

# LA MÉDIATION À LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

## Une solution gagnante!

M<sup>e</sup> Reno Bernier, LL.M, MBA  
Directeur des affaires juridiques

M<sup>e</sup> Gaston Fréchette,  
avocat et médiateur accrédité



Commission d'accès  
à l'information  
du Québec

Congrès de l'Association sur l'accès et  
la protection de l'information  
21 avril 2010, Québec

# PLAN

## Introduction

## La Commission et la médiation

## La réorganisation des activités de médiation

- ❑ Contexte
- ❑ Principaux changements apportés depuis 2008
- ❑ Résultats concrets
- ❑ Prochaines étapes

## Examen du processus de médiation

- ❑ Caractéristiques
- ❑ Principes directeurs
- ❑ Principales étapes
- ❑ Avantages

## Conditions gagnantes d'une médiation à la Commission

## Rôle du médiateur

## Présentation de cas d'application fictifs inspirés de la pratique des médiateurs

## Conclusion / Questions / Commentaires



# LA COMMISSION ET LA MÉDIATION

- ❑ **Loi sur l'accès et Loi sur la protection dans le secteur privé**
- ❑ **La Commission : organisme multifonctionnel**
  - ✓ *Section de surveillance*
  - ✓ *Section juridictionnelle*
- ❑ **La médiation : les articles 138.1 de la Loi sur l'accès et 48 de la Loi sur la protection dans le secteur privé**



# LA RÉORGANISATION DES ACTIVITÉS DE MÉDIATION

## □ Contexte

- ✓ *Délais et inventaire*
- ✓ *Rapport de la Commission de la culture*
- ✓ *Mandat confié à la direction des affaires juridiques*
- ✓ *Diagnostic de la situation, consultation et plan d'action*
- ✓ *Implication et appuis*



# LA RÉORGANISATION DES ACTIVITÉS DE MÉDIATION (suite)

## □ Principaux changements apportés depuis 2008

### ✓ *Révision des processus*

- Documentation des processus
- Adoption d'un nouveau processus de travail
- Développement d'outils de suivi des changements

### ✓ *Bonification de l'offre de service*

- Embauche de deux nouveaux médiateurs
- Réorganisation de la charge de travail
- Priorisation de la médiation



# LA RÉORGANISATION DES ACTIVITÉS DE MÉDIATION (suite)

## □ Principaux changements apportés depuis 2008

### ✓ *Qualité et reconnaissance*

- Adoption d'un cadre d'exercice de la médiation
- Investissements importants en formation
- Obtention d'une accréditation du Barreau du Québec
- Promotion de la médiation



