



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

Professeur Jean-François Roberge
Faculté de droit, Université de Sherbrooke
01/12/2014



AVANT-PROPOS

La Cour supérieure et la Cour du Québec ont accepté avec enthousiasme de participer au projet de recherche du professeur Jean-François Roberge, de la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke, à propos des conférences de règlement à l'amiable (CRA) comme outils d'accès à la justice. Ce projet n'aurait pas vu le jour sans l'enthousiasme et la détermination du juge Pierre-C. Gagnon de la Cour supérieure, qui en a fait le projet central de son congé d'études accompli auprès du professeur Roberge. Le juge Gagnon a « vendu » le projet à la Cour supérieure et à la Cour du Québec, avant de contacter un à un les bâtonniers concernés.

Après l'adhésion du Barreau de Montréal, partenaire de la première heure, d'autres barreaux ont voulu prendre part à cette première étude empirique sur l'appréciation de la CRA par les participants, dix ans après son « entrée » au Code de procédure civile : Arthabaska, Bedford, Laurentides-Lanaudière, Laval, Longueuil, Outaouais, Richelieu, Québec, Saguenay-Lac-Saint-Jean et Saint-François. Tous ces acteurs du système judiciaire y ont reconnu une excellente occasion de valider leurs efforts et un outil pour améliorer l'offre de services de justice, en s'appuyant sur l'expérience, de première source, de celles et de ceux qui ont vécu une CRA. La réalisation de cette étude aurait été impossible sans l'excellente collaboration des juges ainsi que des avocats et des parties qui ont accepté de remplir les questionnaires pour décrire et évaluer leur expérience de la CRA.

Les résultats de la recherche sont encourageants : les usagers évaluent très positivement la qualité et la valeur de la CRA et son utilisation contribue à accroître la confiance du public dans le système judiciaire. La valeur de l'étude du professeur Roberge tient également aux pistes de réflexion qu'elle fournit aux avocats, juges et juges en chef, afin d'orienter les actions à poser pour rendre les CRA encore plus utiles et bénéfiques. Le travail ainsi accompli est d'autant plus significatif qu'il s'inscrit dans le changement de culture préconisé par le nouveau Code de procédure civile, notamment quant à la promotion des modes amiables de règlement des litiges.

À chacune et chacun, merci d'avoir pris le temps de partager vos impressions et vos commentaires. Ils constituent la précieuse matière première qui a été analysée par les chercheurs universitaires pour mieux nous faire comprendre l'impact des CRA sur l'accès à la justice, ainsi que les facteurs qui motivent les parties à régler leurs différends à l'amiable.

Soulignons le travail exceptionnel du juge en chef adjoint à la Chambre civile de la Cour du Québec Pierre E. Audet, du juge André Roy, alors responsable à la Cour supérieure de la Chambre des conférences de règlement à l'amiable pour tous les districts judiciaires de Montréal et de sa Périphérie et du juge Sylvain Coutlée, responsable de la coordination de la recherche à la Cour du Québec.

Qu'il nous soit permis encore une fois de féliciter et de remercier sincèrement le professeur Jean-François Roberge et son équipe pour la qualité remarquable de leur rapport de recherche, dont l'originalité nous amène à mieux cibler nos efforts pour améliorer l'offre de justice participative et, ainsi, mieux répondre aux besoins des justiciables.

L'honorable François Rolland
Juge en chef de la Cour
supérieure

L'honorable Élisabeth Corte
Juge en chef de la Cour du Québec



TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	I
Sommaire	III
Introduction.....	1
1. Cadre de référence du Sentiment d'Accès à la Justice	2
1.1. Sentiment d'équité (SE)	2
1.2. Sentiment d'utilité (SU).....	3
1.3. Sentiment de support professionnel (SSP)	4
2. Méthodologie de la recherche	5
2.1. Déroulement de la recherche	5
2.2. Méthodes d'analyse.....	5
3. Résultats de la recherche et interprétation.....	6
3.1. Index du Sentiment d'Accès à la Justice (SAJ).....	6
3.2. Facteurs qui influencent le Sentiment d'Accès à la Justice (SAJ)	9
3.3. Facteurs qui influencent le règlement à l'amiable	12
Conclusion	16
Remerciements	17
Notes sur l'auteur	18
Notes de fin de document.....	19



SOMMAIRE

Ce rapport de recherche présente la première étude empirique sur le « sentiment d'accès à la justice » (SAJ). Nous mesurons le sentiment d'équité, le sentiment d'utilité et le sentiment de support professionnel vécu par les parties et les avocats qui ont participé à une conférence de règlement à l'amiable (CRA) (*settlement conference*) conduite par un juge de la Cour supérieure du Québec ou de la Cour du Québec. Le juge joue un rôle actif de conciliateur dans le « (...) but d'aider les parties à communiquer en vue de mieux comprendre et évaluer leurs besoins, intérêts et positions et à explorer des solutions pouvant conduire à une entente mutuellement satisfaisante pour régler le litige. » (Article 162, Nouveau Code de procédure civile du Québec)

Nos résultats démontrent que la CRA favorise l'accès à la justice. Les usagers évaluent très positivement la qualité et la valeur de la CRA. Nous constatons que le support du juge dans la recherche d'une solution considérée comme étant juste par les parties et adaptée à leurs besoins et intérêts réels influence de manière importante le SAJ. Nous démontrons également que parmi les bénéfices recherchés par les usagers de la CRA, l'instauration d'un climat de confiance figure parmi les priorités. Nos résultats démontrent

Nos résultats démontrent que la CRA favorise l'accès à la justice. Les usagers évaluent très positivement la qualité et la valeur de la CRA.

que l'augmentation des coûts (financier, opportunités, temps) encourus pendant le processus judiciaire a un effet négatif sur le SAJ. De plus, nous constatons que la probabilité d'un règlement augmente si la solution est plus rapide et moins risquée que le procès et que les parties se sentent traitées avec respect et dignité.

Notre étude s'inscrit dans les tendances mondiale, canadienne et québécoise actuelles de réforme des systèmes judiciaires qui prennent en compte la perspective de l'utilisateur pour favoriser l'accès à la justice et l'adhésion à l'État de droit.



INTRODUCTION

L'accès à la justice est un défi majeur pour le système judiciaire canadien¹. Depuis plusieurs années, les modes amiables de règlement des différends sont implantés au sein des tribunaux canadiens et sont considérés comme une voie prometteuse pour favoriser l'accès à la justice². Au Québec, la conférence de règlement à l'amiable (CRA) présidée par un juge a été introduite dans la réforme de la procédure civile de 2003³. Elle n'est pas obligatoire et tous les dossiers judiciaires sont admissibles. La durée de la CRA peut être d'une journée complète. Le modèle de médiation judiciaire privilégié est celui de la résolution de problème intégrative (integrative problem-solving)⁴. L'intervention des juges est davantage axée sur la facilitation de la communication et la compréhension des intérêts (facilitative) plutôt que sur l'évaluation du mérite des positions juridiques des parties (évaluative)⁵. Le juge joue un rôle actif de conciliateur dans le « (...) but d'aider les parties à communiquer en vue de mieux comprendre et évaluer leurs besoins, intérêts et positions et à explorer des solutions pouvant conduire à une entente mutuellement satisfaisante pour régler le litige. » (Article 162, Nouveau Code de procédure civile du Québec)

Dix ans après 2003, les tribunaux québécois ont choisi de faire une étude sur son évolution et de dresser un bilan. Bien que le taux de règlement soit très élevé en CRA (80 % en moyenne), nous en savons peu sur la qualité de ce processus et des règlements négociés. Avant ce jour, aucune étude empirique à l'échelle québécoise n'avait encore été menée pour mesurer comment les parties et les avocats perçoivent l'offre de justice de la CRA. Est-ce que les usagers de la CRA sentent qu'ils ont eu « accès à la justice »?

Notre étude mesure l'évaluation que les usagers font de la qualité et de la valeur des résultats, du processus et de l'intervention du juge en CRA.

Quels sont les objectifs de notre étude terrain? Le premier objectif est de mesurer le « sentiment d'accès à la justice » (SAJ) des parties et avocats ayant vécu la CRA. Ce sentiment est l'évaluation que les usagers font de la qualité des résultats, du processus et de l'intervention du juge. Le deuxième objectif de notre étude est d'identifier les facteurs qui ont une influence déterminante sur le degré de « sentiment d'accès à la justice » et sur la probabilité d'atteindre un règlement à l'amiable en CRA. Cette influence est mesurée par le degré de présence de facteurs liés (1) à l'équité, (2) à l'utilité et (3) au support des professionnels du droit (juge, avocat) pendant le déroulement de la CRA.

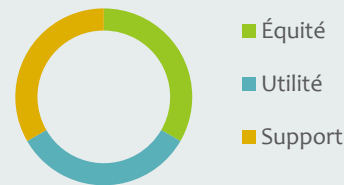
Quels sont les résultats attendus de notre étude et leur retombées? Notre recherche permet d'atteindre trois résultats. Premièrement, nous évaluons le degré d'accès à la justice ressenti par les justiciables et avocats ayant participé à une CRA à la Cour supérieure et à la Cour du Québec⁶. Nous pouvons donc dresser le bilan des forces de la CRA et de ses aspects à améliorer. Deuxièmement, nous identifions les facteurs qui influencent le niveau de satisfaction des usagers de la CRA et leur degré d'importance. Ces indicateurs peuvent servir à améliorer l'intervention des juges médiateurs et avocats conseillers pour que la CRA soit mieux adaptée aux besoins des justiciables. Troisièmement, nous identifions les facteurs qui influencent la probabilité d'un règlement à l'amiable négocié en CRA et nous les classons par ordre d'importance. Cette compréhension des facteurs déterminants permettra une négociation plus efficace et juste entre les parties et haussera la probabilité d'un accord adapté à leurs réalités.

1. CADRE DE RÉFÉRENCE DU SENTIMENT D'ACCÈS À LA JUSTICE

Notre cadre de référence théorique du « sentiment d'accès à la justice » (SAJ) se définit par (1) le sentiment d'équité quant au résultat et au processus de la CRA, (2) le sentiment d'utilité quant au rapport coûts-bénéfices de la CRA et (3) le sentiment quant au support professionnel offert par le juge médiateur et l'avocat conseiller pendant la CRA. C'est à partir de ce cadre de référence que nous avons rédigé le questionnaire.

Le sentiment d'accès à la justice (SAJ) est la combinaison de trois expériences vécues par les usagers de la CRA soit :

- le sentiment d'équité;
- le sentiment d'utilité;
- le sentiment de support professionnel.



1.1. SENTIMENT D'ÉQUITÉ (SE) ⁷

Les récentes recherches en psychologie sociale portant sur la coopération démontrent que les gens ne sont pas motivés uniquement à maximiser leurs gains et à minimiser leurs pertes⁸. Ils veulent aussi faire ce qui est juste, approprié et équitable. En ce qui concerne la satisfaction des justiciables, la manière dont ils sont traités et dont leurs problèmes sont gérés devant les tribunaux aurait même plus d'importance que l'issue de leur cause⁹. Si, par exemple, les personnes perçoivent un processus de résolution des différends

Le sentiment d'équité correspond à l'évaluation de la qualité du résultat et de la qualité du processus par les justiciables et les avocats qui participent à la CRA.

ou une procédure de prise de décision comme étant équitable, ils sont plus susceptibles de percevoir le résultat de la procédure comme équitable, même si ce résultat ne leur est pas favorable. En outre, si les gens perçoivent la procédure comme équitable, ils sont plus susceptibles de se conformer au résultat.

Dans le contexte de la conférence de règlement à l'amiable, les parties seront ainsi préoccupées à la fois par la qualité du *résultat* et par la qualité du *processus* qui mène au résultat. Les parties compareront leurs résultats en fonction d'un standard, soit ce qui leur semble équitable dans les circonstances¹⁰. En d'autres termes, elles ont une idée de ce qu'elles croient être en droit de recevoir et évaluent leurs résultats en fonction de cette norme. Les parties compareront également le processus à des normes attendues pour l'interaction sociale et la prise de décision¹¹. Cette évaluation subjective du résultat et du processus influence leur niveau de satisfaction à l'égard de la conférence de règlement à l'amiable.

La qualité des *résultats* peut s'évaluer en fonction de quatre principes d'équité à savoir : (1) *l'équité distributive*- le résultat est équitable puisqu'il est fondé soit sur le critère du mérite ou de l'égalité ou encore sur le critère des capacités, limites et besoins; (2) *l'équité réparatrice*- le résultat est réparateur puisqu'il compense les dommages financiers et non-financiers; (3) *l'équité fonctionnelle*- le résultat est fonctionnel puisqu'il résout le problème réellement vécu; (4) *l'équité transparente*- le résultat est transparent puisqu'il est motivé et peut se comparer aux résultats obtenus lors de situations similaires¹².

La qualité du *processus* peut s'évaluer selon trois principes d'équité à savoir : (1) *processus équitable*- processus de prise de décision cohérent et impartial qui permet que les parties soient entendues, considérées et impliquées, (2) *traitement informationnel* – communication transparente qui permet une décision éclairée ; (3) *traitement interactionnel* – communication sincère qui respecte le statut et la dignité des parties¹³. Notre questionnaire mesure la qualité des résultats et du processus de la CRA en nous fondant sur cette typologie de l'équité.

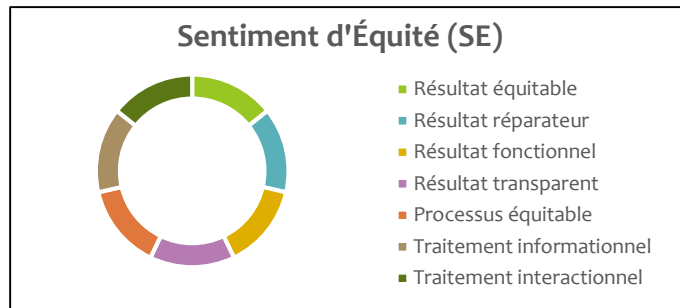


Figure 1. Le Sentiment d'Équité : résultat équitable, résultat réparateur, résultat fonctionnel, résultat transparent, processus équitable, traitement informationnel, traitement interactionnel.

