

Université de Sherbrooke
Faculté de droit

**PROGRAMME DE 2^e CYCLE DE PRÉVENTION
ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**

Année académique 2009

MDN 721
Médiation avancée I

Plan de cours

Trimestre Hivers 2009

Jean Marois LL.M.
Chargé de cours

PLAN DE COURS

MDN 721 – Médiation avancée I

I- CHARGÉ DE COURS

Me Jean Marois (LL.M.)
Médiateur et arbitre accrédité
Professionnels en règlement des différends S.A.
Tél : (514) 664-4480 poste 227
Fax : (514) 664-4481
Courriel : jean.marois@prdsa.ca
Site web : www.prdsa.ca

II- DATES

- Cours 1 & 2 : 03-04 avril 2009
- Cours 3 & 4 : 17-18 avril 2009
- Cours 5 & 6 : 1-2 mai 2009

III- OBJECTIFS

1. Approfondir ses connaissances de la médiation et des problématiques afférentes; appliquer ses connaissances à des cas concrets.
2. Connaître et adopter des stratégies et des techniques pratiques pour intervenir efficacement en tant que médiateur dans des situations complexes.
3. Développer des compétences réflexives en tant que médiateur notamment sur les enjeux éthiques et juridiques en matière de médiation.

IV- CONTENU

<p align="center">Cours du 3 avril 2009 (Jour 1) Principes fondamentaux de la médiation</p>

Introduction

Présentation du contenu du cours. Importance d'une réflexion dans et sur l'action. Devenir un praticien réflexif. Description de l'évaluation des apprentissages.

La révolution des modes de PRD

L'émergence des modes PRD. Pluralisme juridique ou pluralisme normatif?

Les 7 grands principes de la médiation

La liberté des parties, la neutralité et l'impartialité, l'adhésion des parties, l'empathie, la confidentialité et le secret professionnel, la responsabilité du processus et l'indépendance.

Le continuum des modes de PRD : le choix du processus approprié

• Analyse de besoins :

- Notion de conflit
- Typologie des conflits
- Pyramide de besoins
- Escalade conflictuelle

• Design de processus :

Exploration des différents modes de prévention et règlement des différends

- Formation
- Partnering
- Facilitation
- Agent de convocation
- Recherche des faits
- Évaluation neutre (enquête)
- Médiation
- Arbitrage conventionnel et processus connexes

Rappel du processus de médiation

Les quatre étapes du processus

<p style="text-align: center;">Cours du 4 avril 2009 (Jour 2) Les habiletés de communication</p>
--

Le profil du médiateur et les modèles de médiation

Impact de la vision du médiateur sur la médiation, sur sa stratégie et ses tactiques; médiateurs « évaluateurs » et médiateurs « facilitateurs » et modèles de médiation (évaluative, résolutive, éducative, facilitante); objectifs poursuivis, rôle principal

du médiateur, avantages et limites des modèles et domaines d'application de chacun des modèles; test d'identification de son modèle privilégié.

L'écoute et la communication

Les perceptions et l'illusion de transparence

Les freins de l'écoute

Techniques et stratégies de communication : l'encouragement, la reformulation, le résumé, la clarification, le recadrage, la valorisation, le questionnement, le reflet, l'effet miroir et le silence.

La médiation vue sous 3 découpages

Premier découpage : le mouvement général

Deuxième découpage : les deux temps principaux

Troisième découpage : outils et méthodes

Première séance de médiation

Jeu de rôles #1 : *Construction 2000*

Sous-groupes de trois personnes

Retour sur les apprentissages.

<p style="text-align: center;">Cours du 17 avril 2009 (Jour 3) Stratégies et techniques avancées de médiation aux étapes 1 et 2</p>

Les communications préliminaires

Établir sa crédibilité et créer un lien de confiance; obtenir l'engagement des parties de participer à la médiation; choisir une stratégie efficace pour la conduite de la médiation.

Les interventions en médiation

Développer des hypothèses ou formulations de la cause. Test et rétroaction. Interventions non contingentes et contingentes.

