



Principes, critères, protocole et compé- **tences aux fins de l'obtention du titre de**

MÉDIATEUR AGRÉÉ

L'Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada, Inc. (IAMC) est propriétaire des marques de commerce :

Médiateur Agréé, Médiatrice Agréée, Méd.A / Chartered Mediator, C.Med,

Médiateur Certifié, Médiatrice Certifiée, Méd.C. / Certified Mediator

Médiateur Breveté, Médiatrice Brevetée, Méd.B

Il est interdit pour 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.

PARTIE I

INTRODUCTION

La désignation de médiateur agréé reconnaît la compétence d'un généraliste de haut niveau, l'objectif étant d'aider le public à trouver des médiateurs chevronnés et qualifiés. La désignation Méd.A est accordée aux médiateurs qui répondent aux critères d'admissibilité, et n'est pas propre à un style spécifique ou prescrit adopté par un médiateur¹.

Afin de s'assurer que les personnes autorisées à utiliser ce titre satisfont à un ensemble de normes élevées, rigoureuses et uniformes, l'IAMC a établi des principes généraux, un ensemble de critères et un protocole à utiliser afin d'évaluer l'admissibilité d'un candidat désirant obtenir ce titre et aux fins d'accorder ledit titre.

L'IAMC est un organisme d'envergure nationale représenté à l'échelle du Canada par ses affiliés régionaux, qui traitent les demandes de titres de l'IAMC dans leurs régions respectives. Ils font ensuite des recommandations à l'IAMC pour la remise du titre aux candidats ayant satisfait aux critères d'admissibilité.

PARTIE II

PRINCIPES GÉNÉRAUX

Tout membre de l'IAMC qui satisfait aux normes exigées d'un médiateur agréé peut présenter une demande aux fins d'obtention du titre au moyen du formulaire prescrit par l'IAMC.

Le processus ci-après est suivi pour évaluer les compétences d'un demandeur en vue de l'octroi de la désignation :

- i. Satisfaction aux exigences en matière de formation et d'expérience pratique ainsi qu'à l'évaluation des compétences.
- ii. Examen et recommandation par le comité régional d'agrément des médiateurs (CRAM) et ratification par le Conseil d'administration régional.
- iii. L'examen et l'approbation de la demande et de tous les formulaires et de toutes les évaluations des examinateurs par le personnel de l'Institut. Une demande qui n'est pas complète ni en bonne et due forme est retournée au CRAM.
- iv. Les questions de politique qui ne sont pas liées à l'évaluation des compétences du demandeur sont transmises au Comité national d'agrément des médiateurs (« CNAM ») qui les examine et fait des recommandations en matière de politique et de processus au Conseil d'administration de l'Institut. Le Conseil d'administration rend toutes les décisions en matière de politique, et retourne la demande au CRAM pour qu'il rende une décision.
- v. Lorsqu'un CRAM ne recommande pas une demande, le demandeur peut porter la décision en appel devant le CNAM.

¹ Le « style » désigne l'approche de base du médiateur, par exemple facilitative, évaluative, etc. Nonobstant le style adopté par le médiateur, les compétences énumérées à l'annexe A doivent être démontrées pour qu'un médiateur puisse obtenir la désignation Méd.A.

- vi. Une fois la recommandation du CRAM reçue et suite à la confirmation que la demande est complète et les exigences satisfaites, l'IAMC informera le demandeur si la désignation Méd.A lui est accordée.

Le titre est accordé par l'IAMC et est assujéti au renouvellement ou à la révocation conformément aux règles établies par l'IAMC. L'attestation remise au demandeur demeure en tout temps la propriété de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada.

PARTIE III

DÉFINITIONS :

Le COMITÉ NATIONAL D'AGRÉMENT DES MÉDIATEURS est nommé par l'Institut pour :

1. Entendre les appels des décisions rendues par les CRAM;
2. Vérifier au hasard un pourcentage de demandes de chaque institut régional pour assurer l'uniformité et le respect des normes.

Le Comité est constitué d'au moins trois médiateurs agréés.

Le COMITÉ RÉGIONAL D'AGRÉMENT DES MÉDIATEURS est nommé dans chaque région par l'Institut régional affilié et est constitué d'au moins trois médiateurs agréés.

Le PROGRAMME D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES est un programme conçu pour évaluer les compétences des médiateurs praticiens, tel que défini dans le tableau ci-dessous.

