

GUIDE D'INFORMATION

SUR LES MODES DE PRÉVENTION
ET DE RÈGLEMENT DES
DIFFÉRENDS (PRD)



CENTRE DE JUSTICE
DE PROXIMITÉ

Nous souhaitons adresser un remerciement particulier à M^e Marie-Claire Belleau, professeure titulaire à la Faculté de droit de l'Université Laval et responsable du projet de recherche Atlas et Mappemonde des modes d'intervention en situation de conflit (MISC).

M^e Belleau a généreusement procédé à une relecture critique de ce guide et a inspiré plusieurs réflexions qui ont permis de mieux définir le projet.

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationale du Québec, 2017

ISBN 978-2-9816586-1-6 (imprimé)
ISBN 978-2-9816586-0-9 (PDF)

Cette publication a été réalisée par les Centres de justice de proximité (CJP) en collaboration avec le ministère de la Justice.



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
SECTION I – PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	5
1.1. Principes généraux des modes de PRD.....	6
SECTION II – LES MOTIVATIONS ET LES RESSOURCES	7
2.1. Votre motivation : réfléchir sur ce qui est important.....	7
2.2. Vos ressources : évaluer la proportionnalité entre le moyen choisi et le montant en jeu.....	8
SECTION III – LES DIFFÉRENTS MODES DE PRD.....	10
3.1. NÉGOCIATION	11
3.1.1. La négociation compétitive.....	11
3.1.2. La négociation collaborative.....	11
3.2. MÉDIATION	13
3.2.1. Médiation civile et commerciale.....	14
3.2.2. Programme de médiation familiale.....	15
3.2.3. Médiation aux petites créances	16
3.2.4. Médiation citoyenne ou sociale.....	17
3.3. CONCILIATION.....	19
3.4. CONFÉRENCE DE RÈGLEMENT À L’AMIABLE (CRA).....	21
3.5. RECOURS À UN OMBUDSMAN	23
3.6. ARBITRAGE.....	24
Références et sites web	26
ANNEXE 1 : Comment trouver une solution à votre problème?	28



INTRODUCTION

NOUVEAU CODE DE PROCÉDURE CIVILE : UN CHANGEMENT DE CULTURE JURIDIQUE

Le présent guide a été développé dans la foulée de la mise en vigueur du nouveau *Code de procédure civile* (ci-après appelé le « Code » ou C.p.c.), le 1^{er} janvier 2016. Le Code introduit des changements importants dans le milieu juridique, en proposant une culture de coopération plutôt que d'affrontement et en reconnaissant les modes de prévention et de règlement des différends (PRD) comme parties prenantes de l'offre de justice civile.

COOPÉRER

Le Code prévoit l'obligation pour les personnes de coopérer activement dans la recherche de solutions à leur conflit, que ce soit avant d'introduire une demande à la Cour (art. 2, C.p.c.) ou une fois les procédures amorcées (principes directeurs de la procédure, art. 20, C.p.c.). Cette obligation de coopération repose notamment sur la transparence et le partage d'information.

CONSIDÉRER LES MODES DE PRD

Dans ce nouveau contexte légal de coopération obligatoire, les personnes sont désormais tenues de considérer d'autres options que celles qui consistent à judiciairiser leurs conflits :

« Les parties doivent considérer le recours aux modes privés de prévention et de règlement de leur différend avant de s'adresser aux tribunaux. » (art. 1, C.p.c.)

Il s'agit des modes de PRD, comme la négociation, la médiation, la conciliation, l'arbitrage, etc. La première étape pour les personnes en conflit pourrait être aussi simple que de communiquer ensemble de vive voix, de tenter de dialoguer de bonne foi. Advenant l'échec de cette communication, d'autres options reposant sur la collaboration et la participation des personnes demeurent possibles : médiation, conciliation, etc. Dans ce contexte, le procès devient le dernier recours lorsque d'autres tentatives ont échoué ou parce qu'il s'avère le moyen le plus approprié dans les circonstances après avoir évalué sérieusement les autres options disponibles.

Pour satisfaire cette obligation de « considérer » les modes de PRD, les personnes doivent faire un **examen**

attentif des possibilités de régler leurs différends avant d'entamer des procédures judiciaires. Elles devront démontrer à un juge qu'elles ont considéré le recours aux modes de PRD avant de soumettre leur différend au tribunal. Cette considération des modes de PRD devra être indiquée au Protocole de l'instance (art. 148, C.p.c.) et la ou le juge devra s'assurer que les parties ont rempli leurs obligations.

Les obligations de collaborer et de considérer les modes de PRD sont de droit nouveau. Elles exigent un changement de culture tant des juristes que des justiciables. Au cours des prochaines années, ces obligations innovantes feront l'objet d'interprétations jurisprudentielles qui poseront les jalons de leur application.





SECTION I : PRINCIPES GÉNÉRAUX

1.1. Principes généraux des modes de PRD

Dans le contexte d'un mode de PRD, les parties :

- s'engagent volontairement dans un processus de PRD.

Ils sont tenus de :

- participer de bonne foi;
- faire preuve de transparence dans l'information qu'ils détiennent;
- coopérer activement dans la recherche de solutions. Le principe de la coopération s'applique aussi dans le cas où le conflit évolue vers la procédure judiciaire;
- de partager les coûts de la procédure (art. 2, C.p.c.).

Dans le contexte d'un mode de PRD, les parties et le tiers :

- sont tenus de respecter les droits et libertés de la personne et les autres règles d'ordre public (disposition préliminaire, art. 2, C.p.c.);
- sont tenus de respecter le principe de proportionnalité : les démarches (temps, coûts) doivent demeurer proportionnelles à la nature et à la complexité du différend (disposition préliminaire, art. 2, 18, 158, 341, 622 et 632, C.p.c.);
- s'engagent à préserver la confidentialité (art. 2 et 3);
- déterminent la procédure applicable au mode qu'ils ont choisi (art. 6). En médiation et en arbitrage, pour les éléments non prévus par les parties, les règles du livre VII du C.p.c. s'appliquent de manière supplétive.

Les parties choisissent un tiers de concert et ce dernier doit agir avec impartialité, diligence et bonne foi (art. 3).


PRESCRIPTION

Les parties peuvent convenir, dans un écrit qu'elles signent, de suspendre la prescription pour la durée du mode de PRD (négociation, médiation, par exemple), sans toutefois que cette suspension n'excède six mois (art. 7, C.p.c.).

Selon l'organisme Éducaloi, « la prescription est une façon de gagner ou de perdre un droit par le passage du temps. Les délais varient selon les situations. » Consultez les pages d'Éducaloi pour des exemples vulgarisés sur le sujet : <https://www.educaloi.qc.ca/capsules/la-prescription>. Un droit qui est prescrit signifie qu'à l'écoulement du délai prévu par la loi, il n'est plus possible de le faire valoir.