Éléments cruciaux des étapes 1 & 2 du processus de médiation :

- Énoncé d'ouverture
- Échange sécuritaire
- Exploration des intérêts cachés
- Formulation du problème
- Détermination de l'agenda

Deuxième séance de médiation

Jeu de rôles # 2 : *Les ponts sont coupés*

Les communications préliminaires et les étapes 1 et 2

Retour sur les apprentissages

Cours du 18 avril 2009

Stratégies et techniques avancées de médiation aux étapes 3 et 4

Éléments cruciaux des étapes 3&4 du processus de médiation :

- Énumération d'options
- Évaluation des options
- Négociation et entente

Rappel des critères de la négociation raisonnée

Les sept critères de succès

Le rôle du médiateur dans le succès de la négociation

Les émotions fortes : les identifier et les gérer

Reconnaître et diagnostiquer les émotions des parties; permettre ou limiter l'expression des émotions; connaître et gérer ses propres réactions aux émotions des autres.

Troisième séance de médiation

Jeu de rôles #2 : *Les ponts sont coupés*

Étapes 3 et 4

Retour sur les apprentissages

<p style="text-align: center;">Cours du 1 mai 2009 (Jour 5) Impasses et aspects juridiques de la médiation</p>
--

Dénouer les impasses

Les causes de l'impasse
Les stratégies de facilitation
Les stratégies de pression

Autres situations problématiques

Les résistances; la mauvaise foi; la violence; l'arrogance; la manipulation, le déséquilibre de pouvoir.

Les pièges en médiation

Cristalliser l'antagonisme, impartialité de surface, erreur d'aiguillage, s'embourber dans le passé, glisser dans un rôle de thérapeute, rapprochement prématuré, contrôle trop serré, se faire embarquer dans le contenu, la médiation à tout prix.

La comédiation et le rôle des avocats

Quatrième séance de médiation

Jeu de rôles #3 : *Mme Chang*
Pratique de la comédiation devant la classe
Retour sur les apprentissages.

<p style="text-align: center;">Cours du 2 mai 2009 (Jour 6) Développement de la pratique des médiateurs</p>

Aspects juridiques de la médiation privée

Le droit « de » la médiation. L'émergence de « normes professionnelles généralement reconnues » dans la pratique de la médiation.

La formation de la convention de médiation

- La clause de médiation. Obligation de négocier de bonne foi. Le contenu de l'obligation de négocier.

Le contrat de service de médiation (aspects civils et déontologiques)

- Le contrat de service professionnel entre les parties et le médiateur :
Nature du contrat de services professionnels. Nature de l'obligation, devoir de compétence et responsabilité professionnelle.
- Contenu du contrat de service professionnel de médiation :
 - Obligation de loyauté et conflits d'intérêts
 - Obligation de confidentialité :
 - Secret professionnel
 - Privilège des communications
 - Devoir de discrétion
 - Protection des renseignements personnels
 - Nouvelles technologies et confidentialité
 - Contraignabilité
 - Obligation de renseignement et de conseil
 - Obligation d'agir dans l'intérêt de ses clients
- La résiliation du contrat de service de médiation

L'entente finale

- Les conditions de validité de l'entente finale. La place du droit substantif dans l'entente finale.
- Les effets de l'entente finale : à l'égard des parties et à l'égard des tiers.

Cinquième séance de médiation

Jeu de rôle #3 : Le bon voisinage
Retour sur les apprentissages

Évaluation du cours par les étudiants

Évaluation des apprentissages

1. Compte-rendu des apprentissages : 50% de l'évaluation

Présentation d'un compte-rendu des trois (3) principaux apprentissages que vous avez faits lors du cours, en référant notamment aux notes que vous aurez prises dans votre cahier de bord et aux lectures faites dans le cadre du cours.

Ce compte-rendu doit être structuré comme suit :

1. Indiquer comment vous avez fait un apprentissage important en tant que médiateur ou client-observateur, dans le cas pratique;
2. Décrire l'apprentissage que vous avez fait. Référer notamment aux notes de cours et à la littérature;
3. Préciser la pertinence de cet apprentissage pour vous en tant que médiateur;
4. Indiquer en quoi cet apprentissage vous permettra d'être compétent en tant que médiateur.

Vous devez vous en tenir à un maximum de deux pages pour chacun des apprentissages présenté.

2. Rédaction d'un travail à déterminer sur les aspects éthiques et juridiques de la médiation : 50% de l'évaluation

La rédaction peut se faire seul ou en équipe de deux personnes. Une seule note sera attribuée par rédaction.