CRITÈRES

Tout demandeur doit satisfaire aux critères et conditions ci-après :

I. FORMATION

- a. Avoir suivi un minimum de 80 heures de théorie de la médiation et de formation axée sur les compétences dans le cadre de programmes de formation en médiation approuvés par l'IAMC ou acceptables au CRAM;

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 CRAM.

ou

II. EXPÉRIENCE PRATIQUE

Le demandeur doit avoir mené au moins 15 médiations² à titre de médiateur unique ou de président du comité de médiation³ et un paiement doit avoir été versé pour l'ensemble de ces 15 médiations⁴.

² Une « médiation » est un événement discret sur lequel les parties se sont entendues. Le cas d'une personne qui aide deux subordonnés à régler un conflit n'est pas considéré comme une médiation. Toutefois, si les fonctions, à temps plein ou partiel, du demandeur comprennent précisément la tenue de médiations structurées, ces médiations peuvent compter pour l'obtention du titre Méd.A. Lorsqu'une personne mène des médiations avec des membres du personnel qui ne relèvent pas d'elle, ces médiations peuvent être admises pour autant que la personne soit expressément désignée comme médiateur impartial, et que la médiation soit structurée et menée comme une médiation, et non comme une rencontre informelle pour régler un problème.

Dans le cadre de l'évaluation du respect des exigences en matière d'expérience pratique, des lettres de recommandation ne sont pas recevables.

III. ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Le demandeur doit démontrer ses compétences en médiation selon le processus décrit dans le tableau ci-dessous, ce qui sera déterminé grâce :

- a) à l'observation et à l'approbation du demandeur menant une médiation à titre de médiateur unique par au moins trois médiateurs agréés⁵ approuvés par le CRAM (« examinateurs »), dans les deux ans précédant ou suivant la date de la demande de Méd.A, de la façon suivante : le demandeur mène une médiation réelle, un jeu de rôle d'une médiation, ou autre processus approuvé au préalable par le CNAM.

Voici des options possibles pour l'évaluation des compétences pendant la période de distanciation sociale recommandée (certains affiliés pourraient offrir ces options en toutes circonstances) :

- (i) Offrir au candidat l'option de repousser son évaluation des compétences jusqu'à ce que les participants soient à l'aise de procéder à une évaluation en personne.
- (ii) Offrir au candidat une option d'évaluation respectant les règles de distanciation. Une telle option dépendra des politiques de chaque affilié sur les évaluations ainsi que des lignes directrices provinciales à l'égard de la COVID-19.
- (iii) Offrir au candidat l'option d'une évaluation en ligne, à condition qu'il atteste disposer des outils technologiques nécessaires (bande passante, microphone, caméra, etc.) et être à l'aise avec la technologie utilisée. (Consultez la section Lignes directrices pour les évaluations en ligne des compétences à la fin de ce document.)

ou

- b) Un autre moyen permettant d'évaluer les compétences du candidat dans le cadre du processus de médiation qui réponde aux critères et objectifs proposé :
 - au CRAM par le candidat, en précisant le motif sous-tendant la proposition, ou
 - par le CRAM (Une proposition émanant du candidat et approuvée par le CRAM, ou une proposition émanant du CRAM, sera soumise au CNAM aux fins d'approbation.)

³ Le demandeur doit avoir manifestement agi comme médiateur principal, et non simplement comme co-médiateur. S'il n'y a pas de règle absolue pour en juger, voici quelques critères permettant de décider si le demandeur est le médiateur principal dans une co-médiation : Il a présidé la médiation. Il a joué le rôle principal dans le déroulement de la séance. Il a organisé le processus durant la médiation en guidant activement les discussions, en attribuant du temps à l'autre médiateur ou aux parties et en ayant une voix prépondérante pendant la séance. Il incombe au demandeur de démontrer qu'il était le médiateur principal dans une co-médiation pour que celle-ci soit admise parmi les 15 médiations requises.

⁴ Une « médiation rémunérée » est une médiation où le médiateur reçoit un salaire, un paiement ou des honoraires raisonnables spécifiquement pour ses services de médiation. Il n'y a pas de minimum spécifique applicable au montant reçu par le médiateur, dans la mesure où le montant est raisonnable et légitime, eu égard au cadre dans lequel la médiation a eu lieu. Dans des circonstances exceptionnelles, présentées par écrit, qui démontrent que la médiation non rémunérée a été complexe et difficile, le comité régional d'agrément des médiateurs peut, à sa discrétion, accepter qu'une médiation non rémunérée soit ajoutée pour atteindre le total de 15 médiations requises.

