

# GUIDE SUR LES MESURES D'ACCOMMODEMENTS POUR PERSONNES HANDICAPÉES

*à l'intention des médiateurs*





ADR Institute of Canada  
Institut d'arbitrage et de  
médiation du Canada <sup>TM/CM</sup>

[ADRIC.ca/fr](http://ADRIC.ca/fr)

## À PROPOS DE NOUS

L'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada (IAMC) est la communauté nationale canadienne des professionnels et des organisations qui œuvrent à promouvoir le recours à des approches de prévention et de règlement des différends (PRD), en cherchant à rapprocher les demandeurs de services de PRD avec des fournisseurs de ce type de services.

L'IAMC poursuit des objectifs communs à ses affiliés ainsi qu'à divers organismes publics et privés :

- promouvoir la PRD comme une alternative aux actions en justice à l'échelle nationale et internationale;
- aider ses affiliés à fournir l'information, les ressources et former sur l'utilisation appropriée de la PRD localement et prôner son usage et en faire de même à l'échelle nationale;
- aider nos membres à atteindre leur plein potentiel dans l'intérêt de leurs clients, qu'il s'agisse de clients particuliers ou d'organisations.

Grâce au réseautage, au développement professionnel, à l'accréditation ainsi qu'aux annonces d'opportunités professionnelles et aux listes de référencement, les membres de l'IAMC bénéficient d'un avantage concurrentiel crédible et compétitif pour se positionner favorablement sur le marché. L'IAMC est le seul ordre professionnel national voué à l'appui de ses membres et organisations dans un secteur par ailleurs non réglementé de la PRD.

### **Institut d'arbitrage et de médiation du Canada Inc.**

705 - 130 Albert Street,  
Ottawa (Ontario) K1P 5G4

SANS FRAIS : 1-877-475-4353

TÉLÉC. : 416-901-4736

[www.adric.ca/fr](http://www.adric.ca/fr)

**ARBITRAGE. MÉDIATION. RÉOLUTION.**

L'IAMC est à la recherche de  
commanditaires pour ce guide fondamental.

Contactez-nous à [admin@adric.ca](mailto:admin@adric.ca).

---

**CRÉDIT : M. STEVEN LAPERRIÈRE**

L'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada souhaite exprimer sa gratitude à M. Laperrière pour son travail de relecture et d'adaptation francophone de ce guide.

## **COAUTEURE – MARTHA E. SIMMONS**



**Martha E. Simmons**, LL.B., LL.M., Ph.D., professeure en résolution de différends et codirectrice des études du *Winkler Institute*.

Martha E. Simmons est directrice du programme intensif de médiation et de la clinique de médiation d'Osgoode depuis 2012. Elle a rejoint le corps professoral à temps plein en juillet 2017. En tant que codirectrice académique du *Winkler Institute*, elle est également professeure en règlement des différends.

La professeure Simmons, titulaire de diplômes de J.D., de LL.M. et de doctorat d'Osgoode, a été récipiendaire du prix d'enseignement

Osgoode Hall 2013 pour son travail dans les programmes J.D. et d'études supérieures. Ses principaux domaines de recherche et d'enseignement sont la résolution de différends, l'éducation juridique, l'innovation et l'accès à la justice.

Elle est également active dans la communauté et occupe actuellement le poste de coprésidente du comité des études et des politiques du *Family Dispute Resolution Institute of Ontario (FDRIO)* et de vice-présidente de l'Association Canadienne pour l'enseignement clinique du droit (ACECD).

## **COAUTEUR – DAVID LEPOFSKY**

**David Lepofsky**, C.M., O.Ont, LL.B. (faculté de droit d'Osgoode Hall, 1979), LL.M. (faculté de droit de Harvard, 1982) (avec distinction), (Queens 1999, Université Western Ontario 2006, Barreau du Haut-Canada 2016)

David Lepofsky est professeur invité à la *Osgoode Hall Law School* et un membre adjoint de la faculté de droit de l'Université de Toronto. Il occupe des postes de direction bénévoles dans la communauté des personnes handicapées. Il est président de l'alliance de la Loi sur la mobilité des personnes handicapées de l'Ontario, et le président du Comité consultatif sur l'éducation spéciale de la *Toronto District School Board*.

Jusqu'en 2015, il a exercé le droit à Toronto auprès du ministère du Procureur général de l'Ontario, dans les domaines du droit constitutionnel, civil, administratif et, plus récemment, du droit pénal.





# TABLE DES MATIÈRES

## CHAPITRE 1

<b>Introduction : Pourquoi est-il important de donner aux personnes handicapées les moyens de participer pleinement aux processus de médiation ?</b> .....	<b>9</b>
Qu'est-ce que l'accessibilité ? .....	12
Pourquoi le médiateur est dans une position pour assurer l'accessibilité ? ..	13
Aperçu du guide .....	14
Ressources .....	15

## CHAPITRE 2

<b>Quelles questions poser, quand et comment le faire : s'enquérir des accommodements nécessaires aux personnes handicapées dans le processus de médiation</b> .....	<b>16</b>
Que faut-il demander ? .....	
Se concentrer sur les accommodements .....	17
Quand le demander : une obligation continue .....	18
Comment le demander : utiliser une terminologie appropriée et inclusive .....	19
Ressources .....	21

## CHAPITRE 3

<b>Application concrète :</b>	
<b>Le processus de médiation et les mesures d'accommodement</b> .....	<b>22</b>
Déroulement et pauses .....	22
Personnes accompagnées d'un animal d'assistance .....	24
Comportement lors de la médiation .....	25
Faculté de participer à la médiation .....	25
Ressources .....	28

## CHAPITRE 4

<b>S'adapter aux besoins des personnes ayant une limitation auditive</b> .....	<b>29</b>
Faits et statistiques en bref .....	29
La limitation auditive et son incidence sur la médiation .....	29
Accommodements possibles .....	30
Interprétation gestuelle .....	31
Sous-titrage en temps réel .....	34
Intervenants pour les personnes sourdes-aveugles .....	35
Dispositifs d'aide auditive .....	36
Lecture sur les lèvres .....	37
Ressources .....	37

## **CHAPITRE 5**

<b>S'adapter aux besoins des personnes ayant une limitation visuelle .....</b>	<b>38</b>
Faits et statistiques en bref .....	38
La limitation visuelle et son incidence sur la médiation .....	38
Accommodements possibles .....	40
Distribution des documents à l'avance .....	40
Accessibilité des documents écrits .....	41
Ressources .....	43

## **CHAPITRE 6**

<b>S'adapter aux besoins des personnes ayant une limitation intellectuelle .....</b>	<b>44</b>
Faits et statistiques en bref .....	44
La limitation intellectuelle et son incidence sur la médiation .....	44
Accommodements possibles .....	46
Accommodements du processus .....	46
Assistant personnel .....	47
Tableau de communication et photographies .....	48
Ressources .....	48

## **CHAPITRE 7**

<b>S'adapter aux besoins des personnes ayant un trouble mental .....</b>	<b>49</b>
Faits et statistiques en bref .....	49
Les troubles mentaux et leur incidence sur la médiation .....	49
Accommodements possibles .....	51
Accommodement du processus .....	51
Assistant personnel .....	52
Ressources .....	53

## **CHAPITRE 8**

<b>S'adapter aux besoins des personnes ayant une limitation physique ou motrice .....</b>	<b>54</b>
Faits et statistiques en bref .....	54
Les limitations physiques, motrices et leurs incidences sur la médiation .....	54
Accommodements possibles .....	55
Espace physique .....	56
Assistant personnel .....	57
Horaire adapté selon chaque situation .....	58
Ressources .....	58

## **CHAPITRE 9**

<b>S'adapter aux besoins des personnes ayant une limitation de communication .....</b>	<b>59</b>
Faits et statistiques en bref .....	59
La limitation de communication et son incidence sur la médiation .....	59
Accommodements possibles .....	60
Communication améliorée et alternative .....	60
Intermédiaire de communication .....	62
Ressources .....	62

## **CHAPITRE 10**

<b>S'adapter aux besoins des personnes autistes .....</b>	<b>63</b>
Faits et statistiques en bref .....	63
L'autisme et son incidence sur la médiation .....	63
Accommodements possibles .....	64
Limiter le nombre de participants .....	64
Créer un ordre du jour clair .....	65
Accommodements sensoriels .....	65
Règlement des différends en ligne .....	66
Ressources .....	66

## **CHAPITRE 11**

<b>S'adapter aux besoins des personnes ayant des troubles d'apprentissage ....</b>	<b>67</b>
Faits et statistiques en bref .....	67
Les troubles d'apprentissage et leurs incidences sur la médiation .....	67
Accommodements possibles .....	68
Technologie adaptative .....	69
Accommodement du processus .....	69
Horaire .....	69
Créer un ordre du jour et préparation .....	69
Déclarations préliminaires .....	70
Ressources .....	70





# CHAPITRE 1

Introduction : Pourquoi est-il important de donner aux personnes handicapées les moyens de participer pleinement aux processus de médiation ?

La médiation est une solution qui croît en popularité et en utilisation. Malgré cette popularité grandissante, les médiateurs ainsi que les programmes de formation en médiation n'accordent que peu d'importance à une grande partie de la société. Cette partie de la population dont il est question est celle des personnes handicapées. Plus de quatre millions de Canadiennes et de Canadiens vivent avec un handicap physique, mental ou sensoriel. Cette statistique permet de supposer qu'un nombre plus ou moins élevé de participants avec un handicap participera, à un moment ou un autre, à une séance de médiation. Il est fondamental que les médiateurs soient conscients des obstacles contraignants pour les personnes handicapées et des mesures à prendre pour les accommoder. La médiation étant un processus de négociation volontaire assisté, il exige la contribution active de tous les participants. Elle a pour objectif de donner aux parties prenantes le pouvoir de résoudre entre elles leurs conflits, ce qui n'est possible que si elles peuvent toutes participer activement et significativement pendant le processus. Bon nombre de médiateurs n'ont jamais songé aux impacts d'un handicap et comment la participation en est affectée. Le handicap n'est pas abordé dans

les cours et la documentation sur la médiation ne touche que très rarement ce sujet. Par conséquent, les mesures d'accommodement ne sont pas toujours offertes. Les médiateurs sont les mieux placés pour apporter un changement à cet égard en intervenant comme il se doit pour rendre la médiation accessible aux personnes en situation de handicap. C'est l'objectif que remplit le présent guide. Il se veut une ressource à la disposition des médiateurs. Il se révélera utile autant aux représentants qu'aux participants à la médiation.

Les personnes en situation de handicap ont toujours dû surmonter de nombreux obstacles pour prendre part à des procédures judiciaires au Canada. En tant que processus équivalent désormais mandaté par de nombreux tribunaux dans un grand nombre d'instances, la médiation doit tirer des enseignements de ces barrières pour trouver des solutions quand la situation le permet. L'article 15 de la *Charte canadienne des droits et libertés* garantit à tous un droit à la même protection et au même bénéfice de la loi, indépendamment de toute discrimination fondée sur les limitations mentales ou physiques<sup>1</sup>. Ceci inclut le droit à un accès sans obstacle et à une pleine participation aux instances des tribunaux et aux médiations qui s'inscrivent dans le processus judiciaire. Outre les garanties qu'apporte la *Charte*, les médiateurs ont le devoir de prendre des mesures d'accommodement nécessaires pour les personnes en situation de handicap, même lors de médiations privées, conformément à la législation sur les droits de la personne, de la Cour suprême du Canada, de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, et à d'autres législations provinciales telles que la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO)<sup>2</sup>.

Le taux de réussite de vos médiations augmentera si vous considérez, dès l'étape de planification, la probabilité que des parties prenantes puissent avoir une ou des limitations. Si vous négligez cette préparation, vous rencontrerez des obstacles qui pourraient ralentir le processus de médiation jusqu'à la mise en œuvre des mesures d'accommodement appropriées. Le processus s'en trouvera ralenti, ce qui implique un coût pour les parties prenantes, en temps et en argent. Il faut des efforts concertés de la part des médiateurs, des gouvernements ainsi que des juristes pour rendre la médiation pleinement accessible aux personnes en situation de handicap. Actuellement, il n'existe que peu de

ressources pratiques aux médiateurs canadiens. Citons néanmoins une exception digne de mention, le guide publié par la *Mediator Roster Society* de Colombie-Britannique : *Accommodating People with Disabilities: A Reference Guide for Mediators*<sup>3</sup>. Les États-Unis offrent aux spécialistes en médiation une ressource appréciable, la publication *Americans with Disabilities Act (ADA) Mediator Guidelines*<sup>4</sup>. Ces lignes directrices constituent une base utile pour notre propre réflexion. Toutefois, elles concernent uniquement les cas relevant de l'ADA tandis que le présent guide se veut d'une portée plus large.

Les médiateurs peuvent difficilement s'interrompre au beau milieu d'une médiation pour faire des recherches et proposer des options d'accommodement à une partie prenante handicapée. Qui veut interrompre une médiation séance tenante? Il est possible que les médiateurs ne soient pas conscients des obstacles susceptibles de se présenter lors de médiations qui impliquent des personnes en situation de handicap, ni des solutions à leur disposition – qui nécessitent souvent peu d'efforts – pour surmonter ces obstacles. Il arrive même que les médiateurs ne soient pas conscients de la présence de personnes en situation de handicap ayant besoin de mesures d'accommodement parmi les parties prenantes de certaines de leurs médiations. Vous êtes donc vivement encouragé(e) à vous renseigner. Plusieurs handicaps sont invisibles. C'est la responsabilité des médiateurs de prendre les mesures nécessaires afin d'assurer l'accessibilité de tous au processus de médiation. C'est la première étape.

Les médiateurs peuvent prendre de nombreuses mesures pour faire une différence. Ils ont souvent exprimé leur désir d'aider tout comme dénoncé le fait de ne pas disposer d'un guide de conseils pratiques qui pourrait leur être utile à cet égard. Le présent guide cherche à répondre à ce souhait. Il propose des suggestions pratiques sur les mesures que peuvent prendre les médiateurs pour assurer l'accessibilité de leurs processus. Il ne préconise pas une approche particulière de la médiation ni n'impose une orientation au médiateur. Vous restez maître de vos décisions et du choix de votre stratégie. Les suggestions offertes doivent pouvoir fonctionner dans le contexte de votre processus et n'ont pas pour but de changer la nature de vos médiations. Chaque médiateur connaît son processus mieux que quiconque.

Les suggestions présentées dans le présent guide sont fondées sur

le principe selon lequel la neutralité du médiateur est le fondement de toute médiation. La médiation est un processus flexible. Les médiateurs ont une grande marge de manœuvre pour adapter le processus à la limitation d'une partie prenante sans risquer de compromettre sa neutralité. D'ailleurs, la souplesse de la médiation en fait une solution beaucoup plus adaptée aux besoins des personnes handicapées qu'un processus judiciaire plus rigide et conventionnel. Il est toujours possible de prendre des mesures d'accommodement dans une médiation, souvent avec très peu d'efforts.

### **QU'EST-CE QUE L'ACCESSIBILITÉ ?**

Avant d'aborder les moyens qui permettront de rendre votre médiation plus accessible aux personnes en situation de handicap, commençons par définir ce que nous entendons par accessibilité. Une médiation accessible pourra :

- 1) Assurer un accès sans obstacle à la salle de médiation aux membres des parties concernées et y rester confortable pour la durée de la médiation;
- 2) Permettre à tous les participants de comprendre parfaitement toutes les phases du processus de médiation et d'y participer pleinement et activement;
- 3) Garantir que tous les participants comprennent les objectifs, les étapes et les règles de base du processus;
- 4) Prendre les moyens pour que toute la documentation distribuée dans le cadre de la médiation puisse être lue et comprise;
- 5) Faire en sorte que chaque partie prenante au processus de médiation soit en mesure de communiquer efficacement et sans restriction avec les autres, sans obstacle à l'accessibilité.

