

**RECONNAISSANCE DES ORGANISMES ACCRÉDITEURS  
EN MÉDIATION CIVILE**

**Directive encadrant le pouvoir discrétionnaire  
du ministre de la Justice**

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

Entrée en vigueur le 22 août 2018.

Dernière mise à jour le 4 octobre 2019.

Les termes employés sont ceux du Code de procédure civile du Québec (chapitre C-25.01).

La forme masculine désigne aussi bien les femmes que les hommes. Cette utilisation vise uniquement à alléger le texte.

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	4
1. DEMANDE DE RECONNAISSANCE DU MINISTRE .....	6
2. CRITÈRES DE RECONNAISSANCE DU MINISTRE .....	6
2.1 Règles de déontologie propres à l'exercice de la médiation.....	7
2.2 Assurance de responsabilité civile couvrant l'exercice de la médiation .....	8
2.3 Procédure de plaintes .....	8
2.4 Répertoire de médiateurs accrédités en médiation civile.....	9
2.5 Formation générale du médiateur accrédité .....	9
2.6 Formation en médiation du candidat à l'accréditation.....	9
2.7 Sanctions administratives ou pénales allant à l'encontre de l'exercice de la médiation .....	10
2.8 Formation continue en médiation.....	11
2.9 Information sur l'exercice de la médiation civile à des fins de statistiques et de recherche .....	12
3. TRAITEMENT DES DEMANDES DE RECONNAISSANCE DU MINISTRE.....	13
4. OCTROI ET MAINTIEN DE LA RECONNAISSANCE DU MINISTRE .....	13
6. PUBLICITÉ ET COMMUNICATIONS.....	14
7. ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS .....	14
8. RENSEIGNEMENT ET COORDONNÉES.....	15

## INTRODUCTION

Entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016, le nouveau Code de procédure civile du Québec (CPC) introduit des changements importants dans le milieu juridique. Il propose la mise en place d'une culture de coopération et il reconnaît les modes de prévention et de règlement des différends (PRD) comme faisant partie de l'offre de justice civile. Il oblige, entre autres, les justiciables à considérer le recours aux modes de PRD (p. ex. : médiation) avant de s'adresser aux tribunaux<sup>1</sup>.

Le CPC n'exige pas que les justiciables s'adressent à des médiateurs accrédités en matière civile, comme c'est le cas en matière familiale. En effet, les parties ayant un différend peuvent avoir recours au médiateur de leur choix, qu'il soit accrédité ou non. L'article 606 prévoit toutefois que seuls les médiateurs accrédités par un organisme reconnu par le ministre de la Justice peuvent invoquer le privilège de non-contrainabilité<sup>2</sup>. Le médiateur doit également être assujéti à des règles déontologiques en matière de médiation et souscrire une assurance de responsabilité civile<sup>3</sup>.

Dans ce contexte, la **Directive encadrant le pouvoir discrétionnaire du ministre de la Justice à l'égard de la reconnaissance des organismes accréditeurs en médiation civile**<sup>4</sup> établit, sur le plan administratif, un processus juste et transparent en vue de soutenir le ministre dans sa nouvelle responsabilité. Pour ce faire, cette directive non seulement s'appuie sur les règles de fonctionnement des modes de PRD énoncées dans les livres I et VII du CPC, mais également présente les critères de reconnaissance fondés sur les meilleures pratiques en médiation au Québec, au Canada et à l'international<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup>2014, c. 1, a. 1.

<sup>2</sup>La non-contrainabilité signifie que le médiateur ne peut pas être obligé de dévoiler des informations obtenues lors d'une médiation dans une procédure arbitrale, administrative ou judiciaire. Ce privilège est cependant sans application dans les cas suivants : lorsque la loi exige la divulgation de ces informations; si la vie, la sécurité ou l'intégrité d'une personne est en jeu; lorsque le médiateur doit se défendre contre une accusation de faute professionnelle (2014, c. 1, a. 606).

<sup>3</sup>2014, c.1, a. 606.

