

STRATÉGIE MINISTÉRIELLE  
de promotion et de développement  
des modes de prévention et  
de règlement des différends  
en matière civile et commerciale

2018-2021



Date d'entrée en vigueur : 22 août 2018

Ce document est produit par le ministère de la Justice du Québec.

Coordination › Direction de l'aide aux victimes et des mesures d'accessibilité,  
Direction générale des affaires juridiques, législatives et de l'accès à la justice

Édition › Direction des communications

Le lecteur peut également consulter cette publication sur le site du Ministère,  
au [www.justice.gouv.qc.ca](http://www.justice.gouv.qc.ca).

ISBN : 978-2-550-78657-3 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-78658-0 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

© Gouvernement du Québec

## Mot de la ministre



Un vent de nouveauté souffle sur la justice depuis l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile en janvier 2016. En effet, ce dernier enjoint à la population de faire appel aux modes de prévention et de règlement des différends (PRD), comme la négociation, la médiation, l'arbitrage, ou tout autre moyen, avant de judiciariser leurs malentendus, leurs problèmes ou même leurs conflits.

L'introduction de ces modes dans la justice civile s'inscrit dans une forte tendance, tant au Canada qu'à l'international, visant à régler divers types de problèmes à incidence juridique autrement qu'avec l'aide des tribunaux. Au Québec, la médiation en matière familiale et en matière de petites créances constitue une expérience intéressante pour l'usage de ces moyens de règlement, qui sont généralement moins coûteux et plus rapides que le recours aux tribunaux.

C'est dans ce contexte que s'insère la Stratégie ministérielle de promotion et de développement des modes de prévention et de règlement des différends en matière civile et commerciale 2018-2021. Celle-ci formule des actions en vue de soutenir l'engagement de divers partenaires des milieux juridiques, communautaires et universitaires, d'enrichir les connaissances, de développer l'offre de services et de communiquer pour faire connaître davantage les modes de PRD et en accroître l'utilisation dans la société.

La stratégie est donc une des réponses à l'engagement du gouvernement du Québec de favoriser un meilleur accès à la justice et de diminuer les délais judiciaires. Je suis persuadée que les actions inscrites à celle-ci non seulement contribueront à instituer une « culture de l'entente » plutôt qu'une « culture de la confrontation » dans notre société, mais la rendront également plus juste et plus équitable.

[original signé]

Stéphanie Vallée



## Table des matières

<b>Liste des sigles et acronymes</b>	<b>4</b>
<b>Introduction</b>	<b>5</b>
<b>Le contexte</b>	<b>7</b>
La nécessité d'une vision plus large de l'accès à la justice	7
Le positionnement des modes de PRD dans les provinces canadiennes	8
Des programmes et un encadrement légal encourageant l'utilisation des modes de PRD au Québec	9
Des initiatives concertées pour assurer aux citoyens une plus grande accessibilité à la justice	11
Une volonté des citoyens de jouer un rôle plus actif dans la gestion de leurs affaires juridiques	11
Une connaissance plutôt faible des Québécois sur les modes de PRD	12
<b>Favoriser l'utilisation des modes de PRD : une priorité stratégique</b>	<b>13</b>
<b>La Stratégie ministérielle de promotion et de développement des modes de PRD en matière civile et commerciale 2018-2021</b>	<b>15</b>
Les travaux préalables	15
Les objectifs et les volets d'intervention	16
Volet 1 : Le développement des connaissances	16
Volet 2 : Le développement de l'offre de services	17
Volet 3 : La communication publique	18
<b>Le plan d'action 2018-2021 de mise en œuvre de la stratégie</b>	<b>19</b>
Volet 1 : Le développement des connaissances	19
Volet 2 : Le développement de l'offre de services	21
Volet 3 : La communication publique	26

## Liste des sigles et acronymes

**ADAJ** Accès au droit et à la justice (projet de recherche)

**CAJ** Comité consultatif sur l'accessibilité à la justice

**CRA** Conférence de règlement à l'amiable

**CJP** Centre de justice de proximité

**IMAQ** Institut de médiation et d'arbitrage du Québec

**MJQ** Ministère de la Justice du Québec

**NCPC** Nouveau Code de procédure civile

**OJA** Organisme de justice alternative

**OPC** Office de la protection du consommateur

**PME** Petites et moyennes entreprises

**PRD** Prévention et règlement des différends

**SCT** Secrétariat du Conseil du trésor

Note : Dans ce document, le terme « citoyen » comprend la population et les entreprises, le cas échéant.

## Introduction

Le problème de l'accès à la justice demeure préoccupant. Plusieurs études démontrent en effet que les citoyens ne se retrouvent pas dans un système judiciaire jugé complexe, lent et coûteux. En réponse à ces enjeux, une tendance pancanadienne invite à adopter une vision plus large du système de justice civile. Cette tendance est portée notamment par le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale<sup>1</sup>.

Le nouveau Code de procédure civile (NCPC), entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016 au Québec, est porteur d'un important changement de culture juridique qui s'inscrit dans cet esprit. Il établit que les modes privés de prévention et de règlement des différends (PRD) font désormais partie de l'offre de justice civile, au même titre que les procédures judiciaires. De même, les diverses formes de justice participative à l'intérieur du processus judiciaire, comme la gestion de l'instance et les conférences de règlement à l'amiable, sont davantage mises de l'avant. Elles contribuent ainsi à améliorer l'efficacité du système de justice, tout en favorisant une meilleure appropriation des solutions par les citoyens.

Les nouvelles dispositions du NCPC visent à permettre, dans l'intérêt public, la prévention et le règlement des différends et des litiges, par des procédés adéquats, efficaces, empreints d'esprit de justice et favorisant la participation des personnes. L'obligation de considérer le recours aux modes de PRD avant de recourir aux tribunaux poursuit ces objectifs d'accessibilité, de qualité et de célérité de la justice civile. La reconnaissance formelle des modes de PRD teinte les principes directeurs de la justice civile, qui sont maintenant axés sur la participation des personnes, la proportionnalité, l'esprit de coopération et d'équilibre entre les parties, etc.

Dans le contexte de l'entrée en vigueur du NCPC, le ministère de la Justice entend jouer un rôle de premier plan dans ces changements de comportements importants, tant pour les citoyens que pour les partenaires du milieu juridique. À cette fin, il mettra en œuvre la présente Stratégie ministérielle de promotion et de développement des modes de prévention et de règlement des différends en matière civile et commerciale 2018-2021.

La stratégie a pour but de mieux faire connaître les modes de PRD et d'en accroître l'utilisation par les citoyens. Dans l'esprit du NCPC, les citoyens sont appelés à envisager le procès comme le dernier recours, lorsque des démarches de PRD ont échoué ou après avoir évalué sérieusement les modes de règlement offerts. En conséquence, les dispositions du NCPC et la présente stratégie constituent des moyens pouvant contribuer à réduire les délais judiciaires, tout en favorisant un meilleur accès à la justice.

---

<sup>1</sup> Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, *L'accès à la justice en matière civile et familiale. Une feuille de route pour le changement*, Ottawa, Canada, octobre 2013.

Cette stratégie repose sur divers partenariats avec les milieux juridiques, communautaires et universitaires. L'univers civil et commercial ciblé inclut notamment les domaines comme l'immobilier et la copropriété, les services financiers et d'assurances, la construction, le domaine du travail, la consommation, les relations commerciales et la succession. De plus, les modes de PRD visés peuvent être préjudiciaires ou non, comme dans le cas de la médiation aux petites créances.

Ce document campe le contexte de l'intervention ministérielle et il présente la stratégie d'action ainsi qu'un plan d'action pour 2018-2021, visant à assurer la mise en œuvre de la stratégie. Cette dernière est prévue au Plan stratégique 2015-2020 du Ministère. Le plan d'action proposé sera nécessairement évolutif, étant donné les connaissances acquises au fur et à mesure de sa mise en œuvre.

