



---

# Community Legal Information Association of Prince Edward Island, Inc.

## Résolution hors cour des conflits

Des conflits peuvent surgir dans toute situation ou relation interpersonnelle, et à propos de presque tout sujet. S'il s'agit d'un enjeu important, il pourrait sembler que se tourner vers les tribunaux est la seule possibilité, mais aller en cour est une démarche coûteuse, longue et stressante. Il n'y a également aucune assurance que vous obtiendrez ce que vous voulez. D'autres façons de résoudre les conflits existent qui vous offriront, à vous et aux autres personnes impliquées, davantage de contrôle quant à l'issue éventuelle.

La présente brochure décrit certaines des possibilités qui s'offrent à vous et explique comment vous préparer en vue des divers processus de résolution de conflit.

Le règlement extrajudiciaire des différends (RED) englobe diverses méthodes permettant aux gens de résoudre des conflits hors cour. Il permet à toutes les parties de s'exprimer à propos de ce qui s'est passé, des effets sur eux de ces événements et de ce qui est important pour eux dans le futur. Souvent, le fait de discuter d'un problème dans un climat de confiance et de respect peut aider les parties à en arriver à une solution. Le règlement extrajudiciaire des différends peut être utilisé sur une base volontaire (vous choisissez d'employer cette méthode), exigé par un tribunal (ce dernier vous ordonne d'utiliser cette méthode), ou obligatoire (vous devez vous servir de cette méthode, par exemple, dans certaines situations liées au monde du travail). La médiation, le droit collaboratif, la négociation et l'arbitrage sont des formes de RED.

**Note :** Dans le cadre de la présente brochure, les personnes directement concernées par le conflit sont appelées les « parties ». Par exemple, si Gina, Mélissa et Jacob vivent un conflit concernant un chemin d'accès à la plage, chaque personne est une « partie » en rapport avec ce conflit.

### **Pourquoi choisir le processus de règlement extrajudiciaire des différends?**

Le règlement extrajudiciaire des différends est habituellement une solution moins coûteuse que le fait de recourir aux tribunaux. Dans le cadre d'une négociation, d'une médiation ou d'un recours au droit collaboratif :

- toutes les personnes concernées ont la chance de s'exprimer à propos des enjeux entraînant le conflit et des effets de ce dernier sur elles;

- toutes participent à la recherche d'une solution;
- la solution a plus de chances de combler les besoins et attentes de toutes les parties;
- la solution est habituellement plus efficace, plus adaptée et plus susceptible d'être mise en œuvre;
- le processus permet de mieux respecter la vie privée que le recours aux tribunaux;
- les parties peuvent améliorer leurs relations et la communication entre elles.

Si vous songez à utiliser le règlement extrajudiciaire des différends, posez-vous les questions suivantes :

- Suis-je prêt à rencontrer directement la ou les autres parties?
- Suis-je prêt à travailler en vue d'un résultat où tous y trouveront leur compte, plutôt que d'être simplement un gagnant ou un perdant?
- Si nous en arrivons à une entente, suis-je prêt à m'engager à mettre en œuvre la solution choisie?
- Aie-je envisagé les divers types de règlement extrajudiciaire des différends et par conséquent choisi celui qui convient le mieux à ma situation?
- Les autres parties sont-elles disposées à essayer des démarches hors cour?

Si vous avez répondu oui à ces questions, il est possible que le règlement extrajudiciaire des différends vous soit utile.

La négociation, la médiation et le droit collaboratif offrent aux parties en cause le plus de contrôle quant à la solution finale. Les parties en viennent à une entente et mettent en œuvre cette entente. L'arbitrage est la démarche qui offre le moins de contrôle quant à l'issue éventuelle. Dans le cadre d'un arbitrage, l'arbitre est mis au courant de tous les faits et il prend ensuite une décision. La méthode qui vous conviendra le mieux sera fonction de votre situation et des circonstances.

La présente brochure offre des renseignements concernant :

- la négociation;
- la médiation;
- le droit collaboratif;
- l'arbitrage;
- la préparation en vue d'un règlement extrajudiciaire des différends.