N'EMPÊCHE PAS LE RECOURS JUDICIAIRE

L'utilisation d'un mode de PRD n'empêche pas les citoyens de faire appel au tribunal si les démarches amiables échouent. Le processus d'arbitrage empêche cependant le recours judiciaire parce que les sentences arbitrales rendues par l'arbitre sont finales et sans appel.



SECTION II : LES MOTIVATIONS ET LES RESSOURCES

2.1. Votre motivation : réfléchir sur ce qui est important

La première section du questionnaire *Comment trouver une solution à votre conflit?* vise à amener les citoyens à réfléchir à leurs motivations et à leurs attentes pour régler un différend. Dans le contexte de cette réflexion, voici quelques particularités des modes de PRD.

3.1. NÉGOCIATION

DESCRIPTION

- La négociation est un mode où les personnes tentent de s'entendre, par la discussion, sans qu'un tiers impartial soit présent.
- La négociation peut se faire directement entre les parties. Elles peuvent aussi être assistées par leur avocat.
- La négociation est un processus volontaire.

Il n'existe aucun cadre légal en matière de négociation. Les parties sont libres d'adopter les règles qu'elles veulent, le cas échéant, sous réserve de celles qui intéressent l'ordre public.

Il existe plusieurs formes de négociation. La négociation compétitive est la plus connue et pratiquée par toutes et tous. Par contre, la négociation collaborative peut conduire à des résultats prometteurs dans la mesure où les personnes y contribuent de bonne foi. Comme elle demeure méconnue, elle nécessite une présentation plus élaborée.

3.1.1. La négociation compétitive

- repose sur diverses stratégies qui conditionnent le dévoilement de l'information, l'objectif consistant à tenter de connaître la position de l'autre sans révéler la sienne;
- vise à rechercher la meilleure solution pour satisfaire au maximum son intérêt individuel sans égard aux conséquences pour la personne avec qui le conflit a cours;
- implique un gagnant et un perdant, dans une dynamique où l'une et l'autre partie tentent de faire céder l'adversaire.

La négociation compétitive demeure souvent le premier réflexe des parties.

Autres appellations : négociation distributive, négociation sur positions.

3.1.2. La négociation collaborative²

- repose sur l'expression de sa perspective sur le récit entourant le conflit ainsi que l'écoute de celle de l'autre personne;
- nécessite la détermination commune des enjeux véritables sous-jacents au conflit;
- entraîne l'identification des besoins et des intérêts des parties plutôt que la défense de leurs positions;
- amène la discussion, la collaboration, l'échange de toute l'information pertinente;
- vise la recherche de solutions originales, réalistes et sur mesure, qui soient les plus avantageuses pour tous;
- suppose que les personnes acceptent de ne pas satisfaire entièrement leurs attentes dans l'esprit de trouver une entente qui correspond aussi aux intérêts communs et individuels des autres parties prenantes au conflit.

La négociation collaborative est à la base de pratiques actuelles en médiation. Reposant sur la coopération des parties, elle s'inscrit dans l'optique de la prévention et du règlement des différends prévue au Code de procédure civile.

Autres appellations : négociation raisonnée, négociation basée sur les intérêts, négociation intégrative.

RÔLE DES ACTEURS

La négociation collaborative demande que les parties :

- expriment clairement ce qui les préoccupe, soit leurs besoins et intérêts;
- soient capables de s'intéresser aux préoccupations de l'autre pour en tenir compte dans la recherche de solutions mutuellement satisfaisantes;
- défendent leurs intérêts plutôt que leurs positions.

² Les fondements de la négociation collaborative se trouvent dans Fisher et Ury, *Comment réussir une négociation*, 1982.

EXEMPLE DE CAS

Deux voisins s'affrontent relativement à une clôture endommagée. Les positions de chacun porteraient probablement sur qui est la personne responsable et sur le montant des dommages.

Les besoins et intérêts pourraient toutefois se situer à un autre niveau : besoin de se sentir respecté par son voisin, besoin de sécurité, besoin de quiétude, etc. Après négociation, les termes d'une entente, formelle ou non, pourraient éventuellement porter davantage sur des règles de cohabitation que sur un dédommagement monétaire.

3.2. MÉDIATION

DESCRIPTION³

- Mode de prévention et de règlement des différends basé sur la coopération.
- Les personnes trouvent elles-mêmes une solution en vue de régler une situation problématique de façon amiable et mutuellement acceptable.
- Le dialogue et la négociation sont facilités par une personne qualifiée, la médiatrice ou le médiateur. Il s'agit d'une personne neutre et impartiale, sans pouvoir décisionnel.
- La médiatrice ou le médiateur est librement choisi par les parties.
- Idéalement, le processus permet de rétablir ou de bonifier la relation ou encore de favoriser une saine rupture.
- Le processus est confidentiel.

RÔLE DES ACTEURS⁴

La médiatrice ou le médiateur s'assure que les personnes s'expriment sur leurs perspectives respectives relativement au conflit en favorisant un climat d'échanges respectueux. Il intervient pour qu'elles communiquent librement et pleinement leurs besoins et leurs attentes, afin que la négociation se déroule de manière équitable et éclairée.

Il doit rester impartial. Il ne peut représenter l'une des personnes ou prendre parti. Il doit déclarer tout conflit d'intérêt aux parties.

La médiatrice ou le médiateur est maître du processus en ce qu'il accompagne les personnes dans leurs démarches d'échange et de communication. Il ne prend aucune décision à leur place et ne donne aucun conseil juridique, thérapeutique ou autre. Cependant, il peut suggérer de recourir à des spécialistes en les invitant, par exemple, à obtenir un avis juridique indépendant ou à faire appel à des professionnelles et professionnels de la relation d'aide.

La médiatrice ou le médiateur :

- Accompagne les parties dans le

processus d'échange et dans leurs communications;

- Facilite les échanges et réduit les obstacles à la communication;
- Installe un climat favorable à des échanges propices à la négociation;
- Aide les personnes à conclure une entente volontaire;
- Invite les personnes à obtenir un avis juridique indépendant pour finaliser l'entente, lorsqu'il y a lieu.

DÉROULEMENT

Mise en garde : le déroulement de la médiation peut varier selon l'approche retenue. La médiation décrite dans les paragraphes qui suivent s'inspire de l'approche intégrative et des articles 605 à 615 du C.p.c.

LA PRÉ-MÉDIATION

Lors des communications préliminaires ou de la pré-médiation, la médiatrice ou le médiateur prend contact avec les deux parties, individuellement, notamment pour expliquer à chacun le processus de médiation. Cette étape peut se réaliser par une rencontre téléphonique ou en personne, par exemple.

Une convention de médiation, exposant les modalités de celle-ci et le mandat confié à la médiatrice ou au médiateur, devrait être préparée. Ce dernier peut le faire à la demande des deux parties clientes. Elle sera signée par elles avant la médiation ou lors de la première séance.