Les différents handicaps abordés dans ce guide incluent les limitations physiques, mentales, sensorielles, neurologiques de même que les enjeux de santé mentale, intellectuelles et de communications. Au-delà de ces exemples de handicaps, le présent guide repose également sur une conviction fondamentale de l'accessibilité universelle. Tous les médiateurs doivent créer un espace et un processus accessibles, dans la mesure du possible, à tous et à tout moment. Bon nombre des suggestions proposées ici constituent des pratiques exemplaires à appliquer indépendamment de la nécessité de prendre des mesures d'accommodement

pour les personnes handicapées. Par exemple, parler en langage clair et précis pour assurer la compréhension sera utile dans toute médiation, que le participant soit handicapé ou non. Des caractéristiques telles que le type de personnalité et le style d'apprentissage, bien que non liées au handicap, peuvent également être adaptées en créant un environnement ouvert qui accepte et apprécie la différence.

## **POURQUOI LE MÉDIATEUR EST DANS UNE POSITION POUR ASSURER L'ACCESSIBILITÉ ?**

Un médiateur est particulièrement bien placé pour aider les personnes handicapées à participer pleinement au processus de médiation. Le médiateur est l'intendant du processus et le connaît mieux que quiconque. La plupart des gens ne possèdent que peu ou pas d'expérience de la médiation. Ils peuvent avoir peur ou hésiter à demander un accommodement à leur handicap. Ils peuvent ne pas savoir ce qu'il est possible de demander ou à qui le demander. Ils peuvent ne pas savoir quand il convient de parler pendant la médiation. Ils peuvent même ignorer quoi demander.

Avant toute médiation, tous les médiateurs devraient, dans la mesure du possible, s'adresser aux conseillers juridiques et aux clients pour s'enquérir d'un besoin quelconque en matière de mesures d'accommodement nécessaires pour les personnes handicapées. Trop d'avocats, représentant des parties à une médiation, ne se seront pas questionnés à ce propos. Par conséquent, votre enquête préalable à la médiation leur apparaîtra comme quelque chose qu'ils n'ont jamais envisagé auparavant. Une telle requête sera nécessairement associée à une description détaillée du processus de médiation et une chronologie approximative de ce à quoi ressemblera la médiation. Une fois que cette description est fournie, un client peut prendre une décision éclairée sur les types de mesures d'accommodement requises pour les personnes handicapées. La médiation n'étant pas un processus largement discuté ou popularisé dans les médias, il est possible que les gens comprennent mal l'impact de leur handicap sur leur capacité à participer. Vous devrez décrire le processus avec suffisamment de détails pour permettre aux personnes handicapées d'imaginer le type d'accommodement et de soutien dont elles auront besoin.

Un médiateur doit avoir pour objectif de créer un environnement

accueillant dans lequel une personne handicapée peut se sentir à l'aise de demander un accommodement à ses besoins en matière de handicap. La position neutre du médiateur permet de recueillir des informations des deux côtés, ce qui permettra de créer le meilleur processus possible pour les parties impliquées. En tant que directeur du processus, le médiateur peut et doit ajuster le processus de manière à l'adapter autant que possible. Le médiateur peut également ordonner aux avocats de prendre des mesures pour que les besoins en matière d'accessibilité et d'accommodement liés à leur handicap ou celui de leur client soient satisfaits. Vous ne pouvez pas contrôler le langage ou les comportements de toutes les personnes impliquées dans la médiation. Ce que vous pouvez faire, cependant, c'est donner l'exemple et expliquer les attentes que tous devront suivre. L'accessibilité et l'accommodement des personnes handicapées sont des considérations majeures. Nous nous concentrerons particulièrement sur celles-ci. Le médiateur voudra prendre en compte de nombreuses autres caractéristiques. Le sexe, le déséquilibre des pouvoirs et la présence d'un conseil (avocat/mandataire) pour une ou les deux parties ne sont que quelques exemples.

## **APERÇU DU GUIDE**

Ce guide vous fournira des informations importantes sur la manière de répondre aux besoins des participants handicapés lors de vos médiations. Il propose une approche en trois étapes qui nécessite les actions suivantes :

- 1) Cherchez à savoir si un participant à votre médiation a un besoin lié à une limitation nécessitant une mesure d'accommodement pour participer pleinement au processus;
- 2) Diriger les étapes qui répondront à leurs besoins;
- 3) Dites à la personne handicapée de vous aviser si ce besoin n'est pas traité efficacement.

La première étape consiste à demander quels sont les besoins des participants. Les personnes handicapées sont particulièrement bien placées pour vous informer de leurs besoins spécifiques. Le chapitre 2 fournira des conseils sur les meilleures façons de vous informer. Le chapitre 3 traitera ensuite du processus de médiation et de quelques suggestions générales ayant pour objectif de rendre la médiation plus accessible à toutes et tous de manière universelle. Les chapitres 4 à 11 contribueront ensuite à la

réalisation de la deuxième étape en présentant des difficultés et des aménagements particuliers pour les personnes présentant des handicaps précis. Chacun de ces chapitres commencera par indiquer quelle incidence aura la médiation sur la personne handicapée, puis proposera des accommodements précis qui pourraient être nécessaires.

Quelques mises en garde : ce guide offre des conseils sur une base obstacle par obstacle ou handicap par handicap. Il est important de se rappeler que deux personnes ayant le même handicap peuvent nécessiter des aménagements différents. De nombreux exemples seront proposés tout au long du guide, mais pour commencer, considérons les points suivants : toutes les personnes aveugles n'utilisent pas le braille et toutes les personnes sourdes n'utilisent pas la langue des signes. De plus, les handicaps ne rentrent pas toujours dans les compartiments étanches. Une personne peut avoir plus d'un handicap. Par exemple, certaines limitations physiques ou sensorielles pourraient, chez certaines personnes, être accompagnées d'un trouble d'apprentissage. L'expérience participative complète des participants à la médiation doit être prise en compte lors de l'évaluation de l'incidence du processus de médiation sur l'individu. Ainsi, la troisième étape est très importante. Assurez-vous de vous enquêter auprès du participant qui a demandé un accommodement lié à un handicap pour vous assurer que l'accommodement répond effectivement à ses besoins.

## **RESSOURCES**

*Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario –*  
<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/05a11>

*Rapport Weiler – Comment rendre les tribunaux de l'Ontario pleinement accessibles aux personnes avec un handicap –*  
[http://www.ontariocourts.ca/accessible\\_courts/fr/report\\_courts\\_disabilities.htm](http://www.ontariocourts.ca/accessible_courts/fr/report_courts_disabilities.htm)

*British Columbia Mediator Roster Society. Accommodating People with Disabilities: A Reference Guide for Mediators –*  
[www.mediatebc.com/PDFs/1-23...Mediators\)/AccommodatingHandbook-web.aspx](http://www.mediatebc.com/PDFs/1-23...Mediators)/AccommodatingHandbook-web.aspx).

- 
- 1 *Loi constitutionnelle de 1982*, chap. 11, « Charte canadienne des droits et libertés », par. 15(1).
  - 2 L.O. 2005, chap. 11.
  - 3 Mediator Roster Society. *Accommodating People with Disabilities: A Reference Guide for Mediators*, en ligne : [www.mediatebc.com/PDFs/1-23...Mediators\)/AccommodatingHandbook-web.aspx](http://www.mediatebc.com/PDFs/1-23...Mediators)/AccommodatingHandbook-web.aspx).
  - 4 ADA Mediation Standards Work Group. *Americans with Disabilities Act (ADA) Mediator Guidelines*, en ligne : <http://www.mediate.com/articles/adaltr.cfm>.



# CHAPITRE 2

Quelles questions poser, quand et comment le faire : s'enquérir des accommodements nécessaires aux personnes handicapées dans le processus de médiation

La préparation est une partie essentielle du travail du médiateur. De nombreux facteurs doivent être pris en compte lors de la préparation de la médiation. L'accommodement lié au handicap est souvent négligé. Si vous ne vous préparez pas de manière adéquate, vous ne saurez peut-être pas quels participants vivent avec un handicap et ont besoin d'un accommodement. Par conséquent, vous ne serez pas bien préparé pour la médiation.

Saurez-vous si les participants à vos médiations ont un handicap? Peut être ou peut être pas. De nombreux handicaps sont invisibles et ne sont pas évidents à détecter. Les exemples de handicaps invisibles incluent la douleur débilite, la surdité, la dyslexie et l'épilepsie, parmi tant d'autres. Parmi les handicaps visibles, les médiateurs et autres participants à la médiation peuvent ne pas les remarquer, à moins que cela ne leur soit signalé. Par exemple, un avocat aveugle, assis à la table de médiation, peut ne pas avoir une canne blanche. Le seul moyen de connaître les besoins en accommodement est de s'informer. Ce chapitre vous éclairera sur quoi demander, quand et comment se renseigner sur les accommodements afin que vous puissiez préparer et favoriser une

participation significative de toutes les personnes impliquées dans la médiation.

## **QUE FAUT-IL DEMANDER ?**

### **SE CONCENTRER SUR LES ACCOMMODEMENTS**

Une fois que vous reconnaissez le besoin de poser des questions sur les besoins en matière d'accommodement, la question devient : « Qu'est-ce que je suis censé demander exactement? ». Comment vous renseigner sur le handicap afin d'optimiser votre préparation et d'organiser les accommodements requis? Tout d'abord, et le plus important, souvenez-vous de demander aux participants quelles mesures d'accommodement seront requises, plutôt que de poser des questions générales sur leur handicap. Cela peut sembler une petite distinction, mais questionner les personnes handicapées sur leur handicap peut être inutilement intrusif. Le type spécifique du handicap peut parfois être sans importance. Cependant, poser des questions sur les aménagements requis est essentiel. Demander à quelqu'un : « Avez-vous un problème de santé mentale? » peut être déroutant et agressant. Demandez plutôt si les personnes ont des besoins d'aménagement qui les aideraient à participer pleinement à la médiation.

Même si vous posez la question de cette manière, les gens peuvent ne pas identifier leur besoin d'accommodement. Certains peuvent être nerveux à l'idée de prendre la parole. Certains peuvent être réticents à attirer l'attention sur leurs besoins en matière de handicap. Certains peuvent ne pas savoir quoi demander. Vous devez vous renseigner sur les besoins de tous les participants à la médiation de manière à encourager la divulgation de leurs besoins en matière d'accommodement.

Demander une fois peut ne pas suffire. Vous devez informer les parties de votre capacité à demander un accommodement lié à un handicap à plusieurs moments dans le processus de préparation à la médiation et tout au long de la médiation. Assurez-vous de proposer un accommodement en exprimant votre volonté de le faire à voix haute et par écrit, à chaque étape. Cette méthode contribuera à faire en sorte que votre offre soit reçue par tous, y compris ceux qui ne peuvent pas entendre les mots prononcés et ceux qui ne peuvent pas lire les textes imprimés.

## **QUAND LE DEMANDER : UNE OBLIGATION CONTINUE**

Votre demande concernant l'accessibilité et les besoins d'accommodement pour personnes handicapées devrait débiter dès la première communication avec les participants à la médiation. Vous devriez envoyer un courriel ou une lettre à tous les participants avec une déclaration indiquant votre intention :

*Je vise à créer un processus de médiation accessible. Si vous avez un besoin d'accommodement lié à un handicap afin de vous permettre de participer pleinement à la médiation, je vous saurai gré de me le faire savoir dès que possible afin que je puisse prendre des dispositions nécessaires en prévision de la médiation.*

Le fait d'avoir une déclaration type telle que celle-ci sur vos courriels ou lettres initiales vous évitera de vous renseigner sur les accommodements. Plus tôt dans le processus vous en apprendrez sur tous les besoins en matière d'accessibilité et les mesures d'accommodement requises, plus il vous sera facile de répondre à ces besoins.

Vous devez répéter cette question lors des phases de préparation de la médiation. Lors d'une réunion formelle de prémédiation avec les parties et / ou lors d'une réunion ad hoc avec un avocat ou mandataire d'une ou l'autre des parties impliquées avant le début de la médiation, vous devriez saisir le moment pour demander à ces personnes si des participants ont des besoins d'accommodement liés à leur handicap. C'est ici que vous aurez l'occasion de décrire plus en détail le processus de médiation et les attentes afin que les participants puissent déterminer leurs besoins. Ne soyez pas surpris si les avocats ou mandataires n'y ont pas pensé à l'avance et n'ont pas interrogé leurs clients sur leurs besoins particuliers.

Pendant la médiation, vous devez inclure dans votre déclaration d'ouverture un commentaire invitant les participants à faire connaître leurs besoins en matière d'accommodement avant le début de la médiation. Vous trouverez peut-être utile un libellé comme celui-ci :

*Je voudrais m'assurer que vous recevez un accommodement raisonnable pour tout handicap physique, sensoriel ou mental susceptible d'affecter votre capacité à participer pleinement et équitablement à la médiation. Si vous avez besoin de mesures d'accommodement, veuillez m'en informer ou informer votre avocat/mandataire dès*

*que vous réalisez que vous avez besoin d'aide. Nous ferons tout ce qui est raisonnablement possible pour rendre votre expérience de médiation agréable et fructueuse.*

Rappelez-vous qu'il peut être trop tard pour planifier un besoin d'accessibilité si c'est la première fois que vous soulevez le problème. En espérant que vous avez tenu compte de recommandations préalables, ce serait au moins la troisième fois que les parties entendent parler de votre ouverture à les accommoder. Si vous découvrez un besoin d'accommodement trop tard pour y répondre, vous devez reprogrammer la médiation afin que vous puissiez organiser les accommodements nécessaires. En outre, laissez la porte ouverte aux parties afin qu'elles découvrent leur besoin d'accommodements pendant la médiation elle-même, le cas échéant.

Certains peuvent être réticents à divulguer publiquement leurs besoins en matière d'accessibilité. Le handicap d'une personne en fauteuil roulant est plus évident. Mais encore, certaines limitations invisibles peuvent ne pas être toujours facilement détectables ou divulguées. Une personne ayant un problème de santé mentale, un trouble d'apprentissage, un trouble anxieux ou ayant besoin de se rendre fréquemment aux toilettes ne souhaite peut-être pas l'exprimer devant une salle remplie d'étrangers. Vos offres d'accommodement seraient peut-être plus utiles si elles permettent aux personnes de discuter de leurs besoins avec vous ou avec leur avocat/mandataire de manière discrète.

Vous serez peut-être hésitant à interroger les participants sur les besoins en matière d'accessibilité ou de locaux, de peur d'offenser quelqu'un. La section suivante vous donne des conseils pratiques pour éviter que cela ne se produise.

## **COMMENT LE DEMANDER : UTILISER UNE TERMINOLOGIE APPROPRIÉE ET INCLUSIVE**

Certaines personnes craignent de discuter d'invalidité avec des étrangers, car elles ne connaissent pas la terminologie appropriée à utiliser. Vous vous demandez peut-être s'il y a des termes à éviter lorsque vous parlez de leur handicap à des personnes handicapées ou en discutez avec leur avocat/mandataire. En réalité, il n'est pas nécessaire d'avoir trop d'inquiétudes à ce sujet. Il ne faut pas s'abstenir de se renseigner par

crainte d'utiliser la mauvaise terminologie.

Personne ne peut s'attendre à ce que les médiateurs connaissent la toute dernière terminologie appropriée en matière de handicap. Vous n'avez pas à craindre que le handicap soit un sujet délicat pour les personnes handicapées. Vous devriez vous sentir à l'aise de demander à une personne handicapée quelle terminologie elle préfère utiliser. Chaque individu peut avoir une préférence différente. La terminologie liée au handicap change périodiquement, comme le savent la plupart des personnes handicapées.

Ne craignez pas d'utiliser des termes qui se rapportent à la vue devant une personne aveugle tels que « voir » avec une personne aveugle, ou de termes se rapportant à l'audition comme « entendre » devant une personne malentendante. Les personnes malvoyantes n'hésiteront pas à dire qu'elles vont « voir » un film. N'ayez pas de crainte d'offenser votre interlocuteur avec l'utilisation de termes aussi courants. Il est peu probable qu'il soit vexé. Le conseil le plus important est d'éviter les descriptions de handicap souvent utilisées, qui apportent une nuance péjorative ou négative. Évitez les termes tels que « victimes » de paralysie cérébrale ou personnes « souffrantes » de cécité ou « atteintes » de surdité, ou encore de personnes « confinées » à un fauteuil roulant. Même si ces termes sont encore largement utilisés dans les journaux et d'autres médias, ils véhiculent des stéréotypes négatifs. Ils sous-entendent que les personnes atteintes de ces handicaps mènent une vie de misère et de souffrance. Même employées avec la meilleure des intentions, ces phrases sont insultantes. Elles renforcent la perception du handicap en suggérant que l'individu est le problème. De plus, lorsque vous vous référez à des personnes non handicapées, il est préférable d'utiliser des termes neutres tels que « personnes non handicapées ». Les qualifier de « personnes normales » implique que les personnes handicapées sont « anormales ». Encore une fois, cette terminologie est blessante.

