

**INSTITUT D'ARBITRAGE ET DE MÉDIATION DU
CANADA INC.**

**Principes
Critères
Protocole
Compétences**

**aux fins de la désignation à titre de
MÉDIATEUR AGRÉÉ /
MÉDIATRICE AGRÉÉE**

PARTIE I INTRODUCTION

La médiation est un processus qui consiste à intervenir dans un conflit ou par lequel des négociations sont menées par un tiers impartial qui n'a aucun pouvoir dans la prise de décision. Le tiers aide les parties à un différend à aboutir de plein gré à un règlement mutuellement acceptable des questions litigieuses en structurant les négociations, maintenant la communication, en assistant chacune des parties à exprimer clairement ses besoins, en définissant les questions litigieuses et en accompagnant les parties dans la mise en œuvre de solutions visant à régler le différend.

L'Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada, Inc. (« L'Institut ») s'est vu reconnaître le droit d'utiliser, en vertu de la Loi sur les marques de commerce, les désignations Chartered Mediator, C.Med., Médiateur Agréé, Médiatrice Agréée, Med.A. Il est interdit à tous les autres groupes et particuliers d'adopter ou d'utiliser ces marques, ou toute marque qui pourrait être confondue avec ces marques, sans le consentement de l'Institut.

La désignation de médiateur agréé a été établie dans le but de reconnaître la « compétence d'un généraliste », l'objectif étant d'aider le public à trouver des médiateurs qualifiés. L'Institut reconnaît que des aptitudes et des compétences particulières supplémentaires peuvent s'avérer nécessaires en matière de médiation dans des domaines particuliers tels que les médiations multipartites ou la médiation familiale. L'Institut reconnaît qu'il n'est pas essentiel que les médiateurs soient certifiés pour assurer des services de médiation.

Afin de s'assurer que les personnes autorisées à utiliser cette désignation satisfont à un ensemble de normes rigoureuses et uniformes, le Conseil d'administration de l'Institut a établi des principes généraux, un ensemble de critères et un protocole à utiliser afin d'évaluer l'admissibilité d'un candidat désirant obtenir la désignation de médiateur certifié et d'accorder ladite désignation.

L'Institut est un organisme d'envergure nationale représenté à l'échelle du Canada par ses instituts régionaux affiliés, qui administrent et régissent les désignations C.Med. et Med.A. dans leurs régions respectives.

PARTIE II PRINCIPES GÉNÉRAUX

Tout membre de l'Institut qui satisfait aux critères requis pour l'exercice de la fonction de médiateur agréé peut présenter une demande aux fins de désignation au moyen du formulaire prescrit par l'Institut.

Le processus ci-après est obligatoire pour qu'un candidat soit admissible à l'obtention du titre.

- i. Satisfaction aux exigences en matière de formation et d'expérience pratique ainsi qu'à l'évaluation des compétences.
- ii. Examen et approbation par le Comité d'évaluation des demandes d'agrément d'un institut régional et ratification par le Conseil d'administration régional.
- iii. Examen et approbation par le Comité national d'agrément de l'Institut et ratification par le Conseil d'administration de l'Institut.

Tout candidat ayant satisfait aux critères d'admissibilité est tenu de s'engager à respecter le Code de déontologie de l'Institut.

La désignation est accordée par l'Institut et est assujettie au renouvellement ou à la révocation conformément aux règles établies par l'Institut.

Le certificat remis aux candidats admis reste en tout temps la propriété de l'Institut.

PARTIE III CRITÈRES

DÉFINITIONS

COMITÉ NATIONAL D'AGRÈMENT DES MÉDIATEURS AGRÉÉS (CNAMC) : les membres sont nommés par le Conseil d'administration de l'Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada, Inc. (dénommé ci-après l'Institut) dans le but d'examiner et d'approuver les recommandations aux fins de l'agrément à titre de médiateur agréé par les comités régionaux d'agrément. Ils doivent également examiner et approuver les programmes de formation en matière de médiation et d'évaluation des compétences afin d'assurer l'uniformité à l'échelle nationale. Le Comité doit être constitué d'au moins trois médiateurs agréés.

COMITÉ RÉGIONAL D'AGRÈMENT DES MÉDIATEURS AGRÉÉS (CRAMC) : les membres sont nommés, dans chaque région, par l'Institut régional affilié et doit être constitué d'au moins trois médiateurs, avec une représentation équilibrée de praticiens, d'universitaires et de chercheurs qualifiés et d'au moins un formateur en médiation.

