



VOTRE
CONFLIT

VOS
SOLUTIONS

AVEC UN PARTICULIER

FONDATION
BARREAU
DU QUÉBEC 

SOMMAIRE



AVANT-PROPOS	3
REMERCIEMENTS	4
INTRODUCTION	5
1 VIVRE UN CONFLIT	7
1 UN CONFLIT, C'EST PLUS QU'UNE QUESTION DE DROIT	8
2 CONSIDÉRER TOUTES LES FACETTES DU CONFLIT POUR CHOISIR LE BON MOYEN DE LE RÉGLER	9
3 EXEMPLES DE CONFLITS DANS LA VIE DE TOUS LES JOURS	10
2 CHOISIR LE MOYEN APPROPRIÉ POUR RÉGLER UN CONFLIT	11
1 LE TRIBUNAL N'EST PAS LE SEUL CHOIX QUI S'OFFRE À VOUS	12
2 QUELQUES AVANTAGES À RÉGLER VOTRE CONFLIT DIFFÉREMMENT	13
3 RÉGLER UN CONFLIT AUTREMENT : QUELQUES RÉPONSES SI VOUS DOUTEZ ENCORE	17
3 RÉGLER VOTRE CONFLIT PAR VOUS-MÊME : LA NÉGOCIATION	21
1 COMPRENDRE VOS MOTIVATIONS	22
2 CONNAÎTRE LES RÈGLES QUI S'APPLIQUENT À VOTRE SITUATION	23
3 C'EST TOUJOURS POSSIBLE DE DEMANDER CONSEIL	24
4 PRÉPARER VOTRE NÉGOCIATION	25

5	INVITER L'AUTRE PERSONNE EN NÉGOCIATION	26
6	PLACE À LA NÉGOCIATION COLLABORATIVE	27
7	PLUSIEURS ATTITUDES QUI FAVORISENT LA RÉUSSITE D'UNE NÉGOCIATION COLLABORATIVE	28
8	OBTENIR L'AIDE D'UN PROFESSIONNEL DU DROIT	29
9	D'AUTRES PROFESSIONNELS PEUVENT VOUS AIDER	31
4	RÉGLER UN CONFLIT AVEC L'AIDE D'UN MÉDIATEUR	32
1	LA MÉDIATION, C'EST UNE DISCUSSION GUIDÉE ET CONFIDENTIELLE	33
2	LE RÔLE DU MÉDIATEUR	34
3	VOTRE RÔLE	35
4	LE PROCESSUS DE MÉDIATION EN BREF	36
5	LES COÛTS DE LA MÉDIATION	37
6	INVITER L'AUTRE PERSONNE EN MÉDIATION	38
7	CHOISIR UN MÉDIATEUR	38
8	COMMENT TROUVER UN MÉDIATEUR?	39
9	DES AVANTAGES, MÊME SI LE PROCESSUS ÉCHOUE	40
10	VOS OPTIONS SI LE PROCESSUS ÉCHOUE	41
5	RÉFÉRENCES ET RESSOURCES POUR ALLER PLUS LOIN	42
1	VOUS SOUHAITEZ VOUS INFORMER SUR LA LOI	43
2	VOUS SOUHAITEZ OBTENIR DES CONSEILS JURIDIQUES	43
3	VOUS SOUHAITEZ PARTICIPER À UNE MÉDIATION	44
	ANNEXES	45

AVANT-PROPOS

VALIDITÉ JURIDIQUE

L'information juridique contenue dans ce guide est valide en date du mois de juin 2020.

AVIS JURIDIQUE

L'information contenue dans ce guide s'applique uniquement au Québec et ne doit pas être considérée comme une opinion ou un avis juridique. Pour connaître les règles particulières à votre situation, consultez un avocat ou un notaire.

DROIT D'AUTEUR

Ce guide peut être reproduit et utilisé à des fins non commerciales. Toutefois, il doit être utilisé dans son format original, sans modifications. Il demeure la propriété de la Fondation du Barreau du Québec.

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2020
ISBN : 978-2-923946-06-1

Publication : août 2020

Tous droits réservés

© Fondation du Barreau du Québec, 2020

Le générique masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Fondation du Barreau du Québec

445, boulevard Saint-Laurent
Montréal (Québec) H2Y 3T8

Téléphone : 514 954-3461

Courriel : infofondation@barreau.qc.ca

Site Web : www.fondationdubarreau.qc.ca

Direction du projet : M^e Tamara Davis

Rédaction : M^e Marjolaine Condrain-Morel, Éducaloi

Conception graphique : Celia Albano

REMERCIEMENTS

La Fondation du Barreau du Québec tient à souligner l'expertise d'**Éducaloi** dans la rédaction de ce guide.

Nous remercions également notre comité aviseur pour ses précieux conseils tout au long du processus de réalisation de cette publication :

M^e Véronic Boyer, directrice du Centre de justice de proximité de l'Outaouais et Administratrice de la Fondation

M^e Suzanne Courteau, Juge à la retraite et médiatrice

M^e Christian Crites, notaire et conseiller juridique en PRD chez PME INTER
Notaires Gatineau

M^e Sylvie Da Rocha, en charge des PRD pour les Centres de justice de proximité

Gilles Levesque, psychologue chez Chronos Rh Inc

Lyane McDonagh, travailleuse sociale au Centre Jeunesse de Montréal

M^e Annie Quimper, avocate et médiatrice

M^e Jean-François Roberge, professeur à la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke et Gouverneur de la Fondation

M^e Martha Shea, avocate et Gouverneure à vie de la Fondation

M^e Miville Tremblay, médiateur & avocat

Ce guide est également rendu possible grâce aux Gouverneurs et aux donateurs de la Fondation qui appuient sa mission pour l'avancement des connaissances en droit.



INTRODUCTION



Vous voulez régler un conflit mais hésitez à vous tourner vers les avocats et les tribunaux? Vous ne connaissez pas vos options et ne savez pas par où commencer? Ce guide est pour vous! Il vous aidera à reconnaître les différentes facettes de votre conflit et à choisir un moyen approprié pour le régler d'une manière efficace, juste et durable.

Ce guide vous permet d'explorer les avantages que vous pourriez retirer en tentant de régler votre conflit autrement que devant le tribunal. Plus de 95 % des conflits se règlent sans une décision d'un juge, alors pourquoi pas le vôtre?

Vous découvrirez certaines démarches que vous pourriez entreprendre pour régler votre conflit, seul ou avec l'aide de professionnels. Le guide vous permet aussi de vous familiariser avec la négociation collaborative et la médiation, deux moyens efficaces pour trouver des pistes de solution à votre conflit.

Tout au long du guide, des exemples concrets illustrent les concepts présentés. Le guide se termine par une liste de ressources pertinentes, de références et d'outils pratiques qui vous permettront d'aller plus loin dans vos démarches pour régler votre conflit.

