la — ◀

personne de l'Ontario

(Available in English)

→ **TABLE DES MATIÈRES** ←

Pourquoi la médiation?p. 1

→ Brève introduction à la médiation

Le point de vue d'un médiateurp. 4

→ Entrevue avec un médiateur

Le processus de médiationp. 9

→ Déroulement général de la médiation

Points à garder en tête durant la médiation.....p. 20

→ Faites confiance au médiateur

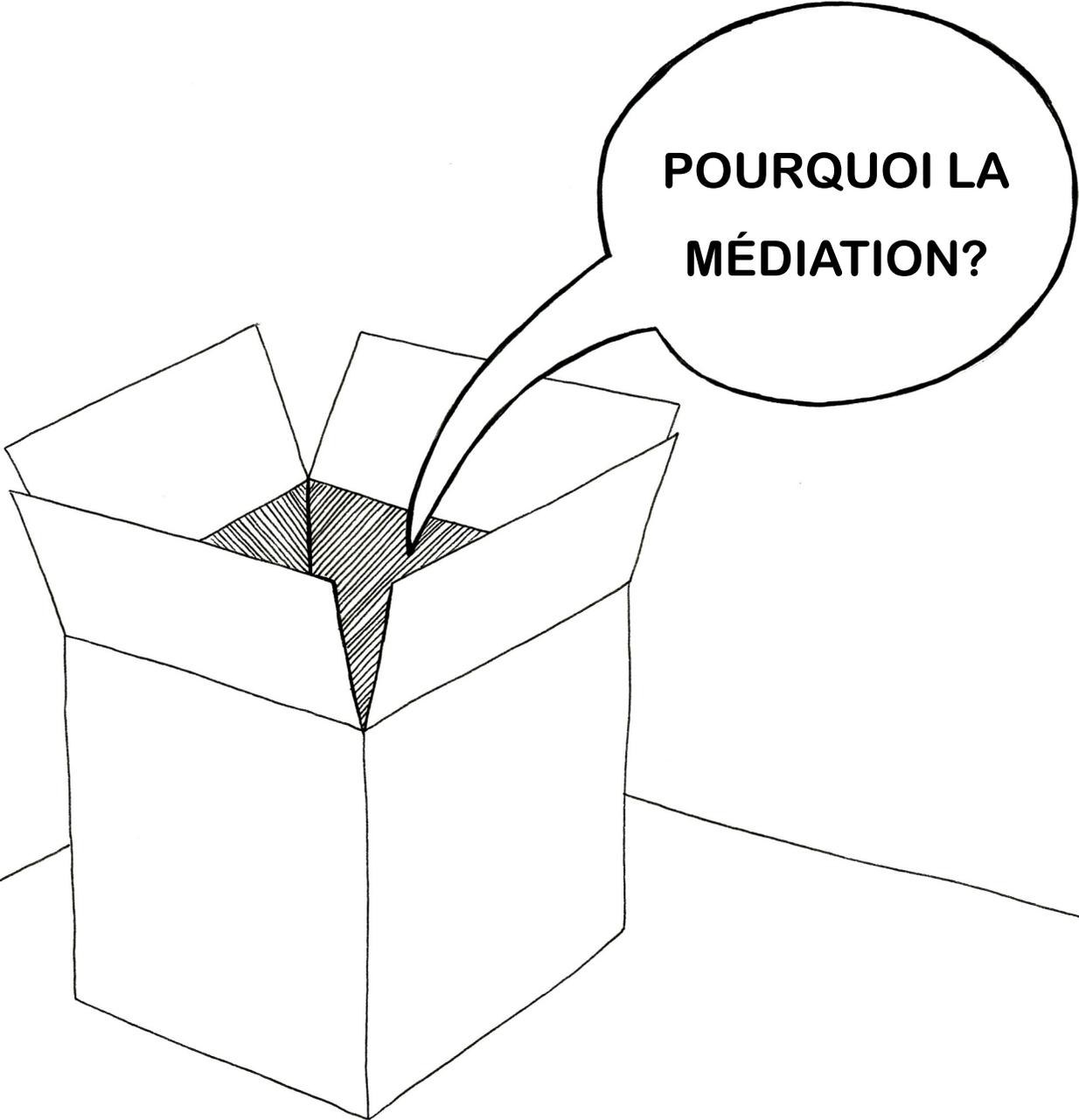
→ Soyez conscient de vos émotions

→ Ce n'est pas qu'une question d'argent

→ Le médiateur n'est pas votre avocat

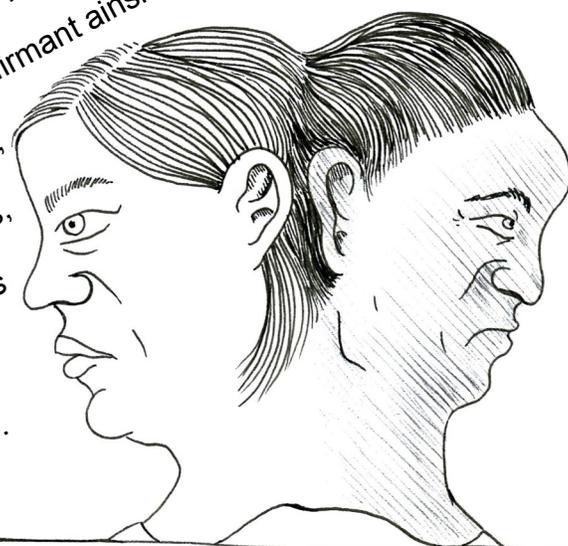
→ Le médiateur n'est pas un arbitre

→ Et la confidentialité dans tout ça?

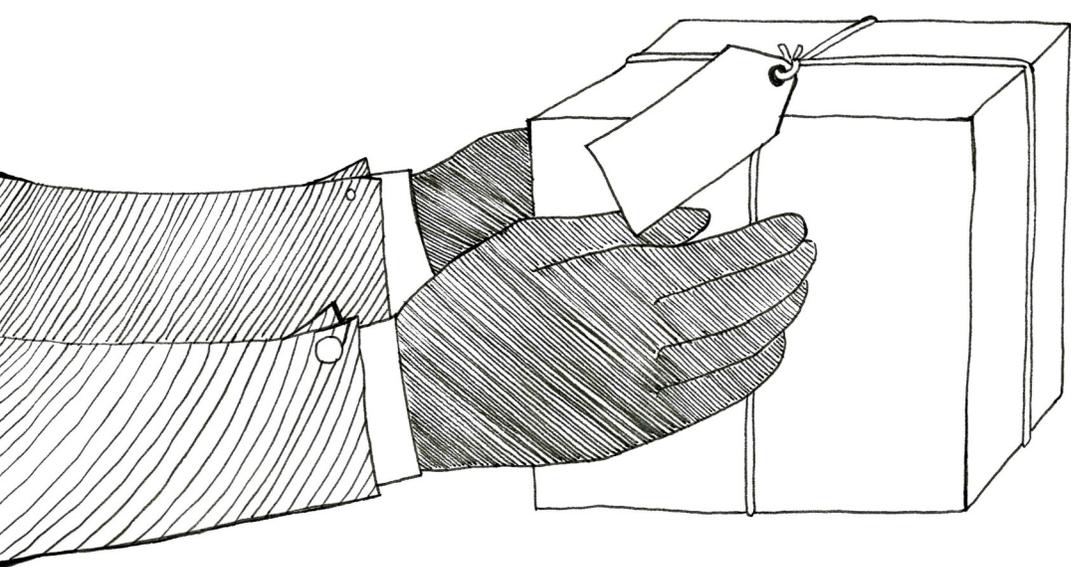


**POURQUOI LA
MÉDIATION?**

En tant que requérant, vous avez déposé une requête auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO), affirmant ainsi avoir été victime de discrimination, de harcèlement ou de représailles, en infraction au Code des droits de la personne de l'Ontario.

