



## 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](mailto:NC-OICM-BGIC-GD@hrsdc-rhdcc.gc.ca).