



Services de règlement extrajudiciaire des différends (RED) : Caractéristiques principales et facteurs à prendre en considération

Le Programme de gestion des conflits d'ordre commercial (GCC) de TPSGC offre différents services de RED afin de prévenir, de cerner et de régler rapidement les conflits d'ordre commercial. Comme tous les conflits sont différents, la GCC vise à fournir diverses options flexibles afin de trouver la meilleure façon de régler l'enjeu en question. Il est important de comparer et d'évaluer en quoi chacune de ces options correspond à votre situation actuelle et vos préférences personnelles pour trouver celle qui vous permettra d'atteindre vos objectifs et d'être satisfait du processus de RED choisi.

Le tableau suivant décrit chacun de nos services et leurs principales caractéristiques, ainsi que les facteurs à prendre en considération pour choisir le service qui correspond à vos objectifs.

<u>Services de RED</u>	<u>Principales caractéristiques</u>	<u>Facteurs à prendre en considération</u>
<p>Consultation :</p> <p>Rencontre individuelle avec un praticien afin d'examiner les options et de choisir le service de RED qui permettrait de régler le conflit en question</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Discussions individuelles • Au téléphone ou en personne • Solution proactive • Orientation et conseils à l'égard des options pour la résolution de conflits 	<ul style="list-style-type: none"> • À cette étape, les autres parties ne participent pas; il s'agit d'une première approche individuelle en matière de gestion de conflit • Les participants doivent être prêts à examiner de nouvelles options et à sortir des sentiers battus • Il s'agit d'un outil de gestion des risques utile qui permet d'aborder un conflit de manière proactive
<p>Accompagnement en résolution de conflit :</p> <p>Rencontre individuelle pour aider à gérer les situations de conflit</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Séances d'accompagnement individuelles • Au téléphone ou en personne • Mesure préventive • Rehausser les compétences en matière de gestion de conflits 	<ul style="list-style-type: none"> • Perfectionnement continu des compétences professionnelles, par exemple en obtenant des conseils sur la façon de négocier et de communiquer • Les participants doivent être prêts à apprendre • Il s'agit d'un outil de gestion des risques utile qui permet d'acquérir des compétences de gestion autonome et efficace des conflits • On adopte une approche individuelle afin de prévenir ou régler le conflit le plus tôt possible de façon directe

<u>Services de RED</u>	<u>Principales caractéristiques</u>	<u>Facteurs à prendre en considération</u>
<p>Discussion facilitée :</p> <p>Rencontre entre les parties, présidée par un praticien neutre et impartial, dans le but de discuter du conflit en cours et des solutions possibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plusieurs participants • Rencontre où l'on met l'accent sur le futur et sur l'établissement de consensus • Séance de remue-méninges proactive • Création de solutions sur mesure 	<ul style="list-style-type: none"> • Cette méthode permet de faire de la prévention et de régler les conflits le plus tôt possible • On peut trouver un résultat qui convient à toutes les parties • Les parties prennent part de façon active au processus et conservent le contrôle à l'égard du résultat • Les participants peuvent communiquer directement dans un cadre non conflictuel • S'il y a une impasse dans les négociations, il est possible d'avancer la discussion avec l'aide d'un praticien de RED • Cette méthode permet de préserver les relations d'affaires • Pour obtenir un bon résultat, toutes les parties doivent faire preuve de bonne foi • Cette approche tient compte non seulement des droits des parties mais également des intérêts des parties • Ce processus offre une vaste gamme de résultats possibles, tels une meilleure compréhension de la perspective des autres, changements dans les pratiques ou processus, etc. • Le résultat dépend du pouvoir de règlement des participants

<u>Services de RED</u>	<u>Principales caractéristiques</u>	<u>Facteurs à prendre en considération</u>
<p>Médiation :</p> <p>Processus semblable à la discussion facilitée, mais dont les procédures sont plus formelles</p>	<p>Cette approche comporte les mêmes caractéristiques principales que la discussion facilitée, en plus des suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tous les participants doivent signer le Consentement à la médiation • Les termes d'une entente sont consignés par écrit dans un contrat qui lie les parties 	<p>Cette approche comporte les mêmes facteurs à prendre en considération que la discussion facilitée, en plus du facteur suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avant la session de médiation, les parties doivent fournir au médiateur et aux autres parties les documents pertinents qui expliquent leur perspective du conflit
<p>Arbitrage :</p> <p>Processus formel dans le cadre duquel les parties s'entendent pour qu'un arbitre neutre et impartial décide de la solution à adopter</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plusieurs participants; • On se concentre sur les expériences passées, sur les faits et les droits des parties • Processus semi-formel • Examen du dossier ou audience en personne 	<ul style="list-style-type: none"> • L'arbitrage établit un gagnant et un perdant • Il vise à établir la responsabilité ou la faute • Les participants peuvent déterminer au préalable les questions qui feront l'objet d'une décision arbitrale • Les décisions rendues par l'arbitre sont exécutoires : il peut être difficile d'en appeler la décision • Des règles ou des procédures propres à l'arbitrage, semblables à celles de la Cour, peuvent s'appliquer • Ce processus demande davantage de temps et d'argent que la discussion facilitée ou la médiation

FOR MORE INFORMATION CONTACT:

Business Dispute Management Program

bdm.gcc@tpsgc-pwgsc.gc.ca

(819) 956-4064

www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/gcc-bdm