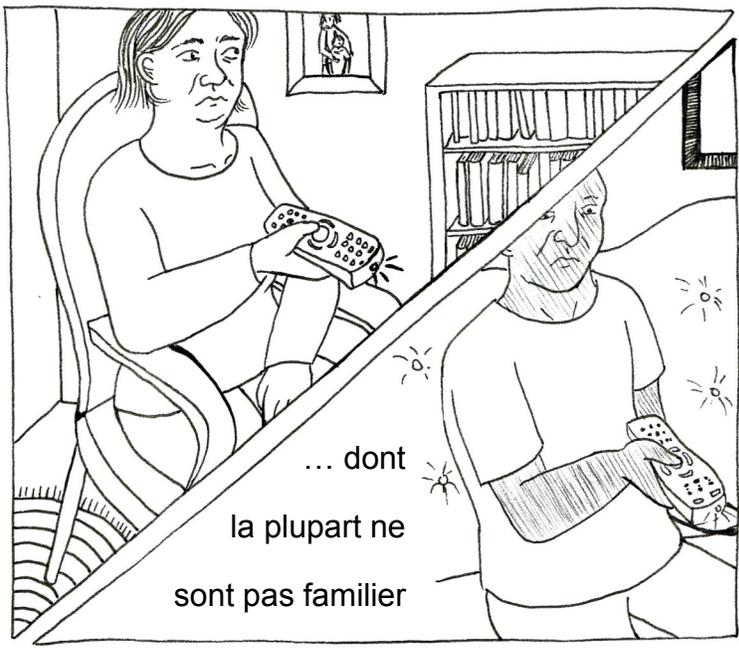
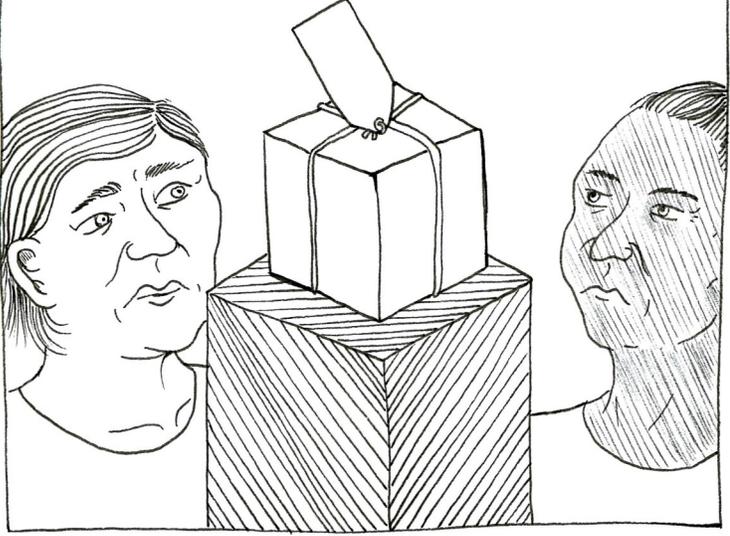


En tant qu'intimé, vous présentez une défense à la requête du requérant.



Le TDPO encourage les requérants et les intimés à opter pour la médiation afin de résoudre leur différend sans audience publique. La médiation est une négociation au cours de laquelle les parties collaborent avec un médiateur du TDPO pour trouver une façon de régler leur litige. Il s'agit d'un processus volontaire. En l'absence de règlement, les parties doivent recourir à l'audience.

La médiation est une composante importante du processus de règlement des différends...



... dont la plupart ne sont pas familial

De fait, elle attire rarement l'attention des médias...

À la télévision durant la journée:



La médiation:



Bien qu'elle ne paraisse pas à votre émission de télévision préférée, la médiation présente des avantages que n'offre pas l'arbitrage traditionnel.



La médiation est rapide. Plusieurs mois peuvent être nécessaires pour réunir les documents et préparer les témoins en vue d'une audience. La médiation est fixée tôt dans le processus du TDPO. Si elle est réussie, ses résultats sont immédiats : nul besoin d'attendre une décision ou une approbation.

Dans la médiation, ce sont les parties qui tiennent les rênes. Plutôt que de laisser quelqu'un d'autre décider de l'issue de votre affaire, c'est vous qui en décidez.

La médiation vous permet de réduire les risques auxquels vous vous exposez. En audience, c'est le tribunal qui décide de l'issue, tandis qu'en médiation, les deux parties travaillent à définir un règlement qui leur convient

Vous voulez en savoir plus? Parlons à un médiateur du TDPO...





**LE POINT
DE VUE D'UN
MÉDIATEUR**

Q : Comment fixe-t-on une médiation au TDPO?

La médiation requiert l'accord des parties. Les parties doivent indiquer sur les formules de requête et de défense si elles consentent à participer à une médiation. Si vous ne cochez pas la case prévue à cet effet, un arbitre du TDPO pourrait communiquer avec vous pour discuter du processus de médiation et vous demander de considérer cette option. Si les parties acceptent la médiation, une date est fixée. Le TDPO vous enverra un avis de médiation indiquant la date, l'heure et l'endroit où elle aura lieu.



Q : Quelles sont la qualification et l'expérience de travail des médiateurs du TDPO?

Les médiateurs du TDPO proviennent de divers horizons. Nous sommes non seulement des médiateurs, mais aussi des arbitres; nous participons donc tous aux processus de médiation et d'arbitrage.

Ces deux rôles sont très importants. Le médiateur du TDPO peut vous donner son avis sur l'affaire qui vous concerne en tant qu'arbitre, notamment les forces et les faiblesses possibles de celle-ci. Ceci peut vous aider à prendre une décision.



Tous les arbitres sont nommés au TDPO par le gouvernement dans le cadre d'un processus concurrentiel qui comprend une entrevue détaillée et un examen. Les médiateurs nommés reçoivent par la suite une formation plus approfondie.



Q : La médiation est-elle pratique courante de nos jours?

Oui. De plus en plus, la médiation permet de résoudre bien plus de litiges que l'arbitrage. Les parties préfèrent généralement régler leurs différends grâce à un accord, ce qui réduit les risques. La médiation permet aussi d'éviter une audience publique, qui prend du temps et est source de stress.



Q : Y a-t-il d'autres raisons de participer à la médiation ?

Le TDPO s'engage à ce que chacun ait l'opportunité d'obtenir une audience. Nombreux sont ceux qui choisissent la médiation, car celle-ci leur offre un meilleur contrôle et leur permet de contribuer à une solution créative.

Les parties qui s'entendent grâce à la médiation n'ont pas à laisser leur litige entre les mains de quelqu'un non présente et qui ne reçoit l'information que par des preuves présentées à l'audience.

Q : Diriez-vous que la médiation est généralement moins stressante ?

Je crois que la médiation et l'audience sont toutes deux stressantes, mais une audience nécessite davantage de préparation, et la décision n'est pas immédiate.

La situation est beaucoup plus solennelle. Vos témoins et vous serez contre-interrogés.

Nous abordons cette question avec les parties lors de la médiation, pour qu'elles sachent comment se déroule réellement une audience.



Q: Que peuvent faire les requérants et les intimés pour se préparer à la médiation?

Le plus important est de déterminer ce qui compte pour vous. Pensez à l'affaire dans son ensemble : que voulez-vous faire comprendre au médiateur et à l'autre partie sur votre version des faits?



Si vous êtes le requérant, pourquoi croyez-vous avoir été victime de discrimination? Si vous êtes l'intimé, pourquoi croyez-vous l'inverse et quelle est votre défense?



Pensez ensuite à la version de l'autre partie et à ce qu'elle pourrait avoir à dire. Enfin, souvenez-vous que la médiation mise sur le compromis en vue d'arriver à un règlement qui convient aux deux parties.



Nous vous invitons également à réfléchir à ce que vous seriez prêt à faire pour conclure un règlement. Connaissez-vous l'issue d'affaires analogues qui ont été décidées par le TDPO? Vous pouvez faire des recherches en la matière à partir des guides du TDPO et de ses décisions. Ces dernières se trouvent à l'adresse : <http://www.canlii.org/>.



