

## INDEX ANALYTIQUE

(Les chiffres font référence aux pages.)

### - A -

- Accord de collaboration ou d'association**, 10
- Accord de confidentialité**, 119
- Accord de transaction**  
Voir *Transaction*
- Agrément**, 18
- Alternative Dispute Resolution Act of 1998**, 5, 6
- Appel**, 187
- Appel incident**, 187
- Arb/med**, 184, 189
- Arbitrage**, 97, 178, 179, 181  
Voir aussi *Sentence arbitrale*
- Arbitrage contenu**, 185, 186  
accord parallèle, 185
- description, 185  
exemple chiffré, 185  
intervention de l'arbitre, 186
- Arbitrage non contraignant**, 181
- Associé**  
Voir *Litige entre associés*
- Assuré**  
participation à la médiation, 83, 84
- Assurance**  
Voir *Responsabilité médicale*
- Avis non contraignant**, 186  
question de droit, 186
- Avocat**  
Voir *Honoraires des avocats, Médiateur, Médiation*

**- B -****Barreau du Québec, 8**

Voir aussi *Guide de pratique en médiation civile et commerciale*

formation en médiation, 18

liste de médiateurs agréés, 18

service de référence en médiation civile et commerciale, 18

**Barreaux de Liège et d'Anvers (AKABA), 7****Brussels Business Mediation Center (BBMC), 7**

formation en médiation, 18

**- C -****Cabinet d'avocats californien Debevoise & Plimpton**

Voir *Questionnaire de Debevoise & Plimpton*

**Caucus**

Voir *Médiation*

**CEDR de Londres**

centre de médiation commerciale européen, 6

formation en médiation, 18

**Centre Belge d'Arbitrage et de Médiation, 7****Centre canadien d'arbitrage commercial (CCAC), 8**

formation en médiation, 18

**Centre d'Étude et de Pratique de l'Arbitrage National et International (CEPANI), 7****Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP), 7**

formation en médiation, 18

**Chine**

pratique de la médiation, 3

**Choix du médiateur**

Voir *Médiateur*

**Code civil du Québec, 189, 205****Code de procédure civile, 8, 189, 205****Colère, 73, 95, 119, 145, 146, 172****Co-med/arb, 183, 184****Commerçant**

Voir *Litige de consommation*

**Compassion, 86, 100, 128, 152, 156****Conciliation**

Voir *Médiation*

**Conférence de règlement à l'amiable, 8****Confidentialité**

Voir aussi *Privilège de confidentialité*

- médiation, 202
  - accord, 119
  - caucus, 39
  - caucus successifs
    - respect de la confidentialité des informations, 57
  - litige de consommation
    - intérêt particulier du vendeur ou du commerçant, 161
  - litige entre entreprises portant sur l'interprétation ou l'exécution d'un contrat, 167
  - note préalable, 71, 74
  - responsabilité médicale
    - intérêt particulier du professionnel de la santé, 150

#### **Conflit commercial**

Voir aussi *Litige entre associés*, *Litige entre entreprises portant sur l'interprétation ou l'exécution d'un contrat*

- protocole d'accord, 65

#### **Conflit de consommation**

Voir *Litige de consommation*

#### **Conflit d'intérêts, 22, 23**

#### **Conflit entre associés**

Voir *Litige entre associés*

#### **Conflit entre entreprises portant sur l'interprétation ou l'exécution d'un contrat**

Voir *Litige entre entreprises portant sur l'interprétation ou l'exécution d'un contrat*

#### **Consommateur**

Voir *Litige de consommation*

#### **CPR Institute for Dispute Resolution, 5**

### - D -

#### **Définition**

- caucus, 11
- impasse, 131
- M.A.R.C., 5
- médiation, 9, 27
- transaction, 189

#### **Dénégation**

Voir *Refus de la réalité*

#### **Droit international public**

- médiation, 4

### - E -

#### **Early Neutral Evaluation**

Voir *Évaluation préliminaire par un tiers indépendant*

#### **Écoute active, 20, 99, 118, 155, 156**

**Empathie**, 20, 100, 111, 128, 153, 156

**Enfant grièvement blessé**  
participation à la médiation, 85

**Entente à pourcentage**, 113

**Entreprise**  
Voir *Litige entre entreprises portant sur l'interprétation ou l'exécution d'un contrat*

**Erreur médicale**  
Voir *Responsabilité médicale*

**États-Unis**  
développement et succès de la médiation, 17  
mouvement des M.A.R.C., 4, 178  
nombre de médiateurs, 191  
rémunération des médiateurs, 191-194  
sentence arbitrale non contraignante, 181, 182

