



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Le règlement de différends par la médiation

Outil d'information

Maintenir un réseau de transport efficace et accessible pour tous

disponible sur divers supports

Canada 

Le présent document ainsi que les autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web à l'adresse **www.otc.gc.ca**.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'Office :

Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9
Téléphone : 1-888-222-2592
ATS : 1-800-669-5575
Télécopieur : 819-997-6727
Courriel : info@otc-cta.gc.ca
Site Web : www.otc.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada
Janvier 2013
N° de catalogue TT4-34/2013F-PDF
ISBN 978-0-662-75556-2

Disponible sur divers supports

Table des matières

Partie 1 – Introduction	1
Partie 2 – Le processus de médiation	4
Partie 3 – Le rôle des parties et du médiateur et les facteurs clés de réussite.....	12
Partie 4 – Glossaire.....	16
Annexe A – Texte de loi : Article 36.1 de la <i>Loi sur les transports au Canada</i>	18
Annexe B – Résumé des rôles : les parties et le médiateur	19
Annexe C – Demande de médiation	22
Annexe D – Consentement à la médiation	22
Annexe E – Règles de base de la médiation.....	22
Annexe F – Modèle du règlement extrajudiciaire	23
Annexe G – Comment déposer un règlement extrajudiciaire	23

Partie 1 – Introduction

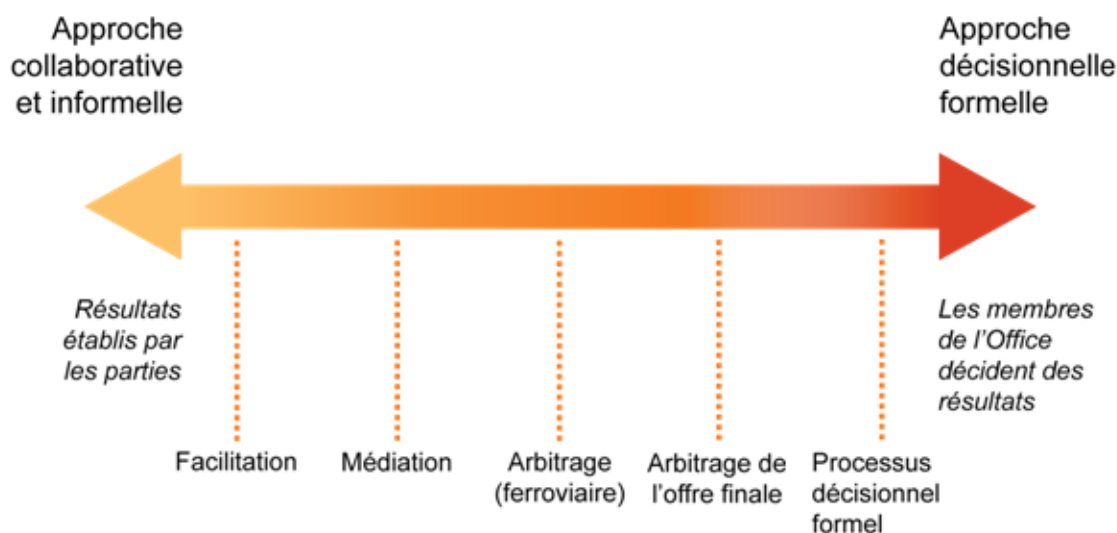
L'Office des transports du Canada (Office) est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation économique. Il prend des décisions sur un vaste éventail de questions au sujet du réseau de transport fédéral relevant de l'autorité du Parlement, comme le prévoient la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres textes législatifs.

Parmi les éléments de **notre mandat**, mentionnons :

- La **réglementation économique**, pour émettre des autorisations, délivrer des licences, des permis et des certificats d'aptitude, mais aussi prendre des décisions sur un large éventail de questions ayant trait au transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale;
- Le **règlement des différends**, afin de régler les plaintes sur les services, les taux, les droits et les frais de transport de compétence fédérale;
- L'**accessibilité**, pour veiller à ce que le réseau de transport fédéral soit accessible à tous, particulièrement aux personnes ayant une déficience.

L'Office offre divers services de règlement des différends : la facilitation, la médiation, l'arbitrage (ferroviaire), l'arbitrage de l'offre finale¹ et le processus décisionnel formel. Les parties concernées par un différend relatif au transport peuvent choisir l'un de ces services; elles doivent examiner les différentes possibilités en matière de règlement de différends.

Gamme de processus de règlement des différends



¹ <http://www.otc.gc.ca/fra/publication/arbitrage1>

Le présent outil d'information contient des renseignements pour les parties qui envisagent la médiation pour régler leur différend. Il fournit des renseignements relatifs au processus de médiation de l'Office afin que les parties sachent à quoi s'en tenir exactement. Il explique également ce à quoi l'on peut s'attendre du processus de médiation et ce que l'on exige des personnes concernées par la médiation.

Dans la première partie de l'outil d'information, on présente un aperçu de la loi habilitante de l'Office et des exemples de types de cas qui sont soumis à la médiation.

Dans la deuxième partie, on décrit le processus de médiation de l'Office, on précise ce qu'est la médiation et on expose brièvement les étapes de son processus ainsi que les démarches à suivre pour présenter une demande de médiation.

Dans la prochaine partie, on informe les parties de leurs rôles et responsabilités tout au long du processus de médiation, on décrit les rôles et responsabilités du [médiateur](#) et on offre quelques facteurs clés de réussite.

Dans la quatrième partie se trouve un glossaire de la terminologie pertinente.

Enfin, le document renferme une série d'annexes, notamment des formulaires dont peuvent se servir les parties tout au long du processus de médiation, et d'autres sources de renseignements utiles.

