

# COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE

## CADRE DE RÉFÉRENCE DE LA MÉDIATION

### PRÉAMBULE

**Considérant** les principes énoncés à la *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec (ci-après « la *Charte* »);

**Considérant** que la médiation à la Commission vise à favoriser les relations harmonieuses;

**Considérant** que la médiation en matière de droits de la personne exige de la médiatrice ou du médiateur de tenir compte des facteurs sociaux, culturels, d'inégalités ou de vulnérabilité pouvant influencer le déroulement de la médiation;

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse se donne le présent cadre de référence de la médiation.

### DÉFINITION

*La médiation est un mode de règlement des différends par lequel un tiers impartial sans pouvoir décisionnel, soit le médiateur, intervient à la demande des parties pour les aider à négocier, développer et choisir les solutions appropriées à leurs différends (définition tirée du « Code d'éthique des médiateurs » de l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec, article 2.1).*

### OBJECTIFS

Les objectifs du cadre de référence sont de :

- expliquer le processus de médiation de la Commission et encourager le recours à ce service, sauf si cela est contraire à l'intérêt de la justice ou des parties;
- clarifier le rôle de la médiatrice ou du médiateur assigné au dossier par la Commission;
- faire connaître les attentes de la Commission à l'égard des personnes participant au processus de médiation;
- assurer la qualité des services offerts par la Commission en matière de médiation.

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. La Commission a la responsabilité de favoriser la négociation d'un règlement entre les parties à tout moment du traitement de la plainte à la Commission (article 78 de la *Charte*).

2. Le *Code de procédure civile du Québec* prévoit que « *les parties qui s'engagent dans une procédure de prévention et de règlement des différends le font volontairement. Elles sont alors tenues d'y participer de bonne foi, de faire preuve de transparence l'une envers l'autre, à l'égard notamment de l'information qu'elles détiennent, et de coopérer activement dans la recherche d'une solution* » (article 2 du *CPC*, 1<sup>er</sup> alinéa).
3. La médiation constitue une démarche libre et volontaire. Elle permet aux parties de mieux comprendre leurs différences, de contextualiser la plainte et de trouver des pistes de solutions adaptées à leurs besoins, intérêts et valeurs.
4. La personne désignée par la Commission agit à titre de médiatrice ou de médiateur auprès des parties. Elle les accompagne tout au long du processus de médiation.
5. Le processus de médiation est confidentiel (article 94 de la *Charte*) et distinct du processus d'enquête. Ainsi, tout ce qui est dit, écrit ou fait au cours du processus de médiation, incluant le règlement intervenu, ne peut être communiqué et ne peut être introduit en preuve devant un tribunal, à moins que les parties n'y consentent, ou en vertu de dispositions particulières de la loi.

La confidentialité vise tant la médiatrice ou le médiateur que les parties, les représentantes et représentants et les personnes accompagnatrices, lesquels sont tenus à celle-ci envers les tiers, mais également entre elles.

Les documents reçus dans le cadre d'un processus de médiation ne sont pas versés au dossier d'enquête de la Commission, à moins que la partie qui les produit en fasse la demande une fois le dossier retourné à l'enquête, le cas échéant.

La médiatrice ou le médiateur ne peut être contraint de divulguer ce qui lui a été révélé ou ce dont elle ou il a eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions. De plus, on ne peut l'obliger à produire un document confectionné ou obtenu dans le cadre de la médiation devant un tribunal (article 95 de la *Charte*).

À moins que les parties n'en conviennent expressément, et sous réserve d'une situation exceptionnelle prévue à la Loi, on ne peut invoquer comme preuve dans une procédure judiciaire une opinion exprimée ou une suggestion formulée par l'une des parties ou par la médiatrice ou le médiateur quant à un éventuel règlement du différend.

## **DEVOIRS ET RÔLES DE LA MÉDIATRICE OU DU MÉDIATEUR**

6. La médiatrice ou le médiateur doit :
  - Agir en respect de la *Charte*, des politiques, des directives et des avis de la Commission;

- Appliquer des méthodes de résolution des conflits;
- Sensibiliser les parties aux principes découlant de la *Charte*, ainsi qu'aux droits qu'elle protège et leur application;
- Agir de manière impartiale et objective;
- Agir avec intégrité, respect et de façon équitable;
- S'assurer de l'absence de conflits d'intérêts, apparents ou existants, et agir en conséquence.

Le rôle de la médiatrice ou du médiateur est de :

- Veiller à maintenir la confiance des parties à son égard et face au processus de médiation;
- Diriger le processus de médiation et veiller à son bon déroulement;
- Favoriser un climat respectueux entre les parties et les autres personnes participant au processus de médiation;
- Faciliter la communication pour permettre aux parties de comprendre le contexte de la plainte et leur perception des faits;
- Aider les parties à conclure un règlement satisfaisant de part et d'autre;
- S'assurer que le consentement des parties est libre et éclairé, obtenu sans aucune forme de pression ou de menace.

