

## **Le sentiment de justice. Un concept pertinent pour évaluer la qualité du règlement des différends en ligne ?**

**Jean-François ROBERGE\***

*Professeur titulaire*

*Directeur des programmes en prévention et règlement des différends (PRD)*

*Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke*

*Membre du Groupe pour la prévention et le règlement des différends*

*(G-PRD). Chercheur sur le projet Autonomisation des Acteurs Judiciaires par la Cyberjustice (AJC) du Laboratoire de Cyberjustice du Centre de recherche en droit public (CRDP) - Université de Montréal*

**Summary:** *The sense of justice is a concept that we rediscover, and which aligns with an emerging global trend to meet the challenge of access to law and justice according to a people-centered vision. In Canada, there is a call for a cultural shift in the legal profession and recent initiatives are following this people-focus trend notably through the practice of appropriate dispute resolution mechanisms taking advantage of technology. In order to measure this evolution, we have developed an access to justice index which we present here, and conducted an empirical study aiming to assess the experience of justice of consumers who used the online dispute resolution platform PARLE.*

**Keywords:** *sense of justice, access to justice, civil procedure, empirical research, online dispute resolution, negotiation, mediation, cyberjustice.*

**Résumé :** Le sentiment de justice est un concept que nous redécouvrons et qui est cohérent avec une tendance émergente sur le plan mondial visant à relever le défi de l'accès au droit et à la justice selon une vision centrée sur le justiciable. Au Canada, un virage culturel s'opère au sein de la profession juridique et les initiatives récentes suivent cette tendance, notamment par la pratique des modes amiables de règlement des différends et l'intégration des technologies. Afin de mesurer cette évolution, nous avons développé un index de l'Accès à la Justice que nous présentons ici et conduit une étude visant à évaluer l'expérience de justice vécue par les usagers de la plateforme de règlement en ligne PARLE dans les litiges de consommation.

**Mots-clés :** sentiment de justice, accès au droit et à la justice, procédure civile, recherche empirique, règlement en ligne des litiges, négociation, médiation, cyberjustice.

---

\*L'auteur tient à remercier Mme Adeline AUDRERIE, doctorante en droit, pour son excellent travail de recherche. L'auteur tient aussi à remercier le Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH) pour son soutien financier, via les projets de recherche en partenariat Accès au droit et Accès à la Justice (ADAJ) et Autonomisation des Acteurs Judiciaires par la Cyberjustice (AJC).

**Pour citer cet article** : Jean-François ROBERGE, « Le sentiment de justice. Un concept pertinent pour évaluer la qualité du règlement des différends en ligne ? », *Revue juridique de la Sorbonne*, n° 1, juin 2020, p. 5 – 21.

## INTRODUCTION

Le « sentiment de justice » est un concept issu des sciences sociales que nous redécouvrons aujourd’hui en matière juridique. L’étude du sentiment de justice a permis de légitimer l’institutionnalisation de la justice<sup>1</sup>, de penser les frontières du droit et du non-droit<sup>2</sup>, de constater les représentations sociales de la justice<sup>3</sup> ou d’explorer la psychologie de la justice<sup>4</sup>. Nous lui trouvons aujourd’hui un nouvel intérêt pour faciliter la compréhension des évolutions contemporaines de l’accès au droit et à la justice (ADAJ)<sup>5</sup>.

Une vision nouvelle de l’accès au droit et à la justice émerge au plan mondial<sup>6</sup>. Cette vision prend comme point de départ les « besoins de justice »<sup>7</sup> des citoyens et appelle une évolution des politiques publiques et judiciaires de même que des

<sup>1</sup> Voir notamment : John RAWLS, « The Sense of Justice », (1963) 71-3 *The Philosophical Review* 281-305; John RAWLS, « Justice as Fairness », (1958) LXVIII *Philosophical review* 164-194; John RAWLS, *A Theory of Justice*, Belknap Press, 1971; John RAWLS, *Justice as Fairness. A Restatement*, Cambridge, Belknap Press, 2001.

<sup>2</sup> Voir notamment : Jean CARBONNIER, *Flexible droit. Pour une sociologie du droit sans rigueur*, 7<sup>e</sup> éd. L.G.D.J., 1992, p. 89 ; Jean CARBONNIER, « L’hypothèse du non droit », (1963) *Archives de philosophie du droit*, Sirey, Paris, p. 25-47.

<sup>3</sup> Voir notamment : Jean KELLERHAS, « Relativisme et sociologie : le cas du sentiment de justice », (2003) XLI-126 *Revue européenne des sciences sociales* 137-150 ; Pierre NOREAU, « La scolarité, la socialisation et la conception du droit : un point de vue sociologique », (1997) 38-4 *C. de D.* 741-768.

<sup>4</sup> Voir notamment : John THIBAUT & Laurens WALKER, *Procedural Justice: A Psychological Perspective*, Hillsdale, NJ, Lawrence Erlbaum Associates, 1975; E. Allan LIND & Tom R. TYLER, *The Social Psychology of Procedural Justice*, New York : Plenum Press, 1988 ; Tom R. TYLER, *Why People Obey the Law*, Princeton University Press, 2006; Tom R. TYLER, *Why People Cooperate : The Role of Social Motivations*, Princeton University Press, 2011.

<sup>5</sup> Voir notamment les travaux du consortium de recherche *Accès au Droit et Accès à la Justice (ADAJ)* et du Laboratoire de Cyberjustice associés au Centre de recherche en droit public (CRDP) de l’Université de Montréal, en ligne : <http://adaj.ca> et [www.cyberjustice.ca](http://www.cyberjustice.ca)

<sup>6</sup> Cette approche prend plusieurs appellations afin de refléter l’expérience de justice vécue au quotidien par les justiciables telles que « *user-centric* » ou « basée sur les utilisateurs », « *people-based* » ou « *citizen-centered* », « *normative individualism* ».

À l’international, voir notamment : LE GROUPE DE TRAVAIL SUR LA JUSTICE, *Justice pour tous. Rapport final.* 2019; WORLD JUSTICE PROJECT, “Measuring the Justice Gap: A People-Centered Assessment of Unmet Justice Needs Around the World. (2019); ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD), “Equal Access to Justice for Inclusive growth. Putting People at the center.” (2019); OOECD, “Legal Needs Surveys and Access to Justice.”

Au Canada, voir notamment : COMITE D’ACTION SUR L’ACCES A LA JUSTICE EN MATIERE CIVILE ET FAMILIALE, *L’accès à la justice en matière civile et familiale. Une feuille de route pour le changement*, Ottawa, octobre 2013, en ligne : [http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/AC\\_Report\\_French\\_Final.pdf](http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/AC_Report_French_Final.pdf) ; ASSOCIATION DU BARREAU CANADIEN, *Atteindre l’égalité devant la justice : une invitation à l’imagination et à l’action*, Rapport du Comité d’accès à la justice, Ottawa, novembre 2013, p. 18, en ligne : <https://www.cba.org/CBA-Equal-Justice/Equal-Justice-Initiative/Reports?lang=fr-CA>.

La France s’intéresse aussi à cette tendance, voir notamment : Soraya AMRANI-MEKKI (dir.), *Et si on parlait du justiciable du XXI<sup>e</sup> siècle ?* Dalloz, 2019.

<sup>7</sup> Pour une définition des besoins de justice voir notamment : LE GROUPE DE TRAVAIL SUR LA JUSTICE, *Justice pour tous. Rapport final.* 2019 ; Jean-François ROBERGE, *La justice participative. Fondements et cadre juridique*, Thomson Reuters, Ed. Yvon Blais, 2017.

pratiques liées à la prévention et au règlement des différends (PRD). L'accès au droit et à la justice se réalise à partir de l'expérience de justice vécue au quotidien par les justiciables. Cette façon de définir et d'évaluer l'accès au droit et à la justice suppose de pouvoir identifier et comprendre les besoins et les attentes des citoyens. Une étude empirique fondée sur le concept de sentiment de justice peut faciliter une telle compréhension.

