

FICHE SYNTHÈSE

# LA MÉDIATION, un mode alternatif et efficace de prévention et de règlement de conflits



**Objectif** : Mieux connaître cette approche afin de vous aider à identifier dès le départ si elle serait pertinente et appropriée face à une situation conflictuelle vécue.

---



## QU'EST-CE QUE C'EST ?

La médiation est « un processus volontaire et flexible qui se déroule dans un cadre privé et confidentiel. Le médiateur aide les personnes impliquées dans un conflit à communiquer, à tenter de résoudre leurs difficultés et à trouver par elles-mêmes une solution favorable à leur mésentente ». (site internet de l'IMAQ – la Médiation).

La médiation est une approche structurée et centrée sur le dialogue. Elle cherche à désamorcer des situations et à remettre en communication les parties impliquées dans le conflit. Ce faisant, elle contribue à créer un climat de travail axé sur la collaboration.

## POURQUOI?

### Volontaire

Une personne qui participe à une médiation le fait volontairement. Elle accepte d'y participer, car elle est désireuse de trouver une solution au conflit qu'elle vit au travail. La médiation permet de parvenir à une entente librement consentie contrairement à une décision d'une tierce partie. De plus, il est possible de se retirer du processus en tout temps, pour quelques raisons que ce soit. Un refus de participer à une médiation ne doit pas être vu négativement.

### Flexible

Un processus souple qui s'adapte aux circonstances et qui permet aux participants d'aborder les enjeux liés à leur situation.

### Rapide

Un processus plus rapide que le processus judiciaire, qui peut aboutir à un résultat satisfaisant pour l'ensemble des parties en cause en seulement quelques jours, voire quelques heures. Cela diminue le stress lié à une situation ou à une relation qui s'envenime en raison de délais indus, tel que celui avant la fixation d'une audience devant un arbitre. De cette audience, il découlera ensuite une décision sur laquelle on a peu de contrôle et qui sera rendue des semaines, voire des mois plus tard.

### Économique

Un processus de médiation est moins coûteux qu'entamer des recours légaux.

### Créative

Une médiation permet aux parties de participer activement à la recherche de solutions originales et adaptées aux besoins, sans être limitées aux solutions prévues dans la loi ou imposées par un tiers qu'est l'arbitre.

### Centrée sur le dialogue

Une médiation cherche à désamorcer des situations et à remettre les parties en communication. Elle permet aux gens de maintenir des rapports constructifs et souvent essentiels.

## À QUELLES CONDITIONS?



### Les participants :

- S'engagent de façon libre et volontaire, en toute connaissance de cause
- S'engagent de bonne foi
- Adhèrent librement aux règles et principes de la médiation
- Mettent les meilleurs efforts et divulguent les informations nécessaires au bon déroulement de la médiation
- Abordent chaque séance avec ouverture d'esprit et font preuve d'écoute attentive en tout temps
- Respectent la confidentialité du processus et des discussions
- Respectent et appliquent l'entente convenue au terme de la médiation

### Le médiateur :

- Est neutre et impartial
- Aide à la réflexion, favorise la transparence, s'assure du respect dans les échanges
- Assume la responsabilité du processus, alors que les sources du conflit et les solutions appartiennent aux parties
- S'assure que les parties s'engagent dans le processus de bonne foi, de façon libre et volontaire, qu'elles adoptent une attitude collaborative et respectent la confidentialité
- Ne décide pas à la place des parties, mais les aide à définir un terrain d'entente acceptable entre elles
- Est empathique et à l'écoute dans ce processus centré sur les personnes
- Respecte les règles applicables associées à la confidentialité et au secret professionnel

## Rôle du médiateur

**LE MÉDIATEUR ACCOMPAGNE LES PARTIES EN CONFLIT POUR RÉTABLIR LA COMMUNICATION ET LES GUIDE DANS LA RECHERCHE DE SOLUTIONS MUTUELLEMENT SATISFAISANTES.**

### Exemples d'intervention du médiateur dans un processus de médiation :

- > Permettre à chacun d'exprimer son point de vue et ses besoins
- > Aider les parties à comprendre le point de vue de l'autre
- > S'assurer que l'ensemble des préoccupations soient comprises
- > Encourager l'expression constructive des émotions que génère en elles le conflit
- > Énoncer les différences de perceptions et d'intérêts afin de définir les écarts
- > Exprimer, consolider, valider avec les participants les problèmes, leurs sources
- > Favoriser des rencontres individuelles lorsque les discussions requièrent un recadrement, des clarifications ou semblent semer des inquiétudes chez un ou plusieurs participants
- > Encourager la souplesse, la créativité, la transparence
- > Insister davantage sur les solutions pour résoudre le conflit entre les parties que sur la recherche d'une faute, d'un blâme, d'un coupable
- > Favoriser la collaboration des participants dans la recherche de solutions à leur conflit et les aider à évaluer les solutions de façon réaliste

## Exemple d'un processus de médiation :

### PRÉMÉDIATION

Rencontre individuelle préalable avec chacune des personnes impliquées dans le conflit.

Permet au médiateur de mieux cerner les raisons du conflit, d'expliquer aux participants les règles du processus et de s'assurer que les conditions de succès soient présentes.

Permet aux participants d'apprendre à exprimer et à transmettre leurs difficultés.



### MÉDIATION

Dans le but de résoudre leur conflit, les participants expriment leurs perceptions du conflit et l'effet que ce dernier a sur eux, personnellement ou professionnellement, et ce, afin que des solutions mutuellement satisfaisantes soient développées. Le médiateur intervient afin de guider les parties et de favoriser la communication.



### ENTENTE ET SUIVI PAR LE MÉDIATEUR

Le médiateur participe à la rédaction du contenu de l'entente et les engagements des participants.

**Le processus de médiation peut être adapté à chaque situation particulière et en fonction des besoins des participants concernés.**



## COMMENT SE PRÉPARER À UNE RENCONTRE DE MÉDIATION?

### Faire un exercice de réflexion et d'analyse :

- Identifiez les conflits, l'impact sur votre travail, le climat de travail et votre vie personnelle et professionnelle. Pensez à ce qui est important pour vous.
- Réfléchissez à des pistes de solutions qui pourraient être discutées. Demandez-vous, par exemple, comment vous aimeriez que le conflit se règle.
- Préparez-vous un aide-mémoire.
- Préparez-vous à écouter et à communiquer respectueusement afin de maintenir un climat favorable à la collaboration.
- Motivez-vous à vouloir comprendre les perceptions de l'autre, ses motivations, ses raisons.

**Une préparation soignée permettra ensuite une médiation plus productive.**

### Sources

- Site de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, La médiation
- Site de l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec, La médiation
- Site du Ministère de la Justice du gouvernement du Canada, Le manuel relatif au règlement des conflits
- Lime Blogue, La médiation organisationnelle pour gérer les conflits, par Severine Paladini
- Éducaloi, Le déroulement de la médiation
- Ordre des CRHA, La médiation en entreprise : impartialité et indépendance, par Daniel Fillion, CRHA



Avec le soutien financier de