1.2. SENTIMENT D'UTILITÉ (SU)¹⁴

Les recherches sur l'analyse économique des conflits juridiques ont clairement démontré l'importance de l'évaluation utilitariste du rapport entre les coûts et les bénéfices dans les choix individuels et collectifs¹⁵. Dans le contexte judiciaire, les parties évalueront les coûts et les gains potentiels liés aux processus de règlement des différends qui leur sont offerts¹⁶. Parmi les critères d'évaluation, la solution négociée en CRA pourrait être évaluée en comparaison des contraintes connues et probables qu'implique le procès. Les coûts assumés par les parties pour obtenir justice peuvent s'évaluer selon trois catégories à savoir : (1) ressources financières – frais judiciaires et extrajudiciaires liés au processus judiciaire (honoraires d'avocat, frais d'huissiers, de témoins et d'experts, dépenses liées à la recherche, la collecte, la traduction et la communication de l'information, etc.); (2) psychologique et émotionnel (stress, émotions négatives, etc.); (3) opportunités en relation et réputation (réseau de contacts, clientèle, bailleurs de fonds, partenaires d'affaires, etc.)¹⁷. Notre questionnaire mesure la valeur des coûts et bénéfices potentiels de la CRA en nous fondant sur cette typologie de l'utilité.

Le sentiment d'utilité correspond à l'évaluation de la valeur de la CRA en termes de rapport entre les coûts et les bénéfices.

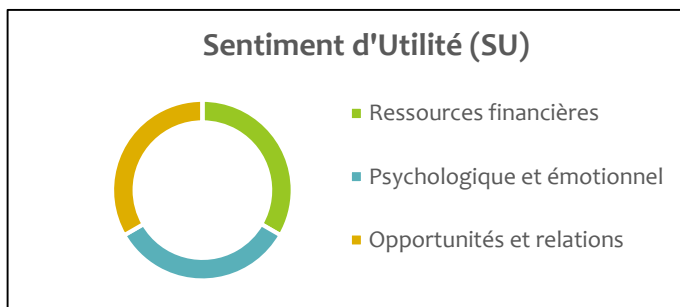


Figure 2. Le Sentiment d'Utilité : coûts/bénéfices en ressources financières, coûts/bénéfices psychologique et émotionnel, coûts/bénéfices en opportunités et relations.

1.3. SENTIMENT DE SUPPORT PROFESSIONNEL (SSP)¹⁸

Plusieurs rapports récents concluent que l'implication du professionnel du droit devra évoluer pour favoriser l'adhésion citoyenne à l'État de droit par la voie d'une meilleure administration de la justice¹⁹. Au cours des dernières années, plusieurs auteurs se sont penchés sur l'évolution du rôle professionnel de l'avocat²⁰ et du juge²¹.

Le sentiment de support professionnel correspond à l'évaluation de la qualité de l'intervention du juge médiateur pour aider les parties à obtenir justice et la qualité du rôle de conseiller que joue l'avocat en CRA.

Dans de nombreux pays, on observe une tendance des juges à adopter des approches de facilitation et de résolution de problèmes lors des auditions et lors des conférences de règlement²². Le Canada est l'un des chefs de file dans ce domaine. Nous avons réalisé une étude empirique quantitative auprès de tous les juges canadiens siégeant en première instance pour déterminer la diversité des styles d'intervention en conciliation. Nous avons identifié trois types d'intervention que pratique le juge médiateur pour aider

les parties à obtenir justice: (1) *gestionnaire de risque* - expert évaluant les forces et les faiblesses du dossier des parties pour influencer leur négociation vers une solution reflétant le bien-fondé en droit (2) *solutionneur de problème* – expert en communication et négociation identifiant les intérêts des parties pour influencer leur négociation vers une solution adaptée à leurs réalités; (3) *facilitateur de justice* – facilitateur de la relation de collaboration et de confiance entre les parties pour influencer leur négociation vers une solution équitable qui leur procure un sentiment de justice²³. Notre questionnaire a été rédigé sur la base de cette typologie des pratiques.

En complément, nous avons réalisé une étude empirique exploratoire auprès des citoyens du Québec pour documenter leur vision de ce qu'est une « justice participative », c'est-à-dire leur participation à définir et régler leur différend de la manière qui leur procurera un sentiment de justice²⁴. Nos résultats démontrent que les qualités de la collaboration, du respect, de la proactivité et de la créativité sont statistiquement corrélées à un degré élevé au concept de justice participative²⁵. Nos résultats suggèrent que la justice participative pratiquée selon ces qualités possède le potentiel pour améliorer l'accès à la justice²⁶.

Dans le contexte d'une conférence de règlement à l'amiable, le rôle de l'avocat diffère de son rôle habituel de porte-parole des clients devant les tribunaux civils²⁷. L'avocat est appelé à jouer le rôle de conseiller puisque c'est le client qui négocie lui-même une solution satisfaisante²⁸. À cette fin, le rôle de l'avocat en CRA peut être évalué selon trois critères : (1) la préparation de son client avant la CRA, (2) les conseils juridiques donnés au cours de la CRA pour permettre au client d'évaluer ses droits et obligations, ainsi que (3) les conseils prodigués sur la valeur de la solution négociée par rapport aux différents intérêts du client à l'égard de la résolution du différend. Au Québec, l'avocat a une obligation déontologique à cet égard²⁹. Notre questionnaire le prend en considération.

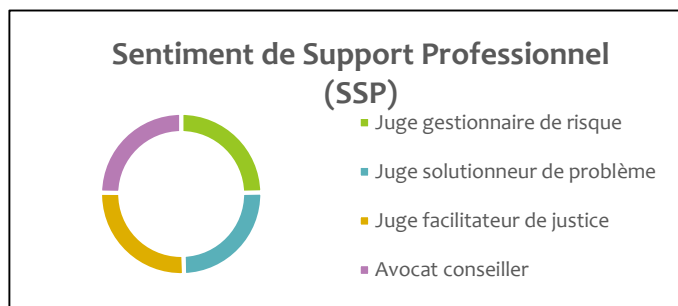


Figure 3. Le Sentiment de Support Professionnel : juge gestionnaire du risque, juge solutionneur de problème, juge facilitateur de justice, avocat conseiller.

2. MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

2.1. DÉROULEMENT DE LA RECHERCHE

La recherche a été réalisée avec la collaboration de la Cour supérieure du Québec, de la Cour du Québec et des barreaux de section des districts judiciaires suivants : Arthabaska, Bedford, Laurentides-Lanaudière, Laval, Longueuil, Montréal, Outaouais, Québec, Saint-François et Saguenay-Lac Saint-Jean.

La recherche a été réalisée avec la collaboration de la Cour supérieure du Québec, de la Cour du Québec et des Barreaux de section. 740 participants ont rempli le questionnaire dont 380 justiciables et 360 avocats.

740 participants ont rempli le questionnaire sur l'appréciation de la conférence de règlement à l'amiable. Parmi les participants, on dénombre 380 justiciables (ce qui représente 51% de l'échantillon, avec 259 répondants pour la Cour supérieure du Québec et 121 pour la Cour du Québec), et 360 avocats (ce qui représente 49% de l'échantillon, avec 210 répondants pour la Cour supérieure du Québec et 150 pour la Cour du Québec).

Nous avons choisi une méthodologie empirique quantitative où nous avons recueilli l'expérience vécue des participants à partir d'un questionnaire (français et anglais) auto-administré qui a fait l'objet d'une seule passation à la fin de la CRA. Les parties et les

avocats ont pu remplir et remettre le questionnaire sur place ou le retourner par la poste dans une enveloppe préaffranchie. Puisque chaque expérience de CRA est unique, les parties et avocats ont pu remplir le questionnaire autant de fois qu'ils ont participé à une CRA.

Le questionnaire mesurait les pratiques survenues pendant le déroulement de la CRA (section 3 du questionnaire) et l'évaluation de la qualité et de la valeur de la CRA à la fin de celle-ci (section 4 du questionnaire). Le questionnaire comportait également des questions pour établir le niveau de conflictualité entre les parties (section 2). Le répondant devait donner son degré d'accord sur une échelle de Likert en 6 points (1 = complètement en désaccord – 6 = complètement en accord). Nous avons également prévu des questions pour regrouper les répondants selon des catégories sociodémographiques (type de cause, sexe, niveau de scolarité, etc.) (section 1). Le questionnaire possède une très bonne fidélité psychométrique³⁰.

2.2. MÉTHODES D'ANALYSE

Nous avons utilisé trois méthodes d'analyse pour traiter les réponses au questionnaire : (1) *descriptive* – mesure de la fréquence par des moyennes et écarts-types; (2) *comparative* – mesure des différences statistiquement significatives entre groupes de répondants par rapport au hasard; et (3) *corrélative* – mesure des corrélations entre le déroulement de la CRA et ses résultats.

Pour notre premier objectif de recherche qui est celui de mesurer le sentiment d'accès à la justice vécu par les participants à la CRA, nous avons utilisé une approche descriptive. Nous avons ensuite utilisé une méthode comparative pour mieux comprendre les différences entre les justiciables et les avocats.

Nous avons utilisé des analyses de corrélation pour notre deuxième objectif de recherche, celui d'identifier les facteurs qui ont une influence déterminante sur le degré de sentiment d'accès à la justice (SAJ) et sur la probabilité d'atteindre un règlement à l'amiable en CRA. Nous voulions mieux comprendre les relations entre l'offre de justice pendant le déroulement de la CRA (section 3 du questionnaire) et le sentiment de justice à la fin de la CRA (section 4). Nous avons ensuite utilisé une méthode comparative pour mieux comprendre les différences selon le rôle du répondant (justiciables et avocats), le statut des parties (personne physique ou morale) et le type de cause (familial, civil, commercial). Nous pouvions ainsi vérifier si des différences existent entre ces catégories et si elles sont dues au hasard ou non. Nous avons utilisé le logiciel statistique SPSS (version 21) pour nos analyses.

3. RÉSULTATS DE LA RECHERCHE ET INTERPRÉTATION

Dans la présente section, nous présentons les résultats de notre recherche empirique et nous ajoutons notre interprétation visant à expliquer ces résultats. Les résultats sont présentés en trois temps : (1) un index du sentiment d'accès à la justice (SAJ) ressenti par les usagers de la conférence de règlement à l'amiable, (2) les facteurs déterminants qui influencent le degré de sentiment d'accès à la justice et (3) les facteurs déterminants qui influencent la probabilité d'un règlement à l'amiable.

3.1. INDEX DU SENTIMENT D'ACCÈS À LA JUSTICE (SAJ)

Le premier objectif de la recherche est de connaître l'évaluation que les usagers font de la qualité et de la valeur de la CRA. Nous mesurons donc leur *sentiment d'accès à la justice* (SAJ) (figures 4 et 5). Cette évaluation peut être interprétée comme leur degré de satisfaction par rapport à leurs besoins. Le SAJ est la combinaison de trois expériences vécues par les usagers de la CRA soit (1) le sentiment d'équité, (2) le sentiment d'utilité et (3) le sentiment de support professionnel. Ces trois sentiments sont composés de quatre niveaux de satisfaction

Nos résultats présentent l'évaluation que les parties et les avocats font de la qualité et de la valeur de la CRA comme outil d'accès à la justice. Nous mesurons donc leur *sentiment d'accès à la justice* (SAJ).

évalués par les usagers quant à la qualité des résultats (équitable, réparateur, fonctionnel, transparent), la qualité du processus (équitable, informationnel, interpersonnel), la valeur du rapport coûts/bénéfices (ressources, psychologique, opportunités) et la qualité du support du juge en CRA (figure 6). Nos résultats distinguent l'expérience vécue par les justiciables et les avocats. L'index est calculé sur la base des moyennes des réponses des participants à l'étude. Chacun des trois sentiments (équité, utilité, support) a un poids équivalent dans le calcul du SAJ global. Les résultats sont présentés selon une échelle de 0 à 100 qui représente le degré de satisfaction en pourcentage des usagers de la CRA.

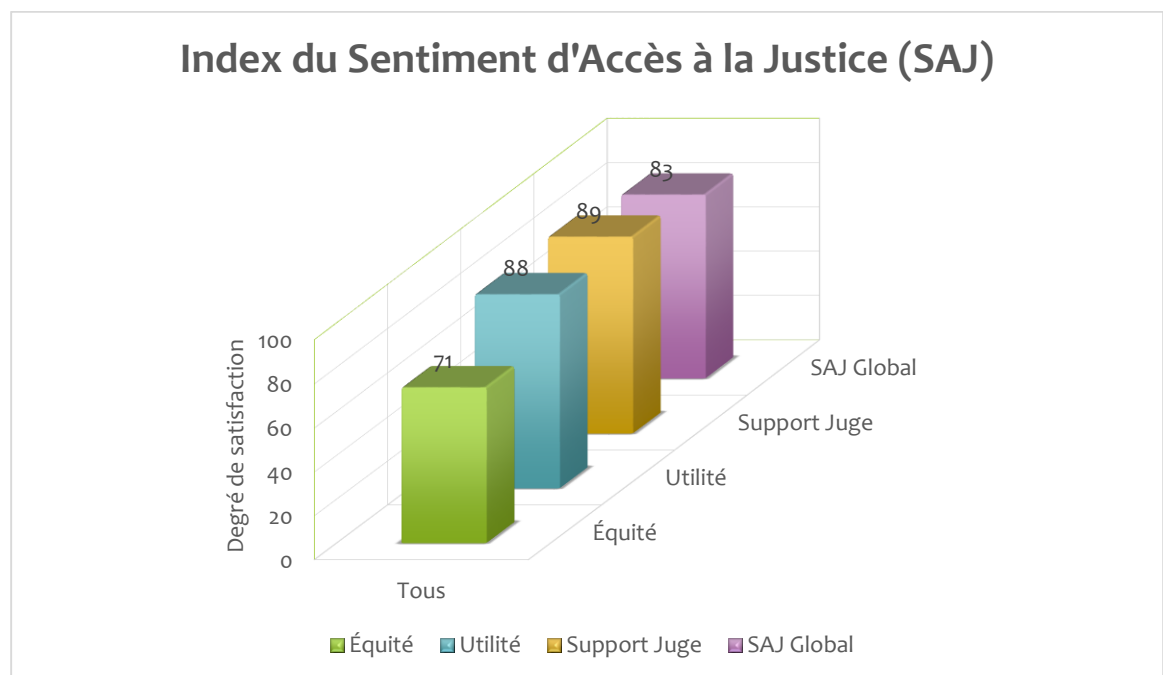


Figure 4. Le degré de Sentiment d'Accès à la Justice chez tous les usagers de la CRA (justiciables et avocats combinés) selon le niveau du sentiment d'équité, du sentiment d'utilité et du sentiment de support par le juge (sur une échelle de 0 à 100).

