

## Avantages

Environ deux tiers (2/3) des plaintes traitées par notre service de médiation mènent à une entente.

La médiation est :



### Volontaire

Les parties décident ensemble de la meilleure solution.



### Rapide

Économise énergie, temps et ressources pour toutes les parties.



### Respectueuse

Favorise l'échange direct et spontané dans une ambiance informelle.



### Non conflictuelle

Il n'y a pas de gagnant ou de perdant.

### La médiation permet aux parties :

- de retrouver une paix d'esprit.
- de rétablir ou d'améliorer leurs relations.
- d'être informées sur les droits de la personne.
- d'effectuer des changements à long terme.

## Le rôle de la médiatrice ou du médiateur

### La médiatrice ou médiateur :

- **vous informe** de vos droits et de vos responsabilités qui se retrouvent dans la Charte des droits et libertés de la personne.
- **vous aide** à identifier vos besoins, intérêts, valeurs et émotions.
- **vous encourage** à trouver des solutions créatives, appropriées et respectueuses.

### La médiatrice ou médiateur vous permet de :

- **communiquer** dans un climat respectueux et ouvert.
- **comprendre** vos perceptions différentes des faits et le contexte de la plainte.
- **arriver à une entente** satisfaisante pour vous et pour l'autre partie.

### La médiatrice ou médiateur s'engage à :

- ne pas favoriser l'une ou l'autre des parties.
- refuser tout projet d'entente qui est :
  - contraire à la loi,
  - fait sans le consentement libre et éclairé des parties,
  - crée une situation de déséquilibre.




## La médiation

### Un service professionnel gratuit pour s'entendre dans le respect

La **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse** est un organisme indépendant qui a pour mission de veiller à la promotion et au respect des droits énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec.

 [www.cdpdj.qc.ca](http://www.cdpdj.qc.ca)

 514 873-5146  
1 800 361-6477 (sans frais)

 [information@cdpdj.qc.ca](mailto:information@cdpdj.qc.ca)



104 F/2023-08



Commission  
des droits de la personne  
et des droits de la jeunesse

Québec

# La médiation

**C'est un processus permettant de régler un conflit à l'amiable.**

Une médiatrice ou un médiateur impartial vous aide à élaborer une **entente équitable** qui convient à toutes les parties.

## Pour qui?

La médiation est un service pour régler les plaintes qui relèvent de la **Charte des droits et libertés de la personne**.

Ce service peut être offert aux **personnes, groupes de personnes ou organismes** (au nom des victimes) qui souhaitent régler leur conflit dans un esprit de collaboration.



## Accompagnement

Vous pouvez être accompagné d'une personne de votre choix pendant la médiation, y compris par un avocat ou une avocate. Le rôle de cette personne se limite à vous conseiller.



# Exemples d'ententes conclues grâce à la médiation

## Discrimination fondée sur le sexe

*Une employée aurait refusé qu'une mère allaite son bébé à la piscine municipale.*

Les parties s'entendent pour qu'une lettre d'excuses soit envoyée à la mère et qu'elle reçoive un montant à titre de dommages moraux. De plus, la Ville s'est engagée à rappeler à son personnel qu'il est permis d'allaiter dans ses installations.

## Harcèlement discriminatoire

*Une femme aurait été victime de harcèlement discriminatoire au travail du fait de la couleur de sa peau et de sa religion.*

L'employeur s'est engagé à faire une évaluation des pratiques de discrimination et de harcèlement au sein de son entreprise et d'identifier des pistes d'amélioration. La compagnie s'est excusée auprès de la victime et a convenu de lui verser un montant d'argent pour les dommages moraux subis.

## Inclusion scolaire d'un enfant vivant avec un handicap

*Une mère porte plainte pour son enfant qui présente une déficience intellectuelle.*

L'enfant aurait été victime de discrimination basée sur son handicap de la part de son école, ce qui aurait mené à sa déscolarisation. À la suite de la médiation, l'école a élaboré une stratégie pour assurer le retour en classe de l'enfant incluant des services adaptés et un accompagnement personnalisé.

# Déroulement

Dès que nous décidons de traiter votre plainte, nous pouvons vous proposer la médiation.

## Étapes

- 1 Rencontres préparatoires**  
La médiatrice ou le médiateur rencontre les parties séparément.
- 2 Séance de médiation**  
Les parties rencontrent ensemble la médiatrice ou le médiateur pour élaborer un projet d'entente.
- 3 Signature d'une entente**  
Cette entente lie les parties, c'est-à-dire qu'une fois que vous l'avez signée, vous devez la respecter. L'entente peut consister en des excuses ou en une compensation financière, par exemple.

S'il n'y a pas d'entente, la Commission continue son travail d'enquête.



Tout ce qui se dit et s'écrit lors d'une médiation est **confidentiel** et ne peut être révélé, même en justice, sans l'accord des parties.