LA MÉDIATION

La médiation peut se dérouler au cours d'une ou de plusieurs séances d'une ou quelques heures, en présence des deux parties.

La médiation permet aux personnes de :

- Exprimer leur perspective sur le récit du conflit;
- Entendre le point de vue de l'autre personne;
- Identifier les enjeux communs à traiter;

³ Inspiré de Roberge, 2011, dans présentation aux CJP les 28 et 29 octobre 2015, p. 31.

⁴ Inspiré du guide La parentalité après la rupture, séance d'information, Ministère de la Justice, 2014, p. 35.

- Dialoguer, clarifier leurs points de vue et cerner leur différend;
- Identifier leurs besoins et intérêts communs et particuliers;
- Explorer des options possibles pour résoudre le conflit;
- Choisir la solution la plus susceptible de satisfaire les besoins et les intérêts communs et particuliers des parties prenantes au conflit;
- Parvenir à une entente.

L'ENTENTE

L'objectif principal de la démarche de la médiation est de favoriser la communication entre les personnes en conflit, ces échanges pouvant mener à une entente. Cet accord négocié et conclu entre les personnes doit être équitable pour elles et faire l'objet d'un consentement libre et éclairé.

Le résumé des points d'entente ou l'accord de principe rédigé par la médiatrice ou le médiateur comprend les termes de l'entente. Les parties peuvent s'en tenir à ce document qui n'a toutefois pas de force exécutoire.

Pour que l'entente soit exécutoire, les parties doivent faire une requête en homologation à la Cour, qui inclura un projet de convention ou d'entente. Puisque ce document est différent du résumé de points d'entente ou de l'accord de principe, les services d'une ou un juriste peuvent être requis pour rédiger ce projet de convention.

3.2.1. Médiation civile et commerciale

DESCRIPTION

La médiation privée peut être appropriée pour les conflits :

- Civils : relation entre voisins, succession, assurance, vice caché, consommation de biens et de services, responsabilité civile, etc.;
- Commerciaux : questions de propriété intellectuelle (marque de commerce, droit d'auteur, brevet); mésentente entre actionnaires; problèmes contractuels (avec un fournisseur, bail commercial, franchise, non respect d'une clause de non-concurrence); etc.;

RÔLE DES ACTEURS

En ce moment, aucune formation n'est obligatoire pour pratiquer la médiation au Québec. Pour choisir une médiatrice ou un médiateur en matière civile et commerciale, certains éléments peuvent être considérés. Pour s'assurer de faire appel à un professionnel, les citoyennes et les citoyens devraient s'assurer que le médiateur a suivi une formation sérieuse sur la médiation, qu'il adhère à un code d'éthique ou aux bonnes pratiques reconnues dans le domaine, qu'il détient une assurance responsabilité, etc. Il est recommandé de lui poser des questions à ce sujet, de même que sur son expérience et ses champs d'expertise à titre de médiateur, pour juger de son sérieux et de sa compétence.

Divers organismes accréditent actuellement les médiatrices et médiateurs en matière civile et commerciale, suivant des critères qu'ils ont eux-mêmes établis. Par exemple, le Barreau du Québec accrédite les avocates-médiatrices et avocats-médiateurs. Pour sa part, l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ) accrédite plusieurs autres types d'intervenants dont les notaires, les ingénieurs, les comptables, les conseillers en ressources humaines, les travailleurs sociaux, etc., ainsi que des personnes expérimentées dans différents domaines comme la construction, l'agriculture et la restauration. L'accréditation d'une médiatrice ou d'un médiateur par ces organismes est un signe qu'il respecte certains standards en matière de formation de base, d'éthique et de responsabilité. De plus, ces organismes prévoient des mécanismes de traitement des plaintes, s'il y a lieu.

Le public est libre de retenir les services d'un médiateur accrédité par ces organismes ou non.

COÛTS

- En médiation privée, les honoraires sont ceux généralement admis pour des professionnels, plus les frais de déplacement (kilométrage, location de salle, etc.) de la médiatrice ou du médiateur.
- Les frais judiciaires sont cependant épargnés, sauf si l'on souhaite faire homologuer l'entente.
- L'économie vient aussi du fait que les frais de la médiation sont généralement partagés entre les parties et que le processus est plus rapide que les procédures judiciaires (donc moins d'heures facturables).
- Les frais de représentation par avocat sont à prévoir seulement si les parties sont représentées par une avocate ou un avocat lors de la médiation, ce qui n'est pas requis.
- Les frais de témoins et d'expertise peuvent être épargnés, selon la formule retenue pour la médiation. Toutefois, le recours à des experts peut parfois éclairer les échanges en apportant des éléments objectifs extérieurs au conflit.

TROUVER UNE MÉDIATRICE OU UN MÉDIATEUR

Le Barreau du Québec et l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ) accréditent actuellement des médiatrices et médiateurs en matière civile et commerciale.

- Pour trouver un avocat-médiateur, membre du Barreau :
<http://www.barreau.qc.ca/fr/public/trouver/>
- Pour trouver un notaire-médiateur, membre de la Chambre des notaires du Québec :
<http://www.cnq.org/fr/trouver-un-notaire.html>
(Dans champ(s) de pratique recherché(s), cochez « Médiation civile et commerciale »)
- Pour trouver un médiateur (avocat, notaire, ingénieur, comptable, médecin, conseiller en ressources humaines, entrepreneur, restaurateur, agronome, arpenteur, etc.), membre de l'IMAQ :
<http://imaq.org/recherche-de-professionnel/>

3.2.2. Programme de médiation familiale

DESCRIPTION

Le programme québécois de médiation familiale propose des séances défrayées par le gouvernement pour les couples en situation de rupture qui ont des enfants à charge. L'État vise ainsi à favoriser la communication et les échanges entre des parents qui vivent une séparation mais qui doivent envisager une nouvelle forme de coparentalité.

Le programme québécois prévoit :

- une séance d'information de groupe sur la parentalité après la rupture, d'une durée de 2 h 30;
- des rencontres de couple avec la médiatrice ou le médiateur familial accrédité choisi : 5 h dans le cas d'un processus de séparation et 2 h 30 dans le cas d'une demande de révision.

Le recours à la médiation familiale est volontaire, mais la participation à la séance d'information sur la parentalité après la rupture est obligatoire avant d'amorcer des procédures devant les tribunaux. L'État souhaite inciter les parents à connaître les conséquences de la rupture sur les enfants. Il souhaite aussi les informer sur le processus de médiation en les invitant à tenter de conclure une entente sur mesure qui réponde aux besoins de tous les membres des nouvelles unités familiales.