<sup>4</sup>Le ministère retient ici l'appellation « médiation civile », conformément aux dispositions du CPC.

<sup>5</sup>Le ministère a réalisé une analyse des pratiques en médiation, notamment en matière civile ou familiale et en matière de petites créances qui sont en vigueur au Québec, au Canada et à l'international. De plus, en 2016-2017, il a mené une consultation auprès de ses partenaires des milieux juridique, universitaire et gouvernemental. Ces partenaires sont : le Barreau du Québec, la Chambre des notaires du Québec, l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec, l'Équijustice (auparavant nommé le Regroupement des organismes de justice alternative du Québec [jusqu'au mars 2018]), l'Association des organismes de justice alternative du Québec, l'Université de Sherbrooke (maître Jean-François Roberge, directeur des programmes de PRD et professeur agrégé à la Faculté de droit), l'Université Laval (maître Marie-Claire Belleau, professeure titulaire à la Faculté de droit), l'Association de médiation fiscale, l'Office des professions du Québec et le Secrétariat du travail du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

De plus, cette directive s'inscrit dans la **Stratégie ministérielle de développement et de promotion des modes de prévention et de règlement des différends en matière civile 2018-2021**<sup>6</sup>.

Bref, la présente directive vise à :

- Structurer l'application de l'article 606 du CPC tout en assurant un processus juste et transparent pour soutenir le ministre dans sa responsabilité de reconnaissance des organismes accrédités en médiation civile.
- Établir, dans l'intérêt public, des critères de reconnaissance à partir des meilleures pratiques pour l'accréditation des médiateurs civils privés qui exercent dans les domaines non autrement normés<sup>7</sup>.
- Promouvoir, de concert avec les acteurs du milieu (organismes accréditeurs, formateurs, médiateurs et chercheurs), l'exercice de la médiation civile au Québec, en cohérence avec l'approche préconisée par le CPC.

---

<sup>6</sup>Prévue au Plan stratégique ministérielle 2015-2020.

<sup>7</sup> À l'heure actuelle, la médiation familiale et la médiation aux petites créances sont encadrées par leurs règlements respectifs. Les médiateurs accrédités dans le cadre de ces règlements ne sont pas visés par la présente directive.

## 1. DEMANDE DE RECONNAISSANCE DU MINISTRE

La demande de reconnaissance du ministre peut être effectuée par des organismes qui accréditent des médiateurs civils offrant des services professionnels<sup>8</sup>, notamment :

- les ordres professionnels constitués en vertu de l'article 24 du Code des professions du Québec<sup>9</sup>;
- les personnes morales sans but lucratif incorporées en vertu de la troisième partie de la Loi sur les compagnies du Québec<sup>10</sup> :
  - ayant un numéro d'entreprise du Québec,
  - ayant un siège social au Québec,
  - exerçant leurs activités au Québec depuis au moins un an,
  - dont la mission inclut la prévention et le règlement des différends,
  - ayant une structure organisationnelle et financière appropriée pour accréditer des praticiens en médiation civile.

Les organismes ayant un autre statut juridique peuvent aussi faire une demande de reconnaissance du ministre s'ils démontrent :

- qu'ils remplissent les obligations légales qui leur sont propres;
- qu'ils possèdent aussi les éléments exigés pour les personnes morales sans but lucratif.

## 2. CRITÈRES DE RECONNAISSANCE DU MINISTRE

Fondés sur les meilleures pratiques de médiation à l'échelle locale et internationale, les critères suivants guideront le ministre dans l'exercice de son pouvoir discrétionnaire en matière de reconnaissance des organismes accréditeurs en médiation civile.

---

<sup>8</sup>Lorsque le médiateur qui intervient n'est pas nécessairement un professionnel, c'est-à-dire qu'il agit bénévolement ou dans un but désintéressé, l'article 3 du CPC précise que ce tiers n'encourt de responsabilité qu'en cas de faute lourde ou intentionnelle. Ce tiers devient néanmoins contraignable (2014, c.1, a. 3).

