



REMÉDIER À LA SITUATION

Guide sur les modes de prévention et règlements des différends (PRD)

PROGRAMME FONDS ACCÈS JUSTICE

En partenariat avec :



GUIDE SUR LES PRD

Le but du présent guide est de faire connaître les modes de prévention et de règlements de différends à plus de 13 000 jeunes entrepreneurs et futurs entrepreneurs du Québec, ainsi que de leur offrir de l'accompagnement au cours de la prochaine année.

Il s'agit d'un service d'accompagnement personnalisé en prévention et en règlement de différends pour les entrepreneurs dont l'entreprise cumule moins de 60 mois d'existence. Le but est de rendre ce service accessible dans un moment déterminant pour une jeune pousse. Le projet comporte des activités de sensibilisation sur les modes alternatifs de règlements de différends, ainsi que des activités sur la prévention de conflits. Un service d'accompagnement sera également offert.

Propulsio Conseillers d'affaires 360° S.E.N.C.R.L

www.propulsio360.com

642 rue de Courcelle, bureau 317
Montréal (Québec), H4C 3C5

T: 514-437-1055

F: 514-221-2026



TABLE DES MATIÈRES

I. Principes généraux	3
II. Ce qui nous pousse à utiliser les modes de PRD	4
III. Les différents modes de PRD	5
1. La négociation	6
2. La médiation	7
3. La conciliation	12
4. La conférence de règlement à l'amiable (CRA)	14
5. L'arbitrage	16
IV. Questions de réflexion	19
V. Conclusion	20



I. PRINCIPES GÉNÉRAUX

Depuis le 1er janvier 2016, un nouveau *Code de procédure civile* introduit des changements majeurs dans les obligations des justiciables face aux modes de prévention et de règlement des différends (« PRD »). Il impose notamment une obligation de considérer d'autres options que la judiciarisation des conflits. Ainsi, avant de porter un litige devant le tribunal, il faudra s'assurer que ces options ont été explorées et que les parties ne peuvent réussir à s'entendre autrement que devant un tribunal.

Le processus de PRD est volontaire. Par contre, une fois engagées, les parties sont tenues de participer de bonne foi, de coopérer durant tout le processus, d'agir de manière transparente et honnête, afin de favoriser un règlement. [1]

De plus, les parties peuvent choisir de concert de mettre la prescription sur « pause », durant une période maximale de 6 mois, afin de ne pas perdre leur droit à un recours judiciaire en cas de non règlement. [2] En effet, dans une telle situation, les parties peuvent se prévaloir des recours judiciaires, sauf s'ils ont eu recours à l'arbitrage, puisque les sentences arbitrales sont finales et sans appel.

[1] Article 2 C.p.c., RLRQ c C-25

[2] Article 7 C.p.c., RLRQ c C-25

II. CE QUI NOUS POUSSE À UTILISER LES MODES DE PRD

Les modes de PRD sont extrêmement avantageux dans plusieurs situations puisqu'ils permettent aux parties :

- De conserver une certaine harmonie et de préserver leur relation;
- De se concentrer sur les aspects du conflit qui sont pertinents pour elles, au-delà des réponses juridiques;
- Des solutions autres que juridiques amenées par les parties : échanges d'excuses, etc.;
- D'encadrer et d'encourager les échanges et la communication efficace; et
- De préserver la confidentialité du conflit et de son dénouement, à l'inverse des décisions des tribunaux, qui sont publiques.

De plus, avant de se lancer dans un processus judiciaire long, coûteux et ardu, il est essentiel de se questionner sur l'impact économique, émotionnel et temporel d'un procès. Le recours aux PRD vous offre notamment un processus :

- Souple et flexible, adaptable à l'horaire des parties;
- Dont les frais peuvent varier selon les exigences et les attentes des parties et surtout, en fonction du montant en jeu;
- Moins stressant et moins drainant psychologiquement.