Index du Sentiment d'Accès à la Justice (SAJ)

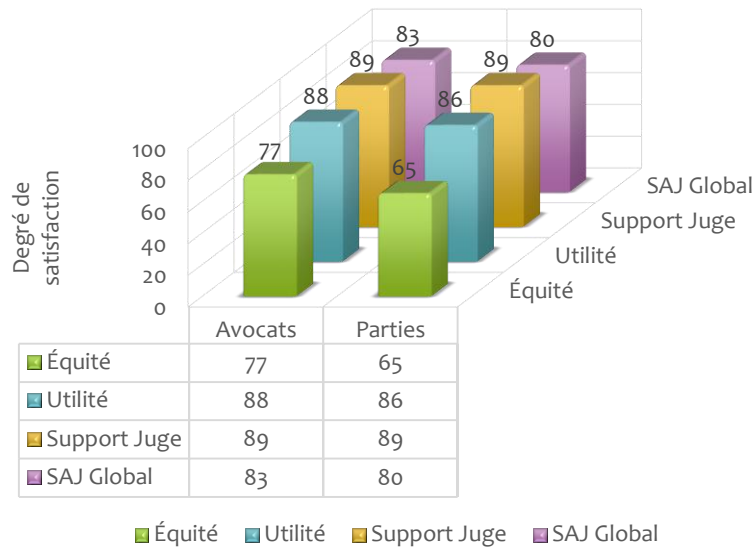


Figure 5. Le degré de Sentiment d'Accès à la Justice chez les justiciables et avocats ayant participé à une CRA selon le niveau du sentiment d'équité, du sentiment d'utilité et du sentiment de support par le juge (sur une échelle de 0 à 100).

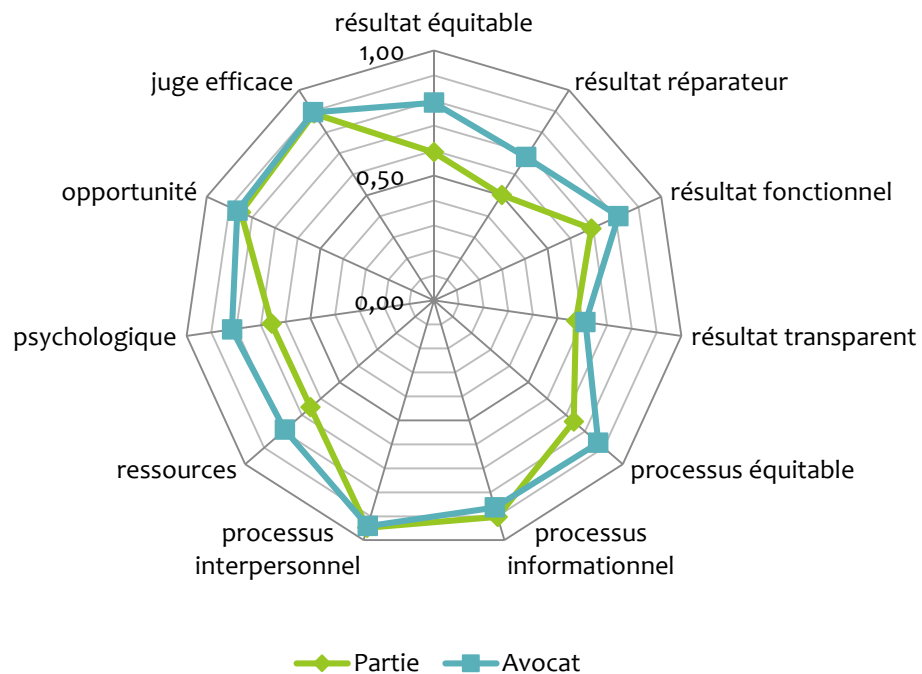


Figure 6. Le degré de satisfaction chez les justiciables et les avocats par rapport à la qualité des résultats, la qualité du processus, la valeur du rapport coûts/bénéfices et la qualité du support du juge (sur une échelle de 0 à 100).

Notre étude a également mesuré la satisfaction des parties à l'égard de la qualité du support offert par leur *avocat*, le cas échéant. Les résultats démontrent que le taux de satisfaction par rapport au support professionnel de l'avocat en CRA est très élevé, et ce, peu importe s'il y a eu règlement ou non. Les parties démontrent un taux de satisfaction global de 87% à l'égard de leur avocat en CRA. Ce taux est de 86% en ce qui concerne la préparation à la CRA alors qu'il est de 87% en ce qui concerne le conseil juridique et finalement de 89% quant au conseil par rapport à la valeur de la solution négociée. De plus, aucune différence significative n'est présente relativement aux trois catégories mentionnées plus haut, ce qui indique que les avocats réussissent à remplir non seulement leur rôle de conseiller en droit à la satisfaction de leur client, mais aussi leur rôle plus global de préparation et d'évaluation de la valeur de la solution.

Notre étude est innovatrice puisqu'elle est la première qui mesure empiriquement le sentiment d'accès à la justice chez les usagers de la CRA. Nous répondons ainsi à un besoin clairement identifié notamment dans les rapports canadiens du Comité national d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale et de l'Association du Barreau Canadien publiés en 2013³¹. Connaître la perspective des usagers est essentielle afin de fonder les décisions quant aux politiques et actions publiques ou privées visant à relever le défi de l'accès à la justice.

Mesurer empiriquement la perspective des usagers du système judiciaire est un besoin crucial pour relever le défi de l'accès à la justice.

Nos résultats démontrent que le niveau global d'accès à la justice vécu par les usagers de la CRA correspond à 83 sur un maximum de 100 (figure 4)³². Nous remarquons que l'évaluation de la qualité et de la valeur de la CRA est légèrement plus élevée chez les avocats que chez les justiciables (figure 5). Le sentiment de support professionnel par le juge et le sentiment d'utilité sont perçus par les usagers comme étant les forces de la CRA (taux de satisfaction de 89% et 87% respectivement). Le sentiment d'équité vécu par les usagers de la CRA pourrait être amélioré, particulièrement chez les justiciables (taux de satisfaction de 65%).

Plus spécifiquement, nos résultats démontrent que les avocats évaluent la qualité des résultats et la valeur du rapport coûts-bénéfices plus positivement que les parties (figure 6). Cette différence pourrait s'expliquer par l'expérience du procès que possèdent les avocats et qui leur servirait comme base de comparaison pour évaluer la CRA. Nos résultats démontrent que la qualité du processus de la CRA (taux combinés de 88%) et l'efficacité du juge (taux de 89%) obtiennent les plus hauts taux de satisfaction. Le traitement interpersonnel ressenti est identifié par les parties et les avocats comme étant la plus grande force de la CRA (taux de satisfaction de 94%). Ces résultats peuvent s'expliquer notamment par la formation en CRA reçue par les juges québécois, qui met l'accent sur le modèle de médiation de la résolution de problème intégrative, dans lequel l'intervention des juges est davantage axée sur la facilitation de la communication et la compréhension des intérêts plutôt que sur l'évaluation du mérite des positions juridiques des parties.

La qualité du traitement interpersonnel est identifiée par les parties et les avocats comme étant la plus grande force de la CRA. Par ailleurs, le sentiment d'équité vécu par les usagers de la CRA pourrait être amélioré, particulièrement chez les justiciables.

Compte tenu de ces résultats élevés, nous pouvons conclure que la CRA remplit ses promesses pour favoriser l'accès à la justice, tel que cela était souhaité lorsqu'elle a été introduite au *Code de procédure civile du Québec* en 2003. Ces résultats offrent des points de référence permettant aux tribunaux de connaître et de déterminer les aspects qu'ils souhaitent améliorer et ultimement de déterminer le niveau d'accès à la justice souhaité. Dans cette optique, les tribunaux pourraient se servir de ces résultats afin d'évaluer leur

rendement dans le temps et déterminer au fil des ans si il y a amélioration ou dégradation de la qualité de la justice vécue en CRA. Nos résultats peuvent servir de point de référence (benchmark) pour mesurer l'impact de futurs changements d'orientation ou de pratique que la Cour souhaiterait mettre de l'avant.

3.2. FACTEURS QUI INFLUENCENT LE SENTIMENT D'ACCÈS À LA JUSTICE (SAJ)

Le deuxième objectif de notre étude est d'identifier les facteurs qui ont une influence déterminante sur le degré de *sentiment d'accès à la justice* (SAJ) ressenti par les usagers de la conférence de règlement à l'amiable. Ces facteurs sont des pratiques, des comportements qui se manifestent pendant le déroulement de la CRA et que nous avons mesurés par le questionnaire (section 3). Nous avons mesuré la perception des usagers de la CRA quant à la

Nos résultats identifient les facteurs qui ont une influence déterminante sur le degré de sentiment d'accès à la justice (SAJ) ressenti par les usagers de la CRA.

présence et au degré d'importance de ces comportements qui concernent à la fois les résultats recherchés en CRA, le processus et la communication, l'intervention du juge et le rôle de l'avocat³³. Nous avons mesuré les perceptions quant aux critères de justice distributive³⁴, aux critères de justice procédurale³⁵, aux critères de justice interactionnelle³⁶, aux motivations instrumentales du règlement négocié³⁷, à l'intervention du juge gestionnaire de risque, solutionneur de problème ou facilitateur de justice³⁸ et au support offert par l'avocat conseiller³⁹.

Nous présentons les résultats en fonction des trois catégories de notre cadre de référence du sentiment d'accès à la justice soient : le sentiment d'équité, le sentiment d'utilité et le sentiment de support professionnel. Les résultats sont présentés selon une échelle de 0 à 1 qui représente le degré de corrélation entre le facteur comportemental et l'une des trois composantes (équité, utilité, support) du sentiment d'accès à la justice. Plus le résultat est près de 1, plus le facteur a une influence déterminante. Une relation parfaite correspond à 1. Les facteurs sont présentés par ordre d'importance décroissante, soit du plus influent au moins influent. Seuls les facteurs dont l'influence est la plus significative sont présentés dans les figures 7 à 9. Les autres facteurs qui se sont révélés statistiquement significatifs, bien qu'ayant une influence moindre, sont nommés en notes de fin de document. D'autres facteurs se sont révélés non significatifs pour influencer le SAJ.

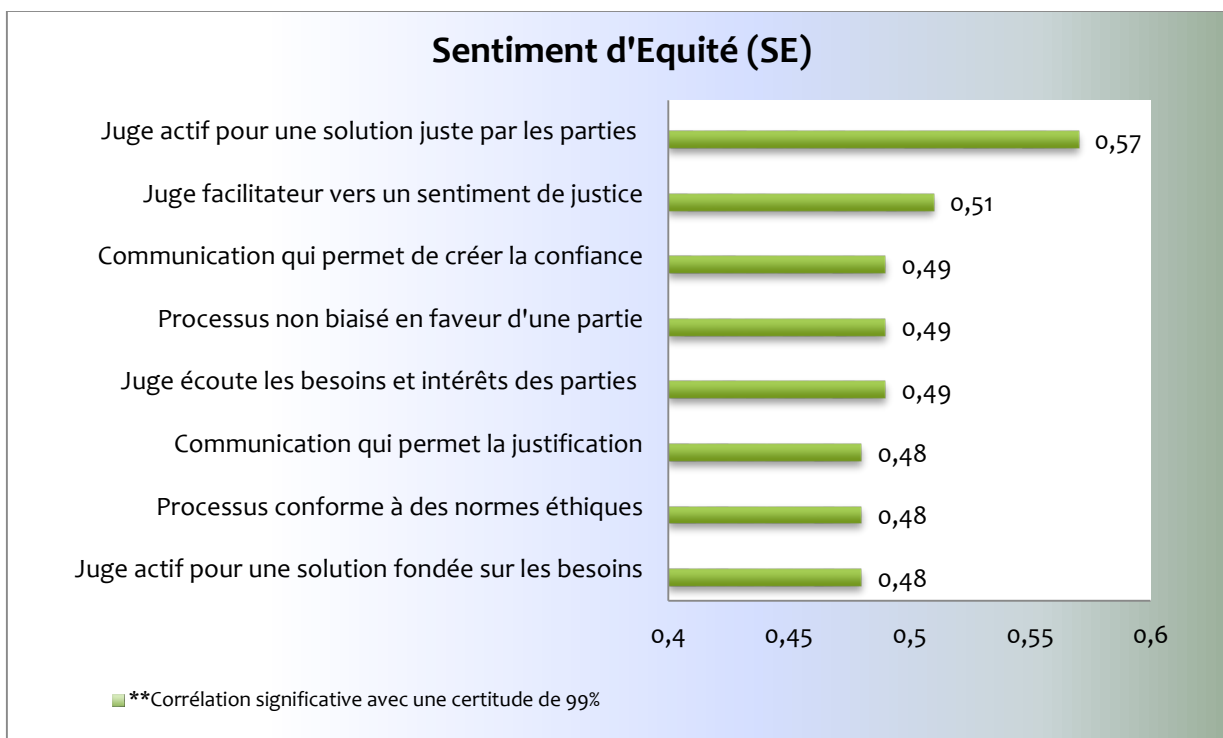


Figure 7. Facteurs qui influencent le sentiment d'équité⁴⁰.

