

2014

Table ronde sur la justice participative

7^e édition

Le juriste, élément clé de la justice participative



Barreau de
Montréal

13 novembre 2014

Table des matières

Table ronde sur la justice participative	1
Préface	3
Introduction	4
Brise-glace	5
La justice participative et Wikipédia.....	7
Portrait de la justice participative — Alliance droit et médecine sociale	8
<i>Le Cercle de l'enfant</i>	9
La justice participative — Tour d'horizon et stratégies	10
La justice participative et la procédure civile	11
La déclaration de principe sur la justice participative	12
Allocution de Me Greg Moore, bâtonnier de Montréal	12
Allocution de l'honorable Elizabeth Corte, juge en chef de la Cour du Québec	13
Allocution de l'honorable François Rolland, juge en chef de la Cour supérieure du Québec.....	13
Allocution de la ministre de la Justice du Québec, Me Stéphanie Vallée	15
Déclaration de principe.....	16
Atelier de réflexion : <i>La table est mise</i>	17
Remerciements et conclusion	17
Annexes	18
Liste des participants et organismes présents	18
Liste des comportements	20

Préface

La Table ronde sur la justice participative est ce rendez-vous annuel, orchestré par le Barreau de Montréal, qui réunit une quarantaine de participants¹ provenant des facultés de droit des universités québécoises, des Barreaux du Québec et de Montréal, de la Chambre des notaires, des ministères fédéral et provincial de la Justice, des tribunaux administratifs, de la Magistrature, de diverses associations professionnelles et d'autres organismes. Elle offre aux acteurs de la justice une opportunité d'échanges pour favoriser l'émergence d'une culture juridique dans laquelle s'inscrit la justice participative.

Au cours des dernières années, les participants de la Table ronde ont abordé la justice participative sous de nombreux angles, dont :

- L'obligation déontologique de l'avocat d'informer son client de l'existence de méthodes appropriées de résolution de conflit ;
- Les nombreuses appellations référant aux modes de prévention et de règlement des différends et les difficultés d'intégration qu'elles imposent ;
- L'intégration et le partage des connaissances et des compétences nécessaires à sa mise en œuvre par tout un chacun ;
- L'accessibilité à l'information juridique dans un langage clair;
- Les moyens de favoriser la diffusion de ce concept.

Les réflexions des membres du comité organisateur sur l'entrée en vigueur prochaine du nouveau *Code de procédure civile*, celle du *Code de déontologie des avocats* et sur le 800^e anniversaire de la *Magna Carta* ont orienté les travaux en vue de l'organisation de la 7^e édition de la Table ronde.

¹ La liste des participants est annexée au présent rapport.

Introduction

La tâche de veiller au rythme de cette journée a de nouveau été confiée à Me Miville Tremblay. Grand défenseur et passionné de la justice participative, il anime la Table ronde depuis 2009.

Il a rappelé les caractéristiques de la justice participative et les thèmes de réflexion qui ont été abordés au cours des éditions précédentes de la Table ronde.

Puis, Me Elizabeth Greene, présidente du comité organisateur, a lancé les activités de la journée en comparant la flexibilité qu'apporte la justice participative à la justice traditionnelle à l'influence qu'a eue le jazz dans la vie du talentueux musicien et compositeur de renom, monsieur Quincy Jones.

Dans son autobiographie, monsieur Jones expliquait ce qui suit :

« Jazz conditioned me not to be a rigid thinker, to have my mind constantly open.

Jazz (...) shapes how you deal with people, how you love people. It's about freedom, imagination, and being able to shift on a dime. It's a totally nonrigid, democratic perspective on the world.² »



La justice participative offre au citoyen une flexibilité en matière de justice. Plus précisément, la justice participative permet de choisir des outils qui correspondent au style et au rythme de chacun et d'utiliser des méthodes qui s'adaptent aux circonstances pour résoudre un conflit.

Me Greene a également souligné le 800^e anniversaire de la création de la *Magna Carta*. Ce document juridique est considéré par plusieurs comme *« le plus important dans l'histoire de la démocratie moderne. Celui-ci a inspiré et conduit aux règles de légalité constitutionnelle dans les pays anglo-saxons³. »*

Cet anniversaire a inspiré le comité organisateur et le Barreau de Montréal dans le choix des moyens à retenir pour démontrer l'importance de la justice participative. C'est ainsi qu'est né le projet de proposer à la communauté juridique une Déclaration de principe sur la justice participative (ci-après « Déclaration ») et une cérémonie de signature.

Le juriste joue un rôle essentiel dans l'avancement de la Justice. Par ses rapports professionnels avec le citoyen, il est une voie privilégiée de transmission de l'information nécessaire à une meilleure gestion des différends, des outils et des services disponibles.

Il est ainsi espéré qu'à partir d'un plus vaste éventail de moyens, le citoyen saura s'approprier celui qui lui conviendra et qui lui apportera un plus grand sentiment de satisfaction face à son expérience.

Ce rôle essentiel rempli par les juristes et les intervenants de tous les secteurs de la Justice a d'ailleurs inspiré le comité organisateur dans le choix du thème pour cette 7^e Table ronde, soit :

« Le juriste, élément clé de la justice participative ».

² Jones, Quincy, *The Autobiography of Quincy Jones*, New York, Doubleday, 2001

³ http://fr.wikipedia.org/wiki/Magna_Carta

Brise-glace

Le brise-glace est l'un des moments forts de chaque Table ronde. C'est l'occasion pour les participants de mentionner sommairement les réalisations et les projets en matière de justice participative de leur organisation.

Devant le décalage qui existe encore entre les services pouvant être rendus par les acteurs de la justice et la perception des citoyens sur la nature de ceux-ci, les participants étaient invités à partager les moyens utilisés au cours de la dernière année pour diffuser le concept de la justice participative.

Un nombre élevé d'actions concrètes ont été présentées, comme le démontre cet aperçu des résultats du brise-glace.

Des exemples de diffusion de l'information ont été soulignés par plusieurs participants. Ils ont été accomplis sous une multitude de formes, par exemple en utilisant les brochures, les médias sociaux, les consultations et l'information insérée sur les sites Internet.

La collaboration et le soutien, notamment financier, offerts aux organisations à but non lucratif ont également été mentionnés à plusieurs reprises.