Il y a eu des efforts récents pour sélectionner une terminologie plus appropriée dans le domaine du handicap, qui s'éloigne des vieux stéréotypes. Par exemple, il n'y a pas si longtemps, ces personnes se faisaient souvent définir en tant qu'« invalides » ou « les handicapées ». Ces termes placent trop d'emphase sur leurs handicaps. Ils ont sous-estimé le fait qu'ils sont d'abord des

personnes qui ont un handicap. Ils ignorent également le contexte social du handicap : les personnes handicapées ne rencontrent des difficultés que dans certains contextes sociaux, car ces environnements ont été créés par et pour des personnes non handicapées. Il est préférable de se référer simplement aux participants handicapés en médiation en tant que « personnes handicapées ». Cela met l'accent sur le fait qu'ils sont d'abord des personnes, plutôt que de les définir uniquement par leur handicap.

La terminologie utilisée couramment reste parfaitement acceptable. Les personnes malvoyantes, par exemple, n'auront probablement aucune difficulté à utiliser des termes tels qu'aveugle ou malvoyant. La terminologie du handicap a changé. L'utilisation du terme « retardé mental » devrait être proscrite. Bien qu'acceptable par le passé, il est dépassé et offensant. Au lieu de cela, les termes « personne ayant un problème de développement » ou « personne ayant une limitation intellectuelle » devraient être utilisés. Le terme « infirme » a également été abandonné depuis longtemps. Au lieu de cela, il est préférable de dire « personnes à mobilité réduite » lorsqu'il s'agit du handicap évident au premier coup d'œil. Plusieurs préjugés circulent sur les personnes handicapées. Par exemple, on suppose depuis longtemps que l'usage d'une canne blanche est nécessairement lié à une cécité complète. En réalité, la canne blanche est un dispositif d'assistance utile aussi bien en cas de cécité totale que de basse vision. Ce n'est qu'un exemple des nombreux mythes qu'il faut détruire. Vous avez beaucoup à gagner en acceptant de remettre en question vos préjugés.

## **RESSOURCES**

ARCH Disability Law Centre (anglais seulement) – [www.archdisabilitylaw.ca](http://www.archdisabilitylaw.ca)

ARCH. « Providing Legal Services to Persons with Disabilities »,

<http://mrc.lsuc.on.ca/pdf/equity/providingLegalServicesPersonsWithDisabilities.pdf>

# CHAPITRE 3

## Application concrète : Le processus de médiation et les mesures d'accommodement

C'est à vous, le médiateur, qu'il revient de décider du déroulement de la médiation. Vous aurez toujours de nombreux choix à faire quant au processus, mais ils sont d'une importance particulière si la médiation compte des participants handicapés. Vous devrez par exemple considérer la durée de la médiation et l'heure où elle se tiendra. Le présent chapitre vous amènera à réfléchir au rythme de la médiation et de vous informer des moments où des pauses seraient nécessaires ou utiles. Le chapitre traitera également de la planification des médiations en présence d'un animal d'assistance, de la gestion efficace d'un comportement perturbateur et de l'évaluation de la capacité à participer à la médiation.

Les suggestions proposées ici conviennent à tous les modèles de médiation. Que vous optiez pour des séances ouvertes du début à la fin ou pour l'isolement des parties dans des pièces séparées, les points soulevés ici demeurent pertinents et applicables.

### **DÉROULEMENT ET PAUSES**

La plupart des médiations sont planifiées en séances d'une demi-

journée ou d'une journée complète. Même si c'est la norme, ce format ne conviendra pas à tous les participants. Les parties, leur avocat ou d'autres participants peuvent avoir des limitations, ce qui entraîne des besoins d'accommodement en relation avec le rythme et les moments de pauses pendant la médiation. Une médiation peut s'étirer considérablement dans le temps, exigeant une endurance que ne possèdent pas certains participants. D'autres peuvent avoir de la difficulté à participer pleinement à certaines périodes du jour. Par exemple, une personne atteinte du syndrome de fatigue chronique peut avoir besoin de pauses plus fréquentes ou que la séance se tienne plus tôt ou plus tard dans la journée.

Sondez les parties et leur avocat au préalable pour gérer au mieux ces circonstances. Demandez si les heures que vous proposez généralement conviennent à tous les participants. Décrivez aux parties le déroulement type d'une journée de médiation. À quelle heure commencez-vous? À quelle fréquence faites-vous des pauses? Il y aura une pause pour le repas et, dans l'affirmative, quelle est sa durée? Les réponses à ces questions seront importantes pour les participants pour de nombreuses raisons.

Même si vous suivez un programme standard, permettez aux participants de faire des pauses quand ils en ont besoin. Rassurez-les sur le fait qu'ils n'ont pas besoin de se justifier pour demander une pause. En effet, il peut arriver que la raison soit trop personnelle pour être dite en public. Par exemple, certains doivent aller aux toilettes plus souvent que la normale, et parfois de façon urgente, soudaine et imprévue. Si vous voulez demander une justification, faites-le en privé.

Outre les pauses spontanées à la demande des participants, vous devriez prévoir des pauses régulières à l'horaire de toute médiation. Il peut être bénéfique de permettre du temps pour reprendre des forces dans un processus exigeant tel que la médiation. Dites aux participants que si quelqu'un a besoin de pauses plus fréquentes ou d'une interruption pour des raisons de santé, il n'a qu'à vous le demander. Expliquez ces points dans vos déclarations préliminaires pour que toutes les personnes concernées se sentent à l'aise.



## **PERSONNES ACCOMPAGNÉES D'UN ANIMAL D'ASSISTANCE**

De plus en plus de personnes handicapées font appel à des animaux d'assistance dont les plus connus sont les chiens-guides pour personnes non voyantes ou malvoyantes. Il existe également des animaux d'assistance pour les malentendants, les personnes à mobilité ou motricité réduites, ayant un trouble du spectre de l'autisme, un trouble mental ou une autre forme de limitation. Par exemple, une personne à dextérité manuelle réduite peut se faire aider de son animal pour saisir des objets. Ces animaux sont des dispositifs d'assistance vivants et doivent être traités comme tels. Ce ne sont pas des animaux de compagnie. Le fait de les caresser, de leur parler ou de les distraire nuit à leur travail et peut s'avérer dangereux pour l'animal ou son maître.

Une personne en situation de handicap a le droit de se faire accompagner de son animal d'assistance à une médiation et doit être encouragée à le faire. On serait porté à croire que de nos jours, tout le monde comprend qu'il ne faut pas interdire les animaux d'assistance dans les lieux publics; pourtant, les personnes handicapées continuent de rencontrer des difficultés à certains endroits. Certains incidents font même l'objet d'une couverture médiatique. Évitez de faire de votre salle de médiation un lieu où les personnes ayant besoin d'animaux d'assistance ne se sentent pas les bienvenus. Votre objectif est de faire en sorte que tous les participants aient les moyens de contribuer de façon significative à la médiation du début à la fin.

Une fois l'animal admis à la médiation, comment cela se passe-t-il? Il est autorisé à s'asseoir avec son maître. Les animaux d'assistance sont entraînés à ne pas déranger. C'est à la personne qui a besoin des services d'un animal d'assistance qu'il incombe de le gérer. Il pourrait s'avérer utile de lui demander si elle aura besoin d'une pause à un certain moment pour permettre à l'animal de faire ses besoins. Quelques minutes de pause supplémentaires peuvent être nécessaires pour lui donner le temps de sortir avec son animal et de revenir à la table de médiation. Si d'autres participants ont peur de l'animal ou y sont allergiques, vous pouvez déterminer la répartition des places en conséquence. Afin d'éviter les difficultés imprévues, il peut être utile, avant la médiation, de prévenir les autres participants de la présence d'un animal d'assistance et de leur rappeler le droit d'être accompagné d'un tel animal lors de la médiation.

## **COMPORTEMENT LORS DE LA MÉDIATION**

Processus interactif, la médiation exige une communication productive de la part de tous les participants tout au cours de celle-ci. Bien entendu, les personnes handicapées sont tenues, comme toutes les autres, de respecter les règles de comportement pendant la médiation. Le médiateur demande souvent aux parties de ne pas s'interrompre les unes les autres lors de la discussion, par respect pour la partie adverse. Il s'agit souvent d'une des règles de base qu'établit un médiateur. Vous devez être conscient du fait que certains troubles physiques ou mentaux peuvent mener, de temps à autre, à l'émission involontaire et incontrôlable de sons. Le cas échéant, vous devrez en tenir compte. Il est souvent utile de discuter des règles de base avec chaque partie, telles que l'interdiction d'interrompre, avant la médiation, pour déterminer si elles seront difficiles à respecter pour l'une ou l'autre des parties. Vous pourrez adopter des règles différentes si l'un des participants ne peut s'empêcher d'émettre des sons pendant que les autres parlent. Dans les rares cas où cette situation n'est pas gérable, vous pourriez opter pour des discussions avec isolement des parties. Réfléchissez aux avantages et aux inconvénients de cette décision. Les parties seront peut-être plus libres de s'exprimer dans des salles séparées, mais perdront le bénéfice de s'entendre l'un et l'autre, avantage qui ouvre souvent la voie à l'amélioration de leurs relations. Selon la nature du différend, un peu de tolérance aux interruptions peut en valoir la peine.

Quelles autres règles de base définissez-vous en termes de comportement? Comment ces règles peuvent-elles influencer sur la manière dont une personne handicapée peut participer? Demandez-vous quelles règles de base complémentaires seront nécessaires au maintien d'un processus productif en plus de celles qui existent déjà et vont de soi.

## **FACULTÉ DE PARTICIPER À LA MÉDIATION**

Un sujet qui peut survenir lors d'une médiation avec certaines personnes handicapées est la capacité d'une partie handicapée à négocier. Une telle considération peut survenir, par exemple, dans le contexte de certains participants présentant des handicaps liés à la santé mentale ou à la toxicomanie. La capacité de médiation diffère de la capacité juridique. Ne faites pas de supposition stéréotypée sur la capacité des individus à participer à la média-

tion. Le point de départ est la présomption qu'une personne possède la capacité de médiation, jusqu'à preuve du contraire. En bref, si une partie dispose de la capacité suffisante pour comprendre la nature de la médiation et pour apprécier les implications de tout accord dans lequel elle pourrait être engagée, cette personne devrait être autorisée à participer.

L'un des principaux facteurs à considérer pour prendre une décision sur la faculté de participer à la médiation d'une personne handicapée est de déterminer si elle comprend le rôle du médiateur ainsi que le processus de médiation. Si vous craignez qu'une partie prenante n'ait pas les aptitudes nécessaires, vous devriez procéder à une évaluation de sa faculté à participer à la médiation.

Les lignes directrices de l'ADA à l'intention des médiateurs proposent quelques suggestions utiles à la section « D. Party Capacity » de la partie I :

- 1 Pour que le processus de médiation donne les résultats escomptés, les parties doivent être en mesure de comprendre le processus et les options dont elles débattent et de donner volontairement leur consentement en connaissance de cause à toute entente proposée. Le médiateur et l'organisation qui fournit les services de médiation devraient donc déterminer si toutes les parties à la médiation ont les capacités nécessaires pour défendre leurs intérêts. À cette fin, ni le médiateur ni l'organisation ne devraient se fier exclusivement à l'état de santé ou au diagnostic médical des parties. Ils doivent plutôt évaluer la faculté de participer à la médiation au cas par cas si une question se pose concernant la capacité d'une des parties à la médiation à faire valoir ses intérêts lors de la médiation et à conclure une entente contractuelle.
- 2 Cette évaluation doit être fondée sur plusieurs facteurs. Le médiateur devrait s'assurer que la personne concernée comprend la nature du processus de médiation, l'identité des parties, le rôle du médiateur, la relation entre les parties et le médiateur, et le sujet de discussion. Il devrait déterminer si cette personne est capable d'évaluer les options qui s'offrent à elle, de conclure une entente et de la respecter. Un jugement d'incapacité légale n'est pas nécessairement déterminant pour la capacité de média-

tion. Toutefois, un accord de médiation signé par une personne dépourvue de capacité juridique peut nécessiter la co-signature d'un substitut pour en garantir le caractère exécutoire.

- 3 La capacité est un concept spécifique à la décision. La capacité de médiation peut différer de la capacité de prendre des décisions financières ou relatives aux soins de santé, de voter, de se marier ou de conduire. Une partie ayant un jugement judiciaire d'incapacité peut toujours être en mesure de participer à la médiation. Inversement, une partie sans un tel jugement judiciaire peut ne pas avoir la capacité ou la compréhension de participer.
- 4 Si une partie semble avoir des capacités réduites ou si sa faculté de participer à la médiation suscite des doutes, l'organisation prestataire de services ou le médiateur devrait déterminer si une limitation nuit à sa faculté de participer à la médiation et si une mesure d'accommodement pourrait lui donner les moyens de participer efficacement. Si tel est le cas, cette mesure doit être prise.
- 5 L'organisation prestataire de services ou le médiateur devrait déterminer si une assistance ou support quelconque suffirait pour permettre à la partie en cause de prendre part à la médiation. Si un représentant, tel qu'un avocat ou une personne de confiance est présent ou participe, la partie dont les capacités sont réduites conserve son pouvoir de décision dans toute entente.
- 6 Si, malgré l'assistance, la partie en cause n'a toujours pas la capacité de participer à la médiation, celle-ci ne devrait pas avoir lieu, à moins qu'un mandataire ne représente cette personne lors du processus pour défendre ses intérêts et prendre des décisions en son nom. Le statut du mandataire est défini par la législation locale; il peut s'agir d'une personne désignée par une procuration pour soins de santé ou une procuration subsistant à l'incapacité, du tuteur ou d'un proche. Le mandataire et la personne qu'il représente devraient être présents et participer autant que possible. Le médiateur devrait encourager le mandataire à exprimer les intérêts, les valeurs et les préférences de la personne qu'il représente<sup>5</sup>.

## **RESSOURCES**

Cohen, Judy. *Making Mediation Sessions Accessible to People with Disabilities*, 2000. En ligne : <https://mediate.com/articles/cohen.cfm>.

Saskatchewan Human Rights Commission. « Policy on Service Animals ». En ligne : <http://saskatchewanhumanrights.ca/learn/policies/policy-on-service-animals>.

---

5 A5 ADA Mediation Standards Work Group. *Americans with Disabilities Act (ADA) Mediator Guidelines*, section D de la partie I. En ligne : [www.cardozo.yu.edu/cojcr/guidelines.htm](http://www.cardozo.yu.edu/cojcr/guidelines.htm)

# CHAPITRE 4

## S'adapter aux besoins des personnes ayant une limitation auditive

### **FAITS ET STATISTIQUES EN BREF**

- Environ une personne sur dix en Ontario est atteinte par une perte auditive.
- Voici les catégories de perte auditive :
  - *Personne sourde – personne née sans ouïe*
  - *Personne devenue sourde – personne qui a subi la perte de toute ouïe*
  - *Personne malentendante – personne dont l'ouïe est diminuée par rapport à une personne ayant un système auditif pleinement fonctionnel*
- Parmi toutes les demandes d'accommodements reçues par les coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité aux tribunaux, celles visant les personnes ayant une perte auditive sont les plus fréquentes.

### **LA LIMITATION AUDITIVE ET SON INCIDENCE SUR LA MÉDIATION**

Les demandes d'accommodement les plus fréquentes observées dans les tribunaux provinciaux de l'Ontario ces dernières années concernent des limitations auditives. Au moins 10 % des Canadiens sont atteints de surdité ou d'une perte auditive significative. Le degré de perte auditive est très variable. Les personnes ayant subi une perte auditive ont besoin de mesures d'accommodements. Le présent chapitre explore les besoins particuliers de ces personnes et les mesures d'accommodements correspondantes.