**Europe**, 6, 7, 19, 64, 92, 113, 127, 143, 178

**Évaluation préliminaire par un tiers indépendant**, 179, 180  
choix du tiers, 179  
description, 179  
évaluation préliminaire des faits, 180  
évaluation préliminaire des points de droit, 180

**Excuse**, 115 à 117, 127, 148, 166, 171

**Exécution d'un contrat commercial**  
Voir *Litige entre entreprises portant sur l'interprétation ou l'exécution d'un contrat*

**Exécution forcée**  
transaction homologuée, 189

**Expert**  
participation à la médiation, 84, 85

**Expert indépendant**  
Voir *Évaluation préliminaire par un tiers indépendant*

**Exposé introductif de l'avocat**  
Voir *Médiation*

- F -

**Facilitateur**  
Voir *Médiateur*

- G -

**Guide de pratique en médiation civile et commerciale**, 22, 197 à 210  
annexe, 206 à 210  
contrat de médiation, 204, 205  
déclaration publique, 205, 206  
développement de la médiation civile et commerciale, 206  
distribution et disponibilité, 206

historique de la médiation  
civile et commerciale, 199,  
200

médiateur

- devoirs à l'égard du proces-  
sus de médiation, 203, 204
- rôle, 201

objectifs de la médiation civile  
et commerciale, 200

particularités de la médiation  
civile et commerciale

- confidentialité de la média-  
tion, 202
- impartialité du médiateur,  
201

rédaction de l'entente, 205

relations entre les parties, 202,  
203

rôle des parties, 201

- H -

**Harcèlement moral ou sexuel**

médiation de litiges entre  
employés au sein de  
l'entreprise, 169 à 173

- expression des sentiments  
et des émotions, 173
- intérêts des personnes  
accusées, 171 à 173
  - accusé coupable, 171
  - accusé innocent, 172
  - accusé involontaire (celui  
qui n'a pas compris),  
171, 172
  - identification des intérêts,  
173

- réactions de la direction  
de l'entreprise selon les  
catégories de personnes  
accusées, 172, 173
- intérêts du plaignant, 170 à  
171
  - attitudes des collègues,  
170
  - choix difficiles de la vic-  
time, 170
  - conséquences potentiel-  
lement négatives d'une  
plainte, 170, 171
  - importance des différen-  
ces individuelles ou  
culturelles, 170
- mise en contexte, 169, 170
- rapports de force, 173

**Harcèlement sexuel**

*Voir Harcèlement moral ou sexuel*

**High-low arbitration**

*Voir Arbitrage contenu*

**Homologation**

sentence arbitrale, 190  
transaction, 189

**Honoraires des avocats, 15**

rémunération des médiateurs  
aux États-Unis, 192, 193

**Hôpital**

*Voir Responsabilité médicale*

**Humour, 20, 138**

## - I -

**Impasse**, 55, 56, 64, 131 à 141

avertissement, 132

composante subjective, 131

définition, 131

façons d'éviter les situations d'impasse, 136 à 142

– affirmation que les parties présentes font de leur mieux, 141

– aveu du médiateur « à court d'idées », 139

– cas d'espèce, 142

– caucus entre médiateur et avocats, 138

– humour, 138

– importance d'en terminer « aujourd'hui », 140

– insistance sur les relations futures, 141

– interruption de séance, 138

– litige porté devant les tribunaux ou devant les arbitres (coût et conséquences), 139, 141

