

► La conférence débutera à 12 h : Bienvenue à tous !

Comment devenir un meilleur médiateur ?



Madame Suzanne Handman,
juge à la retraite

Médicassurance

FINANCIÈRE
DES AVOCATES ET AVOCATS

Le contrat pour tenue d'une médiation

Entre

Et

ET

1. L'objectif de la médiation est de parvenir à une entente.
2. Le processus est volontaire.
3. La participation à la médiation ne signifie pas une reconnaissance de responsabilité.
4. Le médiateur agit comme facilitateur et agit en tout temps de façon neutre et impartiale.
5. Les parties doivent participer à la séance de médiation et elles doivent avoir une connaissance des faits et l'autorité de régler.
6. Tout ce qui est dit ou écrit au cours du processus de médiation est confidentiel.
7. Le médiateur ne peut être appelé à comparaître pour témoigner dans une procédure judiciaire ou autre.

Le contrat pour tenue d'une médiation

8. Le médiateur peut avoir des apartés avec l'une ou l'autre des parties.
9. La médiation ne retarde pas le délai pour obtenir une audition devant le tribunal.
10. Il n'appartient pas au médiateur de juger de la valeur de l'entente de règlement mais si le médiateur est d'avis que la poursuite du processus risque de créer une situation d'injustice manifeste pour une partie, il peut mettre fin au processus.
11. Le médiateur n'est pas responsable pour ses actes ou omissions relativement à la médiation.
12. Les parties conviennent de retenir les services du médiateur _____.
13. Les honoraires sont déterminés sur une base horaire de _____ \$ pour toute démarche fait avant, pendant ou après la rencontre de médiation.
14. Des avances pour honoraires et déboursés peuvent être demandées en tout temps par le médiateur. Les parties paient chacune en parts égales les honoraires et déboursés du médiateur.

Le contrat pour la tenue d'une médiation

8. Les parties paient chacune en parts égales les honoraires et déboursés du médiateur.
9. Les parties s'entendent :
10. à participer à la séance de médiation le _____
11. à transmettre au médiateur les documents pertinents le ou avant le _____
12. à remettre au médiateur des avances pour honoraires le ou avant le _____
13. à payer la balance du compte du médiateur dans les ____ jours après la fin de la médiation.
14. ET NOUS SIGNONS :
15. À Montréal, le _____

La préparation

1. Lisez le dossier
2. Déterminez les éléments manquants
3. Déterminez le format de médiation en personne ou virtuelle
4. Tenez compte des points à vérifier en prévision d'une médiation virtuelle
5. Déterminez la durée de la séance de la médiation
6. Cédulez la médiation
7. Obtenez la confirmation de la présence des parties et demandez les documents que vous considérez nécessaires
8. Déterminez si les deux parties comptent se faire représenter par des avocats.
9. Déterminez la présence possible d'autres personnes (époux, épouse, ami, expert)?

La préparation

10. Déterminez, dans le cas d'une compagnie ou une organisation, si son représentant:

- ✓ Détient un mandat pour lier la compagnie ou l'organisation
- ✓ Connait les faits de la cause
- ✓ Détient l'autorité pour régler
- ✓ Si non, peut contacter la personne habilitée à rendre la décision finale

11. Déterminez s'il y a des conditions particulières exigées

12. Déterminez s'il y a des aspects communs chez les parties

- ✓ Des noms
- ✓ Des relations familiales
- ✓ Des relations d'affaires

La préparation

13. Déterminez si les parties comprennent la nature de la médiation
14. Déterminez les attentes des parties
15. Demandez aux parties ou aux avocats de se présenter munis de propositions pour régler
16. Demandez aux avocats de se présenter munis d'un projet d'entente
17. Considérez comment le conflit peut être réglé
18. Pensez à des suggestions à proposer aux parties

L'introduction par le médiateur

Le "check-list"

1. Le placement des participants
2. Les introductions
3. La durée de la présentation
4. Le sourire
5. Le processus (volontaire et confidentiel)
6. L'objectif de la médiation
7. Les conséquences si les parties ne règlent pas
8. Les avantages de la médiation
9. Le rôle du médiateur
10. Le rôle des parties
11. Le rôle des avocats