La loi

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada* (LTC), l'Office est habilité à régler des différends relatifs au transport au moyen de divers mécanismes, dont la médiation. Bien que les dispositions relatives à la médiation aient été ajoutées récemment à la LTC, l'Office a offert des services de médiation dans le cadre d'un projet pilote de 2000 à 2007 afin d'offrir aux parties un mode alternatif de règlement des différends autre que la facilitation.

En 2007, la LTC a été modifiée; on y a ajouté les paragraphes 36.1(1) à 36.1(7), qui portent précisément sur la médiation. Le paragraphe 36.1(1) confère à l'Office le pouvoir de soumettre à la médiation une affaire relevant de sa compétence si toutes les parties concernées s'entendent pour faire une demande de médiation. Le paragraphe 36.1(2) et les dispositions qui suivent décrivent les éléments fondamentaux du processus de médiation, tels que la nomination d'un médiateur, la confidentialité et le délai de 30 jours pour terminer le processus de médiation.

Pour le texte intégral de ces dispositions, veuillez [consulter l'article 36.1 de la LTC \(Annexe A\)](#).

Exemples de cas soumis à la médiation

Au cours des années, les parties à des différends relatifs au transport aérien ou ferroviaire ou à l'accessibilité ont demandé à l'Office de soumettre leur différend à la médiation. Ces différends portaient sur une grande diversité de questions dont voici quelques exemples. La liste n'est pas exhaustive.

Transport aérien

On a recours à la médiation pour régler des différends portant sur des questions comme :

- les interruptions de vol;
- le refus de transporter;
- le refus d'embarquement (surréservation);
- les bagages perdus.

Transport ferroviaire

Habituellement, les médiateurs collaborent avec les parties dans le but de régler des questions portant sur :

- les plaintes liées au bruit et aux vibrations causés par la construction ou l'exploitation d'un chemin de fer;
- les franchissements, lorsque les parties ne parviennent pas à décider de la construction, de l'entretien et de la répartition des coûts d'un franchissement routier ou par desserte;
- le niveau du service offert à un expéditeur par un transporteur;
- les franchissements privés lorsque la compagnie de chemin de fer et un propriétaire foncier ne parviennent pas à s'entendre sur la construction ou l'entretien d'un franchissement convenable permettant de traverser une ligne de chemin de fer afin de protéger le droit du propriétaire de jouir de sa terre.

Transports accessibles

Les parties peuvent avoir recours à la médiation pour régler un différend relatif aux transports accessibles lorsque la question relève de la compétence de l'Office (c.-à-d. qu'aux termes de la LTC, le plaignant est une personne ayant une déficience, et l'incident est survenu au sein du réseau de transport fédéral).

Les médiateurs travaillent habituellement avec les parties pour régler les questions portant sur les aspects suivants :

- la prestation d'aide adéquate et en temps opportun pour les bagages, les fauteuils roulants et/ou les transferts de siège;

- l'application appropriée des politiques ou les modifications nécessaires aux politiques, afin de répondre aux besoins des personnes ayant une déficience;
- les services non uniformes à travers le réseau, causés par une rupture des communications entre des personnes ou des systèmes.

Transport maritime

Bien que l'Office ait le mandat de régler des différends relatifs au transport maritime, par exemple les droits de pilotage, les frais portuaires, les droits de conférences maritimes, le niveau du service et les demandes de cabotage, il faut mentionner qu'historiquement, les parties ne soumettaient pas ces questions à la médiation.

Partie 2 – Le processus de médiation

Introduction à la médiation

La médiation est un processus informel, volontaire et confidentiel, qui favorise une communication ouverte et respectueuse. Un médiateur neutre et impartial, qui n'a aucun pouvoir décisionnel, aide les parties à négocier elles-mêmes une solution mutuellement satisfaisante. Le président de l'Office nomme des employés de l'Office qui sont des médiateurs compétents et qui connaissent très bien le secteur des transports pour diriger le processus de médiation.

La médiation permet aux parties à un différend de faire entendre leur point de vue, de faire état de leurs préoccupations et intérêts, d'examiner diverses possibilités originales et de trouver leurs propres solutions tout en économisant temps et argent.

La médiation constitue une solution de rechange informelle au processus décisionnel formel de l'Office. Le processus est tout de même structuré et assorti d'exigences que les parties doivent respecter. Par exemple, il doit être terminé dans les 30 jours réglementaires suivants le renvoi du différend à la médiation, à moins que les parties n'en conviennent autrement.

De plus, le processus est confidentiel : les parties doivent s'engager par écrit à assurer la confidentialité même si la médiation ne permet pas de régler toutes les questions.

Pourquoi la confidentialité est-elle importante, et comment parvient-on à la respecter?

La confidentialité est l'un des éléments essentiels de la médiation. Les parties doivent convenir par écrit qu'elles respecteront la confidentialité, et ce, qu'elles règlent le différend ou non. Toute information fournie dans le cadre de la médiation sera communiquée de manière confidentielle aux fins des négociations de l'entente. Le médiateur ne communiquera à personne n'étant pas présent à la séance de médiation ce qui a été dit ou déposé par les parties, **à moins** que la loi n'oblige une telle communication ou que la non-communication constitue une menace réelle ou potentielle à la vie ou à la sécurité des humains.

Notez que le médiateur ne discutera pas avec le personnel de l'Office des éléments abordés durant la séance de médiation, sauf pour des questions relatives à la formation des médiateurs de l'Office.

L'Office respecte la confidentialité en employant des données regroupées au moment de publier dans son rapport annuel l'information relative aux cas de médiation.

Le contenu de toute discussion et de tout document rédigé dans le cadre de la médiation est confidentiel à moins que les parties au différend n'en conviennent autrement, notamment dans des situations où le différend est renvoyé au processus décisionnel formel. Le médiateur ne communiquera à quiconque n'est pas une partie concernée par la médiation rien de ce qui a été dit ou déposé par les parties, **à moins** que la loi n'oblige une telle communication ou que la non-communication de ces renseignements constitue une menace réelle ou potentielle à la vie ou à la sécurité des humains. Cette confidentialité permet aux parties de faire valoir leur point de vue ouvertement et d'établir entre elles une relation fondée sur l'honnêteté et la confiance.

