

INDEX ANALYTIQUE

Les chiffres renvoient aux numéros des pages.

- A -

Absence de compromis

Création d'ouverture, 157, 158, 160, 161

- Création d'objectifs complémentaires, 157, 160, 161

- Franchise, 157, 160

- Outil, 160

- Technique de persuasion, 157, 160, 161

Type d'impasse, 157, 158

Voir aussi **Stratégie devant l'impasse**

Accès à la justice

Définition, 10, 11

Évolution d'une justice participative, 1-3, 7-14, 18

Garantie législative, 13, 14

Interprétation, 13, 14

Objectif prioritaire, 7, 9-14

Protection constitutionnelle, 10

Reconnaissance

- Canada, 10-12

- Organisation de coopération et de développement économiques, 9, 10

- Organisation des Nations Unies, 9

- Québec, 8, 12-14

Voir aussi **Justice participative**

Analyse d'objectifs de vie

Technique d'analyse de risque, 62, 63

Analyse d'opportunité

Analyse traditionnelle de la valeur et du risque, 27, 52, 53

- Analyse coûts-bénéfices, 52, 53

Analyse de la valeur et du risque

Compétence du conseiller, 6, 33, 49-65

- Résumé de la compétence, 49

Décision éclairée, 49, 52, 53, 65

- Analyse d'opportunité, 27, 52, 53

- Analyse de probabilité, 27, 52, 53
- Aspects juridiques, économiques et sociaux, 49
- Élaboration de la théorie de la cause, 53
- Intérêt du client, 49
- Recommandation du juriste, 49, 53
- Étape de l'analyse
 - Détermination de la preuve et des arguments, 54
 - Identification des incertitudes, 54
 - Prédiction de la survenance des incertitudes, 54
 - Quantification de la valeur et du coût des incertitudes, 54
- Évaluation des mérites et des risques économiques, 49-51
 - Analyse subjective, 50, 51
 - Comparaison des différends modes et solutions, 49
 - Évaluation du meilleur scénario pour le client, 50
 - Principe d'autodétermination et responsabilisation, 49, 50
- Lacune dans les habilités prédictives des juristes, 54
- Modèle d'évaluation de la valeur estimée du litige (VEL), 55-61
- Technique d'analyse, 62, 63
 - Analyse d'objectifs de vie, 62, 63
 - Analyse écrite, 62
 - Analyse fondée sur les précédents, 62
 - Technologie de l'information, 6, 33, 49, 63-65
- Voir aussi* **Analyse d'opportunité ; Analyse de probabilité ; Modèle d'évaluation de la valeur estimée du litige (VEL) ; Technologie de l'information**
- Analyse de probabilité**
 - Analyse traditionnelle de la valeur et du risque, 27, 52, 53
 - Analyse des rapports de force, 52, 53
 - Chance de succès, 52
- Analyse écrite**
 - Technique d'analyse de risque, 62
- Analyse fondée sur les précédents**
 - Technique d'analyse de risque, 62
- Arbitrage**
 - Approche fondée sur les droits, 35
 - Arbitrage en amiable composition, 78
 - Application des règles de droit, 78
 - Besoin de la relation entre les parties, 78, 79

- Solution équitable, 78, 79
- Arbitrage en droit, 78
 - Application des règles de droit, 78
- Caractère définitif et juridiquement contraignant, 35
- Confidentialité, 77
- Convention d'arbitrage, 77
 - Choix des règles et du droit applicable, 78
- Décision finale et sans appel, 78
- Encadrement normatif, 19, 77
- Évaluation par un tiers, 35
- Exception d'application
 - Capacité des personnes, 77
 - Matière familiale, 77
 - Question d'ordre public, 77
- Homologation par le tribunal, 78
- Intervention d'un arbitre, 77
 - Choix par les parties, 77, 78
 - Pouvoir décisionnel, 77, 78
 - Preuve, 78
- Mode de règlement des différends, 8, 19, 35, 65, 67, 68, 77-79
- Obligation procédurale, 38, 39
 - Respect des principes directeurs, 38
- Argent**
 - Recherche des motivations, 157, 159-162
 - Outil, 160
 - Réflexion comme l'autre, 157, 160-162
 - Sentiment comme l'autre, 157, 160-162
- Type d'impasse, 157-159
- Voir aussi* **Stratégie devant l'impasse**
- Attachement, ancrage et contraste**
 - Ancrage, 192
 - Attachement, 192
 - Biais dans un processus de négociation, 182, 183, 191-193, 203
 - Contraste, 193
 - Définition, 203
 - Effet d'obstruction
 - Création et évaluation d'offres, 191
 - Évaluation objective, 191
 - Monopole de la situation, 191
 - Outil, 203
 - Stratégie, 193, 203
 - Surévaluation ou sous-évaluation de la valeur réelle, 191, 192, 202
- Aversion de la perte**
 - Biais dans un processus de négociation, 182, 183, 194-198, 203
 - Définition, 203
 - Effet, 196, 197
 - Négociation d'un litige juridique, 197, 198
 - Outil, 203