L'introduction par le médiateur

12. Les règles

13. Le déroulement

- Les faits
- Les intérêts des parties
- Les négociations
- Le règlement
- La rédaction de l'entente

14. Assurez vous de l'engagement des parties

15. Demandez aux parties si elles ont des questions à propos du processus

LE DÉROULEMENT: La présentation des faits

COPE (Faire Face)

Confiance

Optimisme

Persévérance

Enthousiasme

1. Utilisez des outils visuels
2. Suivez le processus "étape par étape"
3. Les conséquences du non-respect du parcours du processus
4. Déterminez la première partie à faire la présentation
5. Description de la rencontre initiale des parties et les aspects positifs de leur relation
6. Établissez les faits à l'origine du conflit
7. Posez des questions
8. Demeurez neutre
9. Reformulez des énoncés
10. Présentez un résumé de la version de chaque partie
11. Prenez des pauses

LE DÉROULEMENT: Les intérêts des parties

Identifiez des intérêts communs

1. Maintenir sa réputation
2. Préserver la confidentialité
3. Éviter l'embarras public
4. Éviter la création d'un précédent
5. Se sentir entendu et compris
6. Obtenir une explication
7. Obtenir respect et reconnaissance
8. Obtenir des excuses
9. Rétablir une relation
10. Permettre des relations futures
11. Mettre fin au conflit
12. Obtenir une satisfaction financière

LE DÉROULEMENT: Les négociations

1. Quelle partie débute les négociations?
2. Commencez par le point le plus facile à régler
3. Encouragez les parties à sortir des sentiers battus (think outside the box)
4. Concentrez-vous sur ce qui c'est passé, pas sur qui a raison ou tort
5. Les conflits découlent de besoins non satisfaits
6. Demandez à quoi ressemblerait une solution viable, de quoi a-t-il besoin et pourquoi
7. Encouragez la recherche de plusieurs solutions avant d'en choisir une
8. Recherchez des points d'accord, même minimes
9. Remue méninges
10. Utilisez les caucus aussi souvent que nécessaire

LE DÉROULEMENT: Les négociations

Utilisez le caucus pour:

- a)Présenter une offre
- b)Considérer une offre
- c)Se défouler
- d)Retrouver son calme
- e)Traiter un comportement agressif
- f)Traiter un comportement menaçant ou intimidant
- g)Fournir l'occasion d'être ouvert
- h)Obtenir une clarification à propos d'un sujet
- i)Obtenir de l'information supplémentaire apte à mener à d'autres options

LE DÉROULEMENT: Les négociations

Utiliser les caucus (cont)

- a) Considérer d'autres propositions ou des nouvelles idées
- b) Vérifier la réalité
- c) Ré-évaluer la position des parties
- d) Encourager une modification des positions
- e) Discuter du risque de recourir au tribunal en cas de non règlement
- f) Discuter des préoccupations des parties
- g) Discuter des bénéfices de régler
- h) Ré-évaluer la stratégie de négociation des parties
- i) Écouter les offres
- j) Parler à chaque partie confidentiellement
- k) Discuter du point ultime des négociations ("the bottom line")

Les impasses

12. Les Impasses : Comment les surmonter
13. Gardez les parties ensemble aussi longtemps que possible
14. Encouragez les parties. Parlez des risques
15. Évaluez les propositions
16. Présentez des suggestions
17. Créez des options mais n'imposez pas des solutions
18. Fournissez des informations
19. Conclure l'entente
20. Clarifiez qui fera quoi, quand et comment
21. Vérifiez le contenu de l'entente avec chaque partie afin de garantir l'exactitude

Conclusions

1. Si les parties règlent:
 - Faites signer les parties immédiatement ou
 - demandez aux parties d'apposer leurs initiales sur les points acceptés
2. Si les parties ne règlent pas:
 - Gardez le dossier ouvert et re-cédez une séance

Commentaires

- Ne vous impliquez pas dans le règlement des parties
- Si les parties ne règlent pas il ne s'agit pas d'un échec!
- N'oubliez pas l'acronyme COPE