## Le contexte

### La nécessité d'une vision plus large de l'accès à la justice

Le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, sous la direction de l'honorable Thomas A. Cromwell, publiait en 2013 le rapport *L'accès à la justice en matière civile et familiale. Une feuille de route pour le changement*. Ce rapport mettait en lumière de sérieux problèmes d'accès à la justice au Canada :



Le système de justice en matière civile et familiale est trop complexe, trop lent et trop cher. Il se révèle souvent incapable d'aboutir à des résultats justes, qui soient proportionnés aux problèmes qui lui sont soumis ou qui reflètent les besoins des gens qu'il est censé desservir<sup>2</sup>.

Le rapport avance que « près de 12 millions de Canadiens connaîtront au moins un problème juridique dans une période de trois ans » et que « peu d'entre eux disposeront des ressources nécessaires pour le régler » (p. iii). Les membres des groupes pauvres et vulnérables sont particulièrement à risque. Enfin, les problèmes juridiques entraînent des coûts sociaux et économiques, comme l'exclusion sociale.

Le rapport préconise de favoriser une vision plus large de l'accès à la justice, qui était historiquement orienté uniquement vers le système de justice officiel (cours, tribunaux, avocats, juges). En effet, les problèmes juridiques que vivent les citoyens sont beaucoup plus vastes que ceux qui donnent lieu à une décision judiciaire. L'image de la « salle d'audience à portes multiples » (p. 17) illustre le continuum des services à rendre aux citoyens, passant de la négociation à la médiation et jusqu'au procès. Selon les auteurs, la mise en place de services de règlement judiciaire et extrajudiciaire en ligne devrait aussi être explorée.

Dès 2001, au Québec, le Comité de révision de la procédure civile, présidé par M<sup>e</sup> Denis Ferland, dans son rapport *Une nouvelle culture judiciaire*, constatait une situation similaire : coûts importants, complexité et longueur des délais du système judiciaire. Les recommandations de ce rapport sont d'ailleurs à la base de ce qu'établit aujourd'hui le NCPC. Elles concernent l'humanisation de la justice, la responsabilisation des personnes, le choix des modes appropriés de règlement, la rapidité et la proportionnalité des procédures, la coopération, etc.

De nombreux rapports préconisaient le passage à une nouvelle culture judiciaire ou en définissaient les concepts depuis la fin des années 1980 : celui de l'Association du Barreau canadien (1989); le rapport Roderick A. MacDonald (1991); les actes du sommet de la justice (1993); le rapport de la Commission du droit du Canada (2003).

L'introduction des modes de PRD dans le NCPC, en 2016, positionne favorablement le Québec dans le courant des tendances canadiennes et mondiales.

<sup>2</sup> Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, *op. cit.*, p. iii..

## Le positionnement des modes de PRD dans les provinces canadiennes

L'introduction des modes de PRD dans le système de justice civile est une tendance forte au Canada. En Colombie-Britannique, la médiation civile est obligatoire lorsque demandée par une partie à l'instance au moyen d'un avis de médiation. La province délègue à l'organisme Mediate BC la gestion du Registre des médiateurs civils, qui sont admis suivant certains critères de qualification. De plus, la province a créé le Civil Resolution Tribunal, opérationnel depuis 2016, qui offre de l'information et des services de résolution de conflits en ligne à la population. Les conflits portant sur la copropriété étaient initialement visés par cette application et, depuis l'été 2017, les demandes relatives à des petites créances y sont traitées également. Cette application propose une approche collaborative de résolution de problèmes, rapide et peu coûteuse, en amont de la cour.

En Ontario, la Règle 24.1 des Règles de procédures civiles établit la médiation obligatoire dans le cadre de certaines actions civiles, autres que les causes de droit de la famille. Cette mesure, en vigueur à Toronto et à Ottawa (depuis 1999) ainsi qu'à Windsor (depuis 2002), est encadrée par des comités locaux de médiation, nommés par le procureur général. Ces comités sont chargés de dresser et de tenir à jour une liste des médiateurs qui sont accrédités selon les règles établies dans les lignes directrices approuvées par le procureur général<sup>3</sup>.

Le programme de médiation obligatoire dans le cadre des actions civiles de l'Ontario démontre des résultats intéressants. Près de 40 % des dossiers ayant passé par le programme de médiation obligatoire se sont conclus par une entente complète à l'intérieur de sept jours de médiation. Si l'on ajoute les dossiers où une entente partielle a été conclue, le pourcentage de dossiers ayant fait l'objet d'une entente dans ce délai atteint 57 %<sup>4</sup>. Selon les plaignants interrogés, dans 85 % des dossiers, la médiation a été jugée comme ayant eu un impact positif sur la réduction des coûts. Selon les avocats interrogés, l'économie pour les plaignants se chiffrerait :

- ▶ pour 38 % des dossiers, à plus de 10 000 \$;
- ▶ pour 28 % des dossiers, entre 5 000 \$ et 10 000 \$;
- ▶ pour 34 % des dossiers, à moins de 5 000 \$.

En Alberta, bien que la médiation ne soit pas obligatoire, le Service de médiation judiciaire de la Cour du Banc de la Reine, dont la gestion est assurée par le ministère de la Justice, met à la disposition des justiciables une liste de médiateurs. Pour être inscrits sur celle-ci, les médiateurs doivent satisfaire à un certain nombre de critères, lesquels sont déterminés par le Service de médiation judiciaire<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> *Règles de procédure civile*, R.R.O. 1990, Règlement 194, art. 24.1.08.

<sup>4</sup> *Evaluation of the Ontario Mandatory Mediation Program (Rule 24.1) Executive Summary and Recommendation* (2001)

<sup>5</sup> Alberta Courts, Court Of Queen's Bench, Civil Mediation Service, Roster Mediators, [En ligne]. [<http://dnn.albertacourts.ca/CourtOfQueensBench/CivilMediation/RosterMediators/tabid/75/Default.aspx>] (Consulté le 5 mai 2017).

## Des programmes et un encadrement légal encourageant l'utilisation des modes de PRD au Québec

Au Québec, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, suivant l'article 1 du nouveau Code de procédure civile, les parties doivent considérer le recours aux modes privés de PRD avant de s'adresser aux tribunaux. Le législateur s'intéresse principalement aux modes privés de prévention et de règlement des différends dans le but d'agir de façon précoce, pour « prévenir un différend à naître ou résoudre un conflit déjà né ». Ces modes peuvent aussi être utilisés une fois la procédure judiciaire entamée et, selon certains auteurs, la considération doit se poursuivre tout au long de la procédure.

En effet, les modes de PRD favorisent généralement la coopération et la participation des personnes en conflit à la recherche d'une solution, concrétisant une justice dite participative. Faisant appel à des processus interdisciplinaires, ils favorisent la prise en compte de différents éléments du conflit, plus larges que les seuls aspects juridiques en cause. La solution élaborée pourra donc prendre en compte, par exemple, les besoins et les intérêts des personnes.

Le nouveau Code de procédure civile fait référence principalement aux modes suivants :

- › la négociation;
- › la médiation;
- › l'arbitrage.

Il s'ouvre aussi à tout autre mode qui convient aux parties et que celles-ci considèrent comme adéquat, qu'il emprunte ou non à ces modes (art. 1). L'approche retenue est non contraignante, en cohérence avec le postulat que la médiation et les autres modes de PRD reposent sur une participation volontaire des personnes (art. 2). Suivant ce qui est proposé ici, cette approche volontaire sera appuyée par des initiatives de recherche, de développement de l'offre de services, d'information du public et de promotion.