Les personnes ayant des pertes auditives n'utilisent pas toutes les

mêmes moyens pour communiquer efficacement avec les personnes qui entendent bien. Les besoins en accommodements varient notamment selon que la personne est sourde (de naissance), devenue sourde (perte de toute ouïe au cours de sa vie), malentendante (ayant conservé une partie de sa fonction auditive) ou sourde-aveugle.

La communauté des personnes sourdes se distingue par des valeurs culturelles particulières, dont il faut tenir compte et respecter lors de la médiation. De plus, certains de ses membres n'ont pas une très bonne connaissance de la langue française (ou anglaise). Ils peuvent être analphabètes. Il importe d'en tenir compte dès le début, au moment de rédiger les formulaires d'inscription et les ententes de médiation. Il est courant que les médiateurs utilisent des tableaux de conférences ou des tableaux blancs en médiation. Ces moyens de communication ne sont pas nécessairement adaptés à toutes les personnes ayant une limitation auditive.

Étant donné que les personnes sourdes ou devenues sourdes, ou malentendantes captent une grande partie de l'information visuellement, le langage corporel et le contact visuel sont de première importance. Soyez attentif à votre langage corporel et réfléchissez aux messages qu'il véhicule. Quand vous inclinez la tête pour montrer que vous écoutez, ce geste pourrait-il être interprété comme une approbation?

Il existe des moyens d'éliminer les barrières auxquelles font face les personnes malentendantes et qui peuvent se révéler profitables à tous les participants de la médiation. Par exemple, un appareil bruyant, tel qu'un climatiseur, fonctionnant dans la salle de médiation ou à proximité peut être une grande source de distraction. S'il n'est pas essentiel, vous pourriez demander de le faire éteindre ou de baisser le régime. Si ce n'est pas possible, essayez d'obtenir une salle plus silencieuse. Si les bruits de fond peuvent déranger tous les participants à la médiation, ils dérangent particulièrement une personne qui utilise une prothèse auditive à l'écoute, car ces bruits de fond sont amplifiés.

## **ACCOMMODEMENTS POSSIBLES**

Les personnes ayant une limitation auditive utilisent de nombreux types de dispositifs et de techniques d'assistance. Deux

personnes ayant le même degré de perte de l'ouïe peuvent choisir deux types d'aides à l'audition différentes. Évitez de spéculer sur l'aide que choisira ou demandera une telle personne. Voici quelques exemples que nous allons aborder : interprétation en langue des signes, sous-titrage en temps réel, intervenant pour les personnes sourdes-aveugles, aide à l'écoute assistée et lecture sur les lèvres. D'autres mesures d'accommodements sont également possibles. Par exemple, une bonne amplification peut s'avérer suffisante. Les préférences en fait de mesures d'accommodement à la perte auditive varient d'une personne à l'autre.

Les médiations se déroulent rarement exclusivement dans une seule salle. Un service d'interprétation peut être nécessaire pour assurer la communication à l'intérieur et à l'extérieur de la salle de médiation, ainsi que dans d'éventuelles salles de discussions séparées. Il est donc important de s'assurer que l'interprète, l'intervenant ou autre moyen employé soit disponible à tous ces endroits et tous ces moments, et non seulement au cours de la médiation officielle. Il faut aussi prendre en considération la taille et la disposition des pièces d'isolement et si du personnel d'assistance doit également y être présent.

## **INTERPRÉTATION GESTUELLE**

Il n'y a pas de langue des signes « universelle » utilisée par les personnes sourdes du monde entier. Il existe beaucoup de différentes langues des signes dans de nombreux pays. Les langues des signes couramment utilisées par les personnes sourdes au Canada sont l'*American Sign Language* (ASL) chez la communauté anglophone et la langue des signes québécoise (LSQ) chez la communauté francophone. L'ASL et la LSQ ne sont pas de simples codifications de l'anglais et du français. Ce sont des langues à part entière, avec leur propre grammaire et leur propre syntaxe. Il est important que le médiateur les respecte en tant que tel. Il n'existe pas de forme écrite d'une langue des signes. Par conséquent, certaines personnes sourdes, incapables d'entendre et de produire la sonorité des mots, ne réussissent pas à apprendre à lire couramment. Par conséquent, il peut arriver que le médiateur ne puisse se servir de notes ou autres documents écrits lors de la médiation si un ou plusieurs participants sont sourds.

L'interprétation gestuelle est complexe. Il faut tenir compte de



certains facteurs. D'abord, l'interprétation gestuelle s'inscrit dans un continuum linguistique. Une personne qui pratique couramment la LSQ peut tout de même avoir du mal à comprendre un interprète qualifié et compétent en LSQ. Avant d'entreprendre une médiation avec un tel service d'interprétation, vous devriez vérifier que l'interprète et la personne malentendante se comprennent bien. Si ce n'est pas le cas, vous devrez remédier à cela avant le début de la médiation.

Ne supposez pas que vous pourrez facilement obtenir un service d'interprétation adéquat. En effet, il y a une pénurie d'interprètes qualifiés en langue des signes. Cette pénurie est encore plus aigüe à l'extérieur des grands centres urbains. Pour assurer la disponibilité de l'interprète le jour de la médiation, vous devez réserver ses services bien en avance de la médiation. Pour assurer la présence d'une assistance appropriée, vous devriez sonder les parties et leur avocat le plus tôt possible pour déterminer si quelqu'un a besoin d'un interprète en langue des signes et vérifier s'il peut trouver un interprète avant la date de la médiation. Si la personne ayant besoin d'interprétation gestuelle est une nouvelle arrivante au Canada, il est possible qu'elle soit incapable de communiquer efficacement tant en ASL qu'en LSQ. Elle peut avoir besoin d'un premier interprète (en ASL ou LSQ) pour traduire de la langue parlée en langue des signes, puis d'un second interprète, appelé interprète sourd certifié pour intermédiaire sourd, qui traduit la langue des signes en gestes que la personne comprendra. Encore une fois, il est crucial de trouver ces personnes à l'avance.

Il n'est pas inhabituel qu'un interprète en langue des signes demande à la personne qui prendra la parole de lui fournir ses notes d'allocution au préalable, pour l'aider à se préparer. Il est utile, par exemple, que vous lui remettiez à l'avance vos déclarations préliminaires, plaidoiries, les éventuels actes de procédure et tout document de médiation distribué aux parties. Vous l'aidez ainsi à assurer l'exactitude de son interprétation, surtout si une terminologie technique ou des noms complexes se présentent lors de la médiation.

L'interprétation gestuelle peut être très exigeante pour l'interprète. Il aura besoin de pauses plus fréquentes que ce qui est d'usage en médiation, ou de rotation fréquentes si deux interprètes sont présents, pour se reposer l'esprit. Il est généralement avisé

de lui demander à quelle fréquence il désire faire des pauses. Un seul interprète peut suffire si vous avez besoin de lui pour deux heures seulement. Si les discussions devaient durer plus de deux heures, vous devriez absolument engager deux interprètes qui se relayeront. Autrement, vous pourriez planifier des pauses prolongées toutes les deux heures pour offrir un temps de repos suffisant à l'interprète. Interrogez toujours l'interprète à l'avance sur ses exigences relativement aux heures de travail, pour connaître ses limites.

Dans le cas où deux personnes auraient besoin d'interprétation lors de la médiation, il vaudrait mieux engager un interprète pour chacune. En effet, les deux personnes malentendantes peuvent se trouver à des endroits différents lors de la médiation, et un seul interprète ne pourrait pas être vu par les deux pendant qu'il s'exprime. Qui plus est, elles peuvent chacune avoir besoin de s'exprimer en même temps. Par ailleurs, chaque client ayant une limitation auditive aura besoin de son propre interprète si vous optez pour l'isolement des parties au cours de la médiation. Si la médiation dure plus de deux heures, vous aurez donc besoin de deux équipes de deux interprètes. Le nombre de personnes présentes peut poser des difficultés inattendues. Assurez-vous que la salle est assez grande et contient assez de fauteuils pour tout le monde. Assurez-vous également de faire les présentations de toutes les personnes présentes pour éviter toute confusion quant à leurs rôles respectifs.

Les personnes ayant une perte auditive rapportent qu'en présence d'un interprète, beaucoup de gens font l'erreur de s'adresser directement à celui-ci au lieu de regarder leur véritable interlocuteur. Certains commettent même l'erreur de parler de la personne ayant une perte auditive à la troisième personne. C'est évidemment parce qu'une personne qui entend bien a le réflexe de regarder la personne à qui elle s'adresse. Quand vous vous adressez à une personne malentendante, vous devriez toujours la regarder, elle, et non son interprète. Adressez-vous à elle à la deuxième personne. Vous contribuerez ainsi à ce qu'elle se sente à l'aise et respectée pendant la médiation.

L'interprète en langue des signes est entraîné à traduire chacune des paroles prononcées, et il est d'ailleurs tenu de le faire. Si le médiateur dit à l'interprète : « Demandez-lui s'il a effectivement

emprunté la voiture » (en parlant à la troisième personne du participant), l'interprète traduira cette phrase mot pour mot. On comprend dès lors la confusion qui en résultera dans l'esprit de la personne ayant une perte auditive. Dans cet exemple, le médiateur doit plutôt regarder le participant à la médiation et lui demander : « Avez-vous emprunté la voiture ? » Parlez au participant comme s'il pouvait vous entendre. L'interprète se chargera du reste.

La position de l'interprète dans la salle de médiation est importante; il doit se trouver dans le champ de vision direct de son client. Il doit également être capable d'entendre clairement toutes paroles prononcées, car il doit les traduire. L'éclairage doit être suffisant pour que la personne ayant une perte auditive voie clairement l'interprète et pour que celui-ci voie clairement les signes de son client, qu'il doit traduire en langage parlé. L'interprète peut très bien se retrouver dos au médiateur. Il est souvent préférable que l'interprète soit assis en face de la personne ayant une perte auditive, où qu'elle soit. La personne ayant besoin de l'interprète ne pourra pas se permettre de promener son regard dans la salle. Si elle détourne les yeux de l'interprète, elle perdra le fil de la conversation. Il est donc essentiel de prévoir une salle suffisamment grande pour héberger tous les participants à la médiation, afin de vous donner la souplesse nécessaire pour placer tous les participants au meilleur endroit possible.

### **SOUS-TITRAGE EN TEMPS RÉEL**

Certaines personnes ayant une limitation auditive peuvent préférer le sous-titrage en temps réel (également appelé CART, acronyme anglais de « transcription en temps réel d'accès à la communication »). Le sous-titreur est une sorte de sténographe habile qui retranscrit la voix en mots écrits en temps réel. Certains sténographes judiciaires sont équipés pour fournir ce service. La plupart des installations de médiation permettent d'avoir recours à ce service.

Le sous-titrage en temps réel est généralement demandé par des personnes devenues sourdes ou malentendantes, car elles ont vraisemblablement appris à lire et peuvent ne pas connaître la langue des signes. Par le passé, le sous-titreur devait se déplacer pour être présent sur les lieux mêmes de l'événement. Désormais, avec l'essor d'Internet, d'excellents services de sous-titrage sont

assurés à distance. Dans votre salle de médiation, vous devez installer un ordinateur connecté à Internet et un appareil (tel qu'un téléphone intelligent) pour transmettre le son en direct au sous-titreur. Celui-ci tape les sous-titres en temps réel depuis un lieu situé à distance. Le texte est transmis instantanément à l'écran de votre salle de médiation par Internet. Tâchez de réserver ce service bien en avance de la médiation; déterminez précisément l'installation dont vous aurez besoin sur place et testez le bon fonctionnement du système, pour prévenir les ratés lors de la médiation. Vous devrez tenir toutes les discussions concernant la personne ayant besoin de sous-titrage dans la même pièce, qu'il s'agisse d'une séance séparée ou d'une réunion de tous les participants.

Le sous-titreur ne fournit pas une transcription mot à mot comme un sténographe judiciaire. Il peut reformuler légèrement ce qu'il entend pour taper dans un français correct, facile à comprendre par les lecteurs des sous-titres. Il notera également les sons extérieurs, par exemple, la sonnerie d'un téléphone. S'il se trouve sur place au lieu de travailler à distance, le sous-titreur sera généralement assis à côté de la personne ayant besoin de ses services, pour que celle-ci puisse facilement voir son écran.

### **INTERVENANTS POUR LES PERSONNES SOURDES-AVEUGLES**

En présence de cas de surdicécité, il est possible d'avoir recours à un « intervenant pour les personnes sourdes-aveugles ». Il s'agit d'un professionnel qui se sert d'une langue des signes particulière, par laquelle il communique avec les deux mains au moyen du seul toucher. Le sens de la vue n'est pas nécessaire pour recevoir le message. L'intervenant interprète dans les mains de la personne sourde-aveugle. Il lui permet ainsi de recevoir de l'information du monde qui l'entoure afin de communiquer efficacement. Étant donné que bon nombre de personnes sourdes et aveugles ont d'autres besoins d'ordre cognitif ou médical, ces intervenants sont également formés pour y répondre. Si un participant de votre médiation requiert les services d'un intervenant pour les personnes sourdes-aveugles, tenez-en compte quand vous distribuez les places autour de la table. L'intervenant doit être assis immédiatement à côté de la personne ayant besoin de ses services.

Étant donné que les personnes sourdes-aveugles ont des degrés

variables de perte sensorielle, elles peuvent employer des moyens variés pour communiquer. Nous en aborderons certains au chapitre 5, qui porte sur la perte de la vue. L'intervenant peut utiliser d'autres outils, tels que des symboles tactiles et les objets de référence.

Les symboles tactiles remplissent le même rôle que les images et sont couramment utilisés comme forme graphique de communication. Nous verrons le tableau de communication au chapitre 9, qui porte sur les troubles de la communication. Les symboles tactiles rendent les images accessibles aux personnes sourdes et aveugles en faisant appel à des formes et des textures pour en expliquer le sens.

Les objets de référence sont des outils de communication personnalisés qu'une personne sourde-aveugle utilise pour exprimer ses désirs et ses besoins. Ce sont des objets particuliers qui représentent des concepts à communiquer. Par exemple, une éponge peut représenter la prise d'un bain; une balle, le sport en général; une tasse, l'envie de boire. L'intervenant devra bien connaître la personne sourde-aveugle pour communiquer ses besoins et ses souhaits lors de la médiation.

## **DISPOSITIFS D'AIDE AUDITIVE**

Certaines personnes malentendantes se servent de dispositifs d'aide à l'audition pour amplifier les sons à un volume qui leur est audible. Il peut s'agir des prothèses auditives, que vous connaissez sans doute, mais aussi d'autres dispositifs. Ce peut être, par exemple, un microphone-émetteur à modulation de fréquence (FM) ou infrarouge (IR) posé devant la personne qui parle, qui émet un signal audio amplifié transmis à un écouteur porté par la personne malentendante. Ces dispositifs s'utilisent avec ou sans prothèse auditive. Ils peuvent également transmettre le signal au téléphone intelligent de l'utilisateur, équipé à cette fin d'un dispositif d'amplification spécial. On s'attend à ce que ce type de système devienne de plus en plus accessible avec l'évolution de la technologie.

Si un participant à votre médiation utilise une aide de suppléance à l'audition, il est prudent de voir à maintenir les bruits ambiants au strict minimum, comme nous l'avons vu plus tôt. Si son dispositif fonctionne correctement, il est probable qu'aucune autre

mesure d'accommodement ne soit nécessaire. Ne vous sentez pas obligé d'élever la voix ou de parler lentement. Le dispositif aidera la personne à communiquer.

## **LECTURE SUR LES LÈVRES**

La lecture sur les lèvres est une autre technique dont se servent certaines personnes ayant une perte auditive. Une personne qui lit sur les lèvres capte l'information en visualisant les mots que prononce son interlocuteur; elle observe le mouvement des lèvres, des dents et de la langue pour détecter les mots, les expressions et les formes linguistiques. La lecture sur les lèvres ne se limite pas à reconnaître les mots isolément. Une personne qui sait lire sur les lèvres répond souvent spontanément par elle-même en parlant de vive voix. Certains préfèrent se servir de cette technique en société, mais pourraient se montrer réticents à le faire dans un cadre plus officiel tel qu'une médiation. Quand vous parlez à une personne qui lit sur les lèvres, vous devriez parler clairement, mais sans exagérer. En effet, bien des gens ont le réflexe d'accentuer excessivement leur élocution quand ils parlent à une personne lisant sur les lèvres, ce qui, au contraire, rend leurs paroles plus difficiles à interpréter.