Certaines organisations ont rappelé que la justice participative y est implantée depuis longtemps. C'est le cas, notamment, des tribunaux administratifs et de certaines instances judiciaires qui ont souligné les éléments suivants :

- Les équipes de conciliateurs présents au sein de nombreux tribunaux administratifs, notamment à la Commission des relations du travail (ci-après « CRT ») et au Tribunal administratif du Québec ;
- L'avis de convocation de la CRT qui met les parties en contact avec un conciliateur disponible pour eux, au besoin ;
- La possibilité pour les parties ayant un dossier à la CRT d'avoir accès à la conciliation jusqu'au moment de l'audition ;
- La conciliation, non obligatoire, disponible jusqu'à l'audience devant la Régie du logement ;
- Les conférences de règlement à l'amiable en matière de jeunesse et en matières criminelles à la Cour du Québec et à la Cour supérieure ;
- Les nombreux projets de la Cour municipale de Montréal dont la réhabilitation est le dénominateur commun.

Ce brise-glace a également été l'opportunité pour les participants de partager de bonnes nouvelles et d'annoncer des projets comme ceux répertoriés ci-dessous :

- L'intégration des modes privés de prévention et de règlement des différends dans le nouveau *Code de procédure civile* ;
- L'intégration au nouveau *Code de déontologie des avocats* de l'obligation de conseiller le client sur l'ensemble des moyens disponibles au règlement d'un différend, y compris ceux découlant de la justice participative⁴ ;
- Le travail concret de tous ceux qui ont participé à l'élaboration des changements législatifs annoncés ;
- La réflexion entamée par l'État, principal utilisateur du temps de la Cour, pour trouver des moyens d'améliorer cette situation ;

⁴ NDLR : Cette obligation est prévue à l'article 42 du *Code de déontologie des avocats*. Il est à noter que ce Code n'était pas encore en vigueur au moment de la 7^e Table ronde.

- Les impacts positifs de la justice réparatrice et le désir de développer une offre de service plus étendue ;
- L'ouverture de trois nouveaux Centres de justice de proximité⁵ ;
- La diffusion d'information sur la médiation citoyenne auprès des patrouilleurs dans les postes de quartier du Service de police de la ville de Montréal dans un but de sensibilisation à cet outil de règlement des différends ;
- La mise en place du Service administratif de réajustement des pensions alimentaires (SARPA) par le gouvernement du Québec en collaboration avec la Commission des services juridiques ;
- Des travaux pour développer la médiation en matière criminelle à la Cour municipale de Montréal ;
- Un projet-pilote de médiation à la Cour des petites créances ;
- Le projet du Barreau du Québec de développer un séminaire sur les techniques de médiation ;
- Le développement d'un projet pilote de médiation en droit autochtone par la Cour fédérale ;
- Le programme de médiation en matière de copropriété offert par la Chambre des notaires et l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ) ;
- Le groupe *Mediate at McGill* qui offre des séances de médiation aux étudiants de cette université ;
- Le projet de Me Marie-Claire Belleau concernant la rédaction d'un atlas sur les modes de règlement et leur fonctionnement ;
- L'implication de juristes bénévoles au sein d'organisations qui permettent d'offrir des services aux citoyens⁶. On a notamment souligné l'apport des bénévoles dans les nombreux services de soutien aux citoyens ayant un dossier devant la Cour municipale de Montréal, la Cour des petites créances, la Cour supérieure ou la Cour d'appel.

Le sujet de la justice participative a également donné lieu à des échanges et à la confection de rapports. Les participants ont ainsi été informés :

- Des échanges avec des confrères de la France sur la justice participative et la confection d'un rapport sur le sujet par la Commission des services juridiques ;
- De la préparation d'un rapport sur l'accès à la justice et d'un guide pratique sur la justice participative par le Barreau du Québec ;
- Du rapport découlant des travaux de recherche sur le sentiment d'accès à la justice réalisés par le professeur Jean-François Roberge, de l'Université de Sherbrooke.

En plus de permettre d'acquérir de nouvelles compétences, la formation est également un excellent moyen de diffuser de l'information. On a souligné la tenue des activités suivantes :

- Le cours obligatoire d'introduction au règlement des différends offert par l'Université d'Ottawa ;
- Le programme de maîtrise en prévention et règlement des différends de l'Université Sherbrooke ;

⁵ Ces nouveaux centres sont situés à Gatineau, Jonquière et Chandler.

⁶ Par exemple : le service de préparation à une audition devant la Cour du Québec, division des petites créances, ceux devant la CRT, la Régie du logement et la Cour d'appel, le Service d'avocats de garde en matière familiale (SAGE) et à la Cour municipale de Montréal (SIJ).

- Les divers cours optionnels offerts par les universités ;
- La formation offerte aux juges de la Cour fédérale sur l'accompagnement dans un processus de règlement ;
- Un séminaire sur la médiation aux petites créances offert par le Barreau du Québec ;
- Un atelier obligatoire sur la justice participative à l'intention des étudiants de l'École du Barreau ;
- Une formation en ligne sur la justice participative pour les avocats et une formation sur la nouvelle culture judiciaire qui découle du nouveau *Code de procédure civile du Québec*, offertes par le Barreau du Québec ;
- Des projets et ateliers pour des étudiants de niveau secondaire développés par Éducaloi ou l'organisme Trajet ;
- Une conférence sur le droit collaboratif pour les gens d'affaires offerte par le Groupe de droit collaboratif.

La justice participative et Wikipédia

Les discussions de la Table ronde de 2012 avaient permis de constater l'insuffisance de la présence du concept de la justice participative sur Internet. Face à cette problématique, le Barreau de Montréal avait proposé à la communauté juridique une définition de la justice participative et une page dédiée à ce sujet sur Wikipédia, l'encyclopédie libre en ligne.

D'ailleurs, Me Tremblay a souligné le travail accompli par la Cour du Québec pour bonifier cette page. Il a rappelé que l'ajout de contenu provenant de sources diverses renforce la crédibilité de la page et assure par la même occasion la continuité de sa diffusion.

En ce qui a trait à la présence de la justice participative sur Internet, des pas de géants ont été franchis au cours des dernières années. L'abondance des liens sur le sujet en est une preuve incontestable comme ont pu le constater les participants grâce à la présentation des résultats d'une recherche avec les mots *Justice participative* sur Google.

Me Tremblay a d'ailleurs souligné que plusieurs de ces résultats provenaient d'organisations présentes à la Table ronde (ex. : Éducaloi, l'Université de Sherbrooke, le Barreau du Québec et celui de Montréal).

