



# Modes alternatifs de résolution des conflits

## Épauler la Communauté et Retirer les Barrières (ECRoB)

---

### Qu'est-ce qu'un accord de règlement ?

Un règlement est une résolution d'un litige à laquelle parviennent les parties sans passer par un tribunal. Un règlement implique que les parties parviennent à un accord sur les termes et conditions de la résolution, qui peut inclure le paiement de dommages-intérêts, l'acceptation d'actions spécifiques ou la décharge de toute responsabilité future.

Les règlements peuvent être obtenus par le biais de diverses formes de règlement extrajudiciaire des litiges, telles que la négociation, la médiation ou l'arbitrage. Les règlements peuvent également être conclus avant ou pendant la procédure judiciaire, par exemple dans le cadre de conférences préalables au procès ou de négociations supervisées par le tribunal.

Les règlements sont intéressants parce qu'ils permettent aux parties de résoudre rapidement leur différend, sans les délais et les frais d'une procédure judiciaire. En outre, les règlements sont confidentiels, ce qui permet de protéger la vie privée et la réputation des parties.

Il convient de noter que les règlements ne sont pas toujours contraignants et que les termes du règlement doivent être acceptés par toutes les parties. Si une partie ne respecte pas les termes du règlement, l'autre partie peut disposer de recours juridiques, comme le droit de saisir à nouveau le tribunal pour faire appliquer le règlement.

Il est toujours recommandé de consulter un avocat pour obtenir un avis juridique avant de s'engager dans une forme quelconque de règlement ou de procédure alternative de résolution des conflits.

### Qu'est-ce qu'un accord de règlement partiel ?

Un règlement partiel est une résolution d'un litige qui résout une partie, mais pas la totalité, des questions en suspens entre les parties. Il se produit lorsque les parties conviennent de régler certains aspects de leur différend, tout en laissant d'autres questions en suspens.



Les règlements partiels sont intéressants parce qu'ils permettent aux parties de résoudre rapidement certains points de leur litige, sans le temps et les frais d'une procédure judiciaire complète. En outre, les règlements partiels peuvent contribuer à créer une dynamique en vue d'une résolution complète du litige, car les parties sont plus susceptibles de parvenir à un règlement si elles ont déjà résolu certains problèmes.

<https://mcmillan.ca/insights/the-essential-guide-to-settlement-in-canada/>

[https://ca.practicallaw.thomsonreuters.com/4-381-9717?transitionType=Default&contextData=\(sc.Default\)&firstPage=true](https://ca.practicallaw.thomsonreuters.com/4-381-9717?transitionType=Default&contextData=(sc.Default)&firstPage=true)

### Introduction

Si les procédures juridiques traditionnelles peuvent venir à l'esprit lorsqu'on pense à un recours juridique, certaines situations peuvent bénéficier de l'exploration de modes alternatifs de résolution des conflits (MARC) avant d'avoir recours au système judiciaire ou aux tribunaux administratifs. Les MARC désignent une série de méthodes de résolution des conflits qui peuvent être utilisées à la place ou en complément d'un recours au tribunal. Ces procédures sont souvent plus rapides, moins formelles et moins coûteuses que le recours au tribunal, et elles peuvent également contribuer à préserver les relations entre les parties. Il convient de noter que le règlement extrajudiciaire des litiges n'est pas forcément approprié dans tous les contextes et que le bien-fondé de cette option dépend d'un certain nombre de facteurs, notamment de ce que la personne handicapée souhaite obtenir. Dans certains cas, les MARC peuvent être plus coûteux que le recours à un tribunal des droits de la personne qui offre une médiation gratuite, il est donc important de peser les coûts et les avantages. En outre, les MARC sont également disponibles dans le cadre des procédures des tribunaux administratifs, ce qui constitue une autre option pour résoudre les litiges. Les processus MARC peuvent également être utilisés individuellement ou en combinaison.

Parmi les types de MARC les plus courants, on peut citer :

- Négociation : Processus dans lequel les parties engagées dans un litige communiquent directement et discutent afin de parvenir à une résolution mutuellement acceptable.
- Médiation : Un processus dans lequel une tierce partie neutre, appelée médiateur, facilite la communication entre les parties et les aide à parvenir à une résolution mutuellement acceptable.



