

L'exemple québécois de la Cour des petites créances : « cour du peuple » ou tribunal de recouvrement ?

Pierre-Claude Lafond

Volume 37, numéro 1, 1996

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/043379ar>
DOI : <https://doi.org/10.7202/043379ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Faculté de droit de l'Université Laval

ISSN

0007-974X (imprimé)
1918-8218 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Lafond, P.-C. (1996). L'exemple québécois de la Cour des petites créances : « cour du peuple » ou tribunal de recouvrement ? *Les Cahiers de droit*, 37(1), 63–92. <https://doi.org/10.7202/043379ar>

Résumé de l'article

La division des petites créances de la Cour du Québec, chambre civile, communément désignée par l'expression « Cour des petites créances », a été instituée en 1971 dans un mouvement général d'élargissement de l'accès des citoyens à la justice. Près de 25 ans plus tard, cette juridiction atteint-elle l'objectif que le législateur de l'époque s'était fixé, notamment au regard d'une catégorie d'usagers particulièrement en quête de justice, les consommateurs ? Les récentes modifications de sa compétence et de ses attributions en 1993 et en 1995, elles aussi présentées dans un courant de réforme de la justice, portent-elles atteinte à sa mission d'origine ? Telles sont les questions fondamentales soulevées dans la présente étude et auxquelles l'auteur tente de répondre.

L'exemple québécois de la Cour des petites créances : « cour du peuple » ou tribunal de recouvrement* ?

Pierre-Claude LAFOND**

La division des petites créances de la Cour du Québec, chambre civile, communément désignée par l'expression « Cour des petites créances », a été instituée en 1971 dans un mouvement général d'élargissement de l'accès des citoyens à la justice. Près de 25 ans plus tard, cette juridiction atteint-elle l'objectif que le législateur de l'époque s'était fixé, notamment au regard d'une catégorie d'usagers particulièrement en quête de justice, les consommateurs ? Les récentes modifications de sa compétence et de ses attributions en 1993 et en 1995, elles aussi présentées dans un courant de réforme de la justice, portent-elles atteinte à sa mission d'origine ? Telles sont les questions fondamentales soulevées dans la présente étude et auxquelles l'auteur tente de répondre.

The Small Claims Division of the Court of Quebec, Civil Chamber, commonly called the Small Claims Court came into being in 1971 as a part of the general trend to increase access to justice. Now, twenty-five years later the question may legitimately be raised: has this court lived up to the original legislative intent of that time, and more particularly has it provided relief to those especially needy citizens: consumers? Have recent amendments to its jurisdiction and powers in 1993 and 1995 — also presented as a

* L'auteur tient à remercier le professeur Denis Ferland pour les commentaires formulés relativement à une version antérieure du présent texte. Les opinions exprimées n'engagent évidemment que l'auteur.

** Professeur, Département des sciences juridiques, Université du Québec à Montréal.

part of the reform of the justice program—affected its original mission? These are some of the questions this paper attempts to answer.

	<i>Pages</i>
1. L'apparence d'accessibilité de la juridiction.....	66
1.1 Une justice pour les réclamations modiques.....	67
1.2 Une justice à coût réduit.....	69
1.3 Une justice simple et rapide.....	71
1.4 La médiation aux petites créances : une approche efficace.....	72
2. Une juridiction plus ou moins adaptée aux besoins des consommateurs.....	73
2.1 Les motifs liés au système judiciaire.....	73
2.1.1 Les limites de la compétence juridictionnelle.....	74
2.1.2 L'accessibilité matérielle.....	74
2.1.3 Les délais et les difficultés d'exécution.....	75
2.1.4 Une justice individuelle.....	78
2.1.5 La complexité du régime de preuve.....	79
2.2 Les motifs liés aux usagers.....	82
2.2.1 La qualité des usagers.....	82
2.2.2 L'incitation à poursuivre.....	84
2.2.3 Les obstacles psychologiques.....	86
2.2.4 Le problème d'information.....	87
Conclusion : une réforme, certes, mais dans le bon sens.....	88

Voltaire a un jour écrit, au sujet du coût de la justice : « J'ai connu la ruine financière deux fois dans ma vie—une fois lorsque j'ai perdu une poursuite en justice ; la seconde, lorsque j'en ai gagné une. » Sa boutade traduit encore malheureusement une partie de la réalité contemporaine de la justice occidentale. Mais ce n'est pas là l'unique obstacle à la justice. Parce que la justice traditionnelle coûte trop cher, reste trop lente et revêt un caractère compliqué, les droits des justiciables demeurent au mieux des droits théoriques. Le droit à une audition devant le tribunal (*day in court*)¹ prend alors un caractère luxueux ou onirique pour le citoyen ordinaire. Pourtant, on convient que personne ne devrait souffrir d'une injustice simplement parce qu'il n'a pas les moyens d'avoir accès aux tribunaux. Si tous

1. L.M. FRIEDMAN, « Réclamations, contestations, et litiges et l'État-providence de nos jours », dans M. CAPPELLETTI (dir.), *Accès à la justice et État-providence*, Paris, Economica, 1984, p. 253.

sont tenus d'obéir à la loi, il convient que tous puissent en réclamer la protection².

Au cours des dernières décennies, plusieurs mesures ont été adoptées dans le but de rendre la justice plus accessible au simple individu, qu'il s'agisse de la justice adjudicative de l'appareil judiciaire ou d'une justice plus officieuse préconisée par d'autres institutions. La Cour des petites créances, l'aide juridique, l'arbitrage, la conciliation, la médiation et l'assurance frais juridiques comptent au nombre de ces mesures. Elles font toutes preuve d'une préoccupation grandissante de rapprocher le citoyen des forums de règlement des litiges par des voies moins coûteuses et plus rapides, donc plus accessibles pour le justiciable ordinaire.

L'examen qui suit propose une réflexion sur l'une de ces ressources — la Cour des petites créances — et sur sa portée à l'égard d'une des classes de la société du « monde ordinaire » : les consommateurs. Cette catégorie intéresse en définitive tout le monde, car chaque citoyen n'est-il pas consommateur dans l'une ou l'autre de ses activités quotidiennes ? Notre choix se justifie d'autant plus que, comme le note le Groupe de travail sur l'accessibilité à la justice dans son rapport, « l'expérience vécue devant ce tribunal orientera en bonne partie la perception que le justiciable aura de tout le système judiciaire. La Cour des petites créances joue un rôle primordial dans l'administration de la justice³. »

Plus encore, les rapports avec la justice conditionnent « la crédibilité de l'ensemble du système normatif lui-même et partant la garantie d'un État de droit⁴ ».

Nous nous proposons d'en relever les avantages et les limites, de façon à évaluer son influence effective sur l'amélioration de l'accès à la justice pour les consommateurs. Notre analyse nous amène à conclure que, malgré les apparences et une volonté législative explicite d'en faire une juridiction accessible (1.), et à l'encontre de l'opinion largement répandue⁵, la Cour des

2. P. ROUX, 1903, cité dans A. RIALS, *L'accès à la justice*, coll. « Que sais-je ?, n° 2735 », Paris, PUF, 1993, p. 2, en exergue.

3. GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE, *Jalons pour une plus grande accessibilité à la justice*, Sainte-Foy, Ministère de la Justice, 1991, pp. 238-239 (R.A. Macdonald, président).

4. T. BOURGOIGNIE, *Éléments pour une théorie du droit de la consommation*, t. 16, coll. « Droit et consommation », Bruxelles/Louvain-la-Neuve, Story-Scientia/Centre de droit de la consommation, 1988, pp. 90-91.

5. Dans son rapport, le groupe Macdonald mentionne que les commentaires entendus durant les rencontres, les mémoires reçus et l'information recueillie de toutes parts permettent de conclure à une évaluation positive de cette juridiction : GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE, *op. cit.*, note 3, p. 239.

petites créances reste malheureusement peu adaptée à la situation des consommateurs (2.) et fait défaut de satisfaire leurs besoins véritables.

1. L'apparence d'accessibilité de la juridiction

Sous l'influence du mouvement d'accès à la justice, le législateur québécois adopte, le 29 juin 1971, la *Loi favorisant l'accès à la justice*⁶. Cette loi a pour objet de greffer une division des petites créances à la Cour provinciale d'alors, l'actuelle Cour du Québec, chambre civile. Les objectifs poursuivis par la création de ce nouveau tribunal sont clairs : rendre la justice accessible aux citoyens en leur procurant un moyen d'adjudication peu coûteux et expéditif, dépouiller la justice d'un formalisme excessif, procurer un moyen de conciliation susceptible d'assurer la paix sociale et garantir la sanction du droit⁷. Pour ces raisons, ce type de tribunal s'est souvent vu qualifier ailleurs de *people's court*⁸.

Inspirée des principes législatifs d'accessibilité qui en sont à l'origine, la Cour des petites créances cherche à supprimer au moins trois des facteurs dissuasifs qui freinent les citoyens dans leur velléité d'intenter une poursuite devant les tribunaux : le coût, la complexité combinée à la lenteur de la procédure usuelle et la modicité de la réclamation en rapport avec les deux premiers facteurs. De ce fait, la Cour des petites créances préconise une forme de justice pour les réclamations modiques (1.1), à un coût réduit (1.2), qui soit simple et rapide (1.3). Par ailleurs, compte tenu de l'expérience

6. *Loi favorisant l'accès à la justice*, L.Q. 1971, c. 86, entrée en vigueur le 1^{er} septembre 1972. Cette loi introduit un livre huitième au *Code de procédure civile*, ajoutant ainsi les articles 953 à 998.

7. QUÉBEC, ASSEMBLÉE NATIONALE, COMMISSION PERMANENTE DE LA JUSTICE, *Journal des débats : commissions parlementaires*, 29^e législature, 22 janvier 1971, p. B-185. Voir aussi *Canadian Air Lines Pilots Association c. D'Orsonnens*, C.A. Montréal, n^o 500-09-001162-775, 11 mai 1978, jj. Kaufman, Bélanger et Jacques, rapporté dans H. REID et D. FERLAND, *Code de procédure civile annoté du Québec*, t. 3 (jugements inédits), Montréal/Saint-Férol-les-Neiges, Wilson & Lafleur/Éditions Grégoire, 1981, p. 137; J.-G. BELLEY, P. GARANT et N. L'HEUREUX, *Les consommateurs et la justice au Québec*, Québec, Travaux du Laboratoire de recherche sur la justice administrative, n^o 11, Faculté de droit, Université Laval, 1983, pp. 344-345; W.A.W. NEILSON, « Administrative Remedies: The Canadian Experience with Assurances of Voluntary Compliance in Provincial Trade Practices Legislation », (1981) 19 *Osgoode Hall L.J.* 153, 175. Voir aussi C.p.c., art. 975-976.