Parce que les politiques publiques encouragent fortement le développement du règlement amiable des différends ainsi qu'un changement de culture dans le milieu juridique autant en France qu'au Canada, l'une des questions les plus pertinentes à se poser est celle de la qualité de l'expérience de justice vécue par les justiciables ayant recours à un mode de règlement amiable des différends<sup>1</sup>. Nous avons certaines réponses pour les modes amiables mettant des personnes en présence physique, tels que la médiation ou l'arbitrage<sup>2</sup>. La question se pose autant pour les modes de règlement amiable des litiges en ligne, mieux connu sous l'acronyme ODR – *Online Dispute Resolution* – et nous avons à ce jour bien peu d'information sur la qualité de l'expérience vécue par l'utilisateur des plateformes en ligne<sup>3</sup>. Il existe un nombre important de plateformes ODR développées dans les secteurs privés et publics et chacune n'offre pas les mêmes garanties de qualité<sup>4</sup>. L'Union européenne encourage le développement du règlement en ligne des différends en droit de la consommation<sup>5</sup>. Au Canada, ces plateformes détiennent une place grandissante, notamment parce qu'elles sont intégrées à l'institution judiciaire<sup>6</sup>.

<sup>1</sup> La qualité dans la performance judiciaire est aussi un sujet d'étude qu'il est prometteur d'étudier sous un angle quantitatif et qualitatif. Voir notamment Emmanuel JEULAND et Christine BOILLOT (dir.), *La qualité dans la performance judiciaire : une notion objective et relationnelle ?* IRJS Éditions, 2015.

<sup>2</sup> Voir notamment en France : Lise CASAUX et Jean-François ROBERGE (dir.), *Pour un droit du règlement amiable des différends. Des défis à relever pour une justice de qualité*, LGDJ, 2018.

<sup>3</sup> Pour un résumé des défis à relever en ce qui concerne les plateformes de règlement en ligne, voir notamment : Ethan KATSH & Colin RULE, « What We Know and Need to Know About Online Dispute Resolution », (2016) 67 *S. Carolina L. Rev.* 339.

<sup>4</sup> Voir notamment Jean-François ROBERGE et Véronique FRASER, « Access to Commercial Justice: A Roadmap for Online Dispute Resolution (ODR) Design for Small and Medium-Sized Businesses (SME'S) disputes », (2019) 35 *Ohio State Journal on Dispute Resolution*.

<sup>5</sup> Règlement n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

<sup>6</sup> Le Canada est un leader mondial en ce qui concerne le développement de plateformes publiques de règlement des différends et on y retrouve deux tribunaux en ligne : Le *Civil Resolution Tribunal* (CRT) en Colombie Britannique depuis 2016 et le *Condominium Authority Tribunal* (CAT) en Ontario depuis 2017. Le CAT-O traite en ligne les litiges liés à la copropriété en Ontario. <https://www.condoauthorityontario.ca/en-US/tribunal/>. Le CRT-BC traite en ligne tous les dossiers de petits litiges de 5 000 \$ et moins (prêts monétaires, bail locatif, contrat individuel de travail, construction et rénovation, assurances, etc.), de même que les litiges liés à la copropriété et depuis 2019 les litiges liés aux accidents de véhicules motorisés d'une valeur maximale de 50 000 \$. <https://civilresolutionbc.ca>. Voir : Nicolas VERMEYS & Jean-François ROBERGE, "ODR as a Public Service. The Access to Justice-Driven Canadian Experience." (2019) 6 (2) *International Journal of Online Dispute Resolution*, 227-238; Shannon SALTER, « Online Dispute Resolution and Justice System Integration: British Columbia's Civil Resolution Tribunal », (2017) 34-1 *Windsor Y.B. Access Just.* 112-129; Shannon SALTER & Darin THOMPSON, « Public-Centred Civil Justice Redesign: A Case Study of the British Columbia Civil Resolution Tribunal », (2016-2017) 3 *McGill J. Disp. Resol.* 113-136.

Dans cet article, nous répondons à la question suivante : « quelle est l'expérience de justice vécue par les usagers de la plateforme de règlement des litiges en ligne PARLE utilisée dans les litiges de consommation au Québec ». Dans la première partie nous explorons le virage culturel qui est en cours au Canada et transforme la vision traditionnelle de la communauté juridique par rapport à l'accès au droit et à la justice. Dans la deuxième partie, nous présentons le concept de « sentiment de justice » sous l'angle de la vision émergente et « centrée sur l'utilisateur » de l'accès au droit et à la justice. Dans la troisième partie, nous présentons le projet de recherche empirique permettant de comprendre l'expérience de justice des consommateurs québécois ayant tenté de régler leur litige en ligne par l'entremise de la plateforme PARLE. Enfin dans la quatrième partie, nous présentons les résultats de recherche empirique démontrant la qualité et la valeur que les usagers consommateurs attribuent à la plateforme PARLE.

## 1. LA PERTINENCE D'ÉVALUER LE VIRAGE CULTUREL EN COURS AU CANADA

Au Canada, l'accès au droit et à la justice n'est pas un défi nouveau<sup>1</sup> mais il est récemment devenu une priorité au sein de la communauté juridique canadienne<sup>2</sup> et c'est sous l'angle de l'approche « centrée sur l'utilisateur » que se sont orientées les principales initiatives<sup>3</sup>. Plusieurs souhaitent mieux que les résultats moyens du système judiciaire dans les classements internationaux par rapport à l'accès à la justice civile<sup>4</sup>. La Cour suprême du Canada assume un rôle de leadership en la

<sup>1</sup> Voir notamment le rapport Macdonald : GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE, *Jalons pour une plus grande accessibilité à la justice*, Québec, Ministère de la Justice, 1991.

<sup>2</sup> Voir notamment les rapports du COMITÉ D'ACTION SUR L'ACCÈS À LA JUSTICE EN MATIÈRE CIVILE ET FAMILIALE, *Travaillent pour une justice accessible. Suivi des progrès en matière de justice au Canada en 2018*, en ligne : <http://www.justicedevelopmentgoals.ca/sites/default/files/2018ojdstravaillentpourajrappport.pdf> ; COMITÉ D'ACTION SUR L'ACCÈS À LA JUSTICE EN MATIÈRE CIVILE ET FAMILIALE, *Suivi des progrès liés aux objectifs de développement en matière de justice au Canada*, 2017, en ligne : [http://www.justicedevelopmentgoals.ca/sites/default/files/objectifs\\_de\\_developpement\\_en\\_matiere\\_de\\_justice\\_au\\_canada\\_-\\_2017.pdf](http://www.justicedevelopmentgoals.ca/sites/default/files/objectifs_de_developpement_en_matiere_de_justice_au_canada_-_2017.pdf)

<sup>3</sup> Voir notamment les rapports suivants : COMITÉ D'ACTION SUR L'ACCÈS À LA JUSTICE EN MATIÈRE CIVILE ET FAMILIALE, *L'accès à la justice en matière civile et familiale. Une feuille de route pour le changement*, Ottawa, octobre 2013, p. 2, en ligne : <[http://www.cfcj-fcj.org/sites/default/files/docs/2013/AC\\_Report\\_French\\_Final.pdf](http://www.cfcj-fcj.org/sites/default/files/docs/2013/AC_Report_French_Final.pdf)> : « D'un point de vue historique, l'accès à la justice est un concept axé sur le système de justice officiel (les cours, les tribunaux, les avocats et les juges) et sur ses procédures. Bien entendu, ce système officiel est important. Mais une vision plus large, et qui soit basée sur les utilisateurs, d'un système de justice en matière civile et familiale accessible est nécessaire » ; ASSOCIATION DU BARREAU CANADIEN, *Atteindre l'égalité devant la justice : une invitation à l'imagination et à l'action*, Rapport du Comité d'accès à la justice, Ottawa, novembre 2013, p. 18, en ligne : <<https://www.cba.org/CBA-Equal-Justice/Equal-Justice-Initiative/Reports?lang=fr-CA>> : « L'idée sous-tendant la justice au quotidien est qu'en réalité, peu de problèmes sont traités dans le système de justice officiel, et donc nous devons adopter une perspective bien plus vaste de l'accès à la justice. Faciliter la justice au quotidien signifie améliorer les capacités juridiques, accorder de l'importance à la santé juridique, améliorer les systèmes de triage et d'aiguillage aidant à négocier les voies menant à la justice, et prendre des mesures actives pour que la technologie soit bien utilisée pour favoriser une justice égale et inclusive ».