## **La négociation**

La négociation est une discussion directe ou indirecte entre les parties en vue de résoudre un problème. La négociation peut être utilisée par toute personne. Parfois, les gens qui utilisent une démarche de négociation travailleront ensemble directement, sans l'aide d'une tierce personne. Dans d'autres situations, une personne engagera une autre personne, tel un avocat, pour agir en son nom.

Chaque personne utilisera la négociation dans des facettes différentes de sa vie. Par exemple, un enfant pourrait demander à l'un de ses parents la permission d'aller dormir chez un ami. L'enfant et le parent discuteront de la question et en viendront à un accord.

quant aux conditions à respecter, par exemple, que les devoirs soient terminés. Tenter d'obtenir un meilleur taux d'intérêt de votre banque ou déterminer les dates des périodes de vacance avec vos collègues de travail sont des exemples de négociation.

## **La médiation**

La médiation est un processus permettant de résoudre un conflit entre deux ou plusieurs parties. Ce processus est confidentiel et rien de ce qui est dit dans le cadre de la médiation ne peut être utilisé contre les parties ultérieurement. Les participants à une médiation sont les suivants : vous-même, la ou les autres personnes en cause et un médiateur qui demeure impartial. Le médiateur aide les parties à découvrir une solution en examinant les questions à la source du conflit et en trouvant un terrain d'entente.

Habituellement, le médiateur rencontrera chaque personne individuellement avant le début de la médiation. Lors de cette rencontre, le médiateur expliquera le processus de médiation et vous posera des questions touchant votre vécu et le conflit.

Lorsque le médiateur aura rencontré toutes les parties, il déterminera si la médiation est la méthode appropriée pour la situation. Si les parties et le médiateur conviennent que la médiation est une méthode sûre et appropriée, ce dernier se préparera en vue de la médiation. Chacune des parties pourra se voir demander de prendre part à d'autres rencontres en compagnie du seul médiateur dans le cadre de cette phase préparatoire. Lorsque tous se sont préparés, la médiation s'amorce. Toutes les parties en cause et le médiateur se rencontrent. La plupart des médiateurs travailleront de concert avec vous et la ou les autres personnes en vue de créer des lignes directrices touchant la communication. Ces lignes directrices peuvent régir la confidentialité, le respect et d'autres aspects qui permettront à tous de se sentir en confiance. Le médiateur guide toutes les parties dans le processus de médiation et s'assure que chaque personne a la chance de s'exprimer et de participer.

Lorsque le processus de médiation sera terminé, une entente par écrit sera préparée afin que vous puissiez la signer. Cette entente résume les décisions communes que vous avez prises. Cette entente doit recevoir l'assentiment de toutes les personnes concernées. Les autres parties et vous êtes responsables de mettre en vigueur l'entente.

La médiation est habituellement une démarche volontaire, ce qui signifie que tous doivent accepter d'y prendre part. Cependant, les tribunaux peuvent imposer la médiation dans certaines situations.

### **Quel est le rôle du médiateur?**

Le médiateur guide les parties lors de la médiation et fait en sorte que toutes les parties soient en mesure de participer. Vous entendrez parfois un médiateur expliquer le fait qu'il est « impartial ». Le médiateur entend par là qu'il ne prend pas partie et ne juge pas qu'une partie ou l'autre a tort ou raison. Si un médiateur pense qu'il est incapable de demeurer impartial, il suggérera qu'un autre médiateur soit choisi par vous.

Le médiateur ne prend pas de décision à votre place. Il ne fait pas appliquer l'entente convenue par les parties. Il ne détermine pas qui est fautif et ne rend pas un jugement.

### **Aurai-je tout de même besoin des services d'un avocat?**

La médiation n'est pas une démarche juridique. De nombreuses personnes arrivent à s'entendre sans utiliser les services d'un avocat.

Parfois, retenir les services d'un avocat est la bonne façon de procéder. Certaines situations peuvent survenir lors d'une médiation où le médiateur recommandera aux parties d'obtenir des conseils juridiques en rapport avec un aspect donné avant de poursuivre la médiation.