La médiatrice ou le médiateur ne donne pas d'avis aux parties et n'a aucun pouvoir décisionnel. Elle ou il ne représente aucune des parties. Elle ou il ne peut imposer des solutions ou un règlement.

## **DEVOIR D'INFORMATION**

7. La médiatrice ou le médiateur informe les parties qu'elles peuvent être accompagnées par une personne de leur choix, incluant un avocat, qui est tenue aux mêmes obligations de confidentialité et de bonne foi que les parties (voir aussi les articles 17 et suivants du présent *Cadre de référence*).
8. La médiatrice ou le médiateur informe les parties, les personnes qui les représentent et celles qui les accompagnent de leurs rôles et devoirs, des objectifs de la médiation, des principes et règles gouvernant son déroulement, des limites de cette démarche et de la confidentialité du processus de médiation.
9. La médiatrice ou le médiateur informe les parties :
  - Du caractère libre et volontaire de la médiation et de leur droit d'interrompre ce processus en tout temps;
  - Qu'il leur appartient de prendre leur propre décision quant à l'acceptation du règlement proposé. Au besoin, la médiatrice ou le médiateur peut inviter les parties à faire les consultations nécessaires avant de donner leur consentement;

- De la fermeture du dossier de la Commission après la signature d'un règlement;
- De la prochaine étape du processus de traitement du dossier, s'il n'y a pas de règlement, et de la possibilité, à tout moment du traitement du dossier, de présenter une offre de règlement.

## **DÉROULEMENT DU PROCESSUS DE MÉDIATION**

10. La médiatrice ou le médiateur, après consultation auprès des parties, établit le calendrier et la manière dont se déroulera le processus de médiation.
11. Généralement, le processus de médiation se déroule en trois étapes :
  - Entretiens confidentiels entre la médiatrice ou le médiateur et chaque partie en préparation de la séance de médiation;
  - Échanges entre les parties pour exprimer leur version respective des faits, leur perception de la situation et les impacts vécus afin de favoriser une compréhension et un respect mutuels;
  - Évaluation des options, exploration des objectifs et des attentes des parties, négociation et recherche de solutions mutuellement satisfaisantes.
12. La médiatrice ou le médiateur est libre de s'entretenir séparément avec chacune des parties, à leur demande ou de sa propre initiative, et convient avec cette partie quelles informations communiquées lors de ces entretiens peuvent être divulguées à l'autre partie.
13. À tout moment, une partie peut porter à l'attention de la médiatrice ou du médiateur des renseignements et documents qu'elle considère comme pertinents. La médiatrice ou le médiateur doit protéger leur caractère confidentiel.
14. La médiatrice ou le médiateur favorise le partage d'informations pertinentes entre les parties lorsque celles-ci peuvent faire progresser la médiation.
15. La médiatrice ou le médiateur peut suspendre le processus de médiation, pour une durée limitée, à la demande de l'une ou l'autre des parties ou de sa propre initiative.

## **RÔLE DES PARTIES, DES REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANTS ET DES PERSONNES ACCOMPAGNATRICES**

17. Pour permettre à la Commission d'atteindre son objectif de célérité dans le traitement des dossiers, la collaboration des parties, des représentantes et représentants et des personnes accompagnatrices est essentielle.
18. Les parties, les représentantes et représentants et les personnes accompagnatrices qui participent à la médiation observent une attitude digne et respectueuse et font preuve de bonne foi.

19. Les parties procèdent avec diligence à la signature des documents requis pour confirmer l'entente.

#### **FIN DE LA MÉDIATION SANS RÈGLEMENT DU DOSSIER**

20. La médiatrice ou le médiateur peut mettre fin à la médiation, sans qu'un règlement soit intervenu, lorsque :
- l'une ou l'autre des parties le demande;
  - sa continuation risque d'être préjudiciable à une partie;
  - la médiatrice ou le médiateur estime peu probable le règlement du dossier en médiation;
  - la partie plaignante se désiste de sa plainte;
  - tout autre motif le justifie.
21. Si les parties n'arrivent pas à convenir d'un règlement, la Commission poursuit son enquête, sauf dans le cas d'un désistement qui mène à la fermeture du dossier.

#### **RÈGLEMENT DU DOSSIER**

22. La *Charte* prévoit que « *si un règlement intervient entre les parties, il doit être constaté par écrit* » (article 79 de la *Charte*).
23. La signature d'un règlement met fin au traitement de la plainte déposée à la Commission et le dossier est fermé.

La Commission n'est pas partie au règlement et n'a aucune responsabilité relativement à son exécution.

Le 25 juin 2020