

# Qu'est-ce que la médiation?

## Médiation

Le médiateur communiquera avec les parties pour discuter des règles de base, du processus d'échange de renseignements, de l'heure et de l'endroit où aura lieu la médiation, de même que de toute autre question pertinente. La médiation aura lieu dans un endroit neutre convenant aux deux parties. Les parties et le médiateur décideront également de la durée de la médiation. Au cours des séances de médiation, à l'aide du médiateur, les parties tenteront conjointement d'arriver à établir les faits et les questions et de générer et explorer diverses options pour aplanir les points de mécontentement. Les parties décideront elles-mêmes des solutions puisque le rôle du médiateur n'est pas d'imposer des solutions.

## Entente

Le médiateur pourra aider à dresser les principaux points sur lesquels les parties se sont entendues au cours de la médiation. Si les parties n'arrivent qu'à une entente partielle ou qu'aucune entente n'est conclue, l'Office rendra une décision formelle sur toute question laissée en suspens.



## COMMENT EST TRAITÉE L'INFORMATION CONFIDENTIELLE?

On respectera la confidentialité de tous les aspects de la médiation d'un différend, à moins que les parties n'en conviennent autrement. Cela permet aux parties d'exprimer leur point de vue librement. Des mesures sont en place pour assurer que tout le matériel présenté demeure confidentiel. Si aucune entente n'est conclue et que l'affaire est renvoyée à l'Office pour une décision formelle, le médiateur ne pourra discuter d'aucune partie du dossier avec ses collègues et sera exclu du cas. Le médiateur ne peut être tenu de déposer des renseignements ou de témoigner relativement à l'information obtenue au cours de la médiation.

## FORMULAIRES UTILES

- » Demande de médiation
- » Entente de médiation
- » Rôles, droits et responsabilités des participants à la médiation
- » Règles de base de la médiation

Ces formulaires sont disponibles sur le site Internet de l'Office au [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca). Le site contient également des renseignements additionnels concernant l'Office et ses responsabilités, ses décisions et ses arrêtés.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Office des transports du Canada  
15, rue Eddy  
Gatineau (Québec) K1A 0N9

Sans frais : 1-888-222-2592  
ATS : 1-800-669-5575  
Télécopieur : 819-997-6727  
Courriel : [info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca)



[www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)



Office  
des transports  
du Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

Canada

## INTRODUCTION

Par son mandat, l'Office des transports du Canada est habilité à résoudre les divers différends et plaintes dans le domaine des transports qui relèvent de sa compétence, au moyen de la médiation. La médiation peut être utilisée pour faciliter la résolution de conflits en offrant aux parties une solution de rechange efficace au processus décisionnel, semblable à celui d'un tribunal, plus formel de l'Office. L'Office peut fournir des services de médiation afin d'aider les parties à négocier leur propre entente mutuellement satisfaisante.

La médiation peut être utilisée pour régler toute question qui relève, de façon générale, du processus plus formel de règlement des différends. L'Office a également l'autorité de recourir à la médiation (de même qu'à l'arbitrage) sur des questions plus spécifiques relatives au domaine ferroviaire.



## QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION?

La médiation est un processus confidentiel, volontaire et informel de collaboration pour régler des problèmes. Ce processus aide les parties à prendre des décisions conjointes sur la façon de traiter les questions en litige, et, en définitive, d'en déterminer le résultat. La médiation est un outil flexible qui permet aux parties d'élaborer conjointement une solution qui satisfait à chacun de leurs besoins et qui pourrait ne pas être possible aux termes du processus décisionnel formel. Le processus peut s'avérer plus économique puisque l'Office fournit le médiateur et est plus expéditif car, d'après la loi, un processus de médiation doit être terminé dans un délai de 30 jours, à moins que les parties ne s'entendent elles-mêmes sur une plus longue échéance. De plus, si les parties le souhaitent, une entente de médiation peut être déposée auprès de l'Office et appliquée comme si celle-ci constituait une décision formelle de l'Office.

## QUEL EST LE RÔLE DU MÉDIATEUR?

Le rôle du médiateur est d'axer les discussions sur les intérêts et non sur les positions pour que les parties puissent négocier une entente mutuellement satisfaisante. Le médiateur oriente les discussions et améliore les voies de la communication.

Le médiateur émet également des commentaires sur les idées générées et incite les parties à explorer toutes les solutions présentées.

## QUI SONT LES MÉDIATEURS?

Un employé de l'Office, ou toute autre personne formée pour la médiation et expérimentée dans le domaine des transports sera nommée par le président à titre de médiateur dans un cas particulier. Si une affaire n'est pas résolue par la médiation, toute personne de l'Office engagée dans la médiation ne sera pas affectée au cas, si ce dernier est renvoyé à l'Office pour une décision formelle.



## COMMENT LANCER LE PROCESSUS DE MÉDIATION?

### Demande

Les parties doivent soumettre un formulaire de *Demande de médiation* individuelle ou conjointe auprès de l'Office pour régler leur différend par voie de la médiation. Lors du dépôt d'une demande individuelle, l'Office communiquera avec l'autre partie pour savoir si elle consent à la médiation comme moyen de résoudre le différend. Chaque partie devrait inclure un bref sommaire du différend et tout document pertinent dans sa demande. Les mêmes renseignements devraient également être envoyés à l'autre partie en cause.

À noter que si le même différend a déjà été déposé auprès de l'Office pour une décision formelle, celui-ci sera mis en attente jusqu'au terme du processus de médiation. Le cas formel peut être retiré si la médiation réussit. Il est aussi possible de le reprendre si la médiation échoue.