Un travail effectué seul devrait contenir 5 à 7 pages.

Un travail effectué en équipe devrait contenir une dizaine de pages.

La date de remise sera déterminée avec le groupe d'étudiants.

Vous pouvez déposer vos travaux directement au secrétariat du PRD (7^e étage) du Campus de Longueuil de l'Université de Sherbrooke ou au Centre de services à l'attention de Madame Ginette Rochon ou les expédier par la poste au secrétariat des Programmes de PRD à Longueuil aux soins de :

Madame Ginette Rochon
Faculté de droit, Université de Sherbrooke , Campus de Longueuil
1111, rue St-Charles Ouest, Tour Ouest, 5^e Étage, bureau 500
Longueuil, Qc, J4K 5G4

Le mode de formation dans le Cours MDN 721 – Médiation avancée I

Programme de diplôme en prévention et règlement des différends

Modalités d'apprentissage

Lorsque vous interviendrez dans les situations conflictuelles proposées lors du cours, vous ne vous demanderez pas : « Qu'est-ce que je sais? », mais « Qu'est-ce que je fais? »¹. Vous chercherez et inventerez « des façons de faire efficaces », à partir de ce qui vous a été enseigné et de tout ce que vous savez déjà. Vous poserez un geste, tenterez une intervention et en évalueriez le résultat afin de comprendre si votre action était adaptée ou non. Si le geste posé vous permet d'atteindre le but visé, vous comprendrez que c'est une bonne façon de procéder. Vous en tirerez vos propres conclusions et découvrirez ainsi que, dans telle situation, il est avantageux de procéder ainsi. Si vous n'avez pas atteint le but visé, vous réajusterez votre intervention jusqu'à l'atteinte du résultat désiré. Vous aurez alors compris vous-mêmes comment intervenir.

En effet, chaque fois qu'une personne réussit lors d'une intervention dans une situation nouvelle, elle comprend quelque chose de plus. Ce processus se déroule à la vitesse des actions et des réactions rapides qui s'entrechoquent entre les différents acteurs impliqués dans la démarche. Il est donc plus que probable que vous ne soyez pas attentifs à toutes les connaissances acquises lors de vos interventions.

L'activité prévoit des modes d'accompagnement vous permettant de prendre conscience des connaissances que vous allez acquérir lors de vos interventions. Autant il est capital que vous vous appropriiez les connaissances enseignées en les utilisant ou en les appliquant, autant il est nécessaire que vous preniez le temps de prendre conscience de ce que vous avez acquis dans le feu de l'action.

Les activités d'intégration prévues dans le cours occuperont le temps nécessaire pour que chacune et chacun puisse véritablement intégrer les informations présentées. Ces activités seront organisées de façon à ce que vous ayez l'occasion d'évaluer la pertinence des contenus présentés en classe et les intégrer aux connaissances que vous possédez déjà.

Vous êtes invité à **vous rencontrer en groupe de trois ou quatre** (avec les personnes jouant les mêmes rôles que vous durant les exercices de médiation), aux moments que vous choisirez, en dehors du cours, comme lors du repas du midi, pour échanger sur vos réflexions et partager vos questionnements. Ces échanges contribueront à ce que chacun puisse comparer ses connaissances avec celles des autres, les raffiner et poursuivre ses apprentissages.

Après chaque exercice de médiation où vous interviendrez pendant le cours, **inscrivez dans votre cahier de bord** les principales interventions qui vous ont permis de confirmer

¹ Bourassa, B., Serre, F., Ross, D. Apprendre de son expérience. 1999. Montréal. Presse de l'Université du Québec.

ou de vérifier, de découvrir ou de modifier vos connaissances et vos compétences (ou vos observations en tant que partie à la médiation). Cet exercice constitue un excellent moyen d'approfondir ses apprentissages et d'en prendre conscience.