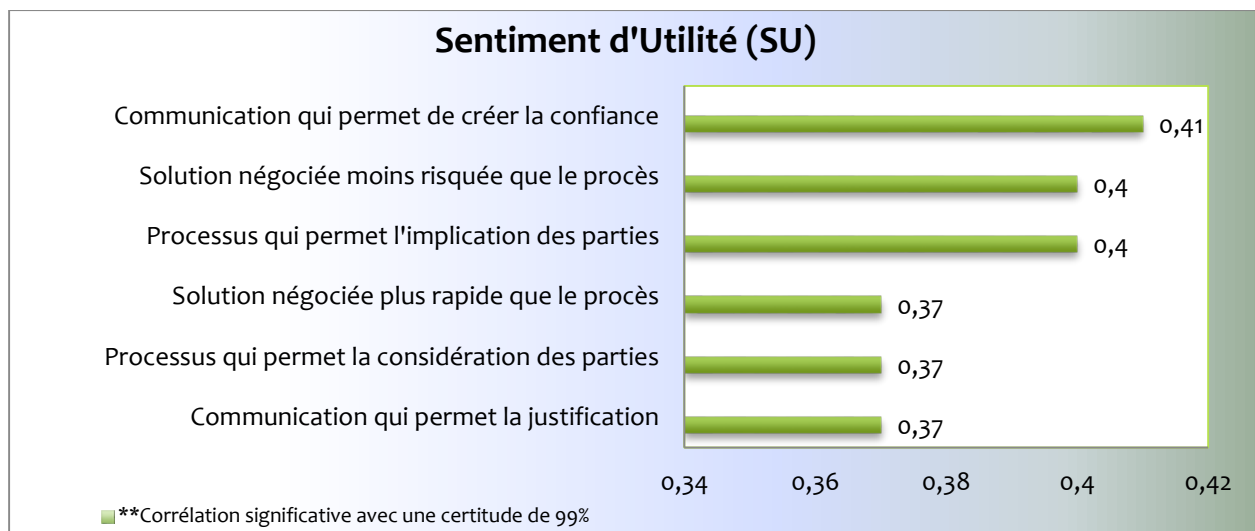


Figure 8. Facteurs qui influencent le sentiment d'utilité⁴¹.

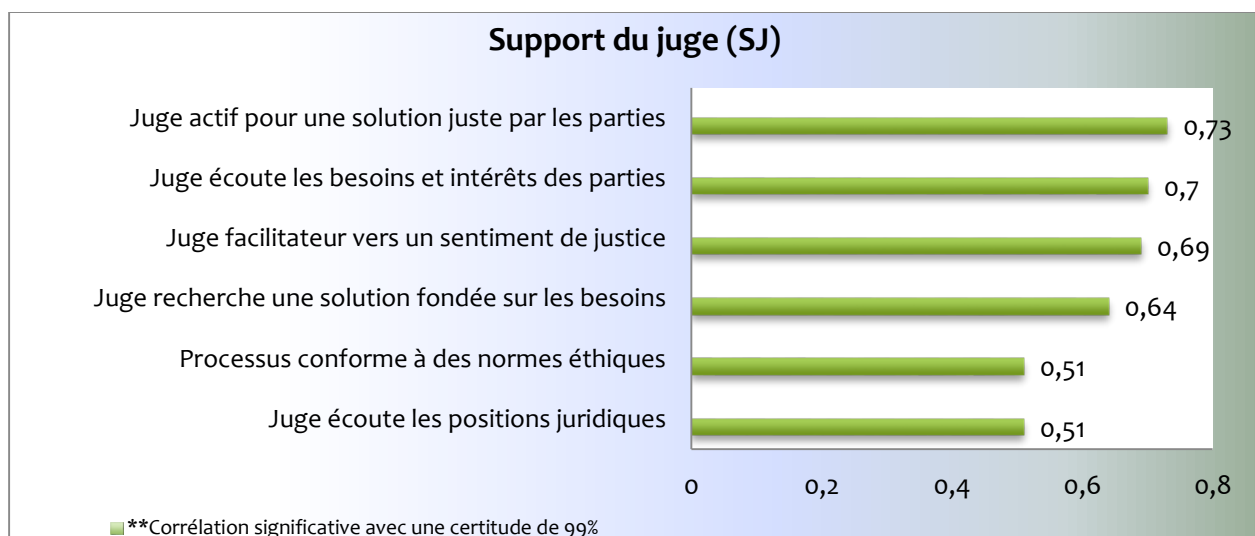


Figure 9. Facteurs qui influencent le sentiment de support professionnel par le juge⁴².

En plus de l'analyse de corrélation dont les résultats sont présentés ci-dessus dans les figures 7 à 9, nous avons comparé des groupes de répondants et nous avons noté des différences statistiquement différentes du hasard quant à leur satisfaction par rapport à la conférence de règlement à l'amiable. Nous avons remarqué que les avocats étaient en moyenne plus satisfaits par la CRA que les justiciables⁴³. Une différence significative a été remarquée en ce qui concerne l'appréciation par les défendeurs qui est plus élevée que chez les demandeurs⁴⁴.

Nos résultats démontrent une différence significative au niveau de la satisfaction en ce qui concerne les coûts. Plus les coûts sont élevés et plus la satisfaction diminue.

Nos résultats notent aussi que les parties et les avocats sont plus satisfaits de leur expérience en CRA lorsqu'il y a un accord⁴⁵. Par ailleurs, nous notons une différence significative quant à la satisfaction entre ceux qui ont participé à une CRA en matière civile par rapport à ceux qui ont participé à une CRA en matière commerciale. Il en ressort que la satisfaction est plus élevée pour ceux qui ont participé à une CRA en matière civile⁴⁶. Nos résultats démontrent également une différence significative au niveau de la satisfaction en ce qui concerne les coûts. Plus les coûts encourus dans le système judiciaire sont élevés et plus la satisfaction diminue. Les parties qui ont dépensé plus de 31 000 dollars sont moins satisfaites que celles qui ont dépensé moins⁴⁷. La satisfaction est également

plus faible chez celles qui ont perdu plus de 10 000 dollars en opportunités⁴⁸ ou consacré plus de 100 heures pour régler le problème⁴⁹.

Les corrélations présentées dans les figures précédentes oscillent entre 0,37 et 0,73 sur 1⁵⁰. Pour une première étude sur le sentiment d'accès à la justice, les corrélations nous semblent élevées. Les facteurs qui sont entre 0,6 et 1 ont une influence élevée sur le SAJ puisque leur présence en CRA est reliée à une évaluation élevée des répondants quant au sentiment d'accès à la justice ressenti. Ces facteurs concernent le support offert par le juge. En résumé, le juge qui aide les parties à rechercher une solution qui leur semble juste et adaptée à leurs besoins offre un support qui influence de manière importante leur sentiment d'avoir eu accès à la justice.

En résumé, le juge qui aide les parties à rechercher une solution qui leur semble juste et adaptée à leurs besoins offre un support qui influence de manière importante leur sentiment d'avoir eu accès à la justice.

Les facteurs dont la relation oscille entre 0,4 et 0,59 influencent de manière modérée le sentiment d'équité, le sentiment d'utilité et le sentiment de support par le juge qui composent le SAJ des usagers de la CRA. Ces facteurs sont : l'appui du juge dans la recherche d'une solution que les parties estiment juste et adaptée aux besoins, une communication qui crée la confiance, un processus impartial et conforme à des normes éthiques et qui permet aux parties d'être impliquées, considérées tout en leur permettant de se justifier et de mieux comprendre les comportements posés par l'autre partie.

Certains résultats peuvent paraître contre-intuitifs à certains égards. Ainsi, le sentiment utilitariste est influencé par le risque (0,4) et le temps (0,37) comme nous pouvions le prévoir. Nous remarquons également l'importance que les usagers accordent au développement de la confiance (0,41) de même qu'à la possibilité de se sentir impliqué (0,4), considéré (0,37) et de pouvoir se justifier en CRA (0,37). Ces aspects de nature communicationnelle et psychologique sont donc considérés comme un bénéfice important par les parties et les avocats.

Le sentiment d'utilité est influencé par le risque et le temps et il est tout aussi important que des facteurs communicationnels et psychologiques soient pris en compte.

Ces résultats peuvent s'expliquer par la formation des juges en CRA qui mise sur une définition du problème qui correspond à un conflit humain plus large que le litige juridique. La durée de la CRA qui peut s'étendre sur une journée complète peut également contribuer à expliquer ce résultat. Le juge pourra prendre le temps d'aborder le conflit vécue par les parties dans son ensemble et il offrira ainsi aux parties une pleine opportunité d'avoir leur « day in court ».

Plusieurs différences significatives ont été remarquées parmi les groupes de répondants. Pour expliquer la satisfaction plus élevée des défenseurs par rapport aux demandeurs, nous référerons au phénomène psychologique de « l'excès de confiance »⁵¹. Les attentes irréalistes d'une partie, parfois alimentées par son propre avocat, influenceront négativement le degré de satisfaction lorsqu'en CRA elles seront confrontées au test de la réalité. Nous avons également remarqué que l'augmentation des coûts déjà encourus (ressources, opportunités, temps)

Nous remarquons l'importance pour les usagers de se sentir impliqué, considéré et de pouvoir se justifier en CRA. Ces aspects sont considérés comme un bénéfice important par les parties et les avocats.

influencent de manière négative la satisfaction et que les parties qui ont un accord sont plus satisfaites. En plus d'un rapport coûts-bénéfices avantageux, le piège psychologique de « l'escalade des engagements » pourrait expliquer ce résultat⁵². Selon ce phénomène psychologique, la partie voit les ressources en argent et en temps consacrées au litige comme un « investissement ». Par conséquent, elle s'attend à récupérer ses coûts en plus de ce qu'elle croit mériter en droit. Plus les coûts en argent et en temps augmenteront,

plus la zone potentielle d'accord sur le plan financier se réduit avec pour conséquence une impasse potentielle et une diminution de la satisfaction.

Compte tenu des corrélations souvent élevées obtenues comme résultats de recherche, nous pouvons mieux comprendre pourquoi les parties et avocats ont le sentiment d'avoir eu accès à la justice par l'entremise de la CRA. Les facteurs que nous avons identifiés sont des pratiques qui influencent de manière importante la satisfaction des usagers de la CRA. Nous offrons ainsi des repères au juge médiateur pour améliorer l'efficacité de ses interventions. Nos résultats nous permettent de comprendre le potentiel de la CRA comme outil d'accès à la justice et de poser un regard critique sur la « nouvelle culture judiciaire »⁵³, dont la CRA est un élément clé, portée par la réforme québécoise du *Code de procédure civile* de 2003.

3.3. FACTEURS QUI INFLUENCENT LE RÈGLEMENT À L'AMIABLE

Notre étude poursuit l'objectif d'identifier les facteurs qui ont une influence déterminante sur la probabilité qu'un *règlement à l'amiable* survienne en CRA. Nous présentons ces résultats selon le rôle du répondant (justiciables et avocats), le statut des parties (personne physique ou morale) et le type de cause (familial, civil, commercial). Les analyses ont été effectuées de

Nos résultats identifient les facteurs qui influencent la probabilité qu'un accord survienne en CRA. Ils nous permettent de mieux comprendre les réalités des parties et ce qui les motive à régler à l'amiable.

manière indépendante pour chacune des catégories de répondants. À nouveau, l'influence des facteurs est présentée selon une échelle de 0 à 1. Plus le résultat est près de 1, plus le facteur a une influence déterminante sur la probabilité d'un règlement. Les facteurs sont présentés par ordre décroissant d'importance, soit du plus influent au moins influent. Seuls les facteurs dont l'influence est la plus significative sont présentés. Les autres facteurs qui se sont révélés statistiquement significatifs, bien qu'ayant une influence moindre, sont nommés en notes de fin de document. D'autres facteurs se sont révélés non significatifs pour influencer le règlement à l'amiable. Nous avons constaté un taux de règlement de 83% dans notre échantillon de répondants.

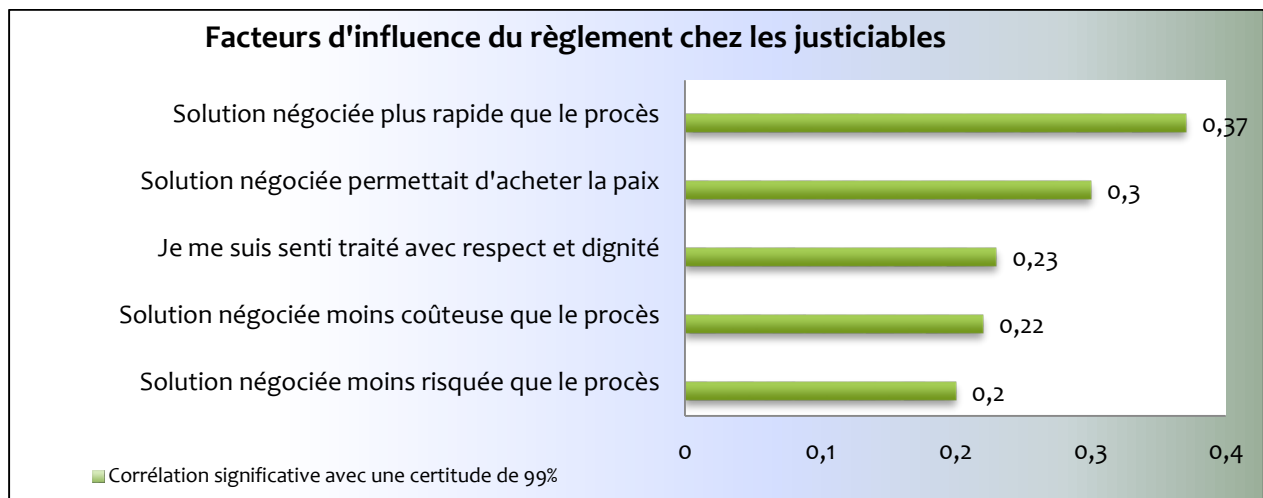


Figure 11. Facteurs qui motivent les justiciables à accepter un règlement⁵⁴.