Dans un autre ordre d'idées, Me Tremblay a abordé l'essor important des médias sociaux et leur impact sur la Justice qui ne peut être ignoré. Il suffit de penser à la visioconférence qui facilite la logistique de certains dossiers ou à la vitesse à laquelle les médias sociaux propagent l'information et peuvent influencer l'opinion publique. L'affaire *Oasis* est d'ailleurs un exemple où l'impact de la pression du public a influencé la décision d'une entreprise à ne pas porter une décision en appel.

Portrait de la justice participative — Alliance droit et médecine sociale

La Table ronde est aussi l'occasion pour les participants de découvrir de nouvelles approches en matière de justice participative. L'an dernier, madame Estelle Drouvin, coordonnatrice du Centre de services de justice réparatrice (ci-après CSJR), et Me Brian Gerald McDonough, conférencier et bénévole très impliqué auprès de cet organisme, ont dressé un aperçu des services offerts par le CSJR au moyen de témoignages et du visionnement d'un extrait du documentaire « *Un pas vers la libération*⁷ ».



Cette année, le volet *Portrait de la justice participative* présentait l'intégration du droit et des modes de résolution de différend à la médecine sociale. Créée par Me Hélène (Sioui) Trudel, de l'*Alliance Droit Santé* de la Fondation du D^r Julien, cette approche inspirée des cultures des Premières Nations bonifie les actions en pédiatrie sociale et rend la justice plus accessible aux populations vulnérables⁸.

Avant de présenter en détail le programme qu'elle a mis en place, Me Trudel a rappelé les sources de stress auxquelles sont confrontées les familles du quartier Hochelaga-Maisonneuve de Montréal où elle œuvre principalement.

Les familles démunies, les communautés désinvesties et l'appauvrissement de la société engendrent notamment de la violence, de la négligence et des abus de pouvoir.

« *Comme société, on s'attend à ce que les parents répondent aux besoins de leurs enfants, mais parfois ils sont sur une trajectoire difficile eux-mêmes* ». Alors les enfants tombent entre les mailles du filet de sécurité.

« *L'enfant n'appartient pas seulement à un père et à une mère, mais appartient à toute la communauté. Si l'enfant va bien, la communauté va en bénéficier. Si l'enfant va mal, c'est toute la communauté qui en paie le prix.* »

L'espérance de vie des habitants du quartier Hochelaga-Maisonneuve est la plus faible au Québec, outre le Nunavut, et près de la moitié des enfants de quatre ans ne seront pas prêts à réussir leur entrée scolaire⁹.

Il existe de nombreuses lois pour assurer la protection des droits. Cependant, chacune a son objectif et son champ d'application. Le signalement à la Direction de la protection de la jeunesse constitue un point de départ pour établir le contact avec les services et les ressources disponibles.

L'Alliance droit et médecine sociale et ses différents programmes, notamment celui du Cercle de l'enfant, amènent la pédiatrie sociale plus loin dans la mobilisation des parents et des intervenants sociaux pour assurer la protection des droits de l'enfant.

L'Alliance droit et médecine sociale de la fondation du D^r Julien est un processus qui fait appel tant aux ressources internes qu'aux ressources externes pour aider les familles en difficulté. En plus des services médicaux, le processus inclut le recours à des services appropriés de résolutions de conflits et services juridiques, au besoin.

L'intégration du droit en médecine permet entre autres :

- Un accès direct aux ressources et un accompagnement pour l'enfant et la famille en difficulté;

⁷ <http://www.csjr.org/outils-de-communication>.

⁸ La présentation de Me Hélène (Sioui) Trudel est disponible sur le site Internet du Barreau de Montréal (<http://www.barreaudemontreal.gc.ca/avocats/justice-participative>).

⁹ Contrairement à 27 % des enfants au Canada et 35 % à Montréal.

- De mobiliser autour de l'enfant les membres de la famille proche et élargie et les intervenants concernés;
- De porter une attention globale aux besoins et droits fondamentaux de l'enfant.

Il est intéressant de noter que depuis 1989, l'approche du Cercle de l'enfant est reconnue par la loi en Nouvelle-Zélande¹⁰ comme un moyen pour prendre une décision concernant un enfant ou un adolescent.

Le Cercle de l'enfant¹¹

La justice a pris différentes formes à travers le temps. Déjà, en 3 000 av. J.-C., une forme de règlement de conflit existait en Égypte antique et en Chine. Les conflits devaient se régler dans le calme et la collaboration au lieu de la dispute.

Pour Socrate (environ 500 ans av. J.-C.), la justice se compare à la médecine. Celle-ci préserve la santé du corps tandis que la justice préserve la santé de la société.

Le Cercle de l'enfant est quant à lui inspiré d'une méthode ancestrale utilisée par les peuples autochtones à travers le monde. Dans cette approche, les membres importants pour l'enfant et les intervenants sociaux (de la santé, du droit, du domaine des sciences sociales) sont rassemblés pour trouver des solutions durables et mettre en place un plan d'action.

Le Cercle est mené par une médiatrice neutre qui met tous les membres en confiance et qui utilise les outils de la médiation pour recentrer les participants sur la recherche de solutions dans l'intérêt de l'enfant. Les rencontres préparatoires permettent d'ailleurs une meilleure compréhension des problématiques vécues par l'enfant.

Lors de la rencontre du Cercle, les membres prennent la parole tour à tour. Ils ont alors en main un objet important pour l'enfant qui symbolise le bâton de la parole et rappelle que l'enfant est la raison d'être de la rencontre. Tout comme dans la philosophie amérindienne, le droit de parole est important. Le partage d'un repas est également prévu et permet de débloquer certaines des tensions.

Le plan d'action qui découle de la participation des membres des réseaux familial et social permet d'épauler les parents. Tous les membres se partagent la responsabilité de veiller au respect des besoins et des droits de l'enfant.

Un cercle nécessite près de 30 heures de préparation et l'Alliance droit et médecine sociale en organise une vingtaine chaque année.

Me Hélène (Sioui) Trudel termine son allocution en soulignant que l'utilisation du Cercle est un modèle de justice participative qui pourrait être adapté pour répondre aux besoins dans d'autres situations, notamment en droit du travail ou en environnement.

