

Rapport :

ANALYSE QUALITATIVE DES PERCEPTIONS AU SUJET DES MODES DE PRÉVENTION ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS (PRD)

Réalisé pour le :

Ministère de la Justice du Québec

*Version finale
31 mars 2017*



**Karl-Erik Giner, vice-président
Marilou Perron, chargée de projet
INFRAS**
INFORMATION, Recherche et Analyse de la Société inc.
info@infras-intl.com
www.webinfras.com

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE EXÉCUTIF	4
Contexte	4
Objectifs	4
Guides d’entrevues et d’animation	4
Méthodologie	5
Profil des répondants	5
Notes générales	7
Présentation du rapport	8
RÉSULTATS DÉTAILLÉS	9
1. DESCRIPTION ET PRISE EN CHARGE	10
1.1. Description des situations vécues	10
1.2. Approche proactive	12
1.3. Motivations à procéder à l’extérieur des tribunaux	13
1.4. Espoir de pouvoir s’entendre, à priori	14
1.5. Prise en charge, accompagnement ou délégation	15
1.6. Expériences dans l’entourage	16
2. CONNAISSANCE DES MODES DE PRD ET INFORMATION	17
2.1. Premier réflexe pour régler un problème légal en général	17
2.2. Connaissance des modes de PRD	18
2.3. Moyens pour s’informer et informations recherchées	20
2.4. Perceptions des mesures d’information potentielles	21
3. OBTENIR DE L’AIDE D’UN TIERS PRIVÉ, PUBLIC OU COMMUNAUTAIRE	24
4. PRATICIEN	25
4.1. Expériences vécues avec un praticien et satisfaction	25
4.2. Moyens pour trouver un praticien	26
4.3. Attentes et besoins envers le praticien	26
4.4. Perceptions liées au coût	27
4.5. Connaissance de services gratuits ou d’organismes offrant de l’information gratuitement	28
5. ENTENTE ET PROCESSUS	29
5.1. Temps à accorder et temps investi	29
5.2. L’entente par rapport au jugement	30
5.3. Craintes et motivations – Extérieur des tribunaux par rapport aux tribunaux	31
5.4. Perception du processus	31
5.5. Satisfaction quant à l’entente obtenue, déboursés, exécution, impacts et intentions	32
6. SCÉNARIOS INCITATIFS	33
6.1. Incitatifs financiers	33
6.2. Solutions gratuites	33
CONCLUSIONS D’ENSEMBLE	35

ANNEXES : GUIDES D’ENTREVUE ET D’ANIMATION	38
GRILLE D’ENTREVUE – SANS EXPÉRIENCE	39
GRILLE D’ENTREVUE – AVEC EXPÉRIENCE	44
GUIDE D’ANIMATION – GROUPES DE DISCUSSION	51

**La forme masculine utilisée dans ce rapport désigne aussi bien les femmes que les hommes et n’est utilisée que dans le but d’alléger le texte et d’en faciliter la lecture.*

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Contexte

Les modes de prévention et de règlement des différends (PRD), comme la médiation et la négociation, sont des façons de prévenir ou de régler des malentendus, des problèmes, des oppositions ou même des conflits.

Le Nouveau Code de procédure civile (NCPC), en vigueur depuis janvier 2016, vise à rendre la justice plus accessible et à en améliorer l'administration. Il inclut pour la première fois la procédure applicable aux modes de PRD et prévoit que les justiciables sont maintenant tenus de considérer le recours à ces modes pour régler un différend avant de le judiciairiser.

Pour ces raisons, le Ministère désire communiquer les avantages liés à l'utilisation des modes de PRD à la population québécoise. Ainsi, il souhaite notamment l'informer de ses droits et de ses obligations en la matière, puis espère lui inculquer une culture « de l'entente » plutôt qu'une culture « du procès ».

En amont de la réalisation de toute communication sur les modes de PRD, le Ministère souhaitait tenir une activité d'évaluation qualitative quant aux connaissances, aux perceptions, aux attitudes, aux comportements et aux expériences de la population à ce sujet.

Soulignons que des données quantitatives, notamment au sujet des modes de PRD, ont été obtenues lors de la réalisation de *l'Enquête sur le sentiment d'accès et la perception de la justice au Québec* en janvier 2016 par le Ministère. Néanmoins, les données recueillies ne permettaient pas de dresser un portrait complet de la perception des modes de PRD au Québec. C'est pourquoi la tenue d'une activité d'analyse qualitative complémentaire s'avérait nécessaire.

Objectifs

C'est dans ce contexte qu'INFRAS a été retenue afin de mener, pour le Ministère, une étude poursuivant le principal objectif d'obtenir des données qualitatives sur les connaissances, la perception, les attitudes, les comportements et les expériences de la population québécoise au sujet des modes de prévention et de règlement des différends.

Guides d'entrevues et d'animation

Le Ministère a fourni à INFRAS les premières versions des guides d'entrevues ainsi que du guide destiné à l'animation des groupes de discussion.

Une fois les entrevues individuelles réalisées, avant la tenue des groupes de discussion, le Ministère a pu ajuster le guide d'animation selon les premiers constats faits à partir de ces entrevues.

Les guides utilisés sont fournis en annexes du rapport.

Méthodologie

Recrutement des participants

Le recrutement s'est fait par INFRAS à partir d'une liste aléatoire de numéros de téléphone, en prenant soin de répartir le plus adéquatement possible les participants selon leur région, leur âge et leur genre.

Des appels téléphoniques de même que l'envoi de courriels d'information et de confirmation ont été faits afin d'obtenir la participation des différentes personnes contactées, que ce soit pour les entrevues ou pour les groupes de discussion. Un montant d'arrhes de 40,00 \$ était offert aux participants aux entrevues ainsi qu'un montant de 70,00 \$ pour les participants aux groupes, afin de compenser leur temps et leur déplacement.

Réalisation des entrevues individuelles et des groupes de discussion

42 entrevues individuelles ont été réalisées du 3 au 20 mars 2017 en personne ainsi que par téléphone (22 entrevues du profil sans expérience et 20 entrevues du profil avec expérience, voir la section suivante « Profil des répondants »).

INFRAS a réalisé les deux groupes de discussion le mardi 28 mars 2017 en soirée, à Québec. Dans le groupe sans expérience, la présence de dix personnes avait été confirmée et cinq personnes se sont présentées et ont participé au groupe. Pour le groupe avec expérience, la présence de huit personnes était confirmée et six ont effectivement participé.

Les personnes qui ont participé aux groupes de discussion n'avaient pas été interrogées précédemment en entrevues individuelles.

Profil des répondants

La population québécoise francophone était ciblée, et plus précisément selon deux profils :

- Profil sans expérience : Personnes n'ayant jamais réglé un problème légal à l'extérieur des tribunaux (qu'elles en aient vécu un ou non).
- Profil avec expérience : Personnes ayant déjà réglé un problème légal à l'extérieur des tribunaux.

Un total de 40 entrevues individuelles (20 par profil de répondants) ainsi que de deux groupes de discussion (1 par profil de répondants) était attendu. Le profil de ces répondants est illustré à la page suivante.

Il est à noter qu'aucune tendance n'est apparue selon le profil des répondants au fil des discussions, si ce n'est que les efforts de recrutement indiquent qu'il semble y avoir davantage de personnes de 45 ans et plus qui ont déjà réglé un problème légal.

Profil des répondants		Entrevues individuelles			Groupes	
		Sans expérience	Avec expérience	Total	Sans expérience	Avec expérience
		n=	n=	n=	n=	n=
Âge	Total	22	20	42	0	0
	18 à 24 ans	2	1	3	0	0
	25 à 34 ans	4	2	8	0	0
	35 à 44 ans	1	1	5	0	0
	45 à 54 ans	4	6	9	1	2
	55 à 64 ans	7	6	11	3	2
	65 ans et plus	4	4	6	1	2
Genre	Un homme	13	8	21	4	3
	Une femme	9	12	21	1	3
Secteur	Montréal RMR	11	8	19	0	0
	Québec RMR	3	3	6	2	3
	Reste du Québec	8	9	17	3	3
Occupation	Travailleur	13	11	25	3	4
	Étudiant	2	1	3	0	0
	Retraité	5	6	10	2	2
	À la maison	1	0	1	0	0
	Sans emploi/recherche d'emploi	0	1	1	0	0
	Autre	0	1	1	0	0
	Préfère ne pas répondre	1	0	1	0	0
Scolarité	Primaire	2	1	3	0	0
	Secondaire/DEP	7	3	10	1	2
	Collégial	7	7	14	1	2
	Universitaire - 1 ^{er} cycle	4	6	10	3	2
	Universitaire - 2 ^e et 3 ^e cycles	2	3	5	0	0
	Préfère ne pas répondre	0	0	0	0	0
Revenu	Moins de 20 000 \$	0	1	1	0	0
	Entre 20 000 et 39 999 \$	2	5	7	1	2
	Entre 40 000 et 59 999 \$	6	4	10	2	1
	Entre 60 000 et 79 999 \$	3	2	5	1	2
	Entre 80 000 et 99 999 \$	4	4	8	1	1
	Entre 100 000 et 119 999 \$	1	1	2	0	0
	120 000 \$ et plus	2	2	4	0	0
	Préfère ne pas répondre	4	1	5	0	0

Notes générales

Il est important de noter que les participants admissibles pour le profil avec expérience devaient répondre aux critères suivants.

D'une part, ils devaient avoir déjà réglé un problème légal avec quelqu'un, qui aurait pu les amener devant le tribunal, mais qu'ils ont décidé de régler autrement. D'autre part, ce problème légal ne devait pas concerner un litige en matière familiale (ex. : divorce, séparation, garde d'enfants, pension alimentaire) ou un dossier déposé à la Cour des petites créances (dossier qui a été traité avec le programme de médiation ou le Projet pilote de médiation obligatoire aux petites créances).

Lors de l'*Enquête sur le sentiment d'accès et la perception de la justice au Québec* réalisée par le Ministère en 2016, 21,3 % de la population québécoise avait affirmé avoir déjà réglé un problème légal à l'extérieur des tribunaux. Lors du recrutement et des appels faits pour joindre des participants avec expérience, conformément au profil défini pour la présente étude, le taux d'admissibilité s'est révélé nettement inférieur au 21 % estimé à partir du sondage de 2016. Il est possible que cela s'explique par le fait que le questionnaire utilisé en 2016 n'excluait pas les litiges en matière familiale ou les dossiers à la Cour des petites créances.

Ainsi, la compilation des appels faits par INFRAS pour joindre des participants pouvant se qualifier pour le profil avec expérience illustre un taux d'admissibilité de 8,25 % (*voir tableau ci-dessous*). Il est toutefois important de noter que ces résultats d'appels, bien que ces derniers aient été faits aléatoirement auprès de la population générale du Québec, ne peuvent servir de manière statistiquement valide à dresser le portrait global au sein de la population ni à extrapoler l'incidence. Cela illustre tout de même l'importante différence constatée entre les deux mandats et l'incidence des personnes correspondant à ce profil observée lors des efforts de recrutement :

Résultats d'appels - Profil avec expérience	
Personnes jointes	824
Inadmissibles – N'ont pas réglé un problème légal tel que défini	756
Admissibles – Ont réglé un problème légal tel que défini	68
Taux d'admissibilité (%)	8,25

Le taux d'admissibilité n'est pas calculé pour les participants du profil sans expérience, puisqu'ils pouvaient tous, s'ils acceptaient, être admissibles.

Présentation du rapport

Tout d’abord, les résultats sont présentés pour chacun des thèmes, suivis par le dernier chapitre qui énonce les principaux constats.

Certains sujets étaient abordés uniquement auprès d’un profil en particulier, ou encore seulement lors des entrevues ou lors des groupes. Le tout est présenté de manière intégrée par thèmes généraux, plutôt que par type de collecte de données ou par profil. Lors de l’analyse des éléments qui étaient abordés autant en entrevues qu’en groupes, peu de différences sont constatées en fonction des deux méthodes utilisées. Ainsi, globalement, les constats faits reflètent l’ensemble de la population étudiée (peu importe que l’élément ait été abordé en entrevue ou en groupe de discussion). Si des éléments ressortaient plus fortement dans l’une ou l’autre des méthodes ou s’il y avait des particularités selon le moyen utilisé pour questionner le répondant, le rapport en fait état.

