

# Me Julie Duranceau

**AVOCATE**

Médiatrice et Enquêteur  
Conseillère en gestion de conflits

CIVIL | COMMERCIAL | FAMILLE | SPORT | TRAVAIL



# Profil

# M

Me Duranceau est une avocate bilingue membre du Barreau du Québec et une médiatrice accréditée en matières civiles, commerciales, du travail et familiales. Elle possède également une spécialisation dans le domaine du sport amateur.

Me Duranceau a débuté sa carrière au sein du département de litige civil et commercial du cabinet d'avocats montréalais *Stikeman Elliott*. Elle a ensuite joint le Centre de règlement des différends sportifs du Canada (CRDSC) à titre de facilitatrice de règlements et de directrice du centre de ressources et de documentation.

Son intérêt pour les relations interpersonnelles l'ont menée à développer une pratique axée exclusivement sur les méthodes alternatives de résolution de conflits. Elle a obtenu diverses certifications dans ce domaine, en plus de participer à plusieurs formations en matières de médiation, de négociation et de harcèlement psychologique en milieu de travail.

Elle offre maintenant ses services de médiatrice, d'enquêtrice et de conseillère en gestion de conflits aux différentes organisations et entreprises dans toutes les sphères d'activités.

Un *curriculum vitae* détaillé est disponible sur demande.



## Médiation

La médiation est une méthode de résolution des conflits où un tiers neutre et impartial, le médiateur, aide les parties en conflit à négocier des solutions satisfaisantes à leurs problèmes, le tout dans un contexte de confidentialité et de respect. Le médiateur travaille à soulager les tensions et à favoriser un milieu propice à la discussion plutôt qu'à découvrir un fautif. Il n'a aucun pouvoir décisionnel et n'impose aucune solution: seules les parties sont responsables des conclusions négociées.



## Médiation

### AVANTAGES DU PROCESSUS DE MÉDIATION PAR UN MÉDIATEUR EXTERNE

#### Le processus

- > est confidentiel
- > est sans préjudice à des recours futurs
- > est axé sur la solution plutôt que sur la faute
- > responsabilise les participants en leur donnant le pouvoir de trouver les solutions qui leur conviennent plutôt que de le leur imposer
- > favorise le maintien des relations interpersonnelles
- > permet souvent d'éviter des procédures judiciaires longues et coûteuses
- > assure le respect du principe d'apparence de justice pour les participants en conflit
- > offre une économie de temps pour le traitement des conflits
- > offre une économie d'énergie pour le personnel interne
- > offre une économie financière pour l'organisation ou l'entreprise

#### Le médiateur

- > possède une formation particulière
- > est indépendant et impartial, ce qui crée un climat propice à la négociation et favorise un climat de confiance pour les participants

#### Quelques exemples de situations où la médiation est recommandée

- > Conflit entre membres du personnel
- > Conflit entre membres du conseil d'administration
- > Conflit relatif à des ententes de travail
- > Conflit relatif à l'application de politiques internes
- > Accommodement raisonnable



## Enquête

L'enquête est une collecte d'information permettant aux dirigeants de prendre une décision éclairée concernant un conflit ou une plainte. L'enquêteur collige l'information pertinente en rencontrant les parties impliquées et en documentant le dossier de manière la plus exhaustive possible. Cette analyse factuelle et documentaire se conclut par une recommandation de l'enquêteur quant à la suite possible des événements.



## Enquête

### L'enquête

- > garantit le respect du principe d'apparence de justice pour les participants en conflit et les autres membres du personnel
- > permet une évaluation réelle plutôt qu'hypothétique de la problématique et des options de résolution disponibles
- > offre un support aux décisions du personnel
- > aide l'organisation ou l'entreprise à choisir l'option de règlement la plus appropriée en l'espèce
- > offre une économie de temps et d'énergie pour le personnel interne
- > offre une économie financière pour l'organisation ou l'entreprise

## AVANTAGES DU PROCESSUS D'ENQUÊTE PAR UN ENQUÊTEUR EXTERNE

### L'enquêteur

- > est indépendant et impartial, ce qui favorise un climat de confiance pour les participants et protège l'organisation et l'entreprise dans l'éventualité de recours futurs

### Quelques exemples de situations où une enquête est recommandée

- > Plainte sur une Ligne d'éthique (*Whistleblower Line*)
- > Allégation de conduite frauduleuse
- > Allégation de faute professionnelle ou d'incompétence
- > Allégation de harcèlement
- > Signes d'épuisement professionnel
- > Situation conflictuelle entre employés



## Planification de systèmes de gestion de conflits

U  
Une saine gestion des conflits et des plaintes débute par le développement d'un système standardisé permettant de rendre accessible, d'uniformiser et de permettre un suivi des méthodes utilisées. La planification et la conception d'un tel système impliquent une évaluation détaillée des besoins et des ressources disponibles au sein de votre organisation ou entreprise, ainsi qu'un soutien au personnel lors de la communication et de l'application de ce système.



## Planification de systèmes de gestion de conflits

### AVANTAGES DU SYSTÈME DE GESTION DE CONFLITS ET DE PLAINTES

#### Un tel système

- > assure la transparence et l'uniformité du processus de gestion des conflits et des plaintes
- > sécurise le personnel de votre organisation ou entreprise en donnant accès à une procédure connue et standardisée
- > favorise l'efficacité de la gestion des conflits et des plaintes
- > facilite le suivi des dossiers
- > permet une amélioration du traitement des conflits basée sur une expérience globale et non sur du cas par cas
- > offre une économie de temps et d'énergie pour le personnel responsable de gérer les conflits
- > offre une économie financière pour l'organisation ou l'entreprise

#### Quelques exemples de systèmes de gestion des conflits

- > Ligne d'éthique (*Whistleblower Line*)
- > Processus d'enquête
- > Code d'éthique
- > Politique d'appel
- > Comités spécialisés
- > Formulaire de plainte



# Contact



## Me Julie Duranceau AVOCATE

1887 chemin du Tremblay, bureau 220  
Longueuil, Québec, J4N 1A4  
**450.905.1228**

[Julieduranceau@jdmediation.net](mailto:Julieduranceau@jdmediation.net)