

**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 17 janvier 2022.

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

Table des matières

| | |
|---|----|
| 1. CONTEXTE | 4 |
| 2. OBJECTIFS | 5 |
| 3. PORTÉE | 6 |
| 4. CRITÈRES DE RECONNAISSANCE..... | 6 |
| 4.1. Règles de déontologie propres à l'exercice de la médiation | 7 |
| 4.2 Assurance de responsabilité civile couvrant l'exercice de la médiation | 8 |
| 4.3 Procédure de plaintes | 8 |
| 4.4 Répertoire des médiatrices et des médiateurs accrédités en médiation civile..... | 9 |
| 4.5 Formation générale de la médiatrice ou du médiateur accrédité | 9 |
| 4.6 Formation en médiation de la personne candidate à l'accréditation | 10 |
| 4.7 Sanctions administratives ou pénales incompatibles avec l'exercice de la médiation..... | 11 |
| 4.8 Formation continue en médiation | 11 |
| 4.9 Information sur l'exercice de la médiation civile à des fins de statistiques et de recherche .. | 13 |
| 5. CADRE NORMATIF | 14 |
| 6. MODALITÉS D'APPLICATION..... | 14 |
| 6.1. Traitement des demandes de reconnaissance du ministre | 14 |
| 6.2. Octroi et maintien de la reconnaissance du ministre | 15 |
| 6.3. Révocation ou retrait volontaire de la reconnaissance | 15 |
| 6.4. Publicité et communications | 16 |
| 7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL INTERVENANT..... | 16 |
| ANNEXE | 17 |

1. CONTEXTE

Entré en vigueur le 1^{er} janvier 2016, le Code de procédure civile du Québec (RLRQ, c. C-25.01, ci-après « CPC ») a amené des changements importants dans le milieu juridique. Il propose la mise en place d'une culture de coopération et reconnaît les modes de prévention et de règlement des différends (PRD) comme faisant partie de l'offre de justice civile. Il oblige notamment les justiciables à considérer le recours aux modes de PRD (p. ex. : médiation) avant de s'adresser aux tribunaux (art. 1 du CPC).

Le CPC n'exige pas que les justiciables s'adressent à des médiatrices ou 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 à la médiatrice ou au médiateur de leur choix, qu'il soit accrédité ou non. L'article 606 du CPC prévoit toutefois que seulement les médiatrices ou les médiateurs accrédités par un organisme reconnu par le ministre de la Justice peuvent invoquer le privilège de non-contraignabilité. La médiatrice ou le médiateur doit également être assujéti à des règles déontologiques en matière de médiation et souscrire une assurance de responsabilité civile¹.

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**² établit, sur le plan administratif, un processus juste et transparent en vue de soutenir le ministre dans sa responsabilité. Pour ce faire, cette directive non seulement s'appuie sur

¹ L'article 606 du CPC se lit comme suit :

606. Le médiateur ou un participant à la médiation ne peut être contraint de dévoiler, dans une procédure arbitrale, administrative ou judiciaire liée ou non au différend, ce qui lui a été dit ou ce dont il a eu connaissance lors de la médiation. Il ne peut non plus être tenu de produire un document préparé ou obtenu au cours de ce processus, sauf si la loi en exige la divulgation, si la vie, la sécurité ou l'intégrité d'une personne est en jeu, ou encore pour permettre au médiateur de se défendre contre une accusation de faute professionnelle. Enfin, aucune information ou déclaration donnée ou faite dans le cours du processus ne peut être utilisée en preuve dans une telle procédure. Pour invoquer le privilège de non-contraignabilité, le médiateur doit être accrédité par un organisme reconnu par le ministre de la Justice; en outre, il doit être assujéti à des règles déontologiques et tenu de garantir sa responsabilité civile par une assurance de responsabilité ou au moyen d'une autre sûreté.

² Le ministère de la Justice retient ici l'appellation *médiation civile*, conformément aux dispositions du CPC.

les règles de fonctionnement des modes de PRD énoncées dans les livres I et VII du CPC, mais présente également les critères de reconnaissance fondés sur les meilleures pratiques en médiation au Québec, au Canada et à l'international³. 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, prévue dans le *Plan stratégique ministériel 2019-2023*.

2. OBJECTIFS

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 médiatrices et des médiateurs civils privés qui exercent dans les domaines non autrement normés⁴;
- promouvoir, de concert avec les acteurs du milieu (organismes accréditeurs, le personnel formateur, les médiatrices et les médiateurs ainsi que les chercheuses et les chercheurs), l'exercice de la médiation civile au Québec, en cohérence avec l'approche que préconise le CPC.