8. M. CAPPELLETTI et B.G. GARTH, « Access to Justice: The Worldwide Movement to Make Rights Effective—A General Report », dans M. CAPPELLETTI (dir.), *Access to Justice*, t. 1 : M. CAPPELLETTI et B.G. GARTH (dir.), *A World Survey*, book 1, Milan, Ed. D.A. Guiffre, 1978, p. 83; K. HILDEBRANDT, B. MCNEELY et P.P. MERCER, « The Windsor Small Claims Court: An Empirical Study of Plaintiffs and Their Attitudes », (1982) 2 *Windsor Yearb. Access Just.* 87, 98.

tentée, la médiation se présente comme une solution de rechange avantageuse aux pouvoirs d'ajudication du tribunal et se révèle une approche très efficace (1.4).

1.1 Une justice pour les réclamations modiques

La modicité de l'objet du contentieux ne doit pas entrer en ligne de compte lorsqu'il s'agit de confier à la justice le soin de son règlement. Tout autant que celles qui impliquent des sommes importantes, les petites réclamations méritent un traitement réel et adéquat. Nous ne pourrions que nous insurger contre toute conception du système judiciaire selon laquelle les réclamations des justiciables ordinaires, aussi modiques soient-elles, seraient laissées pour compte. D'un point de vue théorique, il n'y a pas de place dans une société civilisée pour une justice de second ordre basée sur la distinction des réclamations en fonction du montant en jeu.

Le premier objectif de la Cour des petites créances n'est pas de favoriser directement les indigents, mais de permettre de régler à bon marché les problèmes juridiques dont l'incidence monétaire est relativement faible⁹. La personne pour qui le législateur veut rendre la justice accessible se présente non pas comme la personne défavorisée de la société, mais comme l'honnête salarié, le consommateur, le petit commerçant, c'est-à-dire ceux qui composent aujourd'hui la classe moyenne. Au moment de son instauration, la Cour possédait une compétence matérielle limitée à 300 \$. Rapidement érodée par l'inflation, cette limite monétaire subit des augmentations périodiques et est désormais fixée à 3 000 \$, à la suite d'une recommandation du rapport du Groupe de travail sur l'accessibilité à la justice¹⁰.

Outre sa configuration d'ordre pécuniaire, la définition législative d'une « petite créance » connaît plusieurs restrictions. Se définit comme telle la réclamation « qui a pour cause une obligation contractuelle ou extracontractuelle seule¹¹ » et « qui est exigible d'un débiteur résidant au Québec ou qui y a un bureau d'affaires ». Les obligations provenant de la loi seule ne peuvent faire l'objet d'une demande devant cette juridiction¹². Sont

9. R. CLICHE, « Les petites créances », (1973) 14 *C. de D.* 291, 291 ; A. PRUJINER, « L'ambiguïté des « small claims courts » et ses effets sur leur adaptation québécoise », (1971) 12 *C. de D.* 175, 175.

10. *Loi modifiant le Code de procédure civile concernant le recouvrement des petites créances*, L.Q. 1992, c. 63, art. 1 ; GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE, *op. cit.*, note 3, p. 254.

11. C.p.c., art. 953, al. 1 (b) et (c).

12. *P.G. du Québec c. Cour Provinciale (division des Petites créances)*, [1983] C.S. 659 ; *Société de l'assurance automobile du Québec c. Turcotte-Bélanger*, J.E. 94-342 (C.S.) ; *P.G. du Québec c. Fournier*, C.P.p.c. Québec, n° 200-02-000720-75, 8 avril 1975, j. Bastien,

également irrecevables devant cette cour les demandes relatives à certaines matières spécialisées relevant de la juridiction d'un autre tribunal ou qui nécessitent l'adjudication par un tribunal supérieur (bail d'un logement, pension alimentaire, diffamation, rentes et droits futurs, recours collectif)¹³.

Jusqu'à récemment, le Québec était la seule province canadienne à réserver exclusivement aux personnes physiques le bénéfice d'exercer un recours devant ce tribunal¹⁴. Cette prise de position politique et législative avait pour ambition d'éviter que ce nouveau tribunal ne devienne, à l'instar d'autres juridictions, une cour de recouvrement¹⁵ monopolisée par des personnes morales y agissant en qualité de parties requérantes. Dans le même esprit, l'acheteur de créances n'est pas non plus autorisé à réclamer devant ce tribunal le paiement d'une créance qu'il a achetée¹⁶. Soulignons qu'une personne morale peut toutefois involontairement se retrouver requérante devant cette cour, si une personne physique qu'elle poursuit devant la chambre civile régulière de la Cour du Québec pour une somme n'excédant pas 3 000 \$ se prévaut de la faculté de référé qui lui permet de renvoyer la cause à la division des petites créances¹⁷.

Depuis le 1^{er} septembre 1993, cette division a désormais compétence pour juger les petites créances des personnes morales d'au plus cinq employés¹⁸. La faculté de référé leur est du même souffle offerte¹⁹. Cette

rapporté et commenté par D. FERLAND et H. REID, « La compétence de la Cour des petites créances — La Cour des petites créances est-elle un tribunal comme les autres ? », (1975) 16 C. de D. 705-708 ; *Binette c. Paradis*, [1981] C.P. 109 ; *Commission des normes du travail c. Constantin*, [1994] R.J.Q. 1429 (C.Q.) ; *Union des producteurs agricoles c. Chartrand*, [1994] R.D.J. 315 (C.Q.). Plusieurs décisions reconnaissent que la Cour des petites créances n'a pas compétence à l'égard des créances qui s'appuient sur une loi particulière prévoyant leur propre mode d'indemnisation : *Brousseau c. Bardeau*, [1979] R.P. 324 (C.S.) ; *Houde c. Commission scolaire Lavallière*, [1981] R.P. 290 (C.P.) ; *Desgagné c. P.G. du Canada*, [1985] C.P. 116 ; *Pearson c. Société des pêches de Newport*, D.T.E. 90T-251 (C.Q.) ; D. FERLAND et B. ÉMERY (dir.), *Précis de procédure civile du Québec*, 2^e éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, 1994, t. 2, p. 614 et jurisprudence citée.

13. C.p.c., art. 954, al. 1.

14. *Loi favorisant l'accès à la justice*, précitée, note 6, édictant l'article 953, al. 1 (d) C.p.c. ; J.-G. BELLEY, P. GARANT et N. L'HEUREUX, *op. cit.*, note 7, p. 349 ; GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE, *op. cit.*, note 3, p. 244.

15. J. CHOQUETTE, *La justice contemporaine*, Québec, Ministère de la Justice, 1975, p. 230 ; A. DESJARDINS, « Le recouvrement des petites créances au Québec », (1985) 9 *Prov. J. J.* 3, 18, 20. Voir aussi *infra*, note 83.

16. C.p.c., art. 954, al. 2.

17. *Id.*, art. 983.

18. *Loi modifiant le Code de procédure civile concernant le recouvrement des petites créances*, précitée, note 10, art. 1, modifiant l'article 953 C.p.c., entrée en vigueur par décret publié dans : (1993) 125 G.O. II, 5715.

19. *Id.*, art. 1, modifiant l'article 984, al. 2 C.p.c.

modification législative s'inscrit dans les suites du Sommet de la justice tenu en 1992²⁰ et dans un mouvement d'élargissement de l'accessibilité aux tribunaux des entreprises à propriétaire unique ou du type familial, dont les petites réclamations ne justifient pas le recours aux tribunaux ordinaires de première instance.

1.2 Une justice à coût réduit

Le deuxième objectif de la Cour est d'offrir une justice à un coût abordable pour les justiciables. Par la création de ce nouveau forum judiciaire, le législateur s'attaque aux deux principaux obstacles économiques à une justice accessible, soit les dépens et les honoraires professionnels. D'une part, les frais judiciaires sont ramenés à leur plus simple expression. Les frais d'introduction et de contestation d'une action sont relativement minimes²¹ et la condamnation de la partie qui succombe aux dépens ne peut excéder ces frais, en sus des frais des témoins²². Les frais d'exécution du jugement sont à la charge du débiteur et des barèmes sont établis par règlement²³.

D'autre part, sous réserve d'une exception pour l'instant rarement utilisée²⁴, le deuxième trait distinctif fondamental qui caractérise la Cour

20. MINISTÈRE DE LA JUSTICE, *La justice : une responsabilité à partager—Les Actes du Sommet de la justice tenu à Québec du 17 au 21 février 1992*, Montmagny, Marquis, 1993.

21. *Loi modifiant le Code de procédure civile concernant le recouvrement des petites créances*, précitée, note 10, art. 12, ajoutant l'article 989.2, al. 2 C.p.c. Pour une personne physique, les frais judiciaires exigés au moment de l'introduction de l'action s'élèvent à 32 \$ dans le cas d'une créance de moins de 1 000 \$ et à 65 \$ dans les autres cas ; pour une personne morale, ceux-ci sont de 60 \$ pour une réclamation allant jusqu'à 1 000 \$, de 80 \$ pour une réclamation entre 1 000 \$ et 2 000 \$ inclusivement, et de 100 \$ lorsqu'elle excède 2 000 \$: C.p.c., art. 989 et *Tarif des frais judiciaires applicables au recouvrement des petites créances*, (1993) 125 G.O. II, 5724, art. 2. Le bénéficiaire d'un programme d'aide de dernier recours est dispensé du paiement de ces frais.

22. C.p.c., art. 991.

23. *Loi modifiant le Code de procédure civile concernant le recouvrement des petites créances*, précitée, note 10, art. 1, modifiant l'article 993 (4) C.p.c. et ajoutant l'article 994.1 ; *Tarif des frais judiciaires applicables au recouvrement des petites créances*, précité, note 21, art. 4. Voir *infra*, section 2.1.3.

