

Barreau  
du Québec



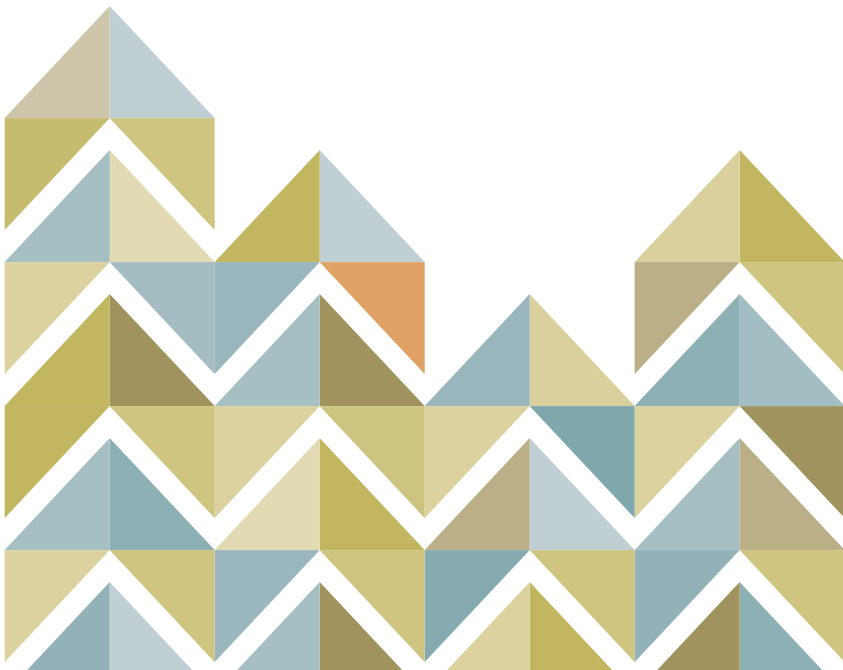
# MÉDIATION À DISTANCE

Manuel de pratique de la médiation  
civile et commerciale à distance



## MISSION DU BARREAU

Afin d'assurer la protection du public, le Barreau surveille l'exercice de la profession, fait la promotion de la primauté du droit, valorise la profession et soutient les membres dans l'exercice du droit.

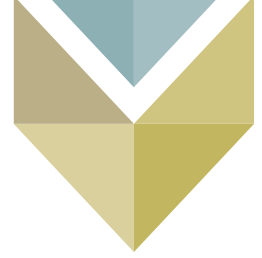






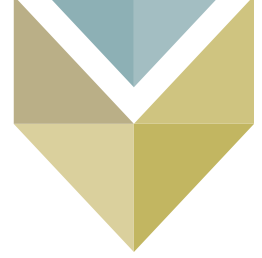
# TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS.....	1
<b>1 &gt; INTRODUCTION .....</b>	<b>5</b>
1.1 > Êtes-vous prêt à intégrer la médiation à distance à votre pratique ?.....	5
<b>2 &gt; MAINTENANT, ORGANISEZ-VOUS ! .....</b>	<b>6</b>
2.1 > Familiarisez-vous avec les outils et sélectionnez vos technologies .....	6
2.2 > Bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information .....	9
2.3 > S'exercer, s'exercer et encore s'exercer .....	10
2.4 > Adaptez votre contrat de médiation.....	10
<b>3 &gt; ÉVALUEZ L'APPLICABILITÉ DE LA MÉDIATION À DISTANCE DANS UN DOSSIER.....</b>	<b>11</b>
3.1 > Conditions essentielles pour envisager une médiation à distance.....	11
3.2 > Identifiez la technologie qui convient le mieux aux parties .....	12
<b>4 &gt; PRÉPARATION À LA MÉDIATION OU À LA PRÉMÉDIATION AVEC LES PARTIES .....</b>	<b>13</b>
4.1 > Organisez une séance de test .....	13
4.2 > Établissez un climat de confiance et une relation entre les parties.....	14
4.3 > Trucs pratiques pour gérer les risques liés à la confidentialité et la sécurité de l'information .....	15
<b>5 &gt; DANS LE FEU DE L'ACTION .....</b>	<b>16</b>
5.1 > Liste de contrôle au début de la séance.....	16
5.2 > Liste de contrôle pendant la séance.....	16
5.3 > Liste de contrôle à la fin de la séance et après celle-ci .....	17
<b>6 &gt; DÉFIS PARTICULIERS À LA MÉDIATION À DISTANCE ET STRATÉGIES D'ATTÉNUATION .....</b>	<b>18</b>
6.1 > Absence de langage corporel .....	18
6.2 > Comment aborder la perception de partialité.....	19
6.3 > Conflits graves ou chargés en émotion .....	19
6.4 > Participation en personne d'une des parties à une séance .....	20
6.5 > Apartés (caucus).....	20
<b>7 &gt; LA CONCLUSION D'UNE ENTENTE.....</b>	<b>21</b>
7.1 > Trucs pratiques pour assurer la protection de l'intégrité des documents.....	22
<b>8 &gt; CONCLUSION.....</b>	<b>22</b>



<b>9 &gt; ANNEXE – CONVENTION DE MÉDIATION À DISTANCE .....</b>	<b>23</b>
1 > Processus volontaire.....	23
2 > Rôle du médiateur.....	24
3 > Impartialité.....	24
4 > Utilisation des technologies de l’information et de la communication.....	24
5 > Présence à la séance de médiation.....	24
6 > Confidentialité .....	25
7 > Apartés (caucus).....	26
8 > Les délais de prescription et de procédure .....	26
9 > Valeur de l’entente de règlement .....	26
10 > Durée du processus .....	27
11 > Services professionnels de médiation .....	27
12 > Honoraires .....	27
13 > Prise d’effet.....	27
14 > Convention confidentielle .....	28





# 1 > INTRODUCTION

Ce document a été créé pour les médiateurs qui sont déjà expérimentés en médiation. Il s'adresse à ceux qui cherchent à innover dans leur façon d'offrir leurs services à des personnes habitant des régions différentes, qui sont incapables d'accéder physiquement aux services ou qui préfèrent tout simplement profiter de certains des avantages qu'offre la médiation par des moyens technologiques.

D'abord, de quoi est-il question lorsqu'on parle de médiation à distance ou de médiation assistée par la technologie ? Ces termes font référence à toute médiation utilisant les technologies de l'information et de la communication, alors que les parties sont éloignées géographiquement les unes des autres ou du médiateur, et ne peuvent, pour des raisons pratiques, se déplacer pour participer à une séance de médiation en personne.

La médiation à distance peut être effectuée à l'aide de plusieurs moyens de communication : téléphone, conférence téléphonique, téléconférence<sup>1</sup>, courriel, messagerie texte, etc.

L'intégration d'un processus de médiation à distance dans votre pratique de la médiation implique davantage que la simple acquisition d'équipement. En plus de choisir les outils technologiques à utiliser, de nombreux défis se posent, dont plusieurs peuvent être relevés en se familiarisant avec ces outils avant de les mettre en service. Il est important d'être bien préparé et d'établir une stratégie **avant** de se lancer dans le processus de médiation à distance.

Les premières pages de ce manuel vous serviront à établir ce plan de match.

## 1.1 > ÊTES-VOUS PRÊT À INTÉGRER LA MÉDIATION À DISTANCE À VOTRE PRATIQUE ?

Il est probable que la mise en place de votre pratique de la médiation à distance nécessite beaucoup de temps et d'efforts de votre part pour développer vos compétences et pour faire connaître ce pan des services. Ne laissez pas cela vous dissuader. La médiation à distance est un domaine relativement nouveau, mais qui promet énormément.


Aussi, il est important de réfléchir et d'être honnête envers vous-même quant à vos forces, à vos faiblesses, à votre style et à votre capacité à utiliser la technologie. La médiation à distance peut rehausser à la fois les forces et les faiblesses, et certains médiateurs peuvent ne pas être à l'aise avec la technologie.