1

VIVRE UN CONFLIT

Vous avez certainement déjà été en désaccord avec une autre personne : votre voisin, votre collègue de travail, votre colocataire, votre propriétaire... Chacun a sa manière de voir la situation et éprouve de la difficulté à considérer le point de vue de l'autre. La situation peut alors tourner au vinaigre et rapidement se transformer en conflit.

Le conflit peut avoir plusieurs noms : chicane, différend, mésentente, litige, querelle, dispute, problème, etc. Mais tout au long de ce guide, nous utiliserons le mot **conflit.**

1 UN CONFLIT, C'EST PLUS QU'UNE QUESTION DE DROIT

C'est tout à fait normal de vivre des conflits, puisqu'on interagit avec les autres. Une personne vivra plusieurs conflits tout au long de sa vie. C'est fréquent. Ce n'est pas exceptionnel.

Il est rare qu'un conflit soit uniquement juridique. Mais l'aspect juridique ressort lorsque plus rien ne va entre les personnes impliquées. Le réflexe est alors de se tourner vers les avocats et les tribunaux parce que des lois et des règles existent pour répondre aux problématiques vécues.

Les personnes en conflit s'envoient des lettres de mise en demeure et entrent dans la course vers le tribunal, dans la « culture du procès ».

Mais en réglant uniquement la facette juridique du conflit, ces personnes peuvent-elles réellement affirmer qu'elles l'ont réglé? Pas toujours. Elles ne doivent pas sous-estimer les effets secondaires du conflit qui ne peuvent pas être réglés par une approche purement juridique.

2 CONSIDÉRER TOUTES LES FACETTES DU CONFLIT POUR CHOISIR LE BON MOYEN DE LE RÉGLER

Un conflit comporte plusieurs facettes. Vous devriez toutes les considérer avant de vous engager dans un processus pour régler votre conflit. Ces facettes ont un impact sur le conflit lui-même et sur la manière dont il est vécu par les personnes impliquées.

Facette émotionnelle

Presque inévitablement, les personnes en conflit vivent des émotions. Un conflit peut vous faire vivre plusieurs émotions qui ne sont pas toujours faciles à identifier : incompréhension, colère, déception, anxiété, déni, peine, frustration, tristesse, peur, surprise, honte, culpabilité, etc.

Facette relationnelle

La relation interpersonnelle est aussi très présente et devient particulièrement importante lorsque les parties doivent demeurer en lien. C'est par exemple le cas de parents séparés qui devront prendre des décisions au sujet de leurs enfants. La relation est aussi une facette très importante dans les conflits entre les membres d'une famille, les amis, les collègues de travail, les voisins, etc.

Facette financière

Dans certaines situations, le conflit comporte aussi une facette financière. Des sommes d'argent sont alors en jeu, qu'il s'agisse de réclamer un montant d'argent ou d'éviter d'en payer un. Vous devrez peut-être aussi prévoir d'autres coûts pour régler le conflit. Par exemple, des frais d'avocat ou de notaire, des frais pour obtenir une expertise, des frais pour obtenir de l'aide psychologique ou sociale si le conflit a un impact important sur votre vie.

3 EXEMPLES DE CONFLITS DANS LA VIE DE TOUS LES JOURS

Les conflits peuvent naître dans de très nombreux contextes. Ils sont toutefois particulièrement fréquents dans les relations familiales, les relations de voisinage et les relations au travail.

Tout au long du guide, nous utiliserons les trois exemples suivants. Ils permettront d'illustrer plus concrètement certaines démarches qui peuvent vous aider à régler votre conflit.

CONFLIT FAMILIAL



Des parents séparés doivent choisir une école pour leur enfant. L'un désire que l'enfant fréquente l'école de quartier et l'autre préférerait une école sport-études. Un conflit naît entre eux puisque chacun tient à son choix avec entêtement et s'obstine avec fermeté.

CONFLIT DE VOISINAGE



Des voisins sont en conflit depuis près de deux ans. La voisine tond sa pelouse tôt le samedi matin et écoute de la musique tous les après-midis dans sa cour avec de gros haut-parleurs. Le voisin, lui, travaille de nuit. Il ne peut pas profiter de la tranquillité du samedi matin et est incapable de faire la sieste dans sa cour en après-midi. Il est en colère contre sa voisine, mais ne lui en a pas encore parlé.

CONFLIT AU TRAVAIL



Des collègues font partie de la même équipe de projet avec un client important, mais ont des méthodes de travail différentes. Le climat de travail en est affecté et on sent une forte tension. L'équipe de gestion craint que le client se fasse une image négative de la compagnie.

2

CHOISIR LE MOYEN APPROPRIÉ
POUR RÉGLER UN CONFLIT

Plusieurs moyens existent pour régler un conflit. Tout comme l'accès au système de santé ne passe pas uniquement par l'hôpital, l'accès à la justice ne passe pas uniquement par le tribunal.

1 LE TRIBUNAL N'EST PAS LE SEUL CHOIX QUI S'OFFRE À VOUS

Lorsque vous vivez un conflit, vous devez considérer d'autres moyens de le régler **avant** de vous adresser aux tribunaux.

Vous devez choisir un moyen approprié qui vous permettra de trouver avec l'autre une solution juste et qui satisfait toutes les parties. Pour y arriver efficacement, vous devrez travailler de bonne foi avec la ou les personnes impliquées.

Dans certains cas, un procès est effectivement le moyen approprié pour régler un conflit. C'est d'ailleurs souvent un réflexe de se tourner vers les tribunaux. Mais dans plusieurs autres situations, tout un éventail de moyens s'offrent à vous pour créer sur mesure une solution qui convient à tous.

Et ce qui est particulièrement intéressant, c'est qu'une solution obtenue en dehors du tribunal est aussi valable qu'une décision d'un juge. Une entente peut aussi être approuvée par un juge. Cela permet d'obliger les parties à respecter l'entente si elles ne le font pas volontairement.

Plusieurs avocats et notaires sont formés pour vous aider à trouver un terrain d'entente. Si vous reprenez leurs services, ils doivent d'ailleurs vous informer des différentes manières de régler un conflit. Nous vous indiquerons à partir de la page 32 comment ils peuvent vous assister pour régler votre conflit autrement que devant un juge.

2 QUELQUES AVANTAGES À RÉGLER VOTRE CONFLIT DIFFÉREMMENT

Régler votre conflit par un autre moyen que le tribunal peut être avantageux. Souvent, la solution vous permettra de régler le conflit en plus de vous procurer d'autres avantages. Vous pourriez par exemple :

— bénéficier d'une solution originale et adaptée à votre situation,

— rétablir votre relation avec l'autre,

— réduire les coûts et la durée du processus,

— obtenir la confidentialité du processus,

— vivre moins de stress.

Bénéficier d'une solution originale et adaptée à votre situation

Les personnes impliquées dans le conflit peuvent créer une solution sur mesure et plus complète.