24. Depuis 1984, le législateur québécois permet la représentation par un avocat, à titre exceptionnel, à la demande d'une partie ou d'office, lorsqu'une cause soulève une question complexe sur un point de droit, avec l'accord du juge en chef de la Cour du Québec : C.p.c., art. 977.1, ajouté par la *Loi modifiant le Code de procédure civile et d'autres dispositions législatives*, L.Q. 1984, c. 26, art. 26. En pratique, le recours à cette mesure d'exception s'est avéré très rare : GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE, *op. cit.*, note 3, p. 255. Voir *Rosen c. Banque impériale de commerce*, J.E. 86-285 (C.P.p.c.) ; *Douglas c. Croisetière*, J.E. 91-1476 (C.Q.).

québécoise concerne la prohibition de la représentation par un avocat²⁵. Seule province du Canada à exclure les procureurs de ce tribunal²⁶, le Québec agit de la sorte dans le but évident d'enrayer le coût souvent trop élevé des honoraires professionnels, d'éliminer l'argumentation entre avocats et d'écourter les délais, imitant en cela certains États américains²⁷. Pareille mesure est fondée sur la croyance que ce n'est qu'en interdisant cette représentation qu'un système judiciaire spécialisé dans le traitement des petites créances a des chances de fonctionner avec succès. Cette prohibition s'applique indifféremment aux deux parties en litige; en effet, permettre à l'une des parties d'être représentée par un avocat procurerait le sentiment à l'autre d'être obligée d'en faire autant, ce qui perpétuerait le déséquilibre entre les parties²⁸. Contestée jusqu'en Cour suprême du Canada, cette exclusion a été jugée valide du point de vue constitutionnel²⁹.

On doit remarquer que la loi n'interdit pas l'assistance d'un avocat, mais seulement son rôle de représentation devant le tribunal. Le justiciable reste libre de requérir les conseils d'un membre du Barreau avant ou pendant la préparation de sa cause³⁰.

25. C.p.c., art. 955, al. 3.

26. J.-G. BELLEY, P. GARANT et N. L'HEUREUX, *op. cit.*, note 7, p. 349; GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE, *op. cit.*, note 3, p. 247, tableau 12; I. RAMSAY, « Small Claims Courts in Canada: A Socio-Legal Appraisal », dans C.J. WHELAN, *Small Claims Courts—A Comparative Study*, Oxford, Clarendon Press, 1990, p. 27.

27. Les États visés sont la Californie, l'Oregon, l'Idaho, le Michigan, le Nevada et l'État de Washington: E. JOHNSON JR. *et al.*, « Access to Justice in the United States: The Economic Barriers and Some promising Solutions », dans M. CAPPELLETTI (dir.), *Access to Justice*, t. 1: M. CAPPELLETTI et B.G. GARTH (dir.), *A World Survey*, book 2, Milan, Ed. D.A. Giuffrè, 1978, p. 943.

28. P. NEJELSKI, « The Small Claims and Access to Justice—Dispute Resolution: Trends and Issues », (1982) 20 *Alta L. Rev.* 314, 322.

29. *Automobiles Nissan du Canada Ltée c. Pelletier*, [1981] 1 R.C.S. 67, confirmant (1980) 97 D.L.R. (3d) 277 (C.A. Qué.). Voir aussi *Gravel c. Call-A-Tronics Distribution Inc.*, [1975] C.P. 27, commenté par H. BRUN, « Les petites créances, le droit à l'assistance d'un avocat, la Déclaration canadienne des droits et l'A.A.N.B. », (1976) 17 C. de D. 223. Ce jugement ayant été rendu avant l'adoption de la *Charte canadienne des droits et libertés*, cette prohibition législative n'a pas subi l'examen constitutionnel à la lumière de cette nouvelle donnée. Il apparaît cependant douteux que l'article 10 (b) de la Charte, garantissant le droit à l'assistance d'un avocat, reçoive application en droit privé. Par l'emploi des mots « arrestation » et « détention », le libellé de la disposition limite en termes exprès son application à un contexte d'ordre pénal. Quant à la *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec, son article 34 est expressément déclaré inopérant devant la Cour des petites créances par l'adoption d'une disposition dérogatoire contenue dans l'article 997.1 C.p.c.

30. À ce propos, un comité mixte du Barreau de Montréal et de l'Association du Jeune Barreau de Montréal offre, depuis peu, un service gratuit de consultation juridique aux personnes engagées dans un litige devant la Cour des petites créances, dans le but de

1.3 Une justice simple et rapide

Outre le fait de vouloir rendre la justice économiquement accessible au simple citoyen, le législateur règle le fonctionnement de la Cour des petites créances à partir d'une procédure simplifiée et expéditive. Ainsi, le greffier du tribunal joue un rôle considérable dans l'accessibilité de la procédure. Il apporte une assistance précieuse au créancier : il le conseille sur la façon de préparer une mise en demeure, il rédige la requête à sa place, si celui-ci éprouve des difficultés à le faire, et la transmet au débiteur³¹. Il peut également se charger de l'assignation des témoins, si le créancier en fait la demande³². Depuis le 1^{er} septembre 1995, il ne procède toutefois plus à l'exécution du jugement³³, sauf pour poursuivre celle des brefs délivrés avant cette date³⁴.

Sur le chapitre de la rapidité de la procédure, citons, à titre d'exemples, l'absence d'exigence que le défendeur produise une défense formelle, afin de maintenir les plaidoiries écrites à un niveau minimal, et l'impossibilité de porter en appel le jugement rendu³⁵ (sous réserve de l'action directe en nullité³⁶ ou du recours en évocation ouvert dans les cas de violation de la loi, de défaut ou d'excès de compétence³⁷, ou encore d'erreur de droit manifestement déraisonnable³⁸). La simplicité et la rapidité du traitement

les aider à mieux préparer leur cause : *Le Journal du Barreau*, juillet 1995, p. 7. La mise sur pied d'un service semblable, donné dans la ville de Québec, est en vigueur depuis le 1^{er} mars 1994 : BARREAU DU QUÉBEC, « Un service de consultation juridique aux petites créances à Québec », *Le Journal du Barreau*, 15 mai 1994, p. 9.

31. C.p.c., art. 960, 961.

32. *Id.*, art. 967, al. 2.

33. *Id.*, art. 993 (1).

34. *Loi modifiant le Code de procédure civile et la Loi sur la Régie du logement*, L.Q. 1995, c. 39, art. 21, modifiant les articles 993, 994 et 994.1 C.p.c., entrée en vigueur par décret, (1995) 127 G.O. II, 4017 ; publiée aussi dans : (1995) 127 G.O. II, 3605.

35. C.p.c., art. 980.

36. *Id.*, art. 33 ; *Vachon c. P.G. du Québec*, [1979] 1 R.C.S. 555 ; D. FERLAND, « Les jugements erronés de la Cour provinciale, division des petites créances, sont-ils inattaquables ? », (1981) 41 *R. du B.* 172, 175-176.

37. *P.G. du Québec c. Labrecque*, [1980] 2 R.C.S. 1057 ; *Nissan Automobiles Co. (Canada) Ltd. c. Pelletier*, [1974] C.A. 503 ; *Lalonde Automobiles Ltée c. Naylor*, [1974] R.P. 372 (C.A.) ; *Entrepreneur Les pavages des monts c. Cour du Québec*, J.E. 92-1461 (C.S.) ; R. CLICHE, *loc. cit.*, note 9, 294 ; D. FERLAND et B. ÉMERY (dir.), *op. cit.*, note 12, p. 642 et jurisprudence citée ; D. FERLAND, *loc. cit.*, note 36, 176.

38. *Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 963 c. Société des alcools du Nouveau-Brunswick*, [1979] 2 R.C.S. 227, 237 ; *Métallurgistes unis d'Amérique, local 4589 c. Bombardier—M.L.W. Ltée*, [1980] 1 R.C.S. 905 ; *Syndicat des camionneurs, section locale 938 de la Fraternité internationale d'Amérique des camionneurs, chauffeurs, préposés d'entrepôts et aides c. Massicotte*, [1982] 1 R.C.S. 710 ; D. FERLAND et B. ÉMERY (dir.), *op. cit.*, note 12, p. 642 et jurisprudence citée ; D. FERLAND, *loc. cit.*, note 36, 176.

des réclamations devant ce tribunal rendent ce dernier incontestablement supérieur aux tribunaux judiciaires ordinaires sous ces deux rapports. Le traitement d'une réclamation serait quatre fois plus rapide à la Cour des petites créances que devant un tribunal régulier³⁹.

1.4 La médiation aux petites créances : une approche efficace

Parallèlement à ses activités d'adjudication, la Cour des petites créances a géré pendant plusieurs années un programme de médiation. Outre le pouvoir inhérent du juge qui peut, si les circonstances s'y prêtent, tenter de concilier les parties⁴⁰, ce tribunal a offert un service public de médiation volontaire, d'abord à partir de 1981 sous la forme d'un projet pilote et, ensuite, de 1986 à 1993, dans les villes de Montréal et de Québec, principalement. Ce programme a connu un succès impressionnant.