Préconception, 194, 195

- Bluff, 196
- Compétition, 194, 195
- Offre extrême, 195, 196
- Réinvestissement, 196

Stratégie, 196, 197, 203

Suivi du plan d'action original, 194, 203

– B –

Biais psychologique

Biais dans un processus de négociation, 182-203

- Attachement, ancrage et contraste, 182, 183, 191-193
- Aversion de la perte, 182, 183, 194-198
- Dévaluation réactionnelle, 182, 183, 198-200
- Égocentrisme, 182, 183, 187-189
- Mentalité à valeur fixe ou vision étroite, 182-187
- Outil, 202, 203
- Prestige et malédiction, 182, 183, 200-203
- Surconfiance, 182, 183, 189-191

Compétence du négociateur, 6, 93, 178-203

- Résumé de la compétence, 178

Effet sur la négociation, 178, 179

- Limite aux avenues de solutions, 178, 179
- Obstruction de la vision de la situation, 178, 179

Heuristique du jugement, 180-182

- Déformation de la perception et du jugement, 178, 180-182
- Émotion, 180, 183
- Fausse prémisse, 178, 180, 183
- Manque d'information, 178, 180, 183
- Outil, 183
- Stéréotype, 181, 183

Reconnaissance des biais, 178, 182

Rôle des raccourcis mentaux, 179, 180

- Gestion de la surcharge d'information, 179
- Prise de décision rapide, 180
- Recherche d'un sens à une situation complexe, 180
- Rétention des informations essentielles, 180

Voir aussi **Attachement, ancrage et contraste ; Aversion de la perte ; Dévaluation réactionnelle ; Égocentrisme ; Mentalité à valeur fixe ou vision étroite ; Prestige et malédiction ; Surconfiance**

– C –

Communication constructive

- Compétence du conseiller, 6, 33, 43-49
 - Résumé de la compétence, 43
- Technique de communication, 43-49
 - Encouragement, 43-46
 - Outil, 45
 - Question ouverte, 43-46
 - Recadrage, 43-45, 47, 48
 - Reflet, 43-45, 48, 49
 - Reformulation, 43-47
 - Résumé, 43-46
- Vision globale de la situation et des besoins du client, 43, 44

Voir aussi **Encouragement ; Question ouverte ; Recadrage ; Reflet ; Reformulation ; Résumé**

Conférence de règlement à l'amiable (CRA)

- Encadrement normatif, 76
- Entente mutuellement satisfaisante, 76
- Intervention d'un juge conciliateur, 76, 77
 - Absence de pouvoir décisionnel, 76
 - Compréhension des intérêts, 76, 77
 - Facilitation de la communication, 76, 77
- Médiation judiciaire, 76

Mode de règlement des différends, 65, 67, 68, 76, 77

Conseiller

- Compétence, 6, 33
 - Analyse de la valeur et du risque, 6, 33, 49-65
 - Communication constructive, 6, 33, 43-49
 - Processus approprié, 6, 33, 65-90
 - Vision globale du problème, 6, 33-43

Voir aussi **Analyse de la valeur et du risque ; Communication constructive ; Prévention et règlement des différends (PRD) ; Processus approprié ; Vision globale du problème**

Créativité

- Compétence de la négociation intégrative, 126, 146, 147, 149, 150
- Technique de négociation intégrative, 126, 147, 149-155
 - Création d'un pont, 147, 150, 152, 153
 - Nouvel objectif, 147, 150, 154, 155
 - Outil, 147
 - Réduction des coûts, 147, 150, 151
 - Remue-méninges, 147, 150, 153, 154
 - Ressource externe, 147, 150, 151

- Roulement de priorités, 147, 150-152

Voir aussi **Technique de création d'un pont ; Technique de nouvel objectif ; Technique de réduction des coûts ; Technique de remue-ménages ; Technique de ressource externe ; Technique de roulement de priorités**

Curiosité

- Compétence de la négociation intégrative, 126, 146-150
- Exploration des motivations et des intérêts communs, 147, 149
- Exploration des préférences et des différences, 147, 148
- Information sur la valeur potentielle, 149

– D –

Définition

- Accès à la justice, 10, 11
- Attachement, ancrage et contraste, 203
- Aversion de la perte, 203
- Coopération, 96
- Dévaluation réactionnelle, 203
- Droit collaboratif, 79
- Égocentrisme, 202
- Facilitation, 81
- Intelligence émotionnelle, 41
- Interaction de qualité, 4
- Intérêt de la justice, 15
- Justice participative, 3, 4

- Malédiction, 203
- Médiation, 70
- Mentalité à valeur fixe, 202
- Mentalité à vision étroite, 202
- Négociation, 68, 92
- Négociation distributive, 69
- Négociation intégrative, 69
- Partenariat préventif, 81
- Prestige, 203
- Processus de qualité, 3, 4
- Surconfiance, 202
- Valeur de la créativité, 3
- Valeur de la proactivité, 4
- Valeur du respect, 4