---

<sup>1</sup> Téléconférence : Conférence en temps réel à laquelle prennent part plusieurs personnes se trouvant dans des endroits éloignés, reliées entre elles par des moyens de télécommunication. Téléconférence est un terme générique qui englobe toutes les formes de conférence à distance (ex. : visioconférence, audioconférence ou conférence téléphonique).

Le terme vidéoconférence réfère à la transmission en direct d'un signal vidéo et audio sur Internet, par ordinateur. Certaines plateformes de vidéoconférence sur le Web offrent un espace virtuel où des données (telles que des documents, des feuilles de calcul, des présentations ou des clips vidéo) peuvent y être partagées ou échangées.

Source : *Grand dictionnaire terminologique, Office québécois de la langue française.*



Avant tout, envisagez tous les impacts que la distance et la technologie peuvent avoir sur le processus de médiation et **posez-vous les bonnes questions** :

- » **LE CLIMAT** : En quoi la technologie peut-elle influencer le processus de médiation ? Contribue-t-elle à créer une distance psychologique entre les parties ou contribue-t-elle de façon positive à résoudre un différend ? Permet-elle de rapprocher les parties ? Contribue-t-elle à accélérer ou à ralentir le processus ?
- » **LE PROCESSUS** : La technologie offre-t-elle des mécanismes à l'aide desquels le médiateur peut contrôler le processus de médiation ? Par exemple, permet-elle au médiateur de reconnaître les signaux visuels qui nuisent à la médiation ou d'introduire des signaux visuels, au besoin, pour faciliter la médiation ?
- » **LES PERCEPTIONS** : Quels types de signaux visuels sont transmis par la technologie, et est-ce qu'ils constituent un ajout positif ou négatif à l'environnement de la médiation ? Par exemple, si les parties ne souhaitent pas voir les autres parties à l'écran, la composante visuelle d'une téléconférence pourrait ne pas être propice à la procédure de médiation.
- » **LA COMMUNICATION** : Dans quelle mesure la technologie pourrait-elle limiter la qualité de la communication et nuire à l'établissement d'un véritable contact visuel, ce qui pourrait brimer le climat de confiance ? Il est important de déterminer si les avantages de l'utilisation de la technologie compensent ses limites.

## 2 > MAINTENANT, ORGANISEZ-VOUS !

### 2.1 > FAMILIARISEZ-VOUS AVEC LES OUTILS ET SÉLECTIONNEZ VOS TECHNOLOGIES

Bien qu'il existe peu de technologies dédiées spécifiquement à la médiation, une vaste gamme de plateformes et d'applications<sup>2</sup> de réunion sur le Web peuvent être utilisées à cette fin. Il est important de bien les étudier et de tester ces options technologiques avant de déterminer laquelle convient le mieux à votre pratique, et de demeurer à l'affût des plus récents développements en matière de technologie.

Songez au fait que l'utilisation de la technologie dans la médiation n'est pas nécessairement une question de « tout ou rien ». L'approche mixte peut s'avérer utile en intégrant des rencontres en personne dans la médiation à distance, et ce, en fonction des circonstances. Certaines technologies peuvent être mieux adaptées que d'autres à certaines étapes de la médiation ou mieux convenir à la tâche à accomplir.

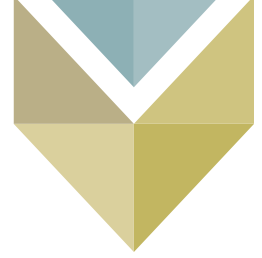
Peu importe à quel point un outil technologique peut sembler être idéal pour la médiation, il est important d'en connaître d'autres et d'être prêt à les utiliser. À tout le moins, il est essentiel de maîtriser une technologie pour votre plan B, dans le cas où le principal outil choisi ne permet pas la poursuite de la médiation.

---

<sup>2</sup> Le terme « plateforme » ou « application » est utilisé pour désigner un type de logiciel particulier ou une technologie.

Source : *Grand dictionnaire terminologique, Office québécois de la langue française.*





Dans votre sélection des technologies à utiliser lors de la médiation, il est important de tenir compte des éléments suivants et de vous poser les bonnes questions :

### ACCESSIBILITÉ DE LA TECHNOLOGIE

- » Quelles sont les exigences requises en matière de matériel ou de système informatique ? La technologie est-elle compatible avec une gamme de systèmes informatiques ? Y a-t-il des problèmes de compatibilité avec votre système informatique ?
- » Les parties doivent-elles posséder un ordinateur qui répond aux exigences de la technologie ? Quels sont les besoins quant à l'utilisation des données (bande passante<sup>3</sup>) ?
- » Quel sera le coût d'utilisation ? Comment allez-vous gérer ou recouvrer les coûts ?

### FIABILITÉ ET QUALITÉ DE LA TECHNOLOGIE

Approfondissez vos connaissances et demeurez à l'affût des plus récents développements en matière de sécurité liée à la technologie :

- » La technologie est-elle mise à jour régulièrement ? Est-elle réputée pour suivre les progrès technologiques de près ?
- » La technologie nécessite-t-elle une formation avant que vous ou les parties puissiez l'utiliser ?
- » Comment évaluez-vous la qualité de la transmission de l'information, du texte, de la voix ou de la vidéo ? Est-elle fiable ?
- » L'aide technique est-elle facilement accessible ? Est-elle offerte « en direct », dans une base de connaissances interrogeable ou dans un format de type « Foire aux questions » ? L'aide offerte est-elle limitée géographiquement, offerte 24 heures par jour, 7 jours par semaine ? Y a-t-il un coût associé à l'accès à l'aide ?
- » Disposez-vous d'équipements de bonne qualité ? En ce qui a trait aux technologies sur le Web qui permettent la transmission de signaux audio ou vidéo, il est fortement recommandé d'investir dans un casque d'écoute, un microphone et une webcam de qualité. Pour ce qui est des téléphones, la clarté du son est importante, en particulier si vous avez l'intention d'utiliser un haut-parleur.

<sup>3</sup> Bande passante : Capacité de transmission de données d'une voie de communication électronique. La bande passante correspond à la quantité maximale de données qu'une voie peut transmettre par seconde. Elle sert d'indication de vitesse ou de débit.

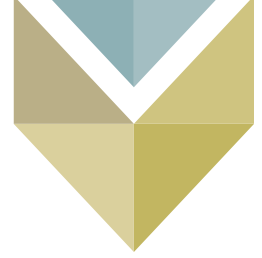
Source : *Grand dictionnaire terminologique, Office québécois de la langue française.*



## CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ DE LA TECHNOLOGIE

La confidentialité et la sécurité de l'information constituent une source de préoccupation particulière dans la médiation à distance. En effet, les risques sont plus élevés que ceux qu'implique la médiation en personne, étant donné que les discussions ne sont pas confinées entre les quatre murs d'une salle de rencontre et qu'il est plus facile de divulguer de l'information, que ce soit volontairement ou par inadvertance. Voici quelques questions à vous poser :

- » Les parties peuvent-elles aisément enregistrer ou copier les communications ?
- » En ce qui concerne les téléconférences, quel est le niveau de sécurité de la transmission de l'information ainsi que du signal vidéo et audio ? À quel point est-il facile pour des tiers externes d'accéder aux transmissions de données, vidéo ou audio ?
- » La technologie procure-t-elle un contrôle approprié et suffisamment solide des caractéristiques de sécurité au médiateur ? Par exemple, s'il s'agit d'une technologie à base de texte (courriels, messagerie texte), permet-elle au médiateur d'analyser les commentaires des parties ou de contrôler le flux de ces commentaires ? Le médiateur peut-il mettre fin à la séance de médiation pour l'ensemble des parties ou si ces dernières peuvent continuer à communiquer entre elles sur la plateforme, ce qui pourrait faire escalader le conflit lorsque le médiateur quitte la séance ?
- » Les technologies utilisées disposent-elles des caractéristiques de cryptage, d'authentification, de sécurité des mots de passe et de protection des renseignements personnels, et respectent-elles les normes gouvernementales ? Par exemple, les téléconférences sur le Web devraient fournir au médiateur des fonctionnalités de contrôle d'accès solides, une liste visible des participants et des mesures de haut niveau pour les authentifier, telles que des mots de passe de rencontres sécuritaires. Sur ce plan, les technologies gratuites ou peu coûteuses sont souvent insuffisantes.