¹⁰ *The Children, Young Persons, and Their Families Act 1989.*

¹¹ La section concernant L'Alliance droit et médecine sociale du présent rapport est largement inspirée de l'allocution de Me Hélène (Sioui) Trudel. L'information concernant le Cercle de l'enfant et la vidéo sur le sujet sont disponibles au lien suivant : <http://www.fondationdrjulien.org/la-pédiatrie-sociale-en-communauté/alliance-droit-santé.aspx>

La justice participative — Tour d’horizon et stratégies

La justice participative est devenue un incontournable. Que ce soit en raison de son intégration dans le cadre législatif du Québec ou par la façon efficace qu’elle a de répondre aux besoins du citoyen.

Dans son allocution¹², Me Miville Tremblay a rappelé aux juristes la nécessité de modifier certains de leurs réflexes juridiques et leur a proposé d’adopter une vision plus souple de leur rôle. Il a également invité les juristes à réfléchir avec leurs clients à la signification de la notion de « gagner » afin de mieux planifier les étapes à venir.

Pour les aider à adopter une approche de justice participative, Me Tremblay leur a proposé l’utilisation d’un aide-mémoire¹³. Cette fiche oriente le juriste dans l’analyse des besoins du client et la présentation des options qui s’offrent à lui. Pour être efficace, cette démarche doit toutefois être réalisée à un moment opportun en collaboration avec le client. Plus précisément, cette discussion doit se dérouler lorsque le client est prêt à aborder le sujet et avant de ficeler l’orientation du dossier.



Puis, il a présenté des façons concrètes d’utiliser stratégiquement les outils de la justice participative tout au long du processus judiciaire. Tout d’abord en choisissant de manière préventive l’utilisation de la nouvelle mise en demeure qui permet à l’une des parties d’inviter l’autre à régler « *la situation rapidement et à moindres coûts pour tous, en utilisant une approche de justice participative. Le processus est alors choisi de concert entre eux et respecte les droits et intérêts de chacun*¹⁴ ».

Pour certains, l’idée de négocier ou de proposer le recours à la médiation est un indicatif que le dossier est faible ou encore que l’avocat n’est pas assez ferme. Me Tremblay a souligné qu’au contraire le recours à la justice participative démontre un souci d’efficacité et de respect à l’égard des intérêts de son client.

Dans un cas où le délai de prescription est de trois ans. Les premières années d’un mandat peuvent être consacrées à résoudre le conflit en utilisant une démarche de justice participative.

Le dépôt de la demande en justice devient alors un élément de pression susceptible d’influencer le positionnement des parties en vue de débloquer une impasse et favoriser un règlement du dossier tout comme l’imminence du délai de 180 jours.

Me Tremblay a également rappelé que les besoins du client peuvent nécessiter l’utilisation d’une approche de mandat à portée limitée. C’est-à-dire « *où l’avocat ne traite qu’une partie du dossier et non son intégralité. L’aide à la rédaction de documents juridiques ou de procédures destinées à servir devant les tribunaux, la comparution limitée à une requête précise et la préparation d’un avis juridique sont autant d’exemples de services qui pourraient être offerts en vertu d’un mandat à portée limitée*¹⁵ ».

Le mandat à portée limitée permet au citoyen de s’adresser à la Cour avec une valeur ajoutée qui provient de l’encadrement fourni par l’avocat. Il répond à une clientèle de plus en plus nombreuse qui ne souhaite pas un accompagnement juridique traditionnel.

¹² La présentation de Me Miville Tremblay est disponible sur le site Internet du Barreau de Montréal (<http://www.barreaudemontreal.qc.ca/avocats/justice-participative>).

¹³ La fiche préparée par Me Tremblay est annexée au présent rapport.

¹⁴ Extrait de la présentation *Tours d’horizon et stratégies* (2014) par Me Miville Tremblay.

¹⁵ Extrait du Guide à l’intention des avocats sur le mandat à portée limitée, disponible sur le site Internet du Barreau de Montréal.

Par son allocution, Me Tremblay a rappelé l'importance pour le juriste qui agit dans le cadre d'une approche de justice participative de s'adapter aux circonstances particulières de chaque client. Tout comme le médecin qui présente à son patient les différents traitements qui sont disponibles, il est du devoir du juriste d'informer le client de l'ensemble des moyens qui peuvent être utilisés pour résoudre le conflit.

La justice participative et la procédure civile

Pour marquer l'entrée en vigueur des dispositions sur la justice participative du nouveau *Code de procédure civile* et du nouveau *Code de déontologie des avocats*, le Barreau de Montréal a proposé à la communauté juridique élargie la signature de la Déclaration de principe sur la justice participative (ci-après Déclaration).

Avant de procéder à la cérémonie de signature, Me Luc Thibaudeau¹⁶ a présenté aux participants un très intéressant portrait des premières manifestations de la justice participative dans le cadre de la procédure civile du Québec¹⁷.

Il a commencé son allocution en rappelant l'introduction de la procédure allégée qui « vise à favoriser la justice en simplifiant la procédure et en réduisant les délais et les coûts pour les justiciables¹⁸ » par la réforme du *Code de procédure civile du Québec* de 1997.

Quelques années plus tard, c'est le rôle du tribunal qui subit des modifications. « Il est élargi quant au déroulement de l'instance et les articles 4.1 et 4.2 C. p.c. invitent les tribunaux à cerner les débats, les centrer sur ce qui est important par rapport à ce qui est accessoire et de ne pas permettre que les débats procéduraux l'emportent sur les débats au fond.¹⁹ »

En effet, la réforme du *Code de procédure civile* met cette fois l'accent sur la proportionnalité, la participation et la conciliation.

La proportionnalité des moyens se traduit notamment par le respect des règles de procédures et délais, la bonne conduite des parties à une instance judiciaire et la proportionnalité des procédures déposées. « C'est dans cette perspective que l'article 4.2 incorpore pour la première fois dans notre droit judiciaire la règle dite de la proportionnalité, qui impose aux parties de "s'assurer que les actes de procédure choisis sont, eu égard aux coûts et au temps exigés, proportionnés à la nature et à la finalité de la demande et à la complexité du litige."²⁰ »

Les juges peuvent dorénavant inviter les parties qui y consentent à participer à une conférence de règlement à l'amiable afin qu'elles négocient et explorent des solutions mutuellement satisfaisantes²¹.

Après l'allègement de la procédure et le rôle des tribunaux, la participation du citoyen est cette fois au cœur des changements qui seront apportés au *Code de procédure civile*²². La préséance du règlement des différends et le principe voulant que le procès soit non pas un passage obligé, mais plutôt une option de dernier recours seront codifiés par l'entrée en vigueur du nouveau *Code de procédure civile*.