Déontologie

- Éthique de la négociation, 102, 103
- Médiation, 70, 71
- Obligation d'informer le client
 - Conséquence de l'exercice des droits, 40
 - Droit, 40
 - Mode de PRD, 8, 9, 50, 56, 65, 67
- Protocole préjudiciaire, 83

Design coopératif (*Cooperative Design Lawyering*)

- Collaboration entre les parties, 31
- Création d'échanges équitables et réciproques, 31
- Innovation de la valeur, 30, 31
- Outil relationnel
 - Usage des contrats, 31

- Prévention des différends, 31, 82
- Relation d'interdépendance ouverte à somme positive, 31
- Renforcement de la confiance, 31
- Déévaluation réactionnelle**
- Biais dans un processus de négociation, 182, 183, 198-200, 203
- Définition, 203
- Outil, 203
- Perception négative de l'offre d'une autre partie, 198, 203
- Stratégie, 199, 200, 203
- Droit collaboratif**
- Assistance des avocats, 79
- Définition, 79
- Mode de règlement des différends, 65, 68, 79-81
- Négociation raisonnée, 79
- Principe
- Confidentialité, 81
 - Obligation de divulguer, 80, 81
 - Partage des frais d'expertise, 80
 - Privilège de non-contraingnabilité, 81
 - Retrait de l'avocat en cas d'échec des négociations, 80
- E –
- Égocentrisme**
- Biais dans un processus de négociation, 182, 183, 187-189, 202
- Définition, 202
- Effet, 187, 188
- Effet d'obstruction
- Entente mutuellement profitable, 188, 189
- Outil, 202
- Rôle du négociateur, 187, 202
- Stratégie, 189, 202
- Encouragement**
- Manifestation de l'intérêt du juriste, 46
- Partage d'information, 43-46
- Technique de communication constructive, 43-46
- Engagement réaliste et durable**
- Critère d'évaluation de la négociation intégrative, 130, 131, 141, 142
- Mécanisme de gestion de conflits, 141
 - Mécanisme de vérification de la conformité, 141
 - Réalisation sans difficulté, 141
- Entente opérationnelle, 141
- Préparation de la négociation, 143, 145

Équité du processus de négociation

Critère d'évaluation de la négociation intégrative, 130, 131, 134-136

– Qualité de la participation, 134

– Qualité du traitement de l'information, 134

– Qualité du traitement interactionnel, 134

Effet sur l'entente, 134-136

– Adhésion, 135

– Conclusion, 135

– Exécution, 135

– Négociation future, 135

Préparation de la négociation, 143, 145

Vision de l'équité

– Capacité, 134

– Égalité, 134

– Mérite, 134

Éthique de la négociation

Compétence du négociateur, 6, 93, 102-109

– Résumé de la compétence, 102

Dilemme, 6, 93, 102-105, 107

– Conflit avec les obligations professionnelles, 103-104

– Déontologie, 102, 103

– Intérêt du client, 104, 105

– Négociation malhonnête, 102-105

– Pouvoir du négociateur, 103

– Résolution de problèmes, 107

– Sens commun, 102

Réciprocité des comportements, 102, 105-108

– Avantage stratégique, 106, 107

– Influence des tactiques, 102, 105-107

Reconnaissance des différentes approches, 102, 108, 109

– Approche de l'harmonie sociale, 108, 109

– Approche du jeu, 108, 109

– Approche pragmatique, 108, 109

– Choix, 109

– Outil, 109

Évaluation neutre

Évaluation du bien-fondé des prétentions, 82

Intervention d'un expert, 82

– Expertise en fonction de normativités, 82

Mode de règlement des différends, 65, 68, 79, 82

Pertinence, 82

– F –

Facilitation

Définition, 81

Implication active des parties, 81

- Intervention d'un facilitateur, 81, 82
- Changement de la dynamique de communication, 81, 82
- Mode de règlement des différends, 65, 79, 81, 82
- Prévention des différends, 82
- Voir aussi* **Design coopératif (Cooperative Design Lawyering)**
- Fonds Accès Justice**
- Soutien de mesures, 12, 13
- I –
- Innovation**
- Adaptation aux attentes de la clientèle, 26, 27, 31
 - Compétence multidisciplinaire, 27
 - Modèle d'affaires, 28-31
 - Design coopératif (*Cooperative Design Lawyering*), 30, 31, 82
 - Innovation de la valeur, 30, 31
 - Service profitable et adapté au client, 30, 31
 - Stratégie d'affaires « océan bleu » en création de marchés, 29-31
 - Offre de services à valeur ajouté, 28, 29, 31
 - Pratique juridique, 22-31
 - Résolution de problèmes, 27
 - Valeur de la créativité, 3
- Voir aussi* **Conseiller ; Design coopératif (Cooperative Design Lawyering) ; Négociateur**
- Intelligence cognitive**
- Évaluation du droit substantif, 40, 41
 - Obligation d'informer le client de ses droits, 40
 - Vision globale du problème, 33, 40, 41
- Intelligence émotionnelle**
- Caractéristique, 42
 - Définition, 41
 - Effectivité du droit, 42
 - Évaluation des aspects émotifs et interpersonnels du conflit, 41
 - Évaluation des intérêts, 41
 - Plainte déontologique, 42
 - Vision globale du problème, 33, 41-43
- J –
- Justice participative**
- Commission du droit du Canada, 2
 - Compétence requise, 4-6
 - Définition, 3, 4
 - Évolution de l'accès à la justice, 1-3, 7-14, 18
 - Interaction de qualité, 4
 - Valeur du respect, 4
 - Objectif, 3
 - Origine, 5