<sup>9</sup>Chapitre C-26, a. 24.

<sup>10</sup>Chapitre C-38, Partie III.

## **2.1 Règles de déontologie propres à l'exercice de la médiation**

En vertu du deuxième alinéa de l'article 606<sup>11</sup>, l'organisme s'est doté de règles de déontologie<sup>12</sup> propres à l'exercice de la médiation, et ses médiateurs accrédités s'engagent à les appliquer.

Ces règles déontologiques comprennent les responsabilités, les obligations et les devoirs fondamentaux d'ordre général et particulier<sup>13</sup> qu'ont les médiateurs envers autrui. Autrement dit, elles établissent la conduite du médiateur vis-à-vis :

- des clients;
- du public;
- d'autres médiateurs et des intervenants d'autres professions;
- de son organisme accréditeur;
- de l'exercice de la médiation.

Ces règles déontologiques reflètent également les principes reconnus de la pratique de la médiation, à savoir :

- l'autodétermination des parties;
- le consentement et l'engagement éclairés et volontaires des parties;
- l'indépendance et l'autonomie professionnelles;
- la conduite professionnelle intègre, transparente, impartiale et respectueuse des exigences de la bonne foi;
- la compétence et la diligence professionnelles;
- la confidentialité;
- l'équité et la qualité procédurales;
- le maintien des compétences théoriques et pratiques nécessaires à l'exercice de la médiation;
- la contribution à la pertinence et à la crédibilité de la médiation.

---

<sup>11</sup>« Pour invoquer le privilège de non-contraignabilité, le médiateur doit être [...] assujetti à des règles déontologiques » (2014, c. 1, a. 606).

<sup>12</sup>Le ministère retient la définition suivante du Grand dictionnaire terminologique de l'Office québécois de la langue française : « Déontologie : ensemble des règles et des normes qui régissent une profession ou une fonction, la conduite de ceux qui l'exercent ainsi que les rapports entre ceux-ci et leurs clients ou le public. »

<sup>13</sup>Chapitre C-26, a. 87.

## **2.2 Assurance de responsabilité civile couvrant l'exercice de la médiation**

En vertu du deuxième alinéa de l'article 606, l'organisme offre une assurance de responsabilité civile<sup>14</sup> à ses médiateurs accrédités ou veille à ce qu'ils en souscrivent une.

Cette assurance garantit aux médiateurs accrédités d'être protégés contre les conséquences financières de leur responsabilité civile en cas d'erreurs, de fautes, de négligences ou d'omissions commises dans l'exercice de leurs fonctions en médiation<sup>15</sup>. De plus, dans le respect de la législation en vigueur, les montants de la couverture et de la franchise sont clairement indiqués sur la police d'assurance<sup>16</sup>.

## **2.3 Procédure de plaintes**

L'organisme s'est doté d'une procédure écrite d'examen des plaintes en vue d'assurer sans frais le traitement équitable des plaintes. Cette procédure comprend notamment :

- le mécanisme de diffusion de la procédure en vigueur auprès du public, de même que le formulaire de plainte;
- le processus et le délai de traitement de la plainte, ainsi que la tenue et la conservation des dossiers des plaintes;
- les modalités de communication avec les parties concernées et les mesures de confidentialité pour protéger autant l'identité du plaignant que la réputation de la personne visée par la plainte;
- le système de sanctions dissuasives et proportionnelles à la plainte déposée;
- le registre de plaintes traitées.

---

<sup>14</sup>« Pour invoquer le privilège de non-contraignabilité, le médiateur doit être [...] tenu de garantir sa responsabilité civile par une assurance de responsabilité ou au moyen d'une autre sûreté » (2014, c. 1, a. 606).

<sup>15</sup>Autorité des marchés financiers (2008), *Guide pour la rédaction d'un contrat d'assurance de responsabilité professionnelle. À l'intention des assureurs, des cabinets et des représentants*, Québec, 31 p.