Parfois, les parties utiliseront les services d'un avocat en vue de finaliser l'entente convenue durant la médiation. Si chaque partie fait examiner l'entente par son propre avocat avant de la signer, l'entente devient plus contraignante d'un point de vue juridique. Les avocats peuvent également s'assurer que les droits de chacune des parties sont protégés, que chaque partie comprend bien l'entente et que les lois de la province sont respectées.

### **Les décisions d'une médiation sont-elles définitives?**

Généralement, une entente obtenue par le biais de la médiation est définitive. Dans certains cas, tels que dans des dossiers touchant le droit de la famille, la médiation n'est pas définitive. Par exemple, dans le cas de la garde des enfants, les situations peuvent évoluer au fil du temps et les ententes peuvent devoir faire à nouveau l'objet d'un processus de médiation.

Vous avez toujours la possibilité d'employer à nouveau la médiation pour obtenir une nouvelle entente. De nombreuses ententes résultant d'une médiation stipulent que si de nouveaux conflits surgissent, l'une ou l'autre des parties peut redemander une médiation et que la ou les autres parties devront y participer.

## **Le droit collaboratif**

En droit collaboratif, chaque partie négocie de concert avec son propre avocat, et souvent, avec un spécialiste des finances et un professionnel de la famille. Les professionnels de la famille peuvent consister en un travailleur social, un psychologue, un spécialiste auprès des enfants ou tout autre spécialiste que les parties estiment pourrait être utile. Chaque partie peut avoir recours au même spécialiste des finances et professionnel de la famille – qui est neutre et qui ne prend pas parti – ou opter pour en avoir des différents. Il s'agit de votre équipe collaborative. Dans le cadre d'une série de rencontres, auxquelles assistent toutes les parties en cause, les avocats et les autres membres de votre équipe, au besoin, tous travaillent ensemble en vue de résoudre le conflit d'une façon qui permet aux parties de

demeurer en contrôle du résultat final. Les avocats des parties conseillent leur client respectif et les guident tout au long du processus.

Les parties créent des solutions qui correspondent le mieux à leurs besoins. L'objectif du droit collaboratif est d'en arriver à une entente entre les parties.

Toutes les parties doivent s'engager à résoudre les questions litigieuses sans avoir recours aux tribunaux et à échanger l'information librement afin d'essayer de s'entendre. Les parties doivent également s'engager à se respecter l'une l'autre durant le processus.

Tous les participants, y compris les avocats, signent un contrat ayant force obligatoire qui stipule qu'ils n'auront pas recours aux tribunaux durant le processus de droit collaboratif. Si le processus de droit collaboratif échoue, aucun des membres de l'équipe collaborative ayant participé au processus ne pourra participer à l'action en justice. Autrement dit, chaque partie devra faire affaire avec de nouveaux avocats pour être représentée devant un tribunal et avec d'autres professionnels pour la prestation de services.

Le contrat élaboré selon le droit collaboratif indique clairement que ce qui se déroule durant les rencontres du processus de droit collaboratif ne peut servir à titre de preuve devant la cour. Pour cette raison, vous pouvez sans crainte vous exprimer au cours du processus concernant les problèmes auxquels vous êtes confronté et ainsi envisager des solutions créatives et justes.

### **Quel est le rôle des professionnels en droit collaboratif?**

Les professionnels en droit collaboratif sont formés en vue d'aider les parties à trouver un terrain d'entente, à comprendre les préoccupations de l'autre et à en arriver à une entente. Ces professionnels défendront vos intérêts, mais tenteront également de tenir compte de ceux des autres parties. Les membres de l'équipe des autres parties représenteront les intérêts de ces dernières et vous écouteront également. Les avocats aident les parties à partager de l'information et à explorer toutes les possibilités. Ils peuvent aider à rédiger des documents juridiques, donner des conseils juridiques et aider les parties à bien comprendre le droit.

### **Est-ce qu'une entente obtenue par le biais d'une pratique collaborative lie juridiquement les parties?**

Si toutes les parties signent l'entente devant témoins, cette dernière a force obligatoire. Il est important que chaque partie comprenne entièrement l'entente et ses conséquences avant de la signer.