- L'arbitrage : Il s'agit d'une procédure au cours de laquelle un tiers neutre, appelé arbitre, entend et tranche le litige

L'objectif des MARC est d'encourager les parties à résoudre leur différend sans avoir recours à un procès, et de réduire les questions en litige si un procès est nécessaire.

Dans des provinces comme le Québec, l'Ontario et la Colombie-Britannique, il est obligatoire d'envisager un MARC, alors que dans d'autres provinces, comme l'Alberta, il est simplement encouragé. Il est toujours préférable de vérifier les règles et règlements spécifiques de la province ou du territoire où se déroule l'affaire.

En résumé, les individus disposent de trois moyens principaux pour résoudre un litige

Premièrement, ils peuvent tenter de régler le problème eux-mêmes en engageant des négociations et en discutant des solutions possibles. Ensuite, ils peuvent demander l'aide d'un tiers neutre pour faciliter la résolution du problème par la médiation. Enfin, ils peuvent demander à une tierce partie de prendre une décision contraignante en recourant à l'arbitrage ou au système judiciaire.

1. Ils peuvent tenter de le régler eux-mêmes en engageant des négociations et en discutant des solutions possibles.
2. Ils peuvent demander l'aide d'une tierce partie neutre pour faciliter la résolution du problème par la médiation.
3. Ils peuvent demander à une tierce partie de prendre une décision contraignante en la matière, par le biais d'un arbitrage ou du système judiciaire.

Il est important de noter que les MARC sont un processus volontaire qui doit être accepté par toutes les parties, que ce soit par volonté ou par contrat. En d'autres termes, si l'une des parties souhaite recourir aux MARC et que l'autre ne le souhaite pas, le processus des MARC n'aura pas lieu. Toutefois, il est important de noter que si une partie accepte de participer aux MARC, elle est généralement liée par les termes de l'accord des MARC. Il peut s'agir de conditions telles que la confidentialité et la nature contraignante de tout accord conclu dans le cadre des MARC.

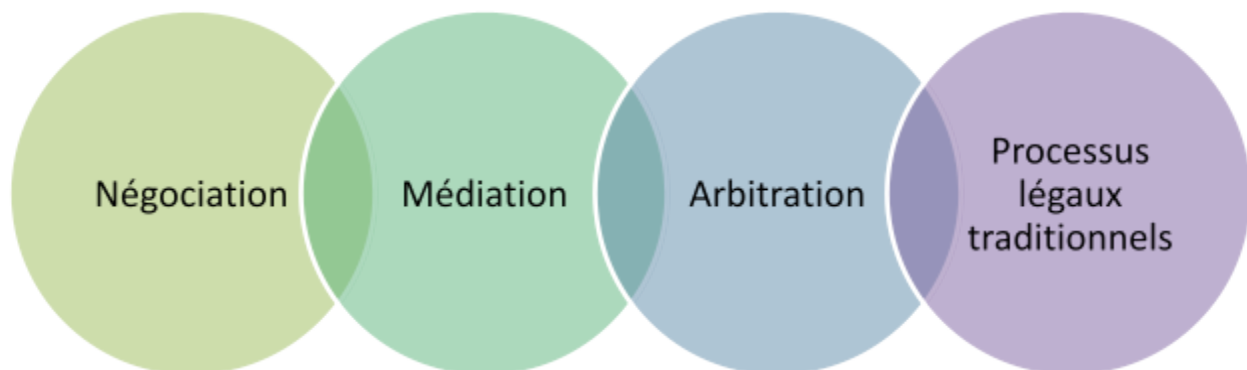
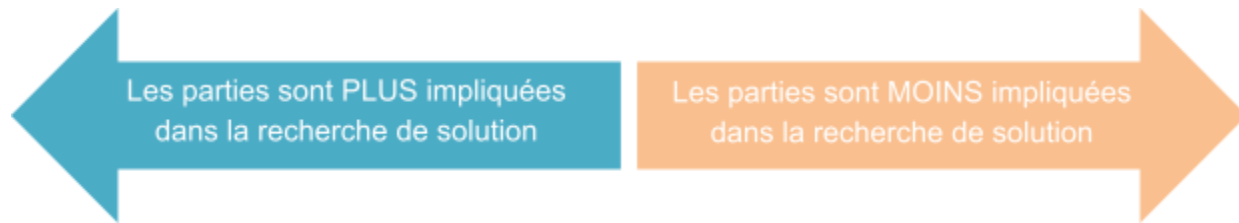


En cas d'échec d'une méthode MARC particulière, d'autres méthodes MARC peuvent être utilisées (à l'exception de l'arbitrage). Si l'option particulière est retirée avant qu'un règlement ne soit conclu, la poursuite de la résolution par le biais du système judiciaire reste une option, à moins que les parties n'aient préalablement signé un accord de non-contentieux.