<sup>16</sup>Ibid.



## **2.4 Répertoire de médiateurs accrédités en médiation civile**

L'organisme administre un répertoire de ses médiateurs accrédités en matière civile et s'engage, auprès du ministre, à le transmettre au ministère dans le délai et le format exigés par celui-ci. Ce répertoire indique les noms, les coordonnées, la formation initiale (notaire, relations internationales, etc.) et les langues de travail de ses médiateurs civils accrédités<sup>17</sup>. L'organisme s'engage aussi à aviser sans délai le ministère de tout ajout, retrait ou modification des renseignements inscrits dans ce registre.

Ainsi, sur son site Internet, le ministère proposera au public un répertoire centralisé et à jour des médiateurs civils accrédités par des organismes reconnus par le ministre.

## **2.5 Formation générale du médiateur accrédité**

Ce critère concerne les demandes d'accréditation de nouveaux médiateurs et les demandes de renouvellement de l'accréditation des médiateurs dont l'adhésion est terminée depuis un an ou plus.

L'organisme s'assure qu'il octroie son accréditation à un candidat qui répond au moins à une des conditions suivantes :

- il détient un diplôme de premier cycle de niveau baccalauréat ou un diplôme jugé équivalent;
- il a réussi une démarche structurée, par l'organisme accréditeur, en vue de faire reconnaître ses acquis et ses compétences en matière de modes de PRD.

## **2.6 Formation en médiation du candidat à l'accréditation**

Ce critère concerne les demandes d'accréditation de nouveaux médiateurs et les demandes de renouvellement de l'accréditation des médiateurs dont l'adhésion est terminée depuis un an ou plus.

L'organisme s'assure qu'il octroie son accréditation à un candidat ayant réussi, dans les cinq ans précédant sa demande, une formation pertinente<sup>18</sup> en matière de médiation.

---

<sup>17</sup>Le ministère informera les organismes accréditeurs reconnus sur les modalités de transferts de leur répertoire.

<sup>18</sup>Le ministère comprend par « formation pertinente » celle dont le contenu apporte, au médiateur accrédité, des connaissances ou des habiletés en lien avec l'exercice de la médiation civile ou en lien avec un rôle en prévention et en règlement des différends.

Cette formation satisfait les conditions suivantes :

- elle est dispensée par un établissement d'enseignement supérieur (collège ou université), ou bien par un formateur ou par un organisme reconnu par l'organisme accréditeur;
- elle s'est déroulée sur une période d'au moins 60 heures;
- elle a permis aux candidats d'acquérir les compétences théoriques et pratiques nécessaires à l'exercice de la médiation.

La formation prend l'une ou l'autre des formes suivantes :

- un cours en médiation d'une durée minimale de 60 heures;
- un cours en médiation d'une durée minimale de 40 heures, complété par d'autres formations d'appoint pertinentes, totalisant ainsi 60 heures.

La formation couvre au moins les principaux aspects théoriques et pratiques relatifs à la médiation, à savoir :

- l'accès à la justice;
- le portrait de la diversité des modes de PRD;
- les principes et les pratiques de la médiation, soit le contexte actuel, les enjeux, les cadres juridique et contractuel, l'éthique et l'accréditation professionnelle;
- le savoir-être et le savoir-faire du médiateur, soit son rôle, son attitude, sa posture, ses connaissances;
- les aspects psychologiques et communicationnels pertinents à la pratique de la médiation.

## **2.7 Sanctions administratives ou pénales allant à l'encontre de l'exercice de la médiation**

Ce critère concerne tous les médiateurs accrédités, sans égard à leur ancienneté.
---

L'organisme veille à ce que le candidat à l'accréditation a déclaré n'avoir pas fait l'objet de sanctions administratives ou criminelles allant à l'encontre de l'exercice de la médiation.

## 2.8 Formation continue en médiation

Ce critère concerne tous les médiateurs accrédités, sans égard à leur ancienneté.