L'existence et l'importance des nombreux moyens de collaboration qui s'offrent aux parties en marge du processus judiciaire sont désormais reconnues par le nouveau *Code de procédure civile*.

¹⁶ Me Thibaudeau a développé une expertise considérable dans les domaines du droit de la consommation et du commerce électronique qu'il exerce dans un contexte de litige et de prévention.

¹⁷ Cette section est largement inspirée de l'allocution de Me Luc Thibaudeau, dont la présentation est disponible sur le site Internet du Barreau de Montréal (<http://www.barreaudemontreal.qc.ca/avocats/justice-participative>).

¹⁸ Standard Life, compagnie d'assurances c. Cyr [1997] RJQ 2065, 2070 et 2071 (C.A.).

¹⁹ Canada (Procureur général) c. Brault, 2006 QCCS 999.

²⁰ Flamidor inc. c. Québec (Sous-ministre du Revenu), 2006 QCCS 2675.

²¹ Article 151.16 C.p.c.

²² Disposition préliminaire du nouveau C.p.c.

Les parties devront collaborer et considérer le recours aux modes privés de règlement. Ils pourront y recourir à tout moment au cours de l'instance²³ et compter sur l'aide des tribunaux dans ce choix²⁴. Dans sa présentation, Me Thibodeau a également souligné d'autres exemples où la collaboration des parties et le nouveau rôle des tribunaux sont illustrés.

Puis, il a conclu son allocution sur les exemples mettant en lumière le rôle de soutien de l'avocat auprès du citoyen dans un contexte de justice participative notamment dans le cadre du *Code de déontologie des avocats* et des guides de courtoisie.

La déclaration de principe sur la justice participative

Les participants ont eu l'honneur d'entendre des allocutions inspirantes prononcées par Me Greg Moore, bâtonnier de Montréal, l'honorable Elizabeth Corte, juge en chef de la Cour du Québec, l'honorable François Rolland, juge en chef de la Cour supérieure du Québec, et la ministre de la Justice du Québec, Me Stéphanie Vallée. Ils ont chacun salué à leur façon l'importance de la Déclaration et de la justice participative.

Allocution de Me Greg Moore, bâtonnier de Montréal

Me Greg Moore a rappelé que la Table ronde sur la justice participative a été lancée à l'initiative de Me Stephen Schenke. Au cours de son bâtonnat, Me Schenke a invité les représentants de la justice à amorcer une réflexion sur la profession d'avocat afin qu'elle se transforme pour répondre davantage au besoin de la population qui ne se reconnaît plus dans le système « *adversarial* » de la justice.

La Table ronde sur la justice participative était née!²⁵

Heureux de constater que la Table ronde continue de promouvoir la justice participative et l'accès à la justice, Me Moore a souligné le travail du comité organisateur qui chaque année prépare avec passion ce rendez-vous.

Devant l'intérêt pour la justice participative qui s'accroît, de plus en plus de participants assistent à la Table ronde. Me Moore a d'ailleurs souligné la présence du juge en chef de la Cour fédérale, l'honorable Paul Crampton, et le président de la Régie du logement, Me Luc Harvey.

La Déclaration proposée par le Barreau de Montréal s'inscrit dans une démarche pour favoriser l'accès à la justice. Me Moore a souligné le pas-de-géant que constitue cette Déclaration pour la justice participative et sa fierté qu'elle émane du Barreau de Montréal.

En proposant aux participants de devenir signataire de la Déclaration, le Barreau de Montréal les invite à suivre un chemin où les citoyens sont au premier plan et à adopter une démarche où le respect, l'écoute et l'équilibre sont plus présents.

²³ Article 1, alinéa 3 et art. 19, al. 3 du nouveau C.p.c.

²⁴ Article 9 du nouveau C.p.c.

²⁵ L'activité a porté le nom de *Table ronde sur la compétence en matière de justice participative* jusqu'en 2010.

Allocution de l'honorable Elizabeth Corte, juge en chef de la Cour du Québec

L'honorable Elizabeth Corte, juge en chef de la Cour du Québec, a confirmé l'engagement de la Cour du Québec quant à l'application des principes de justice participative. Elle a souligné le souhait de la Cour du Québec d'être et de rester à l'avant-garde dans cette matière importante. Un souhait qui se reflétera notamment par son inclusion dans la vision triennale de la Cour et par les formations offertes aux juges de cette juridiction qui seront prêts pour l'entrée en vigueur du nouveau *Code de procédure civile*.

En plus d'aborder les efforts des membres de la Cour du Québec en matière de gestion hâtive, l'honorable Elizabeth Corte a également incité les participants de la Table ronde à accroître le travail en collaboration. Cette façon de faire permet de briser les silos d'expertise, comme c'est le cas pour les travaux accomplis par les participants de la Table de concertation sur la Cour des petites créances.

Allocution de l'honorable François Rolland, juge en chef de la Cour supérieure du Québec

Après les salutations d'usage, l'honorable François Rolland, juge en chef de la Cour supérieure du Québec a prononcé une vibrante allocution dont le texte est reproduit ci-après :

« En janvier 2016, d'importants amendements à notre Code de procédure civile entreront en vigueur. Les changements apportés, et ils sont nombreux, visent encore une fois à favoriser un meilleur accès à la justice.

Cette seconde phase de la réforme de la procédure fait suite à une première, instaurée en 2003, qui poursuivait les mêmes objectifs. Force est de constater qu'il reste encore beaucoup à faire pour que nos concitoyens bénéficient des services juridiques dont ils ont vraiment besoin, qu'ils réclament et auxquels ils ont droit.

C'est ce qui fait que le législateur nous invite maintenant, et encore plus instamment, à innover et à faire autrement. Le tribunal ne peut tout simplement plus être le premier forum auquel on s'adresse pour régler un litige. Preuve est faite que la judiciarisation répond mal aux besoins de nos concitoyens qui souhaitent une solution pratique et expéditive à leurs problèmes, à des coûts raisonnables. Nous devons leur offrir des moyens plus souples, moins coûteux, et somme toute beaucoup plus satisfaisants. C'est également ce à quoi nous convie le récent rapport d'un comité du Barreau canadien, sous la direction de son président sortant Me Fred Headon, publié en août dernier, et intitulé "Transformer la prestation des services juridiques au Canada".