Q : Comment les parties peuvent-elles avoir un meilleur contrôle et trouver des solutions plus créatives en médiation qu'en audience?



Les règlements créatifs sont monnaie courante. Par exemple, la majorité des requêtes que nous traitons relèvent du secteur de l'emploi. J'ai vu des parties s'entendre sur la formulation d'une lettre confirmant l'emploi ou d'une lettre de référence. Les règlements peuvent également prévoir un don à un organisme de bienfaisance ou même des excuses de l'intimé à l'endroit du requérant.

Q : Est-ce que l'état d'esprit des parties a un rôle à jouer dans la médiation?



Je le crois. Évidemment, l'objectif de la médiation est d'aider les gens à mettre de côté leur différend pour trouver un règlement qui leur convient.

Personne n'obtient tout ce qu'il veut à l'issue d'une médiation. La médiation est, par définition, un compromis.



Au bout du compte, la meilleure façon de se préparer à la médiation est de lire le reste de ce guide pour comprendre le processus et participer à la médiation avec un esprit ouvert.



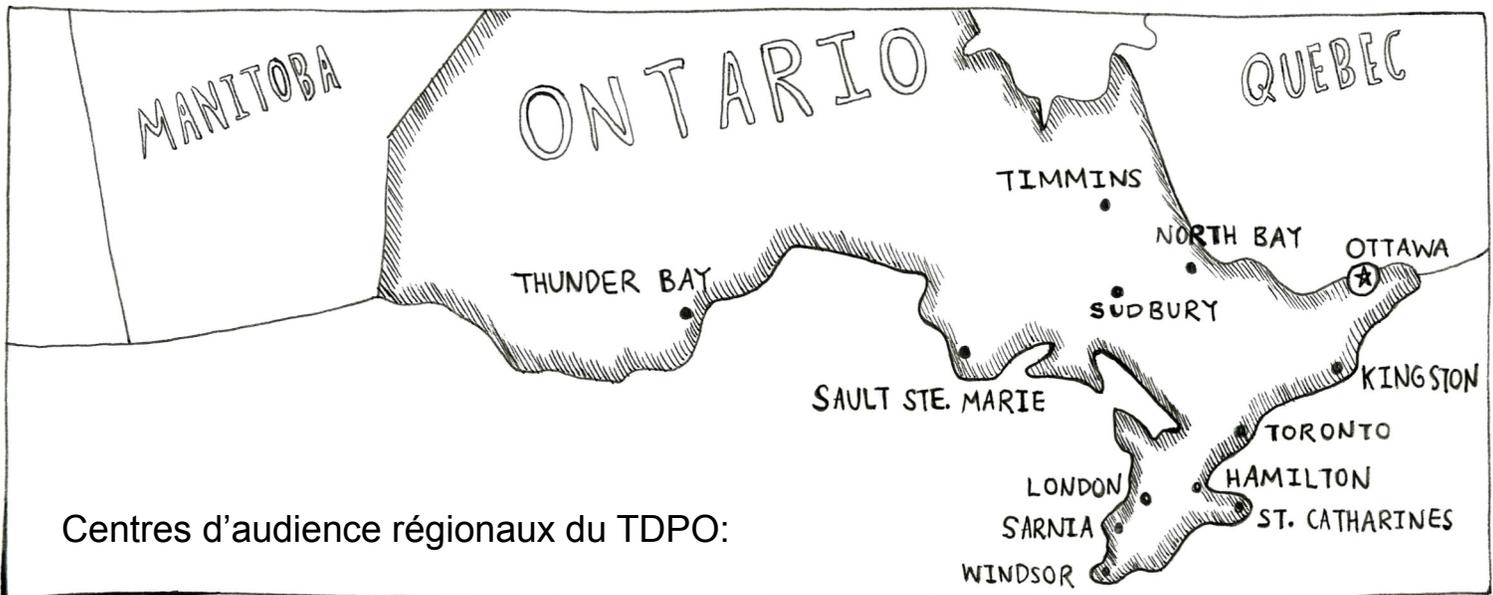
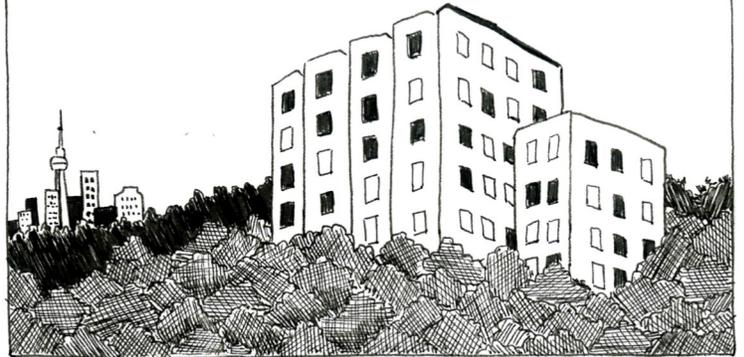
**LE PROCESSUS
DE MÉDIATION**



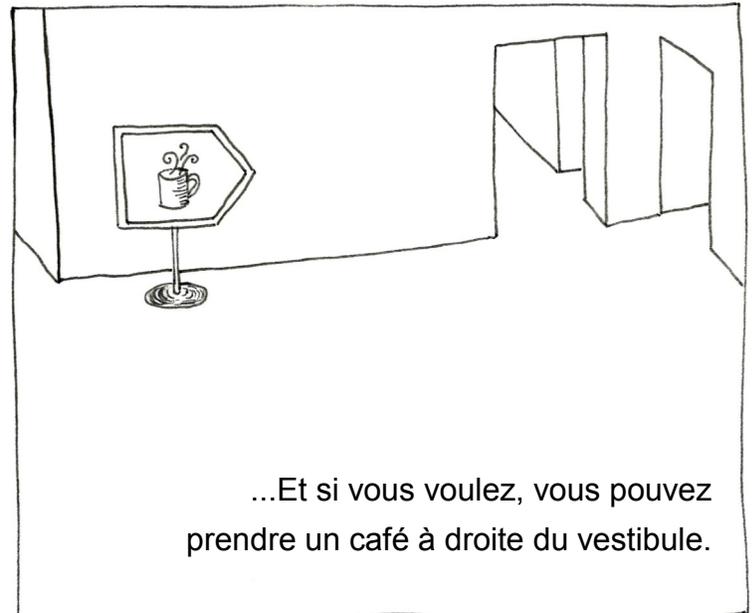
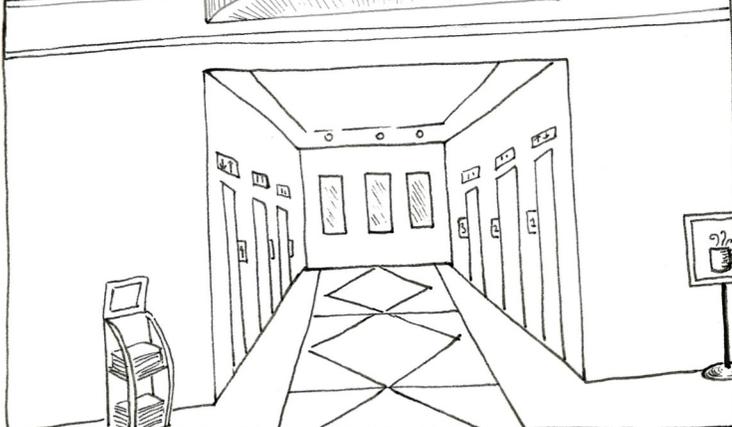
Le TDPO tient des séances de médiation dans 13 centres d'audience régionaux de la province. Le plus fréquenté est celui situé au 655, rue Bay à Toronto.



Hors de Toronto, la médiation peut avoir lieu dans un autre bureau du Tribunal, un hôtel, un édifice gouvernemental ou autre part.

