



CANADIAN
HUMAN RIGHTS
COMMISSION

COMMISSION
CANADIENNE DES
DROITS DE LA PERSONNE

Towards an Integrated Approach to Dispute Resolution

Vers une approche intégrée au règlement des différends

CASHRA 2007

ACCCDP 2007

Canada 



Contents

Contenu

- Evolution of DR at the CHRC
- New Dispute Resolution Model
- New Early Resolution Service
- Évolution du règlement des différends à la CCDP
- Nouveau modèle de règlement des différends
- Nouveau service de règlement anticipé



Evolution of DR at CHRC Évolution du RD à la CCDP

- CHRC originally focussed on complaints
 - Function of Act (1977)
 - Commission's mandate extensive, but emphasis on complaints (Part III)
 - Creation of Tribunal to deal with complaints
- CCDP concentrait d'abord sur les plaintes
 - En fonction de la loi (1977)
 - Mandat de la Commission assez vaste, mais avec emphase sur les plaintes (Partie III)
 - Création du Tribunal pour statuer sur les plaintes



Evolution of DR at CHRC Évolution du RD à la CCDP

- Conciliation always part of Act, but in relation to complaints:
 - Can take place « on the filing of a complaint »
 - Settlements « shall be referred to the Commission for approval or rejection »
- La conciliation a toujours fait partie de la loi, mais par rapport aux plaintes :
 - Peut avoir lieu « dès le dépôt » d'une plainte
 - Les règlements doivent être « soumis à l'approbation de la Commission »



Evolution of DR at CHRC Évolution du RD à la CCDP

■ Conciliation defined in Act as:

- Process led by a conciliator
- Confidential
- Without prejudice
- Distinct from investigation
- Subject to Commission review

■ La conciliation est définie dans la loi comme étant :

- Un processus dirigé par un conciliateur
- Confidentiel
- Sans préjudice
- Distincte de du processus d'enquête
- Sujet à la direction de la Commission



Evolution of DR at CHRC Évolution du RD à la CCDP

- In practice, conciliation
 - Always took place after investigation (reflecting its position in Act)
 - Conciliator appointed by Commission (based on investigation findings)
- En pratique, la conciliation
 - A toujours eu lieu après une enquête (reflétant sa place dans la loi)
 - Les conciliateurs sont nommés par la Commission (selon les conclusions de l'enquête)



Evolution of DR at CHRC Évolution du RD à la CCDP

■ Conciliators:

- Not specifically trained in ADR
- Usually drawn from the pool of investigators
- Generally had extensive experience in investigations

■ Les conciliateurs :

- N'étaient pas formés en RAD
- Étaient normalement tirés du bassin d'enquêteurs
- Avaient en général beaucoup d'expérience en enquête



Evolution of DR at CHRC Évolution du RD à la CCDP

- Mediation introduced in 1999:
 - Took place prior to investigation
 - Also confidential and without prejudice
 - But more facilitative and interest-based
- La médiation a été introduite en 1999 :
 - Avait lieu avant le processus d'enquête
 - Processus lui aussi confidentiel et sans préjudice
 - Mais axé sur la facilitation et les intérêts



Evolution of DR at CHRC Évolution du RD à la CCDP

- Introduction of mediation marked a significant shift
- Forced us to think about our approach, to develop an ADR model
 - Why offer ADR?
 - Reduce backlog?
 - Improve client service?
- L'introduction de la médiation a signalé un changement important
- On a été forcé à penser à notre approche, à développer notre modèle de RAD
 - Pourquoi offrir le RAD?
 - Réduire l'arrérage?
 - Améliorer les services aux clients?



Evolution of DR at CHRC Évolution du RD à la CCDP

■ Our ADR model

- How to protect the public interest?
 - Appropriate in all cases?
 - Systemic discrimination?
 - Power imbalance?

■ Notre modèle de RAD

- Comment protéger l'intérêt public?
 - Approprié dans tous les cas?
 - Discrimination systémique?
 - Déséquilibre du pouvoir?



