

Ministère de la Justice
Direction générale des services centralisés,
des solutions d'affaires et de la transformation

Médiation à la Division des petites créances
Guide de fonctionnement à l'intention des médiateurs

Octobre 2003
(mise à jour mai 2021)

Québec 

Table des matières

Présentation du document	3
Membres des ordres professionnels qui pourront agir à titre de médiateurs à la Division des petites créances	4
Accréditation des médiateurs	4
Responsabilités de la Direction générale des services centralisés, des solutions d'affaires et de la transformation	4
Attribution des mandats de médiation	5
Responsabilités du service de médiation	5
Responsabilités du médiateur	7
Rémunération des médiateurs	8
Responsabilité du médiateur	8
Responsabilités du greffe	8
ANNEXE 1	9
Rapport de médiation	9
ANNEXE 2	11
Honoraires du médiateur	11

Présentation du document

Ce guide est destiné à informer les médiateurs des modalités de fonctionnement de la médiation à la Division des petites créances. Le guide contient une description des responsabilités du Barreau du Québec, de la Chambre des notaires, de l'Ordre des comptables agréés professionnels du Québec¹, ainsi que de la Direction générale des services centralisés, des solutions d'affaires et de la transformation, du service de médiation de la Division des petites créances et des médiateurs.

Ce guide est également destiné à informer les médiateurs du Programme de prémédiation et de médiation en matière de petites créances effectif à compter du 13 mai 2021 et qui se terminera le 30 novembre 2022.

Le *Règlement modifiant le Règlement sur la médiation des demandes relatives aux petites créances*² constitue le document officiel auquel on doit se référer en cas de situations litigieuses en regard des modalités de fonctionnement des services de médiation.

Le Règlement peut être consulté à l'adresse suivante :

<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=1&file=74670.pdf>.

¹ Depuis l'entrée en vigueur du projet de loi 41 le 1^{er} janvier 2021 (*Loi concernant principalement la mise en oeuvre de certaines dispositions des discours sur le budget du 17 mars 2016, du 28 mars 2017, du 27 mars 2018 et du 21 mars 2019*), les comptables accrédités pourront agir comme médiateurs, mais seulement dans les dossiers de contestation en matière fiscale à la Division des petites créances.

² Code de procédure civile, chapitre C-25.01, art. 556 et 570.

Membres des ordres professionnels qui pourront agir à titre de médiateurs à la Division des petites créances

Les services de médiation à la Division des petites créances sont offerts sur une base volontaire et gratuite. Ces services sont dispensés par des professionnels du secteur privé, membres du Barreau du Québec, de la Chambre des notaires ou de l'Ordre des comptables agréés professionnels du Québec qui ont été accrédités par leur ordre professionnel. Les honoraires des médiateurs sont acquittés par le ministère de la Justice.

Le médiateur accrédité demande à son ordre professionnel de transmettre sans tarder au ministre de la Justice les renseignements le concernant suivants :

- son nom ;
- l'adresse de son domicile professionnel et, le cas échéant, l'identification de l'arrondissement où se trouve son domicile professionnel ;
- le nom du ou des districts judiciaires où il exerce sa profession ;
- ses numéros de téléphone, et, le cas échéant, son numéro de télécopieur ;
- son adresse électronique ;
- son numéro de membre ;
- la date de son accréditation et la date où elle prend fin ;
- son intérêt pour la médiation à distance par un moyen technologique.

Accréditation des médiateurs

Responsabilités de la Direction générale des services centralisés, des solutions d'affaires et de la transformation (DGSCSAT)

Le responsable désigné par la DGSCSAT, sur réception des coordonnées d'un médiateur accrédité, saisit les informations le concernant sur la liste informatisée utilisée par le service de médiation pour attribuer les mandats de médiation. Il doit également maintenir à jour cette liste lorsqu'il reçoit des modifications des ordres professionnels.

Dès qu'il a connaissance qu'un professionnel accrédité comme médiateur fait l'objet, suivant le Code des professions, d'une radiation temporaire ou permanente du tableau, d'une révocation de permis ou d'une limitation ou de la suspension d'exercer des activités professionnelles, le responsable retire le nom du médiateur de cette liste pour la durée appropriée. Le greffier, avisé d'une de ces sanctions, retire au médiateur les mandats qui lui avaient été confiés et informe le service de médiation de mandater un autre médiateur au dossier.

Attribution des mandats de médiation

Responsabilités du service de médiation

- La prémédiation

Dans le cadre du Programme de prémédiation et de médiation en matière de petites créances, les nouveaux dossiers timbrés et contestés à compter du 13 mai 2021 seront systématiquement pris en charge par le service de médiation des greffes des palais de justice.