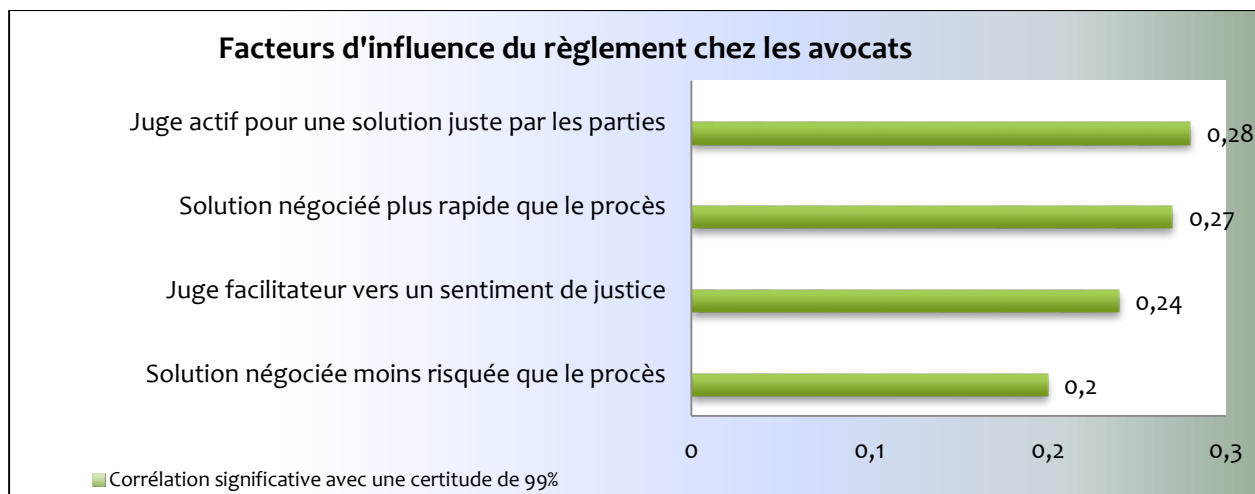


Figure 12. Facteurs qui motivent les avocats à accepter un règlement⁵⁵.

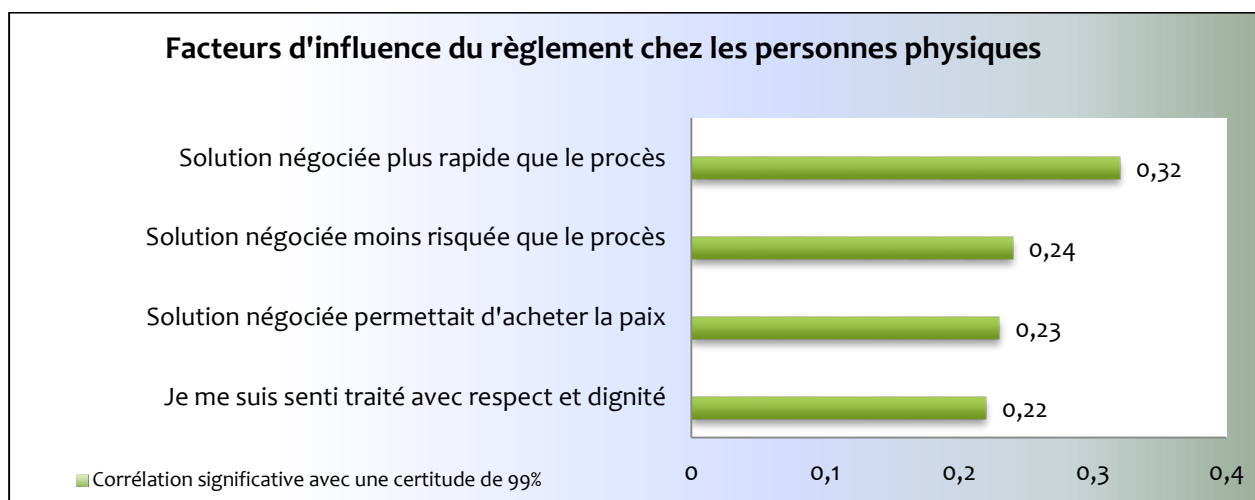


Figure 13. Facteurs qui motivent les personnes physiques à accepter un règlement⁵⁶.

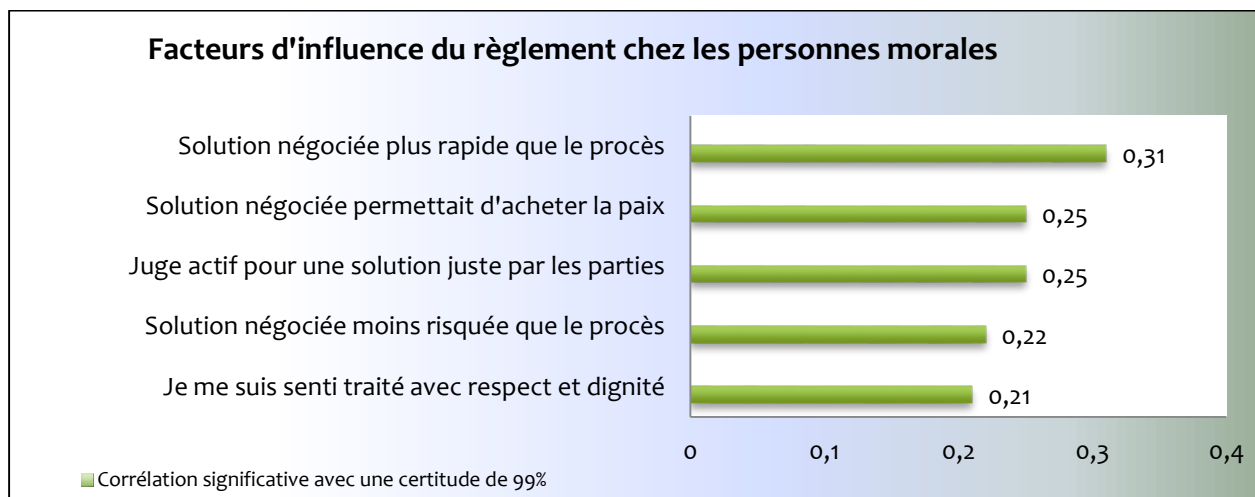


Figure 14. Facteurs qui motivent les représentants des personnes morales à accepter un règlement⁵⁷.

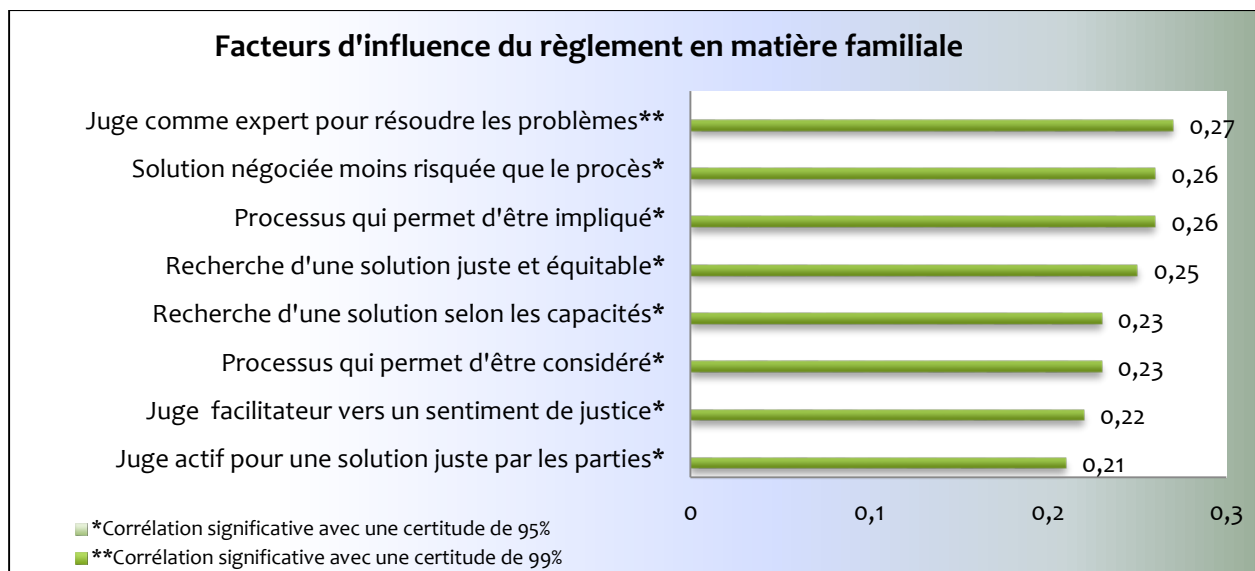


Figure 15. Facteurs qui influencent la probabilité d'un règlement en matière familiale⁵⁸.

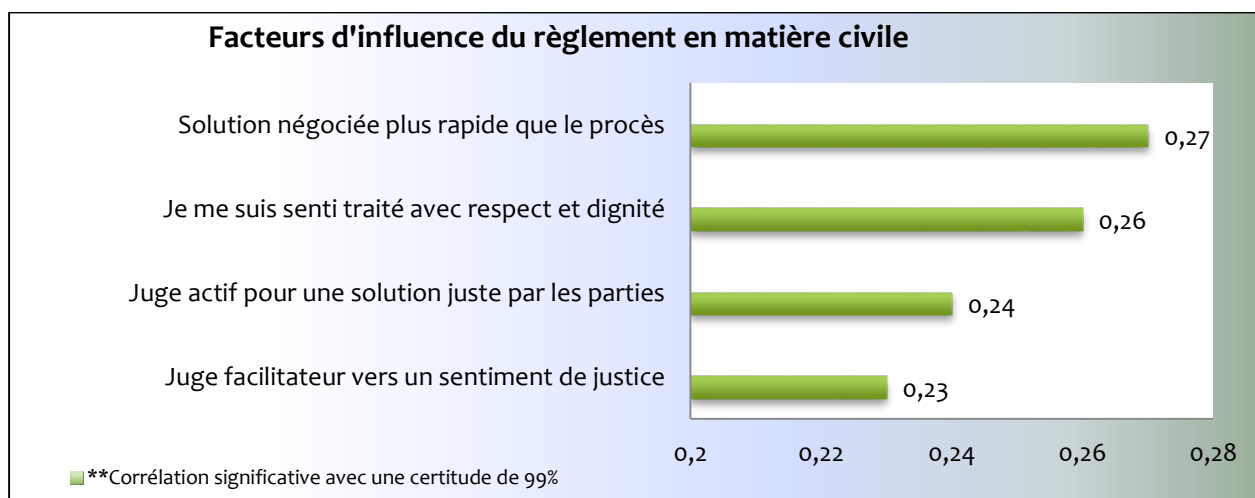


Figure 16. Facteurs qui influencent la probabilité d'un règlement en matière civile⁵⁹.

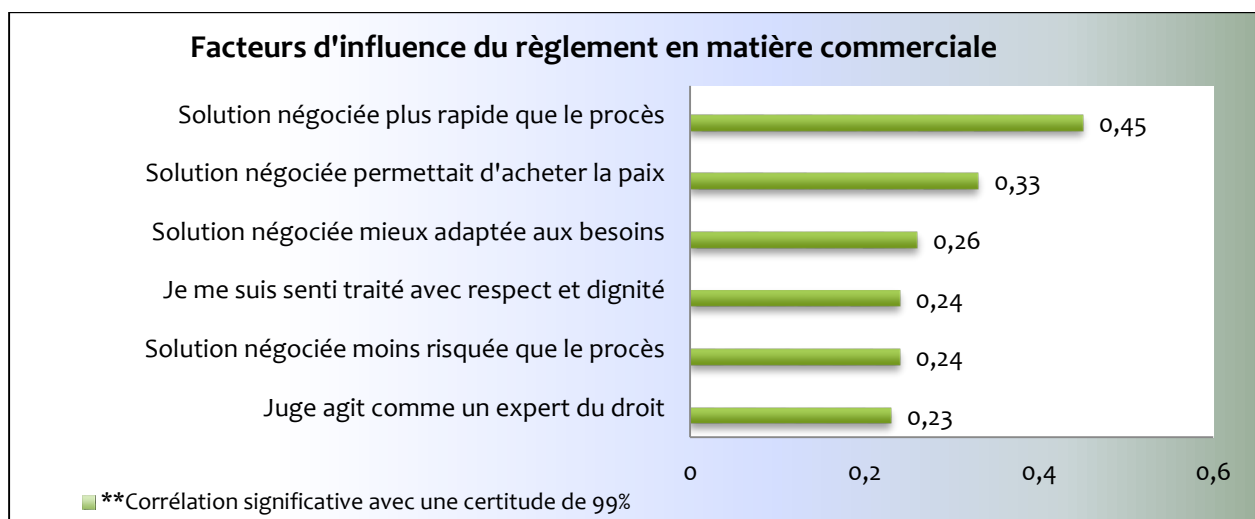


Figure 17. Facteurs qui influencent la probabilité d'un règlement en matière commerciale.

Les corrélations présentées dans les figures précédentes oscillent entre 0,2 et 0,43 sur 1⁶⁰. Nos résultats démontrent que le facteur « temps » est globalement le plus important dans la motivation de régler à l'amiable en CRA, à l'exception des dossiers en matières familiales. Se sentir traité avec respect et dignité semble ensuite le facteur le plus déterminant pour tous et pour tous les types de dossiers. Le risque associé à un jugement défavorable au procès semble convaincant pour tous et pour tous les types de dossier, mis à part ceux en droit familial. Le rôle actif du juge dans la recherche d'une solution considérée comme juste

Nos résultats démontrent que le facteur « temps » est globalement le plus important dans la motivation de régler à l'amiable en CRA. Se sentir traité avec respect et dignité semble ensuite le facteur le plus déterminant. Le risque associé à un jugement défavorable au procès semble convaincant tout comme le rôle actif du juge dans la recherche d'une solution considérée comme juste au sens plus large que la justice du droit.

semble également un facteur très important pour les avocats, les personnes morales et en matière civile. En matières civiles et commerciales, les parties et les avocats accordent beaucoup d'importance à la préoccupation du juge de favoriser en CRA un sentiment de justice. Un autre facteur important semble être l'atteinte d'une solution qui permet d'acheter la paix entre les parties, sauf en matières civiles et familiales où ce facteur ne semble pas significativement corrélé avec la survenance d'un règlement amiable. L'atteinte d'une solution moins coûteuse que le procès semble convaincre les justiciables de régler à l'amiable.

