



PROFESSIONNELS EN RÈGLEMENT
DES DIFFÉRENDS S.A.

PRDSA

FACILITE LE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

PRDSA^{MC} est un cabinet de prévention et de règlement des différends qui regroupe des professionnels du droit, de la psychologie et des disciplines connexes dont l'expertise est reconnue en matière de **médiation**, **d'arbitrage**, **d'enquête impartiale**, de **coaching** et de **formation**. Nous agissons à titre de **tiers impartiaux** pour amener nos clients des secteurs public et privé à prévenir et à résoudre des situations problématiques complexes en matière commerciale, en milieu de travail ou lors du traitement des plaintes de harcèlement psychologique.



TABLE DES MATIÈRES

- 1 › Vision
- 2 › Mission
- 3 › Valeurs
- 4 › Nos services
- 8 › Formation
- 10 › Nos professionnels
- 11 › Nouvelles technologies et production multimédia
- 12 › Engagement international

VISION

À titre de principal cabinet juridique multidisciplinaire spécialisé en prévention et règlement des différends au Québec, nous aidons un nombre croissant d'organisations publiques et privées à cheminer vers une culture empreinte de respect et de créativité dans le règlement des différends. Nous contribuons à améliorer l'accès à la justice civile privée pour les citoyens et les groupes que nous desservons en mettant l'accent sur la responsabilisation des parties en conflit dans l'élaboration de solutions équitables et satisfaisantes pour elles.

OPTIMISER
LA COLLABORATION
DANS UN CLIMAT
DE CONFIANCE

MISSION

Nous sommes d'abord et avant tout des **tiers impartiaux**. Notre rôle consiste à soutenir nos clients en mettant à leur disposition des mécanismes appropriés de règlement des différends à la fois efficaces et proportionnés par rapport à la nature des problématiques en cause.

« Grâce à une offre de services qui s'inscrit dans un continuum allant des modes collaboratifs aux modes adjudicatifs, nous aidons nos clients à dénouer des situations conflictuelles, même les plus complexes, en faisant preuve d'une impartialité inébranlable et en respectant les normes d'éthique les plus strictes. »

VALEURS

Nous respectons en tout temps des règles d'éthique et de prudence élevées.

Nous actualisons en outre les valeurs suivantes dans nos interventions :

- › Le libre choix des parties
- › L'impartialité
- › L'adhésion des parties
- › La responsabilité professionnelle
- › L'empathie
- › La confidentialité et le secret professionnel
- › L'indépendance

NOS SERVICES

Nous offrons des services intégrés de prévention et de règlement des différends dans les domaines des **conflits en milieu de travail**, du **harcèlement psychologique**, des **différends civils et commerciaux**.

- › Médiation
- › Enquête impartiale
- › Évaluation neutre
- › Arbitrage
- › Coaching et soutien des gestionnaires
- › Formation

LA MÉDIATION

La médiation, un processus mis en œuvre par les parties avec l'aide d'un tiers impartial, facilite le règlement amiable des différends.

Opter pour la médiation, c'est choisir un moyen efficace et abordable de régler un conflit ou un litige de façon mutuellement satisfaisante.

Les médiateurs de PRDSA savent s'adapter aux besoins des parties, aux particularités propres au conflit et à la compétence des négociateurs.

Tout au long du processus, le rôle du médiateur consiste à faciliter les négociations, à aider les parties à préciser leur différend et à définir les modalités d'un règlement acceptable.

« Le médiateur contribue à assurer, dans un cadre volontaire, une communication efficace et franche entre les parties. »

L'ENQUÊTE IMPARTIALE

Dans le cadre d'une telle enquête, nous rendons une opinion impartiale sur le bien-fondé des plaintes liées au harcèlement psychologique en milieu de travail et recommandons les mesures appropriées pour agir positivement sur les facteurs de risque et optimiser la prévention. L'employeur peut procéder à une enquête lorsqu'il a des motifs de croire qu'un employé est victime de harcèlement et peut opter pour un enquêteur externe par souci d'objectivité, d'impartialité et d'indépendance.