Pour l’analyse et la présentation des résultats, les différentes informations recueillies sont synthétisées et présentées en six sections :

- 1) **DESCRIPTION ET PRISE EN CHARGE** (description des situations vécues par les répondants ayant de l’expérience, prise en charge hypothétique selon les répondants n’ayant pas d’expérience, expériences dans l’entourage, etc.);
- 2) **CONNAISSANCE DES MODES DE PRD ET INFORMATION** (connaissance des différents modes de PRD, premiers réflexes et informations recherchées, mesures d’information à mettre en place, etc.);
- 3) **OBTENIR DE L’AIDE D’UN TIERS PRIVÉ, PUBLIC OU COMMUNAUTAIRE** (perceptions liées aux différents types d’intervenants, milieu privilégié, etc.);
- 4) **PRATICIEN** (expériences vécues et satisfaction, attentes et besoins, connaissance de services gratuits ou d’organismes, etc.);
- 5) **ENTENTE ET PROCESSUS** (temps, l’entente par rapport au jugement, satisfaction et perception du processus, coûts, impacts, intentions, etc.);
- 6) **SCÉNARIOS INCITATIFS** (incitatifs financiers potentiels, exploration de solutions gratuites possibles, etc.).

Pour chaque thème, une mise en contexte est premièrement indiquée, afin d’expliquer les objectifs qui étaient recherchés en abordant ce thème avec les participants. Ensuite, les résultats obtenus ainsi que l’interprétation faite par INFRAS sont présentés.

Comme il s’agit de groupes de discussion et d’entrevues individuelles, qualitatifs de par leur nature, les constats issus des discussions permettent d’identifier de grandes tendances susceptibles d’être présentes dans la population. Contrairement à une étude quantitative, les grands constats ne sont pas nécessairement représentatifs de la population à l’étude. Toutefois, de par la richesse du contenu des propos entendus, cette méthode permet de mettre en lumière certaines propensions et prédispositions comportementales. Les constats sont dégagés afin d’avoir une vision globale des sujets discutés. Les opinions recueillies en groupes de discussion et en entrevues individuelles donnent une bonne idée des réactions typiques de la population relativement aux questions examinées.

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1. Description et prise en charge

1.1. Description des situations vécues

MISE EN CONTEXTE :

Dans les entrevues auprès des répondants avec expérience (ainsi que dans le groupe de discussion, mais de façon plus globale), quelques questions étaient posées afin d'en connaître un peu plus sur la nature du problème légal ayant amené à régler à l'extérieur des tribunaux et non par procès. Ces questions pouvaient aussi permettre de connaître les sommes qui étaient en jeu ainsi que le type de relation qu'ils avaient, avant le problème, avec l'autre personne.

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

Parmi les répondants ayant déjà réglé un problème légal à l'extérieur des tribunaux (profil avec expérience), différents types de problèmes avaient été vécus :

- Relations de voisinage (empiètement sur le terrain, arbres, voisins négligents, animaux domestiques);
- Consommation (vices cachés sur des véhicules, maisons, électroménagers défectueux);
- Problèmes en tant que propriétaires avec des locataires (négligence, montants impayés, etc.);
- Problèmes entre copropriétaires;
- Relations de travail (rémunération, mésentente sur les tâches, etc.);
- Prêt non remboursé;
- Résiliation de contrat de services;
- Succession.

Ainsi, les autres personnes impliquées avec eux dans le problème étaient :

- Des voisins;
- Des acheteurs ou des vendeurs (particuliers);
- Des locataires;
- Des employeurs;
- Des entreprises;
- Des proches.

La plupart des participants ont réglé leur problème en discutant directement avec l'autre personne (seul à seul), tandis que quelques autres ont utilisé :

- L'arbitrage en milieu de travail, après l'appel au syndicat pour déposer des griefs;
- La conciliation judiciaire ou conférence de règlement à l'amiable (après de longues démarches juridiques, juste avant la tenue du procès);
- La Régie du logement (un participant était en attente de conciliation), les Normes du travail, l'Association des propriétaires/des copropriétaires (selon la nature du problème, sans précision sur la nature précise ou le « nom » du mode de règlement);
- L'intervention d'un ami commun;
- Le recours à un avocat pour envoyer des lettres officielles ou faire valoir un argument ou des éléments de preuve auprès de l'autre partie, ceci ayant permis de faire entendre raison à l'autre personne.

Spontanément, les participants ne nomment pas précisément le moyen de règlement, mais plutôt l'organisme ou l'entité auprès de qui les procédures ont été faites (p. ex., Régie du logement). En entrevues individuelles, les participants qui ont vécu de tels problèmes en milieu de travail ne précisent pas non plus les moyens utilisés, mais plutôt « le syndicat s'en est occupé », « le syndicat s'est chargé d'en parler et de négocier ».

Les participants relatent leur expérience en utilisant la terminologie qu'ils ont assimilée, qui est souvent assez juste, sans que ce soit nécessairement la terminologie spécialisée. Par exemple, dans l'exemple de la conciliation relatée avant la tenue du procès et menée par une juge, il s'agit probablement d'une conférence de règlement à l'amiable, aussi appelée conciliation judiciaire.

Le cas relaté d'arbitrage en milieu de travail, s'étant déroulé dans la fonction publique québécoise, faisait suite à des dépôts de griefs par le syndicat au nom de la personne. Pour désigner une rencontre qui a eu lieu entre lui et l'employeur et qui a permis de régler le problème, le participant a dit « je pense que c'était un arbitrage, je pense que c'est ce que mon délégué m'a dit quand la rencontre a été prévue ».

Les répondants qui ont réglé le problème « seul à seul » avec l'autre personne reconnaissent la « négociation » dans cette façon de faire.

1.2. Approche proactive

MISE EN CONTEXTE :

Cette section visait à savoir si le répondant, avec ou sans expérience, a été ou serait proactif en matière de règlement de différends, c'est-à-dire s'il proposerait d'emblée à l'autre personne de tenter de régler à l'extérieur des tribunaux.

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

La majorité des participants du profil avec expérience ont affirmé avoir eux-mêmes proposé à l'autre personne de régler leur problème à l'extérieur des tribunaux. Les autres participants de ce profil ont indiqué ne pas avoir amené cette proposition, car ils jugeaient cela impossible : c'est l'autre qui les avait « attaqués », ils étaient les « défendeurs » et non les « demandeurs » ou encore il n'y avait plus de contacts possibles avec l'autre personne (« il faisait juste ignorer mes appels », « on n'était plus capables de se parler », etc.).

Du côté des participants sans expérience, tous ont exprimé qu'ils proposeraient effectivement eux-mêmes cette avenue à l'autre personne. La plupart précisait que par contre, cela dépendrait du contexte, « dans la mesure du possible », « si l'autre personne et moi on peut encore se parler », « pas si c'est moi qui me fais accuser », etc.

Il semble donc que globalement, les personnes seraient assez proactives à ce niveau; cependant, elles sont aussi conscientes que cela n'est pas toujours possible.

1.3. Motivations à procéder à l'extérieur des tribunaux

MISE EN CONTEXTE :

Les questions sur ce sujet visaient à connaître le degré d'ouverture à régler autrement qu'avec un procès, de même que les motivations, les avantages perçus et les craintes face à cette façon de procéder. Cette section était abordée auprès des participants avec expérience et sans expérience.

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

L'intérêt pour procéder à l'extérieur des tribunaux est élevé; les motivations exprimées spontanément par tous les participants sont :

- Une plus grande rapidité (« que ça ne traîne pas des années en Cour »);
- Un coût moins élevé (« ça coûte beaucoup moins cher s'il n'y a pas d'avocats impliqués »).

Du côté du profil avec expérience, plusieurs participants qui ont vécu l'expérience ont aussi ajouté le fait que ces deux premières motivations (moins long, moins dispendieux) entraînent un autre avantage possible : beaucoup moins de « stress », « ça joue moins longtemps sur ta qualité de vie », « sinon ça empêche de dormir longtemps », etc.

Certains participants du profil sans expérience ont énoncé quelques craintes au fait de procéder à l'extérieur des tribunaux. Étant donné que selon eux, procéder ainsi signifie spontanément procéder « seul », ils appréhenderaient de ne pas bien connaître les démarches à faire d'une part, et de ne pas avoir le temps nécessaire pour faire toutes ces démarches, qui sont perçues comme lourdes ou longues. Dans l'ensemble, la principale crainte énoncée par ces participants est ne pas être capable de « remplacer » le rôle d'un avocat, qui lui est « spécialisé pour faire ça ».

Il est constaté ici que la possibilité de se faire accompagner par un professionnel du règlement est globalement méconnue, voire inconnue. Le recours à l'avocat est quant à lui automatiquement associé aux démarches judiciaires.

1.4. Espoir de pouvoir s'entendre, à priori

MISE EN CONTEXTE :

Dans les entrevues avec les participants avec expérience, une question portait sur leur espoir, à priori, de s'entendre avec l'autre personne impliquée dans le problème légal. Le Ministère voulait aussi observer si cet espoir varie selon que la personne a elle-même mis en œuvre la démarche et selon la qualité de la relation entre les deux personnes en amont du problème légal.

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

Environ la moitié des participants du profil avec expérience ont indiqué qu'ils avaient espoir, à priori, de s'entendre avec l'autre personne.

Il n'y a pas de grande différence à ce niveau entre les personnes qui avaient elles-mêmes entrepris la démarche comparativement aux personnes qui ne l'avaient pas initiée, mais une petite variation a été décelée dans les entrevues. Celles qui avaient entrepris la démarche semblaient être davantage « très optimistes », tandis que celles qui ne l'avaient pas initiée affichaient un espoir moins catégorique (« assez, oui », « je me disais pourquoi pas, on verra », etc.).

Cet optimisme en amont semble varier davantage selon le type de problème dont il était question et, conséquemment, selon le type de relation qu'avaient les deux personnes impliquées. Lorsqu'il était question d'une personne plus proche (famille, ami, voisin proche) ou d'une personne jugée moins « de mauvaise foi » (« c'était la première fois que ce locataire-là dérangeait », « ça semblait juste être une erreur de la fille des ressources humaines », etc.), l'espoir semblait plus grand. Lorsqu'il s'agissait d'une personne plus éloignée (entreprise, employeurs, acheteurs, vendeurs) ou d'une personne perçue comme étant davantage de mauvaise foi (employeur qui « disparaît de la carte », locataire qui avait déjà causé des problèmes à plusieurs reprises, etc.), les personnes étaient un peu plus pessimistes.

Ainsi, il semble que de façon générale, les participants avec expérience étaient assez optimistes quant au fait de pouvoir s'entendre avec l'autre personne. Cela semble être encore plus vrai quand la relation était proche ou quand la personne jugeait l'autre de façon positive, tandis que cela l'est moins quand la relation était plus distante ou quand l'autre personne était jugée plus négativement.

1.5. Prise en charge, accompagnement ou délégation

MISE EN CONTEXTE :

Cette section visait à savoir si les personnes avec expérience avaient pris elles-mêmes le problème en charge ou si elles avaient souhaité déléguer la prise en charge du règlement à un tiers, et si elles avaient reçu des conseils d'un avocat ou d'un professionnel en marge de leurs démarches.

Ce sujet était aussi discuté avec les répondants sans expérience, afin de connaître quel type de prise en charge ils envisageraient s'ils vivaient un problème légal et qu'ils devaient le régler à l'extérieur des tribunaux.

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

Parmi les participants du profil avec expérience, ceux qui se sont rapidement entendus seuls avec l'autre personne ont pris en charge le règlement de leur problème et n'ont pas utilisé les services d'un avocat.

Ceux pour qui l'entente n'est pas arrivée rapidement en discutant avec l'autre, ainsi que ceux qui ont utilisé d'autres moyens visant à déléguer la prise en charge du problème, ont affirmé avoir utilisé les services d'un avocat.

Dans la plupart des cas, le but premier était d'obtenir des informations et des conseils auprès d'un avocat (parfois d'un notaire, de la Municipalité, de la Régie du logement, etc.). Lorsque la situation se détériorait tout de même ou lorsque cela « s'éternisait », alors les participants finissaient par déléguer le problème à l'avocat pour que ce dernier les représente.