³ 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, Équijustice (auparavant nommé *Regroupement des organismes de justice alternative du Québec* [jusqu'en mars 2018]), l'Association des organismes de justice alternative du Québec, l'Université de Sherbrooke (M. Jean-François Roberge, alors directeur des programmes de PRD et professeur agrégé à la Faculté de droit, depuis devenu juge à la Cour du Québec), l'Université Laval (M^e 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.

⁴ À l'heure actuelle, la médiation familiale et la médiation aux petites créances sont encadrées par leurs règlements respectifs. Les médiatrices et les médiateurs accrédités dans le cadre de ces règlements ne sont pas visés par la présente directive.

3. PORTÉE

La présente directive concerne les demandes de reconnaissance par le ministre d'un organisme accréditeur pour les médiatrices et les médiateurs civils offrant des services professionnels⁵, notamment :

- les ordres professionnels constitués en vertu de l'article 24 du Code des professions du Québec (RLRQ, c. C-26);
- les personnes morales sans but lucratif incorporées en vertu de la troisième partie de la Loi sur les compagnies du Québec (RLRQ, c. C-38) :
 - 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 praticiennes et 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.

4. CRITÈRES DE RECONNAISSANCE

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 :

⁵ Lorsque la médiatrice ou le médiateur qui intervient n'est pas nécessairement une ou un professionnel, c'est-à-dire qu'elle ou 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 (c. C-25.01, a. 3).

4.1. Règles de déontologie propres à l'exercice de la médiation

En vertu du deuxième alinéa de l'article 606 du CPC, l'organisme s'est doté de règles de déontologie propres à l'exercice de la médiation, et ses médiatrices 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 particulier⁶ qu'ont les médiatrices et les médiateurs envers autrui. Autrement dit, elles établissent la conduite de la personne médiatrice vis-à-vis :

- de la clientèle;
- du public;
- d'autres médiatrices et médiateurs ainsi que des intervenantes 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;

⁶ Chapitre C-26, a. 87.

- 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.

4.2 Assurance de responsabilité civile couvrant l'exercice de la médiation

En vertu du deuxième alinéa de l'article 606 du CPC, l'organisme offre une assurance de responsabilité civile⁷ à ses médiatrices et ses médiateurs accrédités ou veille à ce qu'elles ou ils en souscrivent une. Cette assurance garantit aux médiatrices et 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 médiation⁸.

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'assurance⁹.

4.3 Procédure de plaintes

L'organisme s'est doté d'une procédure écrite d'examen des plaintes en vue d'assurer sans frais leur traitement équitable. 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;

⁷ « Pour invoquer le privilège de non-contraignabilité, la médiatrice ou le médiateur doit être [...] tenu de garantir sa responsabilité civile par une assurance de responsabilité ou au moyen d'une autre sûreté » (c. C-25.01, a. 606).

⁸ 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.

⁹ *Ibid.*

- les modalités de communication avec les parties concernées et les mesures de confidentialité pour protéger autant l'identité de la personne plaignante 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.

4.4 Répertoire des médiatrices et des médiateurs accrédités en médiation civile

L'organisme administre un répertoire de son personnel médiateur accrédité 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 médiatrices et ses médiateurs civils accrédités¹⁰. L'organisme s'engage aussi à aviser sans délai le Ministère de tout ajout, retrait ou de toute modification des renseignements inscrits dans ce registre.

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

[Trouver un médiateur civil accrédité | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](#)

4.5 Formation générale de la médiatrice ou du médiateur accrédité

| |
|---|
| <p>Ce critère concerne les demandes d'accréditation du nouveau personnel médiateur et les demandes de renouvellement de son accréditation lorsque l'adhésion est terminée depuis un an ou plus.</p> |
|---|

¹⁰ Le Ministère informera les organismes accréditeurs reconnus des modalités de transfert de leur répertoire.

L'organisme s'assure d'octroyer son accréditation à une personne qui répond à au moins une des conditions suivantes :

- elle détient un diplôme de premier cycle (baccalauréat) ou un diplôme jugé équivalent;
- elle 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.

4.6 Formation en médiation de la personne candidate à l'accréditation

Ce critère concerne les demandes d'accréditation du nouveau personnel médiateur et les demandes de renouvellement de son accréditation lorsque l'adhésion est terminée depuis un an ou plus.

L'organisme s'assure d'octroyer son accréditation à une candidate ou à un candidat ayant réussi, dans les cinq ans précédant sa demande, **une formation pertinente** en matière de médiation.

Cette formation satisfait aux conditions suivantes :

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

La formation prend l'une ou l'autre de ces formes :

- un cours en médiation de 60 heures minimum;
- un cours en médiation de 40 heures minimum, 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 juridiques et contractuels, l'éthique ainsi que l'accréditation professionnelle;
- le savoir-être et le savoir-faire de la médiatrice ou du médiateur, soit son rôle, son attitude, sa posture et ses connaissances;
- les aspects psychologiques et communicationnels pertinents à la pratique de la médiation.

