

LIONS CLUBS INTERNATIONAL RECOMMANDATIONS POUR LA RESOLUTION DES LITIGES

INTRODUCTION

Les conflits sont normaux et mêmes salutaires au sein d'une organisation. Il existe une variété de raisons pour lesquelles les conflits se produisent et si vous espérez pouvoir les résoudre, il est utile d'en comprendre l'origine. Les gens doivent se sentir libres d'exprimer respectueusement leur différences d'opinion, d'en discuter et de les résoudre de manière constructive. Cependant, il arrive qu'une plainte ne puisse pas être résolue sans avoir recours à une procédure formelle de résolution de litige. Alors que la plupart des conflits peuvent et doivent être résolus sans formalité, certains sont compliqués et difficiles et exigent des procédures supplémentaires pour permettre à tous ceux concernés d'en venir à une résolution satisfaisante.

Le but des Procédures Lions de Résolution de Litiges est de fournir une méthode permettant de résoudre les litiges dans l'organisation Lions sans avoir besoin d'avoir à présenter des preuves dans un cadre formel. Dans ce but, le Conseil d'Administration International a adopté les règles de procédure permettant d'écouter les plaintes, conflits ou contestations concernant la Constitution et les Statuts Internationaux, les Règlements du Conseil d'Administration International ou les questions se posant au niveau du club ou du district (district simple, sous-district et district multiple). L'effectif est obligé d'intenter toute plainte, tout conflit ou toute contestation conformément à la Constitution et aux Statuts Internationaux et aux règles et procédures adoptées par le Conseil d'Administration International. Par conséquent, le Conseil d'Administration International a adopté la Procédure de Résolution de Litiges de Club, la Procédure de Résolution de Litiges de District et la Procédure de Résolution de Litiges de District Multiple en tant que règlements acceptables de Résolution de Litiges, permettant de résoudre les litiges Lions au niveau du club, du district et du district multiple.

Ces recommandations sont conçues pour aider les membres Lions, les clubs et les districts (districts simples, sous-districts et districts multiples) à suivre les Procédures de Résolution des Litiges de Club, de District et de District Multiple, si les conflits ne peuvent pas être résolus au moyen d'un processus informel. Ces guides s'ajoutent aux règlements adoptés par le Conseil d'Administration International et n'ont pas pour but de remplacer les règlements adoptés par le Conseil d'Administration International. Les Lions sont encouragés à étudier les règlements cités en détail. Ces règlements sont affichés sur le site Internet du Lions Clubs International à www.lionsclubs.org et peuvent être mis à votre disposition sur demande adressée à la Division Juridique à legal@lionsclubs.org. Il faut noter que ces recommandations ne sont pas censées s'appliquer à la Procédure pour les Plaintes Constitutionnelles ni aux Procédures pour les Contestations d'Elections de Gouverneur/Vice-Gouverneur de District, qui sont expliquées en plus grand détail dans les règles spécifiques elles-mêmes.

SECTION 1 : PRINCIPES D'ORDRE GENERAL DE LA RESOLUTION DES LITIGES

But de la résolution des litiges

Le but de la résolution des litiges est de donner aux Lions la possibilité de résoudre, à l'intérieur de leur organisation, les conflits concernant l'affiliation et les règles et procédures adoptées par les Lions clubs et les districts (districts simples, sous-districts et districts multiples). Avant d'entamer la procédure de résolution des litiges, la partie concernée doit commencer par faire tout son possible pour résoudre la question à l'amiable.

Définitions

Voici les définitions des termes courants qui sont utilisés dans tous les règlements de procédure de résolution des litiges.

Le Demandeur ou la partie plaignante est la personne qui demande la mise en application de la procédure de résolution des litiges. Le Demandeur peut être un membre, un ancien membre, un club ou un district, suivant la procédure qui s'applique au cas particulier.

Le Médiateur est la personne neutre qui a été sélectionnée pour écouter les plaintes et résoudre les questions soulevées, conformément aux procédures de résolution des litiges.