Assurez-vous que la personne qui lit sur les lèvres est en mesure de voir le visage de chaque personne qui prend la parole lors de la médiation. Il est essentiel qu'elle ait une vue directe sur le visage de son interlocuteur. La qualité de l'éclairage est tout aussi essentielle. La personne qui lit sur les lèvres devrait être assise à un endroit où elle peut le faire sans se déplacer chaque fois qu'une nouvelle personne se met à parler. Il est plus facile de lire sur les lèvres dans un environnement exempt de distractions visuelles ou sonores. Veillez à les éliminer autant que possible.

## **RESSOURCES**

Leonard, Annette, Deb Duren et John Reiman. « Considerations for Mediating with People who are Culturally Deaf ». En ligne : <http://www.mediate.com/articles/cadre6.cfm>.

Neeson, Kimberley A. « White Paper: Realtime Captioning/CART/Captioning ». En ligne : <http://neesonsreporting.com/wp-content/uploads/2016/08/Presentation-on-Captioning-White-Paper-2013.pdf>

National Institute on Deafness and Communication Disorders (États-Unis). En ligne : <http://www.nidcd.nih.gov/health/hearing/pages/asl.aspx>

Association canadienne de la surdité (section de l'Ontario). En ligne : [http://cdbaontario.com/index\\_f.php](http://cdbaontario.com/index_f.php)

Assistive Listening Device Systems. En ligne : <https://alds.com/>

# CHAPITRE 5

## S'adapter aux besoins des personnes ayant une limitation visuelle

### **FAITS ET STATISTIQUES EN BREF**

- *Un peu plus d'un million de personnes au Canada sont complètement aveugles ou ont une perte significative de la vision.*
- *De ce nombre, près de la moitié sont âgées de 65 ans ou plus.*
- *La grande majorité des personnes ayant une perte visuelle conservent une vision résiduelle; le nombre de personnes complètement aveugles de naissance est extrêmement faible.*

### **LA LIMITATION VISUELLE ET SON INCIDENCE SUR LA MÉDIATION**

La perte de la vue est très courante, surtout chez les personnes âgées. Certains naissent aveugles ou avec une vision très basse. D'autres perdent graduellement la vue, partiellement ou entièrement, au cours de leur vie. Ces expériences sont très différentes. Les mesures d'adaptation à prendre dépendront de l'expérience de vie particulière de chacun. Il se peut qu'un participant à votre médiation ait une limitation visuelle sans que ce soit apparent. Vous devez poser la question pour le savoir.

Quelqu'un peut affirmer être « aveugle au sens de la loi » (ou « légalement aveugle »). Cette expression d'usage courant prête à confusion. En effet, il n'existe aucune définition universelle de la cécité dans les textes de loi. L'expression « légalement aveugle » est utilisée dans un sens qui inclut à la fois les personnes complètement aveugles et celles qui conservent une vision partielle. Vous pouvez être déconcerté d'entendre une personne se dire « aveu-

gle au sens de la loi », alors qu'il est évident qu'elle a encore la faculté de voir jusqu'à un certain point. N'allez pas croire qu'elle essaie de vous tromper. Si un participant se désigne comme tel, réagissez en lui demandant s'il a besoin de mesures d'adaptation. Après tout, c'est ce qui vous intéresse, et non le degré exact de vision qu'il lui reste.

Les mesures d'accommodements sont très variées. Une personne qui a la vue limitée peut ne pas se servir des aides couramment associées à la cécité, telles que la canne blanche, le chien-guide ou l'alphabet braille. D'autres personnes dans la même situation peuvent les utiliser. Méfiez-vous de vos suppositions, qui peuvent se révéler fausses.

Réfléchissez aux accommodements que vous devrez apporter au processus si vous animez une médiation dont une partie prenante a une vision limitée. Les médiateurs utilisent souvent un tableau blanc ou un projecteur pour communiquer de l'information lors de la médiation. Ce sont des outils efficaces pour s'assurer que tous les participants soient sur la même longueur d'onde. Toutefois, si un participant est aveugle ou a la vue limitée, la stratégie ne sera pas efficace. Pire, elle peut entraîner un sentiment d'exclusion. Si vous entamez la médiation avec un résumé du cas et un ordre du jour sous la forme d'une présentation, distribuez-les d'abord à tous les participants dans un format accessible, pour que tout le monde puisse en profiter. Si vous utilisez des vidéos ou des photographies comme éléments de preuve, tâchez de les décrire de vive voix.

N'oubliez pas l'importance du langage corporel lors d'une médiation. Les signes non verbaux ne sont pas accessibles aux participants qui ne peuvent les voir. La communication non verbale passe par les gestes, le contact visuel, la posture, l'expression faciale et les autres mouvements du corps. Certains de ces comportements sont conscients. D'autres sont inconscients. Tous véhiculent un sens et une émotion. Par exemple, le fait de regarder une personne ayant une limitation visuelle ne suffira pas nécessairement à lui faire savoir que vous vous adressez à elle ou que c'est à son tour de parler. Vous devez la nommer. De toute façon, vous avez souvent intérêt à désigner par leur nom les personnes à qui vous vous adressez, qu'elles aient une limitation ou non.



Vous ne songerez peut-être pas d'emblée à certaines mesures élémentaires que vous pouvez prendre pour mettre les participants ayant une limitation visuelle à l'aise dans le processus de médiation. Selon la gravité de la perte visuelle, il se peut qu'un participant ait besoin d'aide pour savoir où se trouvent les personnes et les objets dans la pièce. Il peut être utile de le guider dans la pièce pour qu'il sache où il est assis, où se trouvera le médiateur, l'autre partie, etc. Cette orientation préalable sera rassurante pour lui et doit être répétée dans les pièces d'isolement. Il est également utile de préciser à vos clients la tenue qui convient à une médiation, pour qu'ils s'habillent en conséquence.

### **ACCOMMODEMENTS POSSIBLES**

Les mesures d'accommodements dont peuvent avoir besoin les personnes ayant une limitation visuelle lors d'une médiation sont très différentes. Vous ne serez pas surpris d'apprendre que bon nombre d'entre elles concernent la lecture des documents et l'accès à l'information imprimée. Le médiateur doit veiller à fournir toute la documentation dans un format accessible. Plusieurs options s'offrent aux personnes ayant une perte visuelle plus ou moins grave pour lire des documents imprimés. De nos jours, il est plus facile, plus rapide et plus économique que jamais de produire de la documentation dans des formats accessibles, la préparation étant la clé du succès. C'est pourquoi il est essentiel de fournir les documents le plus tôt possible si la médiation comprend un participant aveugle ou ayant une limitation visuelle. Les technologies et les mesures d'accommodements employées varient d'une personne à l'autre. Ne croyez pas que vous savez de quoi chacun aura besoin. Demandez-le toujours.

### **DISTRIBUTION DES DOCUMENTS À L'AVANCE**

Bien avant la date de la médiation, invitez les parties à fournir les documents nécessaires le plus tôt possible dans un format adapté, pour prévenir tout retard. Si quelqu'un présente un document qui n'a pas été fourni à l'avance au cours de la médiation, accordez une pause au participant ayant une limitation visuelle pour qu'il ait le temps de le lire.

Cette mesure d'accommodement est économique. La remise à l'avance des documents à la partie adverse dans un format accessible ne pose habituellement pas de difficulté, surtout si la personne ayant une limitation visuelle peut se servir d'un ordina-

teur pour lire. Même si un document existe uniquement en version papier, la plupart des cabinets d'avocats, sinon tous, sont équipés d'un numériseur et d'un logiciel de reconnaissance optique de caractères qui permettent de le convertir rapidement en un format électronique accessible. Il peut même être possible de numériser un document avec un téléphone intelligent. Toutefois, ne croyez pas qu'il sera possible de numériser en temps réel. La numérisation par téléphone intelligent n'est ni aussi rapide ni aussi polyvalente que la numérisation avec un ordinateur.

## **ACCESSIBILITÉ DES DOCUMENTS ÉCRITS**

Plusieurs moyens s'offrent aux personnes ayant une limitation visuelle pour lire des documents écrits. Citons, par exemple, le braille, l'impression en gros caractères ou la conversion du texte en voix. Chacun d'eux a fortement bénéficié des dernières percées technologiques et continuera vraisemblablement de se perfectionner à mesure que les appareils portatifs gagneront en accessibilité.

Pour faciliter l'accès à ces solutions, les participants peuvent apporter à la médiation un ordinateur portable ou une tablette où la technologie adaptée est installée. Dans ce cas, ils auront besoin de prises de courant pour assurer que l'appareil sera fonctionnel. Étant donné que cet équipement peut coûter cher et exiger de bonnes connaissances informatiques, vous ne devez pas supposer qu'une personne ayant une limitation visuelle va nécessairement s'en servir. La perte de la vue survient souvent chez des gens dans la soixantaine ou plus, qui ne sont pas toujours disposés à apprendre à se servir de cette technologie adaptée. Renseignez-vous sur les besoins et les préférences de chacun en matière d'accommodements pour préparer efficacement votre médiation.

Du texte en braille peut être généré par ordinateur avec une imprimante spéciale. Cependant, de nombreuses personnes ayant une limitation visuelle se servent peu du braille. Un usage intensif du braille (c'est-à-dire pour de longs documents) est plutôt caractéristique des personnes aveugles de naissance, ou qui ont perdu la vue à un très jeune âge. Antérieurement, un texte en braille pouvait uniquement être produit par transcription humaine, ce qui prenait beaucoup de temps. Il existe aujourd'hui des façons plus simples de produire du braille. Si une partie à la médiation dispose d'un document en format électronique, tel que

MS Word, HTML ou .txt, un lecteur en braille habile en informatique peut se servir d'un afficheur braille piloté par ordinateur portable. Cet appareil affiche le texte en braille, une ligne à la fois, sur une barre tactile. Aucun papier n'est nécessaire. Le texte en braille est produit par de minuscules tiges qui sortent et se rétractent pour former les lettres, une ligne à la fois. Un tel appareil coûte cher et n'est utilisé que par un petit nombre de personnes ayant une limitation visuelle, mais pour celles-là, il s'avère d'une utilité précieuse.

L'impression du texte en gros caractères peut également être utile aux personnes pour les personnes avec des limitations visuelles. C'est un moyen facile et peu coûteux d'adapter les documents à leurs besoins. N'importe quel ordinateur et n'importe quelle imprimante permettent d'imprimer du texte à gros caractères. Le degré de grossissement nécessaire varie d'une personne à l'autre. Vous devriez demander aux participants la taille de police qui leur convient. Si les documents sont fournis sous forme électronique, les participants peuvent eux-mêmes augmenter la taille des caractères, les mettre en gras ou en changer la couleur à leur gré.

Antérieurement, la conversion du texte en voix (c'est-à-dire la lecture de vive voix) exigeait une personne sur place ou enregistrée au préalable. L'informatique a tout changé. Les ordinateurs et les appareils portatifs tels que les téléphones intelligents peuvent être équipés pour lire à voix haute les documents dans des formats tels que MS Word, HTML et .txt. Le format PDF peut présenter un réel obstacle à cet égard et devrait être évité, même si certains prétendent qu'il est possible de le convertir.

Des options technologiques d'entrée de gamme peuvent aussi s'avérer utiles, surtout pour qui ne dispose que d'un court préavis. Peu importe à quel point vous vous préparez, des ajustements de dernière minute seront probablement nécessaires au cours d'une médiation. Si un participant se réfère à un texte imprimé qu'il n'a pas fourni à l'avance, la solution la plus simple consiste à le lire de vive voix. Vous aurez ainsi la certitude qu'un participant ayant une limitation visuelle aura compris aussi bien que les autres.

## **RESSOURCES**

Organisation mondiale de la santé. « Cécité et limitation visuelle ». En ligne : <http://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment>

Sutton, Jennifer. « A Guide to Making Documents Accessible to People Who are Blind or Visually Impaired ». En ligne : <http://www.sabeusa.org/wp-content/uploads/2014/02/A-Guide-to-Making-Documents-Accessible-to-People-Who-are-Blind-or-Visually-Impaired.pdf>

# CHAPITRE 6

## S'adapter aux besoins des personnes ayant une limitation intellectuelle

### **FAITS ET STATISTIQUES EN BREF**

- *Jusqu'à 3 % de la population a une limitation intellectuelle.*
- *Est considéré comme une limitation intellectuelle le fait d'avoir un quotient intellectuel (Q.I.) inférieur à 70 ou un déficit marqué en matière d'apprentissage fonctionnel.*

### **LA LIMITATION INTELLECTUELLE ET SON INCIDENCE SUR LA MÉDIATION**

La limitation intellectuelle est une limitation invisible caractérisée par une forte limitation du fonctionnement intellectuel et du comportement adaptatif. On peut citer en exemple le syndrome de Down, le syndrome de l'X fragile ou le traumatisme cérébral. Par le passé, ces limitations ont été désignées diversement – limitations développementales, retards du développement, retard mental, etc. –, mais la terminologie a évolué et l'expression « limitation intellectuelle » est maintenant considérée comme la plus appropriée.

Le diagnostic d'une limitation intellectuelle repose sur une évaluation clinique et sur des tests normalisés. Le protocole comprend l'évaluation du Q.I. et de l'apprentissage fonctionnel. Ce dernier concept correspond à la capacité de concevoir du sujet (comprend-il les notions de temps, d'argent, d'écriture?), à ses aptitudes sociales (son comportement est-il correct en société?) et à ses activités pratiques de la vie quotidienne (comprend-il com-

ment utiliser les transports en commun?). La majorité des personnes ayant une limitation intellectuelle se trouve dans la catégorie de limitation légère (Q.I. de 55 à 70). D'autres se classent dans les catégories moyenne, grave et profonde. Pour les personnes des deux dernières catégories, une participation significative à une médiation est peu probable, sauf par l'intermédiaire d'un mandataire apte à prendre des décisions pour leur compte. Elles seraient d'ailleurs normalement suivies par une aide personnelle 24 heures sur 24. Une personne ayant une limitation moyenne aurait besoin d'assistance pour participer, mais devrait être en mesure de le faire. Une personne ayant une limitation légère possède, quant à elle, une capacité fonctionnelle assez bonne et pourra participer sans assistance, mais avec certaines mesures d'accommodement, que nous allons voir.

Les limitations intellectuelles ne s'accompagnent pas obligatoirement de maladie mentale, mais le risque d'en avoir est de 30 à 60 %. Par exemple, chez les personnes ayant une limitation intellectuelle, l'incidence du trouble obsessionnel compulsif (TOC) est élevée. Étant donné qu'une limitation intellectuelle peut se caractériser par des comportements similaires à ceux rattachés à un trouble mental, la confusion est possible entre ces deux états. Comme chaque limitation demande des mesures d'accommodements spécifiques, il importe de savoir les distinguer.

Par le passé, on a souvent, à tort, exprimé la limitation intellectuelle en fonction de « l'âge mental ». On pouvait entendre : « Il a l'âge mental d'un enfant de neuf ans ». C'est une pratique à éviter. Elle est inexacte et prête à confusion. Il s'agit d'une qualification trop simple des capacités intellectuelles de la personne concernée, qui renforce les stéréotypes problématiques. Elle peut mener à traiter des adultes comme des enfants. La limitation intellectuelle est beaucoup plus nuancée. Elle ne se prête pas à une catégorisation fondée sur un soi-disant âge mental. Une personne peut avoir du mal à traiter des problèmes mathématiques, un peu comme un enfant. Et pourtant, il mène d'autres activités qui nécessitent un niveau de développement plus avancé.