Nous vous suggérons de tenir un **cahier de bord** à ce seul usage. Nous vous proposons d'y prendre des notes, selon le modèle ci-dessous² :

Ce que j'ai dit ou fait	Mon objectif	Ce que j'aurais pu dire/faire	L'objectif de cette alternative
Demandé à Louise : Vous faites-vous bien comprendre?	Réagir à son inconfort évident devant le comportement de Yves alors qu'elle tentait de dire : Je sens que?	Laisser Louise essayer d'articuler ses sentiments, peut-être en lui posant des questions ouvertes comme : qu'est-ce qui se passe pour vous en ce moment? Et si elle était capable d'exprimer son inconfort, je pourrais travailler avec cette information : sinon, je pourrais lui poser la question que je lui ai posée d'abord.	Mettre Louise en contact avec son pouvoir personnel, en lui fournissant l'occasion de clarifier et d'articuler son inconfort; il était peut-être trop tôt pour insister pour qu'elle articule ses sentiments.
Réagir à l'affirmation de Bill que son emploi dépendait de son assentiment à une entente de médiation en disant : je ne sais pas si votre emploi en dépend.	Tenter d'enlever ce qui me semblait être un autre obstacle que Bill plaçait sur le chemin de la réconciliation.	Passer du temps plus tôt, autant que maintenant, à reconnaître les préoccupations de Bill : « Vous êtes encore réellement préoccupé de l'impact de la plainte de harcèlement sexuel sur votre sécurité d'emploi. » Et lui demander : « De quoi avez-vous besoin pour vous soulager de vos préoccupations? »	Réserver mon jugement sur l'impact actuel de la plainte sur l'emploi de Bill et lui laisser savoir que ses préoccupations ont été entendues et que moi, en tant que médiateur, je n'avais pas d'information sur l'impact de la plainte sur son emploi.

Il n'est aucunement question de répéter ici ce qui vous a été enseigné. Bien au contraire, vous devez noter vos propres questions, vos propres constatations, vos propres réponses. Ce qui importe, c'est **votre cheminement intellectuel et les conclusions auxquelles vous parvenez**. Il s'agit de faire état de votre appropriation de ce qui a été enseigné.

Les étudiants ayant joué les rôles de clients remplissent une fiche d'observation qui leur sera remise lors du cours.

² Lang, Michael D., Taylor, Alison. The Making of a Mediator – Developing Artistry in Practice, 2000. San Francisco. CA Jossey-Bass Inc Publishers.

Shön, D.A. Educating the Reflective Practitioner. 1987. San Francisco, CA. Jossey-Bass Inc. Publishers

Programme de prévention et de règlement des différends MDN 721 – Développement d’habiletés

Simulations de médiations en trois séances (3 jours différents)

Chacune et chacun doit avoir l’occasion de mener une médiation du début à la fin. Trois cas pratiques sont distribués.

Vous serez regroupés en équipes de trois (3) ou quatre (4) pour chaque cas. Les données générales et les données confidentielles vous sont remises lors de la première journée du cours.

Il est important que vous compreniez le rôle de la partie qui vous sera assigné. Vous devez au moins respecter les éléments décrits dans son rôle, tout en l’enrichissant là où les instructions écrites sont silencieuses. Gardez à l’esprit qu’il n’est pas utile d’exagérer afin de rendre la vie plus difficile au médiateur.

Les séances de médiation durent 2.5 heures. Elles se déroulent chaque samedi du cours (3 séances).

Pendant 15 minutes, après chaque séance, les médiateurs prennent individuellement des notes dans leur cahier de bord. Les étudiants ayant joué les rôles de clients remplissent une fiche d’observation. Par la suite, vous pourrez remettre ces fiches au médiateur.

Nous vous demandons de respecter scrupuleusement l’horaire, à défaut de quoi, il sera impossible de travailler efficacement. Chacun doit se sentir responsable de commencer et de terminer à temps la séance de médiation ainsi que la période de réflexion personnelle de 15 minutes qui suit.

Une séance de débriefing en classe d’environ une heure suivra chaque séance de médiation.

Pour vous permettre de profiter de l’expérience le mieux possible, vous êtes fortement incités à vous rencontrer en groupes de 3 ou 4, pendant au moins 15 minutes chaque jour de cours, afin d’échanger vos réflexions sur la médiation où vous jouez le rôle de médiateur. Les groupes sont formés d’étudiants jouant le rôle de médiateur du même cas.

De plus, vous devez vous préparer à l’avance à votre séance de médiation, notamment en élaborant une formulation, vous ne disposerez pas de temps lors du cours pour ce travail.

