

# LA MÉDIATION



S'ENTENDRE  
DANS LE RESPECT

Des services professionnels gratuits  
[www.cdpedj.qc.ca](http://www.cdpedj.qc.ca)

## MÉDIATION

### **Volontaire, rapide et respectueux**

La médiation est un mode de résolution des conflits volontaire, rapide et respectueux des droits des parties.

Une médiatrice ou un médiateur impartial(e) aide les parties à élaborer une entente équitable et durable, faisant l'objet d'un consentement libre et éclairé.

### **Quand ?**

La médiation est le premier service proposé pour résoudre une plainte liée à la Charte des droits et libertés de la personne, dès que la Commission confirme que les allégations soumises peuvent donner lieu à une enquête.

Les parties peuvent, à tout moment, demander la médiation.

### **Pour qui ?**

Pour les personnes, groupe de personnes, ou organismes (au nom des victimes) qui souhaitent régler leur conflit dans une ambiance de collaboration.

## AVANTAGES

La médiation compte de nombreux avantages si on la compare à l'enquête ou le recours au tribunal. Ce service professionnel est :

- **volontaire** – les parties décident de la meilleure solution, ensemble ;
- **rapide** – économise énergie, temps et ressource pour toutes les parties ;
- **respectueux** – favorise l'échange direct et spontané dans une ambiance informelle ;
- **impartial** – vise le respect de la Charte et de l'intérêt public ;
- **confidentiel** – les parties sont donc plus à l'aise pour s'exprimer franchement ;
- **non conflictuel** – il n'y a pas de gagnants ou de perdants ;
- **éprouvé** – plus de 2/3 des dossiers en médiation sont conclus par une entente ;
- **durable** – permet aux parties de retrouver la paix de l'esprit et de rétablir ou d'améliorer leurs relations, d'être informés sur les droits de la personne et d'effectuer des changements à long terme.

## DÉMARCHE

### **Confidentialité**

Tout ce qui se dit et s'écrit tout au long d'une médiation ne peut être révélé, même en justice, sans l'accord des deux parties.

### **Accompagnement**

Les parties peuvent se faire accompagner par une personne de leur choix, y compris un avocat ou une avocate. Le rôle de l'un ou de l'autre se limite à les conseiller.

### **Entente**

Toute entente est constatée par écrit et signée par les parties.

### **Déroulement**

1. Dépôt de la plainte ;
2. Si la plainte est recevable et peut donner lieu à une enquête, la Commission propose la médiation.
3. Le médiateur ou la médiatrice peut rencontrer les parties individuellement (prémédiation).
4. Les parties rencontrent le médiateur ou la médiatrice (médiation).
5. Signature d'une entente qui lie les parties (compensation, réparation, excuses).
6. S'il n'y a pas d'entente, la Commission peut faire enquête et saisir un tribunal.

## MÉDIATEUR, MÉDIATRICE

### **Son rôle :**

- informer les parties de leurs droits et de leurs responsabilités en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne;
- aider les parties dans l'identification de leurs besoins, intérêts, valeurs, sentiments et émotions;
- encourager les solutions créatives, appropriées et respectueuses.

### **Permet aux parties :**

- de communiquer dans un climat respectueux et ouvert;
- de comprendre leurs perceptions des faits et le contexte de la plainte;
- d'en arriver à une entente satisfaisante pour chacune d'elles dans le respect de la Charte et de l'intérêt public.

### **S'engage :**

- à ne pas favoriser l'une ou l'autre des parties ;
- à refuser tout projet d'entente qui est contraire à la loi, lorsqu'il y a absence de consentement libre et éclairé ou qui crée une situation de déséquilibre.

## EXEMPLES DE MÉDIATIONS

### **Discrimination sexuelle**

Une employée a refusé qu'une mère allaite son bébé à la piscine municipale. En médiation, il est entendu que la mère reçoive une lettre d'excuses et un certain montant à titre de dommages moraux. De plus, la Ville s'est engagée à rappeler à ses employé(e)s qu'il est permis d'allaiter dans ses installations.

### **Discrimination fondée sur le handicap**

Madame B. a été congédiée parce que son handicap l'empêchait d'exécuter ses tâches. En médiation, les parties conviennent d'accommoder cette employée en confiant ses tâches à d'autres employés. Pour sa part, Mme B. s'est vue confier d'autres tâches, plus compatibles avec son handicap

## VOS DROITS SELON LA CHARTE



**La Charte des droits et libertés de la personne interdit la discrimination ou le harcèlement basé sur :**

- la race;
- la couleur;
- le sexe;
- la grossesse;
- l'orientation sexuelle;
- l'état civil;
- l'âge (sauf exception);
- la religion;
- les convictions politiques;
- l'origine ethnique ou nationale;
- la condition sociale;
- la langue;
- le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

De plus, elle protège contre :

- l'exploitation de personnes âgées ou handicapées;
- la discrimination au travail basée sur des antécédents judiciaires;
- les représailles quand on porte plainte ou on participe à une enquête de la Commission.

La Commission peut recevoir une plainte, offrir la médiation ou faire enquête dans toutes ces situations, et saisir le Tribunal des droits de la personne ou tout autre tribunal.

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

Téléphone : 514 873-5146  
ou 1 800 361-6477

Télécopie : 514 873-6032

Téléscripteur : 514 873-2648

Courriel : [accueil@cdpdj.qc.ca](mailto:accueil@cdpdj.qc.ca)

## Siège social :

360, rue Saint-Jacques, 2<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Y 1P5

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.

Elle a également pour mission de veiller à la protection de l'intérêt de l'enfant et au respect des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse et par la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.

De plus, la Commission veille à l'application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.

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



012 FA / 2011-08