



### **MÉDIATION FICHE D'INFORMATION**

La médiation est un processus volontaire et confidentiel au cours duquel le/la médiateur(trice), un tiers neutre et impartial, encourage la communication ouverte et respectueuse entre les parties.

La médiation n'est pas un processus contradictoire et n'a pas pour but de déterminer qui a tort et qui a raison.

Un processus de médiation implique que le/la médiateur(trice) aide les parties à résoudre le litige et qu'il/elle ne prend pas de décisions. En conséquence, seules les parties peuvent conclure une entente.

La médiation permet ainsi d'aider les parties à prendre connaissance et à exprimer leurs besoins et leurs intérêts respectifs, à partager leurs préoccupations et à mieux définir les questions en litige. En médiation, par opposition au processus d'appel au cours duquel une décision est imposée, les parties explorent elles-mêmes diverses options en vue de trouver ensemble une solution qui soit à la satisfaction de tous.

Les parties qui acceptent volontairement de participer à un processus de médiation sont généralement convoquées à une/des rencontre(s) de médiation. Il est recommandé que les personnes ayant les pouvoirs nécessaires pour mettre fin au litige soient présentes à ces rencontres. À l'occasion, d'autres parties intéressées et/ou des expert(e)s peuvent aussi être appelé(e)s à y participer.

L'approche du/de la médiateur(trice) peut varier selon le genre de litige, la personnalité des gens et l'intensité des émotions.

La médiation permet:

- de favoriser l'échange de renseignements;
- d'établir ou de rétablir la communication entre les parties;
- de rétablir et/ou d'améliorer les relations personnelles et/ou les relations de travail entre les parties;
- de cerner les enjeux;
- de clarifier les malentendus et les perceptions;
- aux parties de comprendre les points de vue, les besoins, les réalités et les intérêts de l'autre partie;
- de générer des échanges positifs et productifs orientés sur l'avenir plutôt que sur le passé;
- d'encourager la flexibilité et la créativité;

## MÉDIATION FICHE D'INFORMATION (...suite)

- d'aider les parties à considérer des solutions alternatives de façon réaliste;
- dans certains cas, de régler d'autres enjeux entourant le différend; et
- d'atteindre des résultats dans des délais plus courts que si l'on a recours au processus formel d'appel et à moindres coûts.

### Le processus de médiation