- En savoir plus sur le Programme de Médiation familiale :
<http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/programmes/mediation/accueil.htm>

RÔLE DES ACTEURS

Les médiatrices ou médiateurs sont accrédités par six ordres professionnels :

- Barreau du Québec :
<http://www.barreau.qc.ca/fr/>
- Chambre des notaires du Québec :
<http://www.cnq.org/>
- Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec :
<http://orientation.qc.ca/>
- Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec :

<http://www.ordrepsey.qc.ca/>

- Ordre des psychologues du Québec :
<http://www.ordrepsy.qc.ca/>
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec :
<http://www.otstcfq.org/>
- Et les centres jeunesse du Québec :
<http://www.acjq.qc.ca/>

Ils répondent à des exigences quant à la formation de base sur la médiation, la formation continue, la supervision, etc. Un registre des médiatrices et médiateurs accrédités est tenu et un outil de recherche d'un médiateur accrédité est disponible sur le site du ministère de la Justice. Les services de médiation familiale ne peuvent être dispensés que par un médiateur accrédité, conformément au Règlement sur la médiation familiale.

COÛTS

Les séances sont défrayées par le gouvernement pour les couples en situation de rupture qui ont des enfants à charge. Voir la précédente section Description.

TROUVER UNE MÉDIATRICE OU UN MÉDIATEUR

- Trouver un médiateur familial accrédité :
<http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/recherche/mediateur.asp>

3.2.3. Médiation aux petites créances

DESCRIPTION

La Division des petites créances de la Cour du Québec gère les litiges en matière civile et commerciale dont l'enjeu financier est inférieur à 15 000 \$ (articles 536 à 570, C. p. c.).

La personne qui remplit une demande ou une réponse à la division des petites créances de la Cour du Québec peut signifier son intérêt à utiliser le Service de médiation dans le formulaire de demande ou de réponse.

RÔLE DES ACTEURS

Les deux parties doivent accepter de recourir à la médiation pour que celle-ci ait lieu.

Les médiatrices et médiateurs de ce programme sont formés puis accrédités par le Barreau du Québec ou la Chambre des notaires du Québec.

La médiatrice ou le médiateur est désigné par le greffier.

COÛTS

Une séance est défrayée directement par le gouvernement en vertu de ce programme. Il n'en coûte rien aux personnes qui désirent y faire appel.

RÉFÉRENCES

Voir la section « Médiation aux petites créances » dans le site du ministère de la Justice :

<http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/generale/creance.htm#mediation>

Voir aussi la section sur le « Projet de médiation obligatoire aux petites créances » dans deux districts judiciaires pour les contrats de consommation :

http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/programmes/mediation_creances/accueil.htm

Note : Le contrat de consommation est celui par lequel « le consommateur acquiert, loue, emprunte ou se procure de toute autre manière, à des fins personnelles, familiales ou domestiques, des biens ou des services auprès de l'autre partie, laquelle offre des biens et services dans le cadre d'une entreprise qu'elle exploite » (art. 1384, C.c.Q.).

3.2.4. Médiation citoyenne ou sociale

DESCRIPTION

Dans plusieurs localités, des unités bénévoles offrent des services de médiation citoyenne, de médiation sociale ou encore de médiation de quartier, le plus souvent initiées par des organismes de justice alternative (OJA). Les médiatrices et médiateurs bénévoles formés offrent d'intervenir pour résoudre des différends comme :

- conflits de voisinage et de copropriété : limites de terrains, neige, animaux, bruit, etc.
- conflits interpersonnels (à l'exclusion des situations pouvant être traitées en médiation familiale) : successions, conflits entre les membres d'une même famille, famille recomposée, etc.
- conflits entre un ou plusieurs citoyens et des instances/organismes privés ou publics de la communauté (exemples : une personne se fait interdire la fréquentation d'un organisme communautaire, plusieurs citoyens sont dérangés par les activités d'un commerce voisin, un conflit a cours dans un milieu de travail, une citoyenne ou un citoyen est insatisfait du traitement de sa plainte à la Ville).
Note : l'OJA doit vérifier d'abord si des mécanismes sont disponibles au sein des institutions concernées.
- réparation pour les conséquences de petites infractions comme le vol ou le vandalisme.

SPECIFICITÉS DE L'APPROCHE RELATIONNELLE

Il existe certaines particularités de l'approche dite relationnelle de la médiation citoyenne ou sociale, dont les principaux objectifs sont :

- la reprise du dialogue entre les personnes;
- l'amélioration des relations entre elles;
- la réduction des impacts négatifs du conflit.

Les activités préparatoires à la rencontre de médiation occupent une place importante. Même quand la rencontre de médiation n'a pas lieu, les activités préparatoires peuvent aider à la compréhension et à la gestion du conflit.

En médiation citoyenne ou sociale, la conclusion d'une entente écrite est possible, mais elle n'est pas toujours nécessaire.

RÔLE DES ACTEURS

L'approche d'accompagnement repose sur la capacité des personnes en conflit à trouver les meilleures solutions pour elles-mêmes. Ce sont les parties qui déterminent l'issue de la démarche de médiation.

Les médiatrices et médiateurs, habituellement en équipe de deux (comédiateurs), agissent comme des facilitateurs de la communication et accompagnent les personnes dans la résolution de leur conflit selon leurs besoins et leurs circonstances.

DÉROULEMENT

L'une des personnes en conflit, qui veut faire appel aux services de médiation citoyenne ou sociale, doit contacter elle-même l'unité.

Les médiatrices et médiateurs bénévoles peuvent soutenir les personnes dans leurs démarches lorsqu'elles souhaitent régler elles-mêmes la situation ou les accompagner dans un processus de médiation.

Étapes du processus de médiation réalisées par les bénévoles de l'unité :

- Appels avec l'une et l'autre des parties pour déterminer l'admissibilité de la demande, clarifier le fonctionnement et les limites du processus, valider l'intérêt des deux parties à participer à un tel processus;
- Dans un premier temps, les médiateurs rencontrent les parties séparément pour comprendre la situation et connaître leurs attentes. La démarche commence par aider les personnes à identifier leurs besoins en rapport avec la résolution de leur conflit et à déterminer comment elles souhaitent procéder : avec ou sans la présence de médiateurs;
- Pour qu'une médiation ait lieu, il faut que les deux parties le souhaitent. Si la démarche convient aux personnes, des rencontres individuelles se tiennent avec l'une et l'autre des parties pour préparer les échanges en vue de la rencontre de médiation. Les séances de médiation ont lieu en présence des personnes en conflit et de deux médiateurs bénévoles.

Les parties ou les médiateurs peuvent en tout temps mettre fin à la médiation.

COÛTS

Le service est gratuit.

TROUVER UNE UNITÉ DE MÉDIATION CITOYENNE OU SOCIALE

Pour de l'information générale et trouver un organisme de justice alternative (OJA) :

- ROJAQ :
<http://www.rojaq.qc.ca/les-oja/services-offerts/mediation-citoyenne/>
- ASSOJAQ :
<http://www.assojaq.org/#!mediation-citoyenne>

3.3. CONCILIATION

DESCRIPTION

La conciliation décrit un processus simple et confidentiel, où une personne neutre, la conciliatrice ou le conciliateur, facilite le dialogue entre les personnes en conflit, afin d'en arriver à une entente satisfaisante déterminée par ces dernières.