- Pratique selon des valeurs participatives, 3
- Processus de qualité, 3, 4
- Valeur de la proactivité, 4
- Reconnaissance, 5
- Résultat de qualité, 3
- Accord sur des préoccupations, 3
 - Motivation des parties, 3
 - Valeur de la créativité, 3
- Voir aussi* **Accès à la justice ; Prévention et règlement des différends (PRD)**
- M –
- Médiateur**
- Caractéristique fondamentale, 70, 71
- Autodétermination des parties, 71
 - Compétence, 70
 - Confidentialité, 71
 - Équité procédurale, 71
 - Impartialité, 70
 - Intégrité professionnelle, 70
 - Pertinence, accès, crédibilité et qualité, 71
 - Proportionnalité du processus, 71
 - Rémunération des services, 71
 - Transparence et consentement, 70, 71
- Intervention, 69
- Clarification des points de vue, 69
 - Encadrement du différend, 69
 - Exploration des solutions, 69
 - Facilitation du dialogue, 69
 - Identification des besoins et des intérêts, 69
- Rôle, 71-75
- Adaptation à la situation, 75
 - Approche à la médiation, 72-75
 - Direction du dialogue, 71-74
 - Étendue du problème, 72-74
 - Procédure, 72
- Voir aussi* **Médiation ; Médiation évaluative ; Médiation intégrative ; Médiation transformative ; Organisme accrédité en médiation**
- Médiation**
- Approche, 72-75
- Nature du sujet de médiation, 71
 - Outil, 73
 - Rôle du médiateur, 71-75
- Caractère informel, rapide et collaboratif, 35
- Définition, 70
- Déontologie, 70, 71

- Détermination de la procédure, 72
- Encadrement normatif, 19, 69, 70
- Entente mutuellement satisfaisante, 69, 70
- Intervention d'un médiateur, 69
- Clarification des points de vue, 69
 - Encadrement du différend, 69
 - Exploration des solutions, 69
 - Facilitation du dialogue, 69
 - Identification des besoins et des intérêts, 69
- Logique non adversariale, 70
- Mode de règlement des différends, 8, 19, 35, 65, 67, 69-75
- Obligation procédurale, 38, 39
- Principe d'autodétermination, 70
 - Respect des principes directeurs, 38, 70, 71
- Prévention, 70
- Recherche de solution fondée sur les intérêts des parties, 35
- Voir aussi Médiateur ; Médiation évaluative ; Médiation intégrative ; Médiation transformative ; Organisme accréditeur en médiation*
- Médiation évaluative**
- Concession réciproque des parties, 73
- Fondement
- Levier de pouvoir, 73
 - Mérite des positions et arguments, 73
- Litige spécialisé, technique ou complexe, 73
- Pertinence, 73
- Rôle du médiateur, 72, 73
- Avis sur le réalisme des positions et solutions, 73
 - Direction active, 73
 - Encadrement de la négociation, 73
- Vision étroite du problème, 73
- Médiation intégrative**
- Fondement
- Besoin, intérêt, émotion, 75
 - Sentiment d'équipé, 75
 - Sentiment de confiance, 75
- Rôle du médiateur, 72-75
- Direction active, 73, 74
 - Facilitation, 74
 - Solution de problèmes, 74
- Solution équitable à valeur ajoutée, 75
- Vision large du problème, 73, 74
- Médiation transformative**
- Fondement
- Changement de vision personnelle, 74
 - Prise en compte de la vision de l'autre partie, 74
- Pertinence, 74