Si ces ajouts au Code sont récents, des programmes de médiation volontaire ainsi que la conciliation judiciaire existent depuis plusieurs années au Québec. Le programme de médiation familiale, instauré en 1997, s'inscrit généralement en amont du système judiciaire et propose des séances gratuites pour les couples en situation de rupture qui ont des enfants à charge. Depuis 2012, la gratuité s'applique à une séance d'information de groupe sur la parentalité après la rupture, d'une durée de 2 h 30, obligatoire avant d'amorcer des procédures en cour depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Elle s'applique également à des rencontres de couple avec le médiateur familial accrédité choisi : 5 h dans le cas d'un processus de séparation et 2 h 30 dans le cas d'une demande de révision. Les médiateurs sont accrédités par six ordres professionnels et par les centres jeunesse. Ils répondent à des exigences concernant la formation de base sur la médiation, la formation continue, la supervision, etc. Un registre des médiateurs accrédités est tenu et un outil de recherche d'un médiateur accrédité est accessible sur le site du MJQ. Les services de médiation familiale ne peuvent être fournis que par un médiateur accrédité, conformément au Règlement sur la médiation familiale. Près de 17 000 couples ont bénéficié du programme de médiation familiale en 2015-2016.

Les résultats du programme de médiation familiale ont été évalués dans un sondage réalisé pour le ministère de la Justice en avril 2017<sup>6</sup>. Selon ces données, 84 % des usagers du service de médiation familiale sont parvenus à une entente. Ce sont 81 % des parents qui sont satisfaits des services obtenus, entre autres du fait que les démarches sont faciles à effectuer (97 %) et que la médiation tient compte de l'intérêt de leurs enfants (90 %). Quatre parents sur 10 ont obtenu un jugement à la suite de leur démarche de médiation familiale. Les répondants ayant obtenu un jugement ont dit avoir engagé, pour ce faire, des frais juridiques qui s'élèvent en moyenne à 800 \$ pour les parents ayant été en médiation pour une demande initiale et à 600 \$ pour les parents ayant été en médiation pour une demande de révision.

En outre, la Division des petites créances de la Cour du Québec, par son Service de médiation, offre aux parties une séance de médiation gratuite assurée par un avocat ou un notaire accrédité, une fois les procédures judiciaires entamées. En 2015-2016, 9,8 % des dossiers ont fait l'objet d'une médiation et le pourcentage d'ententes se situait à 52,9 %, alors qu'en 2016-2017, c'était le cas pour 9,02 % des dossiers avec un pourcentage d'ententes à 56,94 %<sup>7</sup>.

Il est également possible de recourir à une conférence de règlement à l'amiable (CRA) à la Cour du Québec, à la Cour supérieure et à la Cour d'appel. Il s'agit d'une conciliation judiciaire où un juge agit comme tiers impartial. La conférence de règlement à l'amiable a fait son apparition au Code de procédure civile en 2003, alors que le législateur donnait au juge la possibilité de jouer ce rôle de conciliateur. L'article 161 du Code de procédure civile (2014) précise d'ailleurs que « la charge de présider une conférence de règlement à l'amiable entre dans la mission de conciliation du juge ».

Selon une étude réalisée par le professeur Jean-François Roberge, la conférence de règlement à l'amiable à la Cour supérieure et à la Cour du Québec présente un taux de règlement de 80 % en moyenne. Quant au sentiment d'accès à la justice vécu par les usagers, le niveau global correspond à 83 %<sup>8</sup>.

---

6 *Sondage sur les services de médiation familiale, Rapport final présenté au ministère de la Justice, SOM Recherches et sondages, avril 2017.*

7 Ministère de la Justice du Québec, Direction générale des services de justice, *Médiation dans les dossiers de juridiction 32 (petites créances) ouverts entre le 1<sup>er</sup> avril 2014 et le 31 mars 2016*, M-12-Gestion des causes civiles, extractions du 24 février 2017 et du 5 février 2018.

8 Jean-François Roberge. *Le sentiment d'accès à la justice et la conférence de règlement à l'amiable. Rapport de recherche sur l'expérience des justiciables et avocats à la Cour supérieure du Québec et à la Cour du Québec*, Faculté de droit, Université de Sherbrooke, décembre 2014, p. 1 et 8.

## **Des initiatives concertées pour assurer aux citoyens une plus grande accessibilité à la justice**

Le Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale a été mis sur pied en 2014, dans la foulée du rapport du Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale. En effet, les provinces et les territoires y étaient invités à mettre en place des structures pour assurer les suites concrètes des recommandations de ce rapport. Les travaux du Forum, auxquels participent notamment la sous-ministre de la Justice, la magistrature, le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec ainsi que plusieurs organismes juridiques, assureront dans un premier temps de recenser les initiatives existantes au Québec et de déterminer les priorités d'action. Les actions proposées plus loin pour concrétiser la présente stratégie sont en cohérence avec les efforts du Forum pour améliorer l'accès à la justice.

De plus, en novembre 2014, la ministre de la Justice signait la Déclaration de principe sur la justice participative, à l'invitation du Barreau de Montréal, lors de la 7<sup>e</sup> Table ronde sur la justice participative. De nombreux acteurs du milieu juridique l'ont également signée en guise d'engagement. Cette déclaration propose la complémentarité des approches que sont la justice participative et la justice traditionnelle. La justice participative se concrétise essentiellement par les modes de PRD, qui favorisent la participation des personnes en conflit à la recherche de solutions satisfaisantes pour elles.

La Journée nationale sur la justice participative a été proclamée le 20 octobre 2016 par la ministre. Cette journée se tient chaque année le troisième jeudi d'octobre. Elle mobilise les partenaires juridiques dans des activités visant à faire connaître la justice participative aux citoyens.

## **Une volonté des citoyens de jouer un rôle plus actif dans la gestion de leurs affaires juridiques**

Le Ministère évoquait déjà, dans les éléments de contexte de son plan stratégique 2015-2020, une nouvelle tendance qui veut que de plus en plus de citoyens souhaitent prendre en main la gestion de leurs affaires juridiques, par exemple en se représentant seuls à la cour. Les modes de PRD sont une option de choix pour ces citoyens, puisqu'ils offrent généralement aux personnes concernées la possibilité de déterminer l'issue du différend plutôt que de se la faire imposer par la cour. De plus, ils offrent des processus flexibles qui se déroulent au rythme souhaité par les parties, qui gardent ainsi une certaine forme de contrôle sur la gestion du conflit.

En 2016, le ministère de la Justice a fait réaliser un sondage portant sur la perception du public à l'égard de la justice : *l'Enquête sur le sentiment d'accès et la perception de la justice au Québec*. Ce sondage a d'ailleurs démontré qu'une majorité de citoyens préféreraient ne pas judiciariser leurs différends :

- › 57 % des répondants aimeraient régler leur différend seuls avec l'autre personne advenant un problème juridique;
- › pour 60 % des répondants, une entente conclue à l'extérieur des tribunaux est plus juste qu'un jugement rendu lors d'un procès.

### **Une connaissance plutôt faible des Québécois sur les modes de PRD**

*L'Enquête sur le sentiment d'accès et la perception de la justice au Québec* mesure également la notoriété des modes de PRD et les connaissances du public à leur égard (en référence à l'action 11 de la présente stratégie). Selon les données recueillies en 2016 :

- › 56 % des répondants ont affirmé connaître des façons de régler un problème juridique sans avoir recours aux tribunaux;
- › la médiation était la plus connue spontanément (48,1 %), suivie des ententes à l'amiable ou hors cour (19,5 %).

Le sondage semble toutefois indiquer qu'une connaissance plus fine des modes offerts est à développer au sein du public, car les différends modes de PRD seraient connus de façon très globale et peu approfondie.

De plus, une collecte de données visant une analyse qualitative des perceptions au sujet des modes de PRD a été réalisée en mars 2017. L'analyse<sup>9</sup> contribue à affiner certains résultats du sondage de 2016 à l'égard des modes de PRD. Les résultats aiguillent les actions de communication du Ministère.