Prenez le temps d'évaluer si la médiation est un processus approprié pour une personne ayant une limitation intellectuelle. Est-ce que le participant apprécie la nature du processus? Sera-t-il en mesure de participer pleinement si les mesures d'accommodement

nécessaires sont prises? Au chapitre 3, vous trouverez d'autres facteurs à considérer dans l'exposé sur la faculté de participer à la médiation. Comme il a été suggéré dans d'autres parties du présent guide, il convient de donner une description claire et concise du processus et des attentes au début de toute médiation et lors de toute réunion préliminaire à une médiation. Cette précaution aidera les personnes ayant une limitation intellectuelle à déterminer de quelles mesures d'accommodements elles ont besoin. À mesure qu'avance le processus de médiation, vous devriez faire le point régulièrement avec les participants pour vous assurer qu'ils comprennent tant le processus que l'information communiquée. N'arrêtez pas d'évaluer la faculté de participer des participants une fois la médiation commencée.

### **ACCOMMODEMENTS POSSIBLES**

Les personnes ayant une limitation intellectuelle rencontrent les mêmes obstacles que quiconque participe à sa première médiation, mais nettement amplifiés. Elles ont des besoins très variés et l'éventail des limitations intellectuelles est particulièrement large. Il n'existe pas de mesure d'accommodement universelle et le degré d'accommodement nécessaire peut fortement varier d'une personne à l'autre. Vous trouverez ci-dessous quelques suggestions d'accommodement possible ainsi que quelques explications sur la participation d'un assistant personnel dans la médiation ainsi que sur l'utilisation de tableaux de communication et de photographies pour faciliter la communication.

### **ACCOMMODEMENTS DU PROCESSUS**

La complexité de l'information et la nature du jargon juridique comptent parmi les obstacles les plus probables que devra surmonter une personne ayant une limitation intellectuelle. Les termes abscons qu'emploient souvent les avocats risquent fort de compromettre sa pleine participation. Le choix d'un langage parlé simple, si possible dans des phrases courtes, et d'un débit raisonnable peut aider à faire tomber cette barrière. Insistez sur l'usage de ce niveau de langue lors de vos médiations, aussi bien dans les communications écrites que verbales.

Il existe d'autres moyens de faciliter la communication. Vous pourriez fractionner une information complexe en petits éléments distincts. Vous pourriez également utiliser des symboles, des images ou des actions pour mieux véhiculer le message. Quand

c'est possible, posez des questions ouvertes concrètes. Au besoin, répétez l'affirmation ou la question en la reformulant avec des mots différents. Par ailleurs, marquez une pause suffisamment longue après une question ou une affirmation, pour donner le temps d'assimiler l'information. Une personne ayant une limitation intellectuelle peut avoir besoin de plus de temps pour cela – tenez-en compte.

Il peut être utile de lui poser des questions pour vérifier sa compréhension. Par exemple, « Avez-vous compris ce que nous venons de dire? » ou « Avez-vous des questions sur ce point? »? Ne présumez pas que le participant suit la discussion normalement. S'il a une limitation intellectuelle, demandez-lui de vous répéter les attentes quant à la médiation dans ses propres mots, pour avoir la certitude qu'il a compris. Surtout quand vous approchez d'une entente, il est essentiel que toutes les parties comprennent leurs obligations et leurs droits. Autrement, le risque de voir l'entente s'effondrer ultérieurement augmente de beaucoup.

La planification de l'horaire peut se révéler de première importance pour une personne ayant une limitation intellectuelle. Elle-même, ou son assistant personnel, pourra vous décrire le déroulement type de sa journée, à quel moment elle est à son meilleur ou à son pire, à quelle heure elle mange, etc. À partir de cette information, vous pourrez choisir l'heure optimale pour la médiation. Ici aussi, il est habituellement profitable de prévoir des pauses fréquentes.

## **ASSISTANT PERSONNEL**

Il peut arriver qu'une personne ayant une limitation intellectuelle se fasse accompagner d'un assistant personnel pour une médiation. Cette pratique est à encourager, si elle facilite la compréhension, la communication et contribue à mettre le participant à l'aise. Ce dernier doit être assis à côté de son assistant personnel. Adressez-vous toujours directement au participant et non à son assistant. Par exemple, pour savoir si le participant accepte une offre, évitez de vous tourner vers l'assistant pour demander : « Accepte-t-il cette proposition? ». Au besoin, vous pourrez également trouver très utile de donner la possibilité au participant de s'isoler avec son assistant personnel pour avoir une discussion séparée.



## **TABLEAU DE COMMUNICATION ET PHOTOGRAPHIES**

Il peut arriver qu'une personne ayant une limitation intellectuelle utilise un tableau de communication au lieu de la parole pour s'exprimer. Cet accessoire lui permet d'utiliser des images comme forme de langage si elle ne sait pas se servir de la parole. Nous en parlerons plus en détail au chapitre 9, qui porte sur les limitations de communication.

Par ailleurs, il peut être plus facile pour une personne avec une limitation intellectuelle de décrire une situation si elle a des images concrètes devant elle. Si, par exemple, vous lui demandez d'expliquer pour quelle raison le bruit qui sort de l'appartement de son voisin la dérange, vous pourriez avoir une photo de son appartement pour l'aider à décrire où se trouve la porte, où se trouve son lit, etc. Ce pourrait être plus facile pour elle que de conceptualiser l'espace et de décrire le problème sans l'aide d'images. Vous pouvez aussi vous servir d'images pour représenter visuellement un déroulement chronologique afin de l'aider à relater une situation.

### **RESSOURCES**

Services de l'Ontario pour les personnes ayant une limitation intellectuelle. En ligne : [http://www.sopdi.ca/?lm\\_lang=fr-ca](http://www.sopdi.ca/?lm_lang=fr-ca)

Intégration communautaire Ontario. En ligne : <https://communitylivingontario.ca/en/french-section/>

American Association on Intellectual and Developmental Disabilities (AAIDD). En ligne : <https://aaid.org>

# CHAPITRE 7

## S'adapter aux besoins des personnes ayant un trouble mental

### **FAITS ET STATISTIQUES EN BREF**

- *Chaque année, environ une personne sur cinq est touchée par un trouble de santé mentale.*
- *Les troubles mentaux sont presque toujours invisibles.*
- *Bon nombre de personnes ayant des troubles mentaux souffrent d'une situation financière difficile et d'isolement social.*

### **LES TROUBLES MENTAUX ET LEUR INCIDENCE SUR LA MÉDIATION**

Étant donné la prévalence des troubles mentaux et des handicaps liés, les probabilités sont fortes que vous aurez des participants atteints de tels troubles, lesquels sont de nature très variés. Citons, à titre d'exemple, le trouble anxieux, la dépression, le trouble bipolaire et l'accoutumance. Ces pathologies peuvent n'avoir que peu d'incidence, voire aucune, sur la médiation, ou au contraire la perturber profondément. Étant donné qu'un trouble mental n'est pas visible à l'œil nu, vous ne le reconnaîtrez pas d'emblée si vous n'avez pas été prévenu.

Ce manque de visibilité soulève la question de la confidentialité et de la divulgation. Le participant concerné peut choisir de ne pas révéler l'existence ou la nature de son trouble mental. Certaines personnes à qui l'on attribue une limitation psychiatrique (aussi appelée limitation psychique) peuvent éprouver de la réticence à le révéler et à demander des mesures d'accommodement, par peur que ce trouble mental soit cité lors d'une éventuelle action en

justice, ou simplement en société, après la médiation. À moins que la personne n'ait elle-même choisi d'en parler, vous ignorerez vraisemblablement l'existence de cette limitation. Lors de vos interactions avec ce client, vous pourriez observer des réactions ou des comportements qui révèlent la possibilité de besoins en accommodement non signalés. Vous devez être à l'affût de ces signes.

Même dans le cas où le client finit par révéler son trouble mental, plusieurs conversations peuvent être nécessaires avant qu'il ne se sente suffisamment à l'aise pour en parler. En raison de la stigmatisation des troubles mentaux, encore bien présente de nos jours, le participant peut avoir peur de révéler sa limitation aux premières phases du processus. Ne vous embêtez pas à chercher le nom exact du trouble mental en cause. Expliquez aux participants ce qu'ils seront appelés à faire et l'environnement fonctionnel de la médiation. En passant ainsi en revue les exigences du processus, vous pourriez déclencher chez eux certaines préoccupations qui mettraient en évidence les besoins en accommodement.

Outre certains obstacles propres à la médiation, il est possible qu'un participant ayant un trouble mental subisse les effets secondaires d'un médicament qui lui a été prescrit. Son fonctionnement intellectuel peut s'en trouver altéré, ainsi que son énergie. Certains médicaments peuvent provoquer de la somnolence. Soyez attentifs aux comportements des participants au cours de la médiation. Si l'un d'eux semble en perte d'énergie ou d'attention, faites une pause ou mettez provisoirement un terme à la médiation, pour la reprendre un autre jour. Il faut savoir faire preuve de souplesse.

Certaines limitations psychiatriques peuvent empêcher les sujets de communiquer efficacement. La communication faisant partie intégrante de la médiation, vous devriez aider les participants atteints d'une telle limitation à communiquer en reformulant leurs dires et en leur apportant un coup de pouce pour mettre leurs idées en ordre logique. Ces personnes peuvent avoir du mal à contrôler leurs émotions, leurs expressions et leurs comportements. Elles peuvent également avoir du mal à ressentir ou à exprimer de l'empathie pour les autres. Tout cela pourrait nuire à la communication dans la médiation. Certains peuvent souhaiter voir l'autre partie montrer des regrets ou des remords, ce qui

pourrait être impossible pour une personne ayant un trouble mental. Des participants ayant une limitation psychiatrique peuvent également avoir du mal à s'empêcher d'interrompre leur interlocuteur. D'autres seront distraits par l'environnement physique, par les appareils électroniques, par d'autres conversations simultanées ou par la situation elle-même. Il faut chercher à éliminer ces distractions autant que possible.

Un stéréotype fréquent veut que les personnes ayant des besoins spéciaux en matière de santé mentale soient dangereuses, ce qui n'est pas forcément vrai. Les causes et les symptômes de la maladie mentale diffèrent d'une personne à l'autre. Les symptômes sont souvent épisodiques. Il est possible qu'une personne ayant une limitation psychiatrique se trouve en plein épisode symptomatique au moment où elle prend contact avec le système judiciaire et se retrouve dans votre médiation. De plus, le stress de cette situation peut exacerber une pathologie préexistante. Gardez ces possibilités à l'esprit.

L'accoutumance est un sous-ensemble de troubles mentaux qui suscite davantage d'intérêt aujourd'hui que par le passé. La toxicomanie ou l'alcoolisme ont des effets à long terme sur le comportement, même après une cure de désintoxication. Soyez conscient des effets potentiels du syndrome du sevrage ou de la peur des déclencheurs pouvant se manifester lors de la médiation. Votre disposition à changer votre processus et à faire des pauses aux moments opportuns vous aidera à vous adapter aux cas d'accoutumance lors de vos médiations.

## **ACCOMMODEMENTS POSSIBLES**

Certaines personnes ayant des troubles mentaux n'ont pas besoin de mesures d'accommodement pour participer pleinement à une médiation. Pour d'autres, vous aurez à prendre des mesures d'accommodement substantielles. À vous d'évaluer les besoins propres de chacun. Voici quelques accommodements qui pourraient vous être utiles au cours du processus. Par ailleurs, l'option d'un assistant personnel est également suggérée.

## **ACCOMMODEMENT DU PROCESSUS**

Le moment de médiation et les règles de base du processus sont deux facteurs importants à considérer dans le contexte de la santé mentale.

Un processus de médiation d'une journée complète – ce qui est courant – pourrait s'avérer trop exigeant pour un client ayant une durée d'attention limitée ou d'autres besoins médicaux déterminant ses heures de disponibilité. Certaines périodes du jour seront mieux adaptées que d'autres, ce que vous devrez déterminer en sondant les avocats/mandataires et les clients. Ce genre de contraintes peut découler de l'heure des prises de médicaments ou des effets secondaires, ou d'autres problèmes liés à des manifestations individuelles de la limitation psychiatrique. Si possible, tâchez de planifier vos activités de médiation en fonction de l'horaire particulier de ces personnes. Il peut également être utile de faire des pauses fréquentes au cours de la médiation.

Il arrive qu'un trouble mental provoque des comportements inhabituels. Par exemple, la personne se met à rire ou à pleurer à des moments incongrus. Ou encore, elle réagit de façon déplacée, ou pas du tout, lors d'une conversation. Ce genre de comportements peut nuire aux interactions entre les participants. Si le comportement d'un participant perturbe le processus, envisagez la possibilité de poursuivre la médiation en isolant les parties.

Le participant atteint d'un trouble mental peut ressentir le besoin de se lever et de se dégourdir les jambes de temps à autre. Le médiateur doit, encore une fois, faire preuve de souplesse et aider les autres participants à comprendre et accepter cette situation. Le participant peut également avoir besoin d'un plus grand espace physique autour de lui, voire d'une pièce d'isolement où il peut se réfugier au besoin. Il est alors essentiel de lui offrir un répit dans un lieu tranquille.

## **ASSISTANT PERSONNEL**

Avoir un assistant personnel peut vraiment aider significativement la personne ayant un trouble mental. Cette personne peut l'aider à comprendre le processus de médiation, lui expliquer les enjeux du débat ou offrir simplement une présence réconfortante. Elle peut contribuer à atténuer la nature anxiogène ou stressante de la médiation.

L'assistant personnel n'est pas tenu d'avoir une formation ou une certification spéciale. Il peut simplement s'agir d'un ami ou d'un parent. Un travailleur social, un agent d'aide aux familles ou un autre fournisseur de service approprié peut aussi jouer ce rôle. Le

degré d'intervention de l'assistant personnel varie selon les besoins du participant ayant un trouble mental. Certaines personnes n'auront besoin de leur assistant que lors des pauses ou des périodes d'isolement des parties. D'autres voudront qu'il soit présent lors de la médiation, mais sans y participer activement. D'autres enfin demanderont à ce qu'il parle en leur nom. Encore une fois, il est essentiel de se montrer souple. Par ailleurs, les besoins établis au début de la médiation, pourraient changer en cours de route; ne supposez pas que le même type d'assistance sera nécessaire d'un bout à l'autre de la médiation. Il peut être utile de révéifier régulièrement si la personne reçoit l'aide dont elle a besoin à ce moment.

## **RESSOURCES**

Centre de toxicomanie et de santé mentale. En ligne : <https://www.camh.ca/fr>

Commission ontarienne des droits de la personne. « Document de consultation : Stratégie relative aux droits de la personne dans le domaine de la santé mentale ». En ligne : [http://www.ohrc.on.ca/sites/default/files/attachments/Public\\_consultation\\_paper%3A\\_Human\\_rights\\_and\\_mental\\_health\\_strategy\\_fr.pdf](http://www.ohrc.on.ca/sites/default/files/attachments/Public_consultation_paper%3A_Human_rights_and_mental_health_strategy_fr.pdf)

Finlay, Bob. « Accommodating Mediation Participants with Mental Health and Addiction Issues ». En ligne : [http://www.finlaycounselling.ca/pdfs/mediation\\_participants.pdf](http://www.finlaycounselling.ca/pdfs/mediation_participants.pdf)

Morrison, James. *DSM-IV Made Easy: The Clinician's Guide to Diagnosis*, New York, Guildford Press, 1995.

# CHAPITRE 8

## S'adapter aux besoins des personnes ayant une limitation physique ou motrice

### **FAITS ET STATISTIQUES EN BREF**

- *Environ 17 % de la population ontarienne est touchée par une forme ou l'autre de limitation physique ou motrice, soit environ 2,2 millions de personnes.*
- *À l'échelle nationale, environ 8 personnes ayant une limitation motrice sur 10 se servent d'un dispositif d'assistance tel qu'une canne ou un déambulateur.*
- *Les limitations motrices affectent les membres et l'aptitude des personnes touchées à accéder physiquement dans la salle de médiation.*

### **LES LIMITATIONS PHYSIQUES, MOTRICES ET LEURS INCIDENCES SUR LA MÉDIATION**

La limitation motrice est une limitation physique qui réduit la mobilité des membres. Les personnes ayant une limitation motrice des membres inférieurs doivent souvent utiliser un fauteuil roulant, des béquilles, un déambulateur ou autre dispositif d'assistance pour se déplacer. D'autres ne s'en servent pas, mais ont tout de même besoin de certaines mesures d'accommodement. Une personne atteinte du syndrome de fatigue chronique, quant à elle, peut marcher normalement, mais seulement sur de très courtes distances. Si l'on suppose souvent que les limitations motrices sont visibles, certaines limitations physiques ne le sont pas; c'est le cas, par exemple, d'une arthrite avancée ou d'une limitation pulmonaire ou cardiaque chronique. Ces conditions non visibles peuvent limiter fortement la capacité à monter des

escaliers, à se tenir debout pendant une période prolongée, voire simplement à se déplacer dans une pièce.