La définition du terme « conciliation » fait l'objet de nombreuses controverses parmi les spécialistes. Toutefois, dans un contexte d'information grand public, il n'est pas faux d'affirmer que les processus de la conciliation et de la médiation sont similaires. Ici, le terme conciliation est utilisé généralement pour identifier les pratiques qui ont cours au sein d'une institution : tribunal, tribunal administratif, ordre professionnel, organisme gouvernemental, etc.

Dans ces cas, le tiers impartial agissant comme conciliateur peut être un juge, un juge administratif ou un professionnel indépendant et impartial nommé par l'institution.

Par exemple, une ou un juge peut jouer le rôle de conciliateur dans le cadre d'une conférence de règlement à l'amiable, aussi appelée conciliation judiciaire ou médiation judiciaire (voir point 3.4).

CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES

- Processus simple, informel, confidentiel.
- Volontaire, les deux parties y consentent.
- Les personnes peuvent être accompagnées de leur avocat ou d'une personne dont la présence est jugée utile.
- Les parties ou le conciliateur peuvent mettre fin à la conciliation en tout temps.
- S'il n'y a pas d'entente, l'audience demeure possible et les parties y seront mieux préparées. L'audience ne pourra être présidée par la ou le juge qui a agi comme conciliateur. Une ou un autre juge sera désigné.
- L'entente issue d'une conciliation doit être homologuée pour avoir une force exécutoire.

RÔLE DES ACTEURS

En conciliation le tiers est neutre et impartial, donc ne représente ni une partie ni l'institution qui offre le service de conciliation.

Il jouit d'une autorité liée à la fonction impartiale qu'il occupe au sein de l'appareil étatique.

COÛTS

La conciliation est gratuite dans les organismes gouvernementaux ou tribunaux administratifs. Il en va de même dans les ordres professionnels.

TROUVER UN SERVICE DE CONCILIATION

DANS LES ORGANISMES GOUVERNEMENTAUX

Des services de conciliation ou, plus rarement, de médiation sont disponibles dans plusieurs tribunaux administratifs ou organismes gouvernementaux. La conciliation dans les institutions, notamment dans les tribunaux administratifs et les organismes gouvernementaux, survient après qu'une demande ou un recours ait été introduit ou après qu'une plainte ait été logée.

Voici quelques exemples des services offerts :

Le Tribunal administratif du Québec (TAQ) offre un service de conciliation : <http://www.taq.gouv.qc.ca/fr/conciliation/explications-generales/qu-est-ce-que-la-conciliation>. Le TAQ est l'endroit où les citoyens s'adressent pour contester une décision prise par un ministère, un organisme public (régies, commissions, hôpitaux, etc.) ou une municipalité.

La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) offre :

- la médiation en matière de congédiement sans cause juste et suffisante, de pratiques interdites et de harcèlement psychologique dans le cadre de la Loi sur les normes du travail [Portail général : <http://www.cnt.gouv.qc.ca/>];
- la conciliation pour les différends et plaintes en matière d'équité salariale [Portail général : <http://www.ces.gouv.qc.ca/>];
- la conciliation en matière de santé et sécurité au travail, d'accidents du travail ou de maladies professionnelles [Portail général : <http://www.csst.gouv.qc.ca/>].

Le Tribunal administratif du travail (TAT), issu de la fusion de la Commission des lésions professionnelles et de la Commission des normes du travail, offre des services de conciliation :

- en matière de lésions professionnelles, dans les cas où un citoyen conteste une décision de la CSST, maintenant appelée la CNESST;
- en matière de relations de travail.
[Portail général : <http://www.clp.tat.gouv.qc.ca/>]

La Régie du logement offre un service de conciliation entre propriétaires et locataires d'appartements résidentiels :

<http://www.rdl.gouv.qc.ca/fr/outils/servconc2009.asp>

DANS LES ORDRES PROFESSIONNELS

Des institutions privées peuvent aussi offrir des services de conciliation, c'est notamment le cas des ordres professionnels qui doivent établir des mécanismes de conciliation et d'arbitrage des comptes, dans les cas de différends sur les honoraires professionnels (art. 88, Code des professions du Québec). Voir la conciliation des comptes, par exemple :

- Au Barreau du Québec :
http://www.barreau.qc.ca/fr/public/protection/plainte_facture/
- À la Chambre des notaires du Québec :
<http://www.cng.org/fr/desaccord-comptes-honoraires.html>
- À l'Ordre des psychologues du Québec :
<https://www.ordrepsy.qc.ca/fr/public/protection-du-public/conciliation-de-compte.sn>
- À l'Ordre des ingénieurs du Québec :
<https://www.oiq.qc.ca/fr/recours/porterPlainte/Pages/conciliationEtArbitrageDesHonoraires.aspx>
- À l'Ordre des architectes du Québec :
https://www.oaq.com/travailler_avec_un_architecte/conciliation_et_arbitrage.html
- À l'Ordre des chiropraticiens :
<http://www.ordredeschiropraticiens.ca/fr/protection-du-public/syndics-et-traitement-des-plaintes-du-public>

3.4. CONFÉRENCE DE RÈGLEMENT À L'AMIABLE (CRA)

Art. 161 à 165 (C.p.c.). Pour la Cour d'appel, art. 381-382 (C.p.c.).

DESCRIPTION

La CRA est un mode de résolution qui permet aux personnes intéressées de régler leur litige civil dans un cadre informel, sans la tenue d'un procès, une fois qu'une demande en justice a été déposée. Elle est présidée par une ou un juge, qui agit comme conciliateur.

La CRA a pour but (art. 162 C.p.c.) :

- d'aider les parties à communiquer afin de mieux comprendre et évaluer leurs besoins, intérêts et positions;
- d'explorer des solutions mutuellement satisfaisantes.

La CRA est offerte à la Cour du Québec, à la Cour supérieure et à la Cour d'appel.

CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES

- Le recours à la CRA est volontaire, les parties doivent la demander d'un commun accord;
- Tout ce qui est dit ou écrit au cours de la CRA est confidentiel;
- La CRA n'engendre pas de délais supplémentaires puisque l'audience n'est pas suspendue pour la tenue de la CRA;
- La CRA n'empêche pas la tenue d'une audience, si la conciliation échoue. La ou le juge conciliateur ne pourra alors présider l'audience. Un autre juge sera désigné.
- L'entente conclue à l'issue d'une CRA est homologuée par le tribunal.