Le processus de médiation permet aussi une plus grande créativité et confère aux parties la possibilité de trouver des solutions qui répondent mieux à leurs besoins et qui ne leur seraient peut-être pas offertes dans le cadre du processus formel. Les parties qui ont eu recours à la médiation se sont dites très satisfaites de leur expérience, car elles peuvent déterminer ensemble comment régler les questions et choisir leur propre solution.

Un différend peut être renvoyé à la médiation même s'il a déjà été renvoyé au processus décisionnel formel de l'Office. Pendant la médiation, le processus décisionnel formel sera suspendu (à l'exception des cas de valeur nette de récupération, dont les délais ne peuvent être prolongés conformément au paragraphe 144(4) de la LTC). Si au moins une des questions n'a pas été réglée de

manière complète et définitive dans le cadre de la médiation, on peut reprendre le processus décisionnel formel pour se pencher sur ces questions. Toutefois, le processus décisionnel formel ne reprendra pas, et le dossier sera fermé si toutes les questions ont été réglées par la médiation et si les parties ont convenu – et l’ont indiqué dans leur [règlement extrajudiciaire](#) – que le règlement est définitif et obligatoire, c’est-à-dire qu’elles n’auront plus aucun recours à cet égard auprès de l’Office.

Pour obtenir un règlement, les parties à une médiation doivent avoir le plein droit de régler le différend ou avoir un accès direct à la personne qui a le pouvoir d’approuver le règlement extrajudiciaire ([Annexe F](#)). Il se peut que le processus de médiation concerne plusieurs parties qui peuvent être représentées par une seule personne. Cependant, il se peut aussi que l’on ait recours à d’autres personnes, comme des experts en la matière ou un avocat. Dans tous les cas, les personnes concernées doivent se limiter à celles qui vont contribuer au règlement du différend, et les parties doivent s’entendre à ce sujet. Tout changement visant la représentation doit être communiqué par écrit au médiateur dans les plus brefs délais.

Dois-je être représenté par un avocat?

Chaque partie doit décider qui la représentera et déterminer si elle souhaite être représentée par un avocat. Vous avez le droit de consulter votre avocat ou des experts en la matière à tout moment pendant le processus de médiation.

Faire une demande de médiation

Il est possible de faire une demande de services de médiation avant de déposer une plainte formelle concernant toute question relevant de la compétence de l’Office. Les parties doivent soumettre le formulaire de Demande de médiation ([Annexe C](#)), individuellement ou conjointement.

Dans le cas d’une plainte de groupe, les renseignements suivants doivent être fournis :

- le porte-parole autorisé;
- une liste des personnes que le porte-parole représente, avec une preuve d’autorisation de représentation;
- tout document de constitution en personne morale;
- une description du groupe, y compris, mais sans s’y limiter, les intérêts des membres à la plainte et autres détails pertinents (p. ex. l’emplacement géographique des membres dans le cas de plaintes sur le bruit et les vibrations ferroviaires).

Si votre dossier fait déjà l'objet d'un processus décisionnel formel, il vous est quand même possible de demander, à tout moment avant qu'une décision définitive soit rendue, un renvoi à la médiation. Pour ce faire, il faut communiquer avec l'agent responsable du cas, lui dire que vous êtes intéressé à recourir à la médiation et présenter le formulaire de Demande de médiation. Une fois qu'il aura reçu ce formulaire, l'Office communiquera avec les autres parties afin de déterminer si elles acceptent de participer au processus de médiation.

Dans quelle langue se déroulera la médiation?

Le processus de médiation est mené en anglais ou en français, et c'est aux parties d'en décider. L'Office ne fournit aucun service de traduction ou d'interprétation. Les demandes spéciales d'accommodement sont traitées au cas par cas.

Comme la participation à la médiation se fait de manière volontaire, toutes les parties doivent convenir, par écrit et avant que le processus soit entamé, d'y participer. Si toutes les parties acceptent de soumettre le différend à la médiation, le président de l'Office nommera un ou deux médiateurs. Dès lors, la médiation se déroulera et devra prendre fin au cours des 30 jours suivants, à moins que toutes les parties s'entendent sur une prolongation.

L'Office ne facture pas aux parties les services de médiation². Toutefois, les parties doivent payer leurs propres dépenses, qui peuvent comprendre, mais sans s'y limiter, les dépenses et les frais de déplacement de tous professionnels desquels les parties souhaitent retenir les services (p. ex. l'avocat et les experts en la matière des parties). L'Office ne fournit aucune aide financière aux parties pour couvrir leurs frais.

Les étapes du processus de médiation

Le processus de médiation est composé de trois grandes étapes : la médiation préalable, la séance de médiation et la négociation postérieure à la médiation.

Médiation préalable

Une fois que le président de l'Office a nommé un médiateur de l'Office, ce dernier communique avec les parties et leur demande leur avis sur les sujets suivants :

- la détermination, la clarification et la confirmation des questions que les parties veulent régler par la médiation;
- la durée et l'emplacement de la séance de médiation;
- la possibilité de visiter les lieux au préalable;

² Cette politique est en cours de révision. À l'avenir, l'Office pourrait envisager de partager par exemple les coûts pour les visites sur les lieux, le lieu de la médiation, etc.

- la sélection des personnes qui prendront part à la médiation;
- l'établissement des règles de base pour la séance de médiation;
- la disponibilité des parties au cours des 30 prochains jours.

Toute demande de prolongation de la période de 30 jours prévue par la loi doit se faire par écrit. De plus, toutes les parties doivent y souscrire.