La Résolution des Litiges est la présentation du litige à une ou à plusieurs personnes neutres pour obtenir une décision finale par laquelle toutes les parties concernées sont liées.

Les Frais constituent le montant à régler pour entamer la procédure de résolution des litiges. Chaque procédure comporte une structure et des exigences séparées en ce qui concerne ces frais.

Les Parties sont le demandeur et le défendeur concernés par la dispute.

Le Défendeur est l'intimé ou la partie qui répond au demandeur.

SECTION 2 : LES CAS OU LA RESOLUTION DES LITIGES S'IMPOSE

Résoudre les conflits avant d'entamer la procédure de résolution des litiges

Les Lions doivent s'efforcer de résoudre tous les conflits de manière respectueuse et équitable avant d'entamer la procédure appropriée de résolution des litiges. Les parties concernées doivent se réunir au moins une fois pour essayer de résoudre le conflit. Ces réunions informelles ne font pas partie de la procédure de résolution mais sont indispensables car elles permettent de déterminer si la procédure de résolution des litiges s'applique au cas particulier. Une façon de résoudre les contentieux dans un contexte informel est d'adopter une approche qui s'appelle la gestion de la collaboration. En utilisant cette méthode, toutes les parties concernées cherchent à comprendre les idées et opinions des autres et essaient de trouver de nouvelles solutions qui sont satisfaisantes pour tous. Cette manière d'aborder le problème nécessite une analyse du conflit, la planification des mesures à prendre et la résolution du conflit. Pour avoir d'autres renseignements et conseils sur la résolution informelle des conflits, veuillez consulter le Centre de Formation Lions sur le site Internet Lions en cliquant sur le lien et suivre le cours sur la Résolution des Conflits.

Que les parties concernées arrivent à résoudre leurs différends au moyen de réunions informelles ou pas, il n'est jamais approprié d'intenter un procès pour résoudre les conflits internes Lions. Les procès coûtent cher et durent longtemps et, sans que cela ne soit nécessaire, impliquent des particuliers et des organismes de l'extérieur de la communauté Lions pour que ceux-ci tranchent sur les questions internes Lions. Le fait d'intenter un procès pour résoudre les conflits internes Lions est considéré comme étant un comportement indigne d'un Lion et peut entraîner la radiation ou l'annulation. En plus, l'affiliation exige que les Lions épuisent toutes les solutions internes avant de faire appel aux tribunaux et peuvent être empêchés d'intenter un procès avant d'avoir suivi la procédure de résolution des litiges.

Types d'actions qui doivent être réglées par les procédures de résolution des litiges

Tous les conflits liés à l'affiliation, aux limites territoriales de club et de district, aux règlements, à l'interprétation de la constitution et des statuts de club, de district, de district multiple, sont des types de conflits pour lesquels il serait recommandé de suivre la procédure Lions de résolution des litiges. En général les questions internes de club et de district peuvent donner lieu aux conflits. Par exemple : les conflits qui résultent de l'affiliation, qui sont liés aux mesures disciplinaires comme l'expulsion, les conflits qui résultent de la mise en application d'un statut, comme par exemple les élections ou nominations de club et les conflits au niveau du district tels que l'utilisation correcte des cotisations, sont des exemples de questions qui seraient réglées au moyen des procédures de résolution des litiges. Au moment de déterminer laquelle des Procédures de Résolution des Litiges doit être mise en application, les parties doivent évaluer la portée du litige et décider si cela concerne le club, le district ou le district multiple. Il est également important de noter qui va présenter la réclamation. Pour les réclamations enregistrés par des Lions individuellement, la Procédure de Résolution des Litiges de Club et la seule qui soit appropriée. Dans le cas des conflits de district et de district multiple, les demandeurs doivent être un Lions Club et/ou un district.