– liste non limitative, 142

– modification de l'environnement, 137

– nourriture, 137

– nouvelle combinaison d'individus, 136, 137

– nouvelle séance plénière, 139

– question délicate à poser, en caucus, à l'avocat de l'une des parties, 140

– rappel des progrès accomplis, 140

– retour, en caucus, sur la question du risque entraîné par l'absence de solution amiable, 140

– retour, en caucus, sur les objectifs initiaux d'une partie, 140, 141

– suggestion de l'arrivée d'une impasse fatale, 139

– suggestion, en caucus, qu'un objectif est irréaliste ou inatteignable, 141

formation des médiateurs, 132

prévention, 132 à 136

– contrôle du processus, 135

– écoute, 136

– environnement approprié, 136

– évaluation des thèses en caucus, 134, 135

– flexibilité, 136

– identification des intérêts, 136

– ligne de négociations, 133, 134

– participation constructive, 136

– pouvoir de transiger, 135

– préparation, 135

– souplesse, 136

– techniques de négociation dans le cadre des caucus, 132 à 134

stratégie de négociation, 131

**Infirmière**

Voir *Responsabilité médicale*

**Institut de Formation à la Médiation et à la Négociation du Barreau de Paris (IFOMENE)**

formation en médiation, 18

**Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ), 7**

formation en médiation, 18

**Interprétation d'un contrat commercial**

Voir *Litige entre entreprises portant sur l'interprétation ou l'exécution d'un contrat*

**- J -****Japon**

pratique de la médiation, 3

style de négociation, 4

**Juriste indépendant**

Voir *Évaluation préliminaire par un tiers indépendant*

**- L -****Litige de consommation**

charge émotionnelle, 159

exemples, 159

médiation, 159 à 164

– exposé introductif de l'avocat

- prise en compte des intérêts particuliers, 162

- stratégie de communication de l'avocat du consommateur, 162, 163

- stratégie de communication de l'avocat du défendeur, 163

– expression des sentiments et des émotions, 163, 164

– intérêts particuliers du consommateur, 159, 160

- besoin de punir ou d'infliger une leçon, 160

- besoin de vengeance, 160

- défense d'une cause plus large, 160

- intérêt économique, 159, 160

- intérêt lié à la confiance, 160

– intérêts particuliers du vendeur ou du commerçant, 160 à 162

- confidentialité, 161

- intérêt d'éviter des demandes perçues comme téméraires et vexatoires, 161, 162

- intérêt d'éviter un effet « domino », 161, 162

- intérêt économique, 160, 161

- intérêt lié aux relations futures, 162

- politique générale de refus de toute transaction, 161

- question de principe, 162

- réputation, 160 à 162

### **Litige en matière de harcèlement moral ou sexuel**

Voir *Harcèlement moral ou sexuel*

### **Litige entre associés**

médiation, 165 à 167

- absence de relation personnelle entre les associés, 166, 167

- besoin de vengeance, 167

- intérêt purement économique, 166

- stratégie de communication, 167

- relation personnelle préexistante, 165, 166

- charge émotionnelle, 165

- expression d'excuse ou de regret, 116, 166

- expression des sentiments et des émotions, 166

- identification des intérêts, 166

- intérêt lié aux relations commerciales ou personnelles futures, 166

- session plénière additionnelle, 64

### **Litige entre entreprises portant sur l'interprétation ou l'exécution d'un contrat**

intérêts particuliers, 165, 167, 168

- concurrence, 168

- confidentialité, 167
- intégrité du contrat, 168
- intérêt à préserver ou à renforcer les relations commerciales futures, 167, 168

- obligations envers les actionnaires ou les tiers, 168

- question de principe, 167

- réputation, 167

### **- M -**

### **Malédiction du gagnant**

Voir *Médiation* (caucus initial)