Les parties ne peuvent pas opter pour les MARC dans les cas où :

- le gouvernement souhaite que cette affaire crée un précédent ;
- un élément clé de l'interprétation d'une loi est contesté ;
- une question importante de politique gouvernementale est en jeu ;
- le gouvernement exige un compte rendu public complet de la procédure ;
- le litige porte sur une question de droit public, telle que la Charte ou la Constitution.

Lorsqu'il s'agit de choisir la procédure de résolution des litiges la plus adaptée à votre situation, il est important de prendre certains facteurs en considération. Par exemple, s'il existe un déséquilibre de pouvoir entre les parties ou si l'une d'entre elles se sent intimidée ou menacée, des processus tels que la négociation ou la médiation risquent de ne pas aboutir à une résolution équitable. Si vous avez des doutes sur la méthode de résolution des conflits qui vous convient, il est conseillé de demander l'avis d'une personne compétente dans ce domaine. Chaque conflit est unique, c'est pourquoi il est important d'obtenir des conseils juridiques adaptés à votre situation particulière.



Les sous-sections suivantes fournissent une explication plus détaillée de chacun des types courants de modes alternatifs de résolution des conflits (MARC). Il s'agit de la négociation, de la médiation et de l'arbitrage.

## 1. Négociation

La négociation est un type de règlement extrajudiciaire des litiges dans lequel les parties en désaccord communiquent directement pour parvenir à une solution

mutuellement bénéfique. Par le biais de discussions, de compromis et de concessions, les parties peuvent trouver une solution qui réponde à leurs besoins et à leurs intérêts. Le résultat des négociations n'est pas contraignant et les parties sont libres de l'accepter ou de le rejeter et peuvent se retirer à tout moment du processus.

La négociation peut se dérouler de manière informelle, par le biais d'une communication directe, ou de manière plus formelle, par le biais de conférences structurées. Elle peut être utilisée pour



résoudre divers litiges, notamment dans les domaines du commerce, de la famille, de l'emploi et des préjudices corporels.

La négociation et la médiation sont similaires, mais la différence essentielle réside dans l'intervention d'une tierce partie neutre. Dans la médiation, un médiateur facilite la communication entre les parties pour les aider à trouver une solution. Dans la négociation, les parties communiquent et résolvent leur différend sans tiers neutre. Dans les MARC, les avocats ne sont pas considérés comme des tiers neutres, alors que les médiateurs et les arbitres le sont.

Les négociations peuvent se dérouler avec ou sans l'assistance d'un avocat. Les parties peuvent choisir d'avoir leurs avocats présents pendant les négociations pour représenter leurs intérêts. Si les avocats sont impliqués dans le processus de négociation, ils peuvent :

- Conseiller le client sur les aspects juridiques du litige et sur les forces et faiblesses de sa position.
- Négocier au nom du client, en lui soumettant des offres de règlement pour examen.

La négociation présente plusieurs avantages, notamment la flexibilité, le caractère informel, la confidentialité et le contrôle du processus et du résultat. Cependant, elle présente également des inconvénients potentiels tels que le refus de négocier de la part d'une partie, le manque de structure et la pression exercée sur la partie la plus faible pour qu'elle accepte un règlement.

La négociation prend fin lorsque l'une de ces deux situations se présente :

- 1) Un accord est conclu entre les parties (également appelé transaction). Il est important de noter que cela ne signifie pas nécessairement que les deux parties sont entièrement satisfaites des résultats.
- 2) Lorsque les parties ne parviennent pas à se mettre d'accord sur un règlement. D'autres méthodes alternatives de résolution des conflits peuvent être utilisées (comme celles décrites ci-dessous) ou les parties peuvent décider de porter l'affaire devant les tribunaux.