SECTION 3 : ENTAMER LE PROCESSUS DE CONCILIATION

Chaque Procédure de Résolution des Litiges comporte des dates limites et frais à régler. Voici un tableau qui explique comment entamer le processus de conciliation, à quel moment enregistrer la plainte et quels sont les frais à régler. *Veuillez noter que les Procédures de Résolution de Contestation des Elections de Gouverneur et de Vice-Gouverneurs de District et de Plainte Constitutionnelle ne sont pas mentionnées ci-dessous. Ces procédures comportent des étapes et dates limites différentes qui ne sont pas mentionnées dans les présentes recommandations.*

PROCE- DURE DE	QUI PEUT DEPOSER LA PLAINTÉ ?	QUAND POUVEZ-VOUS DEPOSER LA PLAINTÉ ?	PEUT-ON ETRE DISPENSE DE RESPECTER LES DATES LIMITES ?	OU FAUT-IL DEPOSER LA PLAINTÉ ?	FRAIS A REGLER
CLUB	Membre(s) & Ancien Membre(s)	Dans les 30 jours qui suivent la connaissance de l'incident	Oui, par le GD, le médiateur ou le Conseil d'Administration International	Gouverneur de District	*250,00\$US
DISTRICT	Club	Dans les 30 jours qui suivent la connaissance de l'incident	Oui, par le GD, le médiateur ou le Conseil d'Administration International	Gouverneur de District	750,00\$US
MULTIPLE DISTRICT	Club, Sous- District	Dans les 30 jours qui suivent la connaissance de l'incident	Oui, par le GD, le médiateur ou le Conseil d'Administration International	Président de Conseil	750.00\$US

* Chaque district peut déterminer si les frais d'enregistrement seront facturés pour déposer une plainte dans le cadre de cette procédure. Les frais d'enregistrement doivent être approuvés par la majorité des votes au cabinet de district et ces frais ne doivent pas dépasser la somme de 250,00 \$US.

REMBOURSEMENT DES FRAIS D'ENREGISTREMENT (DOLLARS AMERICAINS)

PROCE- DURE DE	La plainte est réglée ou retirée avant la décision	La plainte est rejetée	La plainte est jugée valable
Club	Décidé par le District respectif	Décidé par le District respectif	Décidé par le District respectif
District	325 \$US remboursés au(x) demandeur(s) et 325 \$US remboursés au(x) défendeur(s).	650 \$US remboursés aux défendeur(s)	650 \$US remboursés aux demandeur(s)
Multiple District	325 \$US remboursés au(x) demandeur(s) et 325 \$US remboursés au(x) défendeur(s).	650 \$US remboursés aux défendeur(s)	650 \$US remboursés aux demandeur(s)

* A moins qu'un autre montant ne soit précisé, 100 \$US des frais d'enregistrement seront retenus automatiquement par le district ou le district multiple comme frais administratifs et ce montant ne sera remboursé à aucune des parties, que la plainte soit résolue, retirée ou jugée valable.

SECTION 4 : SELECTIONNER LES MÉDIATEURS :

Tous les médiateurs doivent être des Dirigeants Lions et membres en règle d'un club en règle, autre que le club concerné par le litige. Les médiateurs doivent aussi être neutres quant au différend dont il est question et sans loyauté particulière envers l'une ou l'autre des parties concernées. La décision des médiateurs (déjà choisis par chacune des parties) concernant la sélection du médiateur/président, devra être définitive et exécutoire. Dès que le processus de sélection sera terminé, les médiateurs seront considérés comme ayant été nommé avec toute l'autorité appropriée et nécessaire pour résoudre ou décider le litige, conformément à la procédure qui s'impose.

La sélection du bon médiateur pour le processus de résolution des litiges est une étape indispensable. Voici les qualités que les parties devraient rechercher en choisissant les médiateurs :

- L'engagement envers la neutralité et l'objectivité ;
- Des compétences de gestion des conflits et/ou l'expérience dans le domaine de la résolution des litiges ;
- Un tempérament judicieux ; l'impartialité, la patience et la courtoisie ;
- Etre un Dirigeant Lion respecté et connu pour son intégrité, sa patience et sa courtoisie ; et
- Une réputation morale solide dans la communauté.