---

<sup>9</sup> *Analyse qualitative des perceptions au sujet des modes de prévention et de règlement des différends (PRD)*, rapport réalisé pour le ministère de la Justice, Infras inc., 31 mars 2017. [[https://www.justice.gouv.qc.ca/fileadmin/user\\_upload/contenu/documents/Fr\\_francais\\_/centredoc/rapports/vos-differends/analyse-perceptions-modes-PRD.pdf](https://www.justice.gouv.qc.ca/fileadmin/user_upload/contenu/documents/Fr_francais_/centredoc/rapports/vos-differends/analyse-perceptions-modes-PRD.pdf)]

## Favoriser l'utilisation des modes de PRD : une priorité stratégique

Le Plan stratégique 2015-2020 du Ministère établit comme premier enjeu l'accès à la justice et au droit pour le citoyen. L'un des axes d'intervention proposés consiste à recourir à de nouvelles formes de justice avec l'objectif d'« [a]ssurer un rôle actif dans l'élaboration et la promotion de solutions de rechange aux tribunaux, notamment des modes de prévention et de règlement des différends ». La mise en œuvre de la présente stratégie de même que sa reddition de comptes annuelle sont d'ailleurs des cibles du plan stratégique au regard de cet objectif.

Plusieurs autres indicateurs liés aux modes de PRD ont été fixés dans le plan stratégique, soit :

- › le taux d'utilisation des modes de prévention et de règlement des différends avant d'avoir recours aux tribunaux;
- › le pourcentage de règlement des médiations civiles et commerciales réalisées par des médiateurs accrédités;
- › la politique sur la prévention et le règlement des différends dans l'Administration gouvernementale.

La mesure du recours aux modes de PRD servira à suivre la progression de l'utilisation de ces modes ainsi que son avancée dans les comportements du public quant à la résolution de leurs différends. Les données colligées pourront aussi soutenir l'information du public à l'égard de ces avenues.

En ce qui concerne les dossiers où l'État est en cause, le Ministère entend instaurer une politique sur la prévention et le règlement des différends dans l'Administration gouvernementale québécoise. Cette politique s'appliquera aux ministères du gouvernement du Québec. En effet, le gouvernement souhaite être proactif dans l'avènement du changement de culture qu'apporte le Code de procédure civile et faire preuve d'exemplarité en favorisant le recours aux modes de PRD, lorsque la loi le permet.

De plus, le Ministère a mis de l'avant un projet pilote de médiation obligatoire pour le recouvrement des petites créances découlant d'un contrat de consommation dans deux districts judiciaires. De 2015 à 2018, ce projet pilote aura contribué à accroître le recours à la médiation une fois les procédures judiciaires intentées à cette division à la Cour du Québec. Il concourra notamment à évaluer les effets du caractère obligatoire de la médiation sur les parties et sur le tiers. Il sera donc intéressant de faire un rapprochement entre les analyses réalisées et les travaux proposés ici.

Enfin, la promotion des modes de PRD pourra aussi se refléter dans la contribution du Ministère à divers plans d'action gouvernementaux, en toute cohérence avec la présente stratégie ministérielle sur les modes de PRD. Par exemple, le Ministère s'est engagé à encourager l'implantation de modes de prévention et de règlement des différends adaptés pour les personnes âgées dans le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022.

Voilà autant de projets et mesures qui viendront enrichir la mise en œuvre de la présente stratégie, qui est étroitement liée à la planification stratégique ministérielle.

# La Stratégie ministérielle de promotion et de développement des modes de PRD en matière civile et commerciale 2018-2021

## Les travaux préalables

Au printemps 2015, le ministère de la Justice a échangé avec divers partenaires sur la question des modes de PRD dans le contexte de l'entrée en vigueur du nouveau Code de procédure civile. Ces partenaires représentaient les milieux universitaires, les professionnels du droit et de la médiation ainsi que les médiateurs citoyens. Dès 2015-2016, les grands principes de la présente stratégie ont été définis et adoptés. De plus, de premières actions ont été menées, notamment l'intégration de contenus dans le site Web ministériel ainsi que la prise de parole de la ministre de la Justice sur ce thème dans de nombreux médias.

Les centres de justice de proximité (CJP), qui offrent de l'information juridique gratuite aux citoyens, ont été associés rapidement à la promotion des modes de PRD. Acteurs de première ligne auprès des citoyens, ils sont soutenus par le Fonds Accès Justice du Ministère et sont actuellement en activité dans huit régions. L'ensemble des juristes a été formé aux modes de PRD à l'automne 2015, afin de pouvoir informer adéquatement la clientèle. Avec le soutien de partenaires universitaires et du Ministère, les CJP proposent depuis 2016 un questionnaire aidant les citoyens à faire un diagnostic de leurs besoins et des options de règlement qui se présentent à eux. Ils ont aussi mis sur pied une *Confirmation de transmission d'information relative aux modes de PRD*, remise au citoyen qui souhaite faire état à la cour des démarches réalisées pour considérer le recours à ces modes. Enfin, le 30 octobre 2017, le CJP de la Montérégie a été inauguré, avec une offre de services particulièrement axée sur l'information, la promotion et le développement des modes de PRD, en concertation avec les acteurs régionaux.

De plus, en 2016, le Ministère a mené des rencontres d'échange avec plusieurs associations du milieu juridique afin d'amorcer les travaux visant la reconnaissance des organismes accréditeurs en médiation civile par la ministre de la Justice du Québec, conformément à l'article 606 du Code de procédure civile. Le Ministère a ensuite entamé des travaux pour établir, sur le plan administratif, un processus de sélection, juste et transparent visant à soutenir la ministre dans sa nouvelle responsabilité.

Enfin, au cours des dernières années, le Bureau du Fonds Accès Justice (BFAJ) a soutenu plusieurs projets sur les modes de PRD. Il s'agit de projets structurants pour favoriser le recours à la médiation ou à d'autres modes de PRD dans divers domaines, comme la consommation, la construction, la santé, etc. De même, dans le contexte du Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice, 20 projets portant sur les modes de PRD ont été financés en 2016-2017 et encore deux projets pilotes de médiation visant des clientèles particulières en 2017-2018.

## Les objectifs et les volets d'intervention

L'ensemble des actions menées constitue un contexte propice à la mise en œuvre de la Stratégie ministérielle de promotion et de développement des modes de PRD en matière civile et commerciale 2018-2021. Cette stratégie a pour but d'accroître l'utilisation des modes de PRD par les citoyens, lorsque cela s'avère pertinent. Elle mise sur le partenariat avec les milieux juridique, communautaire et universitaire. Par cette stratégie, le Ministère entend jouer un rôle structurant dans l'information destinée au public sur les modes de PRD en matière civile et commerciale et dans l'organisation de l'offre de services pour les citoyens. Les actions formulées dans la stratégie se répartissent en trois volets d'intervention.

### Volet 1 : Le développement des connaissances

#### CONSTAT

Les modes de PRD les plus implantés sont principalement la négociation, la médiation, la conciliation, la conciliation judiciaire et l'arbitrage. Toutefois, plusieurs citoyens n'en ont pas une connaissance fine ou entretiennent des préjugés à l'égard de ces modes, comme nous l'avons exposé dans la section Contexte. De plus, les modes de PRD se caractérisent par leur diversité, ce qui implique que plusieurs options s'offrent aux citoyens. En tant qu'espace d'innovation, ces modes laissent place à la créativité des acteurs impliqués dans le processus. Simplement pour la médiation, il existe plus d'une dizaine d'approches différentes, soit l'approche intégrative, relationnelle, transformative, évaluative, etc. Cette diversité explique la nécessité d'approfondir les connaissances sur les différents modes de PRD, surtout ceux qui sont en émergence.

Par ailleurs, les programmes volontaires de médiation familiale ou à la Division des petites créances de la Cour du Québec existent depuis une quinzaine d'années et ont participé au développement de la pratique de la médiation. Le projet pilote de médiation obligatoire dans les demandes de recouvrement de petites créances découlant d'un contrat de consommation, évoqué précédemment, contribuera à documenter notamment les comportements des citoyens devant cette offre de services, la satisfaction à son égard et l'influence du caractère obligatoire de cette initiative.