MÉDIATEUR AYANT LES QUALIFICATIONS REQUISES : médiateur agréés ou personne jugée compétente par le CRAMC et nommée par le Comité pour remplir la fonction.

PROGRAMME D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES : programme conçu pour évaluer les compétences des praticiens en matière de médiation telles que définies à l'Annexe A.

CRITÈRES

Le candidat doit satisfaire aux conditions et critères suivants :

I. ÉTUDES

- a. Avoir suivi au moins 80 heures de théorie de la médiation et de formation des compétences dans le cadre de programmes de formation en médiation approuvés par l'Institut.

ET

- b. Avoir suivi 100 heures d'étude ou de formation en résolution de conflits de manière générale, avoir étudié la psychologie de résolution des conflits, la négociation, la consultation publique, la négociation de gains réciproques, la communication, les conseils en gestion, la gestion des conflits, ou dans des domaines formels particuliers tels que le droit, la psychologie, le travail social, la consultation, etc. Les exigences particulières relatives à ces 100 heures supplémentaires sont à la discrétion de chaque CRAMC.

OU

- c. Lorsque le CRAMC convient, à la majorité, que le candidat a satisfait aux critères définis ci-dessus de par ses aptitudes et compétences éprouvées, son ancienneté dans l'exercice de ses fonctions, la reconnaissance par ses pairs et les recommandations par ces derniers, ce dernier peut être dispensé de remplir les exigences relatives aux études énoncées ci-dessus. La décision du CRAMC doit être accompagnée de preuves appuyant la recommandation.

Pour nommer un médiateur agréés, le CRAMC doit tenir compte des directives suivantes :

1. Avoir suivi environ 150 heures de théorie de la médiation et de formation des compétences, dispensées par l'intermédiaire de programmes de formation reconnus, dont au moins 16 heures de formation ont été suivies dans les 12 derniers mois.
2. Avoir accompli environ 100 heures d'expérience pratique dans le domaine de la médiation.
3. Avoir de l'expérience en tant que formateur en médiation, en ayant exercé les fonctions de formateur ou assistant formateur/mentor.

Institut - Principes, critères, protocole et compétences aux fins de la désignation Méd A., février 2008, page 4/12

II. EXPÉRIENCE PRATIQUE

Avoir dirigé au moins dix dossiers en matière de médiation dans lesquels le candidat a agi comme médiateur unique ou occupé les fonctions de président dans au moins cinq de ces dossiers. En outre, au moins cinq des dossiers de médiation doivent avoir été menés contre rémunération (c.-à-d. le médiateur a été rémunéré sous forme d'honoraires ou de salaires pour les services rendus).

III. ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Démontrer des compétences dans le cadre de processus de médiation dans les domaines définis à l'annexe A, compétences déterminées de la manière suivante :

1. Observation et approbation par un médiateur qualifié dans le cadre d'une ou de plusieurs des activités suivantes : co-médiation, stage, jeux de rôle, enregistrement vidéo d'une médiation ou tout autre processus approuvé par l'Institut.

OU

2. Réussite d'un programme d'évaluation des compétences approuvé par l'Institut.

OU

3. Une entrevue entre le candidat et le CRAMC.

OU

4. Tout autre moyen d'évaluation des compétences du candidat dans le cadre d'un processus de médiation proposé par ce dernier ou par le CRAMC et approuvé par l'Institut.

IV. ENGAGEMENT

Le candidat s'engage à se conformer au Code de déontologie de l'Institut.

V. AFFILIATION

Doit être membre en règle de l'Institut.

VI. DURÉE DE VALIDITÉ DU TITRE

Le titre de « médiateur certifié » doit être renouvelé tous les trois ans.

- a. Demande de renouvellement remplie;

ET

- b. Engagement renouvelé.

Le titre de « médiateur agréé » n'est pas renouvelé dans le cas où le candidat a enfreint son engagement.

VII. ASSURANCE

Est exigée pour présenter une preuve d'assurance erreurs et omissions d'un montant minimum global de un million de dollars pour vous assurer une couverture ainsi qu'aux personnes liées aux dossiers pour lesquels vous fournissez des services.

