



Bureau de la gestion informelle des conflits

Médiation

La médiation est un processus volontaire dans le cadre duquel un praticien ou une praticienne en gestion des conflits aide les parties en litige à trouver d'elles-mêmes une solution au conflit qui soit acceptable pour toutes. Elle n'efface pas le passé, ni ne permet de déterminer qui a tort et qui a raison, mais elle offre un forum de discussion respectueux et confidentiel à l'intérieur duquel toutes les parties ont l'occasion :

- de rétablir la confiance et d'engager une communication productive;
- de parler librement et ouvertement de leurs besoins, intérêts et opinions et de comprendre ceux des autres;
- de proposer des solutions viables et de longue durée de régler le conflit aux situations conflictuelles;
- de négocier les modalités d'une entente.

Règles sur la médiation

Les règles entourant la médiation sont simples :

- les parties s'y engagent de plein gré et de bonne foi;
- les échanges sont confidentiels; les ententes ne sont pas rendues publiques à moins que toutes les parties impliquées acceptent de divulguer le contenu des discussions et/ou documents, en tout ou en partie;
- les parties peuvent être accompagnées d'une personne de leur choix;
- le praticien ou la praticienne agit de façon impartiale et ne représente pas les intérêts d'aucune des parties impliquées dans le conflit;
- les parties cherchent ensemble des solutions simples et raisonnables à leur conflit. Le praticien ou la praticienne n'a aucun pouvoir décisionnel;
- tout autre recours est temporairement suspendu.



Processus de médiation

Le processus de médiation se définit en plusieurs étapes:

1. Préparer le terrain (pré médiation)
 - rencontrer individuellement chaque partie (en personne ou par téléphone) pour leur permettre de raconter leur histoire;
 - présenter le processus de médiation et répondre aux questions des parties.
2. S'entendre sur la marche à suivre
 - signer l'*accord de médiation* (ensemble de règles et conditions auquel toutes les parties s'engagent) avant d'entamer la séance de médiation.
3. Cerner les enjeux
 - décrire la nature du conflit;
 - identifier les grands sujets de préoccupation pour les parties (communs et respectifs);
 - résumer les problèmes.
4. Explorer les intérêts
 - cerner les intérêts, besoins, préoccupation, craintes et espoirs de chacune des parties (communs et respectifs);
 - établir l'ordre de priorités des problèmes;
 - résumer les intérêts identifiés.
5. Élaborer des options
 - avoir recours à une séance de remue-méninges;
 - favoriser l'ouverture à différentes positions ou solutions qui répondent aux intérêts exprimés par toutes les parties;
 - s'assurer que les parties comprennent la nécessité d'envisager de multiples options;
 - évaluer la viabilité et les répercussions de chaque option.
6. Conclure une entente
 - s'assurer que l'entente est réalisable et durable;
 - définir la marche à suivre pour concrétiser l'entente;
 - rédiger l'entente et la faire signer par toutes les parties ou résumer les intérêts et besoins de chaque partie, si aucune entente n'est possible;
 - fixer un calendrier de suivi.
7. Fermer le dossier

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la médiation, communiquez avec le Bureau de la gestion informelle des conflits au : 1-866-382-7502 ou nous faire parvenir un message par courriel : NC-OICM-BGIC-GD@hrsdc-rhdcc.gc.ca.