Prise en charge des conflits
futurs, 74

Processus long et coûteux, 74

Rôle du médiateur, 72-74

– Direction passive, 73

– Reconsidération des attitudes et des paroles, 74

Transformation de la relation,
74

Vision large du problème, 73,
74

Mentalité à valeur fixe ou vision étroite

Biais dans un processus de
négociation, 182-187, 202

Effet d'obstruction

– Complexité de la négociation, 185

– Enjeu de la négociation, 183

– Entente à valeur ajoutée,
184, 185

– Éventail de solutions possibles, 183, 184

Outil, 202

Valeur fixe, 182-185

– Définition, 202

– Division de ressources
fixes, 183, 184, 202

– Stratégie, 184, 202

Vision étroite, 182, 183, 185-187

– Court terme, 186, 187, 202

– Définition, 202

– Enjeu précis, 186, 202

– Fait précis, 185, 186, 202

– Stratégie, 187, 202

Mentalité intégrative

Compétence du négociateur, 6,
93-101

– Résumé de la compétence,
94

Dilemme, 6, 92-96

– Choix de la stratégie à
adopter, 94-96

– Dichotomie d'approches,
92-96

– Relation d'interdépendance,
92, 95, 96

Optimisation de la négociation,
94, 98-101

– Appropriation de l'environnement,
94, 98-101

– Outil, 100, 101

– Préparation de l'interaction
interpersonnelle, 94,
99-101

– Recherche des motivations,
94, 99-101

Vision globale, 94, 96-98

– Coopération, 96, 97

– Création d'une interdépendance
ouverte entre les
acteurs, 94

– Interdépendance ouverte,
97, 98

– Maximisation de la valeur
ajoutée, 97

– Objectif complémentaire,
97

Voir aussi **Négociation distributive ; Négociation intégrative**

Mode de règlement des différends*Voir* **Prévention et règlement des différends (PRD)****Modèle d'évaluation de la valeur estimée du litige (VEL)**

Analyse de la valeur et du risque, 55-61

Comparaison des mécanismes de règlement des différends, 55

Investisseur privé de recours judiciaires, 59, 60

Option à valeur ajoutée, 49, 55

Outil, 57

Phase de prise de décision, 57, 59, 61

– Calcul de la valeur nette estimée du litige, 57, 59

– Comparaison des valeurs estimées, 57, 59

– Prise de décision, 57, 59

Phase de projection des coûts, 57-59, 61

– Impact direct, 57-59, 61

– Impact indirect, 57-59, 61

Phase de projection des résultats du litige, 57, 58, 61

– Évaluation des dommages par recours, 57, 58

- Estimation du montant des dommages pour chaque recours, 57, 58

- Identification des recours par réclamation, 57, 58

- Probabilité de succès de chaque recours, 57, 58

– Identification des incertitudes, 57, 58

- Élément propre à chaque réclamation, 57, 58

- Probabilité de chaque élément, 57, 58

– Produit des estimés, 57, 58

Utilité, 55, 56, 60

– Création d'un protocole préjudiciaire, 55, 56

– Stratégie de négociation, 55

– N –

Négociateur

Compétence, 6, 91-93

– Biais psychologique, 6, 93, 178-203

– Éthique de la négociation, 6, 93, 102-109

– Mentalité intégrative, 6, 93-101

– Négociation distributive, 6, 93, 110-126

– Négociation intégrative, 6, 93, 126-157

– Stratégie devant l'impasse, 6, 93, 157-178

Voir aussi **Biais psychologique ; Éthique de la négociation ; Mentalité intégrative ; Négociation ; Négociation distributive ; Négociation intégrative ; Stratégie devant l'impasse**

Négociation

- Confidentialité, 68
- Définition, 68, 92
- Erreur de stratégies, 100
- Mode de règlement des différends, 8, 65, 67-69
- Modèle d'évaluation de la valeur estimée du litige (VEL), 55
- Obligation procédurale, 38, 39, 68
 - Respect des principes directeurs, 38, 68, 69

Voir aussi **Négociateur ; Négociation distributive ; Négociation intégrative**

Négociation distributive

- Approche de négociation, 69, 92-96, 110-126
- Compétence du négociateur, 6, 93, 110-126
 - Résumé de la compétence, 110
- Compétition entre adversaires, 6, 69, 93, 110, 111
- Comportement du négociateur, 127, 128
- Définition, 69
- Gain et perte, 69, 94, 110
- Limite à l'atteinte du succès, 122-126
 - Augmentation de la probabilité d'impasse, 125
 - Circonstance propice, 125, 126
 - Efficacité incertaine, 124

- Inhibition de la créativité, 123
 - Légitimité incertaine, 124
 - Peur de perdre la face, 123
 - Risque de détérioration des relations futures, 125
- Maximisation du rapport de force**, 6, 69, 93-95, 110-113
- Concession, 110-112
 - Justification par argumentation, 112
 - Levier de pouvoir, 112
 - Position ferme, 112

Préparation, 110, 113-115

- Évaluation des positions, 113
- Outil, 113-115
- Planification de l'impasse, 113, 115
- Préparation de la rencontre, 113, 115
- Préparation du rapport de force, 113, 114

Réciprocité des comportements, 111**Technique de négociation**, 110, 113, 115-122

- Culpabilisation, 110, 115-117
- Diversion, 110, 115, 117-120
- Outil, 116
- Pression, 110, 115, 120-122

