

**Université de Sherbrooke
Faculté de droit**

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

Année académique 2007-2008

**MDN 721
Médiation avancée I**

Plan de cours

Trimestre automne 2007

Jean Marois LL.M.
Chargé de cours

PLAN DE COURS

MDN 721 – Médiation avancée I

I- PROFESSEUR (CHARGÉ DE COURS)

Me Jean Marois (LL.M.)

Médiateur-arbitre

Professionnels en règlement des différends inc.

Tél : (514) 861-1110

Fax : (514) 861-1310

Courriel : jmarois@jmarois.com

Site web : www.jmarois.com

II- DATES

- Cours 1 & 2 : 07-08 septembre 2007
- Cours 3 & 4 : 21-22 septembre 2007
- Cours 5 & 6 : 12-13 octobre 2007

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

- **Cours du 7 septembre 2007 (Jour 1)**

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 pratique des modes PRD

L'émergence des modes PRD. Pluralisme juridique ou pluralisme normatif ? Les fondements : théories de la négociation. Les notions de conflit, d'escalade conflictuelle et d'hyperconflit. Le continuum des modes PRD : définitions et variables.

La médiation: définition, avantages et inconvénients.

Les étapes du processus de médiation (communications préliminaires, validation du processus, recherche de faits, création d'options, prise de décision, rédaction de l'entente).

Éléments cruciaux du processus de médiation :

- Analyse du conflit
- Détermination de l'agenda
- Exploration des intérêts cachés
- Génération d'options
- Évaluation des options
- Négociation et entente

• **Cours du 8 septembre 2007 (Jour 2)**

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.

Les styles de communication du médiateur et des parties

Modèle des styles de communications (Social Style Model TM): Analytique, directif, aimable, expressif)

L'interaction entre le style de communication du médiateur et le modèle de médiation qu'il privilégie

Première séance de médiation

Séances de médiation en sous-groupes de trois ou quatre; réflexion individuelle sur l'expérience (médiateur : cahier de bord; parties : formulaire d'observations); Retour sur les apprentissages.

- **Cours du 21 septembre 2007 (Jour 3)**

Les entrevues de pré-médiation

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.

Stratégies et techniques avancées de médiation

Les interventions en médiation. Développer des hypothèses ou formulation de la cause. Test et rétroaction. Interventions non contingentes et contingentes.

Habiletés de communication

L'encouragement, la reformulation, le résumé, la récapitulation, le recadrage, la valorisation, question ouverte et fermée, éclaircissement, approfondissement, le reflet, le silence, la préemption, le stationnement, l'humour.

Exposés théoriques, simulations de cas pratiques, exercices et discussions

Les pièges en médiation

- **Cours du 22 septembre 2007 (Jour 4)**

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.

Dénouer les impasses

L'absence de motivation; la mauvaise foi; la violence; l'arrogance; la manipulation.

Deuxième séance de médiation

Préparation individuelle – séance de médiation (cas pratique) en sous-groupes – réflexion individuelle sur l'expérience (médiateur : cahier de bord; parties : formulaire d'observations). Retour sur les apprentissages.

- **Cours du 12 octobre 2007 (Jour 5)**

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.

- **Cours du 13 octobre 2007 (Jour 6)**

Médiation organisationnelle appliquée : La médiation contractuelle en milieu municipal

Troisième séance de médiation

Préparation individuelle – séance de médiation (cas pratique) en sous-groupes de 3 – réflexion individuelle sur l’expérience (médiateur : cahier de bord; parties : formulaire d’observations) ; Retour sur les apprentissages.

III – MODES ET CRITÈRES GÉNÉRAUX D'ÉVALUATION

1	Participation	10 points
2	Compte-rendu des apprentissages : Décrivez les trois (3) principaux apprentissages que vous avez faits, selon la formule décrite dans le document « Mode de formation dans le cours MDN 721 »	45 points
5	Rédaction d'un travail sur les aspects éthiques et juridiques de la médiation	<u>45 points</u>
	Total	100 points

IV – LECTURES

Cours du Jour 1

De Kovachich, Hélène et al., Guide pratique de la médiation, Carswell, Toronto, 1997, pp. 61-81 15 à 26

Lang, Michael et Taylor, Alison. The Making of a Mediator – Developing Artistry in Practice. Jossey-Bass, San Francisco, 2000, pp. 3 à 22 27 à 38

Stimec. Arnaud, La médiation en entreprise, 2d, Dunod, 2007, pp. 39-69..... 39 à 70