Le tableau suivant décrit le processus de sélection des médiateurs, conformément aux règlements gouvernant la résolution des litiges de Club, de District et de District Multiple.

PROCEDURE	MÉDIATEUR(S)	QUI NOMME LE(S) MÉDIATEUR(S) ?	APPROBATION DU MÉDIATEUR/ PRÉSIDENT*	ESTIMATION DE LA DUREE DE LA PROCEDURE
CLUB	1 médiateur	Le Gouverneur de District choisit le médiateur (PGD) dans les 15 jours qui suivent l'enregistrement de la plainte	Approbation du médiateur requise par chaque partie	< 30 jours
DISTRICT	3 médiateurs (s'il y a plus de 2 parties, possibilité de plus de 3 médiateurs)	Chaque partie choisit un médiateur (PGD) dans les 15 jours qui suivent l'enregistrement de la plainte et les médiateurs retenus choisissent un médiateur neutre (PGD) qui assumera la fonction de président	Les médiateurs choisis par les parties choisissent le médiateur neutre	< 90 jours
DISTRICT MULTIPLE	3 médiateurs (s'il y a plus de 2 parties, possibilité de plus de 3 médiateurs)	Chaque partie choisit un médiateur (PGD ou PPC) dans les 15 jours qui suivent l'enregistrement de la plainte et les médiateurs retenus choisissent un médiateur neutre (PDI) qui assumera la fonction de président	Les médiateurs choisis par les parties choisissent le médiateur neutre	< 90 jours

***Approbation du Médiateur nommé par le Gouverneur de District** – Dans le cas où un médiateur nommé ne serait pas accepté par l'une des parties, la partie qui s'y oppose doit présenter une déclaration écrite au gouverneur de district en citant toutes les raisons de son objection. Si à sa seule discrétion le gouverneur de district décide que la déclaration écrite de cette partie montre suffisamment que le médiateur nommé manque de neutralité, le gouverneur de district devra nommer un médiateur de remplacement.

***Choix du 3ème Médiateur/Président :** Dans le cas où les médiateurs sélectionnés ne peuvent pas se mettre d'accord sur le choix du troisième médiateur ou président dans un délai de 15 jours, à moins que cette période de temps ne soit rallongée pour des raisons valables, les médiateurs sélectionnés seront considérés automatiquement comme ayant démissionné pour des raisons administratives et les parties concernées devront choisir d'autres médiateurs ("la seconde équipe de médiateurs sélectionnés") qui choisiront ensuite un troisième médiateur ou président. Si la seconde équipe de médiateurs sélectionnés ne peut pas se mettre d'accord sur le choix du troisième médiateur ou président dans un délai de 15 jours, dans le district où le conflit a lieu, les médiateurs sélectionnés pourront choisir un médiateur qui est membre d'un club en dehors du district/district multiple concerné. Si la seconde équipe de médiateurs ne peut toujours pas se mettre d'accord sur la sélection du médiateur, le Past Directeur International qui a servi le plus récemment comme membre du Conseil d'Administration International et venant du district où le conflit a lieu ou d'un district voisin le plus proche, sera nommé comme médiateur/président.

SECTION 5 : LE DEROULEMENT DE LA REUNION DE CONCILIATION

Le choix de la date, de l'heure et du lieu de la réunion

Le(s) médiateur(s) doit/doivent fixer la date, l'heure et le lieu de la réunion dans les trente (30) jours qui suivent la nomination du/des médiateur(s). Le lieu doit être un endroit neutre et acceptable pour toutes les parties concernées. Au moment de fixer la réunion, le médiateur doit tenir compte de l'emploi du temps de toutes les parties concernées et leur donner un préavis assez longtemps à l'avance. Si l'une des parties s'oppose à la date, à l'heure ou au lieu de la réunion, elle doit prendre contact immédiatement avec le médiateur pour lui faire part de son opposition. Toutes les parties doivent collaborer pour fixer une date, une heure et un lieu qui conviennent à tous pour la réunion.

