



Lignes directrices pour la commission de médiation

Depuis 2017, la Loi et les règlements administratifs prévoient un nouveau processus de traitement des plaintes déposées auprès de la ou du registraire. La commission de médiation a été mise sur pied pour tenter de régler les plaintes de manière informelle, plutôt que de les envoyer systématiquement au comité des plaintes.

La commission de médiation est établie par le conseil et composée de membres attirées et attirés du Collège. Le conseil nomme les membres de la commission de médiation, y compris la présidente ou le président (paragraphe 34(1) de la Loi), pour un mandat maximal de trois ans (alinéa 2a) du Règlement sur les plaintes). Les membres du conseil, du comité des plaintes et du comité d'audience ne peuvent être nommés à la commission de médiation (paragraphe 34(1) de la Loi).

Les lignes directrices qui suivent visent à informer les membres de la commission de médiation au sujet de leur rôle au sein de la commission, ainsi qu'à donner une description précise du processus à tous les membres du Collège.

Dans quelles circonstances la commission de médiation intervient-elle?

Lorsqu'une plainte est déposée contre une ou un membre, la ou le registraire a trois options :

1. rejeter la plainte si celle-ci est frivole ou vexatoire, s'il y a insuffisance de preuve ou si la plainte porte principalement sur les honoraires et les frais demandés (alinéa 33(1)d) de la Loi);
2. si la plainte n'est pas rejetée, la remettre à la commission de médiation (alinéa 33(1)e) de la Loi);
3. déférer la plainte directement au comité des plaintes, avant, après ou durant l'examen de la plainte par la commission de médiation (paragraphe 34(3) de la Loi).

Lorsqu'une plainte lui est déférée par la ou le registraire, la présidente ou le président de la commission de médiation nomme deux personnes qui sont membres de la commission de médiation (lesquelles peuvent comprendre la présidente ou le président) pour exercer les fonctions et les tâches de la commission de médiation (alinéa 2b) du Règlement sur les plaintes).

Rôle de la commission de médiation

Les deux personnes nommées de la commission de médiation (ci-après les « membres ») étudient la plainte de manière informelle et enquêtent sur elle en communiquant avec la plaignante ou le plaignant

et la ou le membre qui fait l'objet de la plainte (ci-après « l'intimée ou l'intimé »). Les membres formulent des recommandations qui aideront à résoudre la situation et conviendront aux deux parties.

La présidente ou le président de la commission de médiation :

- assure la liaison avec la ou le registraire ou avec la registraire adjointe ou le registraire adjoint, au besoin;
- organise et anime les réunions de la commission de médiation;
- tient un dossier sécurisé contenant les comptes rendus des discussions, des appels téléphoniques, des rencontres, des décisions et des conclusions;
- veille à ce que les recommandations soient soumises à la plaignante ou au plaignant ainsi qu'à l'intimée ou à l'intimé dans les **60 jours** suivant la réception de la plainte (alinéa 34(4)b) de la Loi) (un résumé écrit des recommandations doit être remis aux deux parties pour qu'elles puissent formuler leurs commentaires);
- tient un registre des commentaires formulés par les deux parties;
- informe la ou le registraire et la registraire adjointe ou le registraire adjoint de la décision des parties d'accepter ou non les recommandations;
- défère la plainte au comité des plaintes si la commission de médiation estime que l'objet de la plainte est suffisamment important (alinéa 34(4)c) de la Loi);
- si la plainte est déferée au comité des plaintes, fournit les documents à la présidente ou au président du comité (paragraphe 34(7) de la Loi).

Les membres :

- enquêtent sur la plainte en communiquant avec la plaignante ou le plaignant et l'intimée ou l'intimé (alinéa 34(4)a) de la Loi);
- évitent tout conflit d'intérêts réel ou apparent;
- examinent tous les documents liés à la plainte fournis par les parties;
- tiennent compte de tous les facteurs pertinents;
- font, dans les **60 jours** suivant la réception de la plainte, des recommandations aux parties sur des moyens éventuels de régler la plainte (alinéa 34(4)b) de la Loi);
- participent à la formulation des recommandations et signent le rapport.

Évaluation de la plainte et planification des prochaines étapes avant de procéder à l'enquête

Avant de communiquer avec la plaignante ou le plaignant et l'intimée ou l'intimé, la commission de médiation devrait se réunir pour examiner les renseignements fournis par la ou le registraire et établir un plan d'action. Au cours de cette première réunion, la commission de médiation devrait :

- examiner les renseignements fournis à la ou au registraire et en discuter;
- déterminer s'il y a un conflit d'intérêts;
- tenir compte de l'importance de la plainte pour la plaignante ou le plaignant et de toute préoccupation éthique que soulève la situation;
- déterminer si la plainte découle d'un problème de communication qui pourrait être résolu par une explication, une discussion ou une rencontre entre les parties;
- déterminer le but de l'enquête :

- enquête axée sur les preuves – poursuivre les voies d’enquête qui respectent les procédures établies par la Loi (p. ex., l’importance de la plainte justifie-t-elle son défèrement au comité des plaintes?);
- enquête axée sur l’issue – déterminer les solutions possibles et obtenir suffisamment de renseignements pour porter un jugement équitable et éclairé sur les questions en cause;
- déterminer les questions auxquelles il faut répondre et la meilleure manière d’obtenir les réponses;
- définir les rôles et les responsabilités de chaque membre.