<sup>4</sup> Depuis 2008, le *World Justice Project* publie le *Rule of Law Index* dresse le portrait du degré d'adhésion à l'État de droit des citoyens par rapport à leur pays en mesurant huit facteurs, dont la qualité de traitement des dossiers en matières civiles et criminelles. En 2018, le Canada se classe au 20<sup>e</sup> rang en ce qui concerne le règlement des différends par la justice civile et au 11<sup>e</sup> rang par rapport à la justice criminelle sur 38 pays à haut

matière et donne une impulsion à ce mouvement. À l'unanimité ses neuf juges ont exprimé la nécessité d'un « virage culturel »<sup>1</sup>. En résumé, son message est le suivant.

D'abord le plus haut tribunal du pays rappelle que les juges et avocats sont des officiers de justice qui doivent faciliter l'accès à la justice<sup>2</sup>. Ils doivent prendre en considération le meilleur intérêt de la justice et cette définition est en évolution : « [l']intérêt de la justice ne saurait être limité aux caractéristiques avantageuses du procès conventionnel et il doit tenir compte de la proportionnalité, de la célérité et de l'accessibilité économique »<sup>3</sup>. La Cour suprême du Canada estime donc que les réalités vécues par les justiciables, en ce qui concerne le temps et les coûts, doivent maintenant être prises en compte.

Ensuite, la Cour suprême affirme que l'accès à la justice ne concerne plus seulement l'accès au système judiciaire public<sup>4</sup>. Il faut « reconnaître que de nouveaux modèles de règlement des litiges peuvent être aussi justes et équitables que le procès »<sup>5</sup>. Par conséquent, l'équilibre de la balance de la justice doit être rajusté par rapport aux mécanismes qui permettent l'équité procédurale

---

revenu provenant d'Amérique du Nord, de l'Union européenne et de l'Association européenne de libre-échange. Ces résultats sont stables par rapport aux années précédentes. Voir WORLD JUSTICE PROJECT, *Rule of Law Index*, 2019, en ligne : < [https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/WJP-ROLI-2019-Single%20Page%20View-Reduced\\_0.pdf](https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/WJP-ROLI-2019-Single%20Page%20View-Reduced_0.pdf) >. Chaque année depuis 2003, la Banque mondiale rend public le rapport *Doing Business* qui classe près de 200 pays selon la facilité avec laquelle on peut y faire affaire. En 2018, parmi les pays à haut revenu de l'OCDE, le Canada se classait 22<sup>e</sup> sur 32 sur l'indice global pour la facilité de faire affaire en général. Voir THE WORLD BANK, « Economy Rankings », *Doing Business – Measuring Business Regulations*, en ligne : <http://www.doingbusiness.org/Rankings>. Pour les résultats détaillés du Canada, voir THE WORLD BANK, « Ease of doing business in Canada – Enforcing contracts », *Doing Business – Measuring Business Regulations*, en ligne : <http://www.doingbusiness.org/data/exploreeconomies/canada#enforcing-contracts>.

<sup>1</sup> *Hryniak c. Mauldin*, 2014 CSC 7, par 1, 2. « De nos jours, garantir l'accès à la justice constitue le plus grand défi à relever pour assurer la primauté du droit au Canada. Les procès sont de plus en plus coûteux et longs. » « On reconnaît de plus en plus qu'un virage culturel s'impose afin de créer un environnement favorable à l'accès expéditif et abordable au système de justice civile. Ce virage implique que l'on simplifie les procédures préalables au procès et que l'on insiste moins sur la tenue d'un procès conventionnel et plus sur des procédures proportionnées et adaptées aux besoins de chaque affaire. »

<sup>2</sup> Dès 2001, la Cour suprême avait clairement affirmé l'importance de valoriser la contribution du rôle de l'avocat dans la mission de favoriser l'accès à la justice, évoquant le concept de « l'avocat responsable. ». *Fortin c. Chrétien*, 2001 CSC 45, par. 53 : « Contrairement à la croyance populaire, le bon avocat, loin d'accentuer et d'exacerber les différends entre les parties, tentera de rapprocher les intérêts opposés afin d'éviter l'affrontement ultime que constitue le procès. Il sera appelé à jouer un rôle de modérateur, de négociateur et de conciliateur. Il est d'ailleurs de son devoir de faciliter la solution rapide des litiges et de ne pas tenter de recours inutiles. Ainsi à chaque fois que la situation s'y prête, l'avocat doit envisager avec son client les modes alternatifs de règlement des litiges et il doit l'informer adéquatement des avantages à procéder à l'amiable ».

<sup>3</sup> *Hryniak c. Mauldin*, 2014 CSC 7, par 56.

<sup>4</sup> Voir l'opinion exprimée par les juges Deschamps et Lebel de la Cour suprême dans l'arrêt *Seidel c. Telus Communications Inc.*, 2011 CSC 15, par. 54 : « Le concept d'accès à la justice ne comprend plus seulement l'accès au système judiciaire public. Dans le passé, les juges se montraient réticents à abandonner leur mainmise sur la résolution des litiges. Ils estimaient même que le règlement alternatif des différends ne respectait pas les impératifs de la protection des droits des parties. Cette ère est révolue ».

<sup>5</sup> *Hryniak c. Mauldin*, 2014 CSC 7, par 27.

et l'équité substantive<sup>1</sup>. Le rôle des juges<sup>2</sup>, tout comme celui des avocats<sup>3</sup> et des notaires<sup>4</sup> est appelé à évoluer afin de conseiller et d'offrir aux justiciables une variété de mécanismes de prévention et de règlement des différends pour favoriser l'accès à la justice puisque « les autres modèles de règlement des litiges sont aussi légitimes que le procès conventionnel<sup>5</sup> ».

Au Québec, le *Code de procédure civile*<sup>6</sup> réformé qui est en vigueur depuis 2016 suggère aussi un virage culturel<sup>7</sup> en favorisant la prévention et le règlement des différends et des litiges par des « procédés adéquats, efficaces, empreints d'esprit de justice et favorisant la participation des personnes »<sup>8</sup>. Les modes privés de prévention et règlement des différends (PRD) sont intégrés au Code aux articles 1 à 7 et la médiation de même que l'arbitrage ont maintenant des règles particulières prévues aux articles 605 à 655. Les modes de PRD sont inclus dans la notion de

<sup>1</sup> *Hryniak c. Mauldin*, 2014 CSC 7, par 2. « Ce virage implique que l'on simplifie les procédures préalables au procès et que l'on insiste moins sur la tenue d'un procès conventionnel et plus sur des procédures proportionnées et adaptées aux besoins de chaque affaire. L'équilibre entre la procédure et l'accès à la justice qu'établit notre système de justice doit en venir à refléter la réalité contemporaine et à reconnaître que de nouveaux modèles de règlement des litiges peuvent être justes et équitables ».