## **L'arbitrage**

Dans un processus d'arbitrage, les parties en cause choisissent un arbitre. L'arbitre est habituellement un professionnel expérimenté qui est formé en vue d'examiner les faits et de prendre une décision. Parfois le conflit peut exiger des connaissances de nature très technique. L'un des avantages de l'arbitrage est le fait que les parties peuvent choisir un arbitre qui est formé dans diverses facettes du droit ou divers domaines techniques. Si vous ne pouvez vous entendre sur le choix d'un arbitre, chacun d'entre vous peut en choisir un et ces arbitres en choisiront un

autre pour former un comité.

Les parties conviennent à l'avance d'accepter la décision de l'arbitre. Ils participent à une audience en bonne et due forme où toutes les parties peuvent présenter des faits et preuves, et offrir leur témoignage. À la fin du processus d'arbitrage, l'arbitre présentera une décision par écrit. Cette décision est habituellement sans appel et lie les parties, mais parfois ces dernières conviendront de prendre part à un arbitrage ne liant pas les parties. Il est rare que les tribunaux réexaminent la décision d'un arbitre.

L'arbitrage peut être volontaire (vous choisissez d'y participer) ou obligatoire (vous êtes tenu d'y participer). L'arbitrage est employé le plus fréquemment pour résoudre des conflits liés au travail (entre des employés, ou entre des employés et leur employeur) et dans le cas de différends de nature commerciale (entre des entreprises).

## **Comment trouver un professionnel impartial**

### **Comment dois-je procéder pour choisir un professionnel impartial?**

Trouver un professionnel impartial qui correspond bien à vos attentes et besoins, à celles des autres parties, ainsi qu'à la situation, peut se révéler être tout un défi. Lorsque vous contactez divers professionnels, assurez-vous de poser les questions suivantes :

- Sont-ils formés spécialement en vue de la résolution de conflits?
- Sont-ils au fait du type de problème auquel je suis confronté?
- Est-ce que nous croyons, les autres parties et moi, que le professionnel sera en mesure d'être impartial?
- Est-ce que le professionnel peut fournir les coordonnées de gens pour qui il a déjà travaillé afin que je puisse les appeler?
- Le professionnel a-t-il expliqué la méthode de résolution de conflits dont il se sert?
- Est-ce que le professionnel m'a posé des questions afin de déterminer si sa ou ses méthodes de résolution de conflits correspondent à nos besoins et attentes?

Les professionnels du règlement extrajudiciaire des différends privilégieront chacun des approches potentiellement différentes. Vous pouvez contacter plusieurs professionnels pour déterminer lequel correspondrait bien aux besoins et attentes de toutes les parties, ainsi qu'à la situation. Lorsque toutes les parties sont satisfaites du professionnel impartial choisi et se sentent à l'aise avec lui, vous êtes prêts à démarrer le processus.

### **Médiateurs**

Vous pouvez consulter les pages jaunes de l'annuaire téléphonique à la rubrique Médiation (Mediation). Pour trouver un médiateur, vous pouvez consulter le site Web de l'organisme Conflict Resolution Professionals of PEI ([www.upei.ca/crpei](http://www.upei.ca/crpei)) ou celui de Médiation Familiale Canada ([www.fmc.ca](http://www.fmc.ca)). Vous pouvez également obtenir une liste de médiateurs auprès de la Community Legal Information Association (CLIA) en composant le 892-0853 ou le 1-800-240-9798.

Si le problème est en rapport avec une entente parentale, la médiation pourrait être offerte sans frais par le biais des Services du tribunal de la famille (368-6928). S'il s'agit d'un problème qui concerne la prestation de soins familiaux à des personnes atteintes de démence, la médiation est

offerte par l'organisme Alzheimer Society moyennant des frais. L'organisme Alzheimer Society peut être contacté aux numéros 628-2257 ou 1-866-628-2257.

### **Avocats en droit collaboratif**

Appelez la Community Legal Information Association (CLIA) ou le Service de référence aux avocats afin d'obtenir le nom des avocats en droit collaboratif qui pratiquent à l'Î.-P.-É. (1-800-240-9798 ou 892-0853).