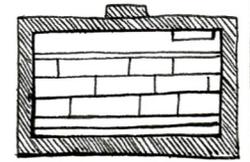


Les locaux du TDPO au 655, rue Bay à Toronto, situés au 14^e étage, sont spécialement conçus pour permettre la tenue de médiations et d'audiences...



...Et si vous voulez, vous pouvez prendre un café à droite du vestibule.

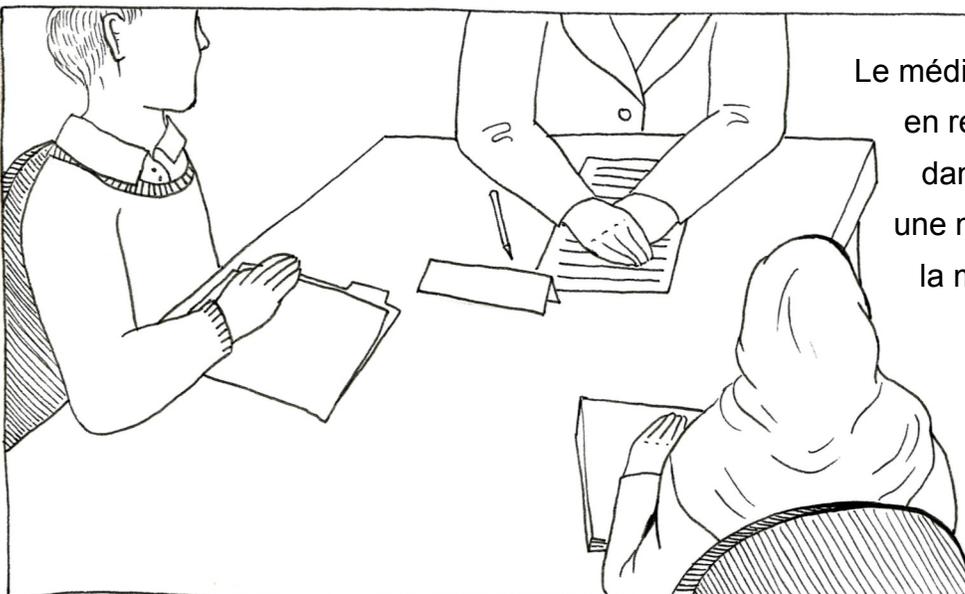
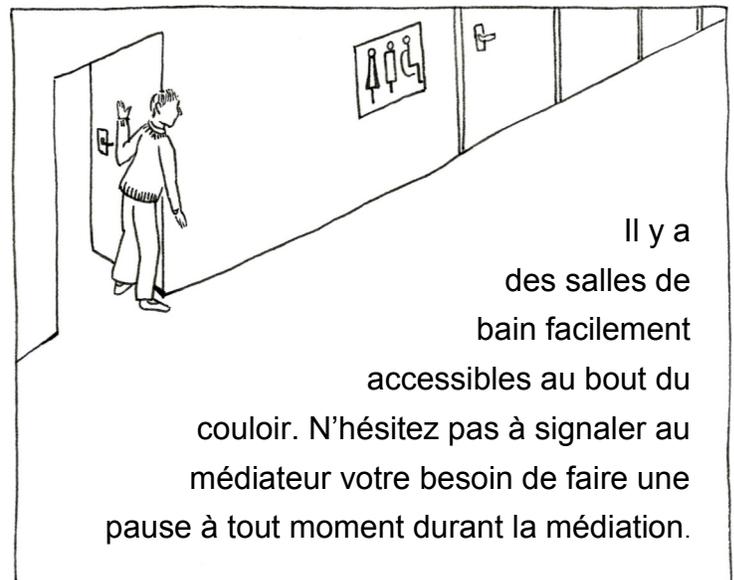
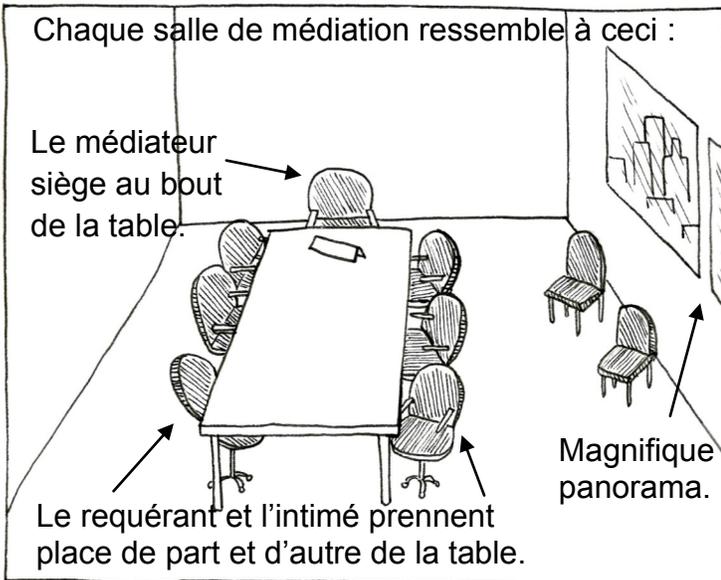
Les portes coulissantes en verre du 14^e étage mènent à la réception. Veuillez y confirmer votre présence à votre arrivée pour la médiation.



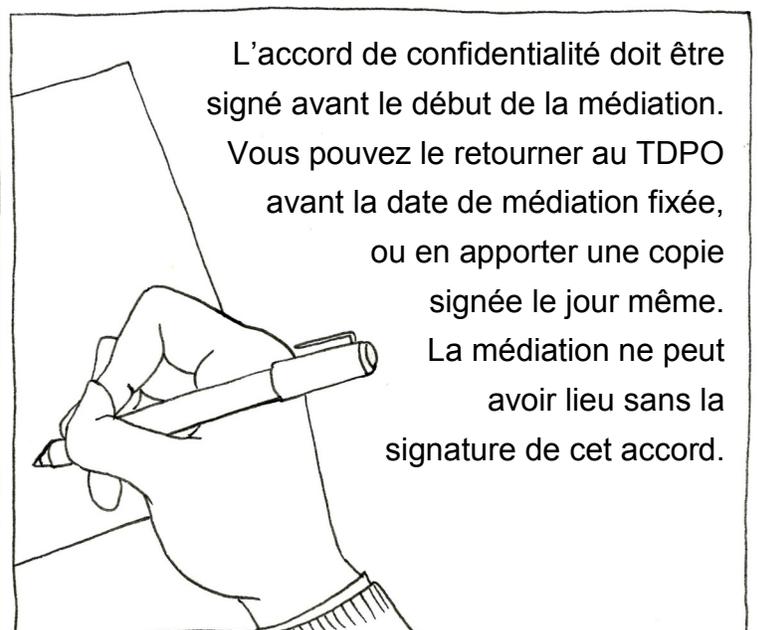
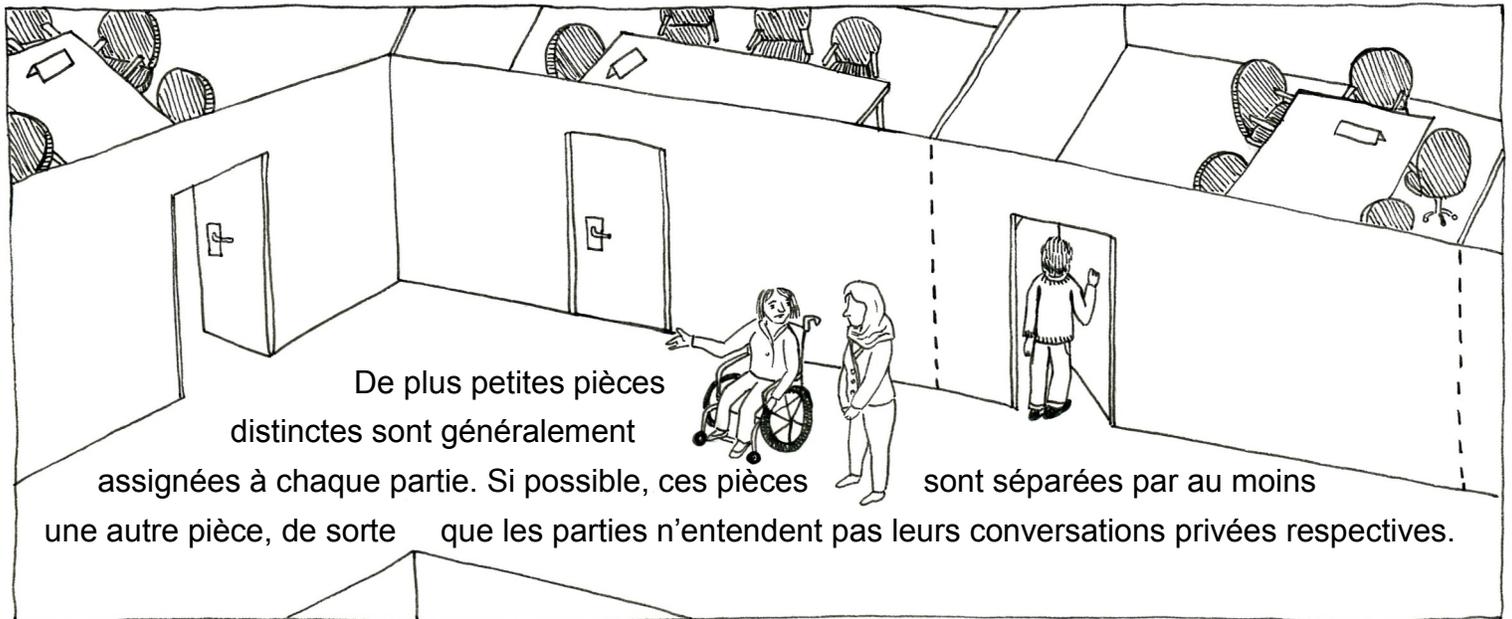
Écran électronique affichant des renseignements sur les procédures de la journée