Il ressort donc de ces discussions que généralement, les participants avaient l'intention de prendre en charge eux-mêmes le problème. Cependant, et comme cela avait été constaté pour le fait d'initier ou non la démarche, il semble que parfois, cela n'était « pas possible » : « l'autre avait déménagé, je ne pouvais plus l'appeler ou aller chez eux », « l'autre ne voulait rien entendre », etc. D'autres raisons exprimées pour avoir délégué le problème à un avocat est que finalement, c'était « plus compliqué », « ça traînait », « l'autre est arrivé avec un avocat donc je n'avais pas le choix d'en avoir un aussi... ».

Ainsi, d'une part, ces personnes ont tenté « autant que possible » d'amorcer les tentatives de règlements et de prendre en charge leurs problèmes légaux. Par contre, si cela s'est corsé, si le problème était plus « compliqué », elles se sont tournées vers un avocat, d'abord pour des conseils. Ensuite, si ce n'est pas suffisant et si le problème ne se résorbe toujours pas, elles finissent par déléguer complètement.

La conclusion est la même du côté des participants du profil sans expérience : la grande majorité affirment qu'ils tenteraient, dans un premier temps, « de faire ça seuls, et si c'est trop compliqué, c'est sûr qu'il faut un avocat ». Ils mentionnent qu'ils ne connaissent pas suffisamment le droit et les démarches pour prendre totalement en charge le problème, si ce dernier est compliqué ou s'il ne se règle pas facilement en négociant directement avec l'autre personne.

D'ailleurs, une certaine confusion apparaissait chez les participants du profil sans expérience lorsque cette section était abordée. Il semble y avoir une perception que dès qu'il y a l'intervention ou l'utilisation d'un avocat, c'est « judiciaire », c'est « pour un procès », ce n'est plus par « eux-mêmes », ce n'est donc pas « à l'extérieur des tribunaux ». La distinction entre les services d'un avocat (ou d'un autre professionnel du droit) et le « Tribunal », le « Procès » ou « aller en Cour » n'est pas spontanément faite – l'unique moyen qui semble correspondre à « l'extérieur des Tribunaux », dans l'esprit de plusieurs personnes, c'est de parler seul à seul, s'entendre directement avec l'autre personne, sans intervention d'un professionnel.

1.6. Expériences dans l'entourage

MISE EN CONTEXTE :

L'enquête devait permettre de savoir si la perception du répondant, qu'il ait lui-même de l'expérience ou non, pouvait être influencée, positivement ou négativement, par l'expérience de proches ou de connaissances.

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

Tant du côté du profil sans expérience que du profil avec expérience, peu de participants connaissaient des personnes qui ont réglé des problèmes légaux à l'extérieur des tribunaux. Les participants qui s'exprimaient sur un problème de travail indiquaient qu'ils avaient connu d'autres collègues qui avaient aussi eu des problèmes, mais sans en savoir davantage. Il en va de même pour ceux qui étaient propriétaires et qui se sont informés auprès d'associations et qui supposent dès lors que d'autres personnes comme eux ont effectivement le même genre de problème, mais sans en connaître dans leur entourage en particulier.

D'autres mentionnaient que des proches avaient fait de la médiation familiale lors d'une séparation, sans en dire beaucoup sur ces démarches, et en disant que l'expérience semblait avoir été difficile compte tenu de la situation (séparation, charge émotionnelle, changement de vie, etc.), mais globalement positive du point de vue légal.

Ainsi, l'étude n'a pas permis d'illustrer que la perception du participant quant aux modes de PRD est influencée, positivement ou négativement, par l'expérience de proches ou de connaissances.

Même sans expérience dans l'entourage, cette perception est au final assez positive pour le principe général d'éviter les tribunaux, malgré une méconnaissance des moyens. Nous verrons plus loin dans le rapport que les participants avec expérience n'hésiteraient pas à recommander à leur entourage de régler un tel problème à l'extérieur des tribunaux.

2. Connaissance des modes de PRD et information

2.1. Premier réflexe pour régler un problème légal en général

MISE EN CONTEXTE :

Lors des deux groupes de discussion, auprès des participants avec et sans expérience, une question visait à connaître ce à quoi ils avaient pensé ou penseraient, en premier, pour régler un problème légal.

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

Spontanément, le premier réflexe a été (pour les participants avec expérience) ou serait (pour les participants sans expérience) de tenter de discuter avec l'autre personne impliquée dans le problème. Comme cela a déjà été soulevé, la réalité n'est pas toujours aussi facile et pour diverses raisons, cette simple discussion peut ne pas se révéler suffisante.

Si cette discussion ne fonctionnait pas, les participants se sont tournés ou se tourneraient ensuite vers des sources pour premièrement s'informer sur leur problème, les lois et règlements en la matière, leurs droits, etc. Plusieurs mentionnent alors que cette recherche d'information serait pour en apprendre un peu, sans se considérer comme des experts dans le domaine légal, et donc pas nécessairement dans l'idée d'utiliser ces informations pour régler le problème eux-mêmes ni se lancer seuls dans les démarches légales.

Ils précisent également qu'ils chercheraient des ressources pour de l'information ou des conseils, selon le secteur ou le domaine du problème : l'Office de la protection du consommateur (OPC) pour un problème de consommateur, la Régie du logement pour un problème locatif, etc. D'ailleurs, ces sources d'informations plus « sectorielles » auxquelles se réfèrent les répondants naturellement sont souvent des organismes publics.

Ensuite, ils ont contacté ou contacteraient un avocat. D'autres professionnels sont aussi mentionnés (notaires, associations, etc.). Certains pensent à l'envoi d'une mise en demeure et à s'adresser à la Cour des petites créances.

De plus, un participant indique qu'avec les différentes expériences vécues, le stade de vie ainsi que l'évaluation des pour et des contre, si le problème ne s'est pas réglé facilement en discutant avec l'autre personne, il est alors parfois préférable d'abandonner complètement.

2.2. Connaissance des modes de PRD

MISE EN CONTEXTE :

Cette section des discussions avec les participants avec ou sans expérience, que ce soit en groupe ou en entrevue, visait à découvrir la connaissance qu'ils ont des règlements à l'extérieur des tribunaux et leur degré de connaissance des modes lorsqu'ils en nomment spontanément.

Il est intéressant de rappeler que, lors de l'enquête de 2016 (sondage téléphonique), une incohérence était soulevée à ce sujet. Lorsque les modes étaient suggérés aux répondants, la majorité de ceux-ci disaient les connaître *plutôt bien* ou *très bien*. Par contre, ils ne semblaient pas être en mesure de les décrire. Ils semblaient donc peut-être connaître vaguement les modes, voire les connaître seulement de nom.

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

Spontanément, les entrevues individuelles ont permis de constater que les personnes citent très peu les différents modes de PRD, même parmi les participants du profil avec expérience. Les participants aux entrevues individuelles ont généralement dit « de parler, discuter, négocier avec l'autre »; quelques personnes ont parlé de mise en demeure. Ils n'expriment pas, par exemple, la négociation assistée par avocat, la « médiation », l'« arbitrage », etc. Seulement deux participants qui avaient effectivement utilisé un de ces moyens ont mentionné celui qu'ils avaient utilisé (conciliation et arbitrage au travail), sans non plus connaître les autres modes. Quelques-uns ont dit « la médiation », mais « c'est pour le droit familial ».

Dans le groupe de discussion avec expérience, différents modes ont été nommés. Une personne mentionne les mécanismes de plaintes dans les ordres professionnels et une autre parle de « conciliation aux petites créances » — à la place de médiation aux petites créances. Une autre mentionne la justice réparatrice, ce qui réfère à l'offre de médiation d'un organisme de justice alternative. Une personne a mentionné la conciliation obligatoire en déontologie policière. Le service du protecteur du citoyen ainsi que la conciliation à la Régie du logement ont aussi été mentionnés dans ce groupe.

Dans l'ensemble, le niveau de connaissance semble généralement très faible, particulièrement dans le profil sans expérience où elle est pratiquement inexistante. Et, même dans le profil avec expérience, cette connaissance est mitigée : certains participants ont été capables de nommer des modes et, lorsque les exemples de médiation ou d'arbitrage sont donnés, ont pu se prononcer et dire « oui, c'est quand il y a une personne qui décide entre les deux ».

Il semble donc que les « noms » des modes puissent être un peu connus de la population (par exemple, la « médiation » familiale semble être relativement connue). Par contre, ils ne sont absolument pas assez connus pour que, d'une part, les répondants y pensent spontanément comme étant des moyens possibles de régler à l'extérieur des tribunaux, et d'autre part, pour qu'ils puissent les décrire, ne serait-ce que sommairement. Ce constat est similaire à ce que laissent supposer les résultats du sondage de 2016.

Étant donné la confusion et la méconnaissance constatées, comme cela était le cas pour l'implication d'un professionnel dans les démarches, il se peut aussi que ces « noms » de moyens soient associés au Tribunal, et non à la possibilité de régler à l'extérieur des tribunaux. Par ailleurs, les gens ne semblent pas comprendre spontanément qu'il pourrait y avoir une personne **neutre** entre eux et l'autre personne dans le conflit.

Dans les faits, les avocats peuvent intervenir en amont du tribunal comme au tribunal et il en va de même des modes de PRD. Cet état de situation semble confondant pour le public et, tel que mentionné précédemment, la perception du rôle des avocats se situe davantage au niveau du judiciaire. Il est possible que cela rejoigne la perception de la place des modes de PRD, qui seraient « plus formels » et donc associés au « tribunal ». La négociation directe est quant à elle spontanément jugée comme étant le principal moyen de régler « autrement qu'en procès ».

Il faudrait donc non seulement que les modes soient connus, mais il conviendrait aussi d'expliquer quel mode convient à quelle situation, à quel moment du processus y recourir, dans quel contexte et comment le faire (quels professionnels ou organismes contacter). Il existe un éventail de modes disponibles dans les services privés, communautaires, dans des organismes publics ou dans le système de justice.

Autant dans les groupes de discussion que dans les entrevues, les personnes ne savent pas non plus faire la différence entre les modes privés (offerts par des praticiens privés) et ceux offerts par des organismes publics; étant donné la faible connaissance générale de ces modes au total, cette distinction privés/publics n'est pas non plus spontanément faite.

Le contact avec ces modes, chez les participants avec une telle expérience, s'est souvent fait par référencement ou orientation d'un officier public (le juge nous y envoie, le greffier nous en informe – pour les petites créances, la Régie du logement nous le propose). L'information sur les modes **privés** de PRD ne semble pas rejoindre les justiciables à aucun moment du processus. Or ce sont justement ces modes qui vont permettre une intervention tôt dans le conflit, avant la judiciarisation.

De plus, le comportement des répondants nous indique que les « bons modes » doivent être associés aux « bons problèmes ». Ils seront connus lorsque la personne s'informerait sur un problème X et que le mode lui apparaîtrait comme une solution alternative aux tribunaux, parce qu'elle peut être utilisée dans le contexte du problème vécu.

2.3. Moyens pour s’informer et informations recherchées

MISE EN CONTEXTE :

Le Ministère cherchait à connaître les moyens pris pour s’informer sur les façons de s’entendre (sources préférées, avantages et inconvénients de chacune). Du côté des participants avec expérience, on voulait connaître les principaux éléments sur lesquels ils se questionnaient avant d’entreprendre leur démarche et observer leurs perceptions sur chaque enjeu.

Ces éléments étaient aussi discutés avec les répondants sans expérience, en les plaçant dans l’hypothèse où ils vivraient un tel problème légal et devaient s’informer sur les moyens de régler le problème à l’extérieur des tribunaux.

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

Ce sujet a légèrement été abordé dans certaines sections précédentes, mais rappelons que la grande majorité des répondants utiliseraient les moyens suivants pour s’informer :

- 1) Sur Internet ou auprès d’instances ou d’organismes pertinents : OPC, ministère de la Justice, etc. Il est toutefois important de noter que les mentions du ministère de la Justice pouvaient avoir été « suggérées » étant donné qu’il était dit aux répondants que l’étude était réalisée pour le Ministère. Ces sources serviraient à chercher de l’information sur la nature de leur problème, leurs droits. Il s’agit d’une première recherche pour s’informer globalement sur leur problème.
- 2) Chercher/contacter un avocat : tout d’abord pour des conseils et des informations (pour « officialiser » ou « compléter » la première recherche faite), parfois envoyer une lettre comme premier geste plus « officiel », puis éventuellement pour que le professionnel prenne vraiment en charge le dossier s’il ne s’est pas réglé jusque-là.