Evolution of DR at CHRC Évolution du RD à la CCDP

■ Our ADR model

- Who should carry out the mediation?
 - Training?
 - Experience?
 - Neutrality v. impartiality?
 - Oversight?

■ Notre modèle de RAD

- Qui devrait faire la médiation?
 - Formation?
 - Expérience?
 - Neutralité c. impartialité?
 - Surveillance?



Evolution of DR at CHRC Évolution du RD à la CCDP

- Mediation more successful than anticipated
 - 60-65% participation rate
 - 60-65% settlement rate
 - Positive feedback from clients
- La médiation a eu plus de succès qu'on avait pensé
 - Taux de participation de 60-65%
 - Taux de règlement de 60-65%
 - Rétroaction positive des clients



Evolution of DR at CHRC Évolution du RD à la CCDP

- But mediation was still focussing on complaints
 - Formal notification
 - Submitted to Commissioners for decision
 - Formal decision
- Mais la médiation était toujours concentrée sur les plaintes
 - Notification formelle
 - Soumission aux commissaires pour décision
 - Décision formelle



Evolution of DR at CHRC Évolution du RD à la CCDP

- In 2003-04, the CHRC turned its attention to prevention
 - Identified major respondents
 - Signed MOU's focussing on ADR and dealing with disputes before complaints filed
- En 2003-04 la CCDP a commencé à porter plus d'attention à la prévention
 - Identification des principaux répondants
 - Ententes qui mettaient en valeur le RAD et l'importance d'adresser les différends avant que des plaintes soient déposées



Evolution of DR at CHRC Évolution du RD à la CCDP

- This led to the introduction of preventive mediation
 - Prior to filing a complaint
 - Highly focussed process
 - Quick
 - Offered to potential complainants and potential respondents

- Ce qui a mené à l'introduction de la médiation préventive
 - Avant le dépôt d'une plainte
 - Processus très concentré
 - Rapide
 - Offert aux plaignants et aux mis en cause potentiels



Evolution of DR at CHRC Évolution du RD à la CCDP

- Early use of PM very tentative
- PM considered inappropriate:
 - Complex cases
 - Cases raising legal issues
 - Cases that are one of a series
 - Cases with a history of unsuccessful DR
- La MP très hésitante au départ
- On pensait que la MP n'était pas appropriée :
 - Situations complexes
 - Situations soulevant des questions de droit
 - Situations reliées à des cas similaires
 - Situations ayant déjà fait l'objet de tentatives de DR



Evolution of DR at CHRC Évolution du RD à la CCDP

- But PM forced us once again to think about why we were offering ADR
 - Better client service
 - Started to think of cases as « disputes » rather than as « complaints »
 - Considered offering in virtually all cases
- Mais la MP nous a forcés encore une fois à se demander pourquoi on offrait le RAD
 - Meilleur service
 - Commencé à penser aux dossiers comme étant des « différends » et non pas des « plaintes »
 - Penser à l'offrir dans presque tous les cas



Evolution of DR at CHRC Évolution du RD à la CCDP

- This led to another major shift in our approach and language
 - « Complaints process » became « dispute resolution process »
 - Decision to rename the Branch
- Ce qui a mené à un autre changement important à notre approche et à notre langage
 - « processus de traitement des plaintes » est devenu « processus de règlement des différends »
 - Nouveau nom pour la direction générale



New DR Model

Nouveau modèle de RD

- Focus changed from complaints to resolution
- Increase in our range of DR tools
- Resources moved to the front-end of the process to improve quality
- Nouvelle orientation: des plaintes au règlement
- Enrichissement de notre éventail d'outils pour la RD
- Direction des ressources aux premières étapes du processus pour améliorer la qualité



New DR Model

Nouveau modèle de RD

- « Intake » and « Pre-complaint Services » amalgamated to create « Resolution Services Division »
- Mandate of new division is to resolve disputes at the earliest opportunity
- Offer clients « early resolution »
- Services « d'accueil » et « préalables au dépôt d'une plainte » fusionnés pour créer la « Division des services de règlement »
- Mandat de la nouvelle division: résoudre les différends le plus tôt possible
- Offrir le « règlement anticipé » aux clients