Un conflit se limite rarement à une question juridique. Il contient habituellement plusieurs autres facettes (émotionnelle, financière, etc.). Une entente négociée entre les personnes impliquées dans le conflit peut régler toutes ces facettes et non pas uniquement la facette juridique comme le ferait la décision d'un juge. On dit souvent qu'il s'agit alors d'une solution « gagnant-gagnant ». Mais qu'est-ce que ça veut dire concrètement?

PRENONS L'EXEMPLE DES VOISINS EN CONFLIT :

I
voir p. 10



La voisine tond sa pelouse tôt le samedi matin parce qu'elle doit aller s'occuper de sa mère malade dès 9 h. Et l'après-midi, elle trouve qu'il fait trop chaud pour tondre le gazon. Elle écoute de la musique pour se changer les idées.

Le voisin a un fils de 15 ans et des jumelles de 2 ans. L'après-midi, les jumelles doivent faire une sieste. Le voisin en profite également pour se reposer puisqu'il travaille principalement de nuit.

Si les deux voisins décident de se parler ouvertement de leur conflit, leurs échanges pourraient les conduire vers la solution gagnant-gagnant suivante :

Le fils de 15 ans du voisin tondra la pelouse chez la voisine à l'heure qui lui convient (et qui convient à son père!). Son père lui versera de l'argent de poche pour cette tâche, comme il le fait déjà pour d'autres tâches. De son côté, la voisine n'écouterà pas de musique à l'extérieur

de 13 h à 15 h, pendant la sieste de son voisin et des jumelles. Elle remboursera au voisin la moitié de l'argent de poche qu'il donne à son fils pour la pelouse.

— **La voisine est gagnante** —

le fils de son voisin tondra la pelouse pour elle, à faible coût.

— **Le voisin est aussi gagnant** —

il peut dormir le samedi matin et faire la sieste en toute tranquillité en après-midi.

Un juge n'aurait assurément pas pu rendre une telle décision! Les deux vivent donc un bon voisinage.

Rétablir votre relation avec l'autre

Si votre conflit implique une personne avec laquelle vous souhaitez ou vous devez demeurer en relation, il peut être judicieux de rebâtir les ponts en trouvant ensemble une solution. Celle obtenue en dehors du tribunal peut aider à rétablir la relation que vous avez avec l'autre personne impliquée. En mettant la confrontation de côté, vous êtes alors en mode solution et coopération.

À l'extérieur du tribunal, toutes les facettes du conflit peuvent être considérées pour trouver une solution satisfaisante, ce qui inclut le côté relationnel du conflit. Les personnes impliquées choisissent elles-mêmes une solution appropriée pour elles. Ce n'est pas un juge qui leur impose la solution.

Dans l'exemple précédent, les voisins ont trouvé eux-mêmes leur solution. Cela a permis de rétablir leur relation. Ils ne deviendront pas nécessairement les meilleurs amis du monde, mais à l'avenir, ils se salueront au lieu de s'ignorer. Leur prochain conflit pourrait aussi être plus facile à gérer.



voir p. 10

Aussi, dans l'exemple des collègues de travail qui vivent un conflit, ils ont intérêt à ce que la relation ne soit pas trop tendue entre eux. En effet, ils travailleront ensemble pendant plusieurs mois sur un même projet. Ils ont donc avantage à rétablir leur relation, autant pour eux que pour leur équipe et leur client.

Réduire la durée les coûts du processus - et aussi le stress!

Plusieurs moyens pour régler votre conflit peuvent aussi se faire sans formalité, procédures ou paperasse. Cela augmente la rapidité de règlement de votre conflit tout en réduisant les coûts et le niveau de stress qui y sont associés. En effet, vivre un conflit peut gruger beaucoup de temps, d'argent et d'énergie.

voir p. 10



Dans l'exemple des parents séparés qui doivent choisir une école pour leur enfant, l'inscription doit se faire dans quelques semaines. Ils peuvent bien sûr se tourner chacun vers un avocat et obtenir une décision d'un juge qui tranchera. Ils paieront alors chacun les frais de leur avocat pour la préparation des procédures et la présence à la cour.

Par contre, s'ils choisissaient de régler la question avec un médiateur, par exemple,

les coûts encourus seraient moins élevés. Les frais du médiateur seraient partagés entre les parents et aucune procédure judiciaire ne serait nécessaire. Ils pourraient arriver rapidement à une solution qui répond au bien-être de leur enfant et qui est satisfaisante pour tous. Ils sauraient tous rapidement à quoi s'en tenir – et leur enfant est impatient de connaître l'école qu'il fréquentera l'an prochain!

Par exemple, les parents pourraient convenir que l'enfant fréquentera l'école de quartier. Mais il fera partie de l'équipe de basketball de l'école en plus de continuer ses cours de natation le dimanche. Ainsi, il n'aura pas de trajets prolongés à faire et il pourra pratiquer beaucoup de sports. Les intérêts de chaque parent et de l'enfant seraient alors respectés.

Obtenir la confidentialité du processus

Certains processus pour régler votre conflit peuvent être confidentiels contrairement aux audiences et aux jugements des tribunaux, qui sont publics. Cette confidentialité est un avantage, surtout si vous désirez que le conflit et la manière dont il s'est réglé ne s'ébruient pas.

Dans l'exemple des collègues qui ont des méthodes de travail différentes, l'employeur désire que les discussions pour régler le conflit restent confidentielles. Il ne veut pas ternir l'image de la compagnie aux yeux de son client. Ce sera possible avec la médiation.



voir p. 10

En effet, sauf dans certaines situations plutôt rares, toutes les discussions et tous les documents écrits et échangés en médiation sont confidentiels. Seules les personnes impliquées peuvent y avoir accès. D'ailleurs, les personnes qui participent à une médiation signent une entente de confidentialité lors de la première rencontre

Vous en apprendrez davantage sur la médiation, à la page 32.


3 RÉGLER UN CONFLIT AUTREMENT : QUELQUES RÉPONSES SI VOUS DOUTEZ ENCORE

Vous hésitez face à l'idée de régler votre conflit autrement que par un procès? Vous croyez que ce n'est pas pour vous? Que ce n'est pas efficace, pas sérieux et que vous enverriez ainsi un message de faiblesse à l'autre?

Certaines incompréhensions et idées préconçues sont tenaces. Elles ne reflètent toutefois pas la réalité. Voici quelques réponses aux fausses croyances qui concernent :

- le processus,
- les personnes impliquées dans le conflit,
- le rôle du médiateur.

Incompréhensions ou idées préconçues sur le processus

INCOMPRÉHENSIONS OU IDÉES PRÉCONÇUES	RÉALITÉ
 <p data-bbox="268 1377 663 1450">« Ça ne va rien donner. »</p>	<p data-bbox="879 1127 1793 1219">Un processus différent du tribunal permet très souvent de conclure une entente. Bien sûr, pour y arriver, il faut participer au processus avec ouverture d'esprit et en toute bonne foi.</p> <p data-bbox="879 1255 1772 1382">Un processus différent du tribunal peut aussi permettre de régler certains éléments du conflit, s'il n'est pas réglé en entier. Cela diminue alors les coûts engendrés par les procédures futures et le procès, si ces étapes deviennent nécessaires.</p> <p data-bbox="879 1417 1772 1477">Ce processus permet aussi de mieux connaître les positions et les arguments des personnes impliquées.</p>



« Ce n'est pas crédible
comme processus. »

C'est aussi légitime et digne de confiance de régler votre conflit autrement que par un procès.