Les statistiques révèlent que 70 % des personnes qui déposaient leur réclamation en se présentant au greffe optaient pour la médiation lorsque celle-ci leur était offerte⁴¹. Pour sa part, l'intimé acceptait la médiation dans 45 % des cas. Si les parties en arrivaient à une entente en présence du médiateur, celle-ci était entérinée par le greffier et équivalait à un jugement de la Cour⁴². Le taux de règlement s'élevait à près de 80 % et le taux de satisfaction des usagers à environ 85 %⁴³. Au surplus, les ententes conclues

-
39. R. MACDONALD, *Allocution, Conférence sur l'accessibilité à la justice*, Montréal, Département des sciences juridiques, Université du Québec à Montréal, 7 novembre 1991. Le délai d'audition moyen pour la province était de 5,7 mois en 1993, mais de 5,4 mois pour le district de Montréal : MINISTÈRE DE LA JUSTICE, *Rapport d'activités 1993-1994*, Sainte-Foy, Direction générale des services judiciaires, 1994, pp. 60-61, tableaux 4.1 et 4.3. Les délibérés sont en outre moins nombreux à la division des petites créances que devant les juridictions ordinaires : J. CHOQUETTE, *op. cit.*, note 15, p. 188.
40. C.p.c., art. 975. Selon le juge en chef de la Cour provinciale de l'époque, en 1978, environ 25 % des causes présentées devant le juge de la division des petites créances se réglaient dans la salle du tribunal ou dans le corridor, à la suggestion du juge : A.B. GOLD, « Quebec Experience under the 1971 Legislation », dans J.S. ZIEGEL et O. JOHNSON (dir.), *Papers and Comments Delivered at the Eight Annual Workshop on Commercial and Consumer Law, Toronto, Oct. 20-21, 1978*, Toronto, Butterworths, 1980, p. 218.
41. GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE, *op. cit.*, note 3, p. 259. Ce pourcentage ne tient toutefois pas compte de la proportion importante (50 %) de requérants qui produisent directement leur réclamation à la Cour sans l'aide du greffier et qui, par conséquent, ne sont pas informés du service de médiation par le greffier : N. L'HEUREUX, « Les solutions de rechange au règlement des petits litiges », dans C. SAMSON et J. MCBRIDE (dir.), *Solutions de rechange au règlement des conflits*, Sainte-Foy, PUL, 1993, p. 270, à la note 29.
42. C.p.c., art. 963, al. 2.
43. C. COULOMBE, *La médiation aux petites créances*, Montréal, Ministère de la Justice, Direction générale des services judiciaires, Service de médiation à la Cour des petites créances, 1989, p. 4.

étaient respectées par les parties dans 99 % des cas, ce qui dépasse largement le taux normal d'exécution volontaire de 50 % lorsqu'un jugement du tribunal est rendu⁴⁴. On pouvait très certainement parler d'un succès éloquent et d'une voie à suivre.

La portée de ce service a été étendue à toute la province à l'automne 1993, sur la recommandation de la commission Macdonald⁴⁵, grâce à la collaboration du ministère de la Justice qui acceptait de payer les honoraires des médiateurs privés. Il est à noter cependant que ce service privé et gratuit a été suspendu un peu moins d'un an après son entrée en vigueur, soit le 1^{er} juillet 1994, pour des raisons budgétaires et parce qu'il était moins probant que le service public antérieurement dispensé. Depuis lors, il n'existe donc plus aucun service de médiation à la Cour des petites créances.

Malgré ces nets avantages, le tribunal persiste à montrer des difficultés inhérentes à l'utilisation des services judiciaires et se révèle, à l'expérience, plus ou moins adapté aux besoins des consommateurs.

2. Une juridiction plus ou moins adaptée aux besoins des consommateurs

S'il est vrai que la Cour des petites créances vise à favoriser l'accès à la justice, force est de constater qu'elle est loin du compte en ce qui concerne les consommateurs. Dans une perspective de protection des consommateurs, les principaux reproches qu'on peut adresser au système québécois de traitement des petites créances se situent au-delà du modèle théorique adopté par le législateur. C'est sur le plan empirique que le bât blesse. L'utilisation que font les consommateurs de ce tribunal, que d'aucuns croyaient être particulièrement profilé à leurs besoins, se révèle plutôt décevante compte tenu des espoirs que l'on fondait. Les motifs tiennent à la fois au système judiciaire (2.1) et aux usagers (2.2).

2.1 Les motifs liés au système judiciaire

Plusieurs facteurs liés au système judiciaire lui-même sont responsables de l'inadaptation reprochée. Parmi ceux-ci, on trouve les limites de la compétence juridictionnelle (2.1.1), l'accessibilité matérielle (2.1.2), les délais et les difficultés d'exécution (2.1.3), le caractère strictement individuel de la justice (2.1.4) et la complexité du système de preuve (2.1.5).

44. Voir *infra*, section 2.1.3.

45. GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE, *op. cit.*, note 3, p. 262.

2.1.1 Les limites de la compétence juridictionnelle

La compétence matérielle du tribunal apparaît d'abord fort limitée. Sous réserve des demandes possibles en annulation, en résolution, en résiliation de contrat⁴⁶, ou encore en réduction des obligations, la Cour n'a compétence qu'à l'égard des demandes de recouvrement d'une somme d'argent. Aucun recours visant une exécution déterminée, une injonction, un jugement déclaratoire ou un autre moyen de redressement non monétaire ne peut y être exercé. Or, les jugements condamnant au paiement d'une somme d'argent, bien qu'ils soient très utiles, ne sont pas les sanctions les plus efficaces dans tous les cas. L'étendue des recours dont ont besoin les consommateurs pour faire valoir adéquatement leurs droits ne saurait se réduire au spectre des actions recevables devant cette division.

2.1.2 L'accessibilité matérielle

L'accessibilité à la justice comporte nécessairement une donnée territoriale⁴⁷. Si l'on veut qu'ils soient efficaces, les services judiciaires doivent être physiquement disponibles le plus près possible des consommateurs. Ce n'est pas toujours le cas des cours des petites créances qui, à l'instar des autres tribunaux de droit commun, se trouvent parfois éloignées du domicile des intéressés⁴⁸.

En outre, la disponibilité temporelle des services fait souvent l'objet de critiques. L'horaire de la Cour des petites créances s'accorde traditionnellement avec celui des tribunaux judiciaires. Or, les tribunaux fonctionnent à des heures qui présentent un caractère davantage pratique pour la profession juridique et pour les entreprises que pour le public en général. Fermée en soirée et les fins de semaine, elle force dans bien des cas les parties à

46. En 1984, à la suite d'un jugement qui conférait une interprétation trop stricte à la définition d'une petite créance, le législateur ajoute une précision à la définition législative et reconnaît que « toute demande qui vise la résolution, la résiliation ou l'annulation d'un contrat » peut également faire l'objet d'une poursuite devant ce tribunal, sous réserve de la limite financière précédemment évoquée : C.p.c., art. 953, al. 2, ajouté par la *Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile et d'autres dispositions législatives*, L.Q. 1984, c. 46, art. 7 ; *Léveillé c. Conversion électrique du Québec*, [1984] C.P. 256.

47. GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE, *op. cit.*, note 3, p. 9 ; J. JACOB, « Accelerating the Process of Law », dans M. STORME et H. CASMAN (dir.), *Towards a Justice with a Human Face*, The First International Congress on the Law of Civil Procedure, Antwerpen/Deventer, Kluwer, 1978, p. 323 ; R.A. MACDONALD, « Access to Justice and Law Reform », (1990) 10 *Windsor Yearb. Access Just.* 287, 300.

48. GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE, *op. cit.*, note 3, pp. 239-240. Voir cependant les mesures d'assouplissement prévues dans les articles 955 et 960.1 C.p.c.

s'absenter de leur travail et à subir des pertes de salaire pour se présenter devant le tribunal⁴⁹, et ce, malgré la consigne énoncée à l'article 969 du *Code de procédure civile* de fixer l'audience « à une date et à une heure où il sera loisible aux parties et à leurs témoins d'être présents sans trop d'inconvénients pour leurs occupations ordinaires » ou du pouvoir du juge de tenir une audience un jour non juridique⁵⁰. Devant l'anticipation d'une telle perte, plusieurs requérants potentiels vont préférer s'abstenir de revendiquer leurs droits. Dans certains cas, la perte subie risque de dépasser le montant de la réclamation. D'aucuns peuvent également être embarrassés de demander un congé à leur employeur. Pour l'instant, seules ont lieu certaines expériences pilotes s'inspirant de l'exemple des cours des petites créances de Toronto et de la Nouvelle-Écosse qui siègent en soirée et de celles de l'État de New York qui tiennent des audiences même le samedi⁵¹.

2.1.3 Les délais et les difficultés d'exécution

Les délais liés à l'exécution du jugement annihilent dans bien des cas le bénéfice procuré par la célérité de la procédure. De plus, en raison des difficultés de recouvrement, le montant perçu est souvent moindre que le montant adjugé par le tribunal.

Les données québécoises les plus récentes montrent une proportion de 50 % des jugements qui nécessitent une exécution forcée, faute d'une volonté du défendeur de respecter la décision du tribunal⁵². De plus, le quart des jugements rendus demeureraient inexécutés, si ce n'est inexécutables⁵³.

Mais cela n'est rien en comparaison de ce qui attend les justiciables victorieux. La loi 39, sanctionnée le 22 juin 1995, établit le principe que l'exécution des jugements suit dorénavant les règles habituelles d'exécution

49. GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE, *op. cit.*, note 3, pp. 240-241. Selon une étude américaine nationale, le salaire perdu représenterait, en fait de coût incident, de 31 à 33 % du montant de la réclamation : J.C. RUHNKA, S. WELLER et J.A. MARTIN, *Small Claims Courts—A National Examination*, Williamsburg (Virginia), National Center for State Courts, 1978, p. 87.

50. C.p.c., art. 998.

51. GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE, *op. cit.*, note 3, p. 241 ; E. JOHNSON JR. *et al.*, *loc. cit.*, note 27, 937, à la note 80.

52. On compte, en 1993, 13 732 brefs d'exécution sur 27 430 jugements rendus : MINISTÈRE DE LA JUSTICE, *op. cit.*, note 39, p. 73 (tableau). Le groupe Macdonald, pour sa part, cite une proportion de 30 à 35 % des jugements, sans dévoiler clairement sa source : GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE, *op. cit.*, note 3, p. 261. La différence entre ces données peut possiblement s'expliquer par la délivrance de plusieurs brefs d'exécution dans un même dossier (saisie-exécution mobilière, saisie-arrêt, saisie de salaire).

53. A.B. GOLD, *loc. cit.*, note 40, 221.

forcée prévues dans le *Code de procédure civile*⁵⁴. Le greffier n'assumant plus la responsabilité de l'exécution du jugement depuis le 1^{er} septembre 1995, cette nouveauté législative implique un fardeau accru pour la partie requérante. Ainsi, dans les cas où l'intimé refuse ou néglige de payer la somme ordonnée par le tribunal, il revient à la partie de procéder elle-même à cette dernière étape du processus judiciaire.