Le médiateur fournit aux parties des renseignements de base concernant le processus de médiation (comme le présent outil d'information) pour permettre aux parties de se familiariser avec le processus, de comprendre ce qu'on attend d'eux, et de préparer les questions avant l'entrevue téléphonique préalable à la médiation. Le médiateur demande également aux parties de signer, puis de lui remettre le Consentement à la médiation ([Annexe D](#)).

Le médiateur tient ensuite, avec chaque partie et habituellement par téléphone, une séance d'information concernant le processus de médiation et répond à toute question que peuvent avoir les parties. Le médiateur profite de l'occasion pour clarifier et confirmer les questions que les parties souhaitent aborder durant la séance de médiation, mais aussi clarifier les attentes de toutes les parties.

Il est toujours possible de régler le différend au cours de cette étape préalable à la médiation par téléphone. Les médiateurs ajoutent de la valeur en clarifiant les questions et encouragent les parties à se préparer pour les discussions qui auront lieu durant le processus de médiation.

Dès le début de la médiation préalable et tout au long du processus de médiation, chaque partie doit continuer de démontrer qu'elle tient à régler le différend rapidement, sans quoi le médiateur peut mettre fin au processus.

Suis-je autorisé à soulever de nouvelles questions pendant la séance de médiation?

À l'étape de la médiation préalable, vous serez tenu de communiquer les questions que vous souleverez pendant la séance de médiation. Ces questions seront communiquées à toutes les parties avant la séance. Ainsi, vous devez informer le médiateur, par écrit et dans les plus brefs délais, de tout changement concernant les questions afin que toutes les parties en soient informées et puissent se préparer en conséquence.

Séance de médiation

Par séance de médiation, on entend habituellement une réunion en personne dirigée par le médiateur dans un lieu sur lequel les parties se sont entendues, par exemple au bureau de l'une ou l'autre des parties. Les réunions en personne sont privilégiées, mais dans certaines circonstances, lorsque les parties sont d'accord, il est possible d'organiser des téléconférences.

Selon la complexité des questions et le nombre de parties concernées, la séance peut durer d'une demi-journée à deux jours. Il y a rarement plus d'une séance.

Le médiateur aide les parties à régler ensemble toutes les questions et à négocier une entente qui satisfait à toutes les parties, selon les cinq étapes suivantes :

1. Introduction :

Durant l'introduction, le médiateur ouvre la séance, explique le processus de médiation de nouveau et confirme les règles de base ([Annexe E](#)) pour que la réunion soit fructueuse. Le médiateur examine le Consentement à la médiation et expose brièvement les principaux paramètres de la réunion, tels que la confidentialité, la participation volontaire et l'impartialité.

2. Définir les questions :

Après l'introduction, le médiateur invite les parties à faire part de leur point de vue sur la médiation et leur demande d'essayer de comprendre le point de vue de chacun (il convient de noter que *comprendre* ce que l'autre dit ne signifie pas *être d'accord* avec lui). Avec l'aide du médiateur, les parties établissent l'ordre du jour en énumérant les questions à aborder en fonction de leur priorité.

3. Examiner les intérêts :

Ensuite, le médiateur encourage les parties à abandonner la négociation axée sur la prise de position (où une partie exige quelque chose de l'autre) pour adopter une [négociation axée sur les intérêts](#). Cette méthode amène les parties à déterminer quels sont, au-delà d'une prise de position, les intérêts et les besoins, puis à trouver des solutions qui satisfont aux intérêts et aux besoins de toutes les parties.

Lorsque des personnes ont un différend, elles formulent souvent leurs demandes ou leurs déclarations sous forme de solutions au différend. Ces demandes ou déclarations constituent les positions de la personne. Les intérêts ont une portée plus grande que les positions. Les intérêts sont sous-jacents aux positions et sont ce que chaque partie doit définir pour régler le différend. Les intérêts comprennent les espoirs, les besoins, les préoccupations et les peurs des gens. Une position peut seulement être acceptée ou rejetée, tandis qu'un intérêt peut être satisfait de toutes sortes de façons.

N'importe quand durant la séance, le médiateur ou les parties peuvent demander un caucus.

Qu'est-ce qu'un caucus?

Il est possible que le médiateur rencontre chaque partie séparément durant la séance de médiation, soit à la demande d'une partie, soit à la discrétion du médiateur. Ce type de réunion est un caucus. Par ailleurs, les parties peuvent se rencontrer sans le médiateur.

Pour le médiateur, le caucus est un outil indispensable qui lui permet de recueillir des renseignements supplémentaires et de fournir la rétroaction nécessaire pour mieux comprendre le cas, ce qui aide les parties à trouver une solution.

Si le médiateur croit que les renseignements communiqués dans le cadre d'un caucus sont importants pour le processus de médiation, il peut en faire part à l'autre partie, à moins que la partie ayant révélé lesdits renseignements affirme de façon claire et précise que ceux-ci sont confidentiels.

4. Formuler des possibilités :

Une fois les intérêts connus, on invite les parties à :

- formuler toutes les possibilités qui, selon elles, permettront de régler le différend, puis à en évaluer la viabilité et la faisabilité;
- comparer les options pour déterminer si certaines correspondent à leurs intérêts et à leurs besoins. Si elles en trouvent une et qu'elles s'entendent à cet égard, elles peuvent choisir comment l'option sera mise en œuvre.

5. Parvenir à un accord :

À la dernière étape de la séance de médiation, l'objectif est de parvenir à un accord en notant qui fera quoi, à quel moment et à quel endroit, dans un règlement extrajudiciaire confidentiel que les parties doivent signer.