L'incidence des limitations physiques est directement corrélée avec l'âge. Environ 4,4 % de la population de moins de 24 ans vit avec une limitation physique. Dans le groupe d'âge des 25 à 60 ans, le pourcentage passe à 17 %. Enfin, chez les plus de 60 ans, il explose à environ 43 %. Ces chiffres montrent que certaines personnes sont nées avec des limitations physiques, alors que d'autres les acquièrent avec l'âge. De plus, les limitations motrices sont souvent accompagnées d'autres types de limitations; selon Statistique Canada, 95,7 % des personnes déclarant une limitation motrice signalent également un autre handicap, le plus souvent liée à la douleur<sup>6</sup>.

De nombreuses limitations physiques peuvent être de nature épisodique, autrement dit, entraîner des difficultés qui fluctuent. Certaines varient au cours de la journée, d'autres au cours de la semaine, d'autres encore à l'intérieur d'une même heure. La sclérose en plaques, par exemple, peut avoir des symptômes bénins une journée et se révéler incapacitante la suivante. Dans une médiation, les besoins en mesure d'accommodement d'une personne ayant une limitation physique sont donc appelés à changer sans qu'elle puisse vous avertir d'avance.

Malheureusement, les stéréotypes sur les personnes ayant une limitation physique persistent. Beaucoup de gens associent la limitation motrice à une faible capacité mentale ou à une limitation développementale. Ce n'est pas le cas. Soyez attentif aux stéréotypes que vous pourriez avoir ou observez chez les autres. La prise de conscience est la première étape de la lutte contre les idées reçues.

## **ACCOMMODEMENTS POSSIBLES**

De prime abord, vous pourriez croire que l'accommodement aux besoins spéciaux des personnes ayant une limitation motrice dépasse les capacités d'un médiateur. En effet, vous ne pouvez pas revoir la conception d'un local ou d'un immeuble inaccessible utilisé pour la médiation. Malgré tout, vous pouvez prendre quelques mesures utiles pour en assurer l'accessibilité.



## ESPACE PHYSIQUE

Si un participant à votre médiation a une limitation motrice, inspectez le lieu de la médiation afin de vérifier s'il comporte des obstacles à l'accessibilité. S'il y en a, essayez de déplacer la médiation vers un lieu plus accessible. Il existe de nombreux obstacles que vous ne pourrez pas changer mais certains peuvent l'être. Vous devez absolument visiter les locaux de médiation pour vous assurer de leur accessibilité. Ne vous contentez pas de la parole d'un employé sur place. Il arrive malheureusement trop souvent qu'une personne handicapée appelle un restaurant, un magasin ou autre bâtiment afin de s'informer si le lieu est accessible, se fait répondre par l'affirmative, pour s'apercevoir une fois sur place que le lieu n'est pas accessible. L'erreur de communication est aggravée par le fait que les codes du bâtiment proposent des normes inadéquates et obsolètes en matière d'accessibilité pour les projets neufs et les rénovations majeures. Vérifiez s'il y a des rampes d'accès, des entrées de porte et des ascenseurs accessibles ainsi que des salles de bains adaptées. Y a-t-il des ouvre-porte pour personnes handicapées? Les portes sont-elles faciles à manier? Les boutons des ascenseurs sont-ils placés à une hauteur accessible?

Des problèmes d'accessibilité peuvent se présenter même dans un bâtiment doté d'équipements d'accessibilité appropriés. Par exemple, une poubelle installée au milieu d'une rampe d'accès ou une voiture garée devant une entrée accessible peuvent devenir de sérieux obstacles. La plupart du temps, ce genre de problème peut être éliminé aisément si vous prenez le temps d'inspecter la propriété au préalable. Tâchez d'arriver tôt le jour de la médiation, pour éliminer tous les obstacles qu'il vous est possible de faire enlever.

L'accessibilité extérieure du bâtiment est importante et souvent négligée. Assurez-vous qu'il y a un terrain de stationnement accessible à proximité et que le bâtiment est facile d'accès via les transports en commun accessibles. Vérifiez également la distance qu'il faudra parcourir d'une place de stationnement réservée ou de l'arrêt de bus jusqu'à la porte. À l'intérieur, il est préférable de tenir la médiation à un étage facile d'accès et à proximité de toilettes adaptées. Il peut être utile de prévoir des discussions en isolement ou des pauses plus longues pour donner la chance à une personne à mobilité réduite de se rendre à des toilettes

adaptées et de revenir à la salle de médiation. Cette précaution est tout particulièrement importante si les toilettes adaptées se trouvent sur un autre étage ou loin des salles de réunion, ou si le participant se déplace très lentement.

Le déplacement du mobilier est la solution idéale pour assurer l'accessibilité de l'espace physique de médiation. La mobilité du mobilier est donc un facteur important à prendre en compte dans vos recherches pour trouver un local. Disposez le mobilier dans la salle de manière à laisser suffisamment de place pour permettre à la personne à mobilité réduite de se déplacer et de garder ses dispositifs d'assistance près d'elle. La même règle est valable pour les pièces d'isolement. Vous pourriez avoir besoin d'équipement spécial, par exemple, de fauteuils adaptés. Les participants concernés apportent parfois les leurs, sinon l'équipement peut-être loué. Demandez aux participants de quoi ils ont besoin et comment vous procurer les dispositifs ou équipements nécessaires.

Il est totalement inacceptable de transporter une personne ayant une limitation motrice dans les escaliers. En plus de porter une grave atteinte à sa dignité, cette pratique entraîne un risque de blessure si la personne handicapée est échappée ou manipulée maladroitement. Il faut trouver une solution alternative.

## **ASSISTANT PERSONNEL**

Il arrive qu'une personne ayant une limitation motrice se fasse accompagner d'un assistant personnel, qui l'aide à se déplacer ou à accomplir d'autres activités. Ce peut être le cas, par exemple, quand elle veut faire prendre des notes ou qu'elle ne peut utiliser sans aide ses dispositifs d'assistance. Elle peut également avoir besoin de son aide pour des soins personnels, par exemple l'utilisation des toilettes ou pour l'administration de médicaments. L'assistant personnel est supervisé par la personne qui a besoin de ses services.

Le participant concerné peut avoir besoin de son assistant dans la salle de médiation, ou préférer qu'il attende à l'extérieur. Si l'assistant personnel est présent à la médiation, adressez-vous toujours directement au participant. Évitez de poser des questions le concernant en vous adressant à l'assistant.

## HORAIRE ADAPTÉ SELON CHAQUE SITUATION

L'endurance est parfois problématique pour une personne ayant une limitation physique ou motrice. Il se peut que participer à une journée complète de médiation soit trop exigeant pour elle. Parfois, se rendre à l'endroit prévu est déjà trop fatigant. La médiation pourrait-elle avoir lieu au domicile du participant ou à proximité? Peut-on envisager d'avoir recours au règlement des différends en ligne ou par conférence téléphonique? Il peut être utile de proposer d'autres modes de participation.

Si la personne ayant une limitation physique ou motrice est en mesure de se rendre sur place, mais ne peut participer pleinement plus d'une demi-journée, planifiez la médiation en conséquence. Étalez la médiation sur deux jours au lieu de la tenir en une seule journée chargée. Les avantages à long terme dépasseront largement les inconvénients.

## RESSOURCES

Comité pour le plein accès des personnes handicapées aux tribunaux de l'Ontario.

« Comment rendre les tribunaux de l'Ontario pleinement accessibles aux personnes avec un handicap », rapport, décembre 2006. En ligne : [http://www.ontariocourts.ca/accessible\\_courts/fr/report\\_courts\\_disabilities.htm](http://www.ontariocourts.ca/accessible_courts/fr/report_courts_disabilities.htm)

Marche des dix sous – <https://www.marchofdimes.ca/EN/Pages/default.aspx>

---

6 Statistique Canada. « Les troubles de mobilité chez les Canadiens âgés de 15 ans et plus, 2012 ». En ligne : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-654-x/89-654-x2016005-fra.htm>

# CHAPITRE 9

## S'adapter aux besoins des personnes ayant une limitation de communication

### **FAITS ET STATISTIQUES EN BREF**

- *Environ 1,3 % de la population a une limitation de communication.*
- *Celle-ci peut être présente depuis la naissance ou avoir été provoquée par une blessure ou une maladie.*
- *Une limitation de communication désigne tout trouble du langage qui ne découle pas d'une limitation auditive.*

### **LA LIMITATION DE COMMUNICATION ET SON INCIDENCE SUR LA MÉDIATION**

Une limitation de communication – ou trouble du langage – nuit à la capacité d'une personne à comprendre et à se faire comprendre au moyen de la parole. Elle peut être liée à une limitation physique ou mentale et se répercuter également sur l'aptitude à lire et à écrire. La paralysie cérébrale, le déficit cognitif, une lésion cérébrale, la maladie de Parkinson, la sclérose en plaques et autres conditions peuvent altérer la capacité à communiquer.

Les personnes ayant une limitation de communication vivent souvent plutôt recluses, en raison de la nature de leur incapacité. Étant donné qu'elles ne peuvent pas communiquer efficacement, il arrive souvent qu'elles restent silencieuses ou qu'on les fasse taire. En conséquence, les avocats et les médiateurs sont souvent beaucoup moins renseignés sur ce genre de limitations et sur les

façons de s'y adapter. Les stratégies varient grandement d'une personne à l'autre, ce qui exige davantage de planification.

Certains sujets ont un trouble du langage, mais peuvent néanmoins s'exprimer sans intervention externe. C'est le cas pour certaines personnes atteintes de paralysie cérébrale. Un interlocuteur qui n'est pas habitué à la façon de parler d'une telle personne peut avoir du mal à la comprendre, mais à la longue, finit par s'habituer. Si vous avez des difficultés à comprendre des participants à la médiation, n'hésitez pas à leur demander de répéter. Au besoin, reformulez vous-même ce que vous avez cru comprendre pour confirmer que vous avez bien compris leur énoncé. La pratique de la reformulation, courante dans les médiations, s'avère donc utile dans le contexte de la limitation de communication.

Outre leurs difficultés à communiquer, les personnes ayant ce genre de limitations font face à des stéréotypes pouvant nuire au processus de médiation. Par exemple, on peut trouver qu'elles manquent de crédibilité en raison de leur incapacité à s'exprimer clairement ou encore croire que leurs capacités cognitives sont diminuées en raison de leur trouble du langage. La mise en place de mesures d'accommodement appropriées aide à rectifier ces idées fausses.

## **ACCOMMODEMENTS POSSIBLES**

Il existe diverses façons d'adapter la médiation à une personne ayant une limitation de communication. Diverses alternatives sont conçues pour améliorer ou remplacer la parole. La personne concernée peut être capable de parler (même si ses paroles peuvent difficilement être audibles), ou de communiquer avec son langage corporel, ses expressions faciales ou la langue des signes, en écrivant à la main, en tapant du texte ou en dessinant, en pointant des images sur un tableau de communication, en utilisant un dispositif de communication, ou en parlant par l'entremise d'une personne qui a l'habitude de sa façon de parler. La communication verbale étant souvent difficile, les mécanismes de règlement des différends en ligne peuvent constituer la solution idéale pour des clients ayant une limitation de communication.

## **COMMUNICATION AMÉLIORÉE ET ALTERNATIVE**

Les personnes ayant un trouble du langage ou autre limitation de

communication emploient des techniques variées pour communiquer efficacement. La plupart de ces méthodes sont regroupées sous l'appellation générique de communication améliorée et alternative (CAA). Si un participant a des besoins en CAA, il est utile d'en discuter en détail pour les préciser afin de prévoir les services appropriés pour la médiation, et de confirmer qu'il sera en mesure de comprendre la communication fournie au moyen de la solution de CAA retenue. Voici quelques exemples de ces solutions : tableaux de communication, photographies, tableaux pour marqueurs à essuyage à sec et des tableaux oui/non.

Le tableau de communication est un outil soit de haute ou de basse technologie qui fait appel à des images, des symboles, des mots ou une combinaison de ces éléments. Il ne s'agit pas d'un produit standard; il est personnalisé en fonction de l'utilisateur et des circonstances de son utilisation. Les dispositifs de haute technologie peuvent produire des paroles et des images, ou permettre de sélectionner des schémas avec un pointeur, une souris adaptée, une manette ou autres dispositifs. Une panne étant toujours possible, il est souvent suggéré d'avoir à portée de main un tableau de communication de basse technologie comme solution de rechange en cas de problème technique.

Un tableau de communication de basse technologie présente une série d'images, de schémas, de symboles ou de mots que la personne peut choisir pour communiquer. Ici aussi, le tableau est mis au point spécifiquement pour son utilisateur et le contexte de son utilisation. Étant donné qu'il faut généralement faire appel à un intermédiaire en communication pour utiliser un dispositif de CAA, nous allons en parler à la section suivante.

N'oubliez surtout pas de simplifier l'expression et les concepts lorsqu'un participant a recours à la CAA. Alors que les questions ouvertes sont généralement encouragées lors d'une médiation, une personne se servant d'un tableau oui/non ne sera pas en mesure d'y répondre. Par ailleurs, même en cas d'utilisation d'un tableau de communication informatisé offrant un grand choix de symboles, il est évidemment impossible que tous les concepts imaginables y soient répertoriés. Tenez-vous-en à l'essentiel pour parvenir à une entente. Accordez suffisamment de temps à la personne qui se sert de la CAA pour répondre aux questions et expliquer son point de vue.

## **INTERMÉDIAIRE DE COMMUNICATION**

La présence d'un intermédiaire de communication peut favoriser la médiation si un ou plusieurs participants ont une limitation de communication. L'intermédiaire de communication est un orthophoniste ayant reçu une formation spécialisée et expérimentée avec la CAA. Il peut vous conseiller sur les capacités et les besoins en matière de communication du participant et l'aider à communiquer lors de la médiation. Il travaille essentiellement de la même façon qu'un interprète en langue des signes, mais en employant des techniques différentes pour faciliter la participation d'une personne ayant une limitation de communication. Pour en savoir plus sur la médiation en présence d'un interprète, notamment sur l'espace physique nécessaire et sur les accommodements lors processus, reportez-vous au chapitre 4.

### **RESSOURCES**

Accès Troubles de la Communication Canada. En ligne : <http://fr.cdacanada.com/>

# CHAPITRE 10

## S'adapter aux besoins des personnes autistes

### **FAITS ET STATISTIQUES EN BREF**

- *Environ 1 enfant sur 68 reçoit un diagnostic de trouble du spectre de l'autisme.*
- *L'autisme est le trouble neurologique le plus fréquent et connaissant la plus forte croissance au Canada.*
- *L'autisme a un impact sur les interactions sociales, la communication verbale et non verbale et le comportement.*

### **L'AUTISME ET SON INCIDENCE SUR LA MÉDIATION**

Le trouble du spectre de l'autisme est un trouble neuro-développemental complexe. L'autisme résulte d'une combinaison de facteurs génétiques et environnementaux et s'étend sur toute la vie du sujet. L'interaction sociale est souvent problématique pour les personnes autistes. Parmi les effets de l'autisme qui peuvent nuire à la médiation, citons la difficulté à entamer, soutenir et terminer une conversation, à savoir à quel moment faire le contact visuel et à déterminer à quelle distance se tenir des autres. Une personne autiste peut également avoir des comportements répétitifs ou s'apparentant à un rituel.

Étant donné qu'aucun signe visible ne révèle l'autisme d'un participant, les autres risquent de ne pas s'apercevoir des difficultés de ce participant dans le processus de médiation ou de mal les interpréter. L'intelligence et les compétences verbales



n'étant généralement pas touchées, il peut s'écouler un certain temps avant la prise de conscience des effets de l'autisme sur la médiation.