### **Med/arb, 182, 183, 189**

avantages, 182

différence entre la médiation et la med/arb, 182

inconvénients, 182, 183

procédure, 182

sentence arbitrale, 182

### **Med-puis-arb (*Med-then-arb*), 183, 189**

### **MEDALOA, 184, 185**

### **Médecin**

Voir *Responsabilité médicale*

### **Médiateur**

agrégé, 18

choix, 17 à 23

- absence de conflit d'intérêts, 22, 23

- avocat récalcitrant, 115

- choix final, 23
- conseil déraisonnable de l'autre partie, 112, 114
- expérience effective, 18, 19
- expert de la matière au centre du litige, 20, 21
- formation adéquate et spécifique, 17, 18
- partie déraisonnable, 109
- qualités personnelles de l'avocat, 19, 20
- style, 21, 22
- conditions d'accès à la profession
  - conditions légales inexistantes, 17
- écoute active, 20
- évaluateur, 10 à 12, 178, 179
- facilitateur, 12, 29, 120, 177
- idées reçues, 9
- impartialité, 10, 19, 30, 201
- indépendance, 22, 29
- lien de confiance, 20, 23, 40
- neutralité, 10, 19, 22, 29, 30, 72
- nombre aux États-Unis, 191
- objectivité, 19
- opinion, 11, 12, 22, 51, 177, 179
- récusation, 22
- rémunération aux États-Unis, 191 à 194
- rôle, 10, 29, 61
- style de médiation
  - catégories, 10 à 12

- critère de sélection, 21, 22

### **Médiation**

Voir aussi *Impasse*, *Médiateur*, *Médiation d'évaluation*, *Médiation pure*, de même qu'au litige particulier

- avantages, 63
- caractère confidentiel, 29, 30
- catégories, 10 à 12
- caucus, 4, 29, 37, 39 à 62
  - caractère confidentiel, 39
  - caucus d'avocats, 58, 61, 62
    - avantages, 61, 138
    - contexte d'application, 61
    - inconvénients, 61
    - proposition « à prendre ou à laisser », 62
    - relation avocat-client, 62
    - réunion particulière, 62
    - usage avec précaution et parcimonie, 62
  - caucus initial, 39 à 53
    - analyse des points forts et des points faibles, 49 à 51, 134, 135, 177
    - avocat décideur, 42, 43
    - conflit entre un avocat et son client, 43
    - création d'un lien avec les parties, 40
    - documentation, 48
    - espérances financières, 52, 53

- expression des sentiments et des émotions, 41
- identification du décideur, 42
- objectifs, 40 à 49, 53
- opinion du médiateur, 51
- phase critique, 40, 52
- phénomène de la « malédiction du gagnant », 45 à 49, 133
- proposition crédible, 47 à 49, 133
- rythme de négociation, 44, 45, 48, 49
- style de négociation, 43 à 45
- caucus successifs, 39, 55 à 58
  - analyse des points forts et des points faibles, 55, 134, 135, 177
  - aspect financier, 60, 61
  - bris de confiance, 57
  - caucus d'avocats, 58, 61, 62
  - dynamique du processus, 56, 57
  - impasse, 55, 56
  - informations à révéler, 59, 60
  - objectifs, 55
  - respect de la confidentialité des informations, 57
  - rôle du médiateur, 61
  - suggestions des avocats des parties, 58
  - définition, 11
  - déroulement, 39
  - élément fondamental, 39
  - évaluation du dossier ou de la thèse, 11
  - levée de la confidentialité, 39
  - médiation d'évaluation, 10, 11
  - médiation pure, 12
  - négation du principe du contradictoire, 39
  - nombre, 39
  - coût, 15
  - définition, 9, 27
  - durée
    - question préalable, 30, 31
  - exposé introductif de l'avocat, 33 à 36, 95 à 102
    - avocat récalcitrant, 115
    - bien-fondé de la thèse de son client, 96
    - conseil déraisonnable de l'autre partie, 112, 114
    - distinction entre plaidoirie et exposé introductif, 95 à 97, 102
    - exemples du meilleur et du pire, 100 à 102
    - exposé à l'autre partie (pas à son avocat), 33, 96, 97
    - importance, 33, 95
    - litige de consommation, 162 à 164