Compte tenu de la connaissance sommaire de la procédure civile que possède le citoyen moyen, il est à prévoir que, dans la majorité des cas, les détenteurs de jugement favorables auront recours aux services d'un avocat pour leur exécution forcée. Cette tendance sera sans doute renforcée par le fait que plus la créance est élevée, plus grand est ressenti le besoin de recourir aux services d'un spécialiste⁵⁵. Le législateur semble avoir anticipé cette réaction du public, car la loi prévoit une disposition réglementaire permettant de fixer un tarif général pour les déboursés et les honoraires extrajudiciaires que peuvent exiger les avocats pour leurs services⁵⁶. Le règlement ne s'appliquera qu'en matière de saisie-exécution mobilière et de saisie de salaire, laissant libre cours à toute convention avec le procureur dans les autres cas. En outre, ces frais s'ajouteront au montant prescrit par le jugement et pourront être réclamés du débiteur au moment de l'exécution⁵⁷.

Dans l'intervalle, jusqu'à ce que soit adopté le tarif général annoncé, le législateur fixe le montant exigible par les avocats, pour procéder à l'exécution d'un jugement rendu par la division des petites créances, à 25 % du montant total du jugement et des dépens adjugés, mais seulement jusqu'à concurrence de 100 \$. Plusieurs membres du Barreau trouveront peut-être ce maximum de 100 \$ totalement dérisoire, surtout dans un contexte où la créance peut atteindre 3 000 \$. Par cette disposition transitoire, le législateur s'assure qu'aucun abus ne sera commis sur le compte des créanciers. On peut toutefois s'interroger sur le nombre de professionnels qui seront sérieusement intéressés par ce genre de dossiers. Même si l'acceptation d'un pareil mandat n'emporte aucune obligation de résultat, il n'en demeure pas moins que l'exécution peut nécessiter plusieurs démarches, à partir du dépistage du débiteur, de la recherche de ses biens, de la délivrance d'un bref d'exécution

54. *Loi modifiant le Code de procédure civile et la Loi sur la Régie du logement*, précitée, note 34, art. 18, modifiant les articles 993, 994 et 994.1 C.p.c.

55. Voir, pour les États-Unis, S. WELLER, J.C. RUNHKA et J.A. MARTIN, « American Small Claims Courts », dans J. WHELAN, *Small Claims Courts—A Comparative Study*, Londres, Clarendon Press/Oxford, 1991, p. 11.

56. *Loi modifiant le Code de procédure civile et la Loi sur la Régie du logement*, précitée, note 34, art. 18, remplaçant l'article 994 C.p.c.

57. *Id.*, art. 18, remplaçant l'article 993 C.p.c.

et de sa signification, de la vente des biens, en passant par le suivi régulier du dossier, jusqu'au paiement complet de la créance. Il nous tarde de voir l'adoption du tarif définitif, afin de vérifier s'il sera plus généreux sur le chapitre du maximum autorisé.

Qu'en est-il des autres frais relatifs à l'exécution du jugement ? En plus des honoraires extrajudiciaires, l'avocat est admis à réclamer des honoraires judiciaires pour les actes accomplis à l'occasion du processus d'exécution forcée (délivrance d'un bref d'exécution, interrogatoire du débiteur après jugement, inscription du jugement portant sur un droit réel). Ces honoraires (dont les montants varient entre 15 \$ et 25 \$ sont également dérisoires), ainsi que les frais judiciaires rattachés à ces actes et les frais de huissier, font partie des frais de justice et suivent la règle normale de l'imputation des frais d'exécution au débiteur⁵⁸.

Il y a lieu également de s'interroger sur la possibilité, et donc sur le risque, que le requérant retienne les services d'un avocat dès le début de la procédure. Si la réclamation est d'importance, par exemple si elle excède 1 000 \$, il y a fort à parier que le justiciable, ignorant de ses droits et de la procédure devant l'appareil judiciaire, sera tenté de confier le dossier à un procureur, puisqu'il sera placé devant cette éventualité une fois le jugement rendu. Du temps où la compétence matérielle du tribunal se limitait à 1 000 \$, la question ne se posait pas véritablement, la modicité de la réclamation en litige ne justifiant pas l'intervention d'un membre du Barreau. Dès lors qu'une petite créance se définit comme une réclamation pouvant atteindre 3 000 \$, la perspective de retenir les services d'un avocat devient raisonnable. Les demandes d'autorisation auprès du juge en chef de la Cour du Québec pour être représenté par un avocat dès le début de la procédure risquent ainsi de se faire plus nombreuses. Le fait qu'elles soient exceptionnelles et ne puissent être accordées que lorsque la cause soulève une question complexe sur un point de droit⁵⁹ ne nous paraît pas *a priori* un empêchement majeur, considérant la complexité juridique de plusieurs causes portées devant cette division, particulièrement dans le domaine de la consommation. Il reste cependant douteux que leur emploi devienne généralisé, car un important garde-fou législatif subsiste : les conventions d'honoraires demeurent interdites par la loi en pareil cas. Les frais et les honoraires professionnels restent à la charge du ministre de la Justice et sont fixés en fonction du tarif prescrit pour l'aide juridique⁶⁰. Peu d'avocats risquent de se montrer intéressés par des causes soumises à un tel

58. C.p.c., art. 580, 616.

59. *Id.*, art. 977.1.

60. *Ibid.*

arrangement, sans compter l'effet des compressions gouvernementales dans le domaine de la justice.

Pour l'instant, donc, le consommateur risque de se retrouver devant ses propres efforts pour tenter d'exécuter le jugement obtenu du tribunal. Or, on sait que l'exécution du jugement constitue le nerf de la guerre et qu'un jugement non exécuté ne vaut guère plus que pas de jugement du tout. Nous croyons que cette décision gouvernementale va compromettre davantage l'accès à la justice des citoyens et soulève toute la question de l'efficacité du tribunal des petites créances. Seuls les professionnels de la justice et les entreprises rompues aux techniques de recouvrement des créances se sentiront à l'aise avec cette étape de la procédure. On le voit, la dévolution de responsabilité à l'étape de l'exécution du jugement comporte des risques importants et ne favorise en rien la situation des justiciables. Il est à craindre que ce changement, en apparence d'ordre strictement économique, ne porte sérieusement atteinte à la mission d'origine du tribunal.

2.1.4 Une justice individuelle

L'obtention par un consommateur d'un jugement favorable de la Cour des petites créances ne libère pas les autres consommateurs victimes d'un comportement identique ou similaire du même commerçant de l'obligation d'exercer leur recours devant ce même tribunal, ou devant l'appareil judiciaire ordinaire si le montant réclamé excède 3 000 \$. Puisque les jugements de la Cour des petites créances n'ont pas l'effet de la chose jugée à l'égard d'autres personnes que les parties elles-mêmes⁶¹, et compte tenu de la faiblesse relative des précédents de ce tribunal dans la hiérarchie judiciaire, les consommateurs qui intentent ultérieurement des recours ne peuvent sérieusement s'appuyer sur une jurisprudence provenant de ce tribunal. Au demeurant, sous réserve de la possibilité d'une jonction des parties⁶² ou d'une cause type, la répétition des recours constitue un certain gaspillage des ressources judiciaires et conserve intégralement les désavantages que comporte la multiplicité des procédures⁶³.

Pourtant, bien qu'il soit individuel au point de vue de la procédure, un litige porté devant la Cour des petites créances peut entretenir des rapports étroits avec l'intérêt collectif. Au nombre de ces considérations collectives,

61. *Id.*, art. 981 ; C.c.Q., art. 2848 ; *Club coopératif de consommation de Frontenac c. McClure*, [1976] C.S. 17 ; *Blanchard c. Aubin*, [1977] C.S. 854 ; *Paradis c. Allard*, [1973] R.P. 423 (C.P.) ; *Plamondon c. Ville de Québec*, [1975] C.P. 187 ; *Laplante c. Laplante*, [1978] C.P. 178.

62. *Id.*, art. 67, 954.1.

63. A.I. SHULMAN, « Bill 70 — Comparative Legislation, Analysis and Comment », (1973) 33 *R. du B.* 145, 150-151.

on trouve la publicité négative entourant souvent une décision de principe ou la responsabilité financière potentielle qu'une telle décision peut éventuellement imposer à l'intimé si, par exemple, plusieurs consommateurs décident de suivre l'exemple du requérant victorieux et de porter leur cause devant le tribunal. Le système actuel des petites créances prive le consommateur de la portée collective d'un jugement et s'éloigne, d'une certaine manière, d'un accès complet et véritable à la justice.

Un exemple éloquent du caractère strictement individualiste de la procédure des petites créances nous est fourni par l'expérience menée il y a quelques années par l'Association pour la protection des automobilistes (APA). Ce regroupement de consommateurs a soutenu bon nombre de ses membres aux prises avec un problème de modification illégale de l'inscription de l'année de fabrication de leur voiture, les encourageant à poursuivre les fabricants devant la Cour des petites créances, leur fournissant la documentation et la jurisprudence pertinentes et leur donnant accès gratuitement aux services d'un expert. Ces actions ont finalement mené à un règlement global des réclamations⁶⁴. L'existence d'une procédure collective devant ce tribunal aurait permis d'éviter la multiplication inutile des poursuites et favorisé à moindres frais le règlement complet des litiges. Dans le présent contexte, la procédure de recours collectif prévue dans le livre neuvième du *Code de procédure civile* ne peut être d'aucune utilité, puisqu'elle relève de la compétence exclusive de la Cour supérieure⁶⁵. Les avantages de la Cour des petites créances disparaissent derrière le formalisme judiciaire qui y règne. Du reste, dans sa forme actuelle, cette procédure n'a pas donné, jusqu'à présent, les résultats escomptés⁶⁶.

2.1.5 La complexité du régime de preuve

Malgré le but avoué de donner aux parties une chance égale d'avoir accès au système judiciaire et d'y présenter leurs prétentions, le déséquilibre des rapports contractuels entre le consommateur et le commerçant semble persister. Au-delà de la simplicité de la procédure régissant l'audience, le juge reste lié, en théorie du moins, par les règles usuelles de preuve au cours du procès⁶⁷. Parmi ces règles, se trouve celle selon laquelle le requérant a le fardeau de la preuve⁶⁸. Or, une petite créance de consommation

64. I. RAMSAY, *loc. cit.*, note 26, 41.

65. C.p.c., art. 1000.

66. Voir P.-C. LAFOND, «Le recours collectif comme voie d'accès à la justice pour les consommateurs», thèse de doctorat, Montpellier, Faculté de droit, de sciences économiques et de gestion, Université de Montpellier I, 1995.