Si les programmes de médiation québécois fournissent certaines données sur l'état actuel de la pratique, il n'en demeure pas moins que les services prodigués à l'extérieur de ces programmes sont, à l'heure actuelle, peu documentés. Or, le nouveau Code de procédure civile invite justement les citoyens à se tourner vers ces services. Le développement des connaissances, par exemple au regard des coûts d'une médiation, de la durée du processus et des taux de succès, est donc essentiel pour informer et aiguiller adéquatement la population. De plus, l'article 5 du Code indique la possibilité de colliger de l'information auprès des tiers à des fins de recherche, d'enseignement, de statistiques ou d'évaluation. C'est dans ce contexte que le Ministère suivra notamment le pourcentage de règlement des médiations civiles et commerciales réalisées par des médiateurs accrédités.

#### OBJECTIF 1 › Acquérir l'information stratégique sur les modes de PRD

## Volet 2 : Le développement de l'offre de services

### CONSTAT

Dans la mesure où le citoyen sera invité à recourir à un mode de PRD, il importe de s'intéresser à l'accessibilité et à la qualité des services offerts en matière de modes de PRD. Par exemple, à l'heure actuelle, certaines régions présentent un manque de professionnels pratiquant la médiation. Le deuxième volet d'intervention de cette stratégie est donc un chantier important, qui repose sur l'action de multiples intervenants.

Les centres de justice de proximité (CJP) y jouent un rôle de premier plan. Ils informent leur clientèle de l'obligation de considérer les modes de PRD, ils la renseignent sur les caractéristiques des différents modes et sur les avantages d'y recourir, et ils orientent le client vers l'offre de services offerte dans sa région. Les personnes représentées ou assistées par un juriste peuvent également être soutenues par leur avocat ou notaire, qui a l'obligation déontologique d'informer et de conseiller ses clients dans cet examen de la possibilité de recourir à ces modes.

Pour le ministère de la Justice, l'élément central de ce volet de sa stratégie est la reconnaissance d'organismes accréditeurs en médiation civile. Pour invoquer le privilège de non-contrainabilité<sup>10</sup>, les médiateurs devront être accrédités par un organisme reconnu par la ministre. Le citoyen demeurera toutefois libre de recourir au médiateur de son choix, qu'il soit accrédité ou non. La reconnaissance de tels organismes favorisera les échanges entre les organismes accréditeurs ainsi que la mise en commun d'une liste centrale des médiateurs accrédités et de données sur leur pratique, ce qui pourra orienter les stratégies en fonction de l'évolution de la demande et de l'offre de services.

D'ici 2021, le ministère de la Justice entend encore mettre en œuvre des projets sur les modes de PRD et collaborer à des projets du milieu juridique afin de soutenir les objectifs de sa stratégie. Par exemple, le Ministère est engagé dans le projet de médiation préjudiciaire en ligne de l'Office de la protection du consommateur et il contribue aux tables sectorielles sur les modes de PRD de l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ). D'autres projets pourraient émaner, par exemple, du Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale. Le Ministère contribuera également à la mise en place de projets liés aux modes de PRD dans le cadre du Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice. Soulignons que dans les années 2013-2014, 2016-2017 et 2017-2018, ce programme a soutenu 40 projets sur les PRD, dont 30 de mise en place ou de consolidation d'unités bénévoles de médiation citoyenne par 25 organismes de justice alternative (OJA), dans 13 régions administratives.

### **OBJECTIF 2 › Stimuler et guider le développement de l'offre de services sur les modes de PRD, pour favoriser la disponibilité de services de qualité et adaptés aux besoins**

<sup>10</sup> La non-contrainabilité signifie que le médiateur ne peut être obligé de dévoiler, dans une procédure arbitrale, administrative ou judiciaire, des informations obtenues dans le cadre d'une médiation.

## Volet 3 : La communication publique

### CONSTAT

Le changement de culture juridique proposé par le nouveau Code de procédure civile entraîne plusieurs défis, notamment un changement des attitudes et des perceptions. Il convient de développer une culture de collaboration plutôt que d'affrontement. Les principaux défis consistent à convaincre les parties de tenter l'expérience des modes de PRD et même de leur faire connaître ces avenues de règlement.

Afin de bien comprendre les attentes et les perceptions des citoyens envers de tels modes, le Ministère réalise des actions visant à mesurer leurs perceptions sur le sujet. À l'hiver 2016, il a d'ailleurs réalisé l'*Enquête sur le sentiment d'accès et la perception de la justice au Québec*, dont certaines dimensions portaient sur les modes de PRD. La perception du public à l'égard de ces modes sera mesurée à nouveau par une enquête en 2019-2020, pour constater son évolution. Des données qualitatives complètent l'analyse. Elles ont été obtenues par entrevues ou groupes de discussion et compilées dans le rapport *Analyse qualitative des perceptions au sujet des modes de prévention et de règlement des différends* en mars 2017.

En parallèle, le Ministère voit à élaborer un « discours citoyen » qui favorisera des initiatives d'information axées sur différentes clientèles (p. ex. : citoyens, consommateurs, responsables de PME, etc.). Les modes de PRD doivent être expliqués, avec leurs avantages et leurs limites. Il importe de mieux faire connaître aux citoyens leur nouvelle obligation de considérer les modes de PRD avant de se présenter devant les tribunaux. Les communications pourront donner des exemples d'applications concrètes des modes de PRD dans des conflits ou secteurs donnés, de même qu'aiguiller les citoyens vers les ressources d'information et les services offerts.

Enfin, le Ministère s'assurera de soutenir, par des initiatives de communication, la mise en œuvre de l'ensemble des actions inscrites aux deux autres volets de cette stratégie (p. ex. : reconnaissance d'organismes, diffusion d'une liste de médiateurs, établissement de partenariat, etc.) en temps opportun et selon les échéanciers prévus.

### OBJECTIF 3 › Assurer la notoriété et la promotion des modes de PRD

## Le plan d'action 2018-2021 de mise en œuvre de la stratégie

Pour assurer la concrétisation de la stratégie, le Ministère a élaboré un plan d'action couvrant la période 2018-2021. Celui-ci sera nécessairement évolutif afin de profiter des occasions favorables qui peuvent se présenter et des connaissances acquises au fur et à mesure de sa mise en œuvre.

### Volet 1 : Le développement des connaissances

OBJECTIF 1 › Acquérir l'information stratégique sur les modes de PRD	
<b>Actions prévues</b>	
<b>1 Documenter la pratique des médiateurs en matière civile et commerciale</b>	
<p>La ministre de la Justice peut reconnaître des organismes pour l'accréditation de médiateurs, comme le précise l'article 606 du nouveau Code de procédure civile (voir l'action 5 de la présente stratégie).</p> <p>Avec le concours des organismes accréditeurs reconnus, le Ministère colligera des données anonymes sur l'activité des médiateurs en matière civile et commerciale, par exemple le nombre de médiations réalisées, le domaine de droit, le nombre d'ententes conclues, etc. Ces données serviront à dresser un portrait de l'activité en médiation civile et commerciale et à orienter stratégiquement son développement.</p>	
<b>Partenaires : Organismes accréditeurs reconnus</b>	
<b>Indicateurs</b>	<b>Cibles</b>
Mise en place d'un système de collecte de données auprès des organismes accréditeurs	31 décembre 2018
Réalisation de portraits statistiques de la pratique de la médiation civile et commerciale	30 juin 2019 30 juin 2020 30 juin 2021
Pourcentage de règlement des médiations civiles et commerciales réalisées par des médiateurs accrédités (indicateur au plan stratégique)	2018-2019 : Première mesure et détermination de la cible au 31 mars 2021  2019-2020 et 2020-2021 : Mesure annuelle de la progression vers l'atteinte de la cible