La préparation de la réunion

Chacune des parties et les médiateurs doivent se préparer suffisamment bien pour la réunion. Pour se préparer, chaque partie a la responsabilité de définir et d'analyser les différents aspects du litige. Chacune des parties doit définir l'étendue de la question et être réaliste dans ses attentes en tenant compte des contraintes de temps, des ressources disponibles, des coûts, coutumes locales etc. A la fin de ces recommandations, des listes de vérification doivent être dressées pour aider les parties et les médiateurs à se préparer pour la réunion. Veuillez étudier ce document avant d'assister à la réunion.

Les participants à la réunion

Les participants à la réunion sont le demandeur, le défendeur et les médiateurs. Si d'autres témoins s'avèrent nécessaires pour comprendre tous les aspects du litige, des témoins qui ne sont touchés par le litige peuvent assister à la réunion.

Le rôle du médiateur

Le(s) médiateur(s) est/sont chargé(s) de créer l'ambiance de la réunion de conciliation. Le but consiste à encourager les parties à résoudre leurs différences à l'amiable. Dans ce but, le médiateur doit fixer la réunion, expliquer aux parties ce qui doit se passer à la réunion et maintenir l'ordre pendant le déroulement de la réunion. Les médiateurs doivent s'efforcer d'atteindre les buts majeurs suivants :

- Réduire l'hostilité entre les parties et les aider à participer à un dialogue productif sur les questions soulevées ;
- Entamer des discussions dans des domaines qui n'avaient pas encore été considérés ou suffisamment élaborés ;
- Communiquer les prises de position ou les propositions dans des termes plus facile à comprendre ou à accepter ;
- Faire des recherches approfondies pour découvrir des faits supplémentaires et les intérêts authentiques des parties ;
- Aider chaque partie à mieux comprendre le point de vue de l'autre et son évaluation d'une question particulière, sans divulguer les confidences ;
- Diminuer la portée des questions et des prises de position de chaque partie et réduire l'importance des exigences qui manquent de modération ;

- Rechercher les différentes options et trouver des solutions ;
- Empêcher de revenir en arrière ou de soulever des questions inattendues ; et
- Prendre une décision qui résoud les problèmes actuels et répond aux besoins futurs des parties concernées.

L'objectif des médiateurs est de trouver une solution rapide à l'amiable. Si les efforts de conciliation aboutissent à l'échec, les médiateurs ont l'autorité de prononcer leur décisions sur le litige. Les médiateurs jouent le rôle de médiateurs pendant la réunion et dictent l'ambiance et le protocole de la réunion. Ils ont la responsabilité de s'assurer que chaque partie a eu largement l'occasion de présenter son point de vue et les résolutions qu'elle propose.

Rôle de chaque partie

Chaque partie a la responsabilité de participer pleinement au processus. Une communication ouverte et respectueuse est encouragée. Avant d'arriver au lieu fixé pour la réunion, chaque partie doit revoir soigneusement sa prise de position et être prête à avoir une discussion ouverte sur les différents aspects du contentieux. Pour les guider, une liste de vérification se trouve ci-joint pour aider les parties avant qu'ils ne se rendent à la réunion de conciliation. En règle générale, les principes suivants doivent être respectés :

- Définir et analyser les aspects du litige ;
- Identifier les solutions éventuelles pour résoudre le conflit;
- Préparer tous les faits, documents et arguments solides pour défendre les différents points de vue ;
- Se montrer respectueux et courtois envers toutes les parties concernées par le litige ; et
- Garder l'esprit ouvert et être prêt à accepter un compromis.