Parfois, les parties s'entendent sur certaines questions et ne s'entendent pas sur d'autres. Dans ce cas, les parties peuvent signer un règlement partiel, avec des preuves

à l'appui des aspects sur lesquels elles se sont entendues. Elles peuvent ensuite régler les autres questions au moyen du processus décisionnel formel.

Quels sont les résultats possibles d'une séance de médiation?

Une séance de médiation peut aboutir à l'un des quatre résultats suivants :

1. le règlement complet des questions;
2. le règlement partiel des questions;
3. aucun règlement des questions;
4. des engagements à réaliser les actions définies selon des délais définis par les parties (engagements) c.-à-d. travailler à régler le différend.

Il arrive que les médias soient intéressés par des différends renvoyés à la médiation. Dans ces cas, les parties doivent déterminer conjointement si des renseignements seront communiqués et, si oui, lesquels.

De quels éléments et considérations essentiels les parties doivent-elles tenir compte lorsqu'elles rédigent le règlement extrajudiciaire?

- Les questions réglées par les parties.
- Comment les questions non réglées, s'il y a lieu, seront traitées.
- Les engagements de médiation et les résultats escomptés.
- Qui est responsable de chaque engagement.
- Le délai dont disposent les parties pour remplir leurs engagements (dans l'ensemble ou pour chaque engagement).
- Les droits abolis et les droits conservés.
- À savoir si le règlement extrajudiciaire provisoire doit être examiné par l'avocat de chaque partie avant sa signature.
- Des mécanismes si l'une ou l'autre des parties ne respecte pas les modalités de l'entente ou en cas de mauvaise interprétation des clauses.
- Les intentions des parties à savoir si le règlement extrajudiciaire est conçu pour être définitif et obligatoire, auquel cas l'Office ne peut trancher les questions qui en font l'objet.
- Visualiser les conséquences à court et long terme du règlement extrajudiciaire.
- Si les parties envisagent de déposer le règlement extrajudiciaire en vertu du paragraphe 36.1(7) de la LTC, afin qu'il soit assimilé à un arrêté de l'Office en vue de son exécution ([voir l'Annexe G](#)).

Négociation postérieure à la médiation

Si les parties ont signé un règlement extrajudiciaire, celui-ci peut être déposé auprès de l'Office en vertu du paragraphe 36.1(7) ([voir l'Annexe G](#) pour connaître la marche à suivre). Après le dépôt, si l'une des parties enfreint une ou plusieurs des modalités de l'accord déposé, ce dernier est assimilé à un arrêté de l'Office en vue de son exécution, ce qui peut comprendre le dépôt de l'Accord devant des tribunaux d'instance supérieure.

Bien qu'il soit possible de déposer un règlement extrajudiciaire auprès de l'Office à tout moment, les parties peuvent discuter à savoir s'il est opportun d'en déposer un à cette étape-ci du processus.

Si l'affaire n'est pas réglée ou est partiellement réglée, les parties peuvent renvoyer les questions non réglées au processus décisionnel formel de l'Office. Afin de respecter la confidentialité, les médiateurs sont exclus de tout autre processus devant l'Office relatif à une affaire ayant fait l'objet d'une médiation à laquelle ils ont déjà pris part.

Partie 3 – Le rôle des parties et du médiateur et les facteurs clés de réussite

Chaque partie qui prend part à un processus de médiation doit reconnaître que le médiateur et elles-mêmes ont des rôles et des responsabilités clés à assumer en vue d'accroître l'efficacité du processus.

Le rôle des parties

À l'étape de la médiation préalable :

- faites preuve de réceptivité face aux demandes de renseignements du médiateur particulièrement lorsqu'il faut définir les questions à traiter et faites de votre disponibilité une priorité;
- fournissez une copie signée du Consentement à la médiation;
- réfléchissez aux questions clés de votre point de vue ainsi que du point de vue de l'autre partie;
- préparez un mot d'ouverture qui fait état de votre point de vue relativement aux questions et de vos objectifs en général relativement à la séance de médiation;
- tenez compte de vos intérêts (préoccupations, espoirs, craintes, souhaits, attentes, etc.) et de vos besoins ainsi que des intérêts et des besoins de l'autre partie;
- cherchez des solutions possibles qui pourraient convenir compte tenu de vos intérêts ainsi que de ceux de l'autre partie;
- évaluez les solutions de rechange si la médiation ne permet pas de régler toutes les questions en litige;
- Dans le cas d'une plainte de groupe, les membres du groupe doivent fournir les renseignements suivants :
 - le porte-parole autorisé;
 - une liste des personnes que le porte-parole représente, avec une preuve d'autorisation de représentation;
 - tout document de constitution en personne morale;

- une description du groupe, y compris, mais sans s'y limiter, les intérêts des membres à la plainte et l'emplacement géographique précis du lieu de résidence de ses membres.

À l'étape de la médiation :

- toutes les parties doivent signer le Consentement à la médiation et en conserver une copie, laquelle comprendra les signatures de toutes les parties présentes;
- assurez-vous que vous disposez du pouvoir nécessaire pour régler la plainte;
- participez de bonne foi et communiquez de façon ouverte, respectueuse et honnête;
- respectez les règles de base sur lesquelles vous vous êtes tous entendus;
- formulez des options visant le règlement du différend;
- faites preuve de curiosité et posez des questions;
- comprenez que, essentiellement, la responsabilité du règlement du différend repose sur les parties et non sur le médiateur;
- une fois le différend réglé, rédigez le règlement extrajudiciaire et signez-le.

À l'étape de la négociation postérieure à la médiation :

- décidez si vous allez déposer le règlement extrajudiciaire en vertu du paragraphe 36.1(7);
- déterminez si des questions non réglées doivent être renvoyées au processus décisionnel formel ou à un autre processus de règlement de différend de l'Office;
- remplissez un sondage pour donner de la rétroaction sur le processus de médiation. L'Office tient compte de cette rétroaction, car il améliore continuellement ses services de médiation.