RÔLE DES ACTEURS

LES PARTIES

- La conférence est tenue en présence des parties. Les personnes autorisées à conclure une entente doivent être présentes ou pouvoir être consultées au moment de conclure un accord;

- Les parties doivent faire preuve de bonne foi et de collaboration dans la recherche de solutions;
- Les avocates et avocats des parties peuvent aussi être présents;
- D'autres personnes dont la présence est jugée utile peuvent y assister (ex. : expertes ou experts);
- La responsabilité de la rédaction du projet d'entente revient aux parties et à leurs avocates et avocats.

LE OU LA JUGE

Dans son rôle de conciliateur, la ou le juge :

- Ne rend pas de jugement, ne donne pas d'opinion;
- Aide les parties à comprendre les faits;
- Incite les parties à exprimer leurs besoins, intérêts et valeurs lors des échanges;
- Favorise le développement de nombreuses solutions, grâce à la communication et à la collaboration. En CRA, les solutions envisageables ne sont pas limitées à celles prévues par le droit même si elles doivent respecter l'ordre public et demeurer conformes à la légalité. La ou le juge en CRA jouit donc d'une liberté plus grande qu'au procès tant en termes de processus que de contenu des ententes;
- Assure l'équilibre et l'équité entre les parties;
- Est responsable de la conduite du processus. Avec les parties, il établit le calendrier des rencontres et les règles applicables;
- Se fait gardien de l'ordre public.

La ou le juge et l'entente :

- Si un règlement survient, la ou le juge peut faire homologuer la transaction, sur demande;
- Si aucun règlement n'intervient, la ou le juge peut convertir la CRA en gestion de l'instance, avec le consentement des parties.

COÛTS

La CRA n'engendre pas de coûts pour les parties. Toutefois, une demande introductive d'instance doit avoir été déposée afin d'y avoir accès. De même, les honoraires des avocates et des avocats demeurent aux frais des parties, le cas échéant.

INITIER UNE CRA

Une fois la demande en justice déposée, d'un commun accord, les parties à un litige ou leurs avocates et avocats peuvent formuler une demande conjointe de CRA. Des formulaires sont disponibles pour déposer une demande :

- Cour du Québec :
http://www.tribunaux.qc.ca/c-quebec/modes_alternatifs_de_reglement/fs_Modes_alternatifs_civil.html
- Cour supérieure :
http://www.tribunaux.qc.ca/c-superieure-m/confer_reglement/conference_regle.html
- Cour d'appel :
<http://courdappelduquebec.ca/mediation-judiciaire-et-facilitation-penale/#c196>

La ou le juge en chef peut désigner une ou un juge pour présider la CRA, à tout moment de l'instance, mais avant la date fixée pour l'instruction à moins de circonstances exceptionnelles. (art. 161 C.p.c.)

3.5. RECOURS À UN OMBUDSMAN

DESCRIPTION

L'ombudsman est une personne indépendante et impartiale qui aide à résoudre les plaintes des citoyennes et des citoyens à l'égard d'une organisation publique ou privée. L'ombudsman s'assure que l'équité de traitement et les droits des personnes sont respectés.

CARACTÉRISTIQUES

- Indépendant de l'organisation privée ou publique qui l'institue;
- Intervention directe, simple et sans formalités;
- Contexte de confidentialité.

RÔLE DES ACTEURS

L'ombudsman est une personne indépendante, qui ne prend pas partie pour le plaignant ou pour l'administration. L'ombudsman est impartial et accessible. Selon ses attributions, l'ombudsman peut :

- recevoir les plaintes lorsque les mécanismes administratifs n'ont pas su régler le différend;
- faire enquête;
- tenter de concilier les parties, par la négociation ou la médiation;
- formuler des recommandations à l'administration.

Les ombudsmans n'ont pas tous les mêmes pouvoirs et attributions. Il faut donc consulter chaque organisation pour connaître l'étendue de son rôle.

- Les ombudsmans nommés par les lois fédérales, provinciales ou territoriales ont des pouvoirs d'enquête importants et agissent au sein d'une structure indépendante (ex. : Protecteur du citoyen, ombudsmans municipaux, etc.).
- Les ombudsmans nommés en vertu de la politique interne d'une organisation publique ou privée peuvent :

- Utiliser les méthodes de règlement des différends tout en ayant un pouvoir d'enquête et l'autorité de publier des rapports annuels (ex : dans les universités);
- Agir simplement à titre de conseillers en résolution des plaintes, grâce à des approches comme la négociation, la médiation, etc. (ex. : domaines bancaires ou de l'assurance).

COÛTS

Le recours à un ombudsman est gratuit en ce qu'il est défrayé par l'organisation qui le met en place.

TROUVER UN OMBUDSMAN

Voici les principaux ombudsmans de l'administration publique québécoise :

- Protecteur du citoyen : <https://protecteurducitoyen.qc.ca/>;
- Commissaires aux plaintes et à la qualité des services en santé et services sociaux : <http://www.msss.gouv.qc.ca/reseau/plaintes.php>;
- Protecteurs de l'élève dans les Commissions scolaires : <http://www.education.gouv.qc.ca/le-ministere/plaintes/plaintes-visant-un-organisme-du-reseau/>;
- Ombudsmans municipaux.

Il existe également des postes d'ombudsman dans différentes institutions publiques ou privées :

- Collèges et universités;
- Dans les banques ou encore à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement : <https://www.obsi.ca/fr/home>;
- Dans les compagnies d'assurances ou encore à l'Ombudsman des assurances de personnes : https://www.olhi.ca/fr/whois_olhi.html;
- etc.

3.6. ARBITRAGE

DESCRIPTION

(art. 620 et 622 C.p.c.)

L'arbitrage consiste à confier à une ou un arbitre la mission de trancher un différend en se fondant sur les règles de droit et, s'il y a lieu, de déterminer les dommages et intérêts. L'arbitre décide conformément aux stipulations du contrat qui lie les parties. Dans certains cas, le contrat prévoit que l'arbitre peut agir en « amiable composition », c'est-à-dire qu'en plus du droit, il peut prendre en considération des éléments supplémentaires et tenir compte de principes d'équité pour rendre sa sentence arbitrale. Il s'agit en quelque sorte d'un procès privé.

L'arbitrage remplace le procès. La décision est finale et sans appel, sauf exceptions.

Médiation-arbitrage : Si les parties le souhaitent, une médiatrice ou un médiateur peut agir comme arbitre dans le même dossier lorsque les parties n'arrivent pas à parvenir à une entente en médiation.

CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES

- Approprié pour plusieurs domaines de droit. Toutefois, l'arbitrage est interdit en droit familial et criminel;
- Fréquemment utilisé en droit des affaires et en droit du travail;
- Peut être prévu dans un contrat comme mode de règlement en cas de conflit;
- Délais généralement plus courts que les recours judiciaires;
- Possibilité de recourir à des spécialistes pour trancher le différend;
- Confidentialité du débat.

RÔLE DES ACTEURS

(art. 624 et 626 C.p.c.)