Règles de conduite pendant la réunion

La décision quant à l'éventuelle utilisation d'une audience plus formelle avec la présentation des arguments ou d'une réunion informelle avec les parties concernées doit être prise et acceptée par toutes les parties avant la convocation de la réunion. Pour les audiences plus formelles, le médiateur peut suivre les procédures décrites dans les règles de l'Association Américaine des Arbitrages, de l'Association Internationale des Arbitrages, de l'Institut International pour la Prévention et la Résolution des Conflits ou du Centre International de la Résolution des Conflits, pour n'en mentionner que quelques-uns. Quelles que soient les procédures adoptées par les parties, elles doivent toutes respecter les principes suivants :

- La réunion se tiendra à la date, à l'heure et au lieu convenus ;
- Le président ou le médiateur, s'il n'y a pas de président, présidera à la réunion ;
- Toutes les parties doivent être prêtes à assister à la réunion afin que le problème puisse être réglé dans les plus brefs délais ;

- Seules les questions pertinentes liées au contentieux actuel feront l'objet des discussions ; et
- Toutes les parties feront preuve de respect et de courtoisie les unes envers les autres, conformément à Règles de Conduite Lions.

SECTION 6 : DECISION FINALE

S'il s'avère impossible de trouver une solution rapide à l'amiable entre les parties, les médiateurs auront l'autorité d'émettre une décision à ce sujet. Le médiateur doit présenter sa décision par écrit au maximum 30 jours après la réunion de conciliation et la décision sera définitive et obligatoire pour toutes les parties. S'il y a plusieurs médiateurs, la décision écrite doit être signée par tous les médiateurs avec mention de l'opposition éventuelle d'un médiateur, le cas échéant. Un exemplaire de la décision écrite doit être adressé à toutes les parties intéressées, conformément à la procédure de résolution des litiges.

La décision écrite sera limitée aux questions soulevées par les parties. Les décisions doivent aussi être conformes à toutes les dispositions applicables de la Constitution et des Statuts Internationaux, de District Multiple et de District et des règlements du Conseil d'Administration International. Les décisions du médiateur doivent dresser une liste en résumé des questions et faits pertinents, présentés par les parties, préciser la procédure de résolution des litiges qui s'applique et affirmer la décision. Les renseignements suivants doivent être inclus dans la décision écrite :

- Identifier la Procédure de Résolution des Litiges ;
- Date de la réunion ;
- Brève description des processus/procédures suivies par les parties ;
- Identifier les parties et leur prise de position respective ;
- Faire un résumé des faits présentés par les parties ;
- Analyser les informations et discuter des arguments présentés par les parties;
- Affirmer clairement la décision du médiateur/tribune ;
- Noter toute opinion contraire ; et
- Inclure les signatures de chaque médiateur.

La décision des médiateurs est définitive et obligatoire et soumise à l'autorité et à l'étude ultérieure du Conseil d'Administration International, à la seule discrétion du Conseil d'Administration International ou de son délégué. Aucune procédure d'appel contre la décision finale du médiateur n'est prévue.

Sources d'informations supplémentaires sur la Résolution des Contentieux

Les parties concernées sont encouragées à utiliser les sources d'information et les conseils des organisations professionnelles situées dans la juridiction où le litige se produit. Les sites suivants pourraient vous être utiles :

Centre de Formation Lions – La Résolution des Conflits -
http://www.lionsclubs.org/FR/content/resources_learning_center.shtml

Association Américaine de l'Arbitrage (American Arbitration Association) - www.adr.org/

Association d'Arbitrage International (Association for International Arbitration) - www.arbitration-adr.org/

Centre International pour la Résolution des Litiges (International Centre for Dispute Resolution) -
www.adr.org/sp.asp?id=21890

Institut International pour la Prévention et la Résolution des Conflits (International Institute for Conflict Prevention & Resolution) - www.cpradr.org/

Chambre de Commerce Internationale, Cour d'Arbitrage (International Chamber of Commerce, Court of Arbitration) - www.iccwbo.org/court/

Cour Permanente d'Arbitrage (Permanent Court of Arbitration) - www.pca-cpa.org/

Liste de Vérification pour la Résolution des Litiges, destinée aux Participants

Cette liste de vérification aidera chaque partie concernée à se préparer pour la réunion de résolution des litiges avec le(s) médiateurs. N'utiliser que les points qui s'adaptent aux questions devant être réglées par la procédure de résolution des litiges. Certains points pourraient ne pas s'appliquer.