Voyez maintenant ce qui se produit généralement lors d'une médiation. Cependant, chaque affaire étant différente, votre médiation pourrait différer légèrement.

Chaque salle de médiation ressemble à ceci :



Le médiateur peut commencer la séance en rencontrant le requérant et l'intimé dans des pièces différentes ou dans une même pièce. Si vous commencez la médiation ensemble, le médiateur vous présentera les grandes lignes de la médiation en même temps.



Après la présentation du processus, le médiateur examine la requête et les enjeux avec les parties.



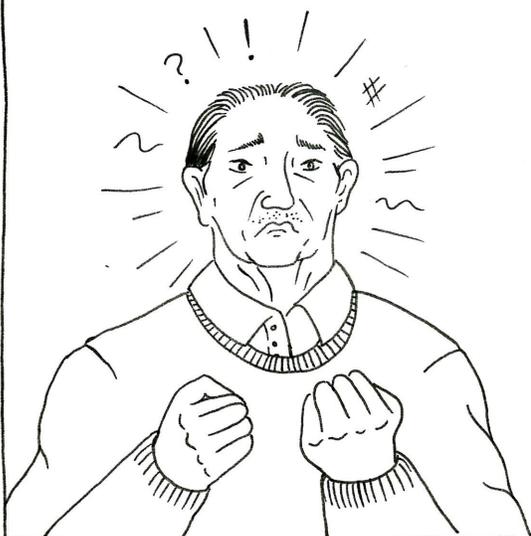
Oui, je voulais ajouter que...

Et je voulais m'assurer que vous savez que...

Pendant cet examen, vous pourrez vous assurer que le médiateur comprend votre perception de ce qui s'est passé.



Le processus peut parfois être très émotionnel.



Le médiateur tente sincèrement de comprendre les points de vue du requérant et de l'intimé.

Oui, tout à fait, je comprends ce que vous dites...



Néanmoins, bien qu'il puisse être sympathique, le médiateur ne prend pas parti. Il doit rester neutre, objectif et impartial : hors du litige.



En écoutant les deux parties, le médiateur sait que souvent il n'y a pas de réponse absolument claire dans le litige.

Le médiateur apporte aussi un nouvel éclairage aux parties en leur expliquant les différents problèmes que présente l'affaire, de même que ce qui sera considéré en audience.



Voici comment votre affaire pourrait être évaluée par un arbitre du TDPO...

Vous courez un risque considérable dans ces différents aspects de l'affaire...



Il peut reconnaître les forces de votre affaire. Qui plus est, il peut vous informer des failles qu'il y détecte. Même si vous avez confiance, aucune affaire n'est gagnée d'avance.

Selon ce que pourrait accorder le TDPO si la requête est accueillie, que suis-je prêt à offrir à l'autre partie?

Ces renseignements peuvent vous aider à déterminer ce que vous souhaitez voir dans l'offre de règlement.



Je ne veux pas aller en audience si je risque de perdre...



C'est aussi une bonne raison d'essayer de régler le litige d'une manière qui permet de meilleurs résultats qu'une audience. Pour parvenir à un règlement, les compromis sont la clé.

Après avoir écouté les deux parties, le médiateur peut proposer des règlements possibles. Il demande également directement aux parties ce qu'elles sont prêtes à offrir ou à accepter pour régler leur différend.



Avez-vous une offre à présenter à l'autre partie?

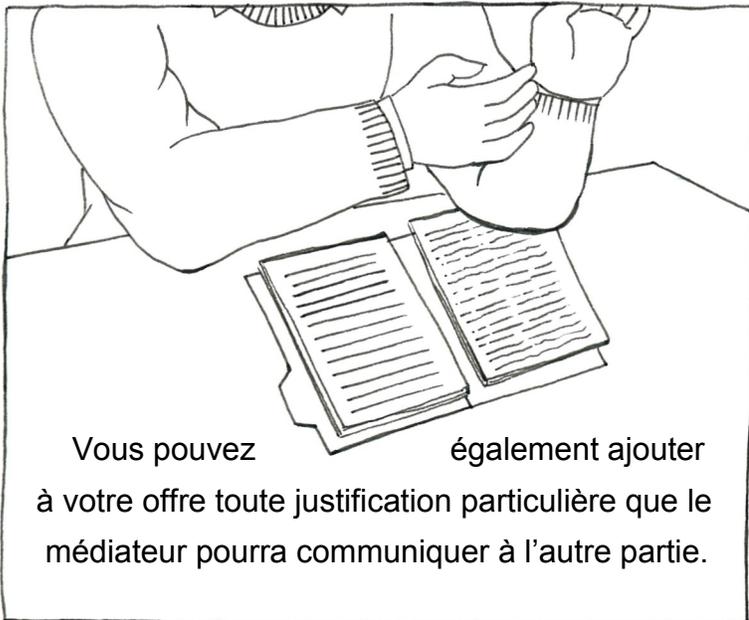


Je pense que je préférerais cesser la médiation...

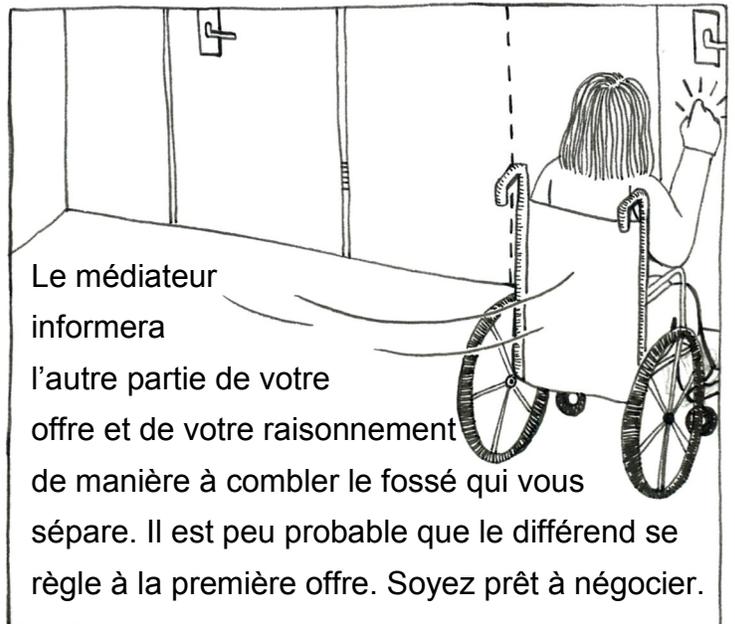
L'une ou l'autre des parties peut formuler la première offre. De même, vous n'êtes pas tenu de faire une offre si vous ne le souhaitez pas. Comme il s'agit d'un processus volontaire, vous êtes libre de mettre fin à la médiation à tout moment, auquel cas le TDPO fixera une date d'audience.