- liste de conseils pratiques, de choses à faire ou à ne pas faire, 33 à 36
- objectifs, 33, 97, 98
- partie déraisonnable, 110, 111
- partie en colère, 119
- partie investie d’une mission, 118
- pièges à éviter, 98, 99
- recommandations, 99, 100
- responsabilité médicale, 102, 152 à 154
- historique, 3 à 8, 19
- intérêts autres que financiers, 125 à 129
  - besoin de vengeance ou de prouver que la partie a raison, 129
  - dénonciation publique des agissements de l’autre partie, 128
  - distinction entre questions, positions et intérêts, 125, 126
  - être compris, 127
  - être écouté, 126, 127
  - expression d’empathie ou de compassion, 128
  - expression d’excuse ou de regret, 127
  - identification, 129, 136
  - importance, 129
  - intérêt lié à une relation, 128
  - intérêt lié aux relations futures, 128
  - intérêt politique, 129
  - partie investie d’une mission, 117 à 119
  - réputation, 128
  - respect de la confidentialité, 128
- introduction du médiateur, 29 à 31
  - début du processus, 29
  - durée, 29
  - exposé liminaire, 29, 30
  - objectif général, 30
- idées reçues, 9
- note préalable, 71, 134, 135
  - aide-mémoire, 74 à 77
  - caractère confidentiel, 71, 74
  - contenu, 72, 73
  - destinataire, 71
  - extraits ou copies de textes légaux, de jurisprudence et de doctrine, 72
  - index, 74
  - moment, 74
  - objectifs, 71, 134
  - partie déraisonnable, 109
  - présentation, 74
  - rédaction, 72
  - utilité, 73, 74
- objectifs, 23
- outil précieux, 177, 193, 194
- participation
  - assuré, 83, 84
  - demandeur, 83

- enfant grièvement blessé, 85
- experts, 84, 85
- médecin-défendeur, 85, 86, 154, 155
- observations subjectives, 79
- participation constructive, 136
- pouvoir de transiger, 79 à 83, 135
  - décideur unique physiquement éloigné du lieu de la médiation, 80 à 82
  - présence physique du véritable décideur, 80
  - principe du raisonnable, 81
  - pluralité de décideurs, 82, 83
  - problématique, 79 à 81
  - question préalable, 30, 83
  - représentant du véritable décideur, 80 à 82
- points sensibles ou délicats, 35
- projet pilote au Québec, 6, 8
- protocole d'accord, 64, 65
  - copie, 65
  - original, 65
  - rédaction, 64, 65
  - signature, 64
- questions préalables, 30, 31
  - conférence téléphonique, 30
- échange de correspondance, 30
- réunion de « prémédiation », 30
- recours à la médiation, 13 à 15
  - affaires ne s'y prêtant pas, 13
  - analyse, 107 à 121
    - avocat récalcitrant, 114, 115
    - cas d'espèce, 107
    - communication directe entre les parties, 120, 121
    - conseil déraisonnable de l'autre partie, 111 à 114
    - explication inadéquate, 121
    - importance, 107
    - partie déraisonnable, 108 à 111
    - partie en colère, 119
    - partie investie d'une mission, 117 à 119
    - partie non participante, 119, 120
    - partie souhaitant que l'autre partie lui présente des excuses, 115 à 117
    - questions pertinentes, 107, 108
  - après une première décision judiciaire, 187
  - moment, 14
  - raisons objectives, 15
  - raisons subjectives, 14, 15
- représentation par avocat, 9