⁵ Dans ces circonstances exceptionnelles où seulement deux examinateurs sont disponibles, ils peuvent procéder à l'évaluation. Dans ces cas, la recommandation d'approbation doit être unanime.

Une proposition émanant du candidat et approuvée par le CRAM, ou une proposition émanant du CRAM, sera soumise au CNVA aux fins d'approbation.

IV. ENGAGEMENT

Le demandeur doit s'engager à respecter le [Code d'éthique](#) et le [Code de conduite](#) de l'IAMC.

V. QUALITÉ DE MEMBRE

Un demandeur et un médiateur agréé doivent être des membres accrédités en règle de l'IAMC, y compris être membre en règle d'un affilié régional.

VI. FRAIS ANNUELS

Les frais de renouvellement de la désignation Méd.A sont fixés par l'Institut et lui sont versés en janvier de chaque année. Ces frais sont distincts des frais de candidature et payables immédiatement lorsque la désignation est accordée. (La cotisation annuelle des membres payable aux affiliés régionaux est également distincte.)

VII. FORMATION CONTINUE ET PARTICIPATION (FCP)

Les médiateurs agréés sont tenus d'acquérir 33 points dans le cadre du programme [Formation continue et participation \(FCP\) de l'IAMC](#) et de soumettre un rapport à l'IAMC à la fin de chaque année civile.

VIII. ASSURANCE

Tout médiateur agréé doit signer et soumettre la Déclaration d'assurance, en indiquant qu'il possède une assurance erreurs et omissions d'un montant minimum global d'un million de dollars ou en cochant la case le dispensant de cette obligation.

PARTIE IV

PROTOCOLE

1. Les affiliés régionaux invitent les membres qui croient répondre aux normes requises d'un médiateur agréé à présenter des demandes, et acceptent ces dernières.
2. Les affiliés régionaux établissent leur propre processus d'évaluation de demandeurs conformément aux exigences définies par l'Institut.

FORMULAIRE DE DEMANDE

Tous les demandeurs doivent utiliser les formulaires de demande et d'évaluation prescrits par l'IAMC.

PROCESSUS DE DEMANDE ET D'APPROBATION

1. Lorsqu'un CRAM approuve à l'unanimité un demandeur, le CRAM transmet la demande au directeur de l'agrément de l'Institut.
 - a. L'IAMC examine la demande et les formulaires connexes afin de s'assurer que la demande est complète et que les exigences définies par l'IAMC sont remplies.
 - b. Lorsque l'Institut décide qu'une demande est complète, le directeur de l'agrément informe le demandeur et son institut régional que la demande a été approuvée. Le CRAM avise l'institut régional de l'approbation. Une fois les frais annuels versés, l'IAMC envoie le certificat de Méd.A au demandeur.

- c. Lorsque l'IAMC considère que la demande n'est pas complète, le gestionnaire responsable de l'agrément et des titres renvoie la demande au CRAM pour qu'elle soit complétée.
2. Lorsque la recommandation d'un demandeur n'est pas unanime et que l'absence d'unanimité n'est pas liée au processus ni à une question de politique, la décision du CRAM est finale. La décision du CRAM à l'égard de l'évaluation des compétences et de la démonstration des compétences n'est pas susceptible d'appel.
3. Lorsqu'une décision portant rejet de la demande est rendue ou qu'une décision de recommandation n'est pas unanime et est liée à une question de procédure ou de politique ou soulève une telle question, la demande est transmise au CNAM qui examine les questions de procédure ou de politique et prépare des recommandations au Conseil d'administration. Le Conseil d'administration rend les décisions finales en matière de politique et de procédure. Après confirmation de la politique ou procédure par le Conseil d'administration, la demande est retournée au CRAM pour être traitée.

Droit d'appel

4. Lorsque le CRAM n'approuve pas un demandeur, il en avise le demandeur, en fournissant les motifs et des recommandations, ainsi que les renseignements sur les procédures d'appel.
5. La décision du CRAM est finale, sous réserve du droit du demandeur d'en appeler devant le CNAM de questions liées à l'application de politiques ou de procédure.

Vérification et contrôle de la qualité

6. Un pourcentage des demandes sera envoyé par le gestionnaire responsable de l'agrément au CNAM aux fins d'examen.
7. Le CNAM examine les demandes qui lui ont été envoyées et s'assure que tous les documents sont en bonne et due forme et que le processus défini a été suivi. Les questions soulevées par le CNAM sont transmises au directeur de l'agrément, au Conseil d'administration, et au CRAM approprié pour garantir que les demandes futures soient correctement traitées et examinées. La décision du CRAM à l'égard d'une demande en particulier demeure finale nonobstant les commentaires du CNAM.