« Le droit d'un salarié d'évoluer dans un milieu exempt de harcèlement psychologique a pour corollaire l'obligation de l'employeur de prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement et, le cas échéant, le faire cesser. »

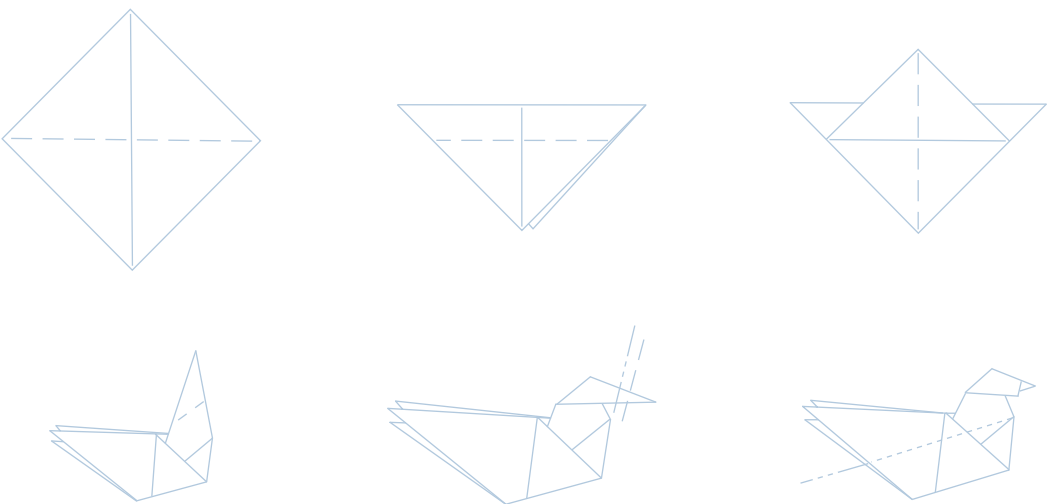
L'ÉVALUATION NEUTRE

Aux clients qui sont aux prises avec des tensions relationnelles au sein d'un milieu de travail, nous proposons une démarche d'évaluation neutre avant le recours à un mode approprié de règlement de différends. L'objectif consiste à dresser un portrait systémique d'une situation relationnelle difficile pour définir les différentes dynamiques individuelles, structurelles et organisationnelles. À partir d'entrevues structurées menées auprès des personnes impliquées, l'évaluateur recueille des données sur les éléments ayant pu contribuer à la détérioration du climat et au maintien des tensions et recommande la mise en place des mesures de rétablissement appropriées.

L'ARBITRAGE

La méthode de l'arbitrage est fondée sur le modèle adjudicatif qui exige qu'une partie impartiale rende une décision. Il s'agit d'un processus juridictionnel qui lie les parties, mais qui leur permet de définir la plupart des aspects du processus pour satisfaire leurs besoins. En outre, les parties peuvent choisir l'arbitre et exercer un contrôle sur le processus.

Afin que le recours à l'arbitrage demeure un processus de règlement de différends rapide, économique et adapté aux besoins et intérêts des parties, PRDSA offre des services taillés sur mesure comme l'arbitrage accéléré, l'amiable composition, l'arbitrage non décisionnel et la médiation-arbitrage.



COACHING ET SOUTIEN DES GESTIONNAIRES

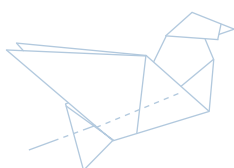
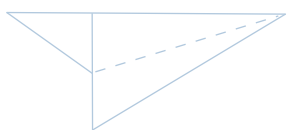
Notre équipe est également outillée pour offrir un accompagnement individuel et personnalisé aux cadres souhaitant perfectionner leurs habiletés en gestion de conflits.

L'objectif principal de nos services de coaching et de soutien consiste à appuyer les efforts visant à assurer le maintien de relations interpersonnelles saines dans l'équipe, et ce, afin de prévenir l'émergence de situations de harcèlement psychologique au travail ou la détérioration du climat au sein des milieux.

Nous misons notamment sur le développement des compétences suivantes :

- › Médiation interne
- › Gestion de soi
- › Gestion de la dynamique groupale
- › Communication appliquée au rôle de gestion

« La mise en place de programmes d'aide aux organisations, de même que la rédaction et la mise à jour de politiques organisationnelles en matière de respect au travail, favorise la responsabilisation des personnes dans la prévention et le règlement de conflits. »



FORMATION

Nos activités de formation visent à aborder les enjeux actuels des organisations publiques et privées et permettent aux participants d'acquérir des compétences de gestion hautement recherchées.