Plusieurs facteurs semblent spécifiquement importants en matière familiale soient: que le juge soit actif pour résoudre les problèmes de manière plus large que le litige juridique; la

possibilité pour les parties d'être impliquées dans la solution; la recherche d'une solution adaptée aux besoins/capacités/limites des parties; de même que le développement d'une communication qui permette de créer la confiance. En matière commerciale, le sentiment utilitariste semble le plus important bien que l'on note l'importance du traitement interpersonnel respectueux et du support que peut apporter le juge en ce qui concerne les dimensions juridiques applicables au dossier.

Plusieurs facteurs semblent spécifiquement importants en matière *familiale* : que le juge soit actif pour résoudre les problèmes de manière plus large que le litige juridique; la possibilité pour les parties d'être impliquées dans la solution; la recherche d'une solution adaptée aux besoins/ capacités/ limites des parties; de même que le développement d'une communication qui permette de créer la confiance.

Ces résultats nous permettent de mieux comprendre les réalités des parties et ce qui les motive à régler à l'amiable. Les facteurs identifiés permettront aux avocats et aux juges de déconstruire certains mythes qui sont des croyances entretenues fréquemment dans le milieu juridique quant à la négociation hors cour et quant aux pratiques efficaces de négociation en conférence de règlement à l'amiable. Ces résultats nous permettent de comprendre les raisons pour lesquelles le taux de règlement, avoisinant les 80%, est élevé depuis la mise en œuvre des CRA au Québec et d'envisager ce qui pourrait être fait pour rendre plus efficace les interventions des juges en CRA.



CONCLUSION

Notre étude s'inscrit dans les tendances canadiennes et mondiales en plaçant le justiciable au centre du défi de l'accès à la justice. Elle innove puisqu'elle propose une méthodologie pour mesurer le « sentiment d'accès à la justice » et pour comprendre les facteurs qui l'influencent et leur degré d'importance. Nous identifions également les facteurs qui augmentent la probabilité d'un accord négocié en CRA.

Notre étude s'inscrit dans la réforme actuelle de la procédure civile au Québec soutenue

Notre étude s'inscrit dans les tendances canadiennes et mondiales en plaçant le justiciable au centre du défi de l'accès à la justice. Elle innove puisqu'elle est la première étude terrain mesurant le sentiment d'accès à la justice.

notamment par le *Nouveau Code de procédure civile* adopté en 2014. Ce Code propose dès sa disposition préliminaire une évolution de la mentalité de règlement des différends orientée par les principes directeurs de la proportionnalité, la coopération, la participation et l'esprit de justice⁶¹. Le Code prévoit également à son article 1 « l'obligation de considérer » les modes amiables de prévention et règlement des différends qui confirme la légitimité de ces modes comme régulateurs des rapports sociaux⁶².

Pour le futur, nous espérons que nos résultats tirés de l'expérience concrète vécue par les citoyens bénéficieront aux secteurs privés et publics. Nous espérons que nos résultats sensibiliseront le secteur privé à la valeur de la CRA (83% de satisfaction et de règlement) et qu'ils permettront une meilleure utilisation de ce service public afin de contribuer à leur productivité et leur responsabilité sociale. Nous espérons également que nos résultats aideront les avocats négociateurs et les organisations dans lesquelles ils évoluent (cabinets, contentieux d'entreprise, compagnies d'assurance, syndicats, etc.) à améliorer leur réputation et leur image de marque par une approche de « solutionneur de problème⁶³ » adaptée aux réalités de leur clientèle et permettant le développement de nouveaux marchés et de nouveaux partenariats. Pour le secteur public, nous espérons que nos résultats pourront éclairer les réflexions et décisions de la communauté juridique et des décideurs publics dans leurs efforts pour améliorer l'accès à la justice des citoyens et son impact sur leur adhésion à l'état de droit. Dans le contexte actuel où les ressources privées et publiques sont précieuses et limitées, nous espérons que notre étude démontre l'intérêt de développer et soutenir l'évaluation empirique des programmes et pratiques juridiques pour s'assurer qu'ils atteignent les objectifs fixés et permettre d'améliorer leur efficacité⁶⁴.

En conclusion, ce rapport est une invitation à la collaboration. Nous partageons nos résultats et notre méthodologie dans l'espoir d'encourager les comparaisons avec d'autres provinces canadiennes et pays, dans le cadre de projets de recherche universitaire ou projets-pilotes professionnels par exemple. Une étude similaire pourrait notamment être conduite avec un autre mode judiciaire (médiation complémentaire aux tribunaux, évaluation neutre, etc.) pour évaluer le *sentiment d'accès à la justice* ressenti par les justiciables. Nous espérons ainsi nourrir les réflexions des universitaires, des décideurs publics et des tribunaux quant aux meilleures pratiques pour améliorer l'accès à la justice, notamment par l'entremise des réformes à la procédure civile.



REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier sincèrement toutes celles et tous ceux qui ont rendu ce projet possible et lui ont donné son envergure.

Ce projet a été réalisé avec la riche collaboration de l'honorable Pierre-C. Gagnon de la Cour supérieure du Québec dans le cadre son congé d'étude en 2012-2013, accordé par le Conseil de la magistrature. Nous tenons à remercier l'honorable François Rolland, juge en chef de la Cour supérieure du Québec et l'honorable Elizabeth Corté, juge en chef de la Cour du Québec, de même que le juge en chef adjoint (chambre civile) Pierre E. Audet de la Cour du Québec qui ont supporté énergiquement ce projet de recherche. Nous remercions également l'honorable André Roy de la Cour supérieure du Québec et l'honorable Sylvain Coutlée de la Cour du Québec pour leur appui indéfectible. Nous remercions tous les bâtonniers des Barreaux de section qui ont accepté de participer au projet.

Nous remercions tous les organismes subventionnaires qui nous ont appuyés. Cette étude a été rendue possible grâce au support financier du Barreau de Montréal, de la Fondation des études juridiques du Barreau du Québec, de la Fondation pour la recherche juridique de même que grâce au Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH) par l'entremise d'une subvention au Centre de Recherche en Droit Public (CRDP) de l'Université de Montréal en soutien au projet : « Vers une cyberjustice ».

Nous soulignons également l'enrichissant apport des collaborateurs de recherche qui ont participé à la réalisation de cette étude : M. Enguerran Marty et M. Elvis Grahovic, candidats à la maîtrise en prévention et règlement des différends (PRD), et M. Axel-Luc Hountohotegbè, candidat au doctorat en droit à la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke.

Nous remercions également les organisations qui ont collaboré aux précédents projets de recherche empiriques dont les résultats nous ont servi de fondements pour construire le cadre de référence théorique de la présente étude. Nous remercions ainsi Éducaloi pour son appui au projet de recherche « L'accès à la justice et la participation citoyenne » conduit en 2012. Nous remercions aussi l'Institut National de la Magistrature du Canada pour son appui au projet de recherche « La vision et l'expertise de la magistrature canadienne en conciliation judiciaire » mené en 2005.



NOTES SUR L'AUTEUR

Jean-François Roberge est professeur et directeur des programmes de prévention et de règlement des différends (PRD) à la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke. Il est membre du Barreau du Québec depuis 1998. Il possède un doctorat en droit (LL.D.), une maîtrise en psychologie (M. Sc.) et une maîtrise en prévention et règlement des différends (LL.M.). Il est membre de l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ) et préside son comité international.

Le professeur Roberge est un spécialiste de la médiation judiciaire qu'il enseigne aux juges québécois et des autres provinces canadiennes. Il a collaboré plusieurs années avec l'École Nationale de la Magistrature de France. Il a agi comme formateur en négociation et médiation auprès des avocats du ministère de la Justice du Québec et de professionnels œuvrant au sein de différents organismes gouvernementaux québécois. Il a dirigé la formation de médiateurs civils et commerciaux en Afrique de l'Ouest. Il a été recruté par l'International Finance Corporation (IFC), une filiale de la Banque Mondiale, à titre d'expert pour participer à la réforme du système judiciaire de pays en développement.

Téléphone : 1 450 463-1835 poste 61893

Courriel : jean-francois.roberge@usherbrooke.ca

NOTES DE FIN DE DOCUMENT

- ¹ Trevor C.W. Farrow, *Civil Justice, Privatization, and Democracy*, University of Toronto Press, 2014 ; 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, Octobre 2013 ; La très honorable Beverly McLachlin, allocution, Conférence juridique de l'Association du Barreau Canadien, présentée à Vancouver, 2012 ; La très honorable Beverly McLachlin, « Acces to Civil Justice for Middle Income Canadians Colloquium », allocution présentée à l'Université de Toronto, 2011, en ligne : <http://www.hosting.epresence.tv/MUNK/1/watch/219.aspx> ; La très honorable Beverly McLachlin, « Les défis auxquels nous faisons face », allocution prononcée devant l'Empire Club of Canada à Toronto, 8 mars 2007, en ligne : <http://www.scc-csc.gc.ca/court-cour/judges-juges/spe-dis/bm-2007-03-08-fra.aspx>.
- ² Jean-François Roberge, "Perspectives on Access to Justice and Dispute Prevention and Resolution: The Canadian Experience" (2013) 17: 2 Dutch-Flemish Mediation and Conflict Management Journal, aux pp 13-27 ; Catherine Morris, "The Impact of Mediation on the Culture of Disputing in Canada: Law Schools, Lawyers and Laws," In *Mediation in Asia-Pacific: A Practical Guide to Mediation and Its Impact on Legal Systems*, Fan YANG, Guiguo WANG, (eds) New York: Wolters Kluwer Law & Business, and Hong Kong : CCH Hong Kong, 2013; John D. Rooke, "The Multi-Door Courthouse is Open in Alberta: Judicial Dispute Resolution is Institutionalized in the Court of Queen's Bench" In Tania Sourdin and Archie Zariski. *The Multi-Tasking Judge. Comparative Judicial Dispute Resolution*. Thomson Reuters, 2013; Louise Otis, Catherine Rousseau-Saine, Eric H. Reiter, "Confidentiality and Judicial Mediation in Canada" In Tania Sourdin and Archie Zariski. *The Multi-Tasking Judge. Comparative Judicial Dispute Resolution*. Thomson Reuters, 2013. Pour une vision critique de la situation au Royaume Uni, voir Hazel Genn, « What is Civil Justice For? Reform, ADR and Access to Justice. » (2012) 24 : 1 *Yale Journal of Law and the Humanities*, 397.
- ³ Voir les articles 151.14 à 151.23 Code de procédure civile du Québec en vigueur depuis 2003 ; Voir également les articles 161 à 165 du nouveau Code de procédure civile du Québec adopté en 2014.
- ⁴ Institut national de la Magistrature. *Conférence de règlement à l'amiable*. Programme conjoint de formation Cour supérieure du Québec et Cour du Québec. 2014. <https://www.nji-inm.ca/nji/inm/accueil-home.cfm>
- ⁵ Voir notamment : Jean-François Roberge, "The Future of Judicial Dispute Resolution. A Judge Who Facilitates Participatory Justice." in T. Sourdin & A. Zariski. *The Multi-Tasking Judge. Comparative Judicial Dispute Resolution*, Australia: Thomson Reuters, 2013, 21-32.; Louise Otis & Eric H. Reiter, *Judicial Mediation in Quebec*, in Nadja Alexander (ed) GLOBAL TRENDS IN MEDIATION 107 2d ed., 2006; Louise Otis & Eric H. Reiter, *A New Phenomenon in the Transformation of Justice*, (2006) 6 PEPP. DISP. RESOL. L.J. 351; Louise Otis, *La conciliation judiciaire à la Cour d'appel du Québec*, R.P.R.D., 2003, at 1; Suzanne Courteau, *La conciliation judiciaire à la Cour supérieure*, R.P.R.D. 2005, 51; Jean-François Roberge, «La conférence de règlement à l'amiable : les enjeux du raisonnement judiciaire et du raisonnement de résolution de problème», (2005) 3:1 R.P.R.D. 25.
- ⁶ La Cour supérieure exerce sa compétence sur tout le territoire du Québec et siège dans tous les districts judiciaires. Elle compte 144 juges nommés à vie par le gouvernement du Canada. En matière civile, elle entend - généralement en première instance - les causes où la somme en litige est d'au moins 70 000 \$. Elle a compétence exclusive dans les questions familiales comme le divorce, la pension alimentaire et la garde des enfants. De plus, sauf dans certains cas prévus par la loi, la Cour supérieure a un pouvoir de surveillance et de réforme sur les décisions rendues par les tribunaux ou organismes du Québec, excepté la Cour d'appel La Cour du Québec est un tribunal de première instance qui a compétence en matière civile, criminelle et pénale ainsi que dans les matières relatives à la jeunesse. Cette cour compte trois chambres: la Chambre civile, qui comprend la Division des petites créances, la Chambre criminelle et pénale et la Chambre de la jeunesse. Elle siège également en matière administrative ou en appel, dans les cas prévus par la loi. La Cour du Québec se compose de 290 juges, nommés à vie par le gouvernement du Québec. Voir : <http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/generale/systeme.htm>

⁷ Voir questions 1 à 16 de la section 3 du questionnaire.