Chez les participants du profil avec expérience, il y a eu davantage de mentions de recherche d’information auprès d’autres sources que des avocats : notaires, au travail, dans l’entourage, auprès d’organismes qui sont pertinents pour la nature de leur problème (Régie du logement, Normes du travail, services juridiques dans certains domaines tels que jeunesse, hospitalier, assurances, etc.).

Les participants du profil sans expérience mentionnaient davantage les avocats seulement comme source possible d’informations ou d’accompagnement officiels. Spontanément, ils ne semblaient pas portés à se tourner vers des organismes ou des instances particulières (peut-être parce qu’ils n’en ont pas une connaissance assez grande).

Il est à noter que lors des discussions, que ce soit du côté du profil avec ou sans expérience, souvent, les participants se prononçaient plutôt sur les moyens utilisés pour s’informer en général pour régler leur problème et pour trouver des ressources. Ils ne se prononçaient généralement pas sur les moyens pour s’informer spécifiquement sur les modes pour régler leur problème à l’extérieur des tribunaux, notamment parce qu’ils ne connaissent pas ces modes.

2.4. Perceptions des mesures d'information potentielles

MISE EN CONTEXTE :

Le Code de procédure civile prévoit que les citoyens doivent considérer le recours aux modes privés de PRD avant de recourir au tribunal. Cette considération passe par l'étude, l'examen ou encore l'appréciation des modes disponibles et de leur pertinence dans la situation du citoyen. La première étape de cette considération pourrait se traduire par la collecte d'information, par le citoyen, sur les modes de PRD, leurs avantages et leurs limites, les processus, les ressources disponibles, etc.

En conséquence, des questions ont été posées pour connaître le degré d'ouverture des participants à s'informer sur ces avenues, voire à être obligé de s'informer préalablement au dépôt d'une poursuite. Il était aussi intéressant de savoir s'ils connaissaient l'obligation de considérer le recours à des modes de règlement des différends avant le dépôt d'une poursuite judiciaire.

Il est important de noter, pour ce point ainsi que les autres où des éléments sont abordés avec les participants sans expérience, que le Ministère souhaitait connaître leur perception sur des situations hypothétiques. Préalablement, ils étaient informés et invités à se placer dans une situation « où ils auraient à régler un problème légal à l'extérieur des tribunaux... ». Ces répondants sans expérience se prononçaient selon leurs hypothèses, selon ce qu'ils s'imaginaient alors.

Les participants ont également été questionnés au sujet de mesures qui pourraient être bonifiées ou mises en place pour les aider à remplir leur obligation légale. Les mesures mentionnées étaient une séance d'information volontaire ou obligatoire sur les modes de PRD et la possibilité de remplir un questionnaire d'autodiagnostic de sa situation, pour apprécier les options possibles de règlement, soit en ligne ou avec un organisme juridique.

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

Que ce soit dans le profil avec ou sans expérience, aucune personne ne pensait qu'il s'agissait d'une « réelle » obligation que de considérer le recours aux modes de PRD.

Plusieurs se prononçaient sur l'information à ce sujet de façon positive : « oui, ça serait bien d'avoir de l'information à ce sujet », « oui, c'est sûr que c'est mieux si on peut le régler comme ça » ou « oui, c'est mieux au moins d'essayer ».

Séance d'information obligatoire

MISE EN CONTEXTE :

En lien avec l'obligation de considérer le recours à des modes de règlement des différends avant le dépôt d'une poursuite judiciaire, la possibilité de suivre une séance d'information obligatoire, en ligne ou en personne, a été abordée avec les participants des deux groupes de discussion. Cette mesure potentielle s'inspirait des séances d'information sur la parentalité après la rupture, obligatoires depuis janvier 2016 et visant à informer sur le programme québécois de médiation familiale.

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

La séance d'information obligatoire semblait généralement bien accueillie auprès de ces participants. Les points suivants ont été soulevés :

- « Comment cela serait-il mis en marche? », qui informerait les personnes sur ces séances, qui les offrirait, à quelle « étape » d'un problème légal ces séances seraient-elles offertes, etc.
- Que ce soit obligatoire, cela peut être bien. Par contre, le mieux, ce serait que ce soit connu de façon générale par la population, pour que ces moyens puissent être explorés dès le début d'un problème légal.
- Il y a une préférence pour que ces séances d'information soient offertes en personne (et non virtuellement) : cela est plus « humain », cela permet de poser des questions, d'interagir, etc. Précisons toutefois que les participants étaient âgés dans la quarantaine et plus, donc les plus jeunes n'étaient pas représentés dans ce groupe de discussion. L'option virtuelle pourrait être jugée différemment chez les plus jeunes.
- Une personne voit cette séance d'information générale pour tous comme une démarche de plus dans un processus déjà lourd. Il aimerait une séance où lui et l'autre partie sont réunis par la personne qui dispense l'information.

Questionnaire de diagnostic

MISE EN CONTEXTE :

Toujours relativement au fait d'avoir à s'informer sur les modes de PRD, la possibilité de faire un diagnostic des besoins et des options de règlement, en ligne ou avec un organisme juridique, était aussi explorée dans les groupes de discussion.

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

L'utilisation d'un questionnaire de diagnostic des besoins et des options de règlement était aussi bien accueillie, avec les enjeux suivants :

- Ce serait une bonne façon de présenter de l'information claire et précise selon la nature du problème légal, qui serait facile à trouver sur Internet.
- Un questionnaire informatif en ligne devrait toutefois servir de point d'entrée et se terminer, selon les résultats du diagnostic, avec une référence vers les ressources ou organismes juridiques pertinents.

Ainsi, le concept de l'obligation de considérer les modes de PRD prévue au Code de procédure civile n'était pas connu. L'application concrète d'une potentielle mesure d'information obligatoire était quant à elle un peu floue.

Des mesures pour soutenir cette considération seraient généralement bien accueillies, avec toutefois, d'une part, un endroit (p. ex., sur Internet) où de l'information concise, facile à comprendre et pertinente selon la nature du problème serait disponible. D'autre part, une éventuelle présence « physique » d'information serait souhaitée, que ce soit une séance en personne ou des références vers les ressources disponibles.

Il faut aussi retenir qu'il a été plusieurs fois mentionné que cette obligation, de même que les modes de PRD sous-entendus, doivent d'abord être connus par la population générale, de façon à ce que l'obligation de considérer puisse être remplie « tôt » dans le processus légal.

Les points suivants ont été soulevés de manière générale, quant à l'obligation de s'informer et aux mesures qui pourraient soutenir cette obligation :

- Globalement, « tout le monde est pour la vertu ». Tous les participants étaient favorables à ce que l'information soit davantage disponible et à ce que les moyens de régler à l'extérieur des tribunaux soient plus connus et utilisés.
- Par contre, lors des échanges avec le groupe sans expérience, plusieurs ont vu une obligation de s'informer, par exemple en devant assister à une séance d'information, comme de l'ingérence du gouvernement dans leur situation. Cet argument n'a pas été spontanément soulevé dans les entrevues individuelles.
- Lors des discussions en groupe ainsi que dans les entrevues, principalement auprès des participants du profil avec expérience, des interrogations étaient soulevées, à savoir de quelle façon cette obligation de s'informer serait connue, et qui transmettrait ou comment pourrait être transmise cette information. Selon la plupart des participants, ce pourrait être bien que ce soit une obligation, mais il faudrait que ce soit facile de pouvoir la remplir.
- Certains participants du profil avec expérience ont aussi indiqué qu'avec l'obligation de s'informer, cela pourrait aider à ce que les deux personnes soient à un niveau égal de connaissances (par exemple, éviter qu'une des deux personnes soit d'avance très informée et bien « munie » alors que l'autre ne connaîtrait pas du tout les moyens et serait ainsi désavantagée).

3. Obtenir de l'aide d'un tiers privé, public ou communautaire

MISE EN CONTEXTE :

Le Ministère souhaitait connaître les milieux vers lesquels les répondants se tourneraient pour obtenir de l'aide concrète, les perceptions qu'ils ont envers chaque catégorie de tiers et quelles sont les attentes en matière de services de prévention et de règlement des différends.

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

En distinguant trois types de milieux (tiers privé ou payant, tiers public et tiers communautaire ou gratuit), il semble que les participants se tourneraient davantage vers un tiers privé (un avocat) pour de l'aide concrète, pour de l'accompagnement ainsi que pour la prise en charge complète du problème, lorsque nécessaire.

Certains se tourneraient aussi vers un tiers public ou communautaire (gratuit), mais plutôt pour avoir de l'information, des conseils, et non pas une prise en charge ou une intervention directe en vue de régler le problème. Il semble aussi y avoir une perception que les organismes communautaires ou gouvernementaux pouvant offrir de l'aide légale sont uniquement très spécialisés dans un domaine ou secteur en particulier (p. ex. santé mentale, immigration, usagers de la santé, regroupements de locateurs ou de locataires, etc.).

Spontanément, les participants ne mentionnent pas qu'ils iraient chercher de l'aide concrète d'un tiers public, partiellement payant ou gratuit, à part les mentions du ministère de la Justice qui pourrait les informer ou les orienter. Lorsque l'aide juridique était suggérée en exemple, l'opinion à ce sujet était mitigée : « souvent, ils n'ont pas les meilleures ressources », « ils sont tellement débordés ». La perception de l'aide juridique n'est donc pas très favorable au premier abord, possiblement parce qu'il semble aussi y avoir une méconnaissance à ce sujet (au niveau de l'admissibilité selon le salaire, par exemple).

Certains participants ont exprimé la perception que lorsqu'on se rapproche de ce qui est public, voire communautaire aussi, la démarche est moins rapide que lorsqu'on traite directement avec un professionnel privé.

La perception générale semble être que si la personne a besoin d'un peu plus que de petits conseils, c'est le professionnel privé qui l'aidera davantage (« quand c'est ton avocat, c'est toi qui le paies, c'est sûr qu'il travaille **pour** toi »).

Une confusion est observée puisque personne ne pense à un tiers ou à un professionnel des modes de PRD (médiateur privé, médiateur citoyen bénévole ou conciliateur public, par exemple) au cours de l'évaluation des services de ces trois types de milieux, ce qui était pourtant l'objet de la question. Encore une fois, la méconnaissance des modes de PRD est probablement en cause.

4. Praticien

MISE EN CONTEXTE :

Pour les participants sans expérience, l'intervieweur les plaçait dans la situation hypothétique suivante : « Si vous et l'autre deviez mandater une personne impartiale (neutre) (professionnelle ou bénévole) pour vous aider à régler le problème... »

Il est important de noter que lors des discussions avec les participants du profil sans expérience, au moment d'aborder cette question, un peu en lien avec la faible connaissance des modes de PRD et le fait qu'ils n'aient pas vécu une telle expérience, ces participants ne semblaient pas comprendre spontanément qu'il pourrait y avoir une personne **neutre** entre eux et l'autre personne dans le conflit. Ils pensent d'abord que s'ils cherchaient un avocat, ce serait pour eux-mêmes, pas pour l'autre personne ni pour agir en impartialité.

Ainsi, puisque cette notion était très confuse, malgré des explications, les participants sans expérience (et la majorité du profil avec expérience aussi) se réfèrent à un avocat pour cette section de l'étude.

Pour les participants avec expérience, s'ils avaient utilisé les services d'une telle personne, ils se prononçaient alors sur cette expérience avec un praticien.

4.1. Expériences vécues avec un praticien et satisfaction

MISE EN CONTEXTE :

Ces enjeux étaient traités seulement avec les répondants avec expérience, dans le but de connaître globalement le profil du praticien et la satisfaction envers les services rendus.

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

Étant donné que la majorité avait réglé le problème « seul à seul » avec l'autre personne ou en utilisant les services d'un avocat, seulement deux personnes ont affirmé avoir utilisé les services d'une personne neutre pour les aider à régler le problème :

- Un ami commun : une personne avait tenté d'interposer un ami commun dans les discussions, sans que cela ne règle le problème finalement. Le participant était tout de même satisfait d'avoir fait cette tentative.
- Une démarche en conciliation : la conciliation, suggérée par les avocats, était toutefois arrivée vers la fin des démarches, soit juste avant de se présenter au Tribunal (conférence de règlement à l'amiable devant la juge, pour un cas de vice-caché). La satisfaction du participant face à l'intervention de cette personne neutre (et à cette démarche) était très grande, soulignant qu'une telle personne aide à « calmer le jeu ». Dans ce cas précis, la personne neutre était juge, ce qui peut affecter positivement la perception du tiers.