Confidentialité :

Nous vous encourageons fortement à partager vos réflexions avec vos collègues. Cependant, il est important que vous respectiez la confidentialité des informations que vous échangez.

Nous vous demandons également de préserver la confidentialité des cas pratiques. Pendant le cours, il est important que vous n’échangiez pas les informations confidentielles écrites qui vous sont distribuées avec les autres étudiants qui ne les ont pas reçues. Il va de soi que vous pouvez partager de l’information confidentielle lors du déroulement du cas pratique, que ce soit avec le médiateur ou avec l’autre partie, lorsque vous jugerez opportun de le faire.

De plus, nous vous demandons de ne pas reproduire ou utiliser ces cas pratiques à l’extérieur du cours sans l’autorisation expresse de la Direction du programme de prévention et de règlement des différends. S’il s’avérait que la structure ou que les faits de ces cas deviennent utilisés largement, ils deviendraient inutiles pour le Programme de prévention et de règlement des différends.

LECTURES

Cours du Jour 1

De Kovachich, Hélène et al., Guide pratique de la médiation, Carswell, Toronto, 1997, pp. 61-81

Stimec. Arnaud, La médiation en entreprise, 2d, Paris, Dunod, 2007, p.19-29

Lang, Michael et Taylor, Alison. The Making of a Mediator – Developing Artistry in Practice. Jossey-Bass, San Francisco, 2000, p. 3-22

Guide de pratique en médiation civile et commerciale du Barreau du Québec

Cours du Jour 2

Antaki, Nabil N., <u>Le règlement amiable des litiges</u> . Cowansville, Québec : les Éditions Yvon Blais inc., 1998, « Le profil des médiateurs », p. 158-165
--

Boulle, Laurence et Kelly, Kathleen J. Mediation, Principles, Process, Practice, Canadian Edition, Toronto & Vancouver, 1998, « Models of Mediation », p. 30-33

Cormier. Solange. La communication et la gestion, 2^{ème} éd, Montréal, PUQ, 2006, p. 91-107

Cours du Jour 3 et 4

De Kovachich, Hélène et al., Guide pratique de la médiation, Carswell, Toronto, 1997, p.85-104

Gadlin, Howard & Davis, Albie M., Mediators Gain Trust the Old-Fashioned Way – We Earn It! Negotiation Journal, January 1988, p. 55-61

Boulle, Laurence et Kelly, Kathleen J. Mediation, Principles, Process, Practice, Canadian Edition, Toronto & Vancouver, 1998, « Skills and Techniques of Mediators », p. 163-183

Cours du Jour 5

Furlong, Gary, The conflict resolution toolbox, Mississauga, Ontario, Wiley editions, 2005. Chapter three: A case study p.25-28. Chapter eleven: Moving beyond the conflict p. 217-243.

Carrière, André, Dix pièges en médiation. Sherbrooke, Québec. Département de psychologie, Université de Sherbrooke. Interactions – Revue bisannuelle de psychologie des relations humaines. Vol. 1, No 1, Printemps 1997, p. 111-121

Haynes, J.M., Avoiding Traps Mediators Set for Themselves. Negotiation Journal, April 1986, p. 187-194

Cours du Jour 6

Code d'éthique des médiateurs, Institut de médiation et d'arbitrage du Québec

American Bar Association (ABA), the Association for Conflict Resolution (ACR) and the American Arbitration Association (AAA), *Model Standards of Practice for Mediators*.

National conference of commissioners on Uniform State Laws, *Uniform Mediation Act*, 2003.

Boulle, Laurence et Kelly, Kathleen J. Mediation, Principles, Process, Practice. Canadian Edition, Toronto & Vancouver, 1998, «Legal Issues in Mediation », p. 275-321

Nelson, Robert M., Nelson on ADR, Carswell, Toronto, 2003, p. 25-45

Nelson, Robert M., Nelson on ADR, Carswell, Toronto, 2003, p. 118-120

Lectures suggérées (non incluses au recueil):

Antaki, Nabil N., Le règlement amiable des litiges. Cowansville, Québec : Les Éditions Yvon Blais inc., 1998, « Le droit de la médiation » p.177-322

Thibault, Joelle, Les procédures de règlement amiable des litiges au Canada, Wilson & Lafleur, La collection bleue, 2000, 428 pages.