67. C.p.c., art. 973.

68. C.c.Q., art. 2803, al. 1.

peut soulever des questions de droit et de faits complexes auxquelles le requérant doit faire face seul, sans l'aide d'un procureur à l'audience. La complexité juridique d'une cause n'entretient aucune corrélation directe avec le montant en litige⁶⁹. La réclamation d'un consommateur nécessitera souvent une preuve factuelle difficile à faire. Il suffit de penser à la preuve requise dans une cause de responsabilité du fabricant. La présence d'un expert devient pratiquement incontournable. On imagine assez mal un consommateur non assisté d'un avocat procéder à l'interrogatoire d'un tel expert et, pis encore, au contre-interrogatoire de celui de la partie adverse. Certes, une assistance juridique peut être sollicitée auprès d'un avocat avant l'audience, mais trop souvent à grands frais⁷⁰, sans compter les frais souvent prohibitifs de l'expertise elle-même.

De son côté, le commerçant ou le professionnel poursuivi, généralement familiarisé avec ce tribunal par une fréquentation habituelle, a de meilleures chances de présenter une preuve contradictoire articulée et conforme aux exigences du tribunal. Au demeurant, il n'a pas le fardeau de la preuve. Le système actuel favorise clairement l'usager à répétition (celui qui fait un usage régulier ou fréquent de la procédure judiciaire) au détriment du demandeur qui décide de se présenter à la Cour pour la première fois et qui, par définition, ne possède pas d'expérience⁷¹. Là aussi, la loi du plus fort s'impose au détriment des droits du plus faible. Qui plus est, dans l'état actuel des choses, la loi tolère qu'une personne morale puisse se faire représenter à titre de partie requérante par un employé à son seul service⁷², ce qui donne ouverture, en l'absence d'une prohibition expresse, à la possibilité qu'un avocat salarié d'une entreprise ou d'une institution agisse au nom de son patron. Cette brèche à l'interdiction de la représentation par avocat favorise

69. T. MCFADGEN, « Dispute Resolution in the Small Claims Context : Adjudication, Arbitration or Conciliation ? », thèse de maîtrise, Cambridge (MA), Harvard University, 1972, p. 57 ; D.S. GOULD, *Staff Report on the Small Claims Courts*, t. 2, [Washington, D.C.], National Institute for Consumer Justice, 1972, p. 40 ; J.C. RUHNKA, S. WELLER et J.A. MARTIN, *op. cit.*, note 49, p. 31.

70. Voir cependant *supra*, note 30.

71. L'usager à répétition et l'usager de la première fois sont des traductions libres des expressions anglaises *repeat players* et *single shot or one time litigant*. Sur ces concepts, voir J.-C. FOURGOUX, « Les consommateurs à la recherche de la justice perdue », (1976) *I Gaz. Pal.* 242 ; M. GALANTER, « Why the « Haves » Come Out Ahead : Speculations on the Limits of Legal Change », (1974) 9 *Law & Soc'y Rev.* 95, 97-114 ; K. HILDEBRANDT, B. MCNEELY et P.P. MERCER, *loc. cit.*, note 8, 97-98 et 118 ; B.A. MOULTON, « The Persecution and Intimidation of the Low-Income Litigant as Performed by the Small Claims Court in California », (1969) 21 *Stan. L. Rev.* 1657, 1662 ; P. NEJELSKI, *loc. cit.*, note 28, 320.

72. C.p.c., art. 956, 985 ; *Demeule c. Canadian National Express*, [1973] R.P. 1 (C.P.).

la situation d'un grand nombre de personnes morales, au détriment du consommateur non représenté qui ne peut profiter de ce régime d'exception.

En contrepartie, le juge du procès peut s'efforcer d'atténuer l'écart entre les parties en se faisant tour à tour enquêteur, avocat de chacune des parties et arbitre⁷³. Un des effets directs de l'interdiction de la représentation par avocat est l'accroissement du rôle du juge. L'article 976 C.p.c. énonce à ce propos que le juge « procède lui-même à l'interrogatoire » des témoins et « apporte à chacun[e] [des parties] un secours équitable et impartial ». Vue sous cet angle, la procédure de la Cour des petites créances se rapprocherait davantage du système inquisitoire que du modèle contradictoire⁷⁴, bien que le juge québécois ne commence pas l'enquête avant l'audition de la cause.

Il reste cependant difficile de veiller aux intérêts des parties tout en demeurant arbitre du litige qui les oppose. L'expérience démontre que les juges hésitent à quitter leur rôle traditionnel et à revêtir l'habit du défenseur des opprimés⁷⁵. Cette réticence de la magistrature s'explique par une conception erronée qu'entretiennent les justiciables à propos du modèle procédural de la Cour des petites créances. Loin de reposer sur un modèle inquisitoire, la procédure qui y est suivie dans les faits force les parties à s'engager dans un processus contradictoire traditionnel où le juge n'est pas le meneur actif de l'enquête et où la présence d'un avocat est jugée nécessaire compte tenu des habiletés que celui-ci peut démontrer devant un tribunal. Conçue au départ comme un avantage du système de traitement des petites réclamations, l'exclusion des avocats peut, sous cet angle, apparaître paradoxalement comme un écueil majeur.

73. BARBEAU DU QUÉBEC, *Mémoire au ministre de la Justice sur la Loi favorisant l'accès à la justice (sanctionnée le 29 juin 1971)*, Montréal, 1972, p. 5; P.A. SIGURDSON, « Les tribunaux des petites créances et l'accès des consommateurs à la justice », dans P.A. SIGURDSON et L.A. ROINE, *Les voies de recours des consommateurs*, Ottawa, Conseil de recherche en consommation, 1976, p. 53.

74. J. CHOQUETTE, *op. cit.*, note 15, pp. 178-179; G.W. ADAMS, « Towards a Mobilization of the Adversary Process », (1974) 12 *Osgoode Hall L.J.* 569; 588-590; A. DESJARDINS, *loc. cit.*, note 15, 19; A.B. GOLD, *loc. cit.*, note 40, 217; R.A. MACDONALD et S.C. MCGUIRE, « The Whiz-ards of L'Oz », 1^{er} novembre 1994, p. 12 (texte inédit utilisé avec la permission des auteurs).

75. R.A. MACDONALD et S.C. MCGUIRE, *loc. cit.*, note 74, 18, 21-22, 34. Ce comportement des juges semble similaire dans les pays de *common law*: B.A. MOULTON, *loc. cit.*, note 71, 1667; B. YNGVESSON et P. HENNESSEY, « Small Claims, Complex Disputes: A Review of the Small Claims Literature », (1974-1975) 9 *Law & Soc'y Rev.* 219, 257.

2.2 Les motifs liés aux usagers

Au-delà des inconvénients structurels liés à l'appareil et au système judiciaire se dessinent des motifs propres aux usagers qui influent sur la qualité de la clientèle du tribunal (2.2.1) et qui inhibent la présence massive des consommateurs devant cette juridiction. Outre la qualité des usagers, on note d'autres difficultés rencontrées par les consommateurs, notamment l'incitation à poursuivre (2.2.2), les obstacles psychologiques (2.2.3) et le problème d'information (2.2.4).

2.2.1 La qualité des usagers

La principale source de déception liée à la Cour des petites créances concerne la qualité de ses usagers. Toutes les études empiriques, sans exception, menées tant au Canada qu'aux États-Unis, révèlent que ce type de tribunal sert surtout les intérêts du milieu des affaires et attire peu de consommateurs⁷⁶. Malgré les différences entre les divers modèles, la similitude des résultats est frappante. En effet, les utilisateurs agissant en demande sont composés en majeure partie de petits commerçants, de professionnels et d'agences de recouvrement⁷⁷. Pis encore, les consommateurs se retrouvent défendeurs dans une proportion variant entre 80 % et 97 % des cas⁷⁸ ! La justesse de la qualification de « cour du peuple » est gravement mise en doute en pareil contexte.

-
76. K. HILDEBRANDT, B. MCNEELY et P.P. MERCER, *loc. cit.*, note 8, 102 ; M.E. MCINTYRE, « Consumers and the Small Claims Courts », thèse de maîtrise, Guelph, Faculty of Graduate Studies, University of Guelph, 1979 ; P.A. SIGURDSON, *loc. cit.*, note 73, 3.
77. L.H. MOLDAVER et J. HERLIHY, *Consumer Litigation in the Small Claims Courts of Metropolitan Toronto : An Empirical Analysis*, Toronto, Osgoode Hall Law School, York University, 1974, p. 59 ; J.C. RUHNKA, S.WELLER et J.A. MARTIN, *op. cit.*, note 49, p. 5 ; L.M. FRIEDMAN, « Access to Justice : Social and Historical Context », dans M. CAPPELLETTI (dir.), *Access to Justice*, t. 2 : M. CAPPELLETTI et J. WEISNER (dir.), *Promising Institutions*, book 1, Milan, Ed. D.A. Giuffrè, 1978, p. 13 ; T.G. ISON, « Small Claims », (1972) 35 *Mod. L. Rev.* 18, 18 ; K. HILDEBRANDT, B. MCNEELY et P.P. MERCER, *loc. cit.*, note 8, 96 [77 %] ; M.S. KRONHEIM, « Does the Small Claims Branch of Our Municipal Court Measure Up to the Standards of the Community ? », (1951) 18 *Journal of the Bar Association of the District of Columbia* 113 ; B.A. MOULTON, *loc. cit.*, note 71, 1659-1661 [84 %] ; « Small Claims Courts as Collection Agencies », (1951-1952) 4 *Stan. L. Rev.* 237, 238 ; C.R. PATGER, R. MCCLOSKEY et M. REINIS, « The California Small Claims Court », (1964) 52 *Cal. L. Rev.* 876, 890 [60 %] ; I. RAMSAY, *loc. cit.*, note 26, 28 (table 3.1). [61,4 %] ; N. VIDMAR, « The Small Claims Court : A Reconceptualization of Disputes and an Empirical Investigation », (1984) 18 *Law & Soc'y Rev.* 515, 528. Pour une synthèse de ces études, voir B. YNGVESSON et P. HENNESSEY, *loc. cit.*, note 75, 219-274.
78. M.E. MCINTYRE, *loc. cit.*, note 76 ; L.H. MOLDAVER et J. HERLIHY, *op. cit.*, note 77, p. 59 ; I. RAMSAY, *loc. cit.*, note 26, 37 ; C.R. PATGER, R. MCCLOSKEY et M. REINIS, *loc. cit.*, note 77, 884. L'auteur canadien Neil Vidmar fait remarquer à juste titre que la plupart des études, sinon toutes, ignorent le fait que les consommateurs peuvent faire valoir