L'organisme s'est doté d'une procédure écrite pour encadrer la formation continue de ses médiateurs accrédités. Il doit également veiller à ce que ses membres participent à un minimum de dix heures d'activités de formation continue pertinente en deux ans, à moins de lui avoir déclaré un motif de dispense en raison d'un arrêt de travail pour six mois ou plus (congé parental, congé de maladie, etc.).

La procédure précise notamment :

- les types d'activités de formation continue qui sont reconnues par l'organisme;
- les modalités de suivi de l'application de la procédure par l'organisme;
- les modalités de déclaration des formations complétées par ses médiateurs membres;
- les mesures en cas de non-conformité à cette procédure.

Par ailleurs, l'organisme offre à ses membres un service de soutien au développement des compétences en matière de médiation civile. Ce service propose annuellement des activités différentes parmi les suivantes :

- une activité de formation telle qu'un colloque, un congrès, une conférence ou un forum;
- une activité de formation comme un atelier, un cours ou un séminaire;
- un service de consultation professionnelle ou de mentorat ou d'accompagnement professionnel (*coaching*) ou de supervision;
- un groupe ou un cercle d'échanges;
- un engagement bénévole;
- tout autre type d'activité de formation pertinente.

L'organisme accréditeur n'est cependant pas tenu de dispenser lui-même les activités de formation continue.

La procédure de formation continue de même que le service de soutien au développement des compétences reflètent ainsi l'engagement de l'organisme à promouvoir, à soutenir et à améliorer la pertinence et la crédibilité de l'exercice de la médiation civile au Québec.

Les organismes accréditeurs peuvent, le cas échéant, disposer d'une période de transition pour mettre en place les nouvelles exigences relatives à la formation continue des médiateurs accrédités en matière civile. Dans ces circonstances, les organismes accréditeurs doivent joindre à leur demande un échéancier montrant les actions qu'ils projettent pour satisfaire ce critère dans une période allant jusqu'à douze mois à compter de l'obtention de la reconnaissance octroyée par le ministre.

## **2.9 Information sur l'exercice de la médiation civile à des fins de statistiques et de recherche**

En vertu de ses règles déontologiques, dans une perspective d'avancement des connaissances, l'organisme accréditeur s'engage auprès du ministre à inciter ses médiateurs membres à transmettre au ministère, des données anonymisées<sup>19</sup>, actuelles et fiables sur l'exercice de leurs fonctions en matière de médiation civile.

La collecte et la transmission de données sont faites à l'aide d'une application technologique d'utilisation simple et rapide, administrée par le ministère. Le médiateur accrédité sera invité à remplir un rapport en ligne pour chacun de ses dossiers de médiation civile, une fois clos, pendant la période de référence. Les données compilées seront stockées pour produire des statistiques annuelles sur :

- le nombre de médiations civiles conduites au Québec et par région administrative;
- le nombre d'heures consacrées au déroulement de la médiation (y compris les communications préliminaires et successives, les séances de médiation et les caucus, ainsi que les communications finales);
- la période de temps qui s'écoule entre le début et la fin d'une médiation;
- la fréquence de la médiation selon les domaines de pratique (civil, commercial, travail, environnemental, etc.);
- le montant du différend traité en médiation et le coût total d'une médiation;
- le pourcentage de médiations donnant lieu à une entente (complète/partielle; écrite/orale) entre les parties;
- le contenu général et anonymisé des ententes de médiation civile, par exemple : accord sur une somme d'argent et sur des modalités de paiement étalées dans le temps; promesse d'une prestation pour des services à rendre, réparation morale par des excuses.

---

<sup>19</sup>L'article 5 du CPC précise qu'un médiateur ne contreviendrait pas à l'obligation de confidentialité en fournissant des données rendues anonymes à des fins de recherche et de statistiques en lien avec sa pratique, pourvu qu'aucun renseignement personnel ne soit divulgué (2014, c. 1, a. 5).