Institut - Principes, critères, protocole et compétences aux fins de la désignation Méd.A., février 2008, page 5/12

PARTIE III

PROTOCOLE

1. Les instituts régionaux invitent et acceptent les demandes des membres qui croient posséder les qualités exigées d'un médiateur agréé.
2. Les instituts régionaux établissent leurs propres procédures afin d'évaluer les candidats conformément aux exigences définies par l'Institut.
3. Le CRAMC doit recommander au Conseil régional tous les candidats ayant satisfait aux critères d'admissibilité.
4. Le Conseil régional doit considérer et approuver les candidats qu'elle considère comme étant qualifiés et les recommander au CNAMC en fournissant les documents suivants :
 - i. lettre de recommandation de l'institut régional;
 - ii. demande du candidat (sur le formulaire prescrit);
 - iii. engagement du candidat (sur le formulaire prescrit).
5. Le CNAMC doit examiner chaque demande appuyée par une recommandation d'un institut régional. Chaque membre du CNAMC examine l'information soumise relative à un candidat, peut discuter de cette dernière avec les autres membres du CNAMC si nécessaire et vote pour un candidat à l'aide du bulletin prescrit.
6. Le candidat qui obtient le plus grand nombre de votes fait l'objet d'une recommandation auprès du Conseil d'administration de l'Institut aux fins de la désignation au titre de Médiateur agréé (Med.A.)
7. Tous les candidats recommandés auprès du Conseil d'administration de l'Institut par le CNAMC doivent être considérés par le Conseil à sa prochaine réunion ou faire l'objet d'un vote du Conseil par voie postale.

VOTE

Toute personne qui siège dans un CRAMC ou un Conseil d'institut régional et qui a voté pour un candidat à ce niveau doit s'abstenir de voter pour cette même personne en tant que membre du CNAMC ou du Conseil de l'Institut.

ANNEXE A

COMPÉTENCES EN MÉDIATION

Les aptitudes suivantes constituent le fondement de l'évaluation des compétences.

- a. Capacité à décrire aux parties à un conflit l'importance de la confidentialité dans le processus de médiation et comment il est préservé.
- b. Capacité d'écouter activement.
- c. Capacité à interroger les parties avec efficacité et mettre sur la table de négociation les faits et les perceptions.
- d. Capacité à traiter des données factuelles complexes.
- e. Capacité à analyser les problèmes, cerner et différencier les questions en jeu, les circonscrire en vue de les résoudre ou de prendre une décision.
- f. Capacité à utiliser un langage clair et neutre, à l'écrit et à l'oral.
- g. Capacité d'empathie envers les valeurs d'identité des parties, notamment le sexe, l'appartenance ethnique et les différences d'ordre culturel.
- h. Capacité à traiter les parties de manière juste et impartiale.
- i. Faire preuve d'honnêteté, se comporter de manière digne, témoigner du respect envers les parties, et savoir mener de manière harmonieuse des parties se composant de groupes aux intérêts divergents.
- j. Capacité à faire la part entre ses valeurs personnelles en tant que médiateur et celles liées aux questions prises en considération.
- k. Capacité à comprendre les déséquilibres de pouvoir et à les prendre en compte.
- l. Capacité à préserver l'autonomie des parties.
- m. Capacité à comprendre le processus de négociation et les éléments constitutifs d'une négociation efficace.
- n. Capacité à établir et entretenir des rapports de confiance.
- o. Capacité à découvrir les besoins et les intérêts des parties par le biais de questions.
- p. Capacité à éliminer les questions qui ne peuvent pas être réglées par la médiation.
- q. Capacité à aider les parties à concevoir des options créatives.
- r. Capacité à aider les parties à définir les principes et les critères qui les guident dans leur prise de décision.
- s. Capacité à aider les parties à évaluer les possibilités de non-règlement.
- t. Capacité à aider les parties à prendre leurs propres décisions éclairées.
- u. Capacité à aider les parties à évaluer si leur entente peut être mise en œuvre.

COMPÉTENCES EN MÉDIATION

Document établi le 30 novembre 1999 par le
Comité national de formation de
l'Institut d'Arbitrage et de médiation du Canada Inc.

La liste des compétences ci-dessous n'est pas exhaustive et n'est présentée qu'à titre de lignes directrices en matière de qualités souhaitables généralement reconnues chez les médiateurs compétents exerçant dans un environnement commercial.

COMPÉTENCES ADMINISTRATIVES

Définition générale :

Capacité d'organiser et de mener le processus de médiation d'une manière efficace.