- avocat récalcitrant, 114, 115
  - conseil déraisonnable de l'autre partie, 111 à 114
    - avidité ou ego, 113, 114
    - inexpérience ou mauvaise analyse du dossier, 111, 112
    - mauvaise préparation, 112
  - exposé introductif de l'avocat, 33 à 36, 95 à 102
  - note préalable, 71 à 78, 134, 135
  - préparation du client, 87 à 90, 135
    - expression d'excuse ou de regret, 116, 117
  - préparation du dossier, 71 à 78, 112, 135
  - recours à la médiation, 107 à 121
  - rôle de l'avocat négociateur, 78, 103 à 106
    - apprentissage des techniques de négociation, 106
    - conseils pratiques, 103 à 105
    - évaluation objective de la thèse du client avant la médiation, 103, 104
    - préparation d'un plan de négociation, 104
    - prise de notes relative à l'évolution des négociations au cours de la médiation, 105
  - représentation par conseiller autre qu'un avocat, 10
  - session
    - informations supplémentaires, 14
    - lieu et environnement, 91 à 93, 136
  - session plénière
    - additionnelle, 63, 64
    - initiale, 37, 38
      - avantages et inconvénients, 37
      - situations applicables, 38
  - statistiques, 19
  - styles, 10 à 12
  - taux de réussite, 19
- Mediation And Last Offer Arbitration**
- Voir *MEDALOA*
- Médiation-arbitrage**
- Voir *Med/arb*
- Médiation civile et commerciale**
- Voir *Médiation*
- Médiation d'évaluation**, 10 à 12, 178, 179
- approche directive et agressive, 11, 179
  - avantages, 179
  - caucus, 10, 11
  - éléments, 10 à 12
  - inconvénients, 179

- meilleure solution de rechange (MESORE), 179
- opinion du médiateur quant à l'issue d'un procès éventuel, 11, 179
- présence des avocats des parties, 12
- session plénière, 12
- Médiation évaluative**  
Voir *Médiation d'évaluation*
- Médiation facilitative**  
Voir *Médiation pure*
- Médiation pure**
- caucus, 12
  - éléments, 12
  - opinion du médiateur, 12, 22, 177
  - options et solutions, 12
  - rôle des avocats des parties, 12
  - session plénière, 12
- MESORE**, 179
- Méthodes alternatives de résolution de conflits (M.A.R.C.)**  
Voir *Modes alternatifs de règlement des conflits (M.A.R.C.)*
- Mini-procès**, 180, 181
- intervention du tiers facilitateur, 181
  - procédure, 180, 181
  - proposition de transaction, 181
- Modes alternatifs de règlement des conflits (M.A.R.C.)**, 177 à 187
- Voir aussi *Médiation, Questionnaire de Debevoise & Plimpton*
- considérations procédurales, 189, 190
  - définition, 5
  - objectif de l'avocat, 178
  - origine du mouvement, 4, 5, 178
  - recours préalable, 6
  - techniques hybrides ou combinées, 182 à 187
    - arb/med, 184
    - arbitrage contenu (*high-low arbitration*), 185, 186
    - avis non contraignant, 186
    - co-med/arb, 183, 184
    - med/arb, 182, 183
    - MEDALOA, 184, 185
    - recours à la médiation, après une première décision judiciaire, 187
  - techniques non contraignantes ou consensuelles, 178 à 181
    - arbitrage non contraignant, 181
    - évaluation préliminaire par un tiers indépendant (*Early Neutral Evaluation*), 179, 180
    - médiation d'évaluation, 178, 179
    - mini-procès, 180, 181
  - utilité, 178

**Mouvement des M.A.R.C.**

Voir *Modes alternatifs de règlement des conflits (M.A.R.C.)*

**Multi-door Courthouse**

Voir *Palais de justice à portes multiples*

- N -

**Nederlands Mediation Instituut (NMI), 7**

centres de formation en médiation, 18

**Négociation raisonnée, 4**

- P -

**Palais de justice à portes multiples, 5****Participation de l'avocat au processus de négociation**

Voir *Médiation* (représentation par avocat)

**Pound Conference, 4****Pouvoir de transiger**

Voir *Médiation*

**Préjudice psychologique ou émotionnel**

participation d'experts à la session de médiation, 84

**Principled negotiation**

Voir *Négociation raisonnée*

**Privilège de confidentialité**

expression d'excuse ou de regret, 127

**Processus de médiation**

Voir *Médiation*

**Professionnel de la santé**

Voir *Responsabilité médicale*

**Project on Negotiation, 4****Proposition crédible**

Voir *Médiation* (caucus initial)

**Protocole d'accord, 64, 65**

- Q -

**Questionnaire de Debevoise & Plimpton, 2, 211 à 217**

- R -

**Refus de la réalité, 35, 116, 149 à 151, 158, 172****Règlement à l'amiable**

Voir *Conférence de règlement à l'amiable, Médiation, Modes alternatifs de règlement des conflits (M.A.R.C.)*