Le monde juridique se tourne maintenant vers une « culture de l'entente » plutôt qu'une « culture du procès ». Ainsi, plusieurs manières de régler les conflits sont encouragées.

Le ministère de la Justice a même modifié la loi en 2016, en plus d'élaborer une stratégie ministérielle et une planification stratégique, pour développer et promouvoir des processus différents pour régler les conflits.



« Ce n'est pas aussi efficace que
d'avoir un jugement du tribunal. »

Régler son conflit autrement est tout aussi efficace qu'un jugement, et parfois même plus.

Une solution obtenue en dehors du tribunal peut régler **tout** le conflit, pas seulement sa facette juridique. Elle permet entre autres de préserver les relations entre les parties.

Aussi, un juge peut approuver l'entente, ce qui lui donne la même valeur qu'un jugement. Ainsi, si l'une des parties ne respecte pas sa part de l'entente, l'autre peut l'obliger à le faire.



« C'est une perte de temps,
d'argent et d'énergie. »




En fait, c'est plutôt l'inverse.

Une solution obtenue en dehors du tribunal peut permettre de régler un conflit plus rapidement qu'en obtenant un jugement. En effet, il s'écoule normalement plusieurs mois ou plusieurs années entre le début d'un conflit et la décision du tribunal.

Régler votre conflit autrement que par un procès peut aussi permettre de diminuer les coûts. Souvent, aucune formalité n'est requise. Lorsqu'il y a moins de formalités, il y a aussi moins de coûts à prévoir, entre autres les frais d'avocats, les frais d'experts, etc.

Finalement, en réglant le conflit plus rapidement et sans formalité, vous n'aurez plus ce poids sur les épaules. Vous n'aurez pas à faire face au stress de témoigner devant l'autre. Vous pourrez utiliser votre énergie pour autre chose.

Incompréhensions ou idées préconçues sur les personnes impliquées

INCOMPRÉHENSIONS OU IDÉES PRÉCONÇUES	RÉALITÉ
 <p data-bbox="170 500 768 605">« Faire le premier pas, c'est un aveu de faiblesse ou une preuve que nous avons tort. »</p>	<p data-bbox="884 329 1671 394">Faire le premier pas est plutôt un aveu de bonne foi. Vous démontrez que vous êtes prêt à écouter l'autre.</p> <p data-bbox="884 427 1791 492">Vous lui envoyez un message : « Tentons de trouver ensemble une solution à notre problème ».</p> <p data-bbox="884 524 1759 621">La loi prévoit d'ailleurs que vous devez considérer les autres moyens pour régler votre conflit avant de pouvoir utiliser la voie des tribunaux.</p>
 <p data-bbox="201 868 737 974">« C'est certain que l'autre va refuser de régler sans passer par le tribunal. »</p>	<p data-bbox="884 711 1745 841">Une enquête québécoise réalisée en 2016 pour le Ministère de la Justice a démontré que la majorité des personnes qui vivent un conflit préfèrent le régler directement avec l'autre personne impliquée.</p> <p data-bbox="884 873 1724 971">Votre invitation à tenter de régler le conflit sans les tribunaux a donc de bonnes chances d'être acceptée. Ça vaut la peine d'essayer!</p>
 <p data-bbox="159 1291 779 1437">« Ce genre de processus, ça ne fonctionne pas lorsque la confiance est brisée ou que les personnes impliquées ne veulent plus se parler. »</p>	<p data-bbox="884 1055 1801 1120">Régler un conflit autrement est possible même lorsque les relations sont tendues entre les personnes impliquées.</p> <p data-bbox="884 1153 1780 1250">Si vous croyez être incapable de discuter directement avec l'autre personne, demandez à quelqu'un de vous accompagner ou de parler en votre nom.</p> <p data-bbox="884 1282 1770 1412">Aussi, une personne neutre qui n'est pas impliquée dans le conflit peut calmer le jeu. Le médiateur, par exemple, permet à chacun d'exprimer son point de vue et ses idées dans le respect. Cela permet de rétablir la communication et la confiance.</p> <p data-bbox="884 1445 1713 1477">Vous en apprendrez davantage sur la médiation à la page 32.</p>



« Discuter avec l'autre n'est plus possible lorsque des procédures judiciaires sont en cours. »

Une solution obtenue en dehors du tribunal est possible à tout moment. D'ailleurs, plus de 9 dossiers sur 10 se règlent avant le procès.

La loi prévoit même un processus pour tenter de régler le conflit sans procès lorsque des procédures sont entreprises. Un juge préside alors une rencontre appelée « conférence de règlement à l'amiable » ou CRA. Au cours de cette rencontre, les personnes impliquées essaient de régler le conflit ensemble, avec l'aide du juge.

Vous pouvez même vous entendre une fois qu'un jugement est rendu. Par exemple, si un jugement vous condamne à payer une somme d'argent, vous pouvez convenir des dates de paiement avec l'autre partie. Ainsi, vous respecterez le jugement selon un échéancier qui vous convient à tous les deux.

Incompréhensions ou idées préconçues sur le rôle du médiateur

INCOMPRÉHENSIONS OU IDÉES PRÉCONÇUES



« Le médiateur va prendre position pour l'autre. »

RÉALITÉ

Le médiateur ne prend pas position dans votre conflit. Il est impartial et il est régi par un code d'éthique.

Le médiateur encourage le partage d'informations et facilite les échanges entre les personnes impliquées. Il vous aide à cibler les différentes facettes de votre conflit. Il explore avec vous les solutions possibles pour tenter de régler votre conflit de manière satisfaisante pour tous.

Vous en apprendrez davantage sur la médiation à la page 32.

3

**RÉGLER VOTRE CONFLIT PAR
VOUS-MÊME : LA NÉGOCIATION**

Vous voulez tenter de régler votre conflit par vous-même? Avant de commencer, vous devez vous outiller : vous questionner sur vos motivations, connaître les règles qui s'appliquent à votre situation, demander conseil et préparer la négociation à venir.

Vous serez alors prêt à négocier en adoptant des attitudes qui favoriseront la réussite de votre négociation. Et n'oubliez pas : même si vous voulez régler votre conflit par vous-même, vous pouvez toujours obtenir l'aide de professionnels qui vous assisteront pour trouver une solution.

1 COMPRENDRE VOS MOTIVATIONS

Pourquoi désirez-vous régler votre conflit? Qu'est-ce qui est le plus important pour vous? Qu'est-ce qui est négociable? Ce genre de réflexions vous aideront à choisir le moyen approprié pour régler votre conflit.

— Est-ce que la relation avec l'autre est importante pour vous?