## 2.2 > BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

- » Configurez les pare-feu<sup>4</sup>, les logiciels et les paramètres de réseau de votre ordinateur pour minimiser les risques.
- » Assurez-vous que vos systèmes informatiques sont protégés contre les virus et les autres menaces à l'intégrité et à la sécurité de l'information, et ce, en tout temps.
- » Protégez votre ordinateur avec un mot de passe et éteignez-le lorsqu'il n'est pas utilisé.
- » Cryptez<sup>5</sup> les renseignements personnels qui sont archivés sur des périphériques vulnérables, tels que les ordinateurs portables ou les clés USB.
- » Assurez-vous que l'accès à distance aux données que contient votre ordinateur de bureau ou votre réseau n'est autorisé que par l'intermédiaire d'un site Web sécurisé ou en utilisant un mot de passe.
- » Prenez les précautions nécessaires pour réduire le risque de vol ou de perte, tout particulièrement lorsque vous utilisez des dispositifs informatiques mobiles.
- » Obtenez l'aide d'un expert en technologie lorsqu'il s'agit de gérer les zones d'incertitude technique. Ce type d'expert devrait être disponible sur appel, en cas d'urgence.
- » Sensibilisez vos employés à la confidentialité et à la sécurité de l'information, et établissez des normes de pratique claires quant à l'utilisation qu'ils font des technologies.

Pour de plus amples détails sur les bonnes pratiques à adopter en matière de technologies de l'information, consultez le Guide des TI du Barreau du Québec<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> Pare-feu : Dispositif informatique qui permet le passage sélectif des flux d'information entre deux réseaux, ainsi que la neutralisation des tentatives de pénétration extérieures.

Source : *Grand dictionnaire terminologique, Office québécois de la langue française.*

<sup>5</sup> Crypter : Transformer une information en un cryptogramme, de manière à la rendre inintelligible à toute personne non autorisée et à en assurer ainsi la confidentialité. Le cryptage est destiné à protéger les données transmises par voie électronique pour en assurer la confidentialité, l'intégrité et l'authenticité.

Source : *Grand dictionnaire terminologique, Office québécois de la langue française.*

<sup>6</sup> <http://guideti.barreau.qc.ca>



### 2.3 > S'EXERCER, S'EXERCER ET ENCORE S'EXERCER

Rien ne peut remplacer la pratique. Prenez le temps de vous familiariser avec les technologies que vous avez sélectionnées afin d'acquérir les compétences nécessaires pour les utiliser de façon efficace. En effet, certaines technologies nécessitent un investissement de temps important pour atteindre les compétences appropriées. En tant que médiateur, vous devez posséder une connaissance approfondie de votre équipement et des technologies choisies pour que vous puissiez les utiliser facilement et appuyer les parties dans leur utilisation. Sans ce bagage de connaissances, il y a de fortes chances que la technologie devienne plutôt un obstacle à la fois pour vous et pour les parties.

Le fait de pratiquer avec ses pairs, qui disposent ou non de connaissances dans l'utilisation de la technologie, représente un avantage inestimable. Idéalement, lorsqu'il s'agit de plateformes sur le Web, il est important de prévoir un temps de pratique avec un participant qui utilise un système informatique différent. Par exemple, si vous êtes un utilisateur PC, pratiquez avec un utilisateur Mac.

Lorsque vous recherchez des options sur le Web, profitez de chaque occasion qui s'offre à vous pour essayer les plateformes qui sont offertes sans frais. En effet, un grand nombre de plateformes de réunion en ligne offrent une période d'essai gratuite. Vous pouvez également profiter de cette occasion pour évaluer le type et le niveau d'aide technique offerts ainsi que la formation offerte pour la technologie.

De plus, profitez de tous les tutoriels offerts par un instructeur sur la façon d'utiliser les caractéristiques de la technologie. Les tutoriels sont offerts avec un certain nombre de plateformes de vidéoconférence. Ils permettent souvent aux participants de poser des questions de type « Comment faire ».

Prenez le temps d'expérimenter les différentes caractéristiques de l'outil choisi et de réfléchir à la façon la plus appropriée et la plus productive de l'utiliser.

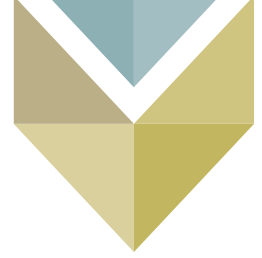
Prenez quelques instants pour vous enregistrer sur vidéo ou obtenez les commentaires d'un pair avant de vous lancer dans ce type de technologie. Comment croyez-vous que les parties vous percevront ? Donnez-vous l'impression d'établir un contact visuel ou de regarder à côté de l'écran ? Avez-vous tendance à gesticuler ? Vos gestes causent-ils des distractions ?

### 2.4 > ADAPTEZ VOTRE CONTRAT DE MÉDIATION

Le contrat de médiation est un instrument essentiel, à la fois pour expliquer aux parties comment la distance et l'utilisation de la technologie auront un impact sur la médiation, mais aussi pour obtenir leur engagement envers l'ensemble des exigences que l'utilisation de la technologie impose sur le processus.

Comme il existe plusieurs aspects uniques à la médiation à distance qui ne sont pas prévus dans le contrat de médiation en personne, le document que vous utilisez normalement devra probablement être adapté à cette fin. Par exemple, si les parties doivent payer les coûts liés à la technologie, tels que les coûts de téléconférence, il est important que le contrat reflète cet aspect clairement. Il est également important de déterminer au préalable la façon dont le contrat de médiation sera signé par vous en tant que médiateur et par les parties qui se trouvent dans des endroits éloignés.

Consultez les clauses en italiques du contrat de médiation figurant en annexe pour un aperçu de ces spécificités quant à l'emplacement de la médiation, la signature du contrat, la confidentialité de l'information, les coûts associés à la médiation, etc.



## 3 > ÉVALUEZ L'APPLICABILITÉ DE LA MÉDIATION À DISTANCE DANS UN DOSSIER

Le premier point à aborder avec les personnes dont la situation semble convenir à un processus de médiation à distance est de déterminer si l'utilisation de la technologie est effectivement appropriée pour elles.

Certains scénarios peuvent être plus efficacement gérés en personne compte tenu des limites inhérentes des technologies dans la médiation. Par exemple, les cas impliquant plusieurs participants ou une documentation abondante, des rapports volumineux ou des déclarations élaborées peuvent être difficiles à régler en utilisant la technologie. Les processus de médiation qui nécessitent d'importantes quantités de temps de rencontres peuvent également être plus facilement réglés en personne, car il peut être difficile de réaliser une rencontre de manière fluide en utilisant la technologie.

De plus, les médiateurs doivent rester vigilants sur le fait que l'évaluation de la pertinence de la médiation à distance est un processus continu. De nouvelles informations pourraient être révélées ou de nouveaux développements seraient susceptibles de survenir lors d'un processus de médiation à distance, ce qui pourrait remettre en question la nécessité de poursuivre le processus.

Une partie pourrait, par exemple, choisir de se déplacer dans un endroit qui permet de réaliser les séances de médiation de façon plus productive en personne. Les parties, après avoir participé à quelques séances de médiation à distance, pourraient trouver que l'utilisation de la technologie a un impact négatif sur leurs discussions.