- Le ou les arbitres sont choisis par les parties d'un commun accord ou elles peuvent demander à un tiers de le désigner. Il peut y avoir un ou trois arbitres.
- S'il y a plusieurs arbitres, chaque partie en nomme un et ces arbitres nomment le troisième.

- Les arbitres peuvent être des juristes ou encore d'autres types de professionnels tels : ingénieurs, comptables, etc.
- L'arbitre doit être impartial. Il est tenu d'informer les parties de tout fait qui pourrait mettre en cause son impartialité.

DÉROULEMENT

(art. 631 à 637 C.p.c.)

Voici quelques jalons du déroulement de l'arbitrage :

- Initiation de la démarche par une obligation légale ou une clause prévue dans un contrat.
- Signification : envoi d'un avis à l'autre partie.
- Choix des arbitres par les parties, de concert.
- Définition ou choix des règles applicables et de la procédure par les parties.
- Préparation à l'audition : communication des faits et des pièces (ex : rapports d'experts, etc.)
- Audition
 - L'arbitrage se déroule généralement en audience.
 - Les témoins sont convoqués, entendus et indemnisés selon les règles du tribunal.
 - Le processus d'arbitrage est confidentiel, à moins que les parties en conviennent autrement.

SENTENCE ARBITRALE

(art. 642 à 644 C.p.c.)

L'accord est consigné dans une sentence arbitrale. La sentence doit généralement être rendue dans les trois mois qui suivent la mise en délibéré.

La décision est finale et sans appel, sauf exceptions. La sentence arbitrale peut être homologuée pour lui donner une force exécutoire.

COÛTS

- Honoraires et frais (ex. : déplacement, location de salle) de l'arbitre partagés également entre les parties;
- Honoraires des arbitres variables selon leur expérience et leur qualification;

- Frais d'expertise et de témoins, le cas échéant;
- Honoraires d'avocats, le cas échéant;
- L'arbitrage peut être coûteux, surtout si l'on choisit plusieurs arbitres.

TROUVER UNE OU UN ARBITRE

- Liste d'arbitres du Barreau de Montréal :
<http://www.barreaudemontreal.qc.ca/avocats/arbitres/>;
- Pour trouver un arbitre membre de l'IMAQ :
<http://imaq.org/recherche-de-professionnel/>.

RÉFÉRENCES ET SITES WEB

RÉFÉRENCES

Belleau, Marie-Claire et Jean-François Roberge, *Les modes privés de PRD*, présentation aux centres de justice de proximité à la demande du ministère de la Justice, les 28 et 29 octobre 2015.

Chamberland, Luc (dir.), *Le grand collectif, Code de procédure civile*, commentaires et annotations, Éditions Yvon Blais, 2015.

Jean, Andrée et Lise Saintonge-Poitevin, *Code de procédure civile*, Wilson et Lafleur, 2014 (revue et corrigée au 1^{er} janvier 2015).

Lafond, Pierre-Claude (dir.), *Régler autrement les différends*, Éditions LexisNexis, 2015.

L'Autre Avenue, *Médiation de quartier. Foire aux questions*, 2015.

Ministère de la Justice du Canada, *Le manuel relatif au règlement des conflits. L'arbitrage*, Mise à jour juillet 2006, disponible en ligne [consulté en décembre 2015] :

<http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/sjc-csj/sprd-dprs/res/mrrc-drrg/06.html>

Ministère de la Justice du Canada, *Le manuel relatif au règlement des conflits. La médiation*, Mise à jour juillet 2006, disponible en ligne [consulté en décembre 2015] :

<http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/sjc-csj/sprd-dprs/res/mrrc-drrg/04.html>

Ministère de la Justice du Québec, *La parentalité après la rupture, séance d'information*, 2014.

Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ), *Médiation citoyenne. Projet collectif de gestion des conflits*, 2012.

SITES WEB

Association des organismes de justice alternative du Québec (ASSOJAQ) :

<http://www.assojaq.org/#!médiation-citoyenne>

Barreau du Québec :

<http://votrejustice.ca/les-modes-de-reglement-des-differends>

Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) :

- médiation en matière de congédiement sans cause juste et suffisante, de pratiques interdites et de harcèlement psychologique dans le cadre de la Loi sur les normes du travail
[Portail général : <http://www.cnt.gouv.qc.ca/>];
- conciliation pour les différends et plaintes en matière d'équité salariale
[Portail général : <http://www.ces.gouv.qc.ca/>];
- conciliation en matière de santé et sécurité au travail, d'accidents du travail ou de maladies professionnelles
[Portail général : <http://www.cnesst.gouv.qc.ca/>]

Cour d'appel, Conférence de règlement à l'amiable :

<http://courdappelduquebec.ca/mediation-judiciaire-et-facilitation-penale/#c196>

Cour du Québec, Conférence de règlement à l'amiable :

http://www.tribunaux.qc.ca/c-quebec/modes_alternatifs_de_reglement/fs_Modes_alternatifs_civil.html

Cour supérieure, Conférence de règlement à l'amiable :

http://www.tribunaux.qc.ca/c-superieure-m/confer_reglement/conference_regle.html

Éducaloi :

<https://www.educaloi.qc.ca/capsules/les-methodes-alternatives-de-reglement-des-conflits>

Forum canadien des ombudsmans :

<http://www.ombudsmanforum.ca/fr/>

Institut de médiation et d'arbitrage du Québec :

<http://imaq.org/>

Justice Canada :

<http://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/sjc-csj/sprd-dprs/res/mrrc-drrg/04.html#a3>

Ministère de la justice du Québec, les modes de PRD :

http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/themes/ncpc/prd_modes.htm

Ministère de la Santé et des Services sociaux, Commissaires aux plaintes et à la qualité des services en santé et services sociaux :

<http://www.msss.gouv.qc.ca/reseau/plaintes.php>

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, Protecteurs de l'élève dans les Commissions scolaires :

<http://www.education.gouv.qc.ca/le-ministere/plaintes/plaintes-visant-un-organisme-du-reseau/>

Ombudsman des services bancaires et d'investissement :

<https://www.obsi.ca/fr/home>

Ombudsman des assurances de personnes :

https://www.olhi.ca/fr/whois_olhi.html

Protecteur du citoyen :

<https://protecteurducitoyen.qc.ca/>

Régie du logement, conciliation :

<http://www.rdl.gouv.qc.ca/fr/outils/servconc2009.asp>

Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ) :