En d'autres termes, il s'agit d'une résolution des conflits fondée sur le consensus.

Voici un exemple de négociation réussie dans le domaine de la sensibilité chimique multiple (SCM). Une femme atteinte de SCM vit dans une région agricole et réagit fortement aux



pesticides, surtout lorsqu'ils ont été fraîchement appliqués. Ses voisins sont des agriculteurs qui utilisent des pesticides pour leurs cultures. Les deux parties se rencontrent et négocient un accord selon lequel les voisins préviendront cette femme au moins une semaine à l'avance lorsqu'ils appliqueront des pesticides, afin qu'elle puisse s'organiser pour rester à l'écart pendant cette période. Ils mettent cet accord par écrit et toutes les parties le signent, ce qui le rend juridiquement contraignant. Le problème est résolu sans qu'il ne soit porté devant les tribunaux.

### 2. La médiation

La médiation est un type de règlement extrajudiciaire des litiges dans lequel une tierce partie neutre, appelée médiateur, facilite la communication et la négociation entre les parties à un litige afin de parvenir à une solution mutuellement acceptable. La médiation n'est pas contraignante, ce qui signifie que les parties sont libres d'accepter ou de rejeter les règlements proposés et peuvent se retirer à tout moment du processus.

Le médiateur aide les parties à comprendre leurs points de vue respectifs, à identifier leurs intérêts communs et à explorer les possibilités de règlement. Il ne prend pas de décision et n'impose pas de solution, mais il aide les parties à sortir de l'impasse en mettant en évidence leurs besoins et leurs intérêts. La médiation est souvent plus rapide et moins coûteuse qu'un procès et permet aux parties de garder le contrôle sur le résultat.

La médiation permet de résoudre divers conflits, notamment dans le domaine de l'emploi et dans d'autres domaines. Elle est souvent utilisée comme alternative au tribunal, mais peut également constituer une étape de la procédure judiciaire. La médiation est volontaire et nécessite le consentement des deux parties.

La médiation est généralement confidentielle, ce qui signifie que les informations échangées au cours des séances ne peuvent pas être utilisées devant un tribunal. Cela encourage une communication ouverte et honnête afin de faciliter la résolution des conflits. La confidentialité ne s'applique qu'au processus de médiation et non aux informations préexistantes ou provenant de sources extérieures. Les informations échangées en dehors de la médiation, par exemple avec des avocats, peuvent éventuellement être utilisées au tribunal.

Au Canada, la sélection d'un médiateur est généralement une décision mutuelle prise par les parties à un litige. Les parties doivent accepter de participer à la médiation et de choisir le





médiateur. Le médiateur facilite la communication et la négociation entre les parties et son efficacité dépend de l'établissement d'une bonne relation de travail avec les deux parties.

Il existe des exceptions à la règle du choix mutuel d'un médiateur. Dans certains cas, un tribunal ou un organisme gouvernemental peut nommer un médiateur, ou les parties peuvent convenir de faire appel à un médiateur particulier figurant sur une liste préapprouvée. Si les parties ne sont pas d'accord sur le choix d'un médiateur ou si l'une d'entre elles ne souhaite pas participer à la médiation, celle-ci ne peut avoir lieu.

Au Canada, la profession de médiateur est réglementée par chaque province et territoire selon ses propres lois et règlements. Toute personne possédant les compétences et la formation nécessaires peut devenir médiateur, mais certaines provinces et certains territoires peuvent exiger une formation ou un enseignement spécifique pour l'obtention d'un certificat. Les médiateurs ont souvent une formation en droit, en travail social, en psychologie ou en résolution de conflits. Les organisations professionnelles de certaines provinces et de certains territoires proposent également des formations et des certifications. Il est important de vérifier la réglementation et les exigences de certification des médiateurs dans votre province ou territoire, ainsi que les qualifications du médiateur, avant de s'engager dans la médiation.

Le recours à un médiateur agréé peut être une bonne idée même dans les cas où vous n'avez pas besoin d'un médiateur agréé. Par exemple, les médiateurs agréés :

- Peuvent partager avec vous leurs connaissances spécialisées et leur expérience de la médiation.
- Doivent respecter un code de déontologie et disposer d'une assurance couvrant les erreurs qu'ils commettent (assurance contre les fautes professionnelles).
- Peuvent garantir la confidentialité - à quelques exceptions près, même un tribunal ne peut pas obliger un médiateur à répéter ce qui a été dit pendant la médiation.