### 3.1 > CONDITIONS ESSENTIELLES POUR ENVISAGER UNE MÉDIATION À DISTANCE

1. Les parties ont accès à au moins un type de technologie appropriée et sont capables de l'utiliser (attention : toute différence quant aux capacités des parties à utiliser la technologie peut être gérée efficacement).
2. Toutes les parties s'accordent sur l'utilisation de la technologie choisie dans le processus de médiation.
3. Il est peu probable que l'utilisation de la technologie dans le processus de médiation ait un impact négatif.
4. L'utilisation de la technologie ne pose pas un risque élevé en termes de sécurité ou de confidentialité des renseignements personnels des parties.
5. L'utilisation de la technologie ne constitue pas un obstacle à la résolution du différend.
6. L'utilisation de la technologie est neutre ou offre un avantage dans la résolution du différend.



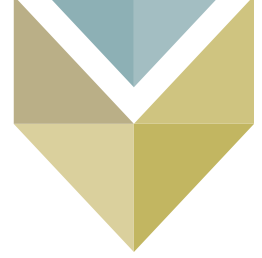
### 3.2 > IDENTIFIEZ LA TECHNOLOGIE QUI CONVIENT LE MIEUX AUX PARTIES

De nombreux facteurs doivent être pris en considération pour choisir la technologie à utiliser.

De façon générale, le choix technologique sera déterminé en fonction de la personne dont l'accès à la technologie, ou la capacité à en faire l'usage, est le plus limité.

Les critères suivants peuvent être utilisés dans le choix de la technologie :

- » Quelles sont les technologies préférées des parties ?
- » Quelles sont les technologies qui utilisent du matériel et des logiciels qui sont accessibles et fiables pour toutes les parties ?
- » Une connexion Internet à haute vitesse (fiable et continue) est-elle requise pour utiliser la technologie ? Les parties y ont-elles accès ?
- » L'une des parties, ou les deux, souffre-t-elle d'un handicap ou présente-t-elle une incapacité qui rend certaines technologies particulièrement inappropriées ?
- » Quelles technologies sont les plus appropriées pour le niveau d'alphabétisation des parties ?
- » Quelles sont les technologies offertes, aux prix les plus raisonnables, pour les deux parties et le médiateur ?
- » Quelle technologie est la mieux adaptée à l'étape précise du processus de médiation ?



## 4 > PRÉPARATION À LA MÉDIATION OU À LA PRÉMÉDIATION AVEC LES PARTIES

Une bonne préparation joue un rôle important dans toute médiation réussie et son rôle est d'autant plus important dans la médiation à distance, même si les parties possèdent de solides connaissances concernant les technologies que vous utilisez.

Voici quelques conseils qui vous permettront de jeter des bases solides pour réaliser une première séance de médiation et les séances de médiation à venir.

### 4.1 > ORGANISEZ UNE SÉANCE DE TEST

Dans certains cas, vous pourriez tester une technologie avec les parties avant la médiation afin de permettre à tous de se familiariser avec l'outil qui sera utilisé.

- » **Lors de la phase de test, offrez un survol de toutes les technologies inconnues qui seront utilisées lors du processus de médiation.** Montrez les mécanismes de fonctionnement des technologies, la façon dont les parties peuvent les utiliser et les problèmes technologiques qui pourraient apparaître au cours de la médiation. Par exemple, si vous utilisez une technologie audio, assurez-vous que les parties comprennent comment utiliser le microphone et la fonction de sourdine.
- » **Discutez des règles d'étiquette et de conversation de base. Ne présumez pas que les parties comprennent les règles de base de l'étiquette lors de l'utilisation de la technologie.** Le fait d'informer les parties à l'égard de l'étiquette de base et des meilleures pratiques dans l'utilisation des différentes technologies sélectionnées pour la médiation est toujours du temps bien investi. Par exemple, enseignez aux parties à indiquer clairement dans les communications écrites si une réponse est attendue ou non. Expliquez comment chaque partie doit respecter le tour de parole lors de téléconférence. Discutez avec les parties de la façon dont elles doivent vous interrompre si elles ne peuvent voir ou entendre correctement vous ou l'autre partie.
- » **Énoncez les règles de base pour la séance préliminaire à la médiation.** Par exemple, si la séance doit se tenir par vidéoconférence, il pourrait être approprié de discuter de la nécessité de choisir un endroit tranquille, privé et sans distraction. Le bruit de fond peut être extrêmement gênant et peut sérieusement perturber le débit des conversations lors de l'utilisation des technologies audio. S'il y a des personnes à proximité, il est essentiel que les parties prennent des dispositions pour s'assurer qu'ils ne puissent entendre les discussions.
- » **Communiquez votre plan B aux parties.** Il n'est pas rare que la technologie ne puisse pas fonctionner comme prévu. Il est donc important de disposer d'un plan B dans le cas où la technologie échouerait, ou que vous ou les parties soyez incapables d'y accéder ou de l'utiliser. Normalisez l'occurrence de pépins technologiques en reconnaissant que la technologie n'est pas parfaite et en étant transparent quant à l'objectif de votre plan B.



- » **Faites également savoir aux parties combien de temps durera la médiation.** La durée idéale des séances de médiation à distance est généralement plus courte que dans le cas des séances en personne réalisées par la plupart des médiateurs en pratique privée. Il est aussi important d'être très clair avec les parties en ce qui a trait au temps nécessaire lié à l'utilisation des technologies. En tant que médiateur, vous devez vous attendre et être prêt à aborder les pépins technologiques et les autres problèmes qui consomment du temps pouvant survenir dans la médiation à distance.
- » **Attendez-vous à une période de familiarisation.** Les parties qui ont peu ou aucune expérience avec la technologie pourraient avoir besoin de plusieurs séances avant d'être à l'aise avec celle-ci et pour se familiariser avec ses caractéristiques.

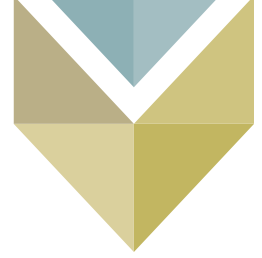
#### 4.2 > ÉTABLISSEZ UN CLIMAT DE CONFIANCE ET UNE RELATION ENTRE LES PARTIES

L'établissement d'un climat de confiance avec les parties peut être plus difficile lors de la conduite de médiation à distance. Il est donc important de trouver des façons d'apprendre à connaître les parties et de leur donner l'occasion de mieux vous connaître pour que vous puissiez établir un lien professionnel lors des séances de médiation.

Pour vous aider, vous pourriez envisager les stratégies suivantes pour réduire la distance et surmonter la nature impersonnelle qu'implique la communication par l'intermédiaire de la technologie :

- » Si vous utilisez la messagerie texte, communiquez avec les parties directement par téléphone ou par vidéoconférence à l'avance. Si cela est possible, rencontrez les parties en personne avant de commencer un processus de médiation à distance.
- » Avant la médiation, vous pourriez prévoir l'envoi d'un courriel vidéo de présentation, une référence vers votre site Web, etc.
- » Soyez respectueux du temps des parties et arrivez tôt pour les accueillir, en particulier lors de l'utilisation de la téléconférence ou de la conférence téléphonique (le fait d'arriver tôt avant le commencement de la séance permet également au médiateur de vérifier son équipement et le fonctionnement approprié de la plateforme).
- » Portez une attention particulière aux questions de confidentialité, et ce, indépendamment de la technologie que vous utilisez. Par exemple, indiquez en détail les mesures que vous songez à prendre pour assurer la confidentialité, autant sur la plateforme que vous utilisez que dans les procédures que vous avez mises en place.
- » Dans les séances, donnez le bon ton et créez une atmosphère conviviale.
- » De même, assurez-vous de transmettre l'information que vous fournissez habituellement aux parties, y compris l'information sur le processus de médiation. Si vous ne l'avez pas déjà fait, expliquez le processus clairement, y compris la façon dont vous comptez gérer leurs préoccupations relatives à la partialité.





### 4.3 > TRUCS PRATIQUES POUR GÉRER LES RISQUES LIÉS À LA CONFIDENTIALITÉ ET LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

La confidentialité et la sécurité de l'information constituent une source de préoccupation particulière dans la médiation à distance. En effet, les risques sont plus élevés que ceux qu'implique la médiation en personne étant donné que les discussions ne sont pas confinées entre les quatre murs d'une salle de rencontre et qu'il est plus facile de divulguer de l'information, que ce soit volontairement ou par inadvertance.