*Propulsio
Conseillers
d'affaires 360°
S.E.N.C.R.L*

*www.propulsio360.com
642 rue de Courcelle, bureau 317
Montréal (Québec), H4C 3C5*

*T: 514-437-1055
F: 514-221-2026*

III. LES DIFFÉRENTS MODES DE PRD



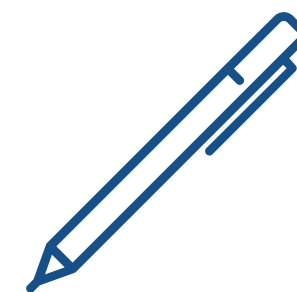
La négociation



La médiation



La conciliation



La conférence de
règlement à
l'amiable (CRA)



L'arbitrage

III. LES DIFFÉRENTS MODES DE PRD



LA NÉGOCIATION

La négociation est un processus volontaire, qui peut se faire avec ou sans la présence des avocats des parties. Dans tous les cas, elle se déroule sans la présence d'une tierce personne impartiale. De plus, les parties sont libres d'adopter la forme de négociation désirée et de créer leurs propres règles, sous réserve des règles d'ordre public.

LA NÉGOCIATION COMPÉTITIVE

L'objectif de ce type de négociation est de découvrir la position de l'autre, sans dévoiler la sienne et d'obtenir la meilleure solution en favorisant son intérêt personnel. Les deux parties tentent de faire céder l'adversaire et de « gagner ». Bien sûr, ce type de négociation est à éviter dans un contexte où les deux parties cherchent véritablement à résoudre un conflit.

LA NÉGOCIATION COLLABORATIVE

La négociation collaborative repose davantage sur l'expression et l'écoute des détails entourant le conflit afin de découvrir les véritables enjeux du conflit, les besoins et intérêts des parties, ainsi que la recherche de solutions avantageuses pour tous. Elle nécessite une ouverture d'esprit et une attitude basée sur les intérêts des parties plutôt que sur leurs positions.

III. LES DIFFÉRENTS MODES DE PRD

LA MÉDIATION

La médiation est un processus confidentiel où la communication et les échanges entre les parties sont guidés par une tierce partie impartiale, le médiateur. Règle générale, la médiation est un processus volontaire. Par contre, si les parties ont prévu une clause de médiation obligatoire, elles sont tenues d'y participer.

Il existe trois grandes formes de médiation : La médiation transformative, la médiation évaluative et la médiation facilitante.

- **La médiation transformative** est souvent utilisée dans les cas de discrimination et de harcèlement, puisqu'il s'agit d'un modèle axé sur les parties et dirigée vers l'individu. [3]
- **La médiation évaluative** est plus coercitive, permettant au médiateur d'évaluer la position des parties. [4]
- **La médiation facilitante**, quant à elle, constitue le modèle de base, où le médiateur accompagne les parties dans la recherche de solutions mutuellement satisfaisante. [5]

[3] Justice participative, Collection de droit 2019-2020, École du barreau, Édition Yvon Blais, 2019, p. 17.

[4] Idem.

[5] Idem.

III. LES DIFFÉRENTS MODES DE PRD

LA MÉDIATION

a. Le médiateur

Le médiateur, habituellement choisi par les parties, n'a aucun pouvoir décisionnel. Les solutions sont donc choisies de concert par les parties. Le médiateur doit s'assurer de la bonne collaboration et coopération des parties tout au long du processus. Il facilite la communication et la négociation. Il peut faire des suggestions, tel que le recours à des spécialistes du domaine pertinent, de même que de donner des exercices et des devoirs à effectuer aux parties.

III. LES DIFFÉRENTS MODES DE PRD

LA MÉDIATION

b. Le déroulement

Avant d'entamer la médiation, le médiateur rencontre chacune des parties pour leur expliquer le fonctionnement de la médiation et les modalités d'une première séance. Une convention de médiation doit également être signée entre les parties et le médiateur afin de délimiter son mandat, ainsi que les modalités de la médiation.

Comme pour la négociation collaborative, l'objectif ici est l'expression et l'écoute des détails entourant le conflit afin de découvrir les véritables enjeux du conflit et les besoins et intérêts des parties. La médiation peut se dérouler sous différentes formes. Plusieurs médiateurs utilisent des techniques créatives telles que le remue-méninge et la boîte à images afin de favoriser la recherche de solutions innovatrices et avantageuses pour tous. De plus, il existe différents styles de médiateur, tels que le médiateur « chef d'orchestre » ou le médiateur interventionniste.