VOTE

Tout membre d'un CRAM ou du Conseil d'administration d'un institut régional qui a voté sur une demande à ce niveau doit s'abstenir de voter sur cette demande en tant que membre du CNAM ou du Conseil d'administration de l'Institut.

PROGRAMME D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES :

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

- La Partie 1 comprend 9 compétences ou capacités requises, ce qui veut dire que si le demandeur n'obtient pas la mention satisfaisait ou dépasse à l'égard de toutes les compétences de la Partie 1, le demandeur échoue à l'évaluation des compétences. Toutes les compétences indiquées dans cette section doivent avoir fait l'objet d'observation et été évaluées.
- La Partie 2 comprend 12 compétences supplémentaires, dont le demandeur doit obtenir la mention « efficace » à l'égard d'un minimum de 6. Si le demandeur obtient la mention « manque d'efficacité » ou « sans objet/non observé » à l'égard de 7 compétences ou plus, ceci constitue un échec de la part du demandeur.
- Les compétences sont évaluées selon un niveau élevé.

Partie 1 :

COMPÉTENCES À ÉVALUER, SANS ÉGARD À L'APPROCHE OU AU STYLE	SATISFAIT OU SURPASSE	PAS COMPÉTENT	NON OBSERVÉ
1. Établir les processus et les règles de base clés de la médiation, comme la confidentialité, le rôle du médiateur, les réunions, le pouvoir de régler, et un comportement respectueux, et les expliquer aux parties au différend			
2. Composer avec les idées ou valeurs auxquelles les parties tiennent fortement			
3. Faire la part entre les valeurs personnelles du médiateur et celles liées aux questions à l'étude			
4. Agir efficacement avec les parties pour que les faits, les questions et les perceptions soient clairement établis			
5. Traiter les parties et mener le processus de médiation de façon juste, impartiale, respectueuse et digne			
6. Assurer que toutes les parties ont la possibilité de participer au processus			
7. Maintenir l'autonomie des parties dans la prise de décision			
8. Capacité à découvrir les besoins et les intérêts des parties			
9. Traiter les questions d'éthique conformément au Code de déontologie, au moyen d'une discussion du dilemme éthique.			

Partie 2 :

COMPÉTENCES À ÉVALUER, SANS ÉGARD À L'APPROCHE OU AU STYLE	EFFICACE	NON EFFICACE	SANS OJET/NON OBSERVÉ
1. Capacité d'écouter activement			
2. Organiser et structurer des données factuelles complexes pour les parties			
3. Comprendre le processus de négociation et les éléments d'une négociation efficace			
4. Établir et entretenir des rapports de confiance			
5. Aider les parties à concevoir des options créatives			
6. Aider les parties à définir les principes et les critères qui les guident dans leur prise de décision			
7. Aider les parties à évaluer les possibilités qui s'offrent à eux en cas de non règlement			
8. Aider les parties à faire leurs propres choix éclairés			
9. Capacité à analyser les problèmes, cerner et diffé-			

rencier les questions en jeu, les circonscrire en vue de les résoudre ou de prendre une décision			
10. Gérer les émotions fortes			
11. Aider les parties à évaluer leurs options efficacement et impartialement, de manière à respecter l'autonomie des parties, en utilisant la MSR ou la confrontation avec la réalité			
12. Aider les parties à demeurer focalisées et faire avancer la médiation			

PRINCIPES DIRECTEURS EN MATIÈRE DE COMPÉTENCES

Version modifiée de décembre 2010

La liste de compétences n'est pas exhaustive et n'est présentée qu'à titre de principes directeurs à l'égard de qualités reconnues souhaitables en général de médiateurs compétents.

COMPÉTENCES ADMINISTRATIVES

Définition générale :

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

1. 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
2. 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 une 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
3. Capacité d'accorder du temps, des efforts et autres ressources
 - examiner et traiter promptement les documents et l'information reçus
 - élaborer une perspective globale du cas
 - créer un calendrier de traitement des éléments préparatoires et mener la médiation
4. 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
 - la salle permet de réduire au minimum les distractions et interruptions venant de l'extérieur
 - capacité d'adapter les lieux où se tiennent les audiences pour répondre aux besoins spéciaux des participants
5. 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 :

La capacité à reconnaître la nature du différend et à établir des ententes claires à l'égard du processus avec les parties et entre elles.