Bien qu'il n'existe aucune méthode à toute épreuve pour préserver la confidentialité lors d'un processus de médiation à distance, la gestion des risques est absolument essentielle. Voici quelques trucs pratiques pour vous aider :

- » Ayez une discussion avec les parties sur les dispositions de confidentialité du contrat de médiation. Par exemple, insistez sur le fait que la confidentialité des renseignements fournis dans la médiation comprend la non-divulgaration sur les sites de réseaux sociaux du contenu des courriels ou des publications échangés lors de la médiation.
- » Ajoutez les clauses relatives à la confidentialité et à la sécurité de l'information en ce qui concerne l'utilisation de la technologie dans votre contrat de médiation (voir le modèle de contrat en annexe).
- » Exigez que les parties soient seules dans la salle où elles participent à la médiation ou que personne ne se trouve trop près pour entendre la conversation, à moins qu'une autorisation n'ait été obtenue du médiateur et de l'autre partie. Cela peut s'avérer particulièrement important dans les cas où les parties sont accompagnées d'une personne qu'elles utilisent aux fins d'aide technique.
- » Explorez le rôle du personnel de soutien, incluant l'avocat, qui pourrait se trouver dans la pièce avec la partie. Tôt dans le processus, demandez directement si les personnes de soutien impliquées seront présentes et le rôle qu'elles joueront.
- » Portez une attention particulière au fait que certaines parties peuvent être tentées d'enregistrer les discussions qui ont eu lieu au cours de la médiation à distance pour une utilisation ultérieure. Discutez de cette question avec les parties et prenez les précautions qui s'imposent. Bien qu'il ne soit pas possible d'empêcher une partie d'enregistrer les discussions, il existe des stratégies pour minimiser les chances que cela ne se produise. Par exemple, si vous utilisez une plateforme de vidéoconférence qui offre la possibilité d'enregistrer les rencontres, assurez-vous que les parties ne peuvent accéder à cette fonction.
- » Avisez les parties de ne pas copier ou transférer des messages textes ou des pièces jointes sans la permission de l'auteur. Tâchez vous-même d'appliquer cette règle.
- » Assurez-vous en tout temps que les destinataires des courriels sont bien les destinataires souhaités. Soyez extrêmement prudent lorsqu'il s'agit de faire la distinction entre la fonction « Répondre » et « Répondre à tous », et vérifiez tous les noms qui apparaissent sur la liste des destinataires avant d'envoyer votre message, tout particulièrement lorsque vous utilisez la fonction automatique d'achèvement des noms.
- » Lorsque vous utilisez la conférence téléphonique et que toutes les parties sont présentes, verrouillez la téléconférence pour empêcher que d'autres appelants puissent se joindre à la séance.



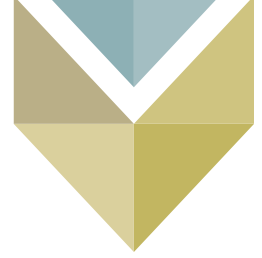
## 5 > DANS LE FEU DE L'ACTION

### 5.1 > LISTE DE CONTRÔLE AU DÉBUT DE LA SÉANCE

- » Assurez-vous que votre équipement et les technologies que vous allez utiliser fonctionnent comme prévu.
- » Procédez à des vérifications du son et de l'image.
- » Lorsque vous utilisez la vidéoconférence, il peut être utile de rappeler aux parties de parler clairement, de ralentir le débit de la conversation ou de ne pas parler en même temps que les autres.
- » Rappelez aux parties qu'elles doivent parler d'une voix normale lors de l'utilisation de la technologie audio, et qu'elles n'ont pas besoin de crier. Dans le cas où vous utilisez une technologie vidéo, montrez aux parties comment faire face à la caméra et comment établir un contact visuel pendant la médiation.

### 5.2 > LISTE DE CONTRÔLE PENDANT LA SÉANCE

- » Demeurez conscient de votre présentation physique et, si possible, observez-vous dans la fenêtre de retour d'image. Posez-vous les questions suivantes : Suis-je encore bien cadré dans la fenêtre de retour d'image ? L'éclairage a-t-il changé ?
- » Surveillez votre langage corporel. Posez-vous la question suivante : Suis-je en mesure de transmettre le message que j'ai l'intention de communiquer par ma posture et la direction de mon regard ?
- » Maintenez un suivi de l'utilisation de la technologie ainsi que de son impact sur le comportement des parties et de la qualité de la communication, et ce, tout au long de la session.
- » Confirmez régulièrement et activement que les parties sont mentalement présentes, engagées et qu'elles comprennent les discussions. Si une partie semble s'éloigner du sujet, sollicitez des commentaires, recueillez de la rétroaction et offrez un résumé de la conversation, si possible.
- » Comme dans la médiation en personne, n'oubliez pas de prendre des pauses lorsque les parties semblent s'éloigner du sujet, qu'elles semblent fatiguées ou lorsque la séance se prolonge. Soyez particulièrement attentif à la possibilité que les parties puissent éprouver de la fatigue à utiliser la technologie. Pour éviter toute dérive d'attention du médiateur, il peut être utile de prendre des notes.
- » Tirez le meilleur parti des forces des technologies. Si vous utilisez une technologie multifonction, employez ses fonctionnalités de diverses façons pour enrichir le processus de médiation. Par exemple, si la médiation s'effectue par vidéoconférence et qu'elle offre la capacité de tableau de téléaffichage partagé (tableau blanc), pensez à utiliser cette fonction non seulement pour la prise de notes, mais également pour consulter l'ordre du jour de la réunion, partager un calendrier ou consulter le protocole d'entente.
- » Utilisez les modèles de documents. Comme dans la médiation en personne, il peut être utile d'utiliser un modèle d'entente comme cadre de discussion.
- » Mettez à profit les techniques de communication (écoute active, recadrage, reformulation, résumé, etc.) qui conviennent le mieux à la technologie.



- » Souvenez-vous d'utiliser votre plan B (voir la section 4.1 à ce sujet). Il est essentiel de se rappeler qu'en cas de défaillance de la technologie, il est important d'utiliser le plan B discuté avec les parties au cours de la phase préliminaire à la médiation.

### 5.3 > LISTE DE CONTRÔLE À LA FIN DE LA SÉANCE ET APRÈS CELLE-CI

- » Concluez la séance de façon appropriée. Comme dans la médiation en personne, offrez aux parties la possibilité de partager leurs observations finales ou leurs conclusions à la fin de la séance.
- » Assurez-vous de gérer efficacement la technologie à la fin de la séance. Par exemple, lorsque vous utilisez la vidéoconférence, il est impératif que vous terminiez la séance d'une manière qui empêche les parties de poursuivre la discussion entre elles sur la plateforme une fois que vous avez quitté la séance.
- » Après la séance de médiation à distance, évaluez la possibilité d'effectuer un suivi auprès des parties. Si vous décidez de le faire, assurez-vous d'aviser les parties au préalable et d'expliquer le but de votre suivi. Par exemple, si un simple appel téléphonique de vérification routinière semble approprié pour les circonstances, assurez-vous de joindre les deux parties pour que votre approche soit équitable.
- » Faites preuve de diligence lorsqu'il s'agit d'assurer le suivi avec les parties au cours de la médiation, et indiquez les différentes étapes de progression lorsqu'elles sont atteintes. Dans un courriel, ou dans un autre document, confirmez les zones d'accord ou décrivez en détail les mesures que les parties comptent adopter pour résoudre leurs différends.



## 6 > DÉFIS PARTICULIERS À LA MÉDIATION À DISTANCE ET STRATÉGIES D'ATTÉNUATION

Il est important d'avoir dans sa boîte à outils des stratégies pour le traitement de situations spéciales et pour relever certains défis propres à la médiation à distance. Voici quelques-uns de ces défis ainsi que les stratégies d'atténuation appropriées.