Les règlements ne tournent pas tous autour de l'argent. De nombreuses parties souhaitent trouver une façon de prévenir d'autres violations des droits de la personne ou d'améliorer les processus pour les gérer à un stade précoce. L'offre peut proposer des réparations pécuniaires ou non.

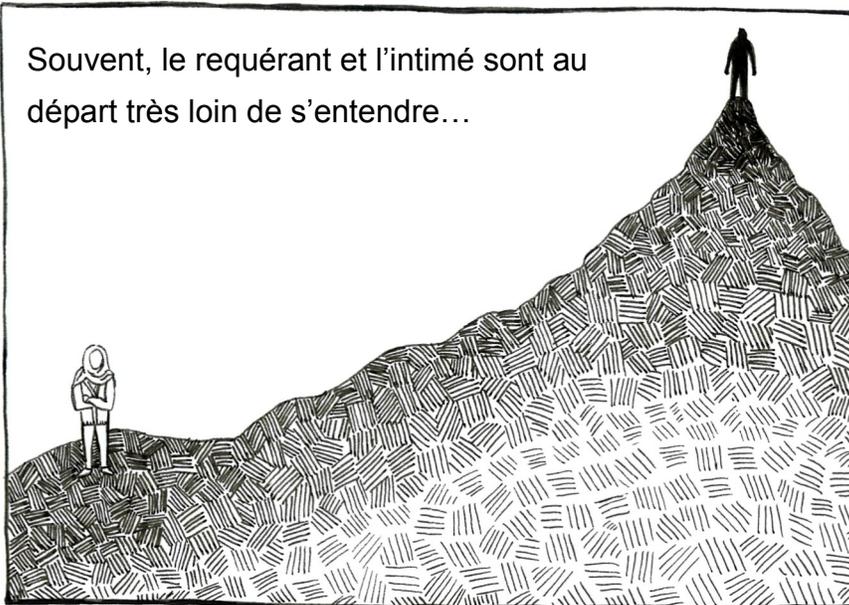




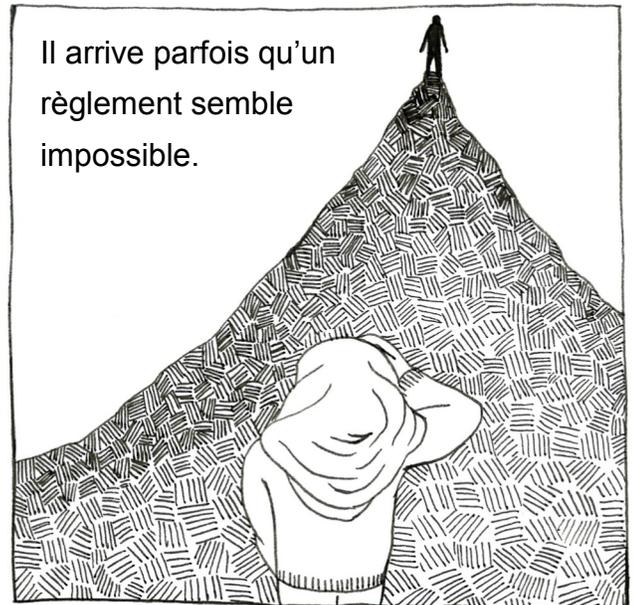
Vous pouvez également ajouter à votre offre toute justification particulière que le médiateur pourra communiquer à l'autre partie.



Le médiateur informera l'autre partie de votre offre et de votre raisonnement de manière à combler le fossé qui vous sépare. Il est peu probable que le différend se règle à la première offre. Soyez prêt à négocier.



Souvent, le requérant et l'intimé sont au départ très loin de s'entendre...



Il arrive parfois qu'un règlement semble impossible.

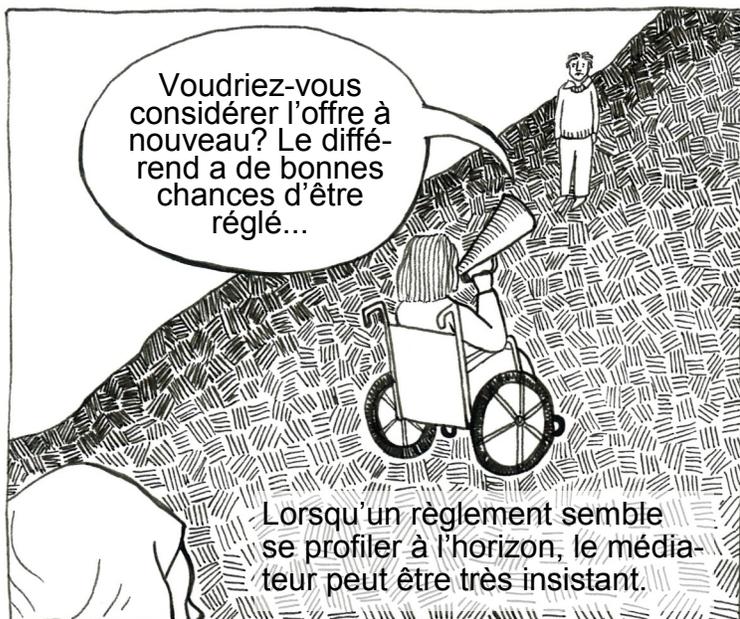


C'est le rôle du médiateur de rapprocher les parties; il y réussit généralement.

Le médiateur comprend la loi et son incidence sur les parties. Il est spécialiste en règlement de différends.

Je ne suis pas prêt à accepter toutes les conditions de l'offre.

Il a été difficile pour l'autre partie de faire tout ce chemin, elle ne sera peut-être pas disposée à aller plus loin sans un léger compromis.