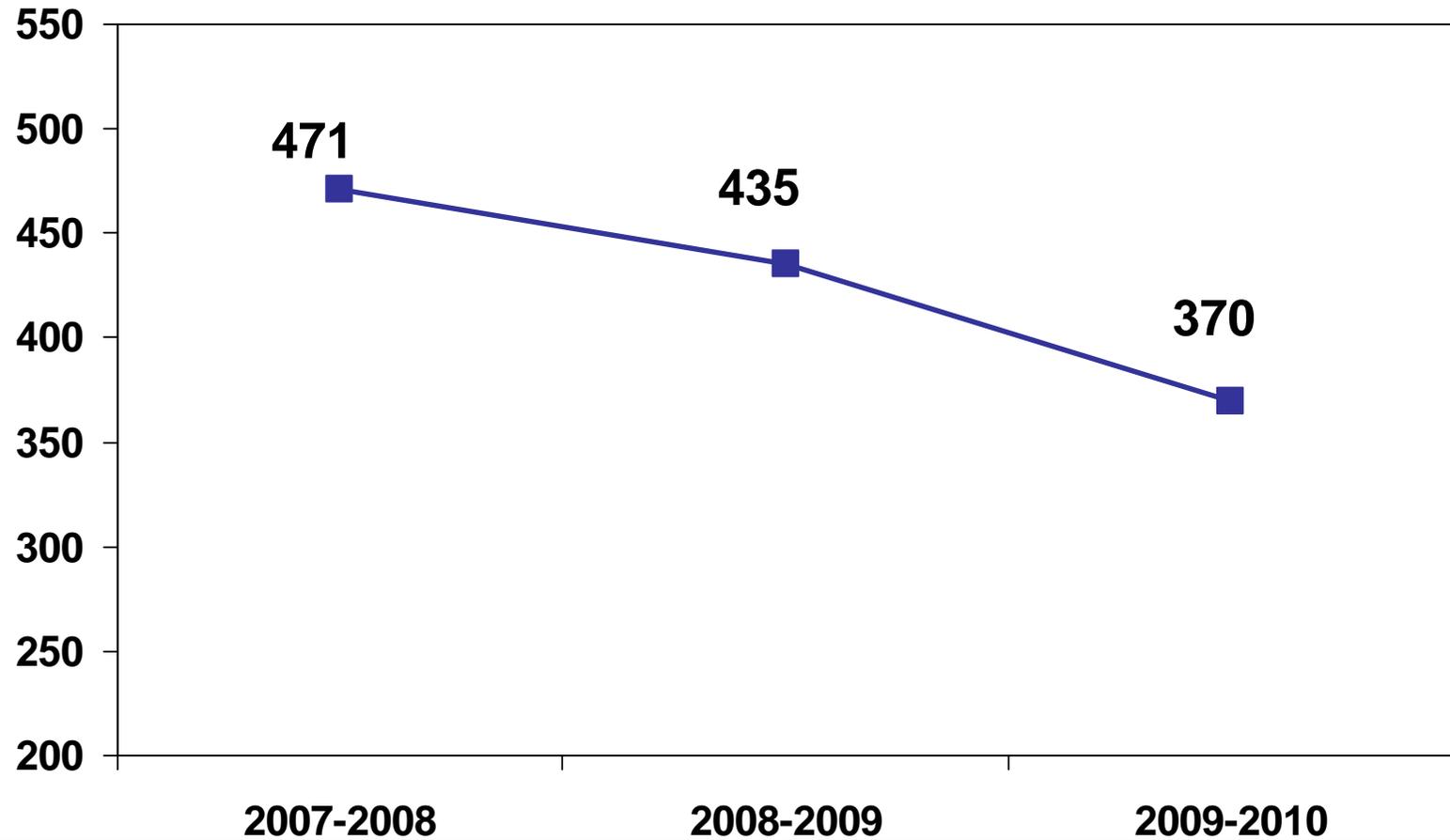
# LA RÉORGANISATION DES ACTIVITÉS DE MÉDIATION (suite)

## □ Des résultats concrets

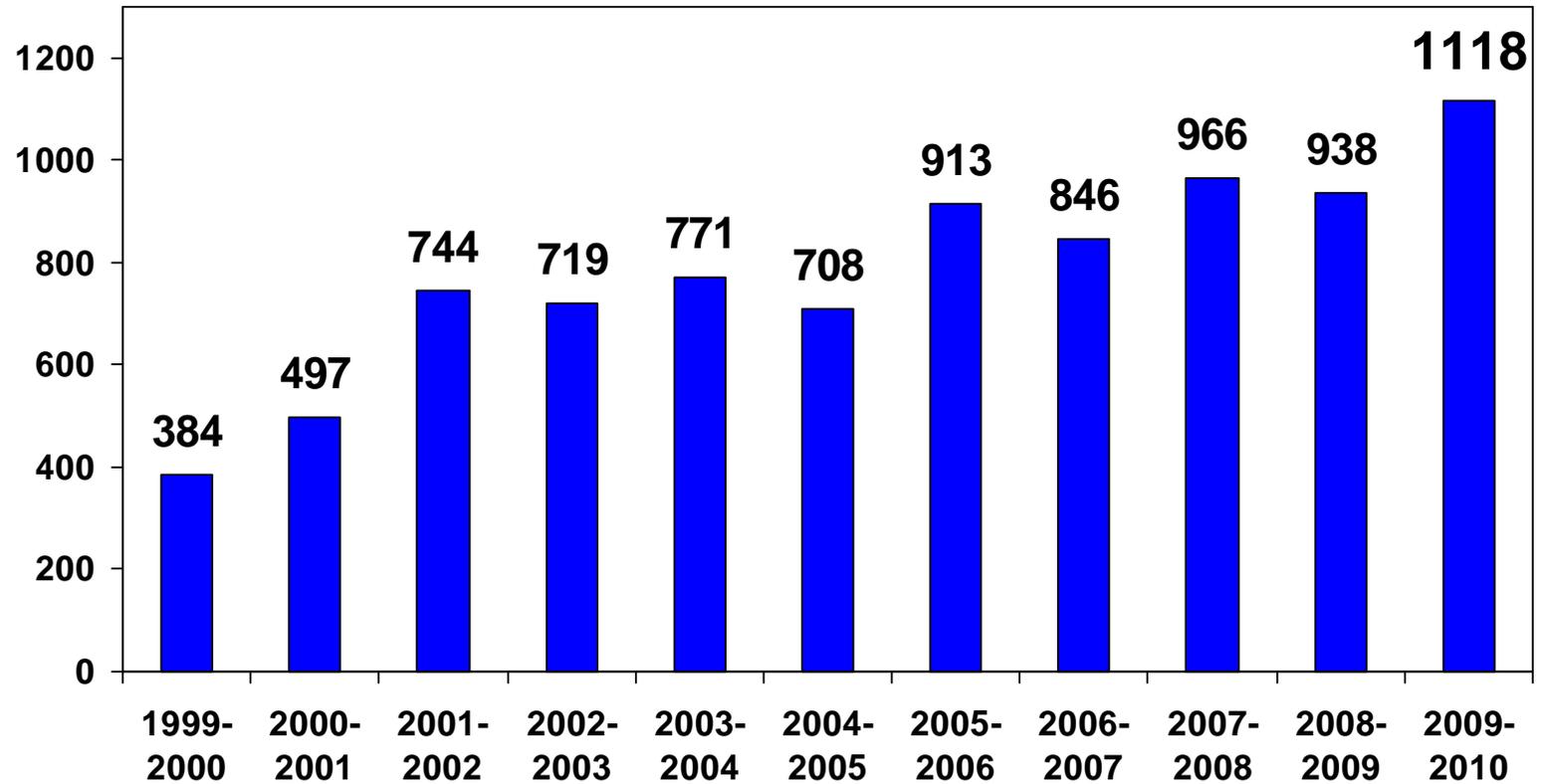
- ✓ *Analyse sur réception de tous les dossiers*
- ✓ *Intervention plus rapide; en 2009-2010 :*
  - **20%** des dossiers réglés dans les 100 jours
  - **48%** des dossiers réglés avant l'avis de convocation
- ✓ *Diminution des délais moyens de règlement*
- ✓ *Augmentation du nombre de dossiers réglés*