Nos formations sont données par une équipe de formateurs accrédités et diplômés en prévention et règlement des différends.

Afin de répondre aux différents besoins des organisations et des travailleurs, nos conférences et ateliers de formation peuvent être offerts en ligne, ou dans le cadre d'ateliers de groupe ou de conférences conçues pour de plus larges auditoires.

Alors que la formation en ligne mise sur l'acquisition de connaissances, la formation en groupe permet quant à elle le développement de savoir-faire, en offrant notamment la possibilité de mettre en pratique les acquis dans le cadre de mises en situation et de jeux de rôles interactifs.

Notre organisation est agréée par la Commission des partenaires du marché du travail, en vertu du *Règlement sur l'agrément des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation*. Les activités de formation offertes répondent ainsi aux exigences de la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*. Nous sommes également membres de la Société de formation et d'éducation continue (SOFEDUC), ce qui nous permet d'attribuer à nos participants des unités d'éducation continue (UEC).



VOICI UN APERÇU DES FORMATIONS QUE NOUS OFFRONS :

Médiation et enquête interne : Que puis-je faire ? Que dois-je faire ?

Les politiques de traitement des situations de harcèlement psychologique (HP) au travail attribuent souvent au responsable HP la responsabilité de mettre en place les mesures défensives appropriées et conséquemment, de mener les processus de médiation et d'enquête à l'interne en lui réservant la possibilité de recourir à un tiers impartial à l'externe. Les deux formations ci-après proposent un programme complet de cinq jours visant à appuyer les responsables du traitement des situations de HP dans la prise en charge de ces processus.

PRATIQUER LA MÉDIATION INTERNE EN MILIEU DE TRAVAIL

PUBLIC VISÉ :

Personnes responsables du traitement des plaintes, gestionnaires et professionnels des ressources humaines

DURÉE : 3 JOURS

Cette formation de trois jours vise à aider les participants à mieux connaître les bases du processus de médiation et du règlement de conflits relationnels en milieu de travail pour mieux les appliquer à des situations concrètes. Le cours aborde entre autres les divers types de conflits en milieu de travail, les bases du processus de médiation, les habiletés de communication, la gestion des émotions fortes et des impasses, ainsi que les limites du modèle de médiation interne. Cette formation constitue une introduction à la formation de base des médiateurs.

DIRIGER UNE ENQUÊTE INTERNE EN HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE

PUBLIC VISÉ :

Personnes responsables du traitement des plaintes

DURÉE : 2 JOURS

Cette formation de deux jours vise à aider les participants à mieux connaître et à adopter des stratégies et techniques appropriées pour intervenir en qualité d'enquêteur interne. La formation aborde entre autres les meilleures pratiques pour mener une enquête réussie en toute équité, les éléments substantifs de la définition du harcèlement ainsi que les facteurs d'appréciation, et enfin, les limites du modèle de l'enquête réalisée par un gestionnaire à l'interne.

Une spirale dangereuse...

COMPRENDRE ET DÉSAMORCER LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

PUBLIC VISÉ :

Travailleurs sans responsabilité de gestion

DURÉE : 3 HEURES

Si les conduites associées au harcèlement sont souvent cachées et insidieuses, les conséquences psychologiques et organisationnelles de ce phénomène sont, quant à elles, aussi manifestes que dévastatrices. Cet atelier vise une sensibilisation au phénomène du harcèlement psychologique et à ses principaux déterminants, dont l'incivilité au travail. Il permettra notamment aux participants de détecter les signes précoces d'une dynamique relationnelle malsaine et de connaître les gestes à poser afin de modifier positivement le cours des événements et de participer ainsi à la promotion d'une culture de respect de soi et des autres.