Le rôle du médiateur

Le médiateur se doit :

- d'être impartial;
- de préserver la confidentialité de l'information;
- de voir à ce qu'un décideur ou un particulier dûment autorisé à négocier et à conclure une entente, pour chaque partie, soit présent lors de la médiation (pouvoir de règlement);

- de communiquer par téléphone avec chacune des parties avant la médiation afin de discuter de leur point de vue relativement au différend, d'expliquer le processus de médiation et de répondre à leurs questions;
- de s'assurer que tous les participants ont signé le Consentement à la médiation avant que la médiation débute;
- d'établir, de concert avec les parties, des règles de base concernant la médiation;
- d'encourager les parties à tenir compte du point de vue de l'autre en ce qui a trait au différend;
- d'orienter les parties dans l'examen de leurs intérêts et besoins respectifs;
- de faciliter la communication et de faire en sorte que, dans les discussions, on ne perde pas de vue le sujet initial;
- d'aider les parties à se concentrer sur l'avenir, plutôt que sur le passé, et sur leurs intérêts, plutôt que sur leurs positions (négociation axée sur les intérêts);
- d'évaluer continuellement s'il est de mise de poursuivre le processus de médiation et, au besoin, d'exercer son pouvoir d'y mettre fin;
- d'aider les parties à élaborer des options de règlement de différend viables et à évaluer les différentes options en fonction de critères objectifs;
- de se concentrer à régler le problème et à voir à ce que les parties connaissent et comprennent les questions et les solutions raisonnables possibles;
- de détruire toute note personnelle prise lors du processus de médiation;
- Dans le cas d'une impasse, chaque partie peut recevoir une aide individuelle pour évaluer les forces et les faiblesses de ses positions, et être conseillée sur des options qui pourraient l'aider à obtenir satisfaction lors du règlement de son différend.

Un résumé des rôles des parties et du médiateur à chaque étape du processus de médiation se trouve à l'[Annexe B](#).

Qu'est-ce qui *ne fait pas* partie des rôles et des responsabilités du médiateur?

Le médiateur *ne doit pas* :

- déterminer qui devrait participer à la médiation;
- choisir son camp ou représenter une partie quelconque;
- prendre des décisions au nom des parties;
- cerner les questions;
- assumer la responsabilité du résultat;
- rédiger le règlement extrajudiciaire si les parties conviennent de régler le différend;
- donner des conseils juridiques relativement aux répercussions du règlement extrajudiciaire;
- revendiquer ou protéger les droits conférés par la loi d'une partie quelconque;
- conserver une copie du règlement extrajudiciaire;
- prendre part à toute autre instance devant l'Office.

Les facteurs clés de réussite

Voici ce qu'ont fait les parties pour maximiser les chances de régler leur différend en ayant recours à la médiation. Elles :

- ont respecté leurs rôles et assumé leurs responsabilités tout au long du processus;
- se sont préparées pour la médiation et ont participé activement au processus;
- ont déployé un effort concerté en vue de comprendre le point de vue de l'autre partie;
- ont été curieuses, créatives et souples;
- ont fait preuve de bonne foi et se sont exprimées de manière ouverte et respectueuse;
- ont accordé une plus grande importance au règlement du différend qu'à l'accusation de l'autre partie ou à la victoire;
- étaient entièrement habilitées à trouver une entente, ou avaient facilement accès à la personne qui détenait ce pouvoir.

Partie 4 – Glossaire

Arbitrage – Un processus de règlement de différend selon lequel les parties concernées soumettent l'affaire à un arbitre. La décision de ce dernier, la décision arbitrale, est confidentielle. L'arbitre examine les faits rattachés à l'affaire et rend une décision arbitrale qui lie toutes les parties.

Arbitrage de l'offre finale – Il est possible d'avoir recours à ce processus pour régler un différend en matière de transport aérien, ferroviaire ou maritime entre des expéditeurs commerciaux, des compagnies de chemins de fer et des administrations de transport. Dans le cadre d'un processus confidentiel, chaque partie élabore et soumet une offre finale en vue de régler le différend et convient à l'avance d'être liée par la décision rendue par l'arbitre pour laquelle l'offre finale servira pour régler le différend.

Caucus – Une réunion tenue entre le médiateur et une partie à laquelle les autres parties ne participent pas. Le caucus a lieu pendant la séance de médiation.

Engagements – Les engagements pris par une ou plusieurs parties en vue de prendre des mesures déterminées dans des délais bien définis dans le but de régler le différend.

Facilitation – Un échange informel entre un plaignant, un fournisseur de services et un tiers neutre. Cet échange constitue une solution de rechange aux options de règlement de différend plus formelles.

Médiateur – La personne qui dirige le processus de médiation. Les médiateurs de l'Office sont des employés qui ont les compétences requises pour agir en tant que médiateur, qui sont nommés par le président de l'Office et qui possèdent de l'expérience dans le secteur des transports.

Médiation – Un processus informel mais structuré selon lequel un tiers impartial et neutre (le médiateur) qui ne dispose d'aucun pouvoir décisionnel aide les parties à régler leurs différends par la négociation.

Négociation axée sur les intérêts – Une approche permettant aux deux parties de parvenir à un accord relativement à un différend. Cette approche encourage l'abandon de l'approche « ton opinion contre la mienne » et l'adoption de l'approche « toi et moi par rapport à la question ».

Processus décisionnel formel – Le processus décisionnel auquel on a recours lorsqu'une affaire est soumise à l'Office. Lorsqu'une plainte est déposée auprès de l'Office, le président nomme une formation de membres qui l'examinera. Le processus de prise de décision de cette formation est similaire à celui d'un tribunal : il est impartial, transparent et équitable. Leur décision est définitive et est rendue publique.