Early Resolution Règlement anticipé

- Newest addition to range of ADR services
- Offered before complaint is filed
- Presented as first stage of DR process
- Carried out by senior officers (Early Resolution Advisors) with guidance from our ADR Practitioners
- Nouvelle addition aux services de RAD
- Service offert avant le dépôt d'une plainte
- Présenté comme étant la première étape du processus de RAD
- Service offert par des agents seniors (Conseillers en règlement anticipé) sous la direction de nos Praticiens en RAD



Early Resolution Règlement anticipé

- Carried out over the telephone
- Meant to be quick, highly focussed
- Process is on-the-record
- Usually carried out within 2 to 3 weeks
- Service offert par téléphone
- Sensé être rapide, très concentré
- Processus officiel
- Normalement complété à l'intérieur de 2 à 3 semaines



Early Resolution Règlement anticipé

- In most cases, settlements are between the parties
- Parties can also ask the Commission to approve a settlement
- If dispute cannot be resolved, case may be referred to preventive mediation
- La plupart du temps, les règlements interviennent entre les parties
- Les parties peuvent aussi demander à la Commission d'approuver un règlement
- Si le différend ne peut être réglé, le dossier peut être soumis à la médiation préventive



Early Resolution Règlement anticipé

- Early Resolution can also be accessed by employers who have signed an MOU with the Commission
- Les services de règlement anticipé sont également offerts aux employeurs ayant signé un protocole d'entente avec la Commission



ER Case Study 1

Exemple de RA 1

- Inquirer said he was denied disability leave and accommodation he required
- Result:
 - Disability claim approved
 - Parties working on RTW plan
 - Case resolved within 1 month
- Le demandeur disait qu'on lui avait refusé un congé d'invalidité et des mesures d'adaptation
- Résultat :
 - Réclamation pour invalidité approuvée
 - Parties travaillent à un plan de RAT
 - Cas réglé en moins d'un mois



ER Case Study 2

Exemple de RA 2

- Inquirer said that his employer would not accommodate his disability
 - Employer said company was downsizing
 - Result:
 - Severance package
 - Case resolved within 2 weeks
- Le demandeur disait que son employeur refusait de prendre des mesures d'adaptation
 - Selon l'employeur, la compagnie réduisait ses effectifs
 - Résultat :
 - Prime de départ
 - Cas réglé à l'intérieur de 2 semaines



ER Case Study 3

Exemple de RA 3

- Inquirer with visual impairment unable to access a service provider's website
- Result:
 - Solution for inquirer
 - Agreement to introduce change for all users within 3 months
 - Potential systemic complaint resolved in 7 weeks
- Demandeur malvoyant incapable d'accéder au site Web d'un fournisseur de services
- Résultat :
 - Solution pour l'individu
 - Décision de modifier le système pour tous les utilisateurs dans un délai de 3 mois
 - Plainte systémique potentielle réglée en 7 semaines



ER Case Study 4

Exemple de RA 4

- Disabled inquirer could not enter service provider's premises
- Result:
 - Electric door opener installed
 - Both parties pleased with process
 - Potential systemic complaint resolved in under 2 months
- Demandeur handicapé ne pouvait pas entrer chez un fournisseur de services
- Résultat :
 - portes électriques installées
 - Les deux parties très satisfaites du processus
 - Plainte systémique potentielle réglée en moins de 4 mois



Performance Indicators Indicateurs de rendement

- Quantitative indicators:
 - 63 cases completed or almost completed using the new ER process
 - 36 of these cases have resolved or appear very likely to, without the filing of a complaint
- Indicateurs quantitatifs :
 - 63 dossiers clos ou presque clos grâce au nouveau processus de RA
 - 36 de ces dossiers ont été réglés ou devraient être réglés sans qu'une plainte soit déposée