Lorsqu'il était demandé aux participants n'ayant pas fait appel à une personne impartiale pourquoi ils ne l'avaient pas fait, c'était parce qu'ils se sont entendus seuls ou avec les services d'un avocat. La plupart d'entre eux disent aussi qu'ils ne voient pas comment ils pourraient demander une personne neutre (rappelons qu'il y a beaucoup de confusion et peu de connaissance sur le sujet).

À noter que certaines personnes du profil avec expérience auraient peut-être pu affirmer avoir utilisé les services d'une personne neutre, mais étant donné la confusion sur le sujet, ils n'avaient pas cette impression.

Par exemple, un participant a dit que, suite au dépôt de griefs par son syndicat, il y avait eu une rencontre qu'il croit « d'arbitrage » (sans en être certain). Spontanément, il ne nomme pas la personne qui était présente à cette rencontre comme étant un tel praticien. Lorsqu'en entrevue, cela lui était ensuite suggéré, « la personne qui est intervenue à cette rencontre, était-elle neutre? », il mentionne qu'il ne savait pas vraiment d'où venait cette personne, qu'il s'est davantage fié à son représentant syndical.

Dans les cas des personnes qui avaient fait appel aux Normes du travail, à une association de copropriétaires, etc., elles disent alors ne pas avoir utilisé les services d'une telle personne neutre provenant de ces organismes, mais plutôt avoir obtenu des informations, des indications sur les démarches possibles, des renseignements.

4.2. Moyens pour trouver un praticien

MISE EN CONTEXTE :

Le Ministère désirait connaître la manière dont le répondant s'y prendrait pour trouver un praticien. Ce sujet a été abordé lors des entrevues individuelles des deux profils (avec et sans expérience).

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

Parmi les participants n'ayant pas fait appel à une personne neutre ou n'ayant pas d'expérience, dans l'hypothèse où ils devraient trouver une telle personne, c'est sur Internet qu'ils la chercheraient, soit par une recherche générale, soit par un site officiel tel que le Barreau ou la Chambre des notaires.

Certaines personnes utiliseraient aussi les recommandations de leur entourage.

4.3. Attentes et besoins envers le praticien

MISE EN CONTEXTE :

Cette question devait permettre de connaître les besoins et les attentes des participants envers un praticien.

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

En insistant sur le fait qu'il s'agit d'une recherche pour trouver une personne impartiale (et non leur propre avocat), les attentes des participants vis-à-vis de cette personne ainsi que leurs besoins seraient :

- Spontanément, que la personne « ne charge pas trop cher », mais qu'elle soit « quand même bonne dans le domaine ».
- Ensuite, qu'elle soit effectivement « vraiment impartiale », par exemple dans un conflit avec l'employeur, que ça ne soit pas « une personne payée par l'employeur ».

Il semble que les participants chercheraient une personne impartiale dans le but de recevoir des conseils, et non pour « décider » ou « régler » le problème. Plusieurs ont ainsi exprimé « ça serait pour qu'elle dise si je suis dans mes droits ou pas, si j'ai raison ou pas, mais pas pour décider, plutôt pour me dire si je suis sur la bonne voie ».

Le concept même de « personne impartiale », qui pourrait effectivement décider ou discuter avec les deux personnes impliquées, semble flou. Lorsqu'on suggère l'intervention d'une personne impartiale, les participants semblent davantage espérer d'elle un accompagnement personnel, pour eux-mêmes, et non l'utilisation de son impartialité entre les deux personnes.

4.4. Perceptions liées au coût

MISE EN CONTEXTE :

Le Ministère cherchait à connaître les critères sur lesquels le répondant, avec ou sans expérience, base sa réflexion pour dire si le recours à de tels services est onéreux (préjugés défavorables ou favorables en lien avec une expérience passée, l'expérience de pairs, une recherche préalable d'information, etc.).

Cette section devait aussi permettre de quantifier la somme que les participants seraient prêts à déboursier pour retenir les services d'une telle personne et leurs préférences à ce sujet (pourcentage de la somme en jeu, tarif forfaitaire, etc.).

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

Puisque la quasi-totalité des participants, tant avec que sans expérience, pensent à l'embauche d'un avocat ou d'un autre professionnel dédié à leur cause, lorsque la question des coûts est abordée, l'opinion est claire : « ça coûte cher ».

Même sans expérience avec l'utilisation de services d'un avocat, le préjugé est unanime : « c'est très onéreux ». En tentant de savoir d'où vient cette impression, la réponse est vague : « tout le monde sait ça ». Cette opinion n'est donc pas basée sur une recherche d'information ou sur une information précise, mais sur une impression générale et parfois sur les commentaires faits ou entendus dans l'entourage (« son divorce lui a coûté les yeux de la tête »).

Tout de même, certains participants viennent ajouter que cela n'affecte pas nécessairement leur opinion des avocats en général : « c'est normal, ils doivent faire de l'argent eux aussi », etc.

Quant au montant qu'ils seraient prêts à déboursier pour retenir les services d'une personne impartiale (ils sont toutefois confus et se réfèrent toujours à l'embauche, pour eux, d'un professionnel), la réponse est difficile à formuler : « cela pourrait dépendre beaucoup du contexte », « ça dépend combien d'heures l'avocat aurait à travailler sur mon dossier », etc.

Toujours en ayant en tête le salaire d'un avocat, il y aurait un certain intérêt pour avoir à payer un montant forfaitaire plutôt qu'un salaire horaire : la personne saurait à quoi s'en tenir, le professionnel aurait intérêt à faire avancer la cause le plus rapidement possible. Certains participants soulevaient qu'au bout du compte, le tarif horaire et le tarif forfaitaire finiraient probablement par s'équivaloir.

Lors des groupes de discussion, il était question de la médiation qui pourrait être offerte ou d'une aide financière gouvernementale pour consulter un professionnel ainsi que de montants forfaitaires chargés par les praticiens ou pour la « médiation au complet ». L'intérêt était assez élevé pour la médiation à tarif forfaitaire.

4.5. Connaissance de services gratuits ou d'organismes offrant de l'information gratuitement

MISE EN CONTEXTE :

En entrevues auprès des participants sans expérience, le Ministère voulait savoir s'ils connaissaient des services gratuits en matière de règlement à l'extérieur des tribunaux (par exemple, des services publics ou communautaires), et quelle en était leur perception.

De plus, en groupes de discussion auprès des deux profils de participants, des questions devaient permettre de valider la connaissance d'organismes qui offrent de l'information gratuitement et découvrir la perception associée à la crédibilité de ce genre d'organismes. Une question visait aussi à savoir si le nom des Centres de justice de proximité est connu.

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

Les services gratuits en matière de règlement des différends à l'extérieur des tribunaux ne sont pas beaucoup connus. Souvent, les participants reviennent plutôt à des sources d'information juridique en général, servant à orienter leurs démarches avec ou sans avocat, qui peuvent être gratuites, telles que :

- L'OPC;
- La Ville (pour la réglementation municipale, par exemple), Office municipal d'habitation;
- Les professionnels en cause ou experts (agent d'immeuble, entrepreneur en construction, etc.);
- Certaines compagnies d'assurances qui offrent des conseils gratuits;
- Des conseils juridiques offerts par l'employeur, programme d'aide aux employés, associations ou ordres professionnels;
- Sans en nommer spécifiquement, des organismes selon les différents domaines (travail, hospitalier, jeunesse, etc.).

En groupe de discussion, une personne a mentionné la clinique juridique étudiante de l'Université Laval. Un autre a mentionné les services gratuits d'avocats visant à vérifier le dossier d'une partie en vue d'une audience à la Division des petites créances. Il s'agit ici d'une référence à l'offre gratuite des jeunes Barreau, à Québec et à Montréal, par exemple. Nous avons aussi vu que, dans le groupe de discussion avec expérience, différents modes et organismes ont été nommés (petites créances, ordres professionnels, justice alternative, etc.).

En entrevues toutefois, les participants se référaient davantage aux sources d'informations possibles, et non aux organismes offrant des services.

Conséquemment, il n'est pas surprenant qu'aucun des participants ne connaissait les Centres de justice de proximité; un participant en groupe de discussion a exprimé que c'était peut-être à cet endroit qu'il s'était fait référé une fois, mais sans en être certain.

5. Entente et processus

5.1. Temps à accorder et temps investi

MISE EN CONTEXTE :

Auprès des répondants avec expérience, en entrevues individuelles, le Ministère désirait quantifier et qualifier le temps investi pour régler leur problème à l'extérieur des tribunaux et connaître leur opinion à ce sujet (est-ce que cela leur a paru court ou long, prise en considération de la durée du processus au complet par rapport aux heures de médiation seulement, etc.).

Auprès des répondants sans expérience, cette question devait valider combien de temps ils seraient prêts à investir pour en venir à une entente à l'extérieur des tribunaux, et s'ils investiraient du temps sur des heures de travail et durant la fin de semaine.

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

Du côté des participants avec expérience, le temps investi a été très court (quelques minutes ou quelques heures, le temps de discuter directement avec l'autre) ou très long (des années, avec des démarches impliquant des avocats).

Les personnes qui ont réglé le problème rapidement, en parlant avec l'autre personne, ont évidemment trouvé que cela s'était vite réglé et en étaient heureuses. Celles dont les démarches ont été plus ardues ne s'attendaient pas à ce que ce soit aussi long.

Pour les participants sans expérience, il était difficile d'estimer combien de temps serait acceptable pour qu'une entente à l'extérieur des tribunaux soit obtenue : « le plus court possible », « ça dépend du problème », etc. En insistant un peu auprès des participants lors des discussions, un délai acceptable se situerait autour d'un mois (quelques semaines).

Ces participants affirment qu'ils seraient prêts à investir du temps sur leurs heures de travail ou durant la fin de semaine. Par contre, certains disent que si cela devient à ce point compliqué qu'ils doivent y mettre plusieurs heures chaque semaine, ils délègueraient probablement le tout à un avocat.

Vraisemblablement, les avenues entre ces deux possibilités ne sont pas connues. Cela rejoint aussi plusieurs constats précédents (entre la discussion directe avec l'autre et la Cour, il ne semble pas y avoir d'« entre-deux », l'idée d'une personne neutre est difficile à concevoir, etc.).

5.2. L'entente par rapport au jugement

MISE EN CONTEXTE :

Le Ministère voulait connaître la perception des participants par rapport à une entente et un jugement : est-ce plus rapide d'obtenir une entente hors cour? Est-elle plus juste qu'un jugement?

Les répondants auraient-ils confiance qu'une entente négociée à l'extérieur des tribunaux soit aussi respectée, par l'autre, qu'un jugement, et pourquoi?

Le Ministère souhaitait aussi valider l'intérêt des participants à faire reconnaître une entente par le tribunal pour lui donner la même valeur qu'un jugement, et la somme qu'ils seraient prêts à déboursier pour cela.

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

Généralement, tous les participants sont d'avis qu'un processus d'entente à l'extérieur des tribunaux est plus rapide qu'un procès :

- Plusieurs participants avec expérience précisent toutefois que cela dépend du moment auquel arrive cette entente – si elle n'arrive qu'après des années de démarches, cela aura été tout de même long.
- Certains participants sans expérience mentionnent que oui ce serait l'idéal, ce serait plus rapide, mais si l'autre personne impliquée ne veut pas participer à cette démarche ou ne veut pas s'entendre, alors le procès est inévitable.

La perception semble donc être que lorsque le problème est judiciairisé, « dès que les avocats se mettent de la partie », « quand ça ne se règle pas juste en parlant avec l'autre », alors les délais sont longs. Conséquemment, l'opinion est que de s'entendre directement avec l'autre est plus rapide.

Est-ce qu'une entente à l'extérieur des tribunaux serait plus juste qu'un jugement rendu lors d'un procès? Les répondants sans expérience n'y voient pas vraiment de différence. Certains répondants avec expérience indiquent que ce n'est pas nécessairement plus juste, que la personne peut avoir à faire plus de compromis, mais que compte tenu des autres avantages (moins long, moins dispendieux), cela en vaut la peine.

À savoir si une entente aurait la même valeur qu'un jugement, si elle serait autant respectée : tant chez les répondants avec expérience que ceux n'en ayant pas, « une fois que l'entente est signée, c'est signé ». La différence de « force » ou de « valeur » entre les deux ne semble pas très connue, l'important étant que le tout soit signé à l'écrit par les deux personnes. Spontanément, les personnes interrogées n'expriment donc pas de craintes quant au fait que l'entente pourrait ne pas être respectée.