<sup>2</sup> Voir notamment Jean-François ROBERGE, « Judicial Judging: Towards a Renewal in Problem Solving Access to Justice », (2019) Vol 38-1 *Civil Justice Quarterly*, 32-43; Jean-François ROBERGE, S. Axel-Luc HOUNTOHOTEGBE, Tessa MANUELLO « L'ère de la coopération procédurale et de la saine gestion de l'instance sous le nouveau *Code de procédure civile* du Québec. » (2016) 75 *R. du B.* 391-432 ; Pierre NOREAU et Mario NORMANDIN, « L'autorité du juge au service de la saine gestion de l'instance », (2012) 71 *R. du B.* 207-248 ; Catherine PICHE, « La proportionnalité procédurale : une perspective comparative », (2009-10) 40 *R.D.U.S.* 551-597 ; Yves-Marie MORISSETTE, « Gestion d'instance, proportionnalité et preuve civile. État provisoire des questions », (2009) 50 *C. de D.* 381-413 ; Denis FERLAND, « La transformation de la justice civile : la "nouvelle culture judiciaire" du juge et des avocats », dans Louis LEBEL et Pierre VERGE (dir.), *L'oreille du juge. Études à la mémoire de M<sup>e</sup> Robert P. Gagnon*, Cowansville, Yvon Blais, 2007, p.25.

<sup>3</sup> Voir le *Code de déontologie des avocats*, (RLRQ, c. B-1, r. 3.1) du Québec. Le préambule prévoit que l'avocat est au service de la justice et que l'exercice de sa profession repose sur la prise en considération de valeurs et de principes dont il s'inspire en toutes circonstances, notamment l'accessibilité à la justice, la collaboration à une saine administration de la justice et la prise en considération du contexte social dans lequel le droit évolue. Voir plus spécifiquement l'article 42 du *Code de déontologie des avocats* : « Tout au cours du mandat, l'avocat informe et conseille le client sur l'ensemble des moyens disponibles pour régler son différend, dont l'opportunité de recourir aux modes de prévention et de règlement des différends ».

<sup>4</sup> Voir l'article 3 du *Code de déontologie des notaires* (RLRQ, c. N-3, r. 2) du Québec : « Le notaire doit favoriser les mesures de formation et d'information du public dans les domaines où il exerce sa profession. Il doit également, en matière de règlements des conflits, favoriser toute mesure susceptible d'encourager les règlements amiables et ainsi informer le public des mécanismes offerts ».

<sup>5</sup> *Hryniak c. Mauldin*, 2014 CSC 7, par 27. « Les solutions de rechange au règlement des différends recueillent de plus en plus d'appuis et il se dégage un consensus sur le fait que l'équilibre traditionnel entre les longues procédures préalables au procès et le procès conventionnel ne correspond plus à la réalité actuelle et doit être rajusté. L'atteinte d'un juste équilibre exige la mise en place de procédures de règlement des litiges simplifiées et proportionnées, et influe sur le rôle des avocats et des juges. Il faut reconnaître par cet équilibre qu'un processus peut être juste et équitable sans entraîner les dépenses et les délais propres au procès, et que les autres modèles de règlement des litiges sont aussi légitimes que le procès conventionnel ».

<sup>6</sup> L.R.Q., c. C-25.01 (ci-après « C.p.c. »).

<sup>7</sup> Voir MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU QUÉBEC, *Commentaires de la ministre de la Justice : Le Code de procédure civile*, Montréal, Wilson & Lafleur, 2015, p. XV : « Le justiciable est placé au cœur de cette grande réforme qui vise à lui rendre plus accessible la justice civile, et ce, dans des délais plus courts. Pour atteindre ces objectifs, le nouveau code exige des changements de comportement importants afin qu'une nouvelle culture judiciaire, souhaitée depuis plus d'une décennie, s'installe. Cela nécessitera la collaboration étroite de tous les intervenants du milieu judiciaire, juges, avocats, notaires, huissiers, greffiers ».

<sup>8</sup> Disposition préliminaire al. 2., C.p.c.

justice civile et ils sont donc reconnus comme des procédés de justice au même titre que les modes juridictionnels judiciaires, quasi judiciaires ou administratifs<sup>1</sup>. Tous ces procédés agissent en complémentarité pour réguler les différends entre les personnes, en prévention avant la judiciarisation ou en règlement par la suite. Le *Code de procédure civile* encourage également le recours aux technologies de l'information, notamment par l'article 26 qui permet au juge d'ordonner, même d'office, qu'elles soient utilisées<sup>2</sup>.

Aujourd'hui, la pertinence des mécanismes de prévention et règlement des différends et leur légitimité à titre de procédés de justice sont acquises, tout comme il est reconnu qu'ils jouent un rôle complémentaire à l'instance judiciaire. D'ailleurs la réforme de la procédure civile québécoise est construite sur une logique d'équivalence puisque l'instance judiciaire tout comme les modes privés de prévention et de règlement des différends sont soumis aux mêmes principes directeurs : l'autodétermination et la responsabilisation des parties<sup>3</sup>, la proportionnalité<sup>4</sup>, la coopération active<sup>5</sup>, la bonne foi<sup>6</sup>, ainsi que le respect des droits et libertés de la personne et des règles d'ordre public<sup>7</sup>. Ce sont des obligations procédurales que les juges ont le pouvoir de sanctionner dans leur mission d'assurer une saine gestion de l'instance<sup>8</sup>.

## 2. LE CONCEPT DU « SENTIMENT D'ACCÈS À LA JUSTICE » (SAJ) ET SA MESURE

Le *Code de procédure civile du Québec* prévoit à sa disposition préliminaire que les justiciables doivent choisir le « procédé adéquat, efficient et empreint d'esprit de justice » qui favorisera la prévention ou le règlement de leur différend ou de leur litige. Comment définir ces nouvelles expressions du Code et les interpréter ? Comment évaluer l'esprit de justice d'un procédé ? Comment évaluer l'adéquation d'un procédé aux réalités vécues par les justiciables ? Qu'est-ce qu'un procédé efficient par rapport aux objectifs poursuivis par les parties et au soutien professionnel qu'elles reçoivent ? En réponse à ces questions et dans la perspective émergente plaçant le justiciable au centre de la réforme, nous avons développé le

<sup>1</sup> Voir MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU QUÉBEC, *Commentaires de la ministre de la Justice : Le Code de procédure civile*, Montréal, Wilson & Lafleur, 2015, p. 19. Article 1 : « Les modes privés de prévention et de règlement des différends sont inclus dans la notion de justice civile [...] Ils ont vocation à favoriser la recherche, la reconnaissance de la justice comme élément fondamental de la société ».

<sup>2</sup> Pour une analyse, voir Nicolas VERMEYS, « Les modes privés de prévention et de règlement des différends en ligne », dans Pierre-Claude LAFOND (dir.), *Régler autrement les différends*, Lexis Nexis 2<sup>e</sup> ed., 2018, p. 421-464 ; Antoine GUILMAIN, « Le nouveau Code de procédure civile au prisme des technologies de l'information », (2014) 73-2 *R. du B.* 471-507.

<sup>3</sup> Art. 2, 3, 19, 23 C.p.c.

<sup>4</sup> Art. 2, 18 C.p.c.

<sup>5</sup> Art. 2, 19, 20 C.p.c.

<sup>6</sup> Art. 2, 3, 19 C.p.c.

<sup>7</sup> Art. 2, 9, 17 et 19 C.p.c.