OUI NON

— Est-ce que vous désirez expliquer votre point de vue à l'autre et écouter le sien avec ouverture d'esprit?

— Est-ce que vous êtes prêt à travailler avec l'autre pour trouver une solution?

Est-ce que le temps et les coûts sont des facteurs importants pour vous?

OUI NON

Est-ce qu'une personne neutre pourrait vous aider à régler votre conflit?

Si vous avez coché « oui » à l'une de ces questions, le tribunal n'est peut-être pas la meilleure solution pour votre situation. Par exemple, la négociation collaborative (section suivante, à la page 27) ou la médiation (à la page 32) pourrait vous aider à régler votre conflit.

2 CONNAÎTRE LES RÈGLES QUI S'APPLIQUENT À VOTRE SITUATION

Le temps qui s'écoule peut vous faire perdre certains droits. C'est ce qu'on appelle la prescription. Vous devez donc vérifier si vous êtes toujours dans les délais établis pour faire valoir vos droits ou si vous devez agir en urgence.

Informez-vous aussi des autres règles qui pourraient s'appliquer à votre situation.

Chaque situation réfère à des règles spécifiques en droit, par exemple :

- les critères pour qu'un problème soit considéré comme un vice caché,
- les éléments qui doivent être réunis pour qu'une personne soit légalement responsable d'en dédommager une autre,
- les règles applicables en droit du travail,
- etc.

Reprenons l'exemple des voisins en conflit. Ils pourraient notamment déterminer si leur situation peut être qualifiée de « trouble de voisinage » ou non. Ces informations auront un impact sur leurs discussions pour tenter de régler leur conflit et sur leurs attentes quant à la solution à envisager.



voir p. 10

Vous pouvez obtenir ces informations juridiques par vous-même, sur internet, par exemple. Assurez-vous de consulter des ressources fiables. Vous trouverez une liste de ressources à la fin de ce guide, dans la section Références et ressources pour aller plus loin, à la page 42.

3 C'EST TOUJOURS POSSIBLE DE DEMANDER CONSEIL

Vous pouvez toujours vous adresser à un professionnel, même si vous voulez régler le conflit par vous-même (avocat, notaire, centre de justice de proximité de votre région). Ces professionnels pourront vous donner l'heure juste sur vos droits et vos obligations. Vous pourrez ainsi entreprendre les discussions avec l'autre en étant mieux outillé.

Aussi, une aide extérieure est presque inévitable pour certains types de conflit. Par exemple, le rapport d'un expert sur un point technique peut être nécessaire pour résoudre un conflit en matière de vice caché. Avoir un tel rapport en main pourra faciliter vos discussions.

Vous pouvez consulter un professionnel en tout temps, peu importe où vous en êtes dans vos démarches.

4 PRÉPARER VOTRE NÉGOCIATION

Si vous choisissez la négociation pour tenter de régler votre conflit, vous devez vous préparer. Faites un résumé des faits importants que vous souhaitez raconter. Cet exercice vous aidera notamment à :

- bien vous exprimer,
- être bien compris,
- véhiculer le bon message,
- réduire votre stress.

Aussi, avant de contacter l'autre personne, questionnez-vous sur vos besoins, vos valeurs, vos intérêts et vos émotions.

Pour y arriver, tentez de répondre à des questions qui débutent par « Pourquoi ». Dans l'exemple des parents en conflit, certaines questions et réponses du parent qui préfère l'école sport-études pourraient ressembler à celles-ci :



voir p. 10

Pourquoi je veux que mon enfant fréquente une école sport-études?

Parce que le sport peut apporter de la discipline et que c'est une valeur importante pour moi.

Parce que j'ai moi-même fréquenté ce genre d'école, que j'ai aimé l'esprit d'équipe qui y régnait et que j'aimerais que mon enfant vive la même expérience.

Pourquoi je ne veux pas que mon enfant fréquente l'école de quartier?

Parce que je ne crois pas qu'il y aura la même ambiance positive à l'école de quartier.

Aussi, essayez de changer votre façon d'aborder le problème. Au lieu de dire « Je veux... », « J'exige... », demandez-vous plutôt « de quoi ai-je besoin? ». Ensuite, mettez-vous à la place de l'autre personne pour tenter de découvrir ses propres besoins. Vous constaterez peut-être que vous avez certains besoins et intérêts en commun! Cela est un bon point de départ pour trouver un terrain d'entente.

Dans l'exemple des collègues en conflit, un **intérêt** commun pourrait être de performer dans leur travail. Pour y arriver, ils ont **besoin** tous les deux de diminuer le stress qu'ils vivent au travail.



voir p. 10

5 INVITER L'AUTRE PERSONNE EN NÉGOCIATION

Maintenant que vous êtes préparé, communiquez avec l'autre personne et suggérez-lui de tenter de régler votre conflit en discutant ouvertement. Choisissez un moment qui convient à tous pour que la discussion se déroule bien.

Si vous voulez vous assurer que les discussions demeurent confidentielles, faites signer une entente de confidentialité à toutes les personnes qui négocieront. Vous trouverez un exemple d'entente de confidentialité à la fin du guide, à la page 46.

6 PLACE À LA NÉGOCIATION COLLABORATIVE

En négociation collaborative, les personnes impliquées dans le conflit discutent entre elles pour tenter d'en arriver à une entente. La discussion est ouverte et vise à trouver une solution qui va satisfaire les besoins de chacune des parties. Contrairement à la négociation classique, il n'y a pas un gagnant et un perdant. Les personnes impliquées travaillent ensemble à la recherche d'une solution avantageuse pour tous (gagnant-gagnant).

Lors de la négociation, vous devez écouter ce que l'autre a à dire. Selon un vieux dicton, puisque vous avez deux oreilles et une bouche, vous devriez écouter deux fois plus que vous ne parlez.



Lorsque vous écoutez, faites-le de manière attentive, sans réfléchir à la réplique que vous allez offrir.

Essayez de comprendre les besoins, les valeurs, les intérêts et les émotions de l'autre.

Reformulez son point de vue pour être certain d'avoir compris.

Concentrez-vous sur les intérêts et les besoins que vous avez en commun.

Tentez de dépersonnaliser le conflit : évitez d'utiliser « tu », « toi », « je », « moi » et préférez le « nous », « on », « notre ».

Évitez de blâmer l'autre. Vous êtes en mode solution et non en mode « c'est de ta faute et pas de la mienne ».

Présentez des pistes de solution qui répondent à vos besoins à tous les deux. Les chances d'arriver à une entente seront alors plus grandes. Rappelez-vous qu'il n'y a pas de gagnant ni de perdant. La négociation sera réussie si vous trouvez une entente avantageuse pour tous.

7 PLUSIEURS ATTITUDES QUI FAVORISENT LA RÉUSSITE D'UNE NÉGOCIATION COLLABORATIVE

L'écoute est l'une des clés d'une négociation collaborative réussie. Mais ce n'est pas tout. D'autres attitudes sont nécessaires pour que votre négociation soit un succès.