Comme les participants ne savent pas (ou peu) qu'il est possible de faire reconnaître une telle entente, lorsqu'on demande quelle somme ils pourraient déboursier pour cela, la confusion est encore une fois très grande. Ils ne comprennent pas qu'ils pourraient ou auraient à payer pour que ce soit reconnu par le tribunal. Globalement, lorsque des montants ont été exprimés, ils se situaient en moyenne autour de 50 \$ (mais avec une préférence pour que ce soit gratuit).

Les participants ne semblent pas non plus savoir que l'homologation d'une entente la rendrait publique : la confidentialité n'est donc pas, pour le moment, un facteur important dans le fait de régler à l'extérieur des tribunaux. Quelques participants avec expérience savaient que « c'était public au tribunal » et déploraient qu'alors, l'autre personne « peut avoir dit n'importe quoi ».

Ainsi, généralement, les participants souhaiteraient une entente, parce que cela sous-entend un processus moins long et moins dispendieux. La connaissance est ici aussi faible, voire nulle, quant à la différence entre la force exécutoire d'une entente et celle d'un jugement, tout comme la confidentialité. Tant qu'il s'agit d'une entente écrite et signée, l'opinion est très favorable.

5.3. Craintes et motivations – Extérieur des tribunaux par rapport aux tribunaux

MISE EN CONTEXTE :

Le Ministère cherchait à connaître les craintes et les motivations à régler à l'extérieur des tribunaux.

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

Comme exposé précédemment en abordant d'autres thèmes, les craintes et motivations qui se dégagent par rapport à régler un problème légal à l'extérieur des tribunaux comparativement à le régler aux tribunaux sont unanimes. Ce sont aussi les mêmes éléments qui reviennent lorsqu'on demande aux participants avec expérience quels ont été les points positifs ou négatifs de leur expérience :

- À l'extérieur des tribunaux : jugée comme la solution idéale, mais pas toujours possible, et surtout méconnue (« c'est de parler seul à seul avec l'autre personne »). Les participants souhaitent, par cette solution, de la rapidité et de l'économie, engendrant donc beaucoup moins de stress. Parmi les participants avec expérience et ayant eu de plus longues démarches, on souligne toutefois qu'il faut être ouvert et prêt à faire des compromis.
- Aux tribunaux : « ce n'est pas l'idéal, mais on n'a pas toujours le choix ». Les participants souhaiteraient que ce soit en dernier recours; par contre, ils ne connaissent pas les autres recours possibles. Dans leur esprit, généralement, les deux options sont soit de s'entendre en parlant avec l'autre, soit d'utiliser les services d'un avocat et ainsi être « au tribunal ». Le fait de régler devant les tribunaux est perçu comme très long, très dispendieux et apportant ainsi beaucoup de stress et d'impacts négatifs sur la vie quotidienne.

5.4. Perception du processus

MISE EN CONTEXTE :

Auprès des participants avec expérience, le Ministère voulait savoir si leur expérience a répondu à leurs besoins, s'ils ont trouvé cela simple ou compliqué, s'ils se sentaient en contrôle et impliqués dans le processus.

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

Ceux qui ont réglé rapidement en s'entendant avec l'autre personne ont trouvé cela plutôt simple et ont eu l'impression de garder le contrôle.

Ceux qui ont trouvé une entente suite à des démarches avec des avocats ont davantage trouvé le processus compliqué. Ils se sont sentis assez en contrôle, mais un peu moins par rapport à « toute la paperasse », « aux étapes » qu'ils ne connaissaient pas. C'est justement parce qu'ils ne se sentaient pas à l'aise ou assez informés qu'ils ont délégué à un avocat, acceptant ainsi d'avoir moins le contrôle direct sur les démarches.

5.5. Satisfaction quant à l'entente obtenue, déboursés, exécution, impacts et intentions

MISE EN CONTEXTE :

Cette section devait permettre de connaître la satisfaction des participants avec expérience quant à l'entente obtenue et valider quels besoins ou attentes avaient été comblés.

Le Ministère souhaitait savoir combien les participants ont déboursé en tout pour régler leur problème à l'extérieur des tribunaux (connaître sur quoi portait la majorité des coûts et savoir si les participants jugent que les résultats en valaient la peine). La qualité de la relation actuelle avec l'autre personne (meilleure, pire ou la même) et le rôle de l'entente dans la relation étaient aussi abordés dans cette section.

De plus, le Ministère voulait savoir si le répondant serait prêt à régler un autre problème ainsi.

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

Tous ceux qui ont réglé facilement le problème (en discutant avec l'autre) ont indiqué être satisfaits de leur entente. Certains de ceux qui ont vécu des démarches plus difficiles ont précisé être satisfaits, mais ils ont trouvé que cela avait été long et dispendieux. D'ailleurs, les montants déboursés par ces participants varient énormément (certains ne pouvant pas donner de montant, étant donné qu'ils ont réglé le problème seulement en discutant). Chez ceux dont les démarches ont impliqué des avocats, les montants indiqués variaient entre 2 000 \$ et 70 000 \$. Il semble, logiquement, que plus les démarches ont été longues, plus les montants déboursés ont été élevés.

Tous les participants ont indiqué que l'entente était bien exécutée. Il s'agissait dans tous les cas d'une entente écrite; les participants ont moins confiance en une entente orale.

Quant aux relations avec les autres personnes impliquées, à la suite de l'entente, les résultats observés sont similaires à ceux présentés dans la section « *Espoir de pouvoir s'entendre à priori* » :

- Dans les cas où l'autre personne était déjà distante ou à priori jugée de façon négative (par exemple, employeur, voisin « éloigné » ou locataire récidiviste), cette relation est restée aussi distante ou inexistante.
- Dans les cas où l'autre personne était plus proche ou jugée plus favorablement (voisin proche, ami, etc.), les participants affirment que parfois, « sur le coup » ou « pendant le problème », la relation s'était détériorée, mais ensuite, elle est revenue aussi bonne qu'avant. De plus, la plupart de ces participants ajoutent spontanément que « ça aurait sûrement été pire si ça s'était rendu au procès », signifiant que la relation se serait sans doute encore plus détériorée, et peut-être plus définitivement, si le problème s'était réglé devant les tribunaux.

Ainsi, bien que cela ne soit pas spontanément dit par les participants, le maintien d'une relation avec l'autre personne (lorsque cette relation est déjà positive ou importante) serait un avantage lié au fait de régler un problème légal à l'extérieur des tribunaux.

Enfin, tous les participants recommanderaient, sans hésitation, à d'autres personnes de régler leurs problèmes légaux à l'extérieur des tribunaux.

6. Scénarios incitatifs

6.1. Incitatifs financiers

MISE EN CONTEXTE :

En groupes de discussion, des scénarios incitatifs ont été explorés, notamment dans la situation où le répondant devait payer pour régler un problème à l'extérieur des tribunaux. Le Ministère désirait connaître la perception des participants sur ces incitatifs financiers, sur la facturation forfaitaire comparativement à la facturation horaire, sur les crédits d'impôt, sur l'admissibilité de la médiation à l'aide juridique et sur le partage des frais entre les parties. Le partage des frais des modes de PRD entre les parties, en médiation ou en arbitrage par exemple, est une obligation du Code de procédure civile. Le Ministère souhaitait tout de même connaître l'opinion des participants sur cet élément (est-ce un avantage à leurs yeux?).

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

L'opinion des participants est pratiquement unanime : il ne faudrait pas que les personnes aient à payer pour régler un problème à l'extérieur des tribunaux. Les incitatifs financiers tels que des crédits d'impôt ou une forme de contribution selon le revenu (similaire au modèle de l'aide juridique) sont mal reçus :

- Même si les montants à déboursier étaient établis selon le revenu, comme cela est le cas pour l'aide juridique, la plupart des participants jugent que ce n'est de toute façon pas assez accessible (« il faut vraiment être pauvre pour être éligible »).
- Certains participants soulignent également que si l'une des deux personnes impliquées est significativement mieux nantie que l'autre, peu importe les incitatifs financiers, les deux ne seraient pas « à armes égales ».
- Par exemple, si le montant devait être partagé moitié-moitié entre les deux personnes, celle dont les revenus sont plus élevés serait moins pénalisée que celle dont les revenus sont plus faibles, pour qui le montant représenterait une plus grande dépense par rapport à son revenu.

6.2. Solutions gratuites

MISE EN CONTEXTE :

Dans la situation où le répondant aurait des solutions gratuites (intervention d'organismes publics ou communautaires), le Ministère voulait connaître l'opinion des participants sur des subventions pour rencontrer un professionnel ainsi que sur une plateforme électronique de gestion des litiges. Les subventions et la plateforme électronique serviraient avant qu'une poursuite soit déposée.

L'opinion des répondants sur les séances de médiation gratuites (volontaires ou obligatoires), qui pourraient être offertes après qu'une poursuite soit déposée par exemple, a aussi été étudiée.

RÉSULTATS ET INTERPRÉTATION :

Les solutions gratuites sont de loin préférées aux incitatifs financiers dans ce contexte.

Subventions

Avant qu'une poursuite soit déposée (quoique ce concept est aussi un peu confus dans l'esprit des participants), la possibilité de recevoir une subvention pour rencontrer un professionnel de leur choix est assez bien reçue.

L'impression spontanée des participants est que cette subvention serait alors utilisée lorsqu'ils recherchent les premiers conseils auprès d'un avocat.

Séance de médiation gratuite

Une ou plusieurs séances de médiation gratuite est sans doute l'incitatif jugé le plus favorablement. Le modèle de la médiation familiale est d'ailleurs cité en exemple à plusieurs reprises.

Une variation intéressante est constatée selon le profil des participants :

- Ceux qui n'ont pas d'expérience préféreraient davantage qu'une telle séance soit volontaire : « tu ne peux pas forcer l'autre personne », « ça ne donne rien d'obliger si ça n'aboutit à rien », etc.
- Ceux qui ont de l'expérience opteraient plutôt pour le caractère obligatoire : ils ont vécu les avantages de régler ailleurs qu'au tribunal, et ils jugent que « même si tu y vas à reculons », ce serait toujours préférable.

Plateforme électronique

L'idée de la plateforme électronique de gestion des différends engendre une réaction plutôt négative. Les participants y seraient ouverts si cette plateforme servait à offrir de l'aide, des renseignements, de l'accompagnement, et non une décision (ceci rejoint l'opinion relative à la possibilité d'avoir un questionnaire ou des informations en ligne, mais seulement à titre informatif).

Plusieurs mentionnent aussi qu'en rendant le processus complètement virtuel, le « côté humain » serait perdu et le caractère parfois émotif, « méchant », pourrait être encore plus exacerbé si la personne n'a pas de contact direct avec l'autre personne ni avec un professionnel.

Un autre argument soulevé contre une telle plateforme est qu'il faut considérer qu'une partie de la population n'est pas nécessairement outillée pour bien organiser son dossier et l'exprimer dans des documents électroniques écrits.

Il est toutefois important de noter que les participants avec expérience dans le groupe de discussion étaient tous âgés de 45 ans ou plus; ces participants ont exprimé que les « plus jeunes » seraient peut-être davantage ouverts à des solutions électroniques, sans qu'il s'agisse pour autant d'une bonne solution.

Dans les entrevues individuelles, davantage de participants étaient plus jeunes. Ce thème précis n'était pas abordé, mais au cours des discussions, il n'est pas apparu spontanément un plus grand intérêt pour des sources d'information ou des décisions électroniques.

CONCLUSIONS D'ENSEMBLE

Globalement, cette étude a permis de constater que :

- La connaissance des modes de PRD et des démarches juridiques en général est très faible, souvent quasi nulle, chez les personnes interrogées. La méconnaissance ou la confusion est perçue globalement, mais aussi plus spécifiquement sur les points suivants :
 - Les moyens de régler les différends à l'extérieur des tribunaux semblent se résumer, dans les perceptions, à une seule courte étape de « parler seul à seul avec l'autre personne ».
 - S'il y a intervention ou recours à un avocat ou un autre professionnel, parce que les discussions sont rompues, cela semble signifier pour les participants que la personne est rendue « aux tribunaux », donc à judiciaireiser le différend. Comme les modes de PRD ne sont pas connus, le fait d'aller chercher une personne impartiale sème la confusion, les participants ne pensent spontanément qu'à l'intervention d'un avocat dans son rôle traditionnel de représentation de son client.
 - L'obligation de considérer les modes de PRD (en référence à l'article 1 du Code de procédure civile) est méconnue.
 - Les participants ne font pas la différence de valeur ou de force entre une entente et un jugement et ne voient pas la nécessité de faire reconnaître une entente par la cour.