<sup>8</sup> Art. 9, 339-343 C.p.c.

concept de « sentiment d'accès à la justice » (SAJ) et « l'index du sentiment d'accès à la justice » (iSAJ), un instrument de mesure empirique afin de mesurer l'expérience de justice vécue par les usagers d'un procédé de justice. En principe, tous les modes de règlement à l'amiable (négociation, médiation, arbitrage, procédure collaborative etc.) et tous les procédés intégrés au processus judiciaire (médiation judiciaire, procès, etc.) pourraient être évalués avec ce concept et ces mesures, avec les adaptations nécessaires.

Le « sentiment d'accès à la justice » est la combinaison de deux sentiments vécus par l'utilisateur d'un procédé de justice : le sentiment d'équité et le sentiment d'efficacité. Le *sentiment d'équité* se construit par rapport à l'expérience de la qualité du processus et du résultat vécus. Plus spécifiquement, l'utilisateur évaluera le processus par rapport au degré de qualité de sa participation, de l'information échangée et du traitement interpersonnel vécu. Le justiciable évaluera le degré de qualité du résultat par rapport à son caractère réparateur pour le passé, fonctionnel pour le présent et le futur de même que par la transparence des critères qui le justifient. En ce qui concerne le *sentiment d'efficacité*, il se construira sur la base de la qualité de l'adéquation du procédé par rapport aux ressources économiques investies, aux ressources psychologiques mobilisées et au capital réputationnel engagé dans le réseau concerné. Le justiciable évaluera aussi le degré de soutien offert par un tiers intervenant au dossier sur la base de son rôle actif en droit, de son implication active en ce qui concerne la prise en compte des besoins des parties et de sa préoccupation pour l'injustice vécue par les personnes en différend.

En résumé, le SAJ est la combinaison de ces deux sentiments (équité et efficacité) construits sur quatre catégories (processus, résultat, adéquation, soutien) composés de trois facteurs chacun (participation au processus, information pour prendre une décision éclairée, traitement interpersonnel respectueux et avec dignité, résultat réparateur, résultat fonctionnel, résultat transparent et justifié, procédé adéquat par rapport aux ressources économiques investies, procédé adéquat par rapport aux ressources psychologiques investies, procédé qui préserve le capital réputationnel, soutien actif par rapport au droit, soutien actif par rapport aux besoins, soutien actif par rapport à l'injustice vécue). Le SAJ est donc composé de 12 facteurs au total, ayant chacun un poids égal au moment du calcul d'un score global.

Un instrument de mesure a été bâti pour mesurer empiriquement ces facteurs, il s'agit de « l'Index du Sentiment d'Accès à la Justice » (iSAJ). Cet index mesure à la fois le degré de qualité accordé par l'utilisateur sur chacun des 12 facteurs de même que le degré de valeur qu'il accorde au processus vécu et au résultat obtenu. Le *processus* est mesuré selon 10 bénéfices potentiels : pouvoir être entendu, sentir que son point de vue est considéré, possibilité de s'impliquer pour influencer,



participer à une discussion franche et ouverte, possibilité de justifier ses comportements, comprendre le point de vue de l'autre partie, l'information échangée n'est pas non biaisée, les discussions sont respectueuses, les discussions sont faites de bonne foi, les discussions ont amélioré la confiance. Le *résultat* est mesuré selon 10 bénéfices potentiels : compensation des inconvénients subis, adapté à mes besoins, équitable pour les deux parties, prise en considération de la responsabilité de chacune des parties, obtenu dans un délai acceptable, permet d'éviter les risques liés à un procès, obtenu sans coûts importants sur le plan économique, obtenu sans stress important sur le plan psychologique et émotionnel, permet d'obtenir une paix d'esprit, permet de préserver sa réputation.

Un questionnaire a été construit en prévoyant une question par facteur, ce qui fait un total de 32 questions. Le répondant a six choix de réponse pour marquer son degré d'accord ou de désaccord avec la question<sup>1</sup>. Ces questions permettent de connaître l'évaluation de l'utilisateur par rapport à la *qualité* et la *valeur* de son expérience de justice, plus spécifiquement le règlement en ligne de son litige dans le cas qui nous occupe. À ces questions s'en ajoutent quelques autres qui nous permettront de créer des groupes parmi nos répondants : atteinte d'un accord ou non, avoir pris connaissance de ses droits avant la démarche de règlement en ligne ou non, le genre, le degré de scolarité, l'expérience judiciaire, l'aisance technologique, etc. Cette catégorisation nous aide à interpréter et expliquer les résultats bruts obtenus en pourcentage.

### 3. L'ÉVALUATION EMPIRIQUE DE LA PLATEFORME PARLE DE RÈGLEMENT DES LITIGES DE CONSOMMATION

L'index du Sentiment d'Accès à la Justice (iSAJ) a d'abord été mesuré pour évaluer l'expérience de justice des usagers de la conciliation judiciaire conduite par un juge au Québec<sup>2</sup>. Puis l'index a été utilisé dans une recherche empirique conduite pour mesurer la qualité et la valeur que les consommateurs québécois attribuent à la plateforme de règlement des différends en ligne PARLE<sup>3</sup>. C'est sur cette étude que nous nous concentrons ici.

<sup>1</sup> Les choix sont les suivants : parfaitement en désaccord, en désaccord, plutôt en désaccord, plutôt en accord, en accord et parfaitement en accord. Le choix de réponse correspond à une échelle continue de 1 à 6. Cette échelle est ensuite convertie en pourcentage selon les valeurs suivantes : 6 correspond à 100 %, 5 correspond à 80 %, 4 correspond à 60 %, 3 correspond à 40 %, 2 correspond à 20 % et 1 correspond à 0 %.

<sup>2</sup> Voir Jean-François ROBERGE, *Le sentiment d'accès à la justice et la conférence de règlement amiable. Rapport de recherche sur l'expérience des justiciables et avocats à la Cour supérieure du Québec et à la Cour du Québec*, Université de Sherbrooke, 1<sup>er</sup> décembre 2014 :

<[http://www.tribunaux.qc.ca/c-superieure/pdf/rech\\_exp\\_justiciables\\_cs\\_cq.pdf](http://www.tribunaux.qc.ca/c-superieure/pdf/rech_exp_justiciables_cs_cq.pdf)> ; Jean-François ROBERGE, « "Sense of Access to Justice" as a Framework for Civil Procedure Justice Reform : An Empirical Assessment of Judicial Settlement Conferences in Quebec (Canada) », (2016) 17 *Cardozo Journal of Conflict Resolution* 323-361.

<sup>3</sup> La plateforme a été développée par le Laboratoire de Cyberjustice associé au Centre de recherche en droit public (CRDP) de l'Université de Montréal. Le Laboratoire est un leader mondial par rapport au développement des technologies et de l'intelligence artificielle au sein des activités liées au monde du droit et de la justice. Voir : <https://www.cyberjustice.ca>

Depuis 2016, l'Office de la Protection du Consommateur du Québec (OPC) offre aux consommateurs du Québec la possibilité de régler volontairement leur litige en ligne par la négociation d'abord et la médiation ensuite<sup>1</sup>. Plus de 100 commerçants se sont inscrits sur la liste de référence<sup>2</sup>. Après 3 ans, près de 3 500 dossiers ont été traités avec un taux d'accord d'environ 70 % et un délai moyen de 26 jours<sup>3</sup>. La plateforme sécurisée permet le dépôt en ligne de la demande et des pièces justificatives, puis elle permet l'échange d'offres écrites entre les participants qui peuvent s'accompagner d'explications et justifications écrites<sup>4</sup>. Il s'agit d'un processus asynchrone, permettant aux personnes de répondre à tout moment de la journée. Si aucun accord n'est intervenu dans le délai fixé, une partie peut demander l'aide d'un médiateur qui se joindra aux conversations et aura accès à tout le dossier présent sur la plateforme<sup>5</sup>. Il pourra être actif pour expliquer le droit applicable (obligations contractuelles, présomptions légales, garantie légale, etc.), explorer les intérêts non juridiques des personnes impliquées (temps, réputation, etc.) et stimuler les propositions de règlement (monétaire ou non). En principe, tout se fait par écrit en ligne sur la plateforme, mais il sera possible d'utiliser le téléphone ou une vidéoconférence au besoin. Si un accord survient, un contrat adapté sera généré par la plateforme. Si les parties n'arrivent pas à une entente, elles pourront entreprendre un recours judiciaire devant les tribunaux.