Tout au long de la négociation, faites preuve d'ouverture et de bonne foi. Soyez transparent. Si vous entreprenez la négociation à reculons et en croyant que l'autre a tout faux et que vous avez raison, il y a de bonnes chances que le processus échoue.

Une bonne gestion de vos émotions pourra aussi aider à ce que la négociation se déroule bien. N'essayez pas de maîtriser vos émotions

à tout prix. Nommez-les, acceptez-les et comprenez-les. Elles sont légitimes. Au besoin, prenez une pause pour vous ressaisir.

Lors d'une négociation, les personnes impliquées doivent être sur un pied d'égalité. Si vous vous sentez intimidé ou manipulé par l'autre, la négociation directe avec cette personne n'est pas un bon moyen pour régler votre conflit.

Si vous n'êtes pas à l'aise de négocier directement avec l'autre, ou si vous ne croyez pas avoir les attitudes ou les compétences requises, vous pouvez vous faire aider.

8 OBTENIR L'AIDE D'UN PROFESSIONNEL DU DROIT

Vous n'êtes pas obligé de retenir les services d'un avocat ou d'un notaire pour négocier avec l'autre partie. Un professionnel du droit peut toutefois vous aider de différentes manières. Il peut :

vous informer et vous conseiller sur vos droits et vos obligations en lien avec le conflit,

vous accompagner pendant la négociation pour vous donner confiance,

parler en votre nom et discuter lui-même avec l'autre personne,

rédiger l'entente que vous aurez conclue.

Pour vous aider à faire un choix, voici certains avantages et inconvénients à obtenir les services d'un professionnel du droit.

AVEC L'AIDE D'UN PROFESSIONNEL DU DROIT

- + Vous bénéficiez d'informations et de conseils juridiques.
- + Vous avez un porte-parole qui est détaché face au conflit.
- + Vous bénéficiez des services d'une personne qui est habile en négociation (certains professionnels du droit se spécialisent même en négociation collaborative).
- + Vous n'êtes pas obligé de parler avec l'autre si vous n'avez pas envie de le faire.
- Vous devez payer ses honoraires.
- L'autre personne impliquée dans votre conflit peut être sur la défensive lorsque c'est un professionnel du droit qui s'adresse à elle, plutôt que vous-même.

SANS L'AIDE D'UN PROFESSIONNEL DU DROIT

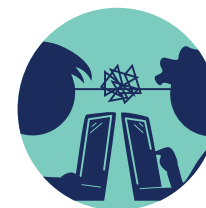
- + Vous n'avez pas d'honoraires professionnels à payer.
- + L'autre personne impliquée dans votre conflit peut percevoir le fait que vous agissiez par vous-même comme une preuve d'ouverture.
- Vous devez trouver vous-même les informations juridiques pertinentes pour votre situation et vous ne bénéficiez pas de conseils professionnels.
- Vous devez communiquer directement avec l'autre personne, même si vous n'avez pas envie de le faire.
- Vous pourriez ressentir une certaine inégalité si l'autre personne est plus habile en négociation ou est représentée par un avocat.
- Vos émotions pourraient nuire à vos discussions si vous avez de la difficulté à les gérer.

9 D'AUTRES PROFESSIONNELS PEUVENT VOUS AIDER

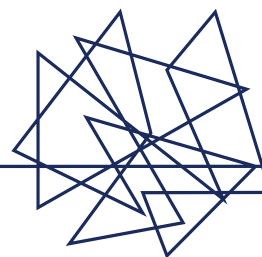
N'hésitez pas à consulter d'autres professionnels si vous constatez que vous avez besoin d'une aide extérieure pour régler votre conflit. Puisque votre conflit comporte plusieurs facettes, il est normal que plusieurs professionnels puissent vous aider.

Comptable, psychologue, ingénieur... Allez chercher les ressources nécessaires qui vous permettront de régler votre conflit d'une manière efficace, durable et juste.

Les collègues de travail en conflit, par exemple, pourraient obtenir l'aide d'un conseiller en ressources humaines. Ce professionnel pourrait par exemple agir à titre de médiateur pour les aider à trouver ensemble une solution à leur conflit.



voir p. 10



4

**RÉGLER UN CONFLIT AVEC L'AIDE
D'UN MÉDIATEUR**

Si vous souhaitez régler votre conflit par la médiation, vous devez en comprendre le processus et connaître le rôle que chacun joue. Vous voudrez aussi savoir comment inviter l'autre en médiation et comment trouver et choisir un médiateur.

Le processus de médiation vous apportera plusieurs avantages qui vous serviront même si vous n'arrivez pas à une entente. Vous aurez alors d'autres options pour régler votre conflit.

Plusieurs informations de la section «Régler votre conflit par vous-même: la négociation», à la page 21, peuvent aussi vous être utiles en médiation. Jetez-y un coup d'œil!

1 LA MÉDIATION, C'EST UNE DISCUSSION GUIDÉE ET CONFIDENTIELLE

En médiation, les personnes se rencontrent pour discuter de leur conflit et tenter de le régler. Cette discussion se fait sur une base volontaire, vous avez toujours le choix de participer ou non à un processus de médiation. La communication est importante pour parvenir à régler un conflit. La médiation permet de rétablir cette communication entre les personnes. La présence d'une personne neutre

et extérieure au conflit favorise cette discussion et guide la recherche de solutions.

Sauf dans certaines situations plutôt rares, toutes les discussions et tous les documents écrits et échangés en médiation sont confidentiels. Seules les personnes impliquées peuvent y avoir accès. Elles peuvent donc négocier de manière plus transparente.

2 LE RÔLE DU MÉDIATEUR

Lorsque vous faites appel à un médiateur pour vous aider à régler votre conflit, son rôle est de guider vos discussions avec l'autre personne pour que vous trouviez par vous-mêmes une solution à votre conflit.

Le médiateur peut vous aider de différentes manières :

- il favorise la communication et la coopération entre vous,
- il permet à chacun d'exprimer son point de vue face au conflit,
- il peut vous aider à mieux comprendre la situation de l'autre,
- il peut proposer des pistes de solution intéressantes.

Le médiateur doit agir équitablement face à chacun de vous. Il doit **demeurer neutre** dans le conflit.



Le médiateur ne prend pas position, ni pour l'une des personnes impliquées, ni pour l'autre. Il ne peut pas vous donner des conseils juridiques et il ne vous représente pas dans le conflit. Le médiateur n'a pas de pouvoir décisionnel. Il ne vous imposera pas une solution pour régler votre conflit.



3 VOTRE RÔLE

Lorsque vous acceptez de participer à une médiation, votre rôle est de :

participer aux discussions avec ouverture d'esprit, par exemple en étant prêt à comprendre les motivations de l'autre,

agir de bonne foi, par exemple en ne nuisant pas volontairement au processus,

être transparent envers l'autre, par exemple, en ne cachant pas d'informations importantes,

coopérer activement pour trouver une solution.