## STATISTIQUES SUR LE DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT EN MÉDIATION – EN NOMBRE DE JOURS



## STATISTIQUES SUR LE NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS EN MÉDIATION



# LA RÉORGANISATION DES ACTIVITÉS DE MÉDIATION (suite)

## □ Prochaines étapes

- ✓ *Suivi et amélioration continue*
- ✓ *Promotion de la médiation*
- ✓ *Planification stratégique 2009-2012*
- ✓ *Viser l'excellence*



# EXAMEN DU PROCESSUS

- ❑ **Caractéristiques**
- ❑ **Principes directeurs**
- ❑ **Principales étapes**
- ❑ **Avantages**



# CONDITIONS GAGNANTES D'UNE MÉDIATION À LA COMMISSION

- ✓ *Les parties ont le sentiment d'avoir été entendues et respectées*
- ✓ *Approche d'écoute et d'empathie*
- ✓ *Approche axée sur les besoins et non sur les positions*
- ✓ *Souplesse, ouverture aux modes d'intervention et imagination*
- ✓ *Intervention en temps opportun, disponibilité et participation*
- ✓ *La recherche d'une solution mutuellement satisfaisante*
- ✓ *Aucune pression, le règlement n'est pas une fin en soi*
- ✓ *Un médiateur compétent*



# RÔLE DU MÉDIATEUR

- ✓ *Rôle central dans le processus*
- ✓ *Accompagne les parties*
- ✓ *Connaît le droit applicable*
- ✓ *A un devoir d'information*
- ✓ *Ne représente aucune des parties*
- ✓ *Impartial et objectif*



# Le médiateur : un chef d'orchestre

- À chacun son solo; puis à l'unisson



# Un différend : deux approches

- ❑ Atmosphère qui permet l'échange, la compréhension
- ❑ Un contexte formaliste, basé sur la preuve et la règle de droit