Notre étude de la plateforme PARLE a été conduite en 2018 par l'entremise d'un questionnaire en ligne rempli par les usagers qui ont terminé la démarche de règlement en ligne, avec un accord ou non. Seuls les consommateurs ont été sondés, et non pas les commerçants. Nous avons eu un total de 654 répondants au questionnaire sur un total de 2 838 invitations (taux de réponse 23 %). Avant d'utiliser la plateforme PARLE, le consommateur est invité à s'informer sur ses droits (accès au texte de loi, information juridique vulgarisée sur les garanties légales, accès aux décisions rendues par les tribunaux, etc.). Nous avons noté que 85 % de nos répondants ont mentionné avoir pris connaissance de leurs droits avant de tenter le règlement amiable du litige en ligne. Nous avons également remarqué que 74 % des répondants n'avaient eu aucune expérience judiciaire dans le passé. Parmi notre échantillon, le taux d'accord était de 81 % avec une proportion

<sup>1</sup> Voir le site de l'Office de la protection du consommateur du Québec : <https://www.opc.gouv.qc.ca/a-propos/parle/>

<sup>2</sup> Depuis le lancement de la plateforme PARLE en 2016, environ 48,2 % des dossiers traités concernaient le secteur des appareils ménagers, 24,1 % pour le secteur de l'ameublement et 14,3 % pour les articles électroniques. Voir Anja-Sara LAHADY, « Plateforme d'aide au règlement des litiges en ligne : PARLE », (2018) *Le Monde Juridique* 31-33, en ligne : <http://lemondejuridique.com/wp-content/uploads/2018/09/LMJ-Online.pdf>

<sup>3</sup> Ces données ont été obtenues auprès de l'Office de la protection du consommateur, en date de juin 2019.

<sup>4</sup> Pour en savoir davantage sur le fonctionnement de la plateforme PARLE, voir le texte de Nicolas VERMEYS dans le présent numéro.

<sup>5</sup> L'Office de la protection du consommateur a présélectionné une liste de médiateurs accrédités par le Barreau du Québec. Le greffier de la plateforme assigne le médiateur en choisissant dans la liste.

de 66 % des dossiers réglés en négociation et 34 % réglés en médiation. Le montant moyen demandé par les consommateurs était de 1 129 \$ et le montant reçu qu'ils ont reçu était de 592 \$, ce qui représente environ 53 % de la réclamation. Nous avons aussi noté que 58 % des consommateurs recherchaient une compensation qui ne constitue pas un montant d'argent (réparation ou entretien d'un bien, remplacement ou échange d'un bien, livraison d'un bien ou exécution de la prestation de service, annulation du contrat, etc.). Parmi les répondants qui n'ont pas d'accord, nous avons remarqué que 59 % d'entre eux ne prévoient pas entreprendre d'autres démarches pour régler leur problème, tel qu'un recours judiciaire à la division des petites créances de la Cour du Québec par exemple. Parmi ceux qui n'ont pas d'accord et qui veulent entreprendre d'autres démarches, nos résultats démontrent que 79 % d'entre eux ont l'intention de déposer une demande en justice devant les tribunaux.

Le profil de nos répondants est le suivant. L'âge moyen est de 50 ans et 52 % de l'échantillon sont des femmes. Environ 55 % des répondants proviennent de la grande région de Montréal, alors que 45 % vivent ailleurs au Québec. Le revenu familial moyen des répondants est d'environ 90 000 \$<sup>1</sup>. La majorité des répondants ont complété un diplôme universitaire, soit 41 % d'entre eux<sup>2</sup>. Un total de 59 % des répondants occupent un travail à temps plein<sup>3</sup>. Un total de 93 % des répondants estiment avoir un niveau moyen ou élevé d'aisance avec la technologie.

#### 4. LES RÉSULTATS DÉMONTRANT LA QUALITÉ ET LA VALEUR DU RÈGLEMENT EN LIGNE DES LITIGES

Notre étude poursuivait trois questions de recherche pertinentes afin de mieux comprendre le virage culturel en cours au Canada qui recentre le défi de l'accès au droit et à la justice vers la prise en compte de l'expérience des réalités vécues au quotidien par les justiciables. Nous avons cherché à savoir si les usagers de la plateforme PARLE estiment que le règlement en ligne leur procure un sentiment de justice, de même qu'à connaître les avantages qu'ils en ont retiré et les facteurs qui ont influencé davantage leur expérience. Voici les trois principales questions de recherche de notre étude et les résultats obtenus.

##### **Question 1. Est-ce que les consommateurs ont eu accès à la justice ?**

Nous avons répondu à cette question en mesurant le degré de qualité accordé par les consommateurs à leur expérience de justice avec la plateforme de règlement des différends en ligne PARLE. À titre de résultat général, nous pouvons affirmer

---

<sup>1</sup> Parmi nos répondants, 42 % font plus de 90 000 \$, 35 % font entre 45 000 \$ et 90 000 \$, et 22 % font moins de 45 000 \$ de revenu familial.

<sup>2</sup> Parmi nos répondants, 30 % ont un diplôme collégial comme niveau de scolarité le plus élevé et 23 % ont plutôt un diplôme secondaire.

<sup>3</sup> Parmi nos répondants, un total de 29 % étaient retraités.

que la qualité de l'expérience vécue par les usagers est élevée. Le degré de qualité du SAJ global est de 80 % chez les usagers de la négociation et 76 % pour ceux qui ont terminé leur dossier en médiation<sup>1</sup>. Le SAJ global est plus élevé chez les usagers qui ont réglé à l'amiable avec un score de 83 % par rapport à ceux qui n'ont pas d'accord et dont le score est de 57 %. La présence d'un accord ou non influence donc le degré de qualité vécu.

Voici les résultats obtenus lorsque nous décomposons le SAJ global selon les deux sentiments qui regroupent quatre catégories de facteurs et douze facteurs individuels<sup>2</sup>. Le sentiment d'équité des usagers ayant participé à la négociation ou la médiation en ligne est de 78 % alors que le sentiment d'efficacité est de 77 %. La qualité du processus est évaluée à 77 % par les usagers alors que la qualité du résultat est évaluée à 78 %, la qualité de l'adéquation à 77 % et la qualité du soutien à 78 %. Tous les douze facteurs oscillent entre 71 % et 86 %. Nous remarquons donc qu'aucun facteur ne se démarque positivement ou négativement des autres. Le degré de qualité perçu par les usagers semble donc stable. La seule différence importante apparaît lorsque les usagers ont un accord ou non, ce qui s'explique logiquement puisque les qualités du résultat sont évaluées. Lors de notre étude précédente avec la conciliation judiciaire, nous avons mesuré des différences plus marquées entre les facteurs<sup>3</sup>. Une question pourrait donc se poser à l'occasion de futures recherches : est-ce que la technologie peut avoir un effet « uniformisant » sur la qualité du règlement des litiges ?