Cette première étape du processus de médiation est assurée par l'intermédiaire des Centres de justice de proximité (ci-après les « CJP »), qui communiquent avec toutes les parties impliquées afin de leur offrir un service de prémédiation, dont les objectifs principaux sont :

- Informer les justiciables sur la médiation ;
- Amener les justiciables à considérer réellement la médiation comme un moyen de régler leur différend, et ainsi respecter l'article 1 du Code de procédure civile ;
- Créer de l'ouverture et un état d'esprit favorable à la médiation ;
- Outiller les justiciables pour se préparer à la médiation.

De plus, pour la durée du Programme, le service de médiation fait notamment référence aux CJP, le cas échéant. Ces derniers seront en communication avec les différents greffes pour tous besoins particuliers à cet égard.

Pour plus d'informations sur le Programme de prémédiation et de médiation en matière de petites créances, consultez l'aide-mémoire à cet effet.

- La médiation

Lorsqu'il y a accord des deux parties pour soumettre le litige à la médiation, le service de médiation sélectionne sans délai un médiateur dont le domicile professionnel est situé dans la municipalité ou, le cas échéant, dans l'arrondissement choisi par la partie demanderesse lors du dépôt de sa demande ou par la partie défenderesse lorsqu'il s'agit d'un transfert de dossier de la Chambre civile de la Cour du Québec à la Division des petites créances.

Le service de médiation choisit, à partir de la liste informatisée, le médiateur suivant celui à qui a été confié le mandat précédent. Chacun des médiateurs, inscrit pour une municipalité ou un arrondissement d'une municipalité, se voit ainsi offrir, s'il accepte, un mandat de médiation avant de passer au médiateur suivant sur la liste.

Une fois le médiateur désigné, le service de médiation communique avec ce

dernier. S'il accepte le mandat, le service de médiation lui transmet les coordonnées des parties, lui confirme l'attribution du mandat par écrit et joint à l'envoi une copie de la demande. Une copie de la lettre de confirmation est versée au dossier.

Le médiateur contacte chacune des parties afin de fixer la date et l'heure de la séance de médiation. La séance se tient dans le lieu fixé par le médiateur ou à distance par un moyen technologique.

Lorsque le médiateur est dans l'impossibilité de tenir la ou les séances de médiation dans un délai de quarante-cinq (45) jours suivant la date où ce mandat lui est offert par le service de médiation ou qu'il refuse le mandat pour toute autre raison qu'un conflit d'intérêts, le mandat est offert au médiateur inscrit à sa suite sur la liste. Le médiateur qui refuse un mandat en raison d'un conflit d'intérêts se voit offrir le prochain mandat. Le médiateur qui refuse un mandat pour une raison autre qu'un conflit d'intérêts perd sa priorité et ne sera de nouveau contacté pour l'attribution d'un mandat qu'après épuisement de la liste des médiateurs.

Dans le cas où le service de médiation laisse un message sur un répondeur téléphonique ou à une tierce personne, le médiateur dispose d'un délai de 72 heures pour rappeler le service de médiation. À défaut de le rappeler dans ce délai, le médiateur perd sa priorité et ne sera de nouveau contacté pour l'attribution d'un mandat qu'après épuisement de la liste des médiateurs.

Lorsqu'un médiateur n'a pas tenu la séance de médiation dans les quarante-cinq (45) jours suivant la date où le mandat lui a été confié, le service de médiation s'informe auprès de lui pour une date éventuelle. Si les raisons évoquées le justifient, le service de médiation peut, selon des lignes précises, accorder une prolongation du délai pour la tenue de la séance de médiation. En cas de doute, le service doit obtenir l'approbation du greffier avant d'autoriser la prolongation.

Si le greffier le juge nécessaire, il peut mettre fin au mandat confié à un médiateur. Avant de ce faire, il lui notifie par écrit le préavis prescrit par l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*³ et lui accorde un délai d'au moins dix (10) jours pour présenter ses observations. S'il ne reçoit pas les observations du médiateur ou si celles-ci sont jugées insuffisantes, le greffier peut mettre fin au mandat. Il avise les parties et le médiateur et confirme, par écrit à ce dernier, le retrait du mandat. Une copie de la lettre de retrait du mandat est versée au dossier. Le service de médiation désigne alors sans tarder un autre médiateur.

Le greffier retire également le mandat à un médiateur dès qu'il est avisé que celui-ci fait l'objet, suivant le Code des professions, d'une radiation temporaire ou permanente du tableau, d'une révocation de permis ou d'une limitation ou de la suspension d'exercer des activités professionnelles. Il avise les parties et le médiateur et confirme, par écrit à ce dernier, le retrait du mandat. Une copie de la

³ Chapitre J-3.

lettre de retrait du mandat est versée au dossier. Le service de médiation désigne alors sans tarder un autre médiateur.