Règlement extrajudiciaire – Un document qui énonce les modalités dont les parties ont convenu par suite de la médiation.

Annexe A – Texte de loi : Article 36.1 de la Loi sur les transports au Canada

Médiation

Demande des parties

36.1

- (1) Les parties entre lesquelles survient un différend sur toute question relevant de la compétence de l'Office peuvent d'un commun accord faire appel à la médiation de celui-ci. Le cas échéant, l'Office renvoie sans délai le différend à la médiation.

Nomination d'un médiateur

- (2) En cas de renvoi à la médiation par l'Office, le président nomme une ou deux personnes pour procéder à celle-ci.

Impossibilité d'agir

- (3) Aucune personne ainsi nommée ne peut agir dans le cadre d'autres procédures devant l'Office à l'égard des questions faisant l'objet de la médiation.

Caractère confidentiel

- (4) Sauf accord contraire entre les parties, tout ce qui se rapporte à la médiation d'un différend est confidentiel; sauf consentement de la partie, les renseignements qu'elle fournit aux fins de médiation ne peuvent servir à d'autres fins.

Délai

- (5) Sauf accord contraire entre les parties, la médiation doit être terminée dans un délai de trente jours après le renvoi.

Effet de la médiation sur les procédures

- (6) La médiation a pour effet :
 - a) de suspendre, jusqu'à ce qu'elle prenne fin, les procédures dans toute affaire dont l'Office est saisi, dans la mesure où elles touchent les questions faisant l'objet de la médiation;
 - b) de prolonger, d'une période équivalant à sa durée, le délai dont dispose l'Office pour rendre en vertu de la présente loi une décision à l'égard de ces procédures.

Dépôt de l'accord conclu

- (7) L'accord éventuellement conclu au terme de la médiation peut être déposé devant l'Office; le cas échéant, il est assimilé à un arrêté de l'Office en vue de son exécution.

Annexe B – Résumé des rôles : les parties et le médiateur

Médiation préalable

Votre rôle	Rôle du médiateur
<ul style="list-style-type: none">• Être disponible et réceptif• Signer le Consentement à la médiation• Se préparer pour la médiation :<ul style="list-style-type: none">○ Penser aux principales questions○ Préparer un mot d'ouverture○ Tenter de déterminer quels sont vos intérêts et vos besoins○ Chercher d'éventuelles solutions○ Réfléchir aux solutions de rechange○ Prendre en considération le point de vue, les intérêts et les solutions de rechange de l'autre partie• Dans le cas d'une plainte de groupe, les membres du groupe doivent fournir les renseignements suivants :<ul style="list-style-type: none">○ le porte-parole autorisé;○ une liste des personnes que le porte-parole représente, avec une preuve d'autorisation de représentation;○ tout document de constitution en personne morale ;○ une description du groupe, y compris, mais sans s'y limiter, les intérêts des membres à la plainte et l'emplacement géographique précis du lieu de résidence de ses membres	<ul style="list-style-type: none">• Expliquer en quoi consiste la médiation et répondre aux questions• Confirmer quelles sont les questions et offrir des éclaircissements à leur égard• Être impartial• Établir les règles de base de la médiation• Préserver la confidentialité des renseignements• Communiquer aux parties les renseignements de base à propos du processus de médiation, comme l'outil d'information sur la médiation, afin qu'elles se familiarisent avec le processus, comprennent ce qu'on attend d'elles et préparent les questions avant l'entrevue téléphonique• Demander aux parties de donner des renseignements sur l'emplacement de la séance de médiation, les personnes qui participeront à la médiation et les disponibilités des parties au cours des 30 jours suivants• Parler aux parties séparément au téléphone, avant la médiation• S'assurer que tous les participants ont signé le Consentement à la médiation

Séance de médiation : Introduction

Votre rôle	Rôle du médiateur
<ul style="list-style-type: none"> • S'entendre sur les règles de base • Faire preuve de curiosité et poser des questions • Confirmer le pouvoir de règlement • Participer de bonne foi 	<ul style="list-style-type: none"> • Donner le ton et passer en revue les règles de base • Encourager les parties à tenir compte du point de vue de l'autre en ce qui a trait au différend • Orienter les parties dans l'examen de leurs intérêts et besoins respectifs • Passer en revue le Consentement à la médiation et souligner les principaux paramètres, comme la confidentialité, la participation volontaire et l'impartialité • Faciliter la communication et garder les parties concentrées • Vérifier le pouvoir de règlement • Aider les parties à se concentrer sur l'avenir plutôt que sur le passé, et sur leurs intérêts plutôt que sur leurs positions <p>Évaluer continuellement s'il est de mise de poursuivre le processus de médiation et, au besoin, songer à y mettre fin</p>

Séance de médiation : Cerner les questions et établir l'ordre du jour

Votre rôle	Rôle du médiateur
<ul style="list-style-type: none"> • Préparer un mot d'ouverture : <ul style="list-style-type: none"> ○ Faire part de votre point de vue en ce qui concerne les faits et les questions, de manière ouverte, respectueuse et honnête ○ Cerner les questions dont il faudra discuter ○ Déterminer vos objectifs • Prêter une oreille attentive à l'autre partie : <ul style="list-style-type: none"> ○ Tenter de comprendre le point de vue de l'autre partie • Poser des questions visant à obtenir des éclaircissements 	<ul style="list-style-type: none"> • Écouter les parties • Inviter les parties à définir les questions à traiter et à les mettre en ordre de priorité • Poser des questions pour obtenir des éclaircissements • Saisir et délimiter les questions de façon neutre