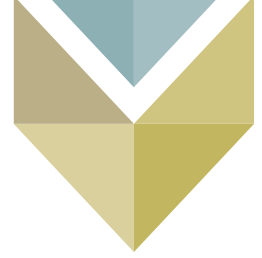
### 6.1 > ABSENCE DE LANGAGE CORPOREL

Alors que certaines parties considèrent que le fait de ne pas voir le langage corporel de l'autre partie constitue un avantage de la médiation à distance, cela peut représenter un défi de taille pour le médiateur. L'absence de repères visuels lors de l'utilisation des technologies à base de texte rend plus difficile la mesure des émotions, l'engagement des parties envers le processus, l'engagement à résoudre les problèmes et même la détection des signes d'un état mental qui pourrait diminuer la capacité d'une partie à participer à la médiation.

Non seulement les parties ne sont pas en mesure de fournir des repères par l'intermédiaire de leur langage corporel, mais le médiateur ne peut lui non plus en faire autant pour les parties. Certaines des interventions traditionnelles utilisées par les médiateurs (par exemple, placer une main sur la table) ne peuvent être effectuées en utilisant la technologie. Les stratégies de communication profondément ancrées, comme regarder une partie directement dans les yeux pour indiquer clairement à qui vous vous adressez, ne sont pas toujours possibles. Par exemple, dans le cas des technologies entièrement audio, les parties peuvent éprouver des difficultés à discerner à qui vous vous adressez, à moins que vous n'utilisiez leurs noms.

#### POUR COMPENSER L'ABSENCE DE CES REPÈRES VISUELS, PLUSIEURS STRATÉGIES PEUVENT ÊTRE UTILES :

- » Discutez ouvertement avec les parties des défis liés à la médiation sans repères visuels. Rappelez aux parties qu'en l'absence de langage corporel, il peut être difficile d'interpréter les intentions de l'interlocuteur et qu'il pourrait être nécessaire d'utiliser davantage de mots pour exprimer une même idée.
- » Posez fréquemment des questions et vérifiez régulièrement l'état d'esprit des parties.
- » Organisez des rencontres individuelles et prenez des nouvelles des parties de façon individuelle après les séances.
- » Passez en revue les règles de base que vous avez établies quant à la communication et à la conduite, comme le tour de parole et la courtoisie. Les parties peuvent tout simplement ignorer la façon dont le ton, les manières et le langage ont une incidence sur l'autre partie. Par exemple, si vous utilisez une technologie à base de texte, montrez aux participants comment reformuler leurs commentaires en utilisant un langage plus neutre ou en évitant d'utiliser les lettres majuscules et les signes de ponctuation de façon abusive pour insister sur une idée.



## 6.2 > COMMENT ABORDER LA PERCEPTION DE PARTIALITÉ

La perception de partialité dans la médiation à distance semble être aussi fréquente que dans la médiation en personne. Elle peut toutefois être plus difficile à gérer. Voici quelques stratégies à adopter pour atténuer cette perception de partialité qui pourrait s'installer :

- » Lors des séances de téléconférence, évitez d'entamer une discussion avec une partie en attendant que l'autre partie se joigne à l'appel ou à la vidéoconférence. En effet, une perception de partialité peut être créée si l'une des parties semble passer du temps seule avec le médiateur.
- » Évitez les conversations bidirectionnelles avec la partie la plus bavarde au cours de la séance. Si une partie est préoccupée par un déséquilibre, demandez-vous comment elle souhaite que la perception de partialité soit abordée.
- » Un sentiment de déséquilibre peut aussi se produire si une partie éprouve de la difficulté avec la technologie, tandis que l'autre n'en éprouve pas, par exemple si une partie n'est pas en mesure de transmettre sa vidéo, tandis que le médiateur et les autres parties en sont capables. Dans de tels cas, il peut être utile de passer rapidement à la technologie de plan B, de sorte que les deux parties soient à nouveau sur un pied d'égalité.

## 6.3 > CONFLITS GRAVES OU CHARGÉS EN ÉMOTION

Si vous prévoyez que les discussions pourraient provoquer un niveau d'émotion élevé et que vous croyez qu'il serait particulièrement utile pour vous de voir le langage corporel des parties, une technologie reposant sur la vidéo pourrait être plus appropriée.

Le ton de la voix du médiateur est un outil de gestion particulièrement important lors de l'utilisation des technologies audio et vidéo. Portez une attention particulière à votre ton de voix tout au long de la médiation. Le fait de parler trop rapidement, de parler trop fort ou d'un ton autoritaire peut exacerber une situation et intensifier les émotions des parties.

Bien qu'il soit plus difficile pour un médiateur de désamorcer une situation hautement émotive à distance, certaines des options d'intervention sont similaires à celles offertes dans le cadre de la médiation en personne. Comme lors d'une rencontre en personne, une présence calme et professionnelle de la part du médiateur peut avoir un effet apaisant sur les parties.

En ce qui a trait aux cas les plus graves, songez à utiliser des médias à base de texte, comme le courrier électronique. Par exemple, si vous craignez que l'une des parties puisse être encline à contester constamment les décisions ou à enflammer l'autre partie, une technologie à base de texte pourrait constituer le meilleur choix.

Avec l'aide du médiateur, les parties peuvent exprimer leurs émotions de façon plus constructive que dans la communication orale. Songez également à imposer un format de style « rencontre individuelle » lors de la médiation par courriel ou à vérifier les courriels transmis entre les parties.



## 6.4 > PARTICIPATION EN PERSONNE D'UNE DES PARTIES À UNE SÉANCE

Dans certains cas, la partie qui vit dans la même juridiction que le médiateur pourrait souhaiter participer à la médiation en personne. Il est essentiel que cet élément soit discuté avec la partie à distance et obtienne l'accord de cette partie avant la médiation.

Il est essentiel de discuter avec les parties sur la façon dont le médiateur compte assurer une approche équilibrée lors des séances conjointes. Dans de telles circonstances, la partie qui se trouve au même endroit que le médiateur peut sembler avoir un avantage. Il est donc important pour le médiateur de reconnaître ouvertement cette perception et de prendre des mesures claires pour l'aborder.

Il peut également être utile de discuter avec la partie à distance de la façon dont elle peut participer plus efficacement à la séance, et d'enseigner à la partie qui assiste à la médiation en personne la façon dont elle peut soutenir la participation de la partie éloignée.

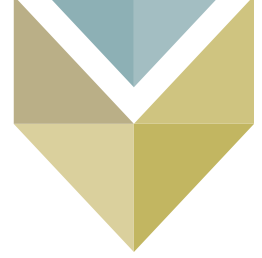
Si vous communiquez par vidéoconférence, portez une attention particulière à l'endroit où vous dirigez votre regard. Assurez-vous de regarder autant la partie qui se trouve dans la même pièce que vous, que la webcam lorsque vous vous adressez à la partie à distance.

Songez à demander à la partie qui assiste à la séance en personne d'entrer dans votre bureau après vous et après que la partie à distance se soit connectée à la séance. La partie à distance se sentira moins dans une situation désavantageuse, ou ne pensera pas que le médiateur a passé plus de temps avec l'autre partie.

## 6.5 > APARTÉS (CAUCUS)

Bien qu'ils offrent les mêmes avantages que la médiation en personne, les apartés (caucus) posent leurs défis. Selon la technologie utilisée, ces rencontres peuvent impliquer un coût important pour les parties et le médiateur. Par exemple, la médiation peut impliquer un coût pour chaque minute qu'une partie est mise en attente sur la ligne de téléconférence. Il est important que cet élément soit pris en considération lors de la planification des procédures d'aparté (caucus).

Même lorsqu'une fonction d'aparté (caucus) est peu ou pas coûteuse, il reste qu'elle est souvent plus difficile à gérer et ajoute de la complexité au processus de médiation. Pour cette seule raison, il peut être préférable d'éviter la tenue de séances individuelles, sauf dans les cas où elles sont absolument nécessaires.