- a. Capacité d'organiser et de maintenir des systèmes de bureau
 - système de nomination
 - système de correspondance
 - système de dossier avec caractéristique de contrôle
 - registre de temps, facturation et système de décaissement et de comptes débiteurs
- b. Capacité de travailler en respectant le système et les règles régissant l'acceptation et le traitement des causes
 - noter les détails d'une nomination (conditions et frais)
 - confirmer la nomination par écrit (lettre de mission ou contrat)
 - s'assurer que toute la correspondance pertinente, envoyée et reçue, est à la disposition des deux parties
 - démontrer une bonne compréhension des règles et de la déontologie applicables
- c. Capacité d'accorder du temps, des efforts et autres ressources
 - examiner et traiter promptement les documents et l'information reçus
 - élaborer une perspective globale de la cause
 - créer un calendrier de traitement des éléments préparatoires et mener la médiation
- d. Capacité de gérer les besoins liés à la médiation
 - la salle où ont lieu les audiences doit convenir aux parties et autres personnes
 - capacité d'assurer la confidentialité des consultations et réunions privées
 - la salle permet de réduire au minimum les distractions et interruptions venant de l'extérieur
 - capacité d'accommoder les lieux où se tiennent les audiences pour répondre aux besoins spéciaux des participants
- e. Capacité de mener une mission à terme
 - avoir une bonne compréhension des techniques de résolution et processus de règlement
 - comprendre l'importance de travailler en collaboration pour rédiger le protocole de l'entente de règlement/l'accord
 - soumettre la facture conformément aux conditions de l'entente ou dans un temps raisonnable

COMPÉTENCES EN MATIÈRE DE PROCÉDURE

Définition générale :

Capacité à reconnaître la nature du différend et établir une vision commune, relativement au processus, avec les parties et entre elles.

- a. Capacité de déterminer la légitimité et la juridiction
 - examiner les contrats entre les parties (s'ils existent)
 - s'assurer que la clause d'arbitrage traite des questions faisant l'objet du litige ou peuvent être traitées dans un processus de médiation
 - démontrer des connaissances appropriées du secteur ou du domaine d'affaires relié au différend
 - s'assurer que les parties n'ont aucune raison de contester la nomination
 - s'assurer que la nomination n'est pas incompatible avec les lois ou les règles institutionnelles applicables
- b. Capacité d'établir clairement la compréhension de la situation
 - expliquer clairement le rôle du médiateur
 - définir et expliquer clairement le processus de médiation
 - mettre l'accent sur « une entente mutuelle des principes visant à apporter une solution »
 - mettre l'accent sur les « droits des parties à se retirer »
 - mettre l'accent sur « le principe de confidentialité » et expliquer ses limites
 - déterminer que les personnes qui détiennent le pouvoir de prendre des décisions seront à la table de négociation
 - revoir l'entente ou la lettre de mission faisant l'objet du processus de médiation
 - en coopération avec les parties, estimer le temps qui sera nécessaire pour exécuter le processus de médiation
 - énoncer la mission par écrit
- c. Capacité de superviser la réunion préliminaire
 - superviser la réunion
 - expliquer le but de la réunion et les points à l'ordre du jour
 - amener les parties à conclure une entente sur des questions de procédure
- d. Capacité de traiter les éléments préliminaires
 - tenir une réunion préliminaire si nécessaire ou sur demande
 - apporter son assistance aux parties au cours des préparatifs pour le processus de médiation
 - déterminer si un conseiller juridique, des témoins, des experts et d'autres parties seront en cause
 - s'assurer que toutes les parties comprennent bien le déroulement de l'audience de médiation et comment le règlement sera appliqué
 - s'assurer que toutes les étapes procédurales nécessaires ont été suivies

ENTREGENT

Définition générale :

Capacité de favoriser et de maintenir une relation positive et une bonne communication.

- a. Capacité de maintenir une relation positive
 - agir avec courtoisie, respect et patience et encourager les parties à agir de la même manière
 - séparer les valeurs personnelles du médiateur des problèmes de médiation
 - gagner la confiance
 - établir un rapport de confiance
 - complimenter un comportement positif
 - faire preuve d'empathie au sujet des questions
 - ne pas entretenir de préjugé à l'égard des parties en ce qui a trait aux questions
 - faire preuve de modestie dans son attitude envers les autres
 - Capacité d'empathie envers les valeurs d'identité des parties, notamment le sexe, l'appartenance ethnique et les différences d'ordre culturel
 - faire preuve de prévenance et d'attention envers les parties
- b. Capacité d'écouter efficacement
 - écouter les deux parties de manière passive et active
 - démontrer une compréhension de l'importance du langage corporel durant l'écoute
 - intervenir de façon sélective pour obtenir une clarification, faciliter la compréhension ou maintenir l'ordre
 - faire preuve de patience et ne pas interrompre sauf lorsque des circonstances sérieuses le commandent
- c. Capacité de parler efficacement
 - s'exprimer clairement et utiliser le langage corporel
 - poser des questions succinctes lorsque nécessaire
 - être direct sans intimider
 - parler d'une voix claire et audible
 - utiliser un langage simple
 - utiliser une terminologie commune au secteur d'activité des deux parties
- d. Capacité à maintenir un climat propice durant l'audience
 - utiliser un langage poli
 - permettre un humour utile pour le processus
 - démontrer une compréhension des données factuelles et des prétentions
 - mettre à l'aise les parties, les témoins et les participants collaborateurs
 - éviter les expressions faciales et les mouvements corporels pouvant distraire
 - décourager un climat excessivement accusatoire
 - faire preuve d'empathie

APTITUDES EN MATIÈRE DE FACILITATION

Définition générale :

Capacité à mener une médiation en utilisant des procédures, aptitudes et techniques justes, souples et efficaces.

