

Québec, le 6 mars 2015

Madame Stéphanie Vallée  
Ministre de la Justice  
Édifrice Louis-Philippe-Pigeon  
1200, route de l'Église, 9<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 4M1

**Objet : Projet de règlement – Règlement établissant un projet pilote de médiation obligatoire pour le recouvrement des petites créances découlant d'un contrat de consommation**

Madame la Ministre,

Dans le cadre de son mandat, le Protecteur du citoyen prend connaissance de l'ensemble des projets de règlement qui sont publiés à la Gazette officielle du Québec. Lorsqu'il l'estime nécessaire, il intervient en vertu de l'article 27.3 de sa loi constitutive, qui lui confère le pouvoir d'appeler l'attention du gouvernement sur les réformes législatives, réglementaires et administratives qu'il juge conformes à l'intérêt général. C'est dans cette optique que j'ai pris connaissance du projet de règlement cité en objet, publié le 28 janvier 2015.

Ce projet de règlement prévoit l'établissement d'un projet pilote de médiation obligatoire pour le recouvrement des petites créances découlant d'un contrat de consommation dans les districts judiciaires de Gatineau et de Terrebonne, et ce, pour une durée de trois ans. Les parties à une affaire visant le recouvrement de telles créances introduites dans ces districts pendant la période de trois ans devront ainsi participer à une séance de médiation avant de pouvoir être entendues par le tribunal.

Ce projet pilote s'inscrit dans le cadre des modifications apportées en matière de procédure civile par la Loi instituant le nouveau Code de procédure civile, sanctionnée le 21 février 2014<sup>1</sup>. Cette réforme a notamment comme objectif « de simplifier et de moderniser non seulement la structure du Code de procédure civile et la terminologie qui y est utilisée, mais également les règles portant, entre autres, sur [...] le recouvrement des petites créances [...] »<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> 2014, c. 1 (RLRQ, c. C-25.01).

<sup>2</sup> Notes explicatives de la *Loi instituant le nouveau Code de procédure civile*, 2014, c. 1.

Le Protecteur du citoyen souscrit à cet objectif et accueille favorablement la mise en place de ce projet pilote. La médiation s'avère en effet un outil efficace de prévention de la judiciarisation et favorise l'accès réel à la justice. Une telle mesure est de nature à contribuer à régler les problèmes d'accès liés aux longs délais, à la complexité des procédures et à leurs coûts pour le citoyen.

Plus précisément, ce projet pilote devrait favoriser le règlement des différends en matière de contrat de consommation de manière efficace et dans des délais raisonnables, tout en évitant la judiciarisation des litiges. Les droits des commerçants et des consommateurs sont préservés, ce qui favorisera leur participation de bonne foi, condition essentielle à la réussite de la médiation. J'ai espoir que le projet pilote permettra effectivement de désengorger le rôle de la Cour des petites créances et, conséquemment, de réduire les délais d'attente.

Dans le cadre de l'exercice de sa mission, le Protecteur du citoyen a maintes fois constaté les difficultés occasionnées aux citoyens par ces délais, inhérents au système judiciaire, et en demeure préoccupé. Si le présent projet est susceptible de réduire ces difficultés pour les différends de nature privée des consommateurs avec les commerçants, des efforts doivent aussi continuer d'être déployés par l'Administration pour offrir aux citoyens des modes alternatifs de prévention et de règlement de différends lorsqu'ils rencontrent des difficultés dans leurs relations avec elle.

Les organismes publics et les sociétés d'État québécois sont fréquemment impliqués dans divers recours judiciaires les opposant à des citoyens, et même à d'autres organismes publics. Ils sont à ce titre des parties au sens du Code de procédure civile et sont soumis aux mêmes devoirs et obligations. L'Administration dispose de moyens importants comparativement à ses citoyens et, dans le contexte d'une procédure judiciaire, ce déséquilibre des forces désavantage ces derniers. Elle a donc autant, sinon plus, le devoir de considérer le recours aux modes de prévention et de règlement des différends et d'inciter ses composantes à avoir recours à ces modes pour éviter de judiciariser des désaccords ou des conflits avec les citoyens.

Par sa mission, le Protecteur du citoyen fait partie des mécanismes visant à offrir une solution non judiciaire à ceux qui croient subir un préjudice dans le cadre de leur relation avec la grande majorité des instances gouvernementales. Quotidiennement, son action prévient la judiciarisation de conflits. Il ne peut donc qu'accueillir favorablement toute mesure visant à améliorer l'accessibilité à la justice. Conséquemment, il suivra avec intérêt le déroulement et les résultats de ce projet pilote qui, je l'espère, seront rendus publics.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma considération.

La protectrice du citoyen,

*Original signé*

Raymonde Saint-Germain

c. c. M<sup>me</sup> Nathalie G. Drouin, sous-ministre de la Justice  
M<sup>me</sup> Anik Laplante, secrétaire de la Commission des institutions