Ainsi, de concert avec les acteurs du milieu, le ministère tracera un portrait de la médiation civile au Québec, puis suivra son évolution à court, à moyen et à long terme. Cette initiative lui permettra d'orienter des actions gouvernementales visant, entre autres, à concevoir les communications auprès du public et établir l'offre de services selon les domaines et les régions.

### **3. TRAITEMENT DES DEMANDES DE RECONNAISSANCE DU MINISTRE**

La Direction de l'aide aux victimes et des mesures d'accessibilité (DAVMA) assure le traitement des demandes de reconnaissance au sein du ministère. Elle examinera chaque demande en fonction des critères de reconnaissance précisés dans ce document.

Ainsi, pour qu'une demande soit traitée, elle doit :

- comprendre le formulaire relatif à la présente directive, dûment rempli et signé par un signataire autorisé par le conseil d'administration de l'organisme (résolution à l'appui);
- inclure tous les documents exigés qui sont indiqués dans ce formulaire;
- être transmise par la poste à l'adresse indiquée à la fin de ce document.

Les demandes seront traitées dans les meilleurs délais. Ces derniers peuvent cependant varier selon les particularités des demandes et le nombre de dossiers reçus durant une même période.

### **4. OCTROI ET MAINTIEN DE LA RECONNAISSANCE DU MINISTRE**

À la suite de l'examen de la demande déposée, le ministre exercera son pouvoir discrétionnaire pour reconnaître les organismes accréditeurs en médiation civile. La décision du ministre quant aux organismes reconnus se traduira par la signature d'un arrêté ministériel.

Pour maintenir la reconnaissance du ministre, les organismes sont tenus de respecter en permanence l'ensemble des critères contenus dans cette directive. Le respect de cette condition sera suivi par la DAVMA.

Il est important de noter que le ministre peut, en tout temps, actualiser ces critères. Advenant cette situation, tous les organismes reconnus en seront dûment informés.

## **5. RÉVOCATION OU RETRAIT VOLONTAIRE DE LA RECONNAISSANCE**

Le ministre peut, en tout temps, décider de révoquer la reconnaissance d'un organisme.

Pour sa part, un organisme accréditeur en médiation civile reconnu par le ministre peut volontairement demander le retrait de son statut en transmettant une lettre au ministre.

Une révocation ou un retrait volontaire de la reconnaissance du ministre prend effet à compter de la publication d'un avis sur le site Internet du ministère.

L'organisme accréditeur est tenu de faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter les effets négatifs de la révocation ou du retrait volontaire de la reconnaissance du ministre sur ses membres et leurs clients.

## **6. PUBLICITÉ ET COMMUNICATIONS**

Seuls les organismes accréditeurs en médiation civile reconnus par le ministre peuvent déclarer ce statut.

Un organisme dont la reconnaissance sera révoquée ou retirée doit dûment en informer ses membres. Il doit aussi cesser d'annoncer qu'il est reconnu par le ministre.

## **7. ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

En tant qu'organisme public, le ministère est assujéti aux dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels<sup>20</sup> et du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels<sup>21</sup>. Tous les deux s'appliquent à l'ensemble des documents que le ministère détient dans l'exercice de sa mission.

---

<sup>20</sup>Chapitre A-2.1

<sup>21</sup>Chapitre A-2.1, r. 2

## 8. RENSEIGNEMENT ET COORDONNÉES

Pour tout renseignement relatif à la **Directive encadrant le pouvoir discrétionnaire du ministre de la Justice à l'égard de la reconnaissance des organismes accréditeurs en médiation civile**, veuillez communiquer avec la DAVMA :

Courriel : [reconnaissance-mediationcivile@justice.gouv.qc.ca](mailto:reconnaissance-mediationcivile@justice.gouv.qc.ca)

Le formulaire de demande, dûment rempli et accompagné des documents exigés, doit être envoyé par la poste à l'adresse suivante :

Direction d'aide aux victimes et des mesures d'accessibilité (DAVMA)  
Ministère de la Justice  
1200, route de l'Église, 7<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 4M1