- a. Capacité à mener une audience juste
 - demeurer neutre et impartial
 - comprendre la nature des déséquilibres des forces et comment les traiter
 - traiter les parties de manière équitable
 - préserver l'autonomie des parties
 - permettre à chaque partie d'interroger les témoins et les participants collaborateurs
 - permettre aux parties de présenter des objections et d'y répondre
 - accorder une période adéquate aux parties pour réagir aux surprises
 - traiter promptement les questions des parties sur les questions de procédure
 - maintenir les interruptions au minimum
 - inciter à la courtoisie et au respect
 - accepter la critique de manière constructive
- b. Capacité d'employer un ton assuré
 - parler d'une manière assurée
 - encourager les parties à se conduire d'une manière assurée
 - favoriser les délibérations en reformulant des énoncés accusatoires ou agressifs sous une forme assurée
- c. Capacité à composer avec un climat chargé d'émotion
 - reconnaître le besoin et l'avantage de la libération du stress
 - décréter un ajournement afin de désamorcer une situation négative occasionnant une charge émotionnelle élevée
 - tenir une réunion afin de discuter d'une situation négative grave occasionnant une charge émotionnelle élevée
- d. Capacité à classer et analyser les données
 - élaborer une perspective globale du cas
 - comprendre la nature et l'enchaînement des événements qui ont contribué à l'existence du différend
 - démontrer une capacité à composer avec des données factuelles complexes
 - classer les données sous forme d'une bibliothèque logique
 - déterminer la manière la plus efficace d'utiliser les données en vue de compléter le processus de médiation
 - utiliser des outils auxiliaires comme des tableaux de papier et des tableaux blancs pour faciliter la compréhension
- e. Capacité de traiter les problèmes
 - posséder une connaissance adéquate du secteur d'activité associé au différend
 - aider les parties à clarifier et déterminer les problèmes
 - circonscrire les questions non pertinentes ou peu pertinentes
 - faire la distinction entre les réclamations des parties et les questions relatives au différend

- aider les parties à établir une méthodologie objective pour évaluer les réclamations
 - reformuler les questions d'une manière qui facilite la compréhension
 - éliminer les questions qui ne peuvent pas être réglées par la médiation
- f. Capacité de mettre en évidence les besoins et les intérêts
- témoigner d'une compréhension de l'importance de la mise en évidence des besoins et intérêts
 - communiquer cette importance aux parties
 - témoigner d'une capacité à déterminer les symptômes
 - poser des questions exploratoires afin de découvrir des besoins et des intérêts latents
 - poser des questions ouvertes afin de découvrir des besoins et des intérêts latents
 - encourager les réponses spontanées
 - tenir des réunions axées sur la découverte de besoins et d'intérêts
- g. Capacité de favoriser le processus
- habiliter les parties à s'approprier le processus et à y participer activement
 - faire la distinction entre les personnes et le problème
 - aider les parties à maintenir le cap et la lancée
 - aider les parties à évaluer les soumissions et les documents pertinents
 - faire preuve d'ouverture et de souplesse à l'égard des suggestions et idées présentées par les parties
 - aider les parties à générer des options créatives
 - aider les parties à évaluer leurs positions à l'aide de meilleures options pour une entente négociée et de la confrontation avec la réalité
 - aider les parties à faire leurs propres choix éclairés
 - utiliser les outils et techniques appropriés pour se sortir d'une impasse, parvenir à comprendre et mener le processus à un règlement
- h. Capacité à amener une résolution et atteindre un règlement
- reconnaître le moment optimal où les parties expriment le désir de conclure ou de parvenir à un compromis
 - aider les parties à trouver une solution
 - utiliser les outils et techniques appropriés pour obtenir une résolution
 - aider les parties à convertir la résolution en un règlement
 - aider les parties à déterminer si leur règlement proposé peut être mis en œuvre
 - aider les parties et leurs conseillers à préparer leur protocole d'entente ou règlement à l'amiable