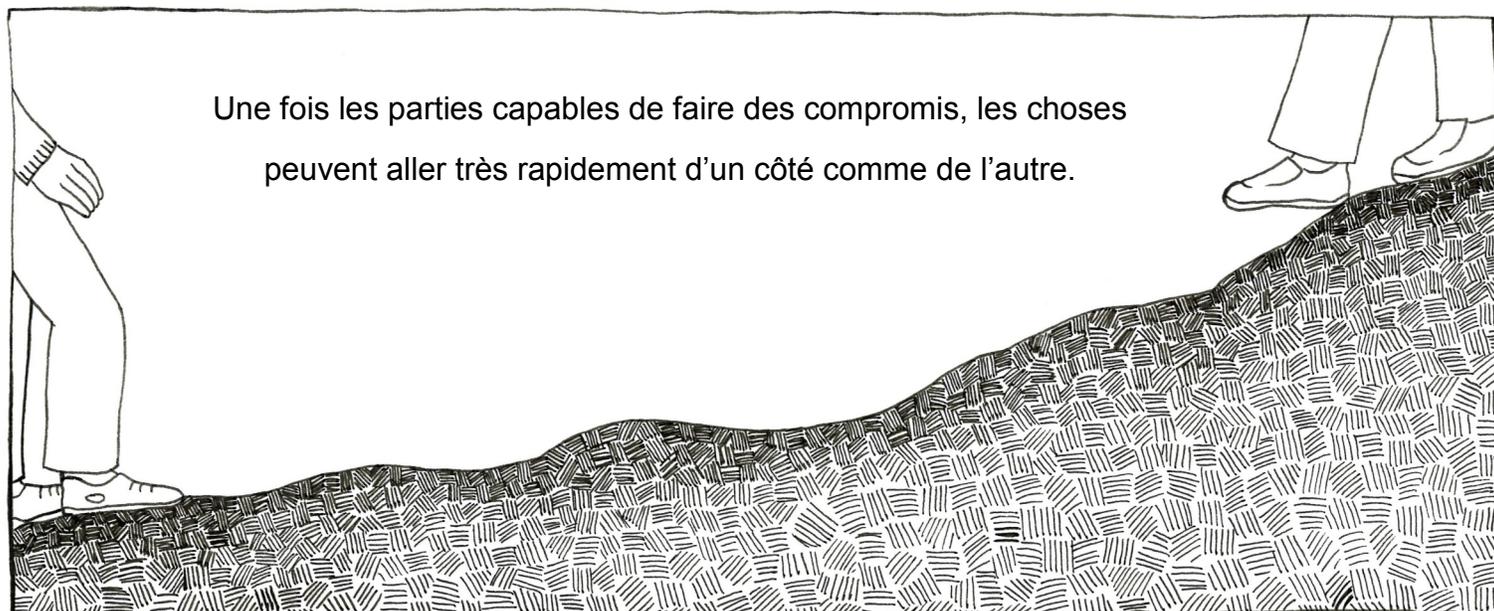


Voudriez-vous considérer l'offre à nouveau? Le différend a de bonnes chances d'être réglé...

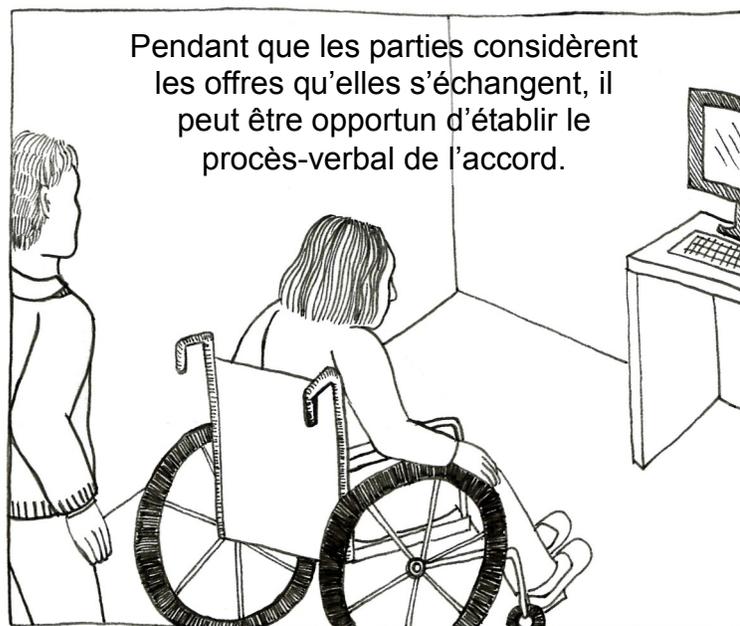
Lorsqu'un règlement semble se profiler à l'horizon, le médiateur peut être très insistant.



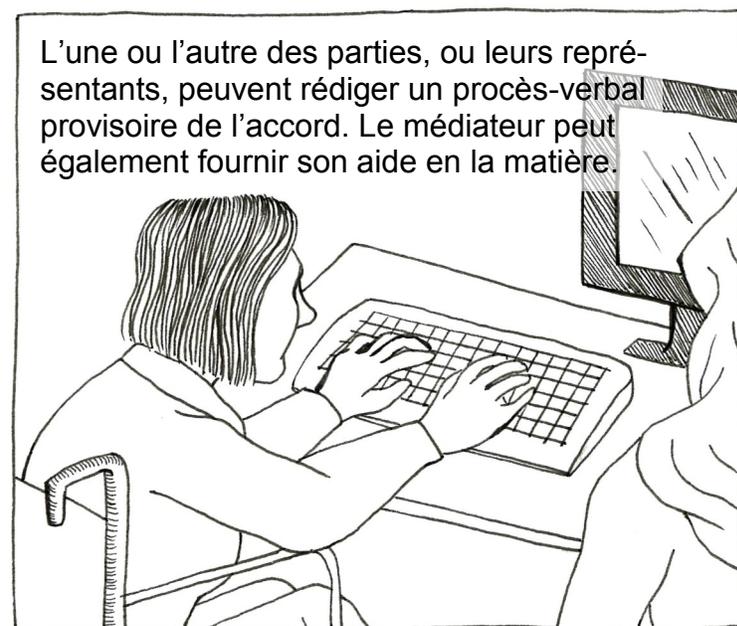
Le médiateur peut souligner aux parties les bons côtés du règlement possible pour s'assurer que les parties comprennent exactement ce qui leur est offert et pourquoi.



Une fois les parties capables de faire des compromis, les choses peuvent aller très rapidement d'un côté comme de l'autre.

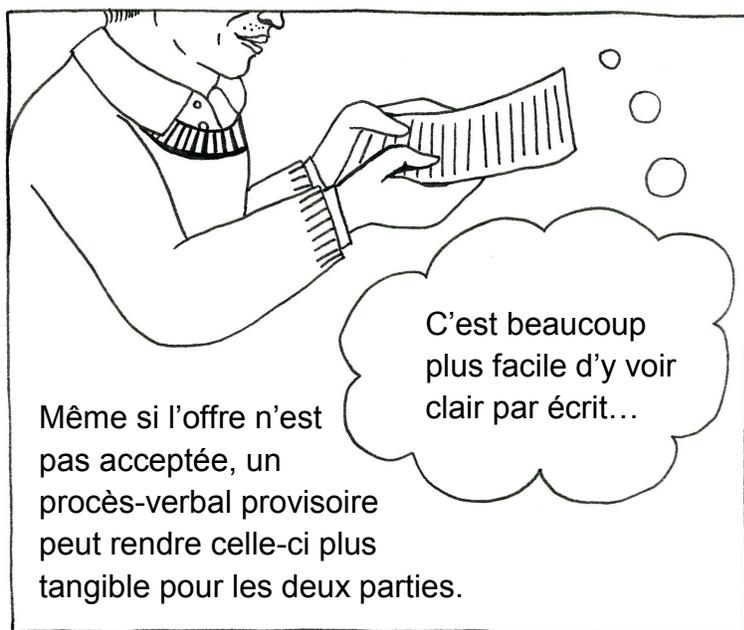


Pendant que les parties considèrent les offres qu'elles s'échangent, il peut être opportun d'établir le procès-verbal de l'accord.



L'une ou l'autre des parties, ou leurs représentants, peuvent rédiger un procès-verbal provisoire de l'accord. Le médiateur peut également fournir son aide en la matière.

Ce procès-verbal énonce l'accord conclu entre les deux parties.



Même si l'offre n'est pas acceptée, un procès-verbal provisoire peut rendre celle-ci plus tangible pour les deux parties.

Personne ne vous forcera à signer le procès-verbal de l'accord. Bien que vous puissiez être encouragé à accepter l'offre, vous pouvez toujours la refuser. Tout règlement signé est définitif.



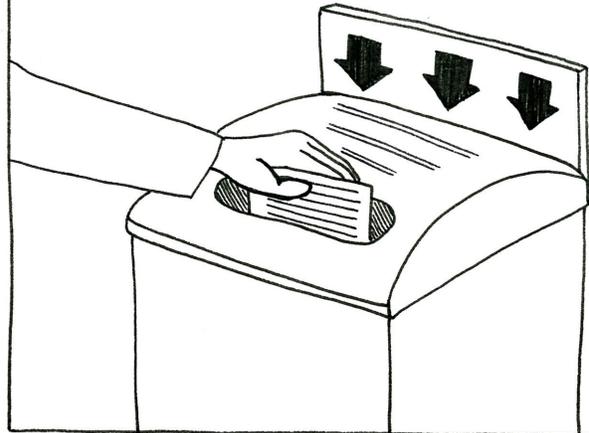
Lorsque les deux parties ont lu et accepté toutes les conditions du procès-verbal, elles signent le document final. Chaque partie conserve une copie originale signée du procès-verbal de l'accord.