<b>OBJECTIF 1 › Acquérir l'information stratégique sur les modes de PRD</b>					
<b>Actions prévues</b>					
<b>2</b>	<p><b>Outils le Ministère et les CJP pour mieux renseigner les citoyens sur les modes de PRD</b></p> <p>Le projet de recherche L'atlas et la mappemonde des modes d'intervention en situation de conflits pour l'accès à la justice consiste à concevoir des instruments pour guider les intervenants et les citoyens dans l'ensemble complexe des modes d'intervention en situation de conflits. Ce projet est sous la responsabilité de la professeure titulaire Marie-Claire Belleau, de la Faculté de droit de l'Université Laval. Le ministère de la Justice siège au comité directeur du projet, avec plusieurs autres partenaires.</p> <p>L'Atlas répertoriera des fiches descriptives de chacun des modes d'intervention. Cet atlas sera accessible pour les intervenants par la plateforme Web de l'Université Laval.</p> <p>La Mappemonde, destinée aux citoyens, proposera sur le Web de l'information en communication claire, efficace et accessible sur les modes d'intervention en situation de conflits.</p> <p><b>Partenaires : Université Laval, Éducaloi, CJP</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Indicateurs</b></th> <th><b>Cibles</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre et nature des projets ou des activités du MJQ découlant de la collaboration au projet L'atlas et la mappemonde des modes d'intervention en situation de conflits pour l'accès à la justice</td> <td>Au moins deux projets réalisés d'ici le 31 mars 2021</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Indicateurs</b>	<b>Cibles</b>	Nombre et nature des projets ou des activités du MJQ découlant de la collaboration au projet L'atlas et la mappemonde des modes d'intervention en situation de conflits pour l'accès à la justice	Au moins deux projets réalisés d'ici le 31 mars 2021
<b>Indicateurs</b>	<b>Cibles</b>				
Nombre et nature des projets ou des activités du MJQ découlant de la collaboration au projet L'atlas et la mappemonde des modes d'intervention en situation de conflits pour l'accès à la justice	Au moins deux projets réalisés d'ici le 31 mars 2021				
<b>3</b>	<p><b>Développer une meilleure compréhension de l'efficacité des mécanismes mis en place dans le NCPC pour favoriser l'utilisation des modes de PRD par les citoyens et l'État, notamment par la collaboration à certains chantiers liés aux PRD dans le projet de recherche Accès au droit et à la justice (ADAJ)</b></p> <p>Les deux principaux chantiers de recherche liés aux modes de PRD s'inscrivent sous l'axe 2 du projet de recherche ADAJ, soit : « l'adaptation des pratiques professionnelles et des contraintes organisationnelles de justice à l'état des rapports sociaux ».</p> <p>Il s'agit des chantiers 10 : <i>L'État, les municipalités et les modes privés de règlement</i> et 11 : <i>Les praticiens et les modes privés de prévention et règlement des différends</i>. Le chantier 10 consiste à recenser la littérature juridique sur le sujet des conditions dans lesquelles l'État peut recourir aux modes de PRD, dans le contexte de l'article 75 du NCPC. Le chantier 11 analysera l'effectivité de l'obligation pour les citoyens de considérer les modes de PRD, aussi établie au NCPC, en mesurant leur pertinence et leur crédibilité auprès des praticiens du droit et de la magistrature.</p> <p>Le ministère de la Justice collaborera notamment à ces chantiers pour développer une meilleure compréhension de l'efficacité des mécanismes mis en place dans le NCPC pour favoriser l'utilisation des modes de PRD par les citoyens et l'État. La question de l'adaptation des pratiques professionnelles, au sein de l'État ou dans la sphère privée, est au cœur de ces questions.</p> <p><b>Partenaires : Université de Montréal, Université Laval, Université de Sherbrooke</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Indicateurs</b></th> <th><b>Cibles</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre et nature des collaborations du MJQ sur l'aspect des PRD au projet de recherche ADAJ</td> <td>Au moins deux collaborations (chantiers 10 et 11) d'ici le 31 mars 2021.</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Indicateurs</b>	<b>Cibles</b>	Nombre et nature des collaborations du MJQ sur l'aspect des PRD au projet de recherche ADAJ	Au moins deux collaborations (chantiers 10 et 11) d'ici le 31 mars 2021.
<b>Indicateurs</b>	<b>Cibles</b>				
Nombre et nature des collaborations du MJQ sur l'aspect des PRD au projet de recherche ADAJ	Au moins deux collaborations (chantiers 10 et 11) d'ici le 31 mars 2021.				

Il convient de souligner que l'évaluation du projet pilote de médiation obligatoire aux petites créances pour les contrats de consommation, mis en place dans deux districts judiciaires, ainsi que la mesure du taux d'utilisation des modes de PRD avant de recourir au tribunal fourniront un apport à ce volet de la stratégie. Ces deux initiatives sont inscrites au Plan stratégique ministériel 2015-2020.

## Volet 2 : Le développement de l'offre de services

**OBJECTIF 2 › Stimuler et guider le développement de l'offre de services sur les modes de PRD, pour favoriser la disponibilité de services de qualité et adaptés aux besoins**

### Action prévue

#### 4 Soutenir les justiciables dans la considération des modes de PRD et favoriser l'accroissement de l'utilisation de ces modes, notamment grâce à l'offre de services d'information des CJP

La mission d'information des centres de justice de proximité favorise la participation des citoyens à la recherche de solutions. En lien avec les modes de PRD, ils :

- éduquent les citoyens et les informent sur l'obligation qu'ils ont de considérer ces modes avant de recourir au tribunal et sur la possibilité d'y recourir durant l'instance. Ils soutiennent les citoyens dans cet examen attentif des modes de PRD par différents moyens et outils, notamment le questionnaire *Comment trouver une solution à votre problème?* et le document *Confirmation de transmission d'information relative aux modes de PRD*;
- orientent les citoyens vers les ressources disponibles, grâce à des partenariats.

Sur les plans national et régional, les CJP contribuent au développement des modes de PRD, dans un esprit d'accès à la justice. Il s'agit du développement des connaissances, de la promotion des modes de PRD auprès des milieux juridiques et communautaires, etc.

**Partenaires : CJP, IMAQ, OJA, Équijustice<sup>11</sup>, Barreau du Québec, Chambre des notaires du Québec**

#### Indicateurs

Pourcentage annuel de la clientèle des CJP ayant été informée sur les modes de PRD et ayant été orientée vers ces modes

#### Cibles

50 % d'ici le 31 mars 2021<sup>12</sup>

#### 5 Élaborer et mettre en place une directive visant à soutenir la reconnaissance des organismes accréditeurs en médiation civile

Suivant l'article 606 du nouveau Code de procédure civile, la ministre de la Justice peut reconnaître des organismes accréditeurs en médiation civile. Pour invoquer le privilège de non-contraignabilité, les médiateurs devront être accrédités par un de ces organismes reconnus.

La directive visant à soutenir la reconnaissance des organismes sera d'abord rendue publique. La ministre pourra par la suite exercer son pouvoir discrétionnaire, guidée par l'analyse des dossiers faite dans le cadre de cette directive.

Les médiateurs accrédités par ces organismes satisferont à certains critères inspirés des meilleures pratiques observées au Canada et à l'international.

<sup>11</sup> Depuis mars 2018, les organismes membres du Regroupement des organismes de justice alternative du Québec (ROJAQ) sont appelés Équijustice.

<sup>12</sup> Mesure de départ : 17,86 % en 2016-2017 (Rapport de statistiques des CJP, analyse du 27 juin 2017).