Le but ultime de la médiation est de conclure une entente commune et d'ainsi résoudre le conflit. Pour être valide, l'entente doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé. Les termes de l'entente sont rédigés par les parties ou par le médiateur et signés par eux. Pour que cette dernière soit exécutoire, elle doit être homologuée par le tribunal. [6]

[6] Articles 605 à 615 C.p.c.

LA MÉDIATION

c. La médiation-arbitrage

Si les parties n'arrivent pas à s'entendre, le médiateur peut, sous consentement des parties, modifier son rôle et devenir arbitre, chargé de trancher le différend.

i. La médiation civile et commerciale

La médiation en matière civile et commerciale est de plus en plus populaire au Québec et est très appréciée des personnes qui y ont recours. En effet, elle permet de préserver les relations entre les parties et de trouver des solutions raisonnables et adaptées à leurs besoins.

Les frais et honoraires du médiateur sont souvent partagés entre les parties ce qui rend le processus peu coûteux. En général, il s'agit des honoraires professionnels du médiateur, frais de déplacement, location de salle, etc.

Lorsque vient le moment de choisir son médiateur, il est important d'agir avec prudence. En effet, aucune formation n'est obligatoire pour pratiquer la médiation au Québec. C'est pourquoi il est essentiel de se renseigner à savoir si le médiateur a suivi une formation adéquate, s'il répond à un code d'éthique et de déontologie, s'il détient une assurance responsabilité, etc.

Le Barreau du Québec et l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ) accréditent des médiateurs en matière civile et commerciale, bien qu'il ne soit pas obligatoire d'avoir recours à ces services pour trouver un médiateur.

LA MÉDIATION

ii. La médiation en conflit de travail

En contexte de travail, la médiation est également une excellente solution afin de favoriser la résolution efficace et harmonieuse d'un conflit, préservant ainsi la relation de travail entre les parties.

Un service de médiation est offert aux salariés et aux employeurs concernés par une plainte pour harcèlement psychologique, un congédiement fait sans cause juste et suffisante ou pour une pratique interdite. [7]

iii. La médiation aux petites créances

Afin d'être éligible aux petites créances, l'enjeu financier doit être inférieur à 15 000 \$. [8] Lorsqu'une personne remplit le formulaire, en demande comme en défense, elle peut y indiquer son désir de bénéficier du service de médiation, entièrement gratuit. Comme il s'agit d'un processus volontaire, les deux parties doivent consentir pour que le greffier leur assigne un médiateur.

[7] Site web CNESSt: <https://www.cnt.gouv.qc.ca/plaintes-et-recours/mediation/index.html>.

[8] Articles 536 et 570 C.p.c., RLRQ c C-25

III. LES DIFFÉRENTS MODES DE PRD

LA CONCILIATION

La conciliation est un processus confidentiel où une tierce partie impartiale, le conciliateur, travaille avec les parties afin de trouver une solution satisfaisante pour tous. La conciliation ressemble beaucoup à la médiation, mais elle a lieu au sein d'une institution tel qu'un tribunal, un ordre professionnel, un organisme gouvernemental, etc.

a. Le conciliateur

Le conciliateur est donc un juge, un professionnel indépendant nommé par l'ordre, etc.

III. LES DIFFÉRENTS MODES DE PRD

LA CONCILIATION

b. Le déroulement

Il s'agit également d'un processus volontaire, qui peut prendre fin à tout moment selon la volonté des parties. En cas d'échec de la conciliation, les parties peuvent faire recours au système judiciaire. En cas de succès du processus de conciliation, les parties rédigeront une entente qui devra ensuite être homologuée par le tribunal pour être exécutoire.

La conciliation est gratuite dans les organismes gouvernementaux, tribunaux et ordres professionnels. En effet, on retrouve ces services au Tribunal administratif du Québec (TAQ) [9], à la Commission des normes de l'équité de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), au Tribunal administratif du Travail (TAT) [10], dans les différents ordres professionnels, etc.