Avant d'entamer une médiation, il est important de vérifier les lois et les règlements relatifs à la confidentialité dans la province ou le territoire concerné. Il est également recommandé de consulter un avocat pour obtenir des conseils juridiques.

Si un accord est conclu au cours de la médiation, les parties peuvent le rendre juridiquement contraignant en rédigeant un contrat écrit et en le faisant signer par les deux parties. Cet accord peut alors être appliqué par un tribunal. Si aucun accord n'est trouvé, les parties peuvent revenir





à leur position initiale et envisager d'autres options pour résoudre le litige, comme le recours au tribunal. La médiation est volontaire et il n'y a pas d'obligation de parvenir à un accord.

Même si aucun accord n'est conclu au cours de la médiation, le processus peut être bénéfique. La médiation peut aider les parties à mieux comprendre les positions et les intérêts de chacun et à réduire les questions en litige. Des accords partiels peuvent également être conclus au cours de la médiation, ce qui permet aux parties de continuer à travailler en vue d'une résolution finale.

Voici un exemple de médiation réussie en matière de SCM. Une femme atteinte de SCM vit dans une région agricole et réagit fortement aux pesticides, en particulier lorsqu'ils viennent d'être appliqués. Ses voisins sont des agriculteurs qui utilisent des pesticides pour leurs cultures. Ils décident de faire appel à un tiers neutre - le médiateur - pour les aider à résoudre leur différend. Avec l'aide du médiateur, les parties finissent par convenir que les voisins informeront la femme au moins deux semaines à l'avance de la date d'épandage des pesticides, afin qu'elle puisse organiser son voyage pendant cette période. Le médiateur les aide à mettre l'accord par écrit et à le faire signer, ce qui le rend juridiquement contraignant. Le problème est résolu sans qu'il soit nécessaire d'aller au tribunal.

### 3. L'arbitrage

L'arbitrage juridique est une forme de règlement extrajudiciaire des litiges dans laquelle une tierce partie neutre, appelée arbitre, entend et tranche un litige. Il s'agit d'une procédure similaire à un procès, mais généralement plus rapide et moins formelle. L'arbitrage est souvent utilisé lorsque les parties ont un accord préexistant avec une clause d'arbitrage ou comme alternative à un procès avec le consentement de toutes les parties. Dans de rares cas, il peut être exigé par la loi. Si l'arbitrage est généralement contraignant, il peut également être non contraignant.

Dans le cadre de l'arbitrage, les parties acceptent que leur différend soit résolu par un arbitre plutôt que par un juge ou un jury. La procédure est régie par des règles établies par une organisation d'arbitrage ou convenues par les parties. L'arbitre entend les preuves et les arguments et rend une décision finale et contraignante, appelée sentence. Cette sentence peut être exécutée dans la juridiction où elle a été rendue et dans d'autres juridictions. Dans le cadre de la procédure, les parties peuvent convenir de limiter leurs droits d'exercer d'autres recours juridiques, tels que l'introduction d'une action en justice.



La procédure d'arbitrage est confidentielle et les parties sont liées par les termes de la convention d'arbitrage. Il peut s'agir de conditions telles que le caractère définitif et exécutoire de toute sentence rendue. L'arbitrage peut être utilisé pour résoudre un large éventail de litiges, y compris ceux liés à l'emploi et à d'autres questions. Il est également couramment utilisé sur les lieux de travail syndiqués. (Voir la section 4.1.1 pour plus d'informations).

Les qualifications requises pour devenir arbitre au Canada varient en fonction de la juridiction, du type d'arbitrage et de l'affaire ou du litige en question. Bien que certaines organisations proposent des programmes de formation et de certification pour les arbitres, l'éducation n'est pas une exigence pour les arbitres. Les arbitres peuvent être titulaires d'un diplôme, y compris d'un diplôme de droit, ou avoir de l'expérience dans un domaine spécifique.