C'est dans cet esprit qu'existe la justice participative.

Adhérer à une démarche de justice participative, c'est aller au-delà des solutions uniquement basées sur une logique de droits et d'affrontement, pour privilégier, d'abord et avant tout, des solutions axées sur les besoins des clients et la coopération.

C'est innover, penser et travailler dès le départ dans une perspective de prévention et de règlement des différends. Cela veut dire se parler et négocier, participer de façon active à la construction d'une solution. C'est pour l'avocat laisser son chapeau de guerrier au vestiaire, pour plutôt accompagner son client dans l'évaluation de ses besoins, qui vont bien au-delà des éléments uniquement matériels, je pense entre autres aux matières familiales.

C'est l'accompagner aussi dans la recherche de ce qu'il est possible d'obtenir pour combler ses attentes, des moyens offerts pour y arriver, et à quel coût et dans quels délais cela peut se réaliser. Il ne s'agit pas de décider pour le client de ce qui est bon pour lui, mais de l'aider à décider lui-même de ses objectifs, de la meilleure voie à emprunter pour les atteindre, et de l'assister pour y arriver.

C'est, avec la nécessaire distance de l'observateur, communiquer, entendre, écouter, questionner, expliquer, faire usage non seulement de son intelligence cérébrale, mais aussi de son savoir émotionnel, son intelligence émotionnelle, pour trouver le meilleur dénouement pour les clients.

C'est faire participer ces derniers à l'élaboration de la solution et à sa mise en œuvre, en gardant toujours en tête, que ce sont eux les premiers intéressés dans la démarche.

C'est créer la confiance entre les parties et échanger l'information. C'est faire de la place à l'autre et être ouvert à ses préoccupations. Parce qu'une entente se conclut à plusieurs et que chacun doit pouvoir y trouver son compte.

En faisant tout cela, l'avocat ne travaille pas inutilement. Au contraire. Il accomplit son mandat, de trouver la meilleure solution, dans les meilleurs délais, au meilleur coût, dans une démarche innovante et créatrice. Et il investit. Parce qu'un client satisfait, c'est un client qui revient et mieux encore, qui en réfère d'autres. Et ce n'est pas la demande de services juridique qui manque.

La justice participative ne signifie pas pour autant que la demande d'intervention du tribunal doit disparaître. Il y a des litiges dont les enjeux ne sont pas négociables. Mais le tribunal doit être considéré comme l'ultime et dernier recours, et non comme le premier mode d'intervention, comme c'est encore trop souvent le cas.

Il sera toujours là pour résoudre ce que l'on n'aura pu dénouer autrement. Mais c'est sur l'autrement qu'il faut maintenant concentrer nos énergies, car c'est là que se trouvent les solutions qui conviennent à la vaste majorité.

*C'est la voie que privilégie notre nouveau Code de procédure civile, dont l'entrée en vigueur est prévue pour janvier 2016. Il énonce à son tout premier article **l'obligation** des parties de considérer le recours aux modes privés de prévention et de règlement de leur différend, **avant** de s'adresser aux tribunaux.*

Et si cela échouait, la voie de la conciliation demeure toujours ouverte, même après que les parties aient décidé de s'adresser à la Cour. L'implication des tribunaux, à cet égard, n'est pas nouvelle. Déjà à la fin des années 97, la Cour supérieure participait à une expérience pilote d'organisation de séances de médiation auprès de médiateurs privés. Quelques années plus tard, des juges acceptaient de présider ces séances formellement introduites dans notre règlement de procédure. En 2003, le législateur intégra ce mode de solution dans sa réforme de la procédure civile.

Cette orientation vers la justice participative ne vaut pas que pour les litiges civils. Il s'applique tout autant aux affaires criminelles, avec les adaptations qui s'imposent, il va sans dire. On peut en effet beaucoup se questionner sur l'efficacité et l'efficience de notre système de justice criminelle et sur sa capacité de traiter les affaires avec diligence. Un récent rapport, déposé dans le cadre du sixième symposium national sur la justice pénale, fait état de problèmes qui affligent le système de justice criminel, étrangement semblables à ceux déplorés dans le système de justice civile depuis trop d'années.

Là aussi, on constate que les parties ne se parlent pas, que le dialogue n'existe pas, encore moins la confiance, avec pour résultat que les procédures s'éternisent, que le temps du tribunal n'est pas utilisé de façon efficace, à un coût astronomique, sans parler de l'engorgement du système. Les conférences de facilitation constituent une solution exceptionnelle qui doit beaucoup plus être mise à profit.

Nous sommes à l'heure des choix. Ou nous poursuivons dans la même voie, auquel cas nous nous acheminons vers un mur, où nous faisons les choses autrement. "See you in Court, c'était hier." L'avenir est ailleurs, autour d'une table, à trouver des solutions plus légères, plus rapides, moins coûteuses et plus satisfaisantes.

Mais cela ne se fera pas sans effort. Parce que pour y arriver, nous devons changer et combattre des réflexes profondément ancrés, ne serait-ce que par notre formation initiale et notre culture adversariale. Et quand je dis nous, je parle des avocats et des juges. La justice participative exige par essence la collaboration de l'autre et la collaboration de tous.

En signant la présente déclaration, la Cour supérieure réaffirme son engagement envers la justice participative et la mission que lui confie le législateur dans sa réforme "de favoriser la conciliation des parties si la loi (lui) en fait le devoir, si les parties le demandent ou y consentent, si les circonstances s'y prêtent ou s'il est tenu une conférence de règlement à l'amiable". (art. 9 para.2)

L'accès à la justice demeure un énorme problème. Plusieurs des solutions sont connues. La justice participative en est une de premier choix. Reste à les mettre en œuvre. Cette déclaration est un autre pas. Mais il faut plus que des mots. Il faut aussi des gestes concrets. Le législateur nous donne les outils pour agir. À nous de faire le reste du chemin. »

Allocution de la ministre de la Justice du Québec, Me Stéphanie Vallée

La ministre de la Justice, Me Stéphanie Vallée, a accepté sans hésiter de participer²⁶ à la Table ronde sur la justice participative, un sujet qui l'interpelle depuis longtemps.

Dans son allocution, la ministre de la Justice a souligné l'importance de considérer la volonté du citoyen. Pour plusieurs, le *statu quo* n'est plus acceptable. Il donne l'impression que la résolution d'un conflit doit nécessairement passer par un long processus et que la justice n'est pas à la portée de tous.