Il est recommandé d’organiser une rencontre individuelle avec la plaignante ou le plaignant et l’intimée ou l’intimé, lorsque c’est possible. Avant la rencontre, la commission de médiation doit se poser les questions suivantes :

- La rencontre se fera-t-elle en personne?
- Où la rencontre se tiendra-t-elle (p. ex. un lieu neutre et privé)?
- Est-ce que plusieurs membres de la commission de médiation seront présents? Dans l’affirmative :
 - Qui dirigera les discussions?
 - Quels sont les rôles, les styles et les préférences des membres?
- La rencontre se tiendra-t-elle avec chacune des parties séparément ou avec les deux parties ensemble?
 - Si la rencontre est prévue avec les deux parties, il est important d’organiser une séance de préparation avec la plaignante ou le plaignant de même qu’avec l’intimée ou l’intimé.
- Quelles sont les règles de base à respecter afin d’assurer le bon déroulement du dialogue?

Prise de contact par téléphone

La ou le membre qui communique pour la première fois avec l’une ou l’autre des parties, par exemple par téléphone, doit :

- se présenter;
- décrire son rôle en tant que membre de la commission de médiation;
- passer en revue les renseignements fournis par la ou le registraire ou par la registraire adjointe ou le registraire adjoint;
- tenir compte des sentiments ou des préoccupations de la partie;
- demander la tenue d’une rencontre en personne (préciser si une autre personne sera présente, comme une ou un autre membre de la commission de médiation);
- préciser les limites de la confidentialité (il est important que les deux parties comprennent que le processus n’est pas confidentiel; les documents et les éléments de preuve obtenus dans le cadre du processus seront fournis à la ou au registraire, à la registraire adjointe ou au registraire adjoint et éventuellement au comité des plaintes);
- expliquer que la rencontre vise à mieux comprendre les préoccupations des parties et à trouver des solutions.

Rencontre avec chacune des parties

Voici les responsabilités des membres qui participent à une rencontre en personne avec l'une des parties ou avec les deux parties.

1. *Présentations et rôle*

- Se présenter et établir un climat de confiance.
- Insister sur le fait que la médiation a pour objectif de trouver une solution acceptable pour les deux parties.
- Aborder leur rôle au sein de la commission de médiation (mieux comprendre la situation et formuler des recommandations équitables et éclairées).

2. *Processus*

- Décrire le processus (examiner les renseignements reçus de la ou du registraire ou de la registraire adjointe ou du registraire adjoint, obtenir des renseignements des parties et formuler des recommandations dans les 60 jours suivant la réception de la plainte). Si l'une ou l'autre des parties n'est pas satisfaite, elle a 30 jours pour faire connaître son intention de déférer la plainte au comité des plaintes (paragraphe 34(5) de la Loi) (voir l'organigramme « Processus d'intervention de la commission de médiation » à la dernière page des présentes lignes directrices).
- La commission de médiation et la ou le registraire peuvent déférer la plainte au comité des plaintes à tout moment au cours du processus (paragraphe 34(3) et alinéa 34(4)c de la Loi).
- Si la plainte est déferée au comité des plaintes, la présidente ou le président de la commission de médiation fournira tous les renseignements recueillis au cours du processus à la présidente ou au président du comité des plaintes.

3. *Confidentialité*

- Veiller à ce que chacune des parties comprenne que le processus n'est pas confidentiel.
- Informer les parties que des renseignements seront recueillis au cours du processus, par exemple des notes prises au cours des discussions ou de l'examen des documents.

4. *Compréhension du conflit*

- Inviter chacune des parties à présenter sa version des faits.
- Reformuler le problème pour assurer une compréhension adéquate de la situation.
- Prendre connaissance des besoins et des préoccupations de chacune des parties.
- Examiner les documents fournis par les parties.

5. *Discussion sur les solutions*

- Inviter chaque partie à trouver des solutions qui pourraient répondre à ses besoins et à ses préoccupations.
- Dresser une liste des solutions possibles et recueillir les commentaires des deux parties.

6. *Conclusion de la rencontre*

- Énumérer les solutions possibles trouvées, s'il y en a.
- Discuter des prochaines étapes.

Rédaction du rapport et formulation des recommandations

- Préparer un document décrivant la plainte, le processus d'enquête, les faits pertinents, les conclusions et les recommandations (signé par les membres).
- Avant la rédaction de la version finale du rapport, faire connaître les recommandations aux parties et apporter les corrections nécessaires en fonction de leurs commentaires afin d'augmenter la probabilité que l'issue soit satisfaisante pour les deux parties.
- Déterminer la façon dont le rapport et les recommandations seront transmis à la plaignante ou au plaignant et à l'intimée ou à l'intimé.
- Rappeler aux deux parties, verbalement et par écrit dans le rapport, que si elles n'acceptent pas les recommandations, elles ont 30 jours à partir de la date à laquelle les recommandations ont été formulées pour déférer la plainte au comité des plaintes (paragraphe 34(5) de la Loi).
- Le rapport doit être transmis aux deux parties, à la ou au registraire ainsi qu'à la registraire adjointe ou au registraire adjoint.

Processus d'intervention de la commission de médiation