4.7 Sanctions administratives ou pénales incompatibles avec l'exercice de la médiation

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

L'organisme veille à ce que la candidate ou le candidat à l'accréditation ait déclaré n'avoir pas fait l'objet de sanctions administratives ou criminelles incompatibles avec l'exercice de la médiation.

4.8 Formation continue en médiation

Ce critère concerne l'ensemble des médiatrices et des médiateurs accrédités, sans égard à leur ancienneté.

L'organisme s'est doté d'une procédure écrite pour encadrer la formation continue de ses médiatrices et ses médiateurs accrédités. Il doit également veiller à ce que ses membres participent à un minimum de 10 heures d'activités de formation continue pertinente en

2 ans, à moins de leur avoir déclaré un motif de dispense en raison d'un arrêt de travail pour 6 mois ou plus (congé parental, congé de maladie, etc.).

La procédure précise notamment :

- les types d'activités de formation continue reconnues par l'organisme;
- les modalités de suivi de l'application de la procédure par l'organisme;
- les modalités de déclaration des formations suivies par ses médiatrices et 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 et qui 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 tel un atelier, un cours ou un séminaire;
- un service de consultation professionnelle, de mentorat, 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 d'offrir 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.

4.9 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 médiatrices et ses médiateurs membres à transmettre au Ministère, des données confidentielles ou anonymisées¹¹, 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 Ministère¹². La médiatrice ou le médiateur accrédité sera invité à produire 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 mensuelles et annuelles portant notamment sur :

- le nombre de médiations conduites au Québec, par région administrative, selon les domaines de pratique (civil, commercial, travail, environnemental, etc.);
- le nombre d'heures moyen consacrées au déroulement d'une médiation (y compris les communications préliminaires et successives, les séances de médiation et les caucus, ainsi que les communications finales);
- le délai moyen entre le début et la fin d'un processus de médiation;
- le montant du différend traité en médiation et le coût total moyen d'une médiation, selon les caractéristiques du dossier;
- la proportion de médiations donnant lieu à une entente (complète/partielle; écrite/orale) entre les parties, selon les types de dossiers;

¹¹ L'article 5 du CPC précise qu'une médiatrice ou 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 (c. C-25.01, a. 5).

¹² La façon de recueillir les données pourrait évoluer en fonction de la progression des travaux de transformation numérique en cours au ministère de la Justice du Québec.

- le contenu général et anonymisé des ententes de médiation civile, par exemple : un accord sur une somme d'argent et sur des modalités de paiement étalées dans le temps; la promesse d'une prestation pour des services à rendre; une réparation morale par des excuses.

Ainsi, de concert avec les acteurs du milieu, le Ministère peut tracer un portrait de la médiation civile au Québec et suivre son évolution à court, à moyen et à long terme. Cette initiative lui permet 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.

5. CADRE NORMATIF

Cette directive s'appuie sur les règles de fonctionnement des modes de PRD énoncées dans les livres I et VII du CPC.

De plus, 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 (RLRQ, c. A-2.1) et du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1, r. 2), et ce, pour les documents qu'il détient dans l'exercice de sa mission.

6. MODALITÉS D'APPLICATION

6.1. Traitement des demandes de reconnaissance du ministre

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 précisés dans ce formulaire;
- être transmise en version électronique à l'aide du service d'hébergement de fichiers en ligne administré par le Ministère ou par la poste, à l'adresse indiquée à la fin de cette directive.

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. L'examen et le suivi des demandes de reconnaissance sont effectués par la Direction du développement de l'accès à la justice (DDAJ).

6.2. 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 DDAJ.

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.

6.3. 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.

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 leur clientèle.

6.4. Publicité et communications

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

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

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL INTERVENANT

La DDAJ assure le traitement des demandes de reconnaissance au sein du Ministère. Elle examine chaque demande en fonction des critères de reconnaissance précisés dans cette directive.

Pour tout renseignement relatif à la présente **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 DDAJ par courriel à cette adresse :

reconnaissance-mediationcivile@justice.gouv.qc.ca

Le formulaire de demande, dûment rempli et accompagné des documents exigés, doit être transmis en version électronique via le service d'hébergement de fichiers en ligne administré par le Ministère, ou être transmis par la poste à l'adresse suivante :

Direction du développement de l'accès à la justice

Ministère de la Justice

1200, route de l'Église, 7^e étage

Québec (Québec) G1V 4M1

ANNEXE

DÉFINITIONS

Aux fins de la présente Directive, le ministre retient les définitions suivantes :

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.

[Grand dictionnaire terminologique de l'Office québécois de la langue française](#)

Formation pertinente : Formation dont le contenu apporte à la médiatrice ou 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.