Responsabilités du médiateur

Le mandat de médiation est confié à titre personnel à un seul médiateur par litige et ce dernier ne peut, en aucun cas, le transférer à un autre médiateur. Toutefois, en cas d'empêchement, le médiateur avise le service de médiation qui en désigne alors un autre.

Le médiateur doit communiquer avec les parties afin de convenir de la date et de l'heure de la tenue de la séance de médiation dans les 15 jours qui suivent la date où le mandat lui a été confié. Il peut aussi informer les parties qu'il est préférable qu'elles soient en possession de leur copie de la demande de même que de tous documents qu'elles jugent pertinents à la médiation.

Advenant que des pièces utiles à la médiation ne soient plus en possession des parties du fait qu'elles ont déjà été déposées au dossier de la cour, le médiateur peut en obtenir une copie gratuitement en s'adressant au greffe de la Division des petites créances.

Le médiateur doit tenir la ou les séances de médiation dans les quarante-cinq (45) jours qui suivent la date où le mandat lui a été confié par le service de médiation. La séance de médiation se tient dans le lieu fixé par le médiateur ou à distance par un moyen technologique.

Le médiateur doit agir en tout temps de façon impartiale dans l'exercice de ses fonctions. Il doit dénoncer au service de médiation ou aux parties, le cas échéant, toute cause de récusation.

Aux date, heure et lieu fixés pour la séance de médiation, le médiateur reçoit les parties et procède à l'analyse de la demande et des documents à son appui. Il s'informe des prétentions et des arguments des parties, leur fournit l'information juridique utile, suscite chez les parties des options de règlement en regard de leur situation et leur en suggère au besoin. Il crée un climat favorable au règlement à l'amiable du conflit.

Si la médiation met fin au litige, le médiateur transmet au service de médiation un document attestant la tenue de la ou des séances de médiation, signé par les parties, ainsi que la facture sur laquelle sont inscrits les honoraires en application de l'article 13 du *Règlement modifiant le Règlement sur la médiation des demandes relatives aux petites créances* (Règlement), et informe ces dernières de leur obligation de déposer au greffe soit une copie de l'entente, soit l'avis prévu au troisième alinéa de l'article 556 du *Code de procédure civile*⁴ (Cpc). Pour

⁴ Chapitre C-25.01.

accommoder les parties, le médiateur peut offrir à celles-ci de procéder au dépôt de l'entente ou de l'avis au greffe.

Si la médiation ne met pas fin au litige, le médiateur dépose au service de médiation le rapport prévu au deuxième alinéa de l'article 556 Cpc ainsi que la facture sur laquelle sont inscrits les honoraires en application de l'article 13 du Règlement.

En cas d'absence de l'une ou des deux parties à la séance, le médiateur doit l'annuler. Dans ce cas, le médiateur dépose au greffe un constat suivant lequel la séance de médiation n'a pu être tenue pour ce motif et les parties sont forcloses de demander la tenue d'une nouvelle séance de médiation.

Rémunération des médiateurs

Responsabilité du médiateur

Le médiateur doit transmettre au service de médiation qui lui a assigné le mandat, dans les trente (30) jours qui suivent la médiation, la facture sur laquelle sont inscrits les honoraires en application de l'article 13 du Règlement, ainsi que, selon le cas, le document attestant la tenue de la médiation, le rapport prévu au deuxième alinéa de l'article 556 Cpc ou le constat suivant lequel la séance de médiation n'a pu être tenue.

Dans le cas où le médiateur a offert aux parties, pour les accommoder, de procéder lui-même au dépôt au greffe d'une copie de l'entente ou de l'avis de règlement du litige, et que celles-ci ont accepté, il joint aussi le document à son compte d'honoraires.

Note : La nouvelle tarification horaire prend effet avec l'entrée en vigueur du Règlement le 13 mai 2021.

Les médiateurs pourront bénéficier des nouveaux délais de traitement d'un mandat de médiation ainsi que du nouveau tarif horaire à compter du 13 mai 2021, si aucune facture n'a encore été transmise au service de médiation. Ainsi, pour une médiation **tenue avant le 13 mai 2021**, le médiateur pourra tout de même charger le nouveau tarif en vigueur à compter du 13 mai 2021.

Responsabilités du greffe

Les honoraires des médiateurs sont versés conformément aux articles 13 et 13.1 du Règlement. Ils sont appliqués selon le tarif horaire en vigueur.