La modernisation du nouveau *Code de procédure civile* arrive donc à point nommé. Elle est poussée par le changement dans la façon de considérer la justice chez le citoyen. Il est possible que la transition de la culture du conflit à une culture de l'entente soit difficile, mais l'esprit d'ouverture et le travail commun permettront de relever ce défi.

En dernier lieu, la ministre de la Justice a souligné le devoir d'information que doivent respecter tous les acteurs de la Justice, y compris le gouvernement, afin de promouvoir la justice participative.

²⁶ Il s'agit de la première fois que le Barreau de Montréal accueille un ministre de la Justice à la Table ronde.

Déclaration de principe

Les participants qui le souhaitent ont été invités à signer la déclaration de principe qui suit²⁷ :

DÉCLARATION DE PRINCIPE SUR LA JUSTICE PARTICIPATIVE

CONSIDÉRANT le désir des citoyens de s'impliquer activement dans la recherche d'une justice accessible et qui correspond à leurs besoins et attentes;

CONSIDÉRANT l'importance d'établir un climat de respect mutuel, de coopération et d'équilibre dans les relations entre les citoyens;

CONSIDÉRANT les bénéfices pour les citoyens et les entreprises de participer à la prévention des conflits et à leur règlement de façon pratique et efficace;

CONSIDÉRANT le changement de culture juridique dans lequel s'inscrit la justice participative axée sur l'écoute, le partage et la coopération;

CONSIDÉRANT que la justice participative englobe plusieurs modes de résolution des conflits favorisant l'accès à la justice, allant de la prévention au procès;

CONSIDÉRANT que le système de justice reconnaît désormais l'obligation d'envisager le recours aux modes de prévention et de règlement de différends avant de les judiciairiser;

CONSIDÉRANT que tous les acteurs de la justice doivent contribuer à la promotion et à la mise en œuvre de la justice participative, en conformité avec les obligations et responsabilités de chacun;

LES SIGNATAIRES DE CETTE DÉCLARATION S'ENGAGENT À :

1. Promouvoir la justice participative, notamment en favorisant :
 - la diffusion d'une information complète concernant les choix offerts aux citoyens;
 - le recours à la justice participative et l'implication des citoyens dans la mise en œuvre des modes de résolution des conflits;
 - l'intégration des concepts de la justice participative dans les relations et activités tant civiles que commerciales;
 - l'éducation et la recherche sur la justice participative;
 - le développement de toute autre mesure établissant un sentiment de justice chez le citoyen.
2. Appuyer la création d'une journée annuelle célébrant la justice participative, faisant sa promotion et favorisant son intégration dans la société.

²⁷ Les personnes intéressées peuvent devenir signataire de la Déclaration en remplissant le formulaire à cette fin sur la page l'avocat et la justice participative (<http://www.barreaudemontreal.qc.ca/fr/node/311/>)

Atelier de réflexion : *La table est mise*

La journée s'est terminée par une discussion visant à identifier des moyens efficaces de diffuser la Déclaration de principe afin d'inciter tous les membres de la communauté juridique à participer au développement et à l'application de la justice participative.

Les participants ont suggéré les éléments suivants :

- Chaque personne de la communauté juridique incite les membres de son organisation à devenir signataire de la Déclaration ;
- Rendre disponible l'allocution du juge Rolland pour permettre à ceux qui ne l'auraient pas entendue d'en prendre connaissance ;
- Insister auprès des universités afin que tous les professeurs intègrent la justice participative dans leur cours ;
- Utiliser les médias sociaux pour favoriser la diffusion de la Déclaration. Par exemple, en lui attribuant un #tag ;
- Lancer une tendance virale à l'exemple du « *ce bucket challenge* » ;
- Proposer un article sur le sujet dans les différents médias écrits (Journal du Barreau, Droit inc.) et préparer un communiqué de presse ;
- Mettre en ligne le nom des personnes et des groupes qui sont devenus signataires ;
- Inciter les organismes à afficher la Déclaration de principe et la rendre disponible sur leur site Internet ;
- Favoriser la diffusion de la Déclaration auprès du public et des étudiants des universités ;
- Inciter les membres des comités du Barreau de Montréal à aborder la question de la justice participative dans leurs travaux.

Remerciements et conclusion

Me Miville Tremblay a conclu la septième Table ronde sur la justice participative en remerciant les participants. Tous les projets dont il a été question au cours de cette journée sont des exemples concrets de la diffusion du concept de la justice participative.

Il a invité la communauté juridique à continuer de changer les façons de faire et le monde juridique : un client, un projet et une rencontre à la fois!

Cette journée mémorable, où la passion pour la justice sous toutes ses formes était au rendez-vous, n'aurait pas été la même sans l'appui des membres de la communauté juridique présents, sans la passion des membres du comité organisateur et le travail de l'équipe du Barreau de Montréal.

Annexes

Liste des participants et organismes présents

Association du Barreau canadien, division Québec

Me Steve McInnes
Président de la section prévention et règlement des différends

Association des avocats et avocates en droit familial du Québec

Me Marie Christine Kirouack, Ad. E.

Association des organismes de justice alternative du Québec

Madame Julie Pouliot

Association du Jeune Barreau de Montréal

Me Caroline Larouche, Vice-présidente

Barreau de Montréal

Me Greg Moore, Bâtonnier
Me Doris Larrivée, Directrice générale

Comité organisateur

Me Elizabeth Greene, Présidente
Me Dominique F. Bourcheix
Me Marie-Josée Brunelle
Me Andrée Gosselin
Me Jean-François Rousseau
Me Luc Hervé Thibaudeau
Me Miville Tremblay
Me Patrick Zakaria
Me Nancy Brouillette, Coordinatrice de comités

Barreau du Québec

Me Lise Tremblay, MBA, Directrice générale
Me Annick Gariépy, Responsable du soutien à la profession
Me Marc Sauvé, Directeur