Voir aussi **Technique de culpabilisation ; Technique de di-**

version ; Technique de pression

Négociation intégrative

Approche de négociation, 69, 92-96, 126-157

Compétence du négociateur, 6, 93, 126-157

– Créativité, 126, 146, 147, 149, 150

– Curiosité, 126, 146-150

– Résumé de la compétence, 126

Critère d'évaluation du succès, 126, 130-143

– Communication efficace, 130, 131, 139, 140, 143, 145

– Engagement réaliste et durable, 130, 131, 141-143, 145

– Équité reconnue, 130, 131, 134-136, 143, 145

– Évaluation par priorité, 130

– Intérêt satisfait, 130-132, 143-145

– Outil, 131

– Relation acceptable, 130, 131, 138, 139, 143, 146

– Solution optimale, 130, 131, 133, 134, 143-145

– Valeur ajoutée, 130, 131, 136, 137, 143, 146

Définition, 69

Efficacité, 127

– Comportement du négociateur, 127, 128

Exploration du potentiel de collaboration, 69, 95, 129

Obstacle à la collaboration des parties, 155-157

– Émotion négative, 156

– État d'esprit du négociateur, 155, 156

– Insatisfaction, 156

– Position ancrée, 156

– Pouvoir de l'autre partie, 156, 157

Préparation, 126, 139, 143-146

– Outil, 144-146

– Planification de la rencontre, 139, 143, 145

– Planification des relations futures, 143, 146

– Préparation de solutions adaptées, 139, 143-145

Recherche d'un accord juste et durable, 69, 129

Réponse aux intérêts des parties, 6, 69, 93, 126

Résolution de problèmes, 6, 93-96, 126-157

– Complémentarité, 95, 96, 129

– Équivalence, 95, 96, 129

– Outil, 96

– Ouverture, 95, 96, 126, 128, 129

– Réciprocité, 95, 96, 129

Respect des principes directeurs, 69

Technique de négociation, 126, 147, 149-155

- Création d'un pont, 147, 150, 152, 153
- Nouvel objectif, 147, 150, 154, 155
- Outil, 147
- Réduction des coûts, 147, 150, 151
- Remue-méninges, 147, 150, 153, 154
- Ressource externe, 147, 150, 151
- Roulement de priorités, 147, 150-152

Voir aussi **Créativité ; Curiosité ; Engagement réaliste et durable ; Équité du processus de négociation ; Mentalité intégrative ; Technique de création d'un pont ; Technique de nouvel objectif ; Technique de réduction des coûts ; Technique de remue-méninges ; Technique de ressource externe ; Technique de roulement de priorités**

– O –

ODR

Voir **Règlement en ligne des différends (ODR)**

Online dispute resolution (ODR)

Voir **Règlement en ligne des différends (ODR)**

Organisme accréditeur en médiation

Déontologie, 70, 71

Reconnaissance, 5

– P –

Partenariat préventif

Définition, 81

Développement de relations d'affaires ou de travail

– Coopération, 81

– Objectif commun, 81

Implication active des parties, 81

Mode de règlement des différends, 65, 68, 79, 81, 82

Prévention des différends, 82

Voir aussi **Design coopératif (Cooperative Design Lawyering)**

Plateforme PARLe

Office de la protection du consommateur du Québec

– Règlement en ligne des différends (ODR), 86-88

Pratique juridique

Attente de la clientèle, 26, 27, 31, 34

Caractéristique des services traditionnels

– Analyse d'opportunité, 27, 52

– Analyse de probabilité, 27, 52

– Concurrence dans un marché saturé, 29

– Limite de l'analyse des risques, 27, 28

Défi du règlement des différends commerciaux

– Connaissance insuffisante des options, 24

- Conséquence de litiges non résolus, 25
- Contrainte émotionnelle, sociale ou culturelle, 24
- Contrainte financière ou temporelle, 24
- Incertitude face aux comportements et à la confiance, 24
- Prévention des différends, 25, 26
- Perturbation et changement, 22-26
- Voir aussi Innovation ; Technologie de l'information*
- PRD**
- Voir Prévention et règlement des différends (PRD)*
- Prestige et malédiction**
- Biais dans un processus de négociation, 182, 183, 200-203
- Définition, 203
- Malédiction du gagnant
 - Doute dans la valeur de l'offre, 200, 201, 203
- Outil, 203
- Prestige avant intérêts, 200, 201, 203
- Stratégie, 202, 203
- Prévention et règlement des différends (PRD)**
- Continuum de modes, 6, 33, 65, 67, 68
 - Mode mixte, 68
- Défi
 - Accès, 66, 67
 - Crédibilité, 66, 67
- Déontologie, 8, 9, 50, 56, 65, 67
- Différend non judiciairisé ou litige juridique, 66
- Encadrement normatif, 7, 8, 13, 14, 19
- Facteur d'un intérêt croissant au sein des organisations, 35, 36
 - Gain d'efficacité, 35
 - Nécessité d'éviter la judiciairisation, 36
 - Solution durable et mutuellement satisfaisante, 35, 36
- Obligation procédurale, 21, 38, 39, 65-67
- Voir aussi Arbitrage ; Conférence de règlement à l'amiable (CRA) ; Droit collaboratif ; Évaluation neutre ; Facilitation ; Médiation ; Négociation ; Partenariat préventif ; Protocole préjudiciaire ; Règlement en ligne des différends (ODR)*
- Principe directeur**
- Autodétermination et responsabilisation, 20, 21, 38, 49, 50, 70, 71
- Bonne foi, 17, 21, 38, 83
- Confidentialité, 68, 71, 81, 83
- Coopération active au protocole d'instance, 17, 21, 38, 83