Les honoraires payables à un médiateur le sont pour exécuter un mandat pour un maximum de trois (3) heures, y compris, s'il y a lieu, le travail effectué hors séance dans le cadre de la médiation. Le médiateur peut également effectuer des heures

additionnelles pour exécuter ce mandat selon le même tarif horaire en vigueur, mais aux frais des parties.

Les comptes d'honoraires des médiateurs sont acquittés dans les trente (30) jours de leur réception. Le délai de paiement est calculé en fonction de la date estampillée lors de la réception du compte.

ANNEXE 1

Rapport de médiation

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District :
Localité :
N° de dossier :

COUR DU QUÉBEC
Chambre civile
Division des Petites créances

c.

Partie demanderesse

Partie défenderesse

RAPPORT DE MÉDIATION

SECTION A – SÉANCE(S) DE MÉDIATION

Nom du médiateur : _____

Nombre d'heures totales facturées au Service de médiation : _____

Nombre d'heures qui excèdent la gratuité : _____

SECTION B – RÉSULTAT DE LA MÉDIATION

Remplir une seule section	<input type="checkbox"/> Entente <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Les parties désirent que l'entente ci-annexée, intervenue entre elles, soit entérinée par le greffier spécial ou le tribunal.<input type="checkbox"/> Avis d'entente entre les parties (joindre un avis à l'effet que le dossier a fait l'objet d'un règlement à l'amiable ou l'entente signée par les parties)
	<input type="checkbox"/> Aucune entente <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Médiation non concluante (Remplir SECTION C)<input type="checkbox"/> Absence d'une ou des parties<input type="checkbox"/> Désistement d'une ou des parties<input type="checkbox"/> Impossibilité de fixer une ou des séances

SECTION C – INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES – MÉDIATION NON CONCLUANTE

Faits de la cause

ANNEXE 2

Honoraires du médiateur

N° DU DOSSIER JUDICIAIRE			N° DE FACTURE DU MÉDIATEUR				
INFORMATIONS SUR LE PAIEMENT							
Bénéficiaire du paiement			<input type="checkbox"/> Médiateur <input type="checkbox"/> Personne morale <input type="checkbox"/> C.J.				
Adresse de paiement							
N° de fournisseur SAGIR		Adresse courriel					
N° T.P.S. :			N° T.V.Q. :				
IDENTIFICATION DES PARTIES							
Prénom et nom de la partie demanderesse							
Prénom et nom de la partie défenderesse							
HONORAIRES RÉCLAMÉS POUR SÉANCES DE MÉDIATION							
<i>Veillez noter que le délai pour déposer ou remettre la facture et le rapport de médiation est de 30 jours suivant la médiation.</i>							
Est-ce qu'il s'agit d'une médiation le jour de l'audience? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non							
Date des séances		Nombre d'heures par séance		Signature des parties		Séance par moyen technologique	
				<i>J'atteste par ma signature que les renseignements fournis ci-dessous sont exacts et que les services m'ont été rendus.</i>			
Année	Mois	Jour	h	min.	Partie demanderesse	Partie défenderesse	
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	<input type="checkbox"/>
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	<input type="checkbox"/>
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	<input type="checkbox"/>
Temps total consacré au travail effectué hors séance :							
_____ :							
TOTAL DES HEURES : _____ x 110 \$ = _____ \$ + T.P.S. (5 %) = _____ \$ + T.V.Q. (9,975 %) = _____ \$							
TOTAL AVEC TAXES : _____ \$							
CONSENTEMENT DES PARTIES À PARTICIPER À UN SONDAGE SUR LES SERVICES REÇUS							
Le ministère de la Justice du Québec souhaite connaître votre appréciation à l'égard des services de médiation et de prémédiation reçus. Si vous souhaitez participer, sachez que lorsque vous recevrez l'invitation par courriel, vous serez libre d'accepter ou de refuser d'y participer sans que cela n'entraîne quelconques conséquences. Votre participation est importante pour améliorer les services offerts aux québécois(es). J'autorise le médiateur à transmettre l'adresse courriel ci-dessous aux représentants du ministère de la Justice afin de recevoir l'invitation à participer au sondage. Mon courriel sera utilisé uniquement aux fins de ce sondage.							
Partie demanderesse : Courriel : _____				Signature : _____			
Partie défenderesse : Courriel : _____				Signature : _____			
SIGNATURE DU MÉDIATEUR							
Date	Année	Mois	Jour	J'atteste que j'ai donné les services mentionnés ci-dessus et que mes honoraires concernant ces services sont conformes au tarif.			
_____	_____	_____	_____				
Prénom et nom (en caractères d'imprimerie)				Signature			