- Malgré la méconnaissance générale, l'opinion est très favorable au principe de régler des problèmes légaux à l'extérieur des tribunaux. Dans l'esprit de tous, avec ou sans expérience personnelle ou dans l'entourage, il est clair qu'il faut tenter de s'entendre autrement qu'en allant en procès. Ce serait d'ailleurs ce qu'ils privilégieraient (mais ils ne réfèrent pas aux modes de PRD en tant que tels, plutôt à une discussion informelle entre eux et l'autre personne).

- Les avantages perçus liés au fait de régler à l'extérieur des tribunaux sont les mêmes, que les participants aient de l'expérience à ce sujet ou non : c'est plus rapide et moins dispendieux. Cela pourrait aussi aider à maintenir une relation qui était bonne avant le problème.

- Considérant la perception généralisée que les démarches judiciaires sont globalement très onéreuses, il n'est pas surprenant que l'incitatif jugé le plus favorablement soit l'offre d'une ou de plusieurs séances de médiation gratuite, de façon similaire au modèle de médiation familiale. Des avantages d'équité sont aussi vus dans cette solution gratuite. Il semble par ailleurs, principalement selon certains participants ayant de l'expérience, que ces séances de médiation devraient être obligatoires, même si une des deux personnes pourrait être plus pessimiste devant ce scénario.

- Les modes de PRD ne sont absolument pas assez connus pour d'une part, que les répondants y pensent spontanément comme étant des moyens possibles de régler à l'extérieur des tribunaux, et d'autre part, pour qu'ils puissent les décrire, ne serait-ce que sommairement. La population est donc très ouverte à régler à l'extérieur des tribunaux, mais n'en connaît pas les moyens.

- Étant donné la confusion et la méconnaissance constatées, il faudrait non seulement que les modes soient d’abord connus, mais il conviendrait aussi d’expliquer quel mode convient à quelle situation, à quel moment du processus y recourir, dans quel contexte et comment le faire (quels professionnels ou organismes contacter).

- Dans le même ordre d’idées, il faudrait faire connaître les modes de PRD lorsque les personnes s’informent sur leurs droits et responsabilités afin, d’une part, qu’elles les connaissent, et d’autre part, qu’elles y aient recours le plus tôt possible dans leurs démarches.

- L’information sur les modes privés de PRD ne semble pas rejoindre les justiciables à aucun moment du processus. Pourtant, ce sont justement ces modes qui vont permettre une intervention tôt dans le conflit, avant la judiciarisation.

- L’information sur le mode de PRD approprié à une situation doit être fournie dans le contexte du problème vécu, qui est le point de départ des démarches du citoyen.

ANNEXES : GUIDES D'ENTREVUE ET D'ANIMATION

<p>Auriez-vous plutôt tendance à proposer à l'autre de régler à l'extérieur des tribunaux ou à attendre sa proposition? Pourquoi?</p>	<p>On cherche à savoir si le répondant est proactif en matière de règlement de différends.</p>
<p>Auriez-vous plutôt tendance à régler le problème par vous-même ou mandater une personne pour le faire à votre place (par exemple un avocat)? Pourquoi?</p>	<p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avantages; • Inconvénients; • Perception du répondant à gérer seul un problème légal qu'il considère compliqué vs simple; • Sommes en jeu; • Types de litiges pour lesquels il se représenterait seul vs ceux qu'il ne le ferait pas; • Etc.
<p>INFORMATION</p>	
<p>Connaissez-vous des façons de régler un problème légal autrement que par un procès?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Oui <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nommez-les (spontanément) ▪ Pourriez-vous me les décrire sommairement? 	<p>On cherche à connaître le degré de connaissance des modes qu'il nomme spontanément.</p>
<p>Si vous aviez à rechercher de l'information au sujet de règlement de problèmes légaux à l'extérieur de tribunaux, qu'aimeriez-vous savoir?</p>	<p>On cherche à connaître les principaux éléments sur lesquels le répondant se questionnerait avant d'entreprendre sa démarche.</p> <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le coût; • Les processus; • Les professionnels qui exercent; • Le taux de succès; <ul style="list-style-type: none"> ○ Les expériences d'autres personnes; • Comment joindre un professionnel; • Etc. <p>Tenter de connaître les perceptions de chaque enjeu (par exemple, je cherche de l'information sur le taux de succès parce que j'ai l'impression qu'il n'est pas très élevé ou je cherche de l'information sur les professionnels qui exercent, car j'aimerais savoir ce qu'ils peuvent faire pour m'aider, etc.).</p>

<p>Quel moyen utiliseriez-vous pour vous informer?</p>	<p>On cherche à connaître les moyens qu’il prendrait pour s’informer sur les façons de s’entendre et pourquoi.</p> <p>Par exemple ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recours à un proche (ami, parent, etc.); • Internet; • Organisme public ou communautaire; • Professionnel du droit; • Etc. <p>Questionner le répondant sur ses sources préférées et ses perceptions quant aux avantages et aux inconvénients de chaque moyen nommé (surtout la crédibilité de chacun et la facilité pour y avoir accès).</p>
<p>PRATICIEN</p>	
<p>Si vous et l’autre deviez mandater une personne impartiale (neutre) (professionnelle ou bénévole) pour vous <u>aider</u> à régler le problème...</p>	
<p>Quels moyens utiliseriez-vous pour la trouver?</p>	<p>On cherche à connaître la manière dont le répondant s’y prendrait pour trouver le praticien.</p> <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Par recommandation (proche, organisme d’information, etc.); ▪ À la suite d’une recherche Web; ▪ Après avoir vu une publicité; ▪ Etc.
<p>Quels seraient vos besoins envers elle?</p>	<p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une formation reconnue; ▪ Des honoraires répondant à mon budget; ▪ Une bonne réputation; ▪ Qu’il décide pour nous; ▪ Qu’il nous aide à trouver nos propres solutions; ▪ Etc.
<p>D’après vous, est-ce que le recours à une telle personne est onéreux? Pourquoi?</p>	<p>On cherche à connaître les critères sur lesquels le répondant base sa réflexion (préjugés défavorables ou favorables en lien avec une expérience passé, l’expérience de pairs, une recherche préalable d’information, etc.).</p>

<p>Quelle somme seriez-vous prêt à déboursier pour retenir ses services?</p>	<p>Par exemple :</p> <p>Échelle quantitative</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0-1000\$; • 1000-2000\$; • 2000\$+; <p>Ou un pourcentage de la somme en jeu (ex, 10%, 20%, 30%, etc.)</p> <p>Vérifier la préférence entre des coûts basés sur un tarif horaire et un tarif forfaitaire. Est-ce que le tarif forfaitaire peut être un facteur incitatif d'embauche pour le répondant?</p>
<p>Selon vous, est-ce que chacun devrait payer une part des frais associés à l'embauche d'une telle personne.</p>	<p>On cherche à connaître la perception du partage des coûts.</p> <p>Par exemple, est-ce que les coûts doivent être payés par la personne qui initie la démarche? Est-ce que le répondant croit qu'il doit déboursier la moitié des frais pour coopérer correctement? Etc.</p>
<p>Connaissez-vous des services gratuits en la matière?</p>	<p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Services publics; • Services communautaires; <p>Si oui, les nommer, puis tenter de connaître la perception envers ces services (qualité, proximité, réponse aux besoins, expérience avec ces services, etc.).</p>
<p>ENTENTE</p>	
<p>Combien de temps seriez-vous prêt à investir pour en venir à une entente à l'extérieur des tribunaux?</p>	<p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heures; • Jours; • Semaines • Mois • Etc. <p>Voir si le répondant est prêt à investir du temps sur des heures de travail et durant la fin de semaine.</p>
<p>Croyez-vous que cette solution serait plus rapide qu'un procès? Pourquoi?</p>	<p>On cherche à savoir si la personne est capable d'évaluer les gains de temps vs le temps pour régler devant les tribunaux.</p> <p>Identifier les avantages par rapport au gain de temps.</p> <p>Identifier les perceptions des répondants au sujet des délais judiciaires (inscription au rôle, dépôt du jugement, etc.).</p>

<p>Croyez-vous qu'une entente négociée à l'extérieur des tribunaux est plus juste qu'un jugement rendu lors d'un procès? Pourquoi?</p>	<p>Est-ce plus juste parce qu'elle :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ N'est pas imposée; ▪ A été négociée; ▪ Contient des éléments non juridiques importants pour moi (ex. : un engagement comportemental de l'autre personne pour l'avenir, etc.); ▪ Est non contraignante; ▪ Etc.
<p>Auriez-vous confiance qu'une entente négociée à l'extérieur des tribunaux soit aussi respectée, par l'autre, qu'un jugement? Pourquoi?</p>	<p>On cherche à connaître les facteurs qui font croire au répondant que l'entente serait respectée ou non.</p> <p>On cherche à connaître la perception du répondant sur l'entente vs le jugement.</p>
<p>Seriez-vous intéressé à faire reconnaître votre entente par le tribunal pour lui donner la même valeur qu'un jugement? Pourquoi?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quelle somme seriez-vous prêt à déboursier pour la faire reconnaître? 	<p>On cherche à connaître les craintes du répondant envers une entente non contraignante ou ses perceptions quant aux avantages d'une entente non contraignante.</p> <p>Échelle quantitative privilégiée pour la question financière.</p>
DONNÉES SOCIODÉMOGRAPHIQUES	
<ul style="list-style-type: none"> • Sexe; • Âge (groupes); • Situation familiale; • Revenu; • Scolarité; • Région; 	<p>Selon les pratiques et usages en la matière du fournisseur.</p>

Grille d’entrevue – Avec expérience

Questions discriminatoires lors du recrutement des répondants :

1 - Avez-vous déjà réglé un problème légal avec quelqu’un, qui aurait pu vous amener devant le tribunal, mais que vous avez décidé de régler autrement?

OUI

2 – Est-ce que ce problème concernait un litige en matière familiale (ex : divorce, séparation, garde d’enfants, pension alimentaire) ou un dossier déposé à la Cour des petites créances (dossier qui a été traité avec le programme de médiation ou le Projet pilote de médiation obligatoire aux petites créances) ?

NON

Questions (projets)	Commentaires et orientations pour l’interviewer - Besoins de recherche
DESCRIPTION ET PRISE EN CHARGE	
<p>Connaissez-vous une personne qui a réglé un problème légal à l’extérieur des tribunaux?</p> <p>○ Oui</p> <p>Selon ce que vous en savez, est-ce que cette expérience semble avoir été positive?</p>	<p>On cherche à savoir si la perception du répondant pourrait être influencée (positivement ou négativement) par l’expérience de proches ou de connaissances.</p> <p>Si oui, pourquoi et comment la situation a-t-elle été réglée?</p>
<p>Quel est le problème légal qui vous a amené à régler à l’extérieur des tribunaux et non par procès?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relations de voisinage; • Consommation (biens ou services); • Construction; • Commercial (entre entreprises); • Succession; • Etc. <p>Chercher à quantifier les sommes en jeu si possible (par exemple 5000\$, 10 000\$, etc.)</p>
<p>Quel était votre type de relation avec l’autre?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ami; • Collègue; • Membre de la famille; • Fournisseur; • Entreprise; • Etc.