**Question 2. Quels sont les avantages obtenus par les consommateurs qui ont participé au règlement en ligne de leur litige ?** Nous avons répondu à cette question en mesurant la valeur des bénéfices exprimés par les consommateurs. En ce qui concerne le processus, dix bénéfices potentiels ont été mesurés. Les résultats oscillent entre 84 % et 58 %. Les bénéfices retirés du processus qui ont le plus de valeur pour les usagers sont les suivants : être traité avec respect et dignité (84 %), pouvoir être entendu (81 %), participer à une discussion franche et ouverte (81 %), possibilité de justifier ses comportements (81 %), discussion à partir d'information non biaisée (76 %), discussions animées

<sup>1</sup> Rappelons que le résultat en pourcentage est la conversion du score moyen (entre 1 et 6) des répondants par rapport à chacun des douze facteurs du SAJ.

<sup>2</sup> Deux sentiments : équité et efficacité. Quatre catégories de facteurs : processus, résultat, adéquation et soutien. Douze facteurs : participation au processus, information pour prendre une décision éclairée, traitement interpersonnel respectueux et avec dignité, résultat réparateur, résultat fonctionnel, résultat transparent et justifié, adéquat par rapport aux ressources économiques investies, adéquat par rapport aux ressources psychologiques investies, préserve le capital réputationnel, soutien actif par rapport au droit, soutien actif par rapport aux besoins, soutien actif par rapport à l'injustice vécue.

<sup>3</sup> Voir Jean-François ROBERGE, *Le sentiment d'accès à la justice et la conférence de règlement amiable. Rapport de recherche sur l'expérience des justiciables et avocats à la Cour supérieure du Québec et à la Cour du Québec*, Université de Sherbrooke, 1<sup>er</sup> décembre 2014 :

<[http://www.tribunaux.qc.ca/c-superieure/pdf/rech\\_exp\\_justiciables\\_cs\\_cq.pdf](http://www.tribunaux.qc.ca/c-superieure/pdf/rech_exp_justiciables_cs_cq.pdf)> ; Jean-François ROBERGE, « Sense of Access to Justice as a Framework for Civil Procedure Justice Reform : An Empirical Assessment of Judicial Settlement Conferences in Quebec (Canada) », (2016) 17 *Cardozo Journal of Conflict Resolution* 323-361.

de bonne foi (74 %), possibilité de s'impliquer pour influencer (71 %). Certains bénéfices potentiels se sont moins avérés soit : sentir que son point de vue a été considéré (65 %), amélioration de la confiance entre le consommateur et le commerçant (61 %) et compréhension du point de vue du commerçant (58 %).

En ce qui concerne le *résultat* vécu par le consommateur, dix bénéfices ont été mesurés et les résultats oscillent entre 88 % et 72 % chez les répondants qui ont eu un accord. Voici la valeur que les consommateurs ont accordé à la solution obtenue par ordre décroissant : permet d'obtenir une paix d'esprit (88 %), d'éviter les risques d'un procès (88 %), a été obtenue sans coûts économiques importants (85 %), est adaptée aux besoins réels (81 %), préserve la réputation (81 %), compense les inconvénients subis (75 %), a été obtenue dans un délai raisonnable (75 %), a été obtenue sans stress psychologique important (75 %), est équitable pour les deux parties (75 %), prend en considération la responsabilité de chacune des parties (72 %).

Nous pouvons en conclure que les usagers accordent un niveau élevé de valeur aux bénéfices retirés de leur expérience de règlement des différends en ligne, tant en ce qui concerne le processus vécu et les solutions obtenues. Il ressort de nos résultats empiriques que le règlement des litiges avec la technologie apporte une valeur réelle et concrète pour le consommateur qui y trouve son compte. Puisque les usagers y voient leur avantage, nous avons maintenant des données probantes pour répondre aux questionnements sur la digitalisation de la justice et soutenir certaines initiatives technologiques envisagées par plusieurs pays.

**Question 3. Quels sont les facteurs qui influencent davantage l'expérience de justice des consommateurs ?** L'évaluation empirique que nous avons conduite permet de connaître les leviers qui ont le plus grand effet sur l'amélioration continue de la plateforme PARLE de règlement en ligne. Nous avons ici calculé la force de la relation entre les douze facteurs du sentiment d'accès à la justice et les vingt bénéfices retirés par le consommateur. Autrement dit, nous explorons quelle est l'influence de la valeur des bénéfices sur l'expérience de justice vécue. Il ressort des résultats que la qualité de l'expérience de justice vécue par l'utilisateur est davantage reliée aux bénéfices retirés du processus qu'aux bénéfices retirés de la solution. Ceci est cohérent avec les résultats de recherche conduits dans le domaine de la psychologie de la justice qui se sont intéressés à la prise de décision sur les plans du processus, du résultat et de l'interaction entre les personnes impliquées<sup>1</sup>. Ces résultats nous orientent sur les leviers les plus

---

<sup>1</sup> Jennifer K. ROBBENOLT et Jean R. STERNLIGHT, *Psychology for Lawyers: Understanding the Human Factors in Negotiation, Litigation, and Decision Making*, Chicago, American Bar Association, 2012, p. 176-177; Tom R. TYLER, « Procedural Justice and the Courts », (2007-2008) 44 *Court Rev* 26; Steven L. BLADER et Tom R. TYLER, « A Four Component Model of Procedural Justice. Defining the Meaning of a "Fair" Process », (2003)

importants pour améliorer en continue la qualité des plateformes de règlement des différends en ligne.

Nos résultats sont présentés ici avec la force de la corrélation, ce qui permet de savoir lesquels sont les plus influents<sup>1</sup>. Nous avons distingué nos résultats selon les phases de négociation ou de médiation. Nos résultats démontrent que ce sont les cinq bénéfices suivants liés au *processus* qui sont plus importants sur le sentiment d'accès à la justice global des usagers de la *négociation* : pouvoir être entendu (0.76 sur un total maximal de 1), possibilité de s'impliquer pour influencer (.74), participer à une discussion franche et ouverte (.74), possibilité pour le consommateur de pouvoir justifier ses comportements (.74), discuter à partir d'information non biaisée (.70). Les cinq autres variables ont aussi une relation forte oscillant entre .67 et .52<sup>2</sup>. Les cinq bénéfices retirés de la *solution* qui ont le plus d'influence sur l'expérience de justice en *négociation* sont les suivants : permet de préserver ma réputation (.64), est adaptée à mes besoins (.63), est équitable pour les deux (.61), permet d'obtenir une paix d'esprit (.61), a été obtenue dans un délai acceptable (.57), permet de compenser les inconvénients subis (.57). Les cinq autres variables sont corrélées au SAJ à un degré entre .56 et .44<sup>3</sup>.

En ce qui concerne la *médiation*, les cinq leviers liés au *processus* les plus influents selon les consommateurs ayant participé à une médiation sont les suivants : les discussions étaient de bonne foi (.72), les discussions étaient respectueuses (69 %), la possibilité d'être entendus (.68), une communication franche et ouverte (.68), la possibilité pour le consommateur de justifier ses comportements (.66). Les cinq autres variables sont corrélées au SAJ à un degré entre .63 et .52, ce qui demeure une relation forte<sup>4</sup>. Les cinq bénéfices retirés de la *solution* qui ont le plus d'influence sur l'expérience de justice en médiation sont les suivants : permet d'obtenir une paix d'esprit (.69), solution adaptée à mes besoins (.68), permet de préserver ma réputation (.68), solution équitable pour les deux

---

29-6 *Personality and Social Psychology Bulletin* 747; E, Allan LIND et al., « Individual and Corporate Dispute Resolution: Using Procedural Justice as a Decision Heuristic », (1993) 38-2 *Admin Sci. Q.* 224.