Cette conclusion se confirme au Québec. La cour québécoise se trouve elle aussi surutilisée par une clientèle commerciale et professionnelle. Une enquête récente menée par le professeur Macdonald révèle que 59 % des poursuites concernent le recouvrement de créances, dont presque la moitié (26 %) sont relatives à des honoraires professionnels⁷⁹. À peine 22 % des réclamations se rattachent à des problèmes de consommation de biens ou de services⁸⁰. Soulignons qu'au Québec, même à l'époque de l'irrecevabilité des demandes venant de personnes morales (avant septembre 1993, donc), les domaines commercial et professionnel n'étaient pas frappés d'une exclusion totale de la compétence de la Cour des petites créances. Les commerçants non incorporés et faisant affaire seuls sous une simple raison sociale, les sociétés (autrefois appelées) commerciales ainsi que les membres d'une profession exerçant individuellement ou en société sont depuis toujours admis à présenter une requête devant ce tribunal⁸¹. Depuis 1993, les entreprises incorporées, qui, auparavant, en raison de leur personnalité morale, ne pouvaient y agir en qualité de requérantes, sont désormais admises à y présenter une réclamation, pourvu qu'elles n'aient pas plus de cinq personnes à leur service⁸².

Ces études nous renseignent en outre sur le profil socio-économique des usagers de cette cour. On y apprend que les requérants sont plus scolarisés, possèdent un revenu plus élevé que la population en général et parlent la langue de la majorité comme langue maternelle⁸³. Le consommateur ordinaire se trouve, dans bien des cas, directement exclu de cette définition modèle de l'usager.

leurs droits en retenant le paiement dû à un commerçant, par exemple, et ainsi en empruntant la position de défendeur : N. VIDMAR, *loc. cit.*, note 77, 531.

79. R.A. MACDONALD et S.C. MCGUIRE, « Of Magic Wands, Presto Justice and Other Illusions », 1^{er} juin 1994, p. 30 (texte inédit utilisé avec la permission des auteurs). Un autre échantillon montre que 75 % de toutes les poursuites en recouvrement proviennent des entreprises individuelles ou des professionnels (pp. 49-50 et note 143). Voir aussi J.-G. BELLEY, P. GARANT et N. L'HEUREUX, *op. cit.*, note 7, p. 349 ; J. CHOQUETTE, *op. cit.*, note 15, p. 317, annexe 16 ; C.S. AXWORTHY, « Controlling the Abuse of Small Claims Courts », (1976) 22 *McGill L. J.* 480, 482.
80. R.A. MACDONALD et S.C. MCGUIRE, *loc. cit.*, note 79, 30-31.
81. *Labelle c. Bordeleau*, J.E. 92-961 (C.Q.) ; *Deschênes c. Brassard*, J.E. 93-497 (C.Q. p.c.) ; *Soucy c. Roy-Egan*, J.E. 94-113 (C.Q. p.c.) ; J.-G. BELLEY, P. GARANT et N. L'HEUREUX, *op. cit.*, note 7, p. 351. *Contra* : *Rosen c. Banque canadienne impériale de commerce*, [1991] R.J.Q. 1152 (C.Q.).
82. C.p.c., art. 953.
83. R.A. MACDONALD et S.C. MCGUIRE, *loc. cit.*, note 79, 17, 20-21, 36, 40-41, 53. Ces conclusions se confirment dans les cours étrangères : M.E. MCINTYRE, *loc. cit.*, note 76 ; B.A. MOULTON, *loc. cit.*, note 71, 1662 ; J.C. RUHNKA, S. WELLER et J.A. MARTIN, *op. cit.*, note 49, pp. 51-52.

En 1991, le groupe Macdonald rappelait que la philosophie première de la Cour est de rendre la justice accessible pour le simple citoyen et que de permettre aux entreprises, sans restriction, de s'y porter requérantes risquerait de la transformer en une cour de recouvrement⁸⁴. C'était oublier de tenir compte que, déjà, à l'époque, cette juridiction était monopolisée par ce type d'activités judiciaires. Force est de constater que la modification législative de 1993, même si elle résulte d'un compromis pour éliminer une situation injuste à l'égard des petits commerces (ce dont il nous faut convenir), ne fera qu'accentuer un phénomène amorcé depuis longtemps et éloigner la Cour de son objectif premier. On est loin de l'équilibre recherché.

On en a pour preuve la situation actuelle. Ainsi, après examen des données de la Cour du district de Montréal, on constate une accentuation du phénomène de fréquentation de ce tribunal par les entreprises à titre de parties requérantes. Sans qu'il y ait de diminution du nombre des personnes physiques en chiffres absolus (on note même une augmentation, probablement causée par la hausse de la compétence matérielle du tribunal à 3 000 \$), il reste indéniable que les personnes morales occupent tout de même une place importante devant cette juridiction, soit près du tiers des dossiers (31 %) cette année⁸⁵. La fréquentation est encore plus grande si l'on ajoute cette proportion à celle des entreprises non personnifiées et des professionnels qui utilisent les services de ce tribunal pour réclamer leurs comptes en souffrance.

2.2.2 L'incitation à poursuivre

Le problème d'intérêt pratique à poursuivre dont souffre le consommateur dans le cas des très petites réclamations conserve toute son acuité dans le contexte de la Cour des petites créances. Il explique en partie l'absence relative du consommateur-requérant devant ce tribunal. Une étude empirique américaine démontre que les entreprises et les institutions ne poursuivent jamais pour des réclamations de moins de 10 \$ (valeur de 1963) et que les individus le font rarement⁸⁶. Il est en effet douteux que l'acheteur d'un petit appareil ménager défectueux ou la personne qui a déboursé sans succès 25 \$ ou 50 \$ pour le faire réparer se donne le mal d'entreprendre une démarche auprès du tribunal. Le Barreau, à l'époque de la sanction du projet de loi, avait d'ailleurs subodoré que la plupart des requérants potentiels renonceraient à leur recours⁸⁷.

84. GROUPE DE TRAVAIL SUR L'ACCESSIBILITÉ À LA JUSTICE, *op. cit.*, note 3, p. 248.

85. Source: MINISTÈRE DE LA JUSTICE, Direction régionale des services judiciaires de Montréal (statistique calculée par l'auteur).

86. C.R. PATGER, R. McCLOSKEY et M. REINIS, *loc. cit.*, note 77, 887.

87. BARREAU DU QUÉBEC, *op. cit.*, note 73, p. 3.

L'expérience démontre qu'une portion infime des consommateurs victimes d'un problème de consommation vont tenter des poursuites judiciaires⁸⁸. Une étude empirique menée à la fin des années 70 auprès de 2 979 foyers québécois confirme ce comportement passif. À peine 0,8 % des problèmes de consommation signalés, soit moins d'un problème sur cent, trouve son aboutissement devant les tribunaux⁸⁹. L'expression d'une plainte auprès de l'entreprise visée reste la démarche la plus répandue, avec près des deux tiers des problèmes signalés (64,4 %) ⁹⁰. Près de trois problèmes sur dix (28,6 %) ne donnent lieu à aucune démarche pour les résoudre⁹¹. On observe que la presque totalité des actions en justice reposent sur un problème où la perte financière est élevée⁹², ce qui permet d'établir un lien direct entre le montant de la réclamation et la décision de recourir aux tribunaux.

Pour leurs problèmes mineurs, les consommateurs québécois préfèrent ne pas faire appel à l'intervention de tierces parties, tels les avocats et les magistrats⁹³. Toutes les études soulignent la marginalité du recours à un tiers pour une consultation. L'enquête québécoise révèle un taux de consultation de 11,3 % auprès d'un avocat, d'un organisme public ou privé de protection des consommateurs⁹⁴. Une étude récente de l'Office de la protection du consommateur révèle que les consommateurs québécois préfèrent régler leurs problèmes de consommation par le truchement de la médiation plutôt que de porter leur cause devant l'appareil judiciaire⁹⁵. Mais la principale raison serait la nette préférence des consommateurs pour le règlement du

88. E.P. BELOBABA, « L'évolution du droit de la consommation au Canada de 1945 à 1984 », dans I. BERNIER et A. LAJOIE (dir.), *La protection des consommateurs, le droit de l'environnement et le pouvoir des sociétés*, Ottawa, Ministère des Approvisionnements et Services Canada, Commission royale sur l'union économique et les perspectives de développement du Canada, vol. 50, 1986, p. 48 ; L.A. ROINE, « Le règlement des plaintes des consommateurs par la médiation et l'arbitrage », dans P.A. SIGURDSON et L.A. ROINE, *op. cit.*, note 73, pp. 149-150.

89. J.-G. BELLEY, J. HAMEL et C. MASSE, *La société de consommation au Québec*, Québec, Office de la protection du consommateur/Éditeur officiel, 1980, pp. 246-247 et tableau 11.2.

90. *Ibid.*
91. *Ibid.*

92. *Id.*, p. 248 et tableau 11.4.

93. Il en va de même des consommateurs canadiens. Voir N. VIDMAR, « Seeking Justice: An Empirical Map of Consumer Problems and Consumer Responses in Canada », (1988) 26 *Osgoode Hall L.J.* 757, 794.

94. J.-G. BELLEY, J. HAMEL et C. MASSE, *op. cit.*, note 89, pp. 254-256 et tableau 11.9.

95. OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, *Enquête sur les habitudes de consommation au Québec — Les principaux problèmes de consommation*, t. 1, Québec, Office de la protection du consommateur, 1990, pp. 38-41.

conflit à l'intérieur du cercle contractuel créé par l'acte de consommation⁹⁶, exclusion faite de tout intervenant extérieur.