⁸ Tom R. Tyler. *Why People Cooperate: The Role of Social Motivations*. Princeton University Press, 2011. Daniel Balliet, Paul M. Van Lange, “Trust, Conflict and Cooperation: A Meta Analysis.” *Psychological Bulletin*, 2013, 139, 5, 1090; Tom R. Tyler, “Justice Theory” in Paul .A. Van Lange, Arie W. Kruglansky, Tory Higgins, *Handbook of Theories of Social psychology*, Sage, 2011.; Paul .A. Van Lange, David De Cremer, Eric. Van Dijk, Mark. Van Vugt, “Self-interest and beyond”. In Arie W. Kruglanski and E. Tory. Higgins (eds) *Social Psychology Handbook of Basic Principles*, 2nd ed. New York, Guilford Press, 2007; Russell Cropanzano, David E. Bowen and Stephen W. Gilliland, “The Management of Organizational Justice” (2007) 21 : 4 *Academy of Management Perspectives*, 34-48.

⁹ Nancy Welsh, Donna Stienstra and Bobbi McAdoo, “The Application of Procedural Justice Research to Judicial Actions and Technique in Settlement Sessions” in Tania Sourdin and Archie Zariski, eds, *The Multi-Tasking Judge : Comparative Judicial Resolution*, Thomson Reuters, 2013, 57; Tom R. Tyler : “Procedural Justice and the Courts” (2007) 44 : 2 *Court Review : The Journal of the American Judges Association*, 26; Tom R. Tyler, “Psychology and the Design of Legal Institutions”. *Tilburg Law Lectures Series*, 2007. Tom R. Tyler. *Why People Obey the Law*. Princeton, Princeton University Press, 2006.; Tom R. Tyler, “Social Justice : Outcome and procedure” (2000) 35 : 2 *International Journal of Psychology*, 117; Tom. R. Tyler, “Psychological Models of the Justice Motive. Antecedents of Distributive and Procedural Justice.” 67 *Journal of Personality and Social Psychology* 1994,850; E. Allan Lind and Tom R. Tyler, *The Social Psychology of Procedural Justice*, New York’ Plenum Press, 1988.

¹⁰ Tom R. Tyler, “Justice Theory” in Paul .A. Van Lange, Arie W. Kruglansky, Tory Higgins, *Handbook of Theories of Social psychology*, Sage, 2011; Elaine Walster, G. William Walster and Ellen Berscheid, *Equity: Theory and research*, Boston, Allyn & Bacon, 1978 ;.

¹¹ Tom R. Tyler. *Why People Cooperate: The Role of Social Motivations*. Princeton University Press, 2011.

¹² Martin Gramatikov, Maurits Barendrecht and Jin Ho Verdonshot, “Measuring the Costs and Quality of Paths to Justice: Contours of a Methodology” (2011) 3 *Hague Journal on the Rule of Law*, 349...

¹³ Martin Gramatikov, Maurits Barendrecht and Jin Ho Verdonshot, “Measuring the Costs and Quality of Paths to Justice: Contours of a Methodology” (2011) 3 *Hague Journal on the Rule of Law*, 349.

¹⁴ Voir questions 17 à 22 de la section 3 du questionnaire.

¹⁵ Bruno Deffains, « L’analyse économique de la résolution des conflits juridiques. » (1997) 12, 3, *Revue française d’économie*, 57; Robert D. Cooter, et Daniel L. Rubinfeld, « Economic Analysis of Legal Disputes and Their Resolution. » (1989) 27 3 *Journal of Economic Literature*, 1067; Richard A. Posner, « An Economic Approach to Legal Procedure and Judicial Administration” (1973) 2, *Journal of Legal Studies*, 279; John P. Gould “The Economics of Legal Conflicts.” (1971) *Journal of Legal Studies*, 61; Wiliam L Landes, “An Economic Analysis of the Courts” (1971) 14 *JL and Econ* 61.

¹⁶ Alexandre Désy, *L’efficacité de la médiation judiciaire*. Montréal, Wilson Lafleur, Montréal, 2014.; Éric Langlais et Nathalie Chappe, « Analyse économique de la résolution des litiges. » Dans Bruno Deffains et Éric Langlais. *Analyse économique du droit. Principes, méthodes, résultats*. De Boeck, 2009, 106; Steven Shavell, « Alternative Dispute Resolution : An Economic Analysis”.(1995) *Journal Legal Studies* 24 1, 10.

¹⁷ Martin Gramatikov, Maurits Barendrecht and Jin Ho Verdonshot, “Measuring the Costs and Quality of Paths to Justice: Contours of a Methodology” (2011) 3 *Hague Journal on the Rule of Law*, 349; Martin Grammatikov et al, *A Handbook for Measuring the Costs and Quality of Access to Justice*, Apeldoorn, Maklu Publishers, 2010.

¹⁸ Voir questions 23 à 34 de la section 3 du questionnaire.

¹⁹ À l'échelle nationale : Canada, 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, octobre 2013 ; Association du Barreau canadien, *Projet Nouveau regard sur l'égalité devant la justice, Atteindre l'égalité devant la justice : une invitation à l'imagination et à l'action*, Ottawa, Association du Barreau canadien, août 2013.
À l'échelle internationale : Rapport du World Justice Project, *WPJ Rule of Law Index 2014*, 2014 ; Commission Européenne Pour l'Efficacité de la Justice (CEPEJ), *Analyse des données de la Commission Européenne Pour l'Efficacité de la Justice*, Conseil de l'Europe, juin 2013 ; Institut des Hautes Études sur la Justice (IHEJ), *La prudence et l'autorité : l'office du juge au XXI^e siècle*, mai 2013 ; Maurits Barendrecht et al, *Strategies Towards Basic Justice Care for Everyone*, La Haye, Hague Institute for the Internationalisation of Law (HILL), 2012.

²⁰ Richard Susskind, *The End of Lawyers? Rethinking the Nature of Legal Services*, 2e éd, Oxford University Press, 2010. Julie MacFarlane, *The New Lawyer : How Settlement is Transforming the Practice of Law*, Vancouver, UBC Press, 2008. Jean-François Roberge, *La justice participative : Changer le milieu juridique par une culture intégrative de règlement des différends*, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2011. Rosselle L. Wissler, "Representation in Mediation: What We Know From Empirical Research." *Fordham URB. L.J.* (2009), 419; Voir aussi : Laura Ervo and Anna Nylund, eds, *The Future of Civil Litigation : Access to Courts and Court-annexed mediation in the Nordic Countries*, Springer, 2014; Michael Legg, ed, *The Future of Dispute Resolution*, Lexis Nexis Australia, 2012.

²¹ Tania Sourdin and Archie Zariski, "Introduction" in T. Sourdin & A. Zariski. (eds) *The Multi-Tasking Judge. Comparative Judicial Dispute Resolution*, Australia: Thomson Reuters, 1 2013; Archie Zariski "Understanding Judge's Responses to Judicial Dispute Resolution: A Framework for Comparison." In T. Sourdin & A. Zariski. *The Multi-Tasking Judge. Comparative Judicial Dispute Resolution*, Australia: Thomson Reuters, 2013; Machteld de Hoon and Susan Verberk, "Judicial Conflict management: What brings Litigants to Court?" T. Sourdin & A. Zariski. *The Multi-Tasking Judge. Comparative Judicial Dispute Resolution*, Australia: Thomson Reuters, 87, 2013; Machteld de Hoon, Suzan Verberk "Towards a more responsive judge : challenges and opportunities" (2014) 10: 4, *Utrecht Law Review*, 27-40.

²² Machteld de Hoon, Suzan Verberk "Towards a more responsive judge : challenges and opportunities" (2014) 10: 4, *Utrecht Law Review*, 27-40; Tania Sourdin, "Facilitative Judging : Science, Sense and Sensibility" in Tania Sourdin and Archie Zariski, eds, *The Multi-Tasking Judge : Comparative Judicial Dispute Resolution*, Thomson Reuters, 231, 2013;; Peter Robinson, "An Empirical Study of Settlement Conference Nuts and Bolts: Settlement Judges Facilitating Communication, Compromise and Fear", (2012) 17 *Harv. Negot. L. Rev.* 97.

²³ Jean-François Roberge, "Could judicial mediation deliver a better Justice? Supposing we trained judges as expats?" (2010) 1:1 *Revue d'arbitrage et de médiation / Journal of Arbitration and Mediation*, 3.; Jean-François Roberge, "Typologie de l'intervention en conciliation judiciaire chez les juges canadiens siégeant en première instance et ses impacts sur le système judiciaire, le droit et la justice. Étude de la perception des juges canadiens" (2007) (Thèse de doctorat, Université Laval et Université de Sherbrooke, Canada).

²⁴ Nous avons invité les citoyens qui consultaient le site web d'Éducaloi à répondre à un sondage en ligne. Un total de 1580 personnes (N= 1580) ont répondu au questionnaire en ligne, dans sa version anglaise ou française, pendant les mois d'avril et mai 2012 .Nos résultats de recherche confirment que les citoyens considèrent dans une très forte proportion que l'accès à la justice comporte trois dimensions : (1) l'accès à l'information juridique (98%), (2) l'accès aux tribunaux (98%) et l'accès à une justice participative (95%). L'importance accordée à ces trois dimensions nous démontre l'intérêt d'aborder le défi de l'accès à la justice avec à la fois une vision institutionnelle (accès au droit et aux tribunaux) et contextuelle (accès à une participation favorisant le sentiment de justice).

²⁴ (suite) Éducaloi est un organisme sans but lucratif ayant pour mission d'informer les québécois de leurs droits et obligations en vulgarisant de l'information légale de qualité. Ses partenaires sont: le *Barreau du Québec*, la *Chambre des Notaires*, la Société Québécoise d'Information Juridique (SOQIJ), le ministère de la Justice du Canada ainsi que le ministère de la Justice du Québec. Le profil des utilisateurs qui consultent Éducaloi est représentatif de la population québécoise sujet au niveau d'alphabétisation requis pour consulter ce site.

²⁵ Nos résultats de recherche confirment que les citoyens considèrent dans une forte proportion que la qualité de la justice civile serait améliorée si on valorisait (1) une culture intégrative de coopération (93%), (2) le respect (95%); (3) la proactivité (95%); et (4) la créativité (89%). Ces quatre qualités ne sont pas présentes dans la culture adversariale distributive du processus judiciaire traditionnel qui règle les différends par une décision du juge. Une régression linéaire multiple a été effectuée pour déterminer jusqu'à quel point la promotion d'une telle qualité de justice civile peut expliquer la justice participative. Les coefficients de corrélation sont de 0.63 (collaboration), 0.45 (respect), 0.55 (proactivité) et 0.52 (créativité) ($p < 0.01$). Le coefficient total de corrélation est de 0.65 ($p < 0.01$).

²⁶ Le coefficient de détermination expliquant la probabilité que la justice participative améliore l'accès à la justice est de 42%, si elle est pratiquée en mettant l'accent sur ces quatre qualités : collaboration, respect, proactivité, créativité.

²⁷ Ginette Latulippe, *La médiation judiciaire. Un nouvel exercice de justice*. Cowansville, Yvon Blais, 2012.; Jean-François Roberge, *La justice participative : Changer le milieu juridique par une culture intégrative de règlement des différends*, Cowansville, Yvon Blais, 2011.

²⁸ Jean-François Roberge, *La justice participative : Changer le milieu juridique par une culture intégrative de règlement des différends*, Cowansville (QC), Yvon Blais, 2011; Harold Abramson, "Problem-Solving Advocacy in Mediations: A Model of Client Representation" (2005) 10 *Harvard Negotiation Law Review*, 103; Serge Roy, Avi Schneebalg et Eric Galton, *La médiation : préparer, représenter, participer*, Cowansville, Yvon Blais, 2005.

²⁹ Au Québec, voir les articles 3.03.02 de l'actuel Code de déontologie des avocats et 42 du Projet de règlement de Code de déontologie des avocats.

³⁰ Un questionnaire est fidèle lorsque ses questions sont comprises de la même manière par tous les répondants, ce qui réduit l'erreur de mesure. Nous avons utilisé l'alpha de Cronbach pour calculer l'homogénéité de notre instrument de mesure soit la cohérence interne entre les réponses de tous les items du questionnaire. Plus le coefficient alpha est près de 1 et plus le questionnaire est fidèle. Une fidélité de 0.8 et plus est considérée comme très bonne. Nous avons obtenu un coefficient alpha de 0.88 pour les questions liées au sentiment d'équité, 0.81 pour les questions liées au sentiment utilitariste et 0.89 pour le sentiment de support professionnel. Le coefficient alpha des items liés au sentiment d'accès à la justice est de 0.87. -

³¹ Canada, Association du Barreau Canadien, Rapport du Comité de l'accès à la justice, *Atteindre l'égalité devant la justice : une invitation à l'imagination et à l'action*, Association du Barreau Canadien, 2013; Canada, 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*, 2013.

³² Notre échantillon est de 518 répondants (N=518). Seuls les participants ayant répondu à toutes les réponses ont été conservés pour les analyses de l'index du sentiment d'accès à la justice.

³³ Voir la section 3 du questionnaire.