Le TDPO ne conserve pas de copie du procès-verbal de l'accord. Il ne conserve que la formule 25 signée, qui confirme que la requête a fait l'objet d'un règlement et que le dossier peut être clos.



Tous les autres documents liés à votre affaire dont dispose le médiateur sont détruits.



Bien souvent, dans un règlement réussi, tout le monde est un peu insatisfait – mais tout de même soulagé que le processus soit terminé – et apte à se tourner vers l'avenir.



**POINTS
À GARDER EN
TÊTE DURANT
LA MÉDIATION**



1.

Faites confiance
au médiateur

Le médiateur est impartial : il écoute
équitablement les deux parties.

Il ne peut témoigner pour ou
contre vous lors d'une audience
et est lié par les accords de
confidentialité.

Si vous donnez au médiateur des renseignements que vous ne souhaitez pas être connus de l'autre partie, demandez au médiateur de ne pas les lui divulguer.

Le médiateur est humain et peut reconnaître le stress que vous cause la médiation. Il peut même blaguer pour détendre l'atmosphère.

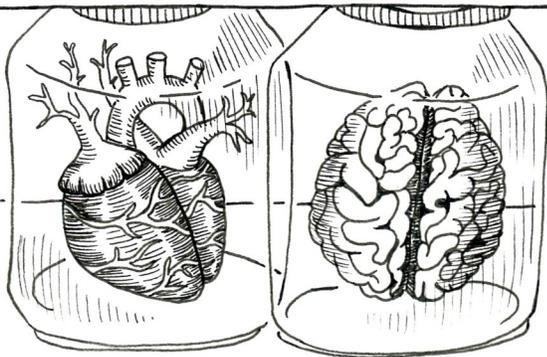
2.

Soyez conscient
de vos émotions.

Pour plusieurs, les processus juridiques sont source de grand stress. Il peut être angoissant de traiter avec des avocats et la partie adverse.

L'anxiété n'est qu'une des émotions que vous pourriez ressentir. Vous pourriez vous sentir en colère, blessé, ou même trahi. Il peut être difficile pour les parties de tourner la page sur leur litige.

Le médiateur est là pour vous aider à regarder vers l'avenir.



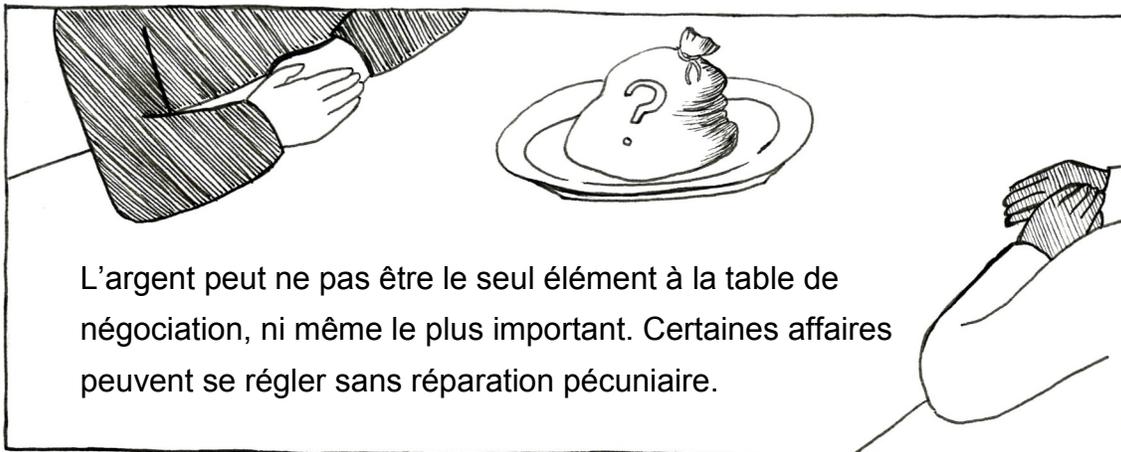
Soyez à l'écoute de vos émotions, mais fondez aussi votre décision sur le déroulement possible d'une audience.

Lorsque les parties ont la volonté de s'entendre,



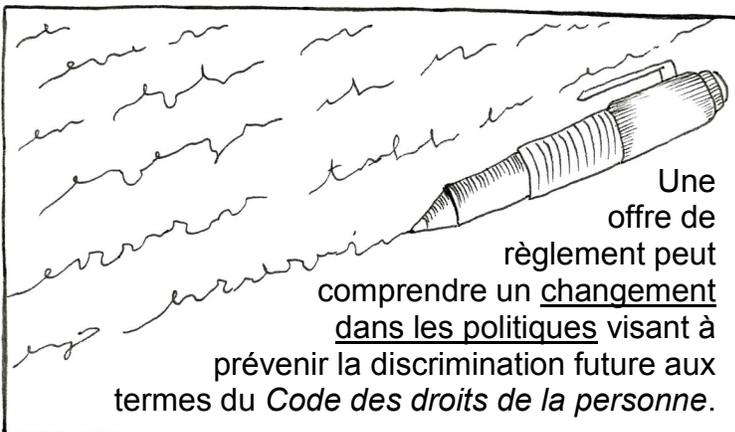
il existe souvent une solution.

3.
Ce n'est pas qu'une question d'argent.



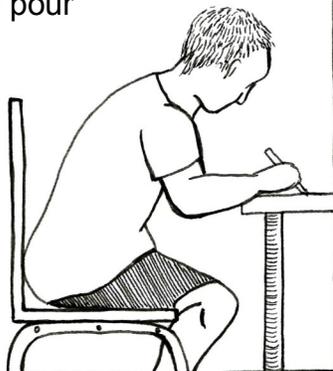
L'argent peut ne pas être le seul élément à la table de négociation, ni même le plus important. Certaines affaires peuvent se régler sans réparation pécuniaire.

La réparation diffère selon les circonstances individuelles, mais certains éléments généraux peuvent être demandés ou offerts...



Une offre de règlement peut comprendre un changement dans les politiques visant à prévenir la discrimination future aux termes du *Code des droits de la personne*.

Dans ce cas, l'intimé accepte d'établir les étapes à entreprendre pour prévenir une situation comme celle en cause.



En outre, une offre de règlement peut prévoir des excuses écrites ou verbales de l'intimé à l'endroit du requérant, ce que vous ne risquez pas de recevoir lors d'une audience.

Je suis désolé...



4. Le médiateur n'est pas votre avocat.

Et bien, je ne peux pas vous dire quoi faire...

Le médiateur ne peut vous donner le genre d'avis juridique qu'offrent les avocats.

Essentiellement, le médiateur vous fournit des renseignements, tandis que les avocats vous donnent un avis et vous représentent.

Je peux cependant vous dire que je crois que votre affaire...

5. Le médiateur n'est pas un arbitre...

Le médiateur ne rend pas de décision quant à votre affaire, même si elle se rend en audience.

Cela ne fait pas partie de la médiation...

REQUÉRANT

INTIMÉ

Comme la médiation ne vise pas à déterminer qui a raison, les preuves ne sont pas considérées. Néanmoins, votre version des faits est importante.

J'aimerais entendre votre version.

Même si votre version des faits aide le médiateur à expliquer votre position à l'autre partie, celui-ci ne dira probablement jamais qu'il croit une version plutôt qu'une autre.

Voilà pourquoi l'autre partie croit que...

6. Et la confidentialité dans tout ça?

Outre l'accord de confidentialité signé par les deux parties avant le début de la médiation, il y a souvent une clause de confidentialité dans le procès-verbal de l'accord.

Cette clause peut exiger des deux parties qu'elles gardent le silence sur les conditions de l'accord.

Comment s'est passée la médiation?

Je ne peux pas te donner de détails, mais nous sommes parvenus à un règlement.