Si vous devez tout de même tenir des rencontres individuelles, voici quelques conseils :

- » Déterminez à l'avance comment les séances individuelles seront menées et expliquez clairement le but de ces séances. Le fait de fournir cette information aux parties par écrit dans un courriel peut être particulièrement utile.
- » Voyez comment vous entendez protéger la confidentialité lors des rencontres individuelles, plus précisément comment faire en sorte que la partie qui ne participe pas à la rencontre individuelle ne puisse pas entendre ou voir les discussions impliquant l'autre partie.
- » Lors de l'utilisation d'une technologie audio qui s'appuie sur la fonction de sourdine, assurez-vous de bien comprendre comment utiliser cette fonctionnalité et que les conversations individuelles ne puissent être écoutées par d'autres.
- » Si vous utilisez la téléconférence, assurez-vous que la partie a bien raccroché et que la téléconférence est verrouillée avant de démarrer le processus de rencontre individuelle avec l'autre partie. Une bonne option peut consister à demander à la partie qui ne participe pas à la rencontre individuelle de revenir à la séance à une heure fixe.

## 7 > LA CONCLUSION D'UNE ENTENTE

Lorsque les parties sont à distance, il peut être plus difficile d'évaluer leur compréhension d'une entente qu'elles ont élaborée. Ainsi, vous devez prendre des mesures supplémentaires pour vous assurer qu'elles comprennent les conditions de leur entente.

Vous pouvez organiser une vidéoconférence ou un appel téléphonique de contrôle avec chacune des parties. Il est important de s'assurer que les parties comprennent la nature du document qu'elles ont reçu à la fin de la médiation, qu'il s'agisse ou non d'un document juridiquement contraignant.

Vous pouvez également effectuer un suivi par écrit à mesure que le processus de médiation évolue. Le fait de partager l'ébauche de l'entente, qui indique les changements apportés au cours d'une séance, permet de mettre en évidence et de s'appuyer sur les progrès accomplis par les parties à mesure que différents jalons sont atteints. Par exemple, les plateformes de vidéoconférence qui permettent à tous les participants de visualiser simultanément le même document peuvent être très utiles pour faciliter toute discussion relative à son contenu.

Vous devez prévoir, au préalable, que les parties comprennent comment le document sera signé. De même, si la vérification de l'identité des parties est une préoccupation pour vous, songez aux mesures que vous pourriez prendre pour confirmer que les parties sont bien celles qu'elles affirment être.

L'intégrité des documents, tels qu'une entente, doit être protégée pour s'assurer qu'ils ne puissent être modifiés de quelque façon que ce soit. La capacité de numériser des documents et de les convertir dans un format de document portable (PDF) constitue également un élément clé de la médiation à distance, mais ce n'est pas la seule protection à prendre.

Voici quelques trucs pratiques pour assurer la protection de l'intégrité de tout document, incluant les ententes.



## 7.1 > TRUCS PRATIQUES POUR ASSURER LA PROTECTION DE L'INTÉGRITÉ DES DOCUMENTS

- » Convertissez ces documents en fichiers PDF non modifiables.
- » Pour protéger et préciser l'utilisation prévue des documents qui sont encore sous forme d'ébauche, vous pourriez prendre l'habitude de les identifier avec la mention « Ébauche » en filigrane.
- » Utilisez toujours la mention « Confidentiel aux fins de médiation uniquement » en filigrane, sauf pour les documents finaux.
- » Si vous utilisez des fonctions d'édition lors de la rédaction, telles que le suivi des modifications ou l'insertion de commentaires, assurez-vous de bien comprendre comment utiliser ces caractéristiques, y compris la façon d'éliminer efficacement toutes les marques de révision dans le document final avant de l'envoyer, et de vous assurer que le destinataire est autorisé à voir les changements ou les commentaires.
- » Les communications transmises par courriel et de nombreuses autres technologies de messagerie texte peuvent être facilement copiées, modifiées ou transmises. Utilisez toujours l'option de communication la plus sûre à votre disposition et assurez-vous de rédiger et de transmettre vos documents écrits en faisant preuve de la plus grande vigilance.

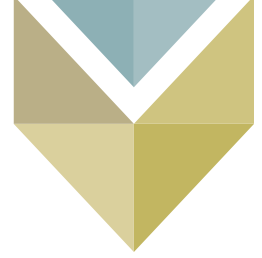
## 8 > CONCLUSION

Comme vous avez pu le constater, l'utilisation de la technologie permet d'ajouter une autre dimension à la dynamique de la médiation et constitue un autre défi de gestion pour le médiateur.

Le fait d'être à l'aise avec le processus de médiation en personne facilite l'adaptation aux particularités de l'utilisation de la technologie lors du processus. Souvenez-vous que si l'environnement technologique pose des défis uniques, il ne faut jamais abandonner les objets familiers qui se trouvent dans votre boîte à outils de médiateur. Vous leur accorderez probablement davantage d'importance et les trouverez encore plus utiles que dans votre travail de médiation en personne.

Nous espérons que ce manuel sera un ajout précieux à votre boîte à outils.





## 9 > ANNEXE – CONVENTION DE MÉDIATION À DISTANCE

LA PRÉSENTE CONVENTION POUR LA TENUE DE RENCONTRES DE MÉDIATION À DISTANCE INTERVENUES<sup>7</sup>

ENTRE : \_\_\_\_\_

et \_\_\_\_\_

ci-après appelés « les parties »

et \_\_\_\_\_

ci-après appelé « le médiateur »

FAIT FOI DE CE QUI SUIT :

ATTENDU QU'il y a un différend entre les parties relativement aux faits décrits dans la cause n° \_\_\_\_\_ ;

ATTENDU QUE les parties désirent régler leur différend;

ATTENDU QUE les parties ou le médiateur sont éloignés les uns des autres et ont l'intention de participer à la médiation à partir d'emplacements différents, et ce, grâce à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication.

EN CONSÉQUENCE, LES PARTIES ET LE MÉDIATEUR CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

### 1 > PROCESSUS VOLONTAIRE

Les parties désirent se concerter dans le but d'en arriver à une entente de règlement. Le processus est volontaire et chaque partie consent librement à y participer de façon active. La médiation prend fin par la conclusion d'une entente, par décision consensuelle des parties à y mettre fin, par décision unilatérale d'une partie ou par le médiateur.

<sup>7</sup> Le texte de la présente convention est suggéré dans le cadre du cours de médiation civile et commerciale offert par le Barreau du Québec (révisé le 9 janvier 2002).



## 2 > RÔLE DU MÉDIATEUR

Le médiateur agit comme personne-ressource afin de favoriser une entente de règlement. À cette fin, il s'emploie à créer des conditions qui facilitent et permettent :

- » L'information des parties sur leur situation respective;
- » La communication entre elles sur leurs difficultés et leurs attentes réciproques;
- » La recherche de solutions aux attentes et difficultés manifestées;
- » La négociation efficace et franche;
- » La conclusion par les parties, sur la base d'un libre consentement, d'une entente (ou protocole d'entente) donnant effet, le cas échéant, aux solutions retenues.

## 3 > IMPARTIALITÉ

Le médiateur agit en tout temps de façon neutre et impartiale. Il ne donne pas d'avis juridique.

## 4 > UTILISATION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

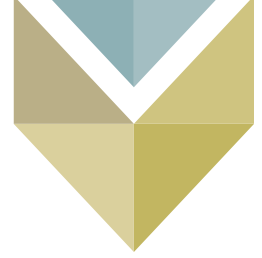
- » Le médiateur et les parties s'appuieront principalement sur les technologies de l'information et de la communication pour communiquer avec les parties et leurs avocats, ainsi que pour mener la médiation ou y participer.
- » Le médiateur n'endosse ou ne fait la promotion d'aucune des technologies de l'information et de la communication, des produits ou des services utilisés pour mener la médiation à distance. L'utilisation de plateformes ou d'applications peut occasionner certains problèmes pendant le processus et certaines perturbations. Le médiateur et les parties mettront les efforts nécessaires pour minimiser l'impact de ces perturbations sur le processus de médiation.