<p>Est-ce vous qui avez proposé à l'autre de régler votre problème à l'extérieur des tribunaux?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oui <ul style="list-style-type: none"> ○ Quels avantages recherchez-vous pour procéder ainsi plutôt que de privilégier un procès? 	<p>On cherche à savoir si le répondant est proactif en matière de règlement de différends.</p> <p>On cherche à connaître ses motivations (ce qu'il espère) à régler autrement qu'avec un procès et pourquoi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapidité; • Diminuer les coûts; • Maintien d'une relation; • Confidentialité; • Etc.
<p>Avez-vous bon espoir de pouvoir vous entendre avec l'autre, à priori? Pourquoi?</p>	<p>Il sera intéressant de connaître la perception d'une personne qui n'a pas initié la démarche à ce sujet (en lien avec la question précédente).</p> <p>De plus, il serait important de voir la qualité des relations (en amont du problème légal) des deux personnes (croiser avec la question sur le type de relation avec l'autre).</p>
<p>De quelle façon (par quel moyen) avez-vous réussi à vous entendre?</p>	<p>On cherche à savoir quel mode de règlement des différends a été utilisé et non la finalité de l'entente.</p> <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Régulé seul avec l'autre (sans aide); • Négociation; • Médiation; • Conciliation; • Arbitrage; • Conférence de règlement à l'amiable; • Etc.
<p>Avez-vous mandaté un avocat pour vous représenter, c'est-à-dire pour échanger avec l'autre à votre place, pendant le processus? Pourquoi?</p>	<p>On cherche à savoir si le répondant a pris lui-même le problème en charge ou s'il l'a délégué.</p> <p>On cherche aussi à savoir s'il a reçu des conseils d'un avocat ou d'un professionnel en marge de sa démarche.</p>

INFORMATION	
<p>Quel moyen avez-vous utilisé pour vous informer sur la façon de régler votre problème?</p>	<p>On cherche à connaître les moyens pris pour s’informer sur les façons de s’entendre.</p> <p>Par exemple ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recours à un proche (ami, parent, etc.); • Internet; • Organisme public ou communautaire; • Professionnel du droit; • Etc. <p>Questionner le répondant sur ses sources préférées et les avantages et inconvénients de chacune utilisée.</p>
<p>Quelles informations cherchez-vous à connaître prioritairement ?</p>	<p>On cherche à connaître les principaux éléments sur lesquels le répondant se questionnait avant d’entreprendre sa démarche.</p> <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le coût; • Les processus; • Les professionnels qui exercent; • Le taux de succès; <ul style="list-style-type: none"> ○ Les expériences d’autres personnes • Comment joindre un professionnel • Etc. <p>Tenter de connaître les perceptions de chaque enjeu (par exemple, je cherche de l’information sur le taux de succès parce que j’ai l’impression qu’il n’est pas très élevé ou je cherche de l’information sur les professionnels qui exercent, car j’aimerais savoir ce qu’ils peuvent faire pour m’aider, etc.).</p>
<p>Outre la façon utilisée pour régler votre problème, en connaissez-vous d’autres?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Oui <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nommez-les (spontanément) ▪ Pourriez-vous me les décrire sommairement? 	<p>On cherche à connaître le degré de connaissance des modes qu’il nomme spontanément.</p>

PRATICIEN	
<p>Avez-vous fait appel à une personne impartiale (neutre) pour vous aider à régler votre problème?</p> <p>(si oui, voir les prochaines questions – si non, demander pourquoi)</p>	<p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un médiateur; ▪ Un arbitre; ▪ Un juge (lors des Conférences de règlement à l’amiable); ▪ Etc.
Si OUI (à la question précédente)	
<p>Était-il un professionnel ou un bénévole?</p>	<p>On cherche à connaître en quelque sorte le profil du praticien.</p> <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Professionnel du droit; ▪ Personne œuvrant dans <ul style="list-style-type: none"> ○ l’aide psychosociale; ○ la gestion ou l’administration; ○ les ressources humaines; ▪ Représentant d’un organisme public, privé ou bénévole; ▪ Etc.
<p>Quel moyen avez-vous utilisé pour le trouver?</p>	<p>On cherche à connaître la manière dont le répondant s’y est pris pour trouver le praticien.</p> <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Par recommandation (proche, organisme d’information, etc.); ▪ À la suite d’une recherche Web; ▪ Après avoir vu une publicité; ▪ Service qui a lui a été offert par un organisme public ou privé (service de plaintes, ombudsman, conciliation, arbitrage); ▪ Etc.
<p>Quels étaient vos besoins et vos attentes envers lui?</p>	<p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une formation reconnue; ▪ Des honoraires répondant à mon budget; ▪ Une bonne réputation; ▪ Qu’il décide pour nous; ▪ Qu’il nous aide à trouver nos propres solutions; ▪ Etc.
<p>Avez-vous été satisfait de ses services? Pourquoi?</p>	<p>Valider la satisfaction envers les aspects recherchés à la question précédente.</p> <p>Par exemple les éléments positifs et négatifs;</p>

PROCESSUS	
<p>Combien de temps estimez-vous avoir investi pour régler votre problème à l'extérieur des tribunaux?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Est-ce que cela vous a paru court ou long comparativement à ce que vous vous imaginiez? 	<p>Il faut penser au nombre d'heures de la médiation et AUKSI à la durée du processus. Par exemple la séance de médiation peut durer 4 heures, mais le processus complet peut demander des semaines, voire des mois.</p> <p>L'évaluation de la perception doit tenir compte de ces facteurs.</p>
<p>Avez-vous trouvé la façon de procéder simple ou compliquée? Pourquoi?</p>	<p>Tenter de croiser les réponses avec les besoins originaux (simplicité, rapidité, etc.).</p>
<p>Avez-vous eu l'impression de garder le contrôle sur l'issue de votre problème? Pourquoi?</p>	<p>Vérifier si la perception du contrôle a été la même tout au long du processus ou si à un moment le répondant a senti qu'il en avait plus ou moins selon les échanges.</p> <p>Faire attention au mot « contrôle » pour éviter le sens d'avoir le contrôle sur l'autre. On parle ici de contrôle dans l'esprit de participation active, proposition des solutions, prise de décision.</p>
ENTENTE	
<p>Considérez-vous satisfaisante l'entente obtenue avec l'autre?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Oui, pourquoi? ▪ Non, pourquoi? 	<p>On cherche à connaître quels besoins ou attentes ont été comblés.</p> <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Relation avec l'autre; ▪ Coûts; ▪ Rapidité; ▪ Contrôle; ▪ Confidentialité; ▪ Etc. <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difficultés de faire exécuter l'entente (les conditions de l'entente ne sont pas respectées); • Frais élevés pour le résultat perçu; • Sensation qu'il aurait pu avoir plus autrement; • Etc.

<p>Avez-vous fait reconnaître votre entente par la cour (c'est-à-dire, lui donner la même valeur qu'un jugement)?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Oui, pourquoi? ○ Non, pourquoi? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Est-ce que la confidentialité de l'entente était importante pour vous? Pourquoi? 	<p>Voir si les motivations à donner une force exécutoire à une entente peuvent être croisées avec les craintes évoquées dès le départ.</p> <p>On cherche à savoir si le répondant savait que l'homologation d'une entente la rendrait publique. On veut aussi connaître ses motivations à obtenir une entente exécutée sur la bonne foi de chacun.</p>
<p>Pourriez-vous me décrire vos relations avec l'autre aujourd'hui?</p>	<p>On cherche à savoir si les relations sont meilleures, pires ou les mêmes qu'avant le problème.</p> <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonnes; • Meilleures qu'avant; • Aucune relation; • Pires; • Se détériorent depuis; • Etc. <p>Voir quel rôle a joué l'entente dans la relation en question après coup.</p>
<p>Si vous aviez à régler un problème légal dans le futur, essaieriez-vous à nouveau de le régler à l'extérieur des tribunaux? Pourquoi?</p>	<p>On cherche à savoir si le répondant serait prêt à régler un autre problème ainsi.</p> <p>On cherche aussi à savoir si le répondant connaît ses obligations en la matière (obligation de considérer le recours à des modes de règlement des différends avant le dépôt d'une poursuite judiciaire)</p>

COÛTS	
<p>Combien avez-vous déboursé en tout pour régler votre problème à l'extérieur des tribunaux?</p>	<p>Voir sur quoi portait la majorité des coûts (à l'exclusion d'une somme versée à l'autre lors de l'entente – cette somme est probablement confidentielle selon l'entente).</p> <p>Évaluer selon une échelle quantitative lorsque possible (soit en moyenne par problème s'il y en a eu plusieurs ou seulement pour le dernier s'il n'y en a eu qu'un seul).</p> <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 0-1000\$; ▪ 1000\$-2000\$; ▪ 2000\$-5000\$; ▪ 5000\$-10 000\$; ▪ 10 000-15 000\$; ▪ 15 000\$+;
<p>Est-ce que cela en valait le coût? Pourquoi?</p>	<p>On cherche à connaître la perception du répondant sur les résultats vs la somme investie.</p>
DONNÉES SOCIODÉMOGRAPHIQUES	
<ul style="list-style-type: none"> • Sexe; • Âge (groupes); • Situation familiale; • Revenu; • Scolarité; • Région; 	<p>Selon les pratiques et usages en la matière du fournisseur.</p>

Guide d'animation – Groupes de discussion

Thèmes	Commentaires – Besoins de recherche
Réflexes pour régler un problème légal en général (pas seulement à l'extérieur des tribunaux)	
Quel est le point de départ ?	À quoi les répondants pensent-ils (ou ont-ils pensé) lorsqu'ils veulent régler un problème légal? Les tribunaux ? Les petites créances ? L'office de la protection du consommateur ? Envoyer une mise en demeure ? Est-ce qu'ils abandonnent ? Et pourquoi ? Qu'est-ce qu'ils savent des règlements à l'extérieur des tribunaux ?
Quelles sont les craintes de régler un problème au tribunal ?	Par exemple les délais, coûts, etc., et voir s'il y a consensus...
Quelles sont les craintes de régler un problème à l'extérieur des tribunaux ?	
Information	
Sources d'information et crédibilité	Quelle est la première source consultée (ou qui serait consultée) ? Quelles sont les perceptions (avantages) envers celle choisie par le répondant ?
Connaissance d'organismes qui offrent de l'information gratuitement	Quelle crédibilité ce genre d'organisme a-t-il à leurs yeux ? Est-ce que le nom des Centres de justice de proximité est connu (éléments de discussion) ?
Obligation de s'informer	Qu'est-ce que les répondants pensent de s'informer sur le règlement de problèmes à l'extérieur des tribunaux, avant de déposer une poursuite ? Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • Assister ou suivre à une séance d'information obligatoire ; <ul style="list-style-type: none"> ○ en ligne ; ○ en personne ; • Faire un diagnostic de ses besoins et des options de règlement ; <ul style="list-style-type: none"> ○ avec un organisme juridique ; ○ en ligne.
Obtenir de l'aide d'un tiers	
Tiers privé (payant)	Vers quels milieux les répondants se tourneraient-ils pour obtenir de l'aide concrète, et pourquoi ?
Tiers public (partiellement payant ou gratuit)	Quelles sont les perceptions envers chaque catégorie de tiers? Est-ce que les personnes perçoivent plus positivement l'aide d'un tiers privé (donc payant) ou l'aide de l'organisme communautaire (gratuit)? Pourquoi?
Tiers communautaire (gratuit)	Quelles sont les attentes en matière de services intégrés?

Scénarios incitatifs si le répondant (...) pour régler un problème à l'extérieur des tribunaux	
Est obligé de payer	<ul style="list-style-type: none"> • Incitatifs financiers <ul style="list-style-type: none"> ○ Perception quant à la facturation forfaitaire vs à l'heure ; ○ Crédits d'impôt ; ○ Contribution à l'aide juridique ; ○ Partage des frais entre les parties.
A des solutions gratuites (Intervention d'organismes publics ou communautaires)	<p>Avant qu'une poursuite soit déposée...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subventions pour rencontrer un professionnel ; • Plateforme électronique de gestion des litiges ; <ul style="list-style-type: none"> ○ Est-ce que la personne recherche de l'aide (ex. médiateur) ; ○ Est-ce que la personne cherche à se faire imposer une solution (ex. arbitrage – comme PayPal). <p>Après qu'une poursuite soit déposée</p> <ul style="list-style-type: none"> • Séance de médiation gratuite <i>volontaire</i>; • Séance de médiation gratuite <i>obligatoire</i>.
Expérience vécue (pour les personnes qui ont réglé à l'extérieur des tribunaux seulement)	
Perception du processus et de sa finalité	<ul style="list-style-type: none"> • Points positifs (le plus grand) ; • Points négatifs (le plus grand) ; • Avez-vous recommandé (ou recommanderiez-vous) à des proches le règlement à l'extérieur des tribunaux?
Exécution de l'entente	<ul style="list-style-type: none"> • Facilité ou difficulté à faire exécuter l'entente à l'amiable ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Entente orale ou écrite ? • En cas de difficulté, que recommandent-ils pour améliorer les choses (ex : une aide pour faire exécuter l'entente, recommandation de faire reconnaître l'entente par les tribunaux, etc.) ?