L'Association of Collaborative Lawyers of PEI rassemble des avocats formés en droit collaboratif qui pratiquent indépendamment l'un de l'autre. Chaque avocat en droit collaboratif dispose d'une formation spécifique concernant la médiation, la négociation et le processus de résolution des conflits du droit collaboratif ([www.cppei.ca](http://www.cppei.ca)).

### **Arbitres et négociateurs**

Si vous aimeriez faire appel à un processus d'arbitrage ou souhaitez engager les services d'un avocat afin qu'il négocie en votre nom, communiquez avec les grands cabinets d'avocats de votre région, afin de voir s'ils offrent des services d'arbitrage et de négociation. Vous pouvez également utiliser le moteur de recherche du site Web de Lancaster House ([www.lancasterhouse.com/arbitrators/index.asp](http://www.lancasterhouse.com/arbitrators/index.asp)) ou celui de la Atlantic Labour Arbitrators Association ([www.atlanticarbitrators.ca](http://www.atlanticarbitrators.ca)). N'hésitez pas à demander à un arbitre de vous indiquer s'il traite divers types de conflits.

## **Se préparer en vue du règlement extrajudiciaire des différends**

**Important :** Croyez-vous que vous pouvez participer de manière sécuritaire à un processus de règlement des différends? S'il y a présence d'agression, de violence ou d'un déséquilibre de forces entre les parties, le processus de règlement des différends pourrait se révéler inapproprié.

Lorsque que vous vous préparez en vue d'un règlement extrajudiciaire des différends, il est important de déterminer avec soin quelles sont les personnes qui doivent participer. Vous devez également être en mesure de présenter clairement les problèmes qui doivent être résolus.

Toutes les parties doivent s'entendre quant au processus de règlement extrajudiciaire des différends à employer et au professionnel impartial qui facilitera ce processus.

### **Quelques suggestions en vue d'une participation à un processus de médiation et de droit collaboratif**

Chacun d'entre nous réagit différemment à une situation de conflit. Dans le cadre d'une médiation ou d'un processus de droit collaboratif, l'objectif à atteindre est une collaboration des parties en vue d'une résolution du conflit. Lorsque vous collaborez, vous trouvez des solutions qui sont acceptables pour vous et qui ne requièrent pas qu'une ou l'autre des parties doive capituler. L'objectif est de trouver une solution où tous sont gagnants. Dans le cadre d'une médiation ou d'un processus de droit collaboratif, l'accent est mis sur le fait de

comprendre les besoins de toutes les parties et de trouver des façons originales de combler les besoins de tous. Il arrive fréquemment que les solutions soient fort différentes des solutions opposées que les parties mettaient de l'avant au départ.

Les tensions et conflits peuvent être diminués ou augmentés en fonction de la façon que nous choisissons d'exprimer nos réflexions et nos sentiments. Lorsque vous débutez une démarche de résolution de conflit, essayez d'utiliser des messages commençant par « Je ». Il s'agit d'un type de communication où la personne qui parle le fait à propos de ce qu'elle ressent sans blâmer la ou les autres parties.

Par exemple : « Tu es un parent épouvantable. Je fais tout le travail en ce qui concerne les enfants et tu es tellement paresseux que tu n'arrives même pas à aller chercher les enfants après l'école. » Si vous exprimez vos sentiments de cette façon, il est fort probable que le conflit va s'envenimer. Voici un exemple d'un message formulé en utilisant le « Je » :

« Lorsque je t'entends dire que tu n'iras pas chercher les enfants après l'école, je suis frustré parce que j'ai l'impression que la responsabilité des soins des enfants ne repose que sur mes épaules. Je veux discuter de façons qui nous permettraient de partager cette responsabilité. » En présentant clairement la situation, l'impact sur vous et l'éventuelle solution, vous pouvez faire en sorte que chacun d'entre vous puisse s'orienter vers une résolution du conflit.