Comité sur la justice participative

Barreau du Québec

Me Violaine Belzile, Présidente

Centre de justice de proximité du Grand Montréal

Me Jennifer Fafard-Marconi
Directrice des communications et de la documentation

Centre de services de justice réparatrice

Mme Estelle Drouvin, Coordinatrice

Chambre des notaires du Québec

Me Gérard Guay, Président

Commission des lésions professionnelles

Me Marie Lamarre, Présidente

Commission des relations du travail

Me Robert Côté, Président
Me Irène Zaïkoff, Vice-présidente

Commission des services juridiques

Me Richard La Charité jr.
Directeur du service des communications

Cour d'appel du Québec

L'honorable Marie St-Pierre

Cour du Québec

L'honorable Élizabéth Corte
Juge en chef de la Cour du Québec
L'honorable Pierre E. Audet
Juge en chef adjoint (Chambre civile)
L'honorable Dominique Vézina

Cour fédérale

L'honorable Paul Crampton
Juge en chef de la Cour fédérale

Cour municipale de la Ville de Montréal

L'honorable Morton S. Minc, Juge-président

Cour supérieure du Québec

L'honorable François Rolland, Juge en chef de la Cour

École du Barreau

Me Jocelyne Tremblay
Directrice

Éducaloi

Me Nathalie Roy, Directrice générale
Faculté de droit, Université de Montréal
Me Pierre-Claude Lafond, Ad. E.
Professeur titulaire

Faculté de droit, Université de Sherbrooke

Me Jean-François Roberge
Directeur des programmes en prévention

M. Hervé Cassan

Professeur titulaire, Campus de Longueuil

Section de droit civil

Faculté de droit, Université d'Ottawa

Madame Renata Uresti
Gestionnaire, Centre de développement professionnel

Département des sciences juridiques

Université du Québec à Montréal

Me Hélène Piquet, Professeure
Me Michelle Thériault, Professeure

Faculté de droit, Université Laval

Me Marie-Claire Belleau, Ad. E.
Professeure titulaire

Faculté de droit, Université McGill

Me Véronique Bélanger
Doyenne adjointe à la planification stratégique

Me Geneviève Saumier, Professeur agrégé

Fondation du Dr Julien

Me Hélène (Sioui) Trudel

Formation continue – Barreau du Québec

Me Laurette Laurin, Ad. E.
Directrice de la Formation continue

Groupe de droit collaboratif du Québec

Me Diane Chartrand
Présidente

Institut de médiation et d'arbitrage du Québec

Me Pierre D. Grenier
Vice-président et administrateur

Madame Ginette Gamache
Directrice des opérations

**Ministère de la Justice du Canada
Bureau régional du Québec**

Me Francisco Couto
Directeur général régional

Ministère de la Justice du Québec

Me Stéphanie Vallée
Ministre de la Justice

Me Renée Madore
Directrice, Direction des orientations et politiques

Pro Bono Québec

Me Nancy Leggett-Bachand
Directrice générale

Régie du logement

Me Luc Harvey, Président

Regroupement des organismes de justice alternative du Québec

Monsieur Pierre Marcoux, Président

Tribunal administratif du Québec

Me Mathieu Proulx, Président

Liste des comportements

LISTE DES COMPORTEMENTS À ADOPTER POUR AVOIR UNE APPROCHE DE JUSTICE PARTICIPATIVE

EN GÉNÉRAL :

- Bien comprendre toutes les approches judiciaires ou privées permettant de répondre aux besoins de votre client (Les outils de la justice participative ou M.« Appropriés ». R.C. ou PRD+ ou autres dénominations);
- Être capable de bien expliquer à son client, dans un langage clair, toutes les approches applicables dans son dossier;
- Bien connaître les compétences des autres professionnels (avocats et non-avocats) présents dans votre milieu et y référer au besoin;
- Avoir un réseau bien établi (dans les deux sens) de professionnels diversifiés permettant de bien répondre aux besoins de vos clients;
- Comprendre et pouvoir expliquer au client les notions de « conflit » et « litige » et identifier à quel niveau le client souhaite une intervention;

AVEC LE CLIENT :

- Toujours s'exprimer dans un langage clair et s'assurer de la bonne compréhension du client;
- Remplir le formulaire « Profil client » avec votre client lorsque celui-ci sera prêt et avant d'orienter son dossier;
- Bien identifier les besoins de votre client (gestion du conflit ou du litige?);
- Bien expliquer toutes les options applicables à la situation (les détails de chaque processus, les coûts, les délais, les exigences procédurales, les expertises, les conditions d'exécution, les avantages et les inconvénients, etc.).
 - Prévention
 - Négociation
 - Médiation
 - Subvention en droit de la famille
 - Médiation à forfait du Barreau
 - Médiation aux petites créances
 - Droit collaboratif (si possible dans votre région)
 - Med-Arb
 - Conférence hâtive de gestion
 - Conférence de règlement à l'amiable (CRA)
 - Autres modes possibles
 - Les procédures menant au procès, le procès et l'exécution du jugement

© Tous droits réservés Me Miville Tremblay, miville@justiceparticipative.com

- Vérifier si le client a des assurances juridiques qui peuvent être utiles dans les circonstances et **sinon**, lui donner l'information sur ces produits d'assurance qui facilitent l'accès économique à la justice;
- Analyser le temps qu'il reste avant de devoir prendre une procédure judiciaire (prescription) et proposer d'utiliser ce temps dans une approche stratégique de recherche de solution.
- Considérer une ouverture au dialogue dans la mise en demeure (voir la nouvelle mise-en-demeure)
- Collaborer avec le client et le faire participer à la gestion et l'élaboration de son dossier plutôt que tout décider et faire seul.
- Identifier, respecter et intégrer dans votre gestion du dossier, les forces et les faiblesses de votre client;
- Informer le client de la possibilité de réorienter le dossier (ou la stratégie) dans le temps.
- Permettre au client de réfléchir avant de décider.
- Adopter une approche de « gestion des risques » pour le client avec l'ensemble des informations, tous les modes de résolution applicables et tous les besoins et intérêts en jeu;
- Faire preuve d'ouverture et de créativité dans la recherche de solutions satisfaisantes pour votre client;
- Aider le client à éviter les décisions émotives (colère, vengeance, peur, stress, etc.);
- Réévaluer régulièrement, avec votre client, les choix faits dans son dossier et, au besoin, changer la « stratégie choisie »;
- Bien comprendre que le temps est un allié qui permet au client de prendre de meilleures décisions et gérer le temps comme un élément stratégique positif;
- Identifier les éléments de pressions (temps, argent, environnement social, santé, âge, etc.) subis actuellement par le client et ceux à venir pour bien saisir ce qui influencera ses choix;
- Avoir un mandat écrit précis qui correspondra au choix du client;
- Gérer les risques de responsabilité professionnelle adéquatement;