³⁴ Morton Deutsch, "Equity, equality, and need : What determines which value will be used as the basis for distributive justice?" (1975) *Journal of Social Issues*, vol. 31, 137-149.; Morton Deutsch. *Distributive Justice*. New Haven,. Yale University Press. 1985

-
- ³⁵ Steven L. Blader et Tom R. Tyler, "A Four Component Model of Procedural Justice. Defining the Meaning of a "Fair" Process." (2003) 29: 6 *Personality and Social Psychology Bulletin*, 747; Gerald S. Leventhal "What Should be done with Equity Theory? New Approaches to the Study of Fairness in social relationships." Dans K. Gergen, M. Greenberg, R. Willis (eds) *Social Exchange*. New York, Plenum, 1980, 27-55.
- ³⁶ Steven L. Blader et Tom R. Tyler, "A Four Component Model of Procedural Justice. Defining the Meaning of a "Fair" Process." (2003) 29: 6 *Personality and Social Psychology Bulletin*, 747; R. Bies et J.S. Moag, « Interactional Justice ». Dans R. J. Lewicki, B.M. Sheppard, M.H. Bazerman, (eds) *Research on Negotiations in Organizations*, vol. 1 Greenwich, JAI Press, 1986, p. 43-55; Robert. Bies, Tom R. Tyler, *Interpersonal Aspects of Procedural Justice*. Dans J. S. Carroll (ed) *Applied Social Psychology in Business Settings*, Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1990, 77-98.
- ³⁷ Rebecca E. Hollander Blumoff, "Just Negotiation". *Washington University Law Review*, 88 (2010) 381; Russell Korobkin, "The Role of Law in Settlement". In Michael L. Moffit, Robert C. Bordone, *Handbook of Dispute Resolution*, Jossey Bass, 2005, 254-276; Russell Korobkin, "Aspirations and Settlement." (2002) *Cornell Law Review*, 88:1 1; Robert Cooter, Stephen Marks, Robert Mnookin, "Bargaining in the Shadow of Law: A Testable Model of Strategic Behavior", (1982) *J. Legal Stud.* 225.
- ³⁸ Jean-François Roberge, "Could judicial mediation deliver a better Justice ? Supposing we trained judges as expats ?" (2010) 1: 1, *Revue d'arbitrage et de médiation / Journal of Arbitration and Mediation*, 3
- ³⁹ Ginette Latulippe, *La médiation judiciaire. Un nouvel exercice de justice*. Cowansville, Yvon Blais, 2012; Jean-François Roberge, *La justice participative : Changer le milieu juridique par une culture intégrative de règlement des différends*, Cowansville, Yvon Blais, 2011.
- ⁴⁰ Les autres facteurs qui ont une influence statistiquement significative sont, par ordre décroissant d'importance du plus influent au moins influent : recherche d'une solution juste et équitable (0,47), processus qui permet la considération (0,46), communication qui permet l'ouverture (0,46), processus qui permet la cohérence (0,44), je me suis senti traité avec respect et dignité (0,42), solution négociée moins risquée (0,42), solution négociée mieux adaptée aux besoins (0,41), processus qui permet l'implication (0,40).
- ⁴¹ Les autres facteurs qui ont une influence statistiquement significative sont, par ordre décroissant d'importance du plus influent au moins influent : juge actif pour créer une solution juste (0,37), communication qui permet l'ouverture (0,37), solution négociée mieux adaptée aux besoins (0,36), je me suis senti traité avec respect et dignité (0,36), solution négociée permettait d'acheter la paix (0,35), solution négociée moins coûteuse (0,34), solution négociée moins stressante (0,34), processus conforme à des normes éthiques (0,34), processus qui permet l'expression (0,33), processus qui permet la cohérence (0,33), juge facilitateur vers un sentiment de justice (0,32).
- ⁴² Les autres facteurs qui ont une influence statistiquement significative sont, par ordre décroissant d'importance du plus influent au moins influent : juge agit comme un expert pour résoudre les problèmes (0,48), Juge explore les motivations pour obtenir justice (0,46), processus qui permet la cohérence (0,44), processus non biaisé en faveur d'une partie (0,44), solution négociée plus rapide (0,36), communication qui permet l'ouverture (0,32), juge agit comme un expert du droit (0,31), solution négociée permettait d'acheter la paix (0,31), solution négociée moins risquée (0,31), je me suis senti traité avec respect et dignité (0,30).
- ⁴³ Le taux global de satisfaction à l'égard de la CRA chez les *avocats* correspond à une moyenne de 85%. Il est en moyenne de 77% chez les *parties*. La différence entre la satisfaction des parties et *avocats* s'est révélée statistiquement significative avec une certitude de 99%. N = 518 (263 répondants chez les *avocats* et 255 chez les justiciables).

-
- ⁴⁴ Le taux de satisfaction par rapport au résultat de la CRA est de 83% chez les défendeurs et de 79% chez les demandeurs ayant participé à une CRA. La différence est statistiquement significative avec un degré de certitude de 99%. N = 471 (229 répondants chez les demandeurs et 242 chez les défendeurs).
- ⁴⁵ Le taux de satisfaction par rapport à la CRA est de 82% chez ceux qui ont un accord par rapport à 64% chez ceux qui n'en ont pas. La différence est statistiquement significative avec un degré de certitude de 99%. N = 508 (473 répondants ont un accord et 35 n'ont pas d'accord).
- ⁴⁶ La différence est statistiquement significative avec un degré de certitude de 95%. N = 429 (345 répondants en matière civile et 84 en matière commerciale).
- ⁴⁷ La différence est statistiquement significative avec un degré de certitude de 95%. N = 396
- ⁴⁸ La différence est statistiquement significative avec un degré de certitude de 95%. N = 177
- ⁴⁹ La différence est statistiquement significative avec un degré de certitude de 95%. N = 321
- ⁴⁹ Deux interprétations sont possibles pour comprendre le degré d'influence des facteurs. Selon une interprétation objective basée sur des normes générales dans la recherche en sciences humaines, les facteurs entre 0,6 et 1 ont une influence élevée et les facteurs entre 0,4 et 0,59 ont une influence modérée. Selon une interprétation subjective, le degré de corrélation est comparé aux résultats obtenus dans les autres études similaires et à l'état général de connaissances sur le sujet.
- ⁵¹ Jennifer K. Robbennolt et Jean R. Sternlight, *Psychology for Lawyers : Understanding the Human Factors in Negotiation, Litigation, and Decision Making*, Chicago, American Bar Association, 2012, 68-77 et 224-226. Jean-François Roberge, *La justice participative – Changer le milieu juridique par une culture intégrative des règlements des différends*, Cowansville, Yvon Blais, 2011 194-197.
- ⁵² Jennifer K. Robbennolt et Jean R. Sternlight, *Psychology for Lawyers : Understanding the Human Factors in Negotiation, Litigation, and Decision Making*, Chicago, American Bar Association, 2012, aux p. 129-130.
- ⁵³ Québec, Comité de révision de la procédure civile, *Une nouvelle culture judiciaire*, Éditeur officiel, 2001. Voir aussi : Pierre-Claude Lafond, *L'accès à la justice civile au Québec. Portrait général*. Cowansville, Yvon Blais, 2012; Hubert Reid, « L'avenir de la justice civile au Québec. Doit-on espérer ou se résigner? » Dans Benoît Moore, Catherine Piché, Marie-Claude Rigaud (dirs.) *L'avocat dans la cité : éthique et professionnalisme*. Montréal, Thémis, 2012; Pierre Noreau et Mario Normandin, « L'autorité du juge au service de la saine gestion de l'instance. » *Revue du Barreau* 71 (2012) 207; Jean-Guy Belley, « Une justice de la seconde modernité : proposition de principes généraux pour le prochain Code de procédure civile. » *McGill L. J.*, (2001) 46, 317.
- ⁵⁴ Les autres facteurs qui ont une influence statistiquement significative sont, par ordre décroissant d'importance du plus influent au moins influent : solution négociée mieux adaptée aux besoins (0,19), communication qui permet de créer la confiance (0,18), communication sur un ton respectueux (0,17), juge actif pour créer une solution juste (0,15), juge facilitateur vers un sentiment de justice (0,15), processus qui permet la considération (0,13), juge agit comme un expert du droit (0,13), communication qui permet l'ouverture (0,12), juge agit comme un expert pour résoudre les problèmes (0,11), juge écoute les positions juridiques (0,11).

⁵⁵ Les autres facteurs qui ont une influence statistiquement significative sont, par ordre décroissant d'importance du plus influent au moins influent : je me suis senti traité avec respect et dignité (0,19), juge insiste sur les risques (0,18), juge écoute les besoins (0,18), juge actif pour une solution fondée sur les besoins (0,18), juge agit comme un expert pour résoudre les problèmes (0,17), communication qui permet de créer la confiance (0,17), juge explore les motivations pour obtenir justice (0,17), processus qui permet la cohérence (0,16), juge agit comme un expert du droit (0,15), solution visant un partage en fonction des capacités et besoins (0,14), solution négociée permettait d'acheter la paix (0,14), juge écoute les positions juridiques (0,12), solution visant un partage égal (0,12).

⁵⁶ Les autres facteurs qui ont une influence statistiquement significative sont, par ordre décroissant d'importance du plus influent au moins influent : juge facilitateur vers un sentiment de justice (0,19), juge actif pour créer une solution juste (0,19), communication qui permet de créer la confiance (0,19), solution négociée moins coûteuse (0,16), communication qui permet l'ouverture (0,16), solution négociée mieux adaptée aux besoins (0,16), solution visant un partage en fonction des capacités et besoins (0,16), juge explore les motivations pour obtenir justice (0,14), communication sur un ton respectueux (0,14), juge agit comme un expert pour résoudre les problèmes (0,14), juge actif pour une solution fondée sur les besoins (0,12), juge écoute les besoins (0,11), solution négociée moins stressante (0,10), juge écoute les positions juridiques (0,10).

⁵⁷ Les autres facteurs qui ont une influence statistiquement significative sont, par ordre décroissant d'importance du plus influent au moins influent : communication qui permet de créer la confiance (0,19), juge agit comme expert du droit (0,19), juge facilitateur vers un sentiment de justice (0,19), juge actif pour une solution fondée sur les besoins (0,17), juge écoute les positions juridiques (0,15), juge écoute les besoins (0,13), solution visant un partage égal (0,13), communication qui permet la justification (0,13), solution négociée mieux adaptée aux besoins (0,13), juge explore les motivations pour obtenir justice (0,13).

⁵⁸ L'autre facteur qui a une influence statistiquement significative est : communication qui permet de créer la confiance (0,21).

⁵⁹ Les autres facteurs qui ont une influence statistiquement significative sont, par ordre décroissant d'importance du plus influent au moins influent : communication qui permet de créer la confiance (0,18), solution négociée permettait d'acheter la paix (0,18), solution négociée moins risquée (0,17), juge écoute les besoins (0,16), communication sur un ton respectueux (0,15), juge insiste sur les risques (0,14), juge explore les motivations pour obtenir justice (0,13), juge écoute les positions juridiques (0,13), juge agit comme un expert pour résoudre les problèmes (0,13), processus qui permet la cohérence (0,11), juge actif pour une solution fondée sur les besoins (0,11), solution négociée moins coûteuse (0,10), juge agit comme un expert du droit (0,10).

⁶⁰ Selon une interprétation objective basée sur des normes générales dans la recherche en sciences humaines, ces facteurs auraient une influence faible à modérée. Compte tenu qu'il s'agit de la première étude sur le sentiment d'accès à la justice et que nous n'avons donc pas de référent pour nous offrir une base comparative, nous suggérons plutôt d'utiliser une approche subjective pour évaluer le degré d'influence des facteurs dans la motivation des parties et avocats à régler à l'amiable.

⁶⁰ Disposition préliminaire : le Code de procédure civile établit les principes de la justice civile et régit, avec le Code civil et en harmonie avec la Charte des droits et libertés de la personne (chapitre C-12) et les principes généraux du droit, la procédure applicable aux modes privés de prévention et de règlement des différends lorsque celle-ci n'est pas autrement fixée par les parties, la procédure applicable devant les tribunaux de l'ordre judiciaire de même que la procédure d'exécution des jugements et de vente du bien d'autrui.

Le Code vise 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. Il vise également à assurer l'accessibilité, la qualité et la célérité de la justice civile, l'application juste, simple, proportionnée et économique de la procédure et l'exercice des droits des parties dans un esprit de coopération et d'équilibre, ainsi que le respect des personnes qui apportent leur concours à la justice.

Enfin, le Code s'interprète et s'applique comme un ensemble, dans le respect de la tradition civiliste. Les règles qu'il énonce s'interprètent à la lumière de ses dispositions particulières ou de celles de la loi et, dans les matières qui font l'objet de ses dispositions, il supplée au silence des autres lois si le contexte le permet.

⁶¹ Article 1. Les modes privés de prévention et de règlement des différends sont choisis d'un commun accord par les parties intéressées, dans le but de prévenir un différend à naître ou de résoudre un différend déjà né.

Ces modes privés sont principalement la négociation entre les parties au différend de même que la médiation ou l'arbitrage dans lesquels les parties font appel à l'assistance d'un tiers. Les parties peuvent aussi recourir à tout autre mode qui leur convient et qu'elles considèrent adéquat, qu'il emprunte ou non à ces modes.

Les parties doivent considérer le recours aux modes privés de prévention et de règlement de leur différend avant de s'adresser aux tribunaux.

⁶² Les modes privés de prévention et de règlement des différends sont choisis d'un commun accord par les parties intéressées, dans le but de prévenir un différend à naître ou de résoudre un différend déjà né.

Ces modes privés sont principalement la négociation entre les parties au différend de même que la médiation ou l'arbitrage dans lesquels les parties font appel à l'assistance d'un tiers. Les parties peuvent aussi recourir à tout autre mode qui leur convient et qu'elles considèrent adéquat, qu'il emprunte ou non à ces modes.

Les parties doivent considérer le recours aux modes privés de prévention et de règlement de leur différend avant de s'adresser aux tribunaux.

⁶³ Voir notamment : Barreau du Québec, Rapport du Comité sur les problématiques actuelles reliées à la pratique privée et l'avenir de la profession, *Les avocats de pratique privée en 2021*, Juin 2011; Association du Barreau Canadien. *Avenirs en droit, Transformer la prestation des services juridiques au Canada*. Août 2014.

⁶⁴ Voir notamment les recommandations formulées par le vérificateur général du Québec dans son rapport en 2009-2010 (18 novembre 2009) et le suivi sur l'optimisation des ressources qui en a été fait dans son rapport en 2012-2013 (29 novembre 2012). En ligne : http://www.vgq.gouv.qc.ca/fr/fr_publications/fr_rapport-annuel/fr_index.aspx?Annee=2012 . Rappelons que la *Loi sur l'Institut québécois de réforme du droit* (LRQ. c.I-13.2.1) a été sanctionnée en 1992. Toutefois, elle n'a pas été mise en vigueur à ce jour. Pour le futur, nous pourrions envisager des initiatives créatives et peu coûteuses alliant le milieu universitaire et professionnel (chaires et équipes de recherche, laboratoire d'innovation et d'évaluation des projets pilotes, etc.) car le besoin d'évaluation empirique demeure toujours aussi important aujourd'hui, non seulement au Québec mais également au Canada