<b>OBJECTIF 2 › Stimuler et guider le développement de l'offre de services sur les modes de PRD, pour favoriser la disponibilité de services de qualité et adaptés aux besoins</b>	
<b>Indicateurs</b>	<b>Cibles</b>
Mise en place d'une directive pour la reconnaissance des organismes accréditeurs en médiation civile	15 septembre 2018
Reconnaissance officielle d'organismes par la ministre	1 <sup>er</sup> décembre 2018
Nombre de médiateurs accrédités par ces organismes	2018-2019 : Première mesure et détermination de la cible  2019-2020 et 2020-2021 : Mesure annuelle de la progression vers l'atteinte de la cible
<b>6 Rendre accessible une liste centralisée des médiateurs accrédités aux fins de consultation par le public</b>	
<p>Une liste centralisée des médiateurs accrédités par un organisme reconnu par la ministre sera constituée et deviendra un outil pour le public. Le recours à un médiateur accrédité par un organisme reconnu sera toutefois facultatif et le citoyen pourra recourir au médiateur de son choix.</p> <p>À l'instar de ce qui existe en médiation familiale, le Ministère souhaite aussi instaurer un lieu de concertation entre les organismes accréditeurs en médiation civile. La collecte d'information réalisée par le Ministère concernant la pratique des médiateurs accrédités pourra nourrir les réflexions de ce comité des organismes accréditeurs.</p>	
<b>Partenaires : Organismes accréditeurs reconnus</b>	
<b>Indicateurs</b>	<b>Cibles</b>
Établissement d'une liste centralisée des médiateurs accrédités par un organisme reconnu par la ministre accessible sur le site Web du Ministère	31 décembre 2018
Mise à jour de la liste	Du 1 <sup>er</sup> janvier 2019 au 31 mars 2021 (en continu)
Mise sur pied d'un comité d'organismes accréditeurs	15 février 2019
Nombre et nature des projets de concertation issus du comité d'organismes accréditeurs	Au moins 2 projets d'ici le 31 mars 2021
Nombre de consultations de la liste centralisée des médiateurs accrédités	2018-2019 : Première mesure et détermination de la cible d'ici le 31 mars 2021  2019-2020 et 2020-2021 : Mesure annuelle de la progression vers l'atteinte de la cible

**OBJECTIF 2 · Stimuler et guider le développement de l'offre de services sur les modes de PRD, pour favoriser la disponibilité de services de qualité et adaptés aux besoins**

**7 Soutenir la réalisation d'un projet pilote de médiation préjudiciaire en ligne en matière de consommation**

L'Office de la protection du consommateur (OPC) met à la disposition des consommateurs une plateforme virtuelle pour soutenir le règlement de situations fréquentes d'insatisfaction menant à des plaintes, avant qu'elles ne se judiciaient. Cette plateforme favorise la négociation entre les parties et l'intervention d'un médiateur au besoin. L'OPC s'allie avec des entreprises qui s'engagent à y recourir pour régler des différends avec les consommateurs. Les secteurs de consommation visés sont les suivants : meubles et électroménagers; appareils électroniques; commerce de détail; automobiles d'occasion; et entrepreneurs spécialisés en construction et rénovation.

Le ministère de la Justice a octroyé une aide financière de 15 000 \$ au projet pilote en 2016-2017 et de 45 000 \$ en 2017-2018.

**Partenaires : OPC, Laboratoire de cyberjustice de l'Université de Montréal**

**Indicateurs**

**Cibles**

Financement du projet pilote

Poursuite du financement en 2018-2019

Poursuite du projet pilote par l'OPC

D'ici le 31 mars 2019

Nombre d'entreprises ayant accepté de s'engager dans le projet

Juin 2018 : Détermination des cibles

Nombre de consommateurs dirigés vers la plateforme

Printemps 2019 : Mesure de l'atteinte des cibles

Nombre d'ententes conclues sur la plateforme en médiation

Satisfaction des parties prenantes (médiateurs, consommateurs, commerçants)

**8 Revoir le programme de médiation à la Division des petites créances**

La médiation est un service offert à la Division des petites créances de la Cour du Québec, par lequel les parties peuvent régler leur litige par une entente. La médiation ne coûte rien aux parties, car elle est assumée par l'État. La séance de médiation, d'une durée d'environ une heure, se déroule en privé et sans formalités. Les parties sont convoquées devant un médiateur, avocat ou notaire, à un moment qui leur convient.

Le Ministère entend analyser les données disponibles sur les coûts et résultats de ce programme, documenter les initiatives en cours et proposer des avenues porteuses.

**Partenaires : Greffes, magistrature, médiateurs**

**Indicateurs**

**Cibles**

Réalisation du rapport de révision du programme de médiation à la Division des petites créances

31 mars 2020

Dépôt de la planification de la mise en œuvre du programme révisé

31 décembre 2020

**OBJECTIF 2 · Stimuler et guider le développement de l'offre de services sur les modes de PRD, pour favoriser la disponibilité de services de qualité et adaptés aux besoins**

**9 Réaliser des projets innovants en matière de PRD, en mode partenariat**

Le Ministère participe à des initiatives de concertation et à des projets innovants qui visent la promotion des modes de PRD. À ce jour, il s'agit principalement de projets avec le Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale, l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ) et le Secrétariat du Conseil du trésor.

Le Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale a pour mission de favoriser une meilleure concertation des efforts de tous les intervenants en matière de justice, dans l'optique d'une perspective plus large de l'accès à la justice civile.

L'IMAQ, de son côté, a mis sur pied dix tables sectorielles constituées de praticiens et d'experts de différents horizons. Ceux-ci agissent bénévolement, dans l'objectif de développer et de promouvoir les modes de PRD dans les domaines suivants : arbitrage civil et commercial, assurances et services financiers, construction, environnement et aménagement du territoire, médiation citoyenne, propriété intellectuelle et technologies de l'information, travail, social, autochtones, médiation institutionnelle et santé.

Le Ministère et l'IMAQ collaborent aux travaux du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) entourant le recours à un intervenant expert dans le contexte de l'exécution de contrats publics, afin notamment de concourir à prévenir les retards de paiement dans la construction.

**Partenaires : Forum accès justice, IMAQ, SCT**

Indicateurs	Cibles
Nombre et type de contributions aux travaux des tables sectorielles de l'IMAQ	2 contributions (financière et autre)
Nombre et nature des projets ou des initiatives du MJQ découlant de sa collaboration avec les membres du Forum québécois sur l'accès à la justice civile et familiale	Au moins 2 projets
Nombre d'initiatives évaluées	1 initiative d'ici le 31 mars 2021

**10 Proposer des dispositions législatives visant à favoriser le recours aux modes de PRD dans le cadre de l'application du régime d'aide juridique**

Le Ministère entend encourager la mise en place de mesures visant à permettre au bénéficiaire de l'aide juridique de compter sur un soutien juridique dans le cadre de la participation à des programmes de non-judiciarisation en matière criminelle ou à des modes de prévention et de règlement des différends. D'autres mesures pourraient aussi être envisagées, afin de favoriser le règlement des litiges, dans l'esprit du nouveau Code de procédure civile.

**Partenaires : Commission des services juridiques**

Indicateurs	Cibles
Mesures législatives proposées	31 décembre 2019
Entrée en vigueur de nouvelles dispositions législatives, le cas échéant	31 mars 2021

**OBJECTIF 2 · Stimuler et guider le développement de l'offre de services sur les modes de PRD, pour favoriser la disponibilité de services de qualité et adaptés aux besoins**

**11 Soutenir des projets du milieu communautaire ou associatif sur les modes de PRD dans le cadre du Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice, d'ici 2020**

Le Programme d'aide financière pour favoriser l'accès à la justice assure le soutien de projets qui ont pour objectif d'améliorer, dans la collectivité, la connaissance et la compréhension du droit ou du système de justice québécois ainsi que son utilisation. Les projets soutenus dans ce programme peuvent porter sur toute question liée à l'accessibilité à la justice, comme le précise l'article 32.0.2 de la Loi sur le ministère de la Justice.

Le Comité consultatif sur l'accessibilité à la justice (CCAJ) a le mandat de conseiller la ministre de la Justice sur le choix des projets qui lui sont soumis ainsi que sur les priorités et les orientations qu'elle devrait retenir dans l'attribution de l'aide financière. Lors des appels de projets 2013-2014, 2016-2017 et 2017-2018, une des priorités retenues consistait à développer et promouvoir l'utilisation de différents modes de prévention et de règlement des différends. Le Comité pourra maintenir cette priorité dans l'attribution de l'aide financière d'ici 2021, en cohérence avec la présente stratégie.