Guide de pratique en médiation civile et commerciale du Barreau du Québec..... 71 à 92

Cours du Jour 2

Antaki, Nabil N., Le règlement amiable des litiges. Cowansville, Québec : les Éditions Yvon Blais inc., 1998, « Le profil des médiateurs », pp. 158-165 93 à 102

Boulle, Laurence et Kelly, Kathleen J. Mediation, Principles, Process, Practice, Canadian Edition, Toronto & Vancouver, 1998, « Models of Mediation », pp. 30-33 103 à 108

Weldon, Johnpeter, “Le médiateur et sa médiation: y a-t-il un lien entre le style de communication du médiateur et le modèle de médiation qu’il privilégie ? », dans Développement récents en médiation 2001, Formation permanente du Barreau du Québec, Éditions Yvons Blais, pp. 1-22 109 à 120

Cours du Jour 3

- 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, pp. 111-121..... 121 à 128
- De Kovachich, Hélène et al., Guide pratique de la médiation, Carswell, Toronto, 1997, pp. 85-104. 129 à 140
- Gadlin, Howard & Davis, Albie M., Mediators Gain Trust the Old-Fashioned Way – We Earn It! Negotiation Journal, January 1988, pp. 55-61 141 à 148
- Haynes, J.M., Avoiding Traps Mediators Set for Themselves. Negotiation Journal, April 1986, pp. 187-194 149 à 156
- Moore, Christopher, W., The Mediation Process – Practical Strategies for Resolving Conflict. 3RD Edition. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers, 2003, pp. 59-81,..... 157 à 174
- Nelson, Robert M., Nelson on ADR, Carswell, Toronto, 2003, pp. 118-120..... 175 à 178
- Yarbrough, Elaine and Wilmot, William, Artful Mediation – Constructive Conflict at Work. Boulder, Colorado : Cairns Publishing, 1995, “Mediation Stage I: Entry Into the Conflict”, pp. 21-39 179 à 190

Lecture suggérée

Cormier, Solange, La communication et la gestion, 2d. Presse de l’Université du Québec, Partie 2 et 3.

Cours du Jour 4

Boulle, Laurence et Kelly, Kathleen J. Mediation, Principles, Process, Practice, Canadian Edition, Toronto & Vancouver, 1998, « Skills and Techniques of Mediators », pp. 163-196..... 191 à 204

Cours des Jours 5 et 6

Législation et règlements

Code d’éthique des médiateurs, Institut de médiation et d’arbitrage du Québec. 205 à 216

American Bar Association (ABA), the Association for Conflict Resolution (ACR) and the American Arbitration Association (AAA), *Model Standards of Practice for Mediators* 217 à 226

National conference of commissioners on Uniform State Laws, *Uniform Mediation Act*, 2003.....227 à 306

Doctrine

Boulle, Laurence et Kelly, Kathleen J. Mediation, Principles, Process, Practice. Canadian Edition, Toronto & Vancouver, 1998, « Legal Issues in Mediation », pp. 275-321
.....307 à 332

Nelson, Robert M., Nelson on ADR, Carswell, Toronto, 2003, pp. 25-45333 à 344

Lecture suggérée:

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

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

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 évaluerez le résultat afin de comprendre si votre action était adaptée ou non. Si le geste posé vous permet d'atteindre de 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.

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

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 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 dépendant 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 **vos 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

Évaluation des apprentissages

1. Participation : 10 % de l'évaluation.

Votre rôle comprend les quatre volets suivants : **Préparation, Présence, Promptitude, Participation.** Votre participation en classe doit vraiment contribuer à la discussion. Vous devez avoir la volonté de partager vos analyses, de soumettre vos idées, d'ouvrir le débat, de prendre des risques, et de critiquer les positions des autres de façon positive. Une participation inefficace est de répéter ce qui a été dit, de faire des hypothèses irréalistes, de dévier la discussion, de faire des digressions, de monopoliser la discussion, de manifester de l'indifférence et de manquer de civilité.

2. Compte-rendu des apprentissages : 45% 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. Référez 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.

3. Rédaction d'un travail à déterminer sur les aspects éthiques et juridiques de la médiation : 45% de l'évaluation

Vos réponses au travail écrit devront être remises par courriel et en format papier au plus tard le 30 novembre 2007. Vous pouvez déposer vos travaux directement au secrétariat du PRD (7e 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, 5e Étage, bureau 500
Longueuil, Qc, J4K 5G4

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.