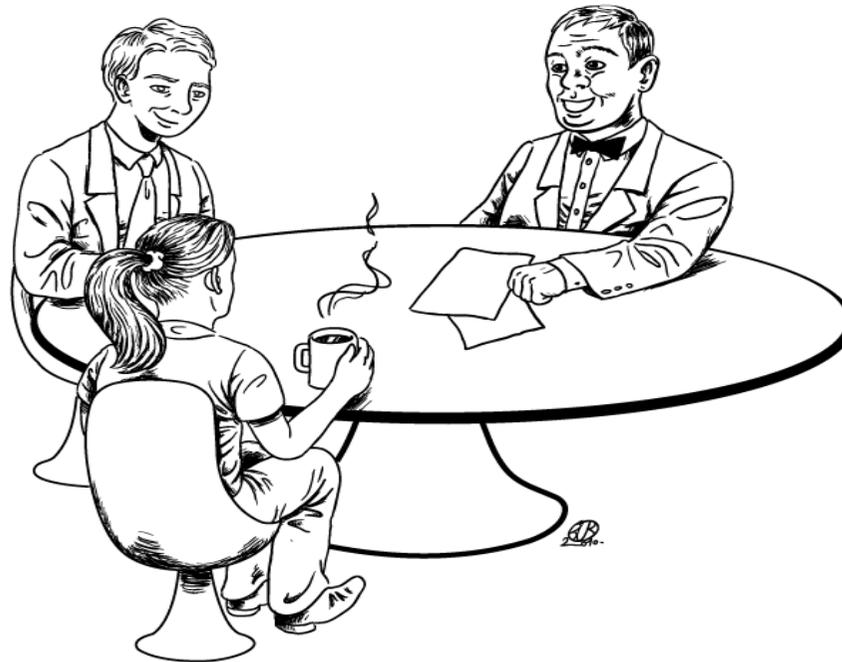
## Formalisme :

- On ne parle que de ce qui est pertinent, un tiers décide pour nous



## Médiation :

- Contexte souple, informel peut déborder l'objet du litige: la solution est peut-être là!



## Demande d'accès au dossier académique d'un autre individu (art. 53 Loi sur l'accès) \*

- ❑ Intervention immédiate auprès du demandeur
- ❑ Le responsable d'accès ignore la démarche du médiateur
- ❑ Une telle intervention auprès du demandeur pose problème
- ❑ Résultat mitigé selon l'ouverture du demandeur

*\* Cet exemple et les autres qui suivent sont des cas d'application fictifs inspirés de la pratique des médiateurs*



# Dossier de congédiement

## La médiation : recherche de solution

- ❑ Congédiement d'une cadre d'une entreprise privée
- ❑ Causes du congédiement non dévoilées
- ❑ La demanderesse veut savoir. Elle veut se retrouver un emploi
- ❑ Le caucus peut permettre d'explorer d'autres avenues



# Cas de harcèlement psychologique

- ❑ Le processus d'enquête se déroule dans un contexte de confidentialité
- ❑ L'individu dénoncé veut avoir accès aux déclarations
- ❑ Les articles 40 de la Loi sur le privé et 88 de la Loi sur l'accès (l'affaire Pirié [2002] C.F.A. 270)
- ❑ Cas par cas
- ❑ Une rencontre avec le demandeur serait-elle une avenue de solution?



# Déclaration solennelle

- ❑ Inexistence de document
- ❑ Exploration avec le responsable d'accès
- ❑ Demandeur peut refuser :
  - ✓ *Manque de confiance*
  - ✓ *Veut une décision du commissaire*
- ❑ Défi du médiateur



## Domaine scolaire

- ❑ Étudiant du niveau collégial voulant obtenir le corrigé de son examen échoué
- ❑ Vu l'éventualité de reprise du cours, intervention immédiate
- ❑ La direction suggère une rencontre
- ❑ Satisfaction des parties



## Les rapports de police

- ❑ (L'art. 59(9) de la Loi sur l'accès): réception d'un rapport caviardé
- ❑ Avant l'avis de convocation
- ❑ Insatisfaction du demandeur
- ❑ Vérification auprès du responsable de l'accès
- ❑ Le médiateur doit utiliser une approche d'écoute, donner de l'information notamment sur la jurisprudence
- ❑ Lorsque les personnes ont le sentiment d'avoir été écoutées, d'avoir été respectées, de ne pas perdre la face : les messages passent mieux



## Domaine de la santé

- ❑ Conjointe veut obtenir l'accès au dossier médical de son conjoint décédé
- ❑ Pas de consentement au dossier
- ❑ Préoccupation: l'aider à faire son deuil
- ❑ Responsable suggère une rencontre avec le médecin traitant du conjoint décédé



# Demande d'accès de copie complète de son dossier personnel

- ❑ L'organisme a déjà envoyé le dossier
- ❑ Deux approches suggérées par le médiateur :
  - ✓ *Rencontre en plénière*
  - ✓ *Rencontre médiateur et demandeur (caucus)*
- ❑ La responsable choisit de ne pas être présente
- ❑ Le demandeur est satisfait de l'approche



# CONCLUSION

## QUESTIONS / COMMENTAIRES



# NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE !

Vous pouvez faire des commentaires ou suggestions en contactant votre médiateur ou M<sup>e</sup> Reno Bernier au (418) 528-9664 ou [reno.bernier@cai.gouv.qc.ca](mailto:reno.bernier@cai.gouv.qc.ca)