Vous serez invité à donner votre point de vue et à écouter celui de l'autre personne impliquée dans le conflit.

4 LE PROCESSUS DE MÉDIATION EN BREF

RÈGLES. Avant d'entreprendre la médiation, le médiateur explique le rôle et les devoirs de chacun. Tous ensemble, vous précisez les règles qui s'appliqueront à votre médiation, par exemple, la durée du processus et la possibilité d'inviter d'autres personnes à participer aux discussions.

PRÉMÉDIATION. Le médiateur peut proposer de rencontrer chaque personne impliquée individuellement dans une séance de « prémédiation ». Cette étape permet au médiateur de s'assurer que les objectifs de la médiation sont bien compris de tous.

CONFIDENTIALITÉ ET FLEXIBILITÉ. C'est lors de la première rencontre que les personnes impliquées signent une entente de confidentialité. La médiation peut se dérouler en personne ou à distance (par téléphone ou visioconférence, par exemple), tout en s'assurant que les échanges demeurent confidentiels.

S'EXPRIMER. Les discussions ont lieu avec toutes les personnes impliquées. Lors des rencontres, chacun explique ses valeurs, ses besoins, ses intérêts, etc.

CAUCUS. Des discussions peuvent aussi avoir lieu en petits groupes. Le médiateur peut alors rencontrer les personnes impliquées séparément. C'est ce qu'on appelle des caucus. Lorsque le médiateur fait un caucus avec une personne, il doit le dire à l'autre. Souvent, il fera aussi un caucus avec l'autre, par souci d'équité et pour comprendre les motivations de chacun.

METTRE FIN. Plusieurs rencontres de médiation sont parfois nécessaires pour trouver une solution. En tout temps, vous pouvez décider de quitter une rencontre ou de mettre fin au processus de médiation. Vous n'avez pas à expliquer votre décision. Le médiateur peut aussi arrêter le processus s'il est convaincu que la médiation n'a aucune chance de réussir ou qu'elle causera un préjudice sérieux à l'une des personnes impliquées.

5 LES COÛTS DE LA MÉDIATION

Le montant que vous aurez à déboursier pour régler votre conflit par la médiation dépend de plusieurs facteurs :

les honoraires du médiateur (son taux horaire, ses frais de déplacement, etc.),

le nombre de séances nécessaires pour arriver à une entente,

les frais liés à des expertises ou à des interventions (ces expertises ou interventions auront été convenues entre les personnes impliquées).

Normalement, les frais de la médiation sont payés en parts égales par les personnes qui ont participé à la médiation. Mais vous pouvez décider tous ensemble de partager les frais différemment.

Si vous avez eu à déboursier certains frais personnels pour assister à une séance de médiation, par exemple vos frais de déplacement, vous devez les assumer. Ces frais pourraient toutefois vous être remboursés si vous bénéficiez d'une assurance juridique ou d'un programme d'aide aux employés.

Dans certains conflits en matière familiale, les ex-conjoints peuvent bénéficier d'heures de médiation offertes par le Gouvernement du Québec. Informez-vous auprès de votre médiateur.

6 INVITER L'AUTRE PERSONNE EN MÉDIATION

Si la médiation vous intéresse, discutez d'abord avec l'autre personne et suggérez-lui de faire appel à un médiateur pour vous aider à régler votre conflit.

Si vous n'êtes pas à l'aise d'en parler de vive voix avec l'autre personne, vous pouvez lui transmettre une lettre d'invitation à la médiation. Vous trouverez un exemple à la fin de ce guide, dans la section Annexes, à la page 47.

7 CHOISIR UN MÉDIATEUR

Vous devez vous entendre avec l'autre personne pour choisir votre médiateur. Le médiateur n'est pas toujours un avocat ou un notaire. Il peut être un professionnel qui connaît le domaine relié à votre conflit.

Vous et l'autre personne impliquée choisirez ensemble votre médiateur, une fois que vous aurez déterminé les qualifications qu'il doit avoir. Si vous n'êtes pas capables de vous entendre, vous pouvez chacun choisir un médiateur. Ces deux médiateurs pourront ensuite choisir un autre médiateur qui s'occupera de votre dossier.



voir p. 10

Dans l'exemple des collègues de travail, la personne choisie pourrait être un conseiller en ressources humaines ou un psychologue. Le médiateur peut aussi agir bénévolement au sein d'un organisme de médiation citoyenne.

L'important, c'est que toutes les personnes impliquées fassent confiance à la personne choisie comme médiateur.

8 COMMENT TROUVER UN MÉDIATEUR?

Informez-vous autour de vous : quelqu'un de votre entourage pourrait vous recommander un médiateur qu'il connaît ou dont il a reçu de bons commentaires.

Si vous n'obtenez pas de références de votre entourage, vous pouvez trouver un médiateur en consultant le [Répertoire des médiateurs civils accrédités](#) ou le [Répertoire des médiateurs familiaux](#) du ministère de la Justice du Québec. Le site Web de l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ) propose aussi une [liste de professionnels qualifiés](#) pour agir comme médiateur. Ces deux ressources vous permettent de rechercher un médiateur selon divers critères, notamment :

son domaine d'expertise,

son lieu de pratique,

sa profession,

sa langue.

Pour certains types de conflits, comme dans l'exemple des voisins ou celui des collègues de travail, un médiateur citoyen peut vous aider à trouver une solution gratuitement. Pour plus d'informations sur la médiation citoyenne, consultez les sites Web de l'Association des organismes de justice alternative du Québec (ASSOJAQ) et de Équijustice (Réseau de justice réparatrice et de médiation citoyenne) (les liens se trouvent dans la section Références et ressources pour aller plus loin, à la page 42).



voir p. 10



voir p. 10

Devriez-vous choisir un médiateur accrédité?

Dans la majorité des cas, le médiateur n'est pas obligé d'être accrédité. Par contre, il y a plusieurs avantages à retenir les services d'un médiateur accrédité qui a reçu une formation reconnue par le ministère de la Justice. Par exemple :

- Vous avez l'assurance qu'il respecte un code de déontologie et qu'il détient une assurance de responsabilité.
- Vous bénéficiez d'une plus grande confidentialité puisque le tribunal ne peut pas le forcer à dévoiler ce qui lui a été dit et ce dont il a eu connaissance lors de la médiation.

9 DES AVANTAGES, MÊME SI LE PROCESSUS ÉCHOUE

Dans la majorité des cas, la médiation permet aux personnes de régler leur conflit. Il est toutefois possible que la médiation ne règle qu'une partie de votre conflit, ou même qu'aucune entente ne soit conclue.

Même si vous n'arrivez pas à régler votre conflit par la médiation, ce processus vous aura entre autres permis de :

mieux comprendre la position de l'autre,
faire connaître vos besoins et vos intérêts.

Ces éléments faciliteront assurément les prochaines démarches que vous entreprendrez pour régler votre conflit.