Chaque personne autiste est unique. Bon nombre de personnes ayant le syndrome d'Asperger ou autres formes d'autisme à haut niveau de fonctionnement ne reçoivent jamais de diagnostic, ou du moins pas dans leur enfance. Ces personnes ne déclareront pas leur handicap avant la médiation, laquelle pourrait de toute façon n'être pas touchée. D'autres personnes autistes peuvent ne pas être de bons candidats à une médiation. Soyez conscient que la médiation ne convient pas à tout le monde et que si vous ne pouvez pas prendre des mesures d'accommodement suffisantes pour permettre une participation significative de votre client, vous devriez suggérer un autre processus.

Une médiation est stressante pour tout le monde, mais pour un participant autiste aux prises avec ses propres défis sociaux, l'expérience peut être insupportable. L'anxiété générée par le stress peut rendre la personne autiste incapable de participer efficacement à la médiation.

En tant que médiateur, il est prudent de conseiller à l'avocat de faire un jeu de rôle de médiation avec son client. Cet exercice s'avère utile dans bien des contextes, mais particulièrement pour une personne autiste. S'exercer à répondre aux questions, à imaginer des options, à garder son calme devant un interlocuteur qui se fait provocateur aide à optimiser les résultats de la médiation et à mettre à l'aise la personne autiste.

## **ACCOMMODEMENTS POSSIBLES**

Diverses mesures d'accommodement conviennent aux participants autistes, selon leurs propres besoins. Nous en proposons quelques-unes ici, mais de nombreuses autres mesures décrites dans ce guide se révéleront efficaces.

## **LIMITER LE NOMBRE DE PARTICIPANTS**

Un grand groupe risque d'entraîner une stimulation mentale excessive pour une personne autiste et l'accabler. Veillez donc à limiter le nombre de participants si l'une des parties à la médiation est autiste. Il n'est pas facile de réagir aux nuances sociales d'un groupe nombreux, surtout pour une personne autiste qui

maîtrise mal le moment et la nature de ses interactions sociales. Elle sera plus apte à participer de façon significative dans un petit groupe; par conséquent, n'autorisez que les personnes essentielles à la médiation. Dans le cas où même les participants essentiels sont trop nombreux, envisagez de séparer plus souvent les parties. Ce peut être un moyen plus productif de mener la médiation. Par ailleurs, des salles de réunions séparées doivent aussi être disponibles pour les personnes qui en ressentent le besoin pour qu'elles puissent s'y retirer.

### **CRÉER UN ORDRE DU JOUR CLAIR**

Pour une personne autiste, il est très important que les attentes soient clairement établies. Une façon efficace de gérer l'autisme serait donc d'établir un ordre du jour clair pour la médiation et de décrire les étapes au fur et à mesure. Le caractère prévisible d'un ordre du jour peut être d'une aide précieuse pour l'autiste. Ne supposez pas que tous les participants déduiront le sens de vagues descriptions du processus ou des attentes. De plus, assurez-vous que les participants ont suffisamment de temps pour bien comprendre l'information présentée et demandez si tout le monde est prêt à passer à l'étape suivante après chaque étape. En ce qui concerne l'ordre du jour, si vous voulez que les participants fassent une déclaration préliminaire, assurez-vous de les en informer à l'avance. Si la personne autiste préfère ne pas faire une présentation verbale, proposez-lui la préparation d'une déclaration écrite.

Si possible, transmettez au préalable une liste de questions aux participants. Cette pratique réduit l'anxiété de devoir répondre à des questions sur-le-champ. Elle permet également d'obtenir des réponses plus pertinentes.

### **ACCOMMODEMENTS SENSORIELS**

Une personne autiste peut réagir fortement à une surcharge sensorielle. Les cinq sens sont exposés au risque de stimulation excessive; soyez conscient des besoins particuliers d'une personne autiste à cet égard. Surveillez le niveau de bruit ambiant ou les stimuli visuels dans la salle de médiation. Limitez-les le plus possible. Si la salle est équipée d'un éclairage très puissant dont il est impossible de réduire l'intensité, assurez-vous d'avoir à votre disposition une autre pièce où les participants pourront se réfugier au besoin. Le fait d'être assis pendant une période

prolongée dans une salle fortement éclairée peut se révéler épuisant pour une personne ayant ce genre de sensibilité.

La plupart des gens s'attendent à un contact visuel avec la personne à qui ils parlent. Le maintien du contact visuel peut entraîner une stimulation excessive pour une personne autiste. Évitez d'interpréter l'absence de contact visuel comme un manque de respect. Invitez les autres participants à gérer également leurs attentes à cet égard.

Les odeurs peuvent aussi être la cause d'une surcharge sensorielle chez certaines personnes autistes. Demandez à tous d'éviter les parfums et autres produits de toilette très odorants, si cela est une source de distraction pour un participant autiste.

## **RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS EN LIGNE**

Le règlement des différends en ligne est une méthode de plus en plus utilisée par des populations les plus variées. Ce peut être une solution pour améliorer l'accès aux personnes handicapées et tout particulièrement aux personnes autistes. Une médiation menée par plate-forme de messagerie instantanée, telle que Skype ou Facetime, peut être appréciée par les personnes autistes, qui préfèrent parfois se trouver dans leur propre espace. Ces plateformes constituent un moyen efficace de contrer l'anxiété sociale.

## **RESSOURCES**

Autism Speaks. En ligne : <http://fr.autismspeaks.ca/about-autism/facts-about-autism/>

Autistic Network International. En ligne : [www.autreat.com](http://www.autreat.com)

# CHAPITRE 11

## S'adapter aux besoins des personnes ayant des troubles d'apprentissage

### **FAITS ET STATISTIQUES EN BREF**

- *Environ 10 % de la population canadienne vit avec des troubles d'apprentissage.*
- *L'expression « trouble d'apprentissage » englobe des troubles variés ayant une incidence sur les capacités d'apprentissage.*

### **LES TROUBLES D'APPRENTISSAGE ET LEURS INCIDENCES SUR LA MÉDIATION**

Les troubles d'apprentissage sont très courants et constituent l'un des handicaps non liés au vieillissement qui connaît la plus forte croissance au Canada. Ils sont d'origine neurologique et touchent des domaines précis de l'apprentissage. Ils peuvent perturber la compréhension du langage ou l'assimilation de l'information. Ils nuisent également à la mémorisation des informations. Ils peuvent influencer sur la façon dont la personne comprend et organise l'information, et reformule cette information à l'écrit ou à l'oral.

Parfois confondus à tort, les troubles d'apprentissage et les limitations intellectuelles ne sont pas équivalents. Par définition, une personne ayant des troubles d'apprentissage a un Q.I. dans la moyenne ou supérieur; elle n'éprouve donc pas les grandes difficultés en matière d'apprentissage fonctionnel caractéristiques d'une limitation intellectuelle. Pour en savoir plus sur les limitations intellectuelles, reportez-vous au chapitre 6.

Il existe de nombreuses catégories de troubles d'apprentissage susceptibles d'avoir des effets variés sur la médiation. La dyslexie, par exemple, est un trouble d'apprentissage fondé sur le langage qui réduit l'aptitude du sujet à lire facilement, à interpréter un texte et à écrire. La dyscalculie, quant à elle, affecte la capacité de comprendre les mathématiques. Les troubles du traitement de l'audition ont une incidence sur la façon dont le son voyage dans l'oreille, est traité et interprété par le cerveau. Il existe également un trouble de l'apprentissage non verbal, qui concerne l'interprétation des signes non verbaux tels que les expressions faciales et le langage corporel. Ces troubles peuvent voir une incidence importante sur la médiation. Étant donné que les parties se voient souvent demander d'interagir directement les unes avec les autres, l'absence de contact visuel ou la mauvaise interprétation des signes non verbaux peut donner lieu à des erreurs d'interprétation intensifiant le conflit. Par exemple, l'absence de contact visuel – contact qu'une personne ayant un trouble d'apprentissage peut difficilement maintenir ou peut à l'aise de soutenir – peut être interprétée comme un manque de confiance. Il en découle alors un risque pour la finalité de la médiation. D'autres personnes avec des troubles d'apprentissage ont aussi un déficit de perception visuelle, qui nuit à l'interprétation de l'information présentée visuellement. Par ailleurs, des troubles comorbides ayant des symptômes distincts peuvent accompagner un trouble d'apprentissage. Citons à titre d'exemple le trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité (TDAH), les troubles sociaux et les troubles des conduites.

La divulgation s'avère souvent délicate en ce qui concerne les troubles d'apprentissage. Il est assez courant qu'un adulte ne se soit jamais fait diagnostiquer officiellement un trouble d'apprentissage, mais s'autodiagnostique, car il ressent le fait de vivre avec un trouble d'apprentissage. Il ne sera pas toujours à l'aise de divulguer cela. Par ailleurs, il peut savoir ou ne pas savoir de quelle mesure d'accommodement il a besoin.

## **ACCOMMODEMENTS POSSIBLES**

Les troubles d'apprentissage peuvent se manifester de façons différentes en fonction de la nature de la tâche à accomplir. Si, par exemple, une personne a un retard de la lecture et qu'on ne lui demande pas de lire, ce trouble d'apprentissage n'a aucune incidence sur la médiation. Par ailleurs, chaque personne ayant

un trouble d'apprentissage a sa propre façon de fonctionner. Différentes stratégies marchent pour différentes personnes. De nombreuses mesures d'accommodement déjà décrites dans le présent guide peuvent s'avérer utiles. Vous trouverez ci-dessous quelques suggestions supplémentaires.

## **TECHNOLOGIE ADAPTATIVE**

Les logiciels de voix à texte et/ou texte à voix peuvent être d'un grand secours pour les personnes ayant certains troubles d'apprentissage. Avec un logiciel de transcription de la voix, par exemple, *Dragon Naturally Speaking*, l'utilisateur dicte et le programme tape le texte. La synthèse vocale est le procédé inverse, où l'ordinateur lit le texte à l'utilisateur avec une voix de synthèse. Les applications d'organisation et les correcteurs d'orthographe et de grammaire sont d'autres outils informatiques qui peuvent s'avérer très utiles.

Le sous-titrage en temps réel, que nous avons vu au chapitre 4 dans le contexte des limitations auditives, peut également être utile pour les personnes malentendantes, qui sont incapables d'interpréter ce qu'elles entendent, mais parviennent à traiter l'information visuelle d'un texte imprimé.

## **ACCOMMODEMENT DU PROCESSUS HORAIRE**

Comme pour de nombreuses autres limitations, une journée complète de médiation peut être difficile à supporter par les personnes ayant certains troubles d'apprentissage. Demeurer assis et se concentrer pendant des périodes prolongées est impossible pour des personnes avec un ou des troubles d'apprentissage. Elles doivent dépenser beaucoup plus d'énergie pour assimiler les informations. Planifiez des pauses et des séances de médiation plus courtes. De plus, établissez clairement l'horaire et l'heure des pauses. Une personne ayant un trouble d'apprentissage a souvent besoin de plus de temps pour assimiler, traiter et interpréter l'information. Prévoyez davantage de temps à cette fin.

## **CRÉER UN ORDRE DU JOUR ET PRÉPARATION**

Le processus de médiation peut être un obstacle pour les personnes ayant un trouble d'apprentissage, parce qu'elles ne sont pas familières avec un tel processus. La préparation doit faire partie intégrante du processus pour les mettre à l'aise. Il peut être très

utile de prendre le temps de décrire les places où doivent s'asseoir les participants et ce qu'ils devraient faire à chaque étape du processus.

Un ordre du jour écrit est utile pour aider tous les participants à suivre le déroulement du processus. Il peut également aider une personne ayant un trouble de la mémoire (mémoire de travail, à court terme ou long terme) à demeurer concentrée sur la tâche à accomplir à chaque étape. Encouragez les parties à prendre des notes tout au long de la médiation; vous pouvez également gagner à récapituler les progrès accomplis.

### **DÉCLARATIONS PRÉLIMINAIRES**

Si vous comptez demander une déclaration préliminaire des parties à la médiation, soyez conscient que cette tâche peut représenter des défis variés pour un participant ayant un trouble d'apprentissage. En effet, certains de ces troubles rendent difficile l'exposition des faits en ordre séquentiel. Avertissez le participant suffisamment bien en avance qu'il devra décrire le contexte du différend; il aura ainsi le temps de préparer sa déclaration et sera plus à l'aise le moment venu.

### **RESSOURCES**

Learning Disability Association of Toronto. En ligne : <http://www.ldatd.on.ca>





# DÉSIGNATIONS PROFESSIONNELLES POUR MÉDIATEURS ET POUR ARBITRES

Les titres professionnels décernés par l'IAMC dans les domaines de la médiation et de l'arbitrage permettent de différencier leurs détenteurs et de les désigner. Ils sont la preuve, pour les clients potentiels, que vous avez suivi la formation requise et possédez le niveau d'expérience reconnu par vos pairs, à l'appui d'une évaluation objective effectuée par un comité de praticiens chevronnés et hautement respectables.

Arborer le titre de Méd.A, Méd.B, Arb.A ou Arb.B' renforce votre crédibilité et la possibilité de faire valoir vos compétences. Reconnus à l'échelle nationale, ces titres indiquent que vous appartenez à une organisation nationale qui se consacre à promouvoir et préserver l'excellence des normes en matière de PRD; ils soulignent également que vous démontrez de l'engagement dans l'exercice de vos fonctions et avez à cœur de vous perfectionner dans le cadre de la formation continue.

Les désignations de Médiateur Agréé (Méd.A) et d'Arbitre Agréé (Arb.A) sont les désignations généralistes les plus élevées officiellement reconnues au Canada pour les médiateurs et arbitres en exercice, et offertes par l'IAMC justifiant d'un haut niveau de formation, d'expérience et de compétences.

Les désignations de Médiateur Breveté (Méd.B) et d'Arbitre Breveté (Arb.B) sont les désignations de premier niveau officiellement reconnues au Canada qui attestent les qualifications minimales de formation requises. Elles sont un gage de reconnaissance de votre travail et de votre expérience, et elles constituent une solide assise dans votre parcours jusqu'au niveau de désignation le plus élevé.

Ces désignations sont connues et réputées au Canada et à l'étranger. Ces critères sont souvent considérés comme les critères minimums pour figurer sur les listes de spécialistes.

Pour de plus amples renseignements et les critères d'évaluation, **visitez [ADRIC.ca/fr](http://ADRIC.ca/fr)**

## FRAIS DE CANDIDATURE

Vous devez acquitter des frais de candidature uniques auprès de votre section régionale affiliée afin de couvrir les coûts d'administration de la procédure d'agrément.

## FRAIS ANNUELS ET AUTRES EXIGENCES

Vous devez verser à l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada un montant annuel pour conserver votre titre (voir les tarifs d'adhésion actuels à l'adresse [ADRIC.ca/fr](http://ADRIC.ca/fr)). Vous devez également être membre en bonne et due forme auprès de votre section régionale affiliée et vous engager à suivre les programmes Formation continue et participation afin de conserver votre titre.

## FORMULAIRES DE DEMANDE

Vous pouvez télécharger les formulaires de demande à partir du site Web de votre section régionale affiliée ou communiquer avec cette dernière afin qu'elle vous fasse parvenir une copie du formulaire.

**C.-B.**

[adrbcc.com](http://adrbcc.com)

**ALB.**

[adralberta.ca](http://adralberta.ca)

**SASK.**

[adrsaskatchewan.ca](http://adrsaskatchewan.ca)

**MAN.**

[adrmantoba.ca](http://adrmantoba.ca)

**ONT.**

[adr-ontario.ca](http://adr-ontario.ca)

**QUÉB.**

[imaq.org](http://imaq.org)

**Provinces de**

**l'Atlantique**

[adratlantic.ca](http://adratlantic.ca)





ADR Institute of Canada  
Institut d'arbitrage et de  
médiation du Canada <sup>TM/MC</sup>

[ADRIC.ca/fr](http://ADRIC.ca/fr)

**Institut d'arbitrage et de  
médiation du Canada Inc.**

705 - 130 Albert Street,  
Ottawa (Ontario) K1P 5G4

SANS FRAIS : 1-877-475-4353

TÉLÉC. : 416-901-4736

[www.adric.ca/fr](http://www.adric.ca/fr)

**ARBITRAGE. MÉDIATION. RÉOLUTION.**

SUIVEZ-NOUS SUR LES MÉDIAS SOCIAUX