À titre d'exemple, durant le processus de négociation d'une convention collective entre une association accréditée et un employeur, il arrive souvent que le déroulement soit laborieux et que les parties ne parviennent pas à une entente. Le Code du travail prévoit donc l'option d'avoir recours à un tiers, un conciliateur, afin d'encadrer le processus et de favoriser la communication efficace entre les parties. [11]

[9] Article 120 L.j.a., RLRQ c J-3

[10] Article 21 L.i.t.a.t., RLRQ c T-15.1

[11] Article 54 C.t., RLRQ c C-27

III. LES DIFFÉRENTS MODES DE PRD

LA CONFÉRENCE DE RÈGLEMENT À L'AMIABLE (CRA) ^[12]

La conférence de règlement à l'amiable (CRA) est un processus gratuit, offert à la Cour du Québec, à la Cour supérieure, ainsi qu'à la Cour d'appel. Donc, pour y avoir accès, une demande en justice doit préalablement avoir été déposée.

a. Le juge

La CRA est présidée par un juge de la Cour en question, qui agit de manière impartiale et indépendante, en tentant de favoriser la communication et le dialogue entre les parties, afin de découvrir les véritables enjeux sous-jacents au conflit et de trouver des solutions mutuellement satisfaisantes. Le fait qu'un juge préside la conférence a un réel impact sur l'attitude des parties. Son autorité permet d'établir une égalité entre elles, une certaine efficacité et un respect de l'ordre public.

[12] Articles 161 à 165 C.p.c., RLRQ c C-25 et pour la Cour d'appel, articles 381-382 C.p.c., RLRQ c C-25

III. LES DIFFÉRENTS MODES DE PRD

LA CONFÉRENCE DE RÈGLEMENT À L'AMIABLE (CRA)

b. Le déroulement

Contrairement aux autres modes de règlement des différends, celui-ci est parallèle au système judiciaire, ce qui signifie qu'il ne ralentit pas le déroulement du procès, ce dernier n'étant pas suspendu durant la CRA. L'information recueillie lors de la CRA est confidentielle et ne peut être utilisée par une partie durant le procès. Afin de préserver la confidentialité du processus, le juge président la CRA ne peut siéger lors du procès.

Durant la CRA, les parties sont présentes, accompagnées ou non de leurs avocats et des experts nécessaires. Contrairement à ce que l'on pourrait penser, le juge qui préside la CRA n'a aucun pouvoir décisionnel et ne peut rendre des opinions juridiques. Son rôle est de favoriser la communication efficace entre les parties, de développer des solutions mutuellement satisfaisantes pour les parties, de contrôler le processus et son bon déroulement, et finalement de s'assurer que l'entente respecte l'ordre public.

Si une entente découle de la CRA, elle sera rédigée par les parties, ou par leurs avocats, et devra être homologuée par le tribunal pour être exécutoire. Le juge qui préside la CRA peut procéder à l'homologation sur demande des parties. À l'inverse, si aucun règlement n'intervient, le juge peut transformer la séance en gestion de l'instance. Ce mode de PDR a un taux de succès de 95%.

III. LES DIFFÉRENTS MODES DE PRD

L'ARBITRAGE

Il s'agit en quelque sorte d'un procès privé confidentiel, où les parties prévoient, contractuellement, de remettre leur conflit entre les mains d'un (ou de plusieurs) arbitre(s) qui tranche(nt) le conflit et détermine(nt) les conclusions, telles que la condamnation à des dommages-intérêts. [13] Le contrat entre les parties établit les règles particulières applicables entourant l'arbitrage. [14]

a. La clause compromissoire

La clause compromissoire est une clause d'arbitrage obligatoire entre les parties. [15] Ce principe est codifié à l'article 2638 du *Code civil du Québec*. En effet, il arrive assez fréquemment que les parties prévoient l'arbitrage contractuellement comme mode de règlement en cas de conflit, par exemple dans les contrats d'affaires ou dans les contrats de travail.