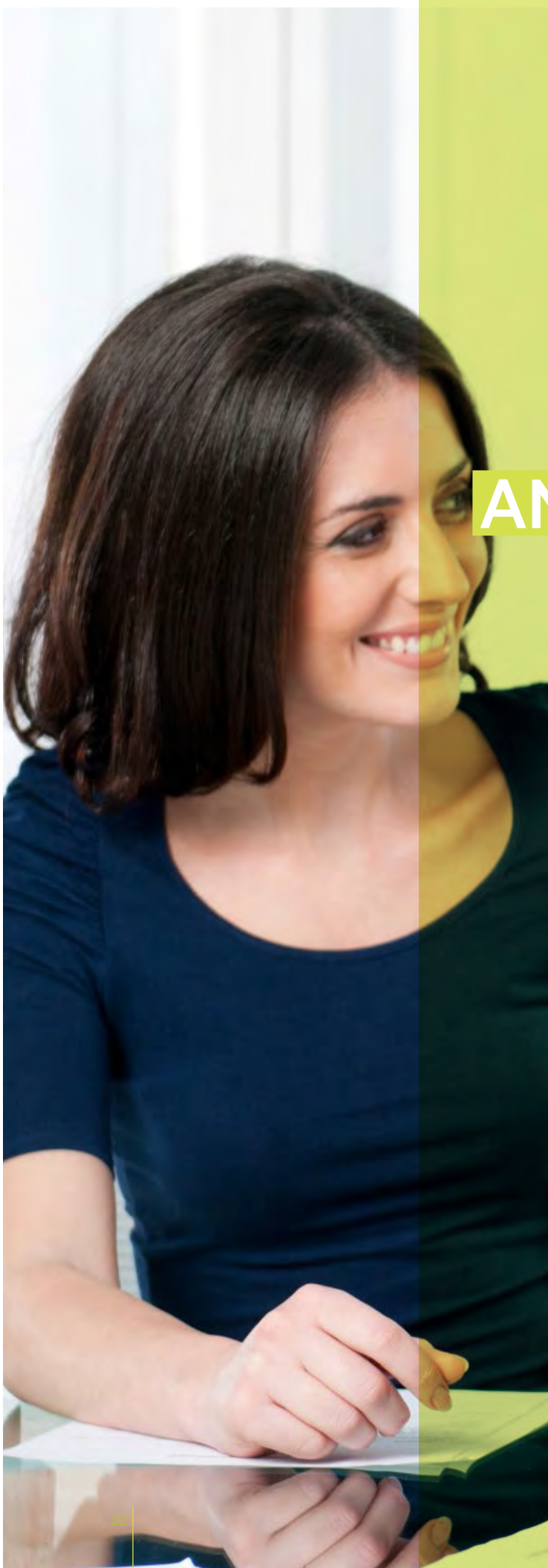
<http://www.rojaq.qc.ca/les-oja/services-offerts/mediation-citoyenne/>

Tribunal administratif du Québec, conciliation :

<http://www.taq.gouv.qc.ca/fr/conciliation/explications-generales/qu-est-ce-que-la-conciliation>

Tribunal administratif du travail (TAT) :

- Conciliation en matière de lésions professionnelles :
<http://www.clp.tat.gouv.qc.ca/etapes-de-la-contestation/conciliation/> ;
- Conciliation en matière de relations de travail :
http://www.crt.tat.gouv.qc.ca/vous_souhaitez_en_savoir_plus_sur_la_conciliation.html.



ANNEXE 1 :

**QUESTIONNAIRE :
COMMENT TROUVER UNE
SOLUTION À VOTRE
PROBLÈME?**

COMMENT TROUVER UNE SOLUTION À VOTRE PROBLÈME ?

RÉPONDEZ POUR VOUS. Ne pensez pas aux réactions de l'autre personne.

VOTRE MOTIVATION

Cochez la case s'il est important pour vous (vous pouvez cocher plusieurs cases) :

- 1. de conserver des rapports avec l'autre personne ou son entourage à l'avenir.
- 2. de garder le contrôle sur les coûts et le temps nécessaires pour trouver une solution au conflit.
- 3. d'avoir la chance d'expliquer vos comportements et de comprendre ceux de l'autre personne.
- 4. de participer personnellement à trouver la solution au conflit.
- 5. de trouver une solution efficace peu importe qui a raison et qui a tort.

Plus vous avez coché de cases, plus vous avez de raisons pour tenter de régler à l'amiable, par exemple, par la négociation ou la médiation.

VOS RESSOURCES

Cochez la case qui correspond à votre réalité.

6. Combien êtes-vous prêt à dépenser pour trouver une solution et mettre fin au conflit?
- Moins de 500 \$ Entre 500 \$ et 2 000 \$ Entre de 2 000 \$ et 10 000 \$
 Plus de 10 000 \$
7. Combien de temps pouvez-vous attendre avant de trouver une solution au problème?
- Moins de 6 mois Entre 6 et 12 mois Plus de 12 mois
8. Êtes-vous stressé à l'idée de vous présenter en Cour?
- Un peu Assez Beaucoup

Choisir un mode amiable pour régler le problème pourrait être moins coûteux, moins long et moins stressant que de vous engager dans une procédure devant les tribunaux.

VOS PRÉFÉRENCES

9. Pouvez-vous être dans les mêmes lieux que l'autre personne? Oui Non Peut-être
10. Pourriez-vous négocier ensemble tous les deux? Oui Non Peut-être
11. Est-ce que l'aide d'une personne neutre serait utile pour vous aider à trouver une solution? Oui Non Peut-être
12. Est-ce qu'un médiateur pourrait vous aider? Oui Non Peut-être
13. Est-ce que la présence d'un juge est nécessaire? Oui Non Peut-être

Discutez de vos réponses et de vos attentes avec la ou le juriste du centre de justice de proximité pour évaluer le mode de règlement qui pourrait convenir le mieux à votre situation.

Voici quelques choix qui peuvent s'offrir à vous :

- Négociation
- Médiation aux petites créances (enjeu financier de moins de 15 000 \$)
- Médiation familiale (programme gouvernemental en cas de séparation)
- Médiation civile et commerciale
- Médiation citoyenne (troubles de voisinage, copropriété, etc.)
- Conciliation dans un organisme public ou privé
- Recours à un ombudsman
- Droit collaboratif
- Conférence de règlement à l'amiable (conciliation par une ou un juge)
- Arbitrage
- Procès

VOTRE PROFIL

(Données recueillies pour des fins de recherche)

Homme Femme Entreprise

Cochez la ou les cases qui correspondent à votre situation :

J'ai envoyé une mise en demeure J'ai reçu une mise en demeure
 J'ai commencé des procédures judiciaires J'ai reçu des procédures judiciaires
 J'ai reçu un jugement Je n'ai rien envoyé ou rien reçu

Domaine de droit :

Travail (conditions, harcèlement) Civil (voisinage, vice caché) Familial (séparation)
 Commercial (achat/vente, consommation) Pénal (infraction, contravention) Succession
 Autres

J'ai déjà participé à une médiation ou à un autre mode amiable :

Oui Non



Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationale du Québec, 2017.

ISBN 978-2-9816586-1-6 (imprimé)

ISBN 978-2-9816586-0-9 (PDF)

Financé par:

Justice
Québec 