**Partenaires : Organismes du milieu juridique**

**Indicateurs**

Nombre et nature des projets soutenus sur les modes de PRD

Réaliser un bilan annuel des projets

**Cibles**

30 projets d'ici le 31 mars 2021

Bilan annuel

**12 Sensibiliser notamment le milieu universitaire afin que des contenus sur la justice participative et les modes de PRD soient davantage intégrés au cursus scolaire des étudiants en droit**

Les étudiants en droit sont les praticiens de demain. Ils seront amenés à réaliser le changement de culture juridique, qui invite à la prévention et à la coopération plutôt qu'à la confrontation. En conséquence, l'intégration de contenus obligatoires sur les principes et les pratiques des modes de PRD tôt dans le cursus scolaire est essentielle. Cette intégration assurera également que les futurs juristes puissent répondre adéquatement aux nouvelles exigences professionnelles.

Le Ministère entend sensibiliser les partenaires concernés à poser des gestes concrets en ce sens. Si les universités sont des acteurs de premier plan, le Barreau du Québec et la Chambre des notaires ont aussi un rôle clé à jouer.

**Partenaires : Barreau du Québec, Chambre des notaires du Québec, universités**

**Indicateurs**

Nombre et nature des activités de sensibilisation réalisées

**Cibles**

2 activités de sensibilisation d'ici le 31 mars 2021

## Volet 3 : La communication publique

Objectif 3 › Assurer la notoriété et la promotion des modes de PRD											
Actions prévues											
<b>13</b>	<p><b>Mesurer la notoriété des modes de PRD et les connaissances du public à cet égard</b></p> <p>Le ministère de la Justice souhaite connaître la perception de la population québécoise en matière de justice. Deux sondages ont été réalisés par le Ministère en 2006 et 2016 et un autre est prévu en 2019-2020. Les principaux objectifs sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• connaître la perception des Québécois envers la justice;</li> <li>• connaître leur sentiment d'accès à la justice;</li> <li>• obtenir des données sur les connaissances, la perception, les attitudes, les comportements et les expériences des Québécois au sujet notamment des modes de PRD, de l'information juridique ainsi que des services judiciaires et de leurs intervenants.</li> </ul> <p>Les données quantitatives recueillies en 2016 ont servi à dresser un portrait général de la perception des modes de PRD dans la population. De plus, des groupes de discussion portant sur les attentes et les besoins des citoyens envers de tels modes ont mené à un rapport d'analyse en mars 2017. Les données obtenues alimentent en continu non seulement les réflexions en matière de communication, mais également les stratégies du Ministère et de ses partenaires.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicateurs</th> <th>Cibles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Taux de notoriété des modes de PRD</td> <td rowspan="2">2019-2020 : Deuxième mesure et vérification de l'atteinte des cibles</td> </tr> <tr> <td>Niveau de connaissance des Québécois sur les modes de PRD</td> </tr> </tbody> </table>	Indicateurs	Cibles	Taux de notoriété des modes de PRD	2019-2020 : Deuxième mesure et vérification de l'atteinte des cibles	Niveau de connaissance des Québécois sur les modes de PRD					
Indicateurs	Cibles										
Taux de notoriété des modes de PRD	2019-2020 : Deuxième mesure et vérification de l'atteinte des cibles										
Niveau de connaissance des Québécois sur les modes de PRD											
<b>14</b>	<p><b>Élaborer un « discours citoyen » visant à informer les justiciables de leur obligation de considérer les modes de PRD et à les sensibiliser au fait que le procès n'est pas la seule solution pour régler un conflit</b></p> <p>Le Ministère a pour objectifs de : susciter l'intérêt des justiciables pour le recours aux modes de PRD; les informer de l'obligation de considérer les modes de PRD depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016; et valoriser l'utilisation des modes de PRD comme des solutions gagnant-gagnant pour obtenir justice. Les actions de communication reposent sur une approche sectorielle et serviront à informer différentes clientèles (p. ex. : citoyens, consommateurs, responsables de PME, etc.). Ce plan de communication comprend notamment une refonte de la section du site Internet du MJQ sur les modes de PRD de même que la réalisation d'une campagne de promotion sur les modes de PRD.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicateurs</th> <th>Cibles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mise en ligne de contenus sur les modes de PRD et sur la nouvelle obligation des justiciables</td> <td>D'ici le 30 juin 2018 et en continu</td> </tr> <tr> <td>Réalisation d'une campagne d'information sur les modes de PRD auprès de la population</td> <td>D'ici le 31 mars 2020</td> </tr> <tr> <td>Nombre de visites de la nouvelle section concernant les modes de PRD du site Internet du MJQ</td> <td>2018-2019 : Détermination de la cible sur la base des données historiques  2019-2020 et 2020-2021 : Mesure annuelle de la progression vers l'atteinte de la cible</td> </tr> <tr> <td>Nombre de visionnements des documents vidéo sur différentes plateformes (site Internet MJQ, réseaux sociaux, etc.)</td> <td>2018-2019 : Détermination de la cible  2019-2020 et 2020-2021 : Mesure annuelle de la progression vers l'atteinte de la cible</td> </tr> </tbody> </table>	Indicateurs	Cibles	Mise en ligne de contenus sur les modes de PRD et sur la nouvelle obligation des justiciables	D'ici le 30 juin 2018 et en continu	Réalisation d'une campagne d'information sur les modes de PRD auprès de la population	D'ici le 31 mars 2020	Nombre de visites de la nouvelle section concernant les modes de PRD du site Internet du MJQ	2018-2019 : Détermination de la cible sur la base des données historiques  2019-2020 et 2020-2021 : Mesure annuelle de la progression vers l'atteinte de la cible	Nombre de visionnements des documents vidéo sur différentes plateformes (site Internet MJQ, réseaux sociaux, etc.)	2018-2019 : Détermination de la cible  2019-2020 et 2020-2021 : Mesure annuelle de la progression vers l'atteinte de la cible
Indicateurs	Cibles										
Mise en ligne de contenus sur les modes de PRD et sur la nouvelle obligation des justiciables	D'ici le 30 juin 2018 et en continu										
Réalisation d'une campagne d'information sur les modes de PRD auprès de la population	D'ici le 31 mars 2020										
Nombre de visites de la nouvelle section concernant les modes de PRD du site Internet du MJQ	2018-2019 : Détermination de la cible sur la base des données historiques  2019-2020 et 2020-2021 : Mesure annuelle de la progression vers l'atteinte de la cible										
Nombre de visionnements des documents vidéo sur différentes plateformes (site Internet MJQ, réseaux sociaux, etc.)	2018-2019 : Détermination de la cible  2019-2020 et 2020-2021 : Mesure annuelle de la progression vers l'atteinte de la cible										

<b>Objectif 3 › Assurer la notoriété et la promotion des modes de PRD</b>	
<b>15</b>	<b>Souligner la Journée nationale de la justice participative</b>
<p>À l'instigation du Barreau de Montréal, le 17 novembre 2014, la ministre de la Justice et plusieurs acteurs du milieu juridique signaient une déclaration de principe sur la justice participative. Cette déclaration prévoyait déjà l'appui des signataires à la « création d'une journée annuelle célébrant la justice participative, faisant sa promotion et favorisant son intégration dans la société ».</p> <p>La ministre de la Justice a proclamé cette journée nationale le 20 octobre 2016. Celle-ci sera soulignée chaque année par diverses activités de communication.</p>	
<b>Partenaires : Barreau de Montréal, signataires de la Déclaration sur la justice participative</b>	
<b>Indicateurs</b>	<b>Cibles</b>
Nombre d'activités de communication et de promotion de la justice participative en lien avec cette journée réalisées par le Ministère annuellement	1 activité de communication annuellement

[WWW.JUSTICE.GOUV.QC.CA](http://WWW.JUSTICE.GOUV.QC.CA)