- Organisez votre documentation dans l'ordre dans laquelle vous voudrez la présenter. Cela aidera chaque partie à présenter ses arguments de manière claire et concise.
- Préparez une déclaration écrite qui affirme clairement votre prise de position.
- Affirmez clairement la résolution que vous espérez atteindre au moyen du processus de la résolution des litiges.
- Etablissez la priorité parmi les différents aspects du litige en fonction de vos besoins.
- Évaluez les points forts et les points faibles de votre prise de position.
- Décidez l'action à prendre, les positions et les compromis et explorez une variété de solutions éventuelles.
- Essayez de prévoir les besoins, exigences, points forts et point faibles, prises de position et version des faits de l'autre partie.
- Collectez toutes les déclarations écrites qui appuient votre point de vue.
- Collectez toute la documentation écrite pertinente qui appuie votre point de vue.
- Faites des photocopies des documents pour toutes les parties et les médiateurs si vous comptez les utiliser pendant le processus et si vous souhaitez que le médiateur en tienne compte.
- Fournissez aux médiateurs et à toutes les parties une liste des témoins pouvant avoir des informations liées au contentieux.
- Soyez prêt à discuter en détail les mesures que vous avez prises pour résoudre le problème avant d'entamer la procédure de résolution des litiges.
- Interrogez les médiateurs à l'avance pour savoir si vous devez apporter avec vous à la réunion d'autres documents ou renseignements.
- Éteignez votre portable pendant la réunion.
- Gardez l'esprit ouvert et soyez prêt à accepter un compromis.

Liste de Vérification pour la Résolution des Litiges, destinée au(x) Médiateur(s)

Cette liste de vérification aidera le(s) médiateur(s) à se préparer pour la réunion de résolution des litiges avec le(s) médiateurs. N'utiliser que les points qui s'adaptent aux questions devant être réglées par la procédure de résolution des litiges. Certains points pourraient ne pas s'appliquer.

- Demandez à chaque partie de préparer une déclaration qui résume leur prise de position.
- Demandez à chaque partie de préciser le résultat qui, à leur avis, doit découler du litige.
- Convoquez une réunion dans un lieu neutre et à une date et une heure qui conviennent à tous. Assurez-vous de prévenir chaque partie bien à l'avance.
- Récoltez toutes les déclarations écrites avant la réunion et demandez les éclaircissements nécessaires.
- Définissez et analysez les différents aspects du litige.
- Définissez les paramètres de la situation (les attentes réalistes, les contraintes de temps, les ressources disponibles, les coutumes locales, etc.)
- Préparer un ordre du jour pour la réunion. Fixez l'ordre et l'heure à laquelle chaque partie peut présenter ses arguments.
- Préparez des règles de conduite pour la réunion. Par exemple : une personne parle à la fois, pas de téléphones, d'interruptions etc.
- Permettez à chaque partie de présenter à fond son point de vue.
- Gardez l'esprit ouvert et soyez juste envers toutes les parties.
- Concentrez-vous sur les intérêts et non pas sur la prise de position de chaque partie.
- Définissez les mesures à prendre, les prises de position, les compromis et explorez une variété d'options possibles avec les parties.
- Encouragez les parties à en venir à une solution acceptable à toutes les deux.
- Une fois que l'accord est mis au point, demandez aux parties de l'écrire et de le signer.
- Rédigez un rapport définitif et remettez-le à toutes les parties.