Voici d'autres conseils :

- Tentez d'exprimer ce qui est important pour vous plutôt que la solution que vous préconisez. Par exemple, je pourrais affirmer que je dois être le seul à avoir la garde des enfants. En fait, ce qui est véritablement important pour moi, c'est que les enfants aient un milieu stable et qu'ils se sentent à l'aise quant à leur routine quotidienne. La garde unique et entière est une façon d'obtenir ce résultat, mais il existe d'autres moyens.
- Assurez-vous de ne parler qu'en votre propre nom. Inclure les opinions ou les perceptions des autres dans la conversation peut amener de la confusion et des méprises.
- Lorsque l'autre partie s'exprime, écoutez attentivement et essayez de comprendre sa perception des choses et ses sentiments.
- N'oubliez pas que 90 % de la communication entre les humains passe par le langage corporel et le ton de la voix. Essayez de conserver une posture, une expression du visage et un ton de voix qui soient ouverts et positifs.
- Plutôt que de mettre l'accent sur qui a raison et qui a tort, concentrez-vous sur le fait de comprendre la vision des choses de chaque personne et de tenter de trouver des moyens originaux de résoudre le conflit.
- Exercez-vous avec une personne en qui vous avez confiance, afin de déterminer comment vous décririez le conflit et vos intérêts. Demandez à cette personne de jouer le rôle de l'autre partie. Vous pourriez en retirer des leçons et des commentaires précieux. Exercez-vous à utiliser vos messages débutant par « Je ».



## **Comment participer à un processus d'arbitrage**

L'arbitrage se concentre davantage sur les faits que sur les relations interpersonnelles. Dans le cadre d'un arbitrage, il est important d'énoncer clairement les faits et de présenter des éléments de preuve lorsque c'est votre tour de vous exprimer. Assurez-vous :

- d'être courtois;
- d'être clair;
- d'éviter de vous écarter du sujet;
- de préparer tant les éléments de preuve que vous présenterez et que les témoins;
- d'être bien organisé;
- de suivre les règles établies par l'arbitre.

## **Qu'arrive-t-il si le processus de règlement extrajudiciaire des différends est un échec?**

Si vos tentatives en vue de résoudre le conflit échouent, vous souhaitez peut-être envisager une forme différente de règlement extrajudiciaire des différends – par exemple, si la médiation échoue, les parties peuvent choisir de se prévaloir du processus d'arbitrage. Vous souhaitez peut-être également consulter un avocat pour obtenir des conseils juridiques.

Aller en cour pour régler votre différend est votre dernier recours.

Si vous ne connaissez pas d'avocat, mais avez besoin de conseils juridiques, communiquez avec le Service de référence aux avocats en composant le 892-0853 ou le 1-800-240-9798. Vous obtiendrez une courte consultation moyennant des frais modestes.

**Vous pouvez soutenir la CLIA en devenant bénévole, en devenant un membre ou en faisant un don: [www.canadahelps.org/fr/dn/5816](http://www.canadahelps.org/fr/dn/5816) (vous recevrez un reçu de charité).**

La présente brochure a été préparée par la Community Legal Information Association of Prince Edward Island, Inc. Elle contient des renseignements d'ordre général concernant la loi. Elle ne contient pas de conseils juridiques. Pour obtenir des conseils juridiques, vous devez consulter un avocat. Si vous ne connaissez pas d'avocat, communiquez avec le Service de référence aux avocats en composant le 892-0853 (dans la région de Charlottetown) ou le 1-800-240-9798 (sans frais).

L'organisme Community Legal Information Association of PEI Inc. (CLIA) est une œuvre de charité subventionnée par le ministère de la Justice Canada, le ministère de la Justice et de la Sécurité publique de l'Î.-P.-É., la Law Foundation of PEI, ainsi que par d'autres sources de financement. La CLIA fournit aux citoyen(ne)s de l'Î.-P.-É. des informations utiles et compréhensibles concernant les lois et le système judiciaire de l'Î.-P.-É.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, vous pouvez nous téléphoner au 892-0853 ou au 1-800-240-9798, visiter notre site Web ([www.cliapei.ca](http://www.cliapei.ca)), ou nous envoyer un courriel à l'adresse [clia@cliapei.ca](mailto:clia@cliapei.ca). Nous avons également une présence sur Facebook.

La reproduction du présent document à des fins non commerciales est encouragée.

Numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance : 118870757RR0001

ISBN 978-1-897436-44-8

Novembre 2010