Obligation procédurale, 16-18, 20, 21, 38, 39, 68, 70, 71, 83, 84

Partage des coûts, 21, 38

Proportionnalité, 15, 17, 18, 21, 38, 71, 83

Respect des droits et libertés, 21, 38

Respect des règles d'ordre public, 21, 38

Tentative de règlement à l'amiable, 21

Transparence et débat loyal, 21, 38, 70, 83

Processus approprié

Choix parmi un continuum de modes, 6, 33, 65, 88-90

- Flexibilité normative, 65, 89, 90
- Flexibilité procédurale, 65, 89, 90
- Objectif et attente du client, 88
- Obligation d'informer le client, 65, 67
- Obligation procédurale, 38, 39, 65-67
- Outil, 89, 90

Compétence du conseiller, 6, 33, 65-90

- Résumé de la compétence, 65

Facteur

- Bonne foi, 89
- Compétence des négociateurs, 89

- Complexité des enjeux, 89
- Confit transfrontalier, 89
- Création d'un précédent, 89
- Défi du fardeau de la preuve, 89
- Degré d'interdépendance des parties, 89
- Envergure des questions juridiques, 89
- Facteur structurel, 89
- Gestion de conflits utilisée, 89
- Implication active dans le processus, 89
- Importance des motivations non juridiques, 89

Voir aussi **Prévention et règlement des différends (PRD)**

Protocole préjudiciaire

Avantage, 83, 84

Définition conjointe, 83

- Identification des questions en litige, 83

Déontologie, 83

Échange réciproque de l'information, 83

- Conclusion recherchée, 83
- Exposé sommaire des faits et des documents, 83
- Objet du différend, 83

Mode de règlement des différends, 65, 68, 82-84

Préparation de l'instance judiciaire

- Définition conjointe des questions en litige, 82

– Documentation de la preuve, 82

Prévention de la judiciarisation, 82

Rencontre entre les parties, 83

– Exploration de solutions, 83

Respect des principes directeurs, 83, 84

– Q –

Question de principe

Sentiment d'équité, 157, 159, 160, 163, 164

– Choix d'un critère d'équité, 157, 160, 163

– Outil, 160

– Traitement équitable de l'autre, 157, 160, 163, 164

Type d'impasse, 157-159

Voir aussi Stratégie devant l'impasse

Question ouverte

Curiosité, 43-45

Réponse à développement du client, 45

Technique de communication constructive, 43-46

– R –

Recadrage

Perspective positive, 43-45, 47, 48

Technique de communication constructive, 43-45, 47, 48

Transformation vers un intérêt à satisfaire, 47, 48

Reflet

Identification des émotions du client, 48, 49

Reconnaissance des émotions, 43-45, 48, 49

Technique de communication constructive, 43-45, 48, 49

Reformulation

Compréhension, 43-47

Formulation de la situation par le juriste, 46, 47

Technique de communication constructive, 43-47

Règlement à l'amiable

Accès à la justice, 1, 11, 13, 14

Adaptation aux besoins, 18

Choix de mécanismes, 2, 3, 17

Équivalence des procédés juridictionnels et amiables, 15, 17-20

– Rôle du juge, 18

– Rôle du juriste, 18

– Technologie de l'information, 19, 20

Intérêt de la justice, 15

– Accessibilité économique, 15

– Célérité, 15

– Proportionnalité, 15, 17, 18

Obligation procédurale, 21

Politique législative et judiciaire, 12-22

Système judiciaire au service du public, 15-17

- Coût raisonnable, 16, 17
- Délai raisonnable, 16, 17
- Principe directeur, 16-18, 20, 21

Valorisation, 1

Voir aussi **Prévention et règlement des différends (PRD)**

Règlement en ligne des différends (ODR)

Caractéristique des plateformes

- Absence d'intervention humaine, 87
- Communication en ligne, 86
- Contrôle par un médiateur, 86
- Décision automatisé, 87
- Décision en ligne, 87
- Diagnostic automatisé, 87
- Étape du design, 85
- Filtrage de dossiers irrecevables, 87
- Formulaire en ligne, 87
- Génération automatique d'un accord, 87
- Gestion centralisée des dossiers, 86
- Guide informatisé, 86
- Intégration à l'institution judiciaire, 85, 86
- Négociation assistée par technologie, 87

- Prédiction automatisée, 87
- Résolution automatique, 87
- Signature électronique, 87
- Téléchargement de documents, 86

Désavantage, 88

Litige transfrontalier, 84

Médiation, 85

Mode de règlement des différends, 8, 65, 68, 79, 84-88

Négociation, 84, 85

Office de la protection du consommateur du Québec, 20, 85, 86

- Plateforme PARLe, 86-88

Pertinence, 88

Résolution rapide, 87

Résumé

Clarification, 43-46

Technique de communication constructive, 43-46

Validation des informations du client, 46

– S –

Stratégie d'affaires « océan bleu »