**Regret, 63, 64, 84, 86, 111, 115 à 117, 127, 144, 145, 148, 153, 166****Relation avocat-client**

Voir *Médiation*

- Relation conflictuelle entre associés**  
 Voir *Litige entre associés*
- Relation médecin-patient**  
 Voir *Responsabilité médicale*
- Représentant de l'hôpital**  
 Voir *Responsabilité médicale*
- Représentant de la compagnie d'assurances**  
 Voir *Responsabilité médicale*
- Représentant patronal, 10**
- Représentant syndical, 10**
- Représentation par avocat**  
 Voir *Médiation*
- Réputation, 128, 150, 151, 154, 160 à 163, 167**
- Responsabilité civile**  
 médiation  
 – caucus successifs, 55  
 – participation de l'assuré, 83, 84
- Responsabilité médicale**  
 action en justice  
 – motivations pour introduire une action, 144 à 147  
 – refus de la réalité, 149  
 – tendance, 151  
 augmentation des litiges, 143
- éléments de preuve, 143, 144  
 – lien de causalité, 143, 144  
 – preuve d'experts, 144
- évaluation du préjudice, 144  
 médiation, 143 à 158  
 – conseils, 147  
 – exposé introductif de l'avocat, 102, 152 à 154
- ce qu'il faut faire, 152, 153
  - ce qu'il ne faut pas faire, 153, 154
  - prise en compte des intérêts particuliers, 152
- frais, 158
- intérêts particuliers du demandeur, 147 à 149
- besoin de punir ou d'infliger une leçon, 148
  - explication complète et compréhensible, 148
  - expression d'excuse ou de regret, 148
  - humiliation publique, 148
  - intérêt autre que financier, 146, 147
  - intérêt d'en terminer, 149
  - intérêt financier, 147, 148
  - liste limitative, 147
  - prévention d'accidents futurs, 148
  - refus de la réalité, 149
  - travail de deuil, 149

- intérêts particuliers du professionnel de la santé, 149 à 152
    - engagement de confidentialité, 150, 151
    - exclusion ou partage de responsabilité, 151
    - intérêt économique, 152
    - intérêt lié à l'assurance, 152
    - position du médecin au sein de l'hôpital, 151
    - refus de la réalité, 150, 151
    - réputation, 150, 151
    - revanche, 151
  - pluralité de parties défendresses, 156 à 158
    - conseils, 157
    - impasse, 157
    - médiations parallèles, 157
    - part contributive de chacun dans le montant de l'indemnité, 156 à 158
    - prolongation de la durée de la médiation, 158
    - prolongation du délai de réaction à la proposition du demandeur, 158
  - préparation, 147
  - recours à la médiation
    - moment, 158
  - rôle du médecin-défendeur, 85, 86, 154, 155
  - rôle du représentant de la compagnie d'assurances, 155, 156
  - session plénière additionnelle, 63, 64
- Responsabilité professionnelle**
- médiation
- participation de l'assuré, 83, 84
- S -
- Sentence arbitrale**, 181 à 185, 189, 190
- Voir aussi *Arbitrage*
- Service de référence en médiation civile et commerciale du Barreau du Québec**, 18
- Service de référence à la médiation en matières civiles et commerciales (Cour supérieure du Québec)**, 8
- Session de médiation**
- Voir *Médiation*
- Situation d'impasse**
- Voir *Impasse*
- T -
- Technique du caucus**
- Voir *Caucus*

**Techniques des modes  
alternatifs de règlement des  
conflits**

Voir *Modes alternatifs de règlement des conflits (M.A.R.C.)*

**Techniques pour sortir d'une  
impasse**

Voir *Impasse*

**Test de réalité**, 62, 115

**Tiers indépendant**

Voir *Évaluation préliminaire par un tiers indépendant*

**Transaction**

définition, 189

homologation, 189

- U -

**Université de Sherbrooke**

formation en médiation, 8, 18

- V -

**Vendeur**

Voir *Litige de consommation*

**Vice de construction**

participation d'experts à la médiation, 84