10 VOS OPTIONS SI LE PROCESSUS ÉCHOUE

La médiation est l'un des différents moyens que vous pouvez utiliser pour tenter de régler votre conflit. Si la médiation n'a pas réussi à régler votre conflit, d'autres moyens existent pour y parvenir : la justice participative, le droit collaboratif, l'arbitrage, etc.

Informez-vous auprès d'un avocat ou d'un notaire qui pratique les « modes alternatifs de règlement des conflits » ou qui se spécialise en « prévention et règlement des différends (PRD) ». Il saura vous informer sur les autres moyens qui s'offrent à vous pour régler votre conflit.

Vous devez aussi savoir qu'aller en médiation ne vous empêche pas de faire une demande au tribunal. À tout moment, vous pouvez décider de vous tourner vers le tribunal si vous croyez que c'est le meilleur moyen de régler votre conflit. Vous pouvez alors vous adresser à un avocat qui pourra préparer et présenter votre dossier. Vous pouvez aussi agir par vous-même. Dans ce cas, consultez les [guides Seul devant la Cour](#) de la Fondation du Barreau.

5

RÉFÉRENCES ET RESSOURCES
POUR ALLER PLUS LOIN

1 VOUS SOUHAITEZ VOUS INFORMER SUR LA LOI

ÉDUCALOI : Pour connaître les règles juridiques qui s'appliquent à votre conflit, mais aussi vos droits et vos responsabilités, Éducaloi offre gratuitement de l'information juridique vulgarisée sur son site Web.

www.educaloi.qc.ca

CENTRES DE JUSTICE DE PROXIMITÉ : Votre centre de justice de proximité peut vous offrir des services gratuits et confidentiels d'information juridique. L'avocat ou le notaire que vous rencontrerez ne pourra pas prendre position dans votre conflit, mais il pourra répondre à vos questions et vous diriger vers des ressources adéquates si nécessaire.

www.justicedeproximite.qc.ca

2 VOUS SOUHAITEZ OBTENIR DES CONSEILS JURIDIQUES

TROUVER UN AVOCAT OU UN NOTAIRE : Si vous désirez obtenir les conseils d'un professionnel du droit, le Barreau du Québec et la Chambre des notaires offrent des moteurs de recherche vous permettant de trouver un avocat ou un notaire qui peut répondre à vos besoins.

www.barreau.qc.ca/fr/bottin-des-avocats

<https://trouverunnotaire.cnq.org>

3 VOUS SOUHAITEZ PARTICIPER À UNE MÉDIATION

TROUVER UN MÉDIATEUR ACCRÉDITÉ : Si vous souhaitez que votre médiation soit encadrée par un professionnel accrédité, consultez les moteurs de recherche du ministère de la Justice du Québec et de l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec.

www.justice.gouv.qc.ca/vos-differends/modes-de-prevention-et-de-reglement-des-differends-prd/la-mediation

(Cliquez sur « Répertoire des médiateurs accrédités »)

www.imaq.org

(Cliquez sur « Trouvez un médiateur ou un arbitre »)

TROUVER UN MÉDIATEUR GRATUIT : Si vous souhaitez vous tourner vers la médiation citoyenne, l'Association des organismes de justice alternative du Québec et Équijustice pourront vous accompagner dans ce processus.

L'Université de Sherbrooke offre aussi une clinique de médiation gratuite.

www.assojaq.org/membre_assojaq

www.equijustice.ca/fr/trouver-un-point-de-service

<https://www.usherbrooke.ca/clinique-mediation/>

TROUVER UN MÉDIATEUR FAMILIAL : Si votre conflit est relatif à votre rôle de parent ou à une séparation, vous pouvez vous tourner vers un médiateur familial. Le ministère de la Justice du Québec et l'Association des médiateurs familiaux du Québec offrent des moteurs de recherche pour en trouver un.

www.justice.gouv.qc.ca/couple-et-famille/separation-et-divorce

(Cliquez sur « Recherche de médiateur familial »)

www.mediationquebec.ca/repertoire/recherche_avancee



ANNEXES



ENTENTE DE CONFIDENTIALITÉ

Nous reconnaissons que le contenu de nos rencontres et de nos discussions pour tenter de régler notre conflit concernant (détailler brièvement votre conflit) _____ est confidentiel.

Nous nous engageons à ne pas divulguer les informations et les documents liés à nos négociations, que ce soit en preuve devant un tribunal ou ailleurs. Nous nous engageons à ne pas enregistrer nos discussions de quelque façon que ce soit.

Pour mettre fin à cette entente de confidentialité, en tout ou en partie, nous nous engageons à obtenir le consentement écrit de toutes les personnes impliquées dans les négociations.

Date :

Lieu de signature :

Noms et prénoms en lettres moulées et signatures :

Monsieur ABC

Madame XYZ

EXEMPLE

LETTRE D'INVITATION

PAR COURRIER POSTAL

Boucherville, le 14 août 2018

Martin Martineau
123, rue Lachance
Boucherville (Québec) J3B 2N4

Objet : Lettre d'invitation

Cher Monsieur Martineau,

Nous sommes voisins depuis plusieurs années déjà. La clôture qui sépare nos deux terrains se détériore laissant apparaître de grands trous à certains endroits. Cette situation devient incommodante, d'autant plus que cela permet à votre chien de traverser sur mon terrain et d'abîmer mes fleurs.

Puisque la clôture est située sur la ligne mitoyenne de nos terrains respectifs, nous devons assumer ensemble le coût des réparations ou de son remplacement. C'est pourquoi je suis venu vous voir à quelques reprises afin d'échanger sur les différentes options qui s'offrent à nous mais vous ne sembliez pas intéressé par ces démarches. Je crois pourtant qu'il serait avantageux pour le bien-être de tous que notre clôture soit réparée ou remplacée vu son état actuel.

Désirant résoudre la situation à l'amiable, je vous invite à participer à un processus de négociation ou de médiation qui pourrait mieux répondre à nos besoins respectifs. Cette démarche permettrait possiblement de trouver une solution rapidement et à moindre coût, tout en préservant une saine relation de voisinage. Si cette démarche vous intéresse, je vous invite à communiquer avec moi pour que nous en discutions plus en détail.

Notez toutefois qu'en cas de refus de se rencontrer ou d'échec dans les discussions, une mise en demeure en bonne et due forme vous sera transmise.

En espérant recevoir de vos nouvelles sous peu,
(Votre signature)

Réjean Madelard
125, rue Lachance
Boucherville (Québec) J3B 2N4
450-123-4567 (Votre nom, adresse et numéro de téléphone)

À PROPOS

La Fondation du Barreau du Québec a pour mission de faire avancer les connaissances en droit en soutenant la recherche, la publication d'ouvrages, la promotion des études juridiques à travers l'attribution de bourses et la transmission des connaissances.

Elle contribue ainsi à faire évoluer le droit pour améliorer l'accès à la justice et l'administration du système judiciaire au bénéfice de la communauté juridique comme du grand public.

Pour soutenir la Fondation du Barreau du Québec dans ses projets, rendez-vous sur www.fondationdubarreau.qc.ca.