## 5 > PRÉSENCE À LA SÉANCE DE MÉDIATION

Les parties sont présentes à la rencontre de médiation avec leurs procureurs.

Chaque partie s'assure que :

- » Les personnes ayant qualité pour conclure une entente sont présentes à la rencontre de médiation;
- » Les personnes ayant une connaissance personnelle des faits pertinents quant au litige sont présentes afin de permettre une discussion utile de tout le dossier.



## 6 > CONFIDENTIALITÉ

Tout ce qui est dit, écrit ou transmit au cours du processus de médiation est formulé sous toutes réserves et n'est pas recevable en preuve dans une procédure judiciaire ou autre.

Le médiateur, les parties, les conseillers, les représentants et toute autre personne présente doivent préserver la confidentialité de l'ensemble du processus de médiation ainsi que de tout renseignement divulgué et de tout document révélé au cours de celui-ci. Toutefois, rien dans la présente convention ne peut compromettre de quelque façon le droit de la partie qui révèle un document de l'utiliser dans une procédure judiciaire ou autre, lorsque cette partie aurait par ailleurs eu le droit de le faire.

Le médiateur ne peut être appelé à comparaître pour témoigner dans une procédure judiciaire ou autre.

- » Lors de l'utilisation de toute technologie de l'information et de la communication pour participer à la médiation, chaque partie s'engage à être seule dans la pièce, avec son avocat s'il y a lieu, et hors de portée de voix de toute autre personne.
- » Si une partie souhaite qu'une autre personne soit présente dans la pièce pendant la médiation, elle doit d'abord obtenir la permission du médiateur et de l'autre partie avant le commencement de la séance de médiation.
- » Lorsque toutes les parties conviennent que l'autre personne sera au courant de la procédure de médiation, cette personne doit signer l'entente de médiation et est liée par les conditions de l'entente et, plus spécifiquement, doit respecter la confidentialité du processus.
- » Malgré l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, chaque partie s'engage à respecter et à soutenir le principe de la confidentialité de l'ensemble du processus et des communications.
- » Chaque partie s'engage à prendre les moyens raisonnables nécessaires pour réduire au minimum le risque de divulgation inappropriée, y compris la protection de l'accès aux courriels, aux notes ou à toute autre information relative à la médiation qui peuvent être conservés dans son ordinateur ou ailleurs, et à minimiser les conséquences de telles divulgations si elles devaient se matérialiser.
- » Malgré l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, chaque partie s'engage à prendre les moyens raisonnables nécessaires pour avoir le contrôle total de l'endroit ou de la façon dont certains renseignements personnels peuvent être recueillis, conservés ou consultés.
- » En signant la présente entente, chaque partie s'engage envers le médiateur à utiliser de bonne foi les technologies de l'information et de la communication dans le cadre de la médiation, et libère le médiateur de toute responsabilité en cas de divulgation par inadvertance.



## 7 > APARTÉS (CAUCUS)

Le médiateur peut, quand il le juge utile, avoir des apartés (caucus) avec l'une ou l'autre des parties, lesquelles peuvent aussi, à tout moment, demander de s'entretenir en privé et confidentiellement avec lui, que ce soit en personne ou à l'aide d'une technologie de l'information et de la communication.

Tout ce qui est dit et écrit pendant un aparté (caucus) est confidentiel à moins que la partie autorise le médiateur à dévoiler certaines informations à l'autre partie dans le cours de la médiation. L'autre partie sera cependant informée de la tenue d'un aparté (caucus) et de sa durée.

Il est entendu que le médiateur pourra utiliser toute l'information obtenue des parties, incluant celle obtenue lors des apartés (caucus), pour diriger la médiation afin de favoriser une entente entre les parties.

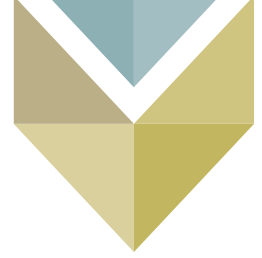
## 8 > LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ET DE PROCÉDURE

La médiation ne retarde pas le processus judiciaire puisqu'elle s'insère dans les délais légaux. Les délais de prescription et de procédure ne sont aucunement suspendus ni interrompus par la médiation sauf si autrement convenu entre les parties et conformément aux règles de procédures applicables.

Les parties tentent, dans la mesure du possible, de conclure une entente avant l'expiration des délais de prescription ou de procédure. Toutefois, les parties peuvent convenir de suspendre certains délais dans le but de compléter le processus de médiation.

## 9 > VALEUR DE L'ENTENTE DE RÈGLEMENT

En principe, il n'appartient pas au médiateur de juger de la valeur ou de l'opportunité de l'entente de règlement qui demeure l'expression de la volonté des parties. Néanmoins, si le médiateur est d'avis que la poursuite du processus de médiation risque de créer une situation de net déséquilibre ou d'injustice manifeste pour une partie, il en informe les parties et les invite, s'il y a lieu, à prendre les mesures nécessaires pour remédier à la situation. S'il l'estime nécessaire, il peut suspendre le processus de médiation ou y mettre fin.



## 10 > DURÉE DU PROCESSUS

Les parties s'entendent sur le processus suivant et s'engagent à le réaliser, dans la mesure du possible, à l'intérieur d'un laps de temps limité, de sorte qu'elles s'attendent que le processus de médiation se termine le ou vers le \_\_\_\_\_ jour du mois de l'an \_\_\_\_\_;

- » signature de la présente convention;
- » examen du dossier par le médiateur et préparation pour la rencontre de médiation;
- » tenue de la rencontre de médiation le \_\_\_\_\_ jour du mois \_\_\_\_\_ de l'an \_\_\_\_\_ au \_\_\_\_\_;
- » suivi si nécessaire.

## 11 > SERVICES PROFESSIONNELS DE MÉDIATION

Les parties conviennent de retenir les services professionnels du médiateur en raison de ses connaissances en médiation, en droit et en procédure, ainsi qu'en sa qualité de membre du Barreau du Québec.

## 12 > HONORAIRES

Les parties paient chacune à parts égales les honoraires et déboursés du médiateur, incluant tous les coûts associés à l'utilisation de technologies de l'information et de la communication. Les honoraires sont déterminés sur une base horaire de \_\_\_\_\_ \$, taxes en sus, pour toute démarche faite avant, pendant ou après la rencontre de médiation. Les honoraires comprennent toute démarche visant à amener les parties à participer activement au processus de médiation. Des avances pour honoraires et déboursés peuvent être demandées en tout temps par le médiateur.

## 13 > PRISE D'EFFET

La présente convention prendra effet lorsque toutes les parties et le médiateur l'auront signée.



## 14 > CONVENTION CONFIDENTIELLE

La présente convention est confidentielle.

ET NOUS SIGNONS :

À \_\_\_\_\_ , ce \_\_\_ jour du mois \_\_\_\_\_ de l'an \_\_\_\_\_ .

-----  
Partie

À \_\_\_\_\_ , ce \_\_\_ jour du mois \_\_\_\_\_ de l'an \_\_\_\_\_ .

-----  
Partie

À \_\_\_\_\_ , ce \_\_\_ jour du mois \_\_\_\_\_ de l'an \_\_\_\_\_ .

-----  
Médiateur



# Maison du Barreau

445, boulevard Saint-Laurent  
Montréal (Québec) H2Y 3T8

T 514 954-3411

Sans frais 1 844 954-3411

[infobarreau@barreau.qc.ca](mailto:infobarreau@barreau.qc.ca)

[www.barreau.qc.ca](http://www.barreau.qc.ca)



ISBN (version imprimée) :  
978-2-923840-34-5

ISBN (version PDF) :  
978-2-923840-35-2

Édité en novembre 2014  
par le Barreau du Québec

Barreau  
du Québec