Innovation

- Création de marchés, 29-31

Stratégie devant l'impasse

Compétence du négociateur, 6, 93, 157-178

- Résumé de la compétence, 157

- Création d'ouverture, 157, 158, 160, 161
- Pratique d'une stratégie de collaboration réciproque, 164, 165, 170-178
- Coopération pour préserver la relation, 157, 164, 165, 176-178
 - Gestion d'ouverture, 157, 164, 165, 170-172, 177
 - Gestion de réciprocité, 157, 164, 165, 172, 173, 177
 - Outil, 165
 - Pardon, 157, 164, 165, 173, 174, 177
 - Transparence, 157, 164, 165, 174, 175, 177
- Préparation du contexte d'ouverture à la collaboration, 164-170
- Augmentation de l'importance de la relation future, 157, 164-166
 - Encouragement de la réciprocité, 157, 164, 165, 168-170
 - Outil, 165
 - Récompense du gain coopératif, 157, 164-167
- Recherche des motivations, 157, 159-162
- Sentiment d'équité, 157, 159, 160, 163, 164
- Stratégie à valeur ajoutée, 6, 157, 160-164
- Choix d'un critère d'équité, 157, 160, 163
 - Création d'objectifs complémentaires, 157, 160, 161
 - Franchise, 157, 160
 - Outil, 160
 - Réflexion comme l'autre, 157, 160-162
 - Sentiment comme l'autre, 157, 160-162
 - Technique de persuasion, 157, 160, 161
 - Traitement équitable de l'autre, 157, 160, 163, 164
- Type d'impasse, 157, 158
- Absence de compromis, 157, 158
 - Argent, 157-159
 - Question de principe, 157-159
- Voir aussi* **Absence de compromis ; Argent ; Question de principe**
- Surconfiance**
- Attente, 189, 190
- Biais dans un processus de négociation, 182, 183, 189-191, 202
- Définition, 202
- Effet, 189-191, 202
- Outil, 202
- Processus, 190
- Stratégie, 191, 202

- T -

Technique de création d'un pont

Alternance dans le temps, 152, 153

Contingence sur les prévisions futures, 152, 153

Technique de négociation intégrative, 147, 150, 152, 153

Technique de culpabilisation

Concession, 116

Défense face à la culpabilisation, 117

Tactique de culpabilisation, 116, 117

Technique de négociation distributive, 110, 115-117

Technique de diversion

Défense face à la diversion, 120

Détournement des intérêts et des enjeux, 117

Manipulation de la perception du rapport de force, 117

Tactique de diversion, 118, 119

Technique de négociation distributive, 110, 115, 117-120

Technique de nouvel objectif

Complémentarité des intérêts, 154

Création d'un nouvel objectif, 154

Technique de négociation intégrative, 147, 150, 154, 155

Technique de pression

Contrainte à des concessions, 120

Défense face à la pression, 122

Levier d'influence, 120

Modification du rapport de force, 120

Tactique de pression, 121

Technique de négociation distributive, 110, 115, 120-122

Technique de réduction des coûts

Analyse des conséquences du différend, 150

Concession en contrepartie d'une minimisation des coûts, 150

Technique de négociation intégrative, 147, 150, 151

Technique de remue-méninges

Création d'options, 153

Réalisation par étapes subséquentes, 153, 154

– Choix d'une option, 154

– Discussion et évaluation des options, 154

– Liste des motivations et priorités, 153

– Suggestion d'options sans jugement, 153, 154

Technique de négociation intégrative, 147, 150, 153, 154

Technique de ressource externe

Recours à des ressources externes

- Prévention et solution au différend, 151

Technique de négociation intégrative, 147, 150, 151

Technique de roulement de priorités

Compensation réciproque, 152

Priorisation des demandes, 151, 152

Technique de négociation intégrative, 147, 150-152

Technologie de l'information

Analyse du risque, 6, 33, 49, 63-65

- Comparaison des précédents, 64

- Coût social et psychologique, 64, 65

Encadrement normatif, 19, 20

Intégration dans la pratique juridique, 23

Voir aussi **Règlement en ligne des différends (ODR)**

– v –

Vision globale du problème

Besoin du client, 33-36

- Information, éducation et orientation, 34

- Intérêt croissant au sein des organisations, 35, 36

- Participation à la résolution du conflit, 34

- Prévention de conflits, 34

- Soutien non juridique, 33, 34

- Vision holistique du dossier, 33, 34, 40, 41

Compétence du conseiller, 6, 33-43

- Résumé de la compétence, 33

Dialogue entre le juriste et le client, 33, 39-43

- Intelligence cognitive, 33, 40, 41

- Intelligence émotionnelle, 33, 41-43

- Réponse aux besoins juridiques, 40, 41

- Réponse aux besoins non juridiques, 41-43

Distinction entre litige, prévention et règlement des différends, 33, 36-39

- Norme juridique, 37, 38

- Norme non juridique, 38, 39

- Outil, 37

Voir aussi **Intelligence cognitive ; Intelligence émotionnelle**