[13] Article 620 C.p.c., RLRQ c C-25

[14] Article 622 C.p.c., RLRQ c C-25

[15] *Zodiac International Productions c. Polish People's Republic*, [1983] 1 R.C.S. 529.

III. LES DIFFÉRENTS MODES DE PRD

L'ARBITRAGE

b. L'arbitre

L'avantage majeur de l'arbitrage est la possibilité de nommer un arbitre qui est également un spécialiste dans le domaine en question. En effet, très souvent, les juges des tribunaux sont des juristes très accomplis, mais peuvent avoir très peu de notions dans un domaine pointu.

Typiquement, il y a aura un ou trois arbitres. Ils sont choisis conjointement par les parties, et lorsqu'il y en a trois, chacun en choisit un et les arbitres nommeront le troisième. [16] L'arbitre a une obligation d'impartialité et doit dénoncer tout fait qui pourrait mettre en doute son impartialité. Les parties partagent généralement les honoraires et frais reliés à l'arbitre. Il est essentiel de considérer les coûts reliés au choix de nommer trois arbitres. Cela complexifie le dossier, l'agenda de plusieurs personnes est à considérer, etc.

[16] Article 624 C.p.c.,
RLRQ c C-25.

III. LES DIFFÉRENTS MODES DE PRD

L'ARBITRAGE

b. Le déroulement

L'arbitrage sera enclenché par l'envoi d'un avis d'une partie à l'autre, découlant d'une obligation légale ou d'une clause contractuelle. [17] Ensuite, les parties choisissent le ou les arbitres, ainsi que les règles applicables et la procédure à suivre. [18] Les parties doivent se communiquer les faits pertinents, ainsi que les pièces et les preuves, tel un procès civil. [19] L'audition ressemble généralement à celle d'un procès civil : les parties sont entendues, des témoins sont appelés, etc. [20]

Dans les trois mois suivants le délibéré, la sentence arbitrale est rendue. Cette dernière est finale et sans appel [21]. Elle doit être homologuée par le tribunal afin d'être exécutoire.

[17] Article 631 C.p.c., RLRQ c C-25.

[18] Article 633 C.p.c., RLRQ c C-25.

[19] Idem.

[20] Idem.

[21] Article 642 C.p.c., RLRQ c C-25.

IV. QUESTIONS DE RÉFLEXION

Est-il important pour moi de conserver un certain contrôle dans la recherche de la solution à mon conflit?

Oui Non

Est-il important pour moi de préserver mes relations?

Oui Non

Est-il important pour moi d'avoir la chance de m'expliquer et de comprendre l'autre?

Oui Non

Suis-je une personne qui est angoissée par le conflit et par la confrontation?

Oui Non

Est-ce que je privilégie l'efficacité?

Oui Non

Est-il important pour moi de garder un contrôle sur les coûts engendrés par mon conflit et par la recherche d'une solution?

Oui Non

Suis-je prêt(e) à faire des compromis, à trouver une solution mutuellement satisfaisante, plutôt que de savoir qui a raison et qui a tort?

Oui Non

Est-ce que je considère que d'autres éléments que le droit peuvent être pertinents lors de la recherche d'une solution à un conflit?

Oui Non



V. CONCLUSION

Puisque les modes de PRD doivent obligatoirement être considérés lors d'un litige, il est primordial de se renseigner adéquatement sur les différentes options qui s'offrent à nous, comprendre leur fonctionnement, ainsi que leurs avantages et inconvénients pour faire un choix éclairé et judicieux.

Enfin, tel qu'expliqué dans ce guide, les modes de PRD peuvent être des outils formidables afin d'accélérer le processus de règlement des conflits, de trouver des solutions mutuellement avantageuses à moindre coût, et pour conserver le contrôle dans l'élaboration d'une solution acceptable pour tous.

MERCI

PROPULSIO 360°

642 rue de Courcelle, bureau 317
Montréal (Québec), H4C 3C5

www.propulsio360.com
info@propulsio360.com

T: 514-437-1055

F: 514-221-2026

 @propulsio360

 @propulsio360

 @propulsio360



PROPULSIO
Conseillers d'affaires 360°
S.E.N.C.R.L.