Séance de médiation : Examiner les questions et les intérêts

Votre rôle	Rôle du médiateur
<ul style="list-style-type: none"> • Partager de l'information • Chercher à comprendre les besoins et les intérêts exprimés par l'autre partie • Trouver des options pour régler le différend • Comprendre que la première responsabilité pour régler les questions revient aux parties et non au médiateur • Faire savoir clairement ce qui est important pour vous 	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer des renseignements complets • Aider les parties à passer d'une négociation axée sur les positions à une négociation axée sur les intérêts • Aider les parties à élaborer des options de règlement de différend viables et à évaluer les différentes options en fonction de critères objectifs <p>Se concentrer à régler le problème et à voir à ce que les parties connaissent et comprennent les questions et les solutions raisonnables possibles</p>

Séance de médiation : Formuler et évaluer les options

Votre rôle	Rôle du médiateur
<ul style="list-style-type: none">• Soulever toutes les options qui pourraient permettre de régler le différend : remue-ménages• Évaluer la faisabilité et la viabilité des options	<ul style="list-style-type: none">• Trouver des solutions possibles• Procéder à un examen objectif – c.-à-d. évaluer la viabilité et la faisabilité des options définies Dans le cas d'une impasse, chaque partie peut avoir une aide individuelle pour évaluer les forces et les faiblesses de ses positions, et être conseillée sur des options qui pourraient l'aider à obtenir satisfaction lors du règlement de son différend

Séance de médiation : Parvenir à un accord

Votre rôle	Rôle du médiateur
<ul style="list-style-type: none">• Rédiger l'ébauche du règlement extrajudiciaire• Entrevoir les répercussions à court et à long termes du règlement extrajudiciaire• Signer et dater le règlement extrajudiciaire	<ul style="list-style-type: none">• Concrétiser les options (qui fera quoi? où? quand?)• Clore la séance de médiation

Négociation postérieure à la médiation

Votre rôle	Mediator's Role
<ul style="list-style-type: none">• Déterminer si vous déposerez le règlement extrajudiciaire conformément au paragraphe 36.1(7) de la LTC• Déterminer si les questions non réglées seront soumises au processus décisionnel formel de l'Office ou à un autre processus de règlement des différends• Remplir un sondage pour donner de la rétroaction sur le processus de médiation. L'Office tient compte de cette rétroaction, car il améliore continuellement ses services de médiation	<ul style="list-style-type: none">• Informer l'Office de l'issue de la médiation• Respecter la confidentialité du processus de médiation• Détruire toute note personnelle prise lors du processus de médiation

Annexe C – Demande de médiation

Demande de médiation³

Annexe D – Consentement à la médiation

Consentement à la médiation⁴

Annexe E – Règles de base de la médiation

Les règles de base donnent le ton à la séance de médiation et doivent être acceptées par toutes les parties avant que la médiation commence. Au cours de la séance de médiation, il incombe aux parties de respecter les règles énumérées ci-dessous; quant au médiateur, il est chargé d'en surveiller l'application. Les parties ont la possibilité de discuter de ces règles et d'en ajouter :

1. Avant la séance de médiation, tous les renseignements pertinents connus sont divulgués à toutes les parties, ainsi qu'au médiateur.
2. Tout au long du processus de médiation, tout renseignement supplémentaire nécessaire au règlement du différend sera fourni dès que possible.
3. Toute communication de renseignements faite au cours de la séance de médiation est effectuée sous toutes réserves.
4. Les notions et les documents complexes sont simplifiés le plus possible afin que tous puissent les comprendre.
5. Les participants s'abstiennent de se livrer à des attaques personnelles ou de personnaliser les débats.
6. Les participants traitent avec respect toutes les parties engagées dans le processus. Ainsi, ils donnent à tous la possibilité d'exprimer leurs idées et d'exposer les solutions qu'ils proposent sans les interrompre.
7. Au cours de la séance de médiation, les parties peuvent consulter certaines personnes (c.-à-d. leur avocat ou des experts en la matière).
8. Le médiateur et les parties peuvent demander la tenue d'un caucus en temps utile.
9. Toutes les solutions et les possibilités proposées sont examinées attentivement par toutes les parties.

³ www.otc.gc.ca/sites/all/files/Request-to-mediate-FR.pdf

⁴ www.otc.gc.ca/sites/all/files/Agreement-to-mediate-FR.pdf

10. Les parties doivent s'appuyer sur des critères objectifs, tels que le coût, l'efficacité, les exigences réglementaires, etc., pour évaluer les solutions proposées.

Annexe F – Modèle du règlement extrajudiciaire

Modèle du règlement extrajudiciaire⁵

Annexe G – Comment déposer un règlement extrajudiciaire

Le paragraphe 36.1(7) de la *Loi sur les transports au Canada* prévoit que :

L'accord éventuellement conclu au terme de la médiation peut être déposé devant l'Office; le cas échéant, il est assimilé à un arrêté de l'Office en vue de son exécution.

Pour déposer un règlement extrajudiciaire, une des parties doit en faire la demande par écrit :

Par la poste

Secrétaire
Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario)
K1A 0N9

Par service de messagerie

Secrétaire
Office des transports du Canada
15, rue Eddy
17^e étage, salle du courrier
Gatineau (Québec)
J8X 4B3

La demande écrite doit :

- fournir les coordonnées actuelles de toutes les parties;
- être envoyée à toutes les autres parties participant à la médiation;
- comprendre deux copies du règlement extrajudiciaire, dans une enveloppe différente adressée au Secrétaire de l'Office et portant la mention **Confidentiel – ne peut être ouvert que par le destinataire.**

L'Office informera toutes les parties concernées par la médiation de la réception et du dépôt du règlement extrajudiciaire conformément au paragraphe 36.1(7).

Une copie du règlement extrajudiciaire portant le sceau du Secrétaire sera envoyée à la partie ayant fait la demande. L'autre copie sera conservée par l'Office et traitée et étiquetée comme de l'information confidentielle.

⁵ www.otc.gc.ca/sites/all/files/Sample-Settlement-Agreement-FR.pdf