<sup>1</sup> Nous avons utilisé le coefficient de corrélation de Pearson. Toutes les corrélations sont statistiquement significatives avec un degré de certitude de 99 %. La relation entre les variables sera entre 0 (aucune relation) et 1 (relation parfaite). Suivant les normes statistiques habituelles, à partir de 0.3 (sur un total de 1) la relation d'influence est considérée comme moyenne, alors qu'à partir de 0.5 la relation d'influence est considérée comme étant forte. Plus le coefficient de corrélation s'approche de 1, alors plus il est influent.

<sup>2</sup> Voici ces variables dans un ordre décroissant d'influence : Les discussions sont de bonne foi (.67), les personnes se sentent en confiance (.64), les discussions sont respectueuses (.52), et permettent de se sentir considéré (.66). Les discussions ont offert la possibilité pour le commerçant de justifier ses comportements (.52).

<sup>3</sup> Voici ces variables dans un ordre décroissant d'influence : La solution prend en considération la responsabilité de chacun (.56), elle permet de limiter les coûts psychologiques (.56) et économiques (.55), et d'éviter le risque lié à un procès (.44).

<sup>4</sup> Voici ces variables dans un ordre décroissant d'influence : Les discussions ont amélioré la confiance entre les parties (.61), ont permis aux personnes de discuter à partir d'informations non biaisées (.59), de se sentir impliquées (.63) et considérées (.59). Les discussions ont offert la possibilité pour le commerçant de justifier ses comportements (.52).

parties (.65), solution qui prend en compte les responsabilités de chacun (.64). Les cinq autres variables sont corrélées à un degré oscillant entre .62 et .42<sup>1</sup>.

Nous remarquons certaines différences entre la négociation et la médiation par rapport aux facteurs qui influencent le sentiment d'accès à la justice global. Les leviers les plus influents en médiation par rapport au processus sont d'avoir pu participer à des discussions de bonne foi et s'être senti traité avec respect et dignité (respectivement premier et deuxième rangs) alors qu'en négociation on retrouve plutôt la possibilité d'être entendu et de s'impliquer pour influencer la situation (respectivement premier et deuxième rangs). On retrouve la possibilité de participer à une discussion franche et ouverte, de même que la possibilité de justifier ses comportements, comme troisième et quatrième facteurs d'importance pour expliquer la qualité de l'expérience vécue en négociation et en médiation. Cela suggère que le médiateur aurait une valeur ajoutée pour favoriser les échanges de bonne foi et empreints de respect et de dignité, afin que le consommateur ait un sentiment d'accès à la justice. Ce qui est cohérent avec le rôle généralement attendu chez un médiateur<sup>2</sup>. De son côté, le consommateur qui règle son différend en négociation semble évaluer positivement la qualité de son expérience de justice davantage s'il a eu la possibilité d'être entendu et de s'impliquer pour influencer sa situation, ce qui est cohérent avec l'autonomie et le contact direct qui caractérisent la négociation.

Nous remarquons que ce sont les mêmes quatre facteurs sur dix qui ont le plus d'influence sur la qualité de l'expérience de justice vécue par les consommateurs qui ont réglé en négociation ou en médiation. Cependant, nous remarquons une différence par rapport à l'ordre d'influence. Chez le consommateur qui a tenté la médiation, l'obtention d'une solution qui lui procure une paix d'esprit semble le facteur le plus déterminant sur le degré de qualité du sentiment d'accès à la justice. Alors que ce bénéfice arrive plutôt au quatrième rang (sur 10) chez les répondants qui ont réglé leur dossier en négociation. C'est plutôt l'obtention d'un accord qui permet de préserver leur réputation qui a le plus poids dans la qualité de leur expérience de justice en ligne, alors que ce facteur arrive en troisième chez ceux qui règlent en médiation. On voit également que la solution obtenue dans un délai raisonnable a une valeur importante pour le consommateur qui règle en négociation puisqu'elle occupe le 5e rang d'influence sur la qualité de l'expérience de justice vécue alors que ce bénéfice arrive dixième chez les répondants qui ont réglé en médiation. De plus, nous remarquons qu'éviter les risques du procès n'est

<sup>1</sup> Voici ces variables dans un ordre décroissant d'influence : La solution compense les inconvénients subis (.62), elle permet d'éviter le risque lié à un procès (.62), de limiter les coûts psychologiques (.59) et économiques (.61) et de trouver une solution dans un délai acceptable (.42).

<sup>2</sup> Voir notamment : Nadja ALEXANDER, Fatma IBRAHIM et Jean-François ROBERGE. *Mediation Essentials*, World Bank Group, 2017, en ligne : <http://documents.worldbank.org/curated/en/153761503566770915/Mediation-essentials>

pas un bénéfice qui influence de la même manière la qualité du sentiment d'accès à la justice vécu sur la plateforme de règlement en ligne car il arrive au 10<sup>e</sup> rang en négociation alors qu'il arrive au 6<sup>e</sup> rang pour les consommateurs qui ont réglé en médiation. Ces différences suggèrent que l'amélioration du procédé de la négociation sur la plateforme de règlement en ligne devra se faire en maximisant des bénéfices différents de ceux en médiation. Ces résultats seront particulièrement importants dans le design de la plateforme ODR.

## CONCLUSION

Les modes amiables de prévention et de règlement des différends sont en croissance constante à l'échelle mondiale. Au Canada notamment, leur légitimité n'est plus remise en question et ils jouent même un rôle central dans le virage culturel souhaité afin de relever le défi de l'accès au droit et à la justice selon une vision centrée sur le justiciable. Les modes amiables sont là pour rester. Puisqu'il est maintenant clair qu'ils ne sont pas un effet de mode mais bien une solution de régulation adaptée aux besoins de justice réels vécus par les justiciables, les questionnements évoluent. La question fondamentale actuellement est celle de leur qualité. Essentiellement, on se questionne sur les garanties procédurales qu'ils offrent, sur l'éthique de l'intervention des tiers intervenants, sur l'optimisation des pratiques, etc.

Alors que les technologies transforment nos habitudes personnelles et nos pratiques professionnelles, les modes amiables sont aussi appelés à évoluer pour intégrer les avancées technologiques. Le « *Online Dispute Resolution* » est en rapide développement et les plateformes privées et publiques de règlement en ligne sont de plus en plus utilisées, notamment pour les litiges de consommation et nous pouvons envisager que ce sera aussi le cas pour les litiges transfrontaliers entre petites et moyennes entreprises. Au Canada, nous retrouvons même des tribunaux opérant complètement en ligne, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et permettant de régler tous types de litiges. Ici encore leur légitimité n'est plus remise en question et c'est plutôt la question de leur qualité qui se pose, dans une perspective d'amélioration continue.

Notre article propose un concept pour mesurer la qualité des modes amiables, le sentiment de justice. Plus spécifiquement, nous nous intéressons à l'expérience de justice vécue en pratique par l'utilisateur d'un mode amiable, en face en face ou en ligne. Nous mesurons le « sentiment d'accès à la justice » de l'utilisateur par l'entremise du degré de qualité et du degré de valeur qu'il accorde à son expérience avec le mode amiable de règlement des différends. Cette approche est parfaitement cohérente avec le *Code de procédure civile* du Québec réformé et permet de mesurer l'effectivité de sa disposition préliminaire stipulant que « la prévention et le



règlement des différends et des litiges » se réalise « par des procédés adéquats, efficaces, empreints d'esprit de justice et favorisant la participation des personnes ». Nos études empiriques démontrent que l'expérience de justice des usagers de modes amiables est positive et élevée à la fois en ce qui concerne la conciliation judiciaire et le règlement en ligne par la négociation et la médiation. Nous semblons donc suivre une voie prometteuse pour relever le défi de l'accès au droit et à la justice, selon une vision centrée sur le justiciable.