Un gestionnaire averti en vaut deux

PRÉVENIR ET FAIRE CESSER LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL

PUBLIC VISÉ :

Gestionnaires et professionnels des ressources humaines ou de la santé/sécurité au travail

DURÉE : 1 JOUR

Depuis juin 2004, les gestionnaires québécois ont la responsabilité de prendre les moyens raisonnables afin de prévenir le harcèlement et de faire cesser toute situation de harcèlement dont ils auraient eu connaissance dans leur milieu de travail. S'appuyant notamment sur les principaux facteurs de risque et facteurs de protection connus, de même que sur les pratiques éprouvées en matière de prévention et règlement des différends, l'atelier proposé vise à transmettre aux gestionnaires les compétences de base qui leur permettront d'assumer ce double rôle avec confiance, constance et proactivité.

***Pour connaître la description
complète de l'ensemble
de nos formations, veuillez
visiter notre site Web.***

NOS PROFESSIONNELS

L'équipe de professionnels de PRDSA œuvre de façon active au développement d'une offre de services intégrés en prévention et en règlement de différends destinée aux entreprises publiques et privées. La force de notre équipe réside dans :

- › L'expérience, la compétence et l'intégrité de nos professionnels.
- › L'interdisciplinarité qui permet de saisir les nombreux enjeux présents dans les dossiers qui nous sont confiés.
- › Nos professionnels qui sont accrédités et habilités à mettre en œuvre tous les modes appropriés de règlement des différends, des modes collaboratifs aux modes adjudicatifs.
- › Une équipe de permanents qui assurent la cohésion de l'ensemble des interventions et un suivi administratif efficient.

RECRUTEMENT

PRDSA offre régulièrement à des professionnels du domaine des PRD de se joindre à l'équipe en place à titre d'employé permanent ou selon des modalités de collaboration adaptées à la pluralité des modes de pratiques de chacun.

PRDSA tient également à jour une liste de candidats spécialisés en PRD en vue de répondre à des besoins de placement temporaire, à des mandats à durée déterminée ou à des remplacements intérimaires au sein d'organisations publiques et privées.

« Joignez-vous à nous ! »

NOUVELLES TECHNOLOGIES ET PRODUCTION MULTIMÉDIA

PRDSA est ouvert sur les nouvelles technologies et préconise leur usage dans le cadre de ses pratiques de règlement de différends et de formation. En outre, PRDSA est résolument engagé dans la production de documents multimédias de référence en matière de prévention et de règlement de différends.

Qu'il s'agisse de réduire son empreinte écologique, de limiter les coûts de déplacement et autres frais accessoires ou encore d'étendre la formation donnée à un plus large auditoire au moyen de cours en ligne, nous misons sur les solutions multimédias et les applications mobiles. Nous avons déjà entrepris de réaliser des médiations et des enquêtes par voie de vidéoconférences, lorsque les situations le permettaient. Le coaching à distance est devenu une réalité et la formation à distance fait partie de nos priorités d'action. Notre site Web convivial permet en outre aux clients d'en apprendre davantage sur nos services.

Notre engagement international exige le recours aux plus récentes technologies de communication, lesquelles nous permettent d'offrir de la formation continue à distance et d'assurer la diffusion de documentaires que nous produisons.

« Il importe de maximiser l'utilisation des nouvelles technologies dans la résolution de différends pour étendre l'intervention des professionnels en PRD sur de plus vastes territoires et de plus larges marchés. »

ENGAGEMENT INTERNATIONAL DE PRDSA

Notre division Éducadroits international a pour mission d'accroître la capacité des pays en développement à assurer pour les citoyens l'accessibilité à la justice en formant des médiateurs et des arbitres locaux compétents et en favorisant la mise en place de centres d'arbitrage et de médiation gérés de façon efficace et autonome, le tout dans le cadre d'un continuum de services avec le droit étatique.

En partenariat avec l'Université de Sherbrooke et l'IMAQ (l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec), nous avons réalisé des missions de formation de médiateurs au Sénégal, au Bénin et au Burkina Faso.

Dans chacun des territoires ciblés par les interventions de formation et de conseil, Éducadroits souhaite contribuer à la mise en place d'un climat de confiance favorable aux initiatives de développement économique et social tout en contribuant à la déjudiciarisation et à l'amélioration de la qualité de la vie démocratique locale.



Éducadroits international



prdsa.ca

Contactez M^e Jean Marois, LL.M., Méd. A., président

1080, Côte du Beaver Hall, bureau 1610, Montréal (Québec) H2Z 1S8 Tél. : 514 664-4480, poste 227



prdsa.ca