La possibilité pour les parties de se retirer d'une procédure d'arbitrage une fois qu'elle a commencé dépend des termes spécifiques de la convention d'arbitrage et de la juridiction. En règle générale, les parties peuvent se retirer si elles n'ont pas accepté d'être liées par la convention d'arbitrage ou si la convention le permet. Toutefois, si les parties ont accepté d'être liées par les termes de la convention d'arbitrage, elles ne peuvent pas s'y soustraire, sauf si la convention prévoit ce droit. Il est toujours recommandé de consulter un avocat pour tout conseil juridique avant de s'engager dans une procédure d'arbitrage.

Voici un exemple d'arbitrage réussi lié à la SCM. Une femme atteinte de SCM travaille dans une usine chimique et réagit fortement à certains produits chimiques utilisés dans le processus de fabrication. Elle et son employeur ne sont pas d'accord sur la façon d'accommoder son handicap. Ils décident d'engager une tierce partie neutre - l'arbitre - pour les aider à résoudre le conflit. L'arbitre entend les deux parties et examine tout document ou élément de preuve pertinent. Il prend ensuite une décision sur la manière dont les parties doivent procéder. Dans le cas présent, l'arbitre pourrait demander à l'employeur de prendre certaines mesures d'accommodement pour la femme, par exemple en lui fournissant un équipement de protection ou en aménageant son horaire de travail. L'arbitre rend alors une décision juridiquement contraignante que les deux parties doivent respecter.

### **Finalité des MARC**

Dans les processus de négociation et de médiation, toutes les parties doivent être d'accord sur l'accord de règlement. Par conséquent, il n'est généralement pas possible de faire appel. Les



proposées dans le cadre de ces processus ne sont pas contraignantes, à moins que toutes les parties ne conviennent explicitement de les rendre telles.

La possibilité de faire appel d'une sentence arbitrale dépend des lois régissant la procédure d'arbitrage et des termes de la convention d'arbitrage. Au Canada, la plupart des sentences arbitrales sont définitives et contraignantes, et les possibilités de les contester sont limitées. Toutefois, les règles d'appel d'une sentence arbitrale peuvent varier en fonction de la juridiction et du type de procédure d'arbitrage.

Dans certains cas, les parties peuvent avoir le droit de faire appel d'une sentence arbitrale si elles peuvent démontrer que l'arbitre a commis une erreur de droit ou qu'il y a eu un vice de procédure au cours de la procédure d'arbitrage. Dans d'autres cas, les parties peuvent avoir le droit de demander l'annulation de la sentence si l'arbitre a commis une faute ou si la sentence a été rendue sans compétence.

En règle générale, il est toujours recommandé de consulter un avocat pour obtenir des conseils juridiques avant de s'engager dans une procédure d'arbitrage ou de tenter de faire appel d'une sentence arbitrale.

### **Violation d'un accord MARC**

Si une partie ne respecte pas un accord de règlement extrajudiciaire des litiges, les conséquences dépendent des circonstances spécifiques et des termes de l'accord de règlement extrajudiciaire des litiges.

En général, si une partie ne respecte pas un accord MARC, l'autre partie peut disposer d'un certain nombre de recours juridiques, tels que :

1. Faire appliquer l'accord MARC par le système judiciaire : En fonction des termes spécifiques de l'accord MARC et de la juridiction, les parties peuvent être en mesure de demander l'exécution de l'accord par le biais du système judiciaire.
2. Résiliation de l'accord MARC : Dans certains cas, les parties peuvent être en mesure de mettre fin à l'accord MARC si l'une d'entre elles ne respecte pas une condition essentielle de l'accord.
3. Demande de dommages-intérêts : Si une partie ne respecte pas l'accord MARC, l'autre partie peut demander des dommages-intérêts pour les pertes subies à la suite de cette violation.



Il est important de noter que les recours spécifiques disponibles en cas de violation d'un accord MARC dépendent des termes spécifiques de l'accord et de la juridiction.

### Ressources

Pour plus d'informations, veuillez consulter les pages suivantes :

- Guide de résolution des litiges :  
<https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/sjc-csj/sprd-dprs/res/mrrc-drrg/index.html>
- Prévention des litiges Clauses types et accords :  
<https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/sjc-csj/sprd-dprs/res/index.html>
- Résolution des litiges - Réfléchissez aux options qui s'offrent à vous :  
<https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/sjc-csj/sprd-dprs/rd-dr/index.html>