6. Capacité de déterminer si la médiation est appropriée à une situation en particulier :
 - 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 que celles-ci 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 est conforme aux lois ou aux règles institutionnelles applicables
7. 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 le principe de la solution mutuellement convenue
 - 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 participants ont un niveau de pouvoir suffisant
 - revoir l'entente ou la lettre de mission faisant l'objet du processus de médiation
 - s'assurer que les parties qui ne sont pas représentées ont traité des questions liées aux conseils juridiques et d'experts
 - en coopération avec les parties, estimer le temps qui sera nécessaire pour exécuter le processus de médiation
 - énoncer la mission par écrit
8. Capacité de superviser la rencontre préliminaire
 - superviser la rencontre
 - expliquer le but de la rencontre et les points à l'ordre du jour
 - amener les parties à conclure une entente sur des questions de procédure
9. Capacité de traiter les éléments préliminaires
 - tenir une rencontre 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

SENS DES RELATIONS HUMAINES

Définition générale :

La capacité de favoriser et de maintenir une relation positive et une bonne communication

10. 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 le 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
- tenir compte des valeurs auxquelles les parties attachent beaucoup d'importance, que cela concerne l'ethnie, le genre ou la culture
- faire preuve de prévenance et d'attention envers les parties

11. 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

12. 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

13. Capacité à maintenir un climat propice à la communication

- utiliser un langage poli
- permettre un humour utile au 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 À LA FACILITATION

Définition générale :

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

14. 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 des questions de procédure
- maintenir les interruptions au minimum
- inciter à la courtoisie et au respect
- accepter la critique de manière constructive

15. 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

16. Capacité à composer avec un climat chargé d'émotion

- reconnaître le besoin et l'avantage de la libération du stress
- décréter un ajournement, s'il y a lieu, afin de désamorcer une situation négative occasionnant une charge émotive élevée
- tenir une réunion afin de discuter d'une situation négative grave occasionnant une charge émotive élevée

17. Capacité à classifier 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
- classifier 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

18. 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

19. 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

20. Capacité de favoriser le processus

- habiliter les parties à s'appropriier 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 à l'égard des suggestions et idées présentées par les parties
- aider les parties à générer des options créatives
- aider les parties à revoir leur position en utilisant la MSR ou la confrontation avec la réalité
- aider les parties à faire leurs propres choix éclairés
- utiliser les outils et les techniques appropriés pour sortir d'une impasse, arriver à une entente et mener le processus à un règlement

21. 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 évaluer si les dispositions proposées du règlement peuvent être exécutées
- aider les parties et leurs conseillers à préparer leur protocole d'entente ou règlement à l'amiable

LIGNES DIRECTRICES POUR LES ÉVALUATIONS EN LIGNE DES COMPÉTENCES

1. Le candidat peut se voir offrir l'option d'une évaluation des compétences de Méd. A en ligne, à condition qu'il atteste disposer des outils technologiques nécessaires (bande passante, microphone, caméra, etc.) et être à l'aise avec la technologie et la plateforme de vidéoconférence (Zoom, Webex, Microsoft Teams ou toute autre plateforme, comme convenu entre le comité d'évaluation et le candidat) utilisées, ainsi qu'avec le fait d'être évalué en ligne. Non seulement le candidat doit être à l'aise avec le format d'évaluation en ligne, mais les acteurs et évaluateurs doivent l'être également;
2. Le processus d'évaluation des compétences en ligne ne s'écartera pas du processus en personne, sauf si cela est nécessaire pour tenir compte du fait qu'il s'agit d'un processus en ligne;
3. Ainsi, les compétences et exigences indiquées dans les protocoles et la demande demeureront au cœur de l'évaluation. Les critères pour l'évaluation des Méd. A sont fondés sur les compétences et non sur la démonstration d'un style ou d'un modèle de médiation particulier. De ce fait, ils ne reposent sur aucun support particulier (en personne ou en ligne) et n'empêcheraient pas un candidat de démontrer les compétences demandées;
4. Les membres du comité ne tiendront aucunement compte de la capacité du candidat à utiliser la plateforme de vidéoconférence pendant l'évaluation;
5. Ce sont les membres du comité présents pendant l'évaluation des compétences qui seront responsables de la gestion de la plateforme de vidéoconférence et de ses fonctions, PAS le candidat.