Donc, sauf dans le cas des réclamations «recouvrables individuellement⁹⁷», c'est-à-dire pour un montant qui justifie la démarche, la Cour des petites créances présente peu d'attrait pour le consommateur. Même dans ces cas, les autres obstacles contrant l'accès à la justice, tels les obstacles psychologiques, demeurent loin d'être levés.

2.2.3 Les obstacles psychologiques

Parmi les obstacles psychologiques, l'obstacle incarné par le formalisme du système judiciaire conserve toute sa vigueur. Pour le commerçant ou le professionnel, le traitement d'une réclamation devant la Cour des petites créances peut faire partie d'une routine normale. Pour le consommateur qui s'y présente pour la première fois, l'expérience risque d'être vécue différemment.

La théorie du *repeat player* élaborée par le professeur Galanter, fondée principalement sur la fréquence des contacts avec le système judiciaire, explique admirablement le déséquilibre des forces en présence et montre les effets pervers d'un système faussement neutre et égalitaire⁹⁸. Contrairement au *one-shotter*, le *repeat player* bénéficie de l'expérience juridique et judiciaire, ce qui lui permet une meilleure planification du litige. Ce qui constitue de la routine pour l'entreprise est perçu comme une expérience nouvelle et angoissante par le consommateur. Puisqu'il est impliqué successivement dans plusieurs causes, le *repeat player* profite d'une économie d'échelle importante. Le volume de ses litiges lui permet en outre d'étaler le risque sur plusieurs causes. Il peut aussi imaginer des stratégies pour les causes futures. Enfin, il a l'occasion d'établir des relations informelles avec le personnel de l'appareil judiciaire. Tous ces avantages sont hors de portée du consommateur ordinaire pour qui l'occasion d'aller devant les tribunaux ne se présente

96. J.-G. BELLEY, J. HAMEL et C. MASSE, *op. cit.*, note 89, p. 262.

97. L'expression est tirée de « Developments in the Law — Class Actions », (1975-1976) 89 *Harv. L. Rev.* 1321, 1356.

98. Au contraire du *one-shotter litigant* qui n'a recours à l'appareil judiciaire que de façon occasionnelle, le *repeat player* est impliqué régulièrement dans des litiges devant les tribunaux : M. GALANTER, *loc. cit.*, note 1, 97-114 ; M. GALANTER « Afterword : Explaining Litigation », (1975) 9 *Law & Soc'y Rev.* 347. Voir aussi T.G. ISON, *loc. cit.*, note 77, 19-20 ; M.J. MOSSMAN et H. RITCHIE, « Access to Civil Justice : A Review of Canadian Legal Academic Scholarship 1977-1987 », dans A.C. HUTCHINSON (dir.), *Access to Civil Justice*, Toronto, Carswell, 1990, pp. 66-68 ; P. NEJELSKI, *loc. cit.*, note 28, 320 ; R. THOMAS, « Alternative Dispute Resolution — Consumer Disputes », (1988) 7 *Civ. Just. Q.* 206, 207.

que quelques fois dans sa vie et pour qui l'enjeu économique est trop faible pour être traité de manière répétée et routinière.

Malgré les nets progrès réalisés par rapport à la formule classique, l'aspect physique du tribunal et le jargon juridique employé dans les contrats, dans les formules et parfois même par le juge continuent de contribuer à désorienter le justiciable et à l'insécuriser, voire à l'effrayer. S'il est vrai qu'une fois présent devant le tribunal il pourra faire l'objet de sympathie et de patience de la part du juge, il ne profitera jamais de cette empathie s'il n'entame pas la démarche en se portant requérant, si le différend fait l'objet d'un règlement hors cour⁹⁹ ou encore, comme c'est souvent le cas, si la cause se termine par un jugement par défaut¹⁰⁰.

Malgré tout, certaines études révèlent que les consommateurs qui ont utilisé les services d'une cour des petites créances s'en sont déclarés satisfaits¹⁰¹. Cela est sans doute dû au fait que le requérant obtient généralement gain de cause lorsqu'il choisit de porter son litige devant ce tribunal¹⁰². Le problème, c'est que la plupart des consommateurs ne font pas ce choix.

2.2.4 Le problème d'information

L'ignorance des consommateurs au sujet de leurs droits contre le commerçant sévit tout autant devant cette division de la Cour du Québec. L'exclusion de la représentation par un avocat conduit nécessairement à ce résultat. L'ignorance s'attaque jusqu'à l'existence même de la Cour des petites créances. Une étude ontarienne établit que la connaissance de l'existence de ce tribunal et la compréhension de ses mécanismes diminuent avec le niveau de revenu. Ainsi, chez le groupe à revenu moyen, 48 % seulement des répondants connaissaient le tribunal, alors que la proportion tombait à

99. Une étude de 1982 tend cependant à démontrer un taux très élevé d'adjudication par le tribunal, soit 76 % : M. GIARD et M. PROULX, *Pour comprendre l'appareil judiciaire québécois*, Sillery, PUQ, 1985, p. 168. Une étude portant sur l'année 1990 va dans le même sens et fait état d'une proportion de 73,6 % de causes inscrites et entendues : MINISTÈRE DE LA JUSTICE, *op. cit.*, note 20, p. 567 (tableau).

100. Au total, 22 % des jugements (et non des causes) sont rendus par le greffier sur la foi de la preuve documentaire : R. MACDONALD et S.C. MCGUIRE, *loc. cit.*, note 79, 33.

101. Nous ne disposons pas d'une étude pour la situation québécoise. Voir, cependant, en Ontario, M.E. MCINTYRE, *loc. cit.*, note 76 ; K. HILDEBRANDT, B. MCNEELY et P.P. MERCER, *loc. cit.*, note 8, 110. Pour la situation américaine, voir J.C. RUHNKA, S. WELLER et J.A. MARTIN, *op. cit.*, note 49, p. 74.

102. J.-G. BELLEY, P. GARANT et N. L'HEUREUX, *op. cit.*, note 7, p. 352. Le résultat est similaire à l'étranger : K. HILDEBRANDT, B. MCNEELY et P.P. MERCER, *loc. cit.*, note 8, 103 ; J.C. RUHNKA, S. WELLER et J.A. MARTIN, *op. cit.*, note 49, p. 6 ; B. YNGVESSON et P. HENNESSEY, *loc. cit.*, note 75, 256.

32 % pour le groupe des répondants à faible revenu¹⁰³. La Cour des petites créances, malgré les avantages qu'elle procure, laisse intact le problème d'information auquel doivent faire face la majorité des consommateurs.

À l'époque où il était offert par certaines cours, le service de médiation souffrait lui aussi d'un problème de publicité inadéquate. Les programmes volontaires de médiation demeuraient peu connus de la population en général et ne parvenaient pas à attirer un nombre important de consommateurs. Malgré un succès apparent, le taux de réussite de la médiation à la Cour des petites créances représentait seulement 9 % des dossiers ouverts dans les greffes où la médiation était disponible¹⁰⁴. Une enquête récente révèle que 52 % des usagers de la Cour des petites créances n'avaient pas recours à la médiation tout simplement parce qu'ils en ignoraient l'existence¹⁰⁵.

Conclusion : une réforme, certes, mais dans le bon sens

En fait d'accès à la justice, sur le plan théorique du moins, le Québec semble posséder un système de traitement des petites créances nettement plus favorable aux citoyens ordinaires que ceux des autres provinces du Canada. L'admissibilité inconditionnelle des réclamations des personnes morales par les tribunaux des autres provinces (sous réserve de la limite matérielle de chaque compétence juridictionnelle), la représentation par un avocat, la possibilité de présenter certaines requêtes interlocutoires et, enfin, le caractère appealable des décisions mettent en péril l'accessibilité d'un tel tribunal pour les consommateurs canadiens.

Toutefois, malgré le modèle unique et audacieux de la Cour des petites créances québécoise, après 23 années d'existence, force nous est de conclure que les consommateurs doivent continuer leur quête quant aux moyens de faire valoir leurs droits individuels et collectifs. Il est évident que, dans son fonctionnement actuel, la « cour du peuple » n'atteint pas les objectifs souhaités d'accès à la justice pour cette catégorie de justiciables. Tout au plus, dans certains cas, apporte-t-elle un soutien d'ordre palliatif. Une preuve éloquente en est la faible présence des consommateurs dans ce forum prétendument conçu pour satisfaire leurs besoins. Même si on simplifie la procédure des tribunaux ordinaires, comme on l'a fait avec la division des petites créances de la Cour du Québec, la grande majorité des consommateurs continueront à hésiter à présenter leurs doléances devant l'appareil

103. K. HILDEBRANDT, B. MCNEELY et P.P. MERCER, *loc. cit.*, note 8, 98. Le manque de données disponibles nous empêche de nous prononcer sur la situation au Québec.

104. MINISTÈRE DE LA JUSTICE, *op. cit.*, note 20, p. 359.

105. R.A. MACDONALD et S.C. MCGUIRE, *loc. cit.*, note 79, 22.

judiciaire, pour des motifs d'ordre matériel ou psychologique ou tout simplement par manque d'intérêt à poursuivre.

Par exemple, malgré la bonne volonté de tous les intervenants, la Cour québécoise des petites créances n'arrive pas à lever simultanément les nombreux obstacles freinant l'accès à la justice. On sait que le problème de l'inégalité des ressources financières et des intérêts entre le consommateur et l'entreprise qui s'affrontent devant le prétoire se manifeste surtout dans la question de la représentation des parties par un avocat. Il existe plusieurs approches pour résoudre ce problème¹⁰⁶. La première approche est d'interdire simplement la représentation par un avocat. Une seconde avenue préconise l'interdiction aux entreprises d'agir comme requérantes devant le tribunal des petites créances. Jusqu'à récemment, le modèle québécois s'est inspiré de ces préceptes et a tenté de résoudre ainsi le problème d'inégalité de part et d'autre, exception faite de l'élargissement, en 1993, de sa compétence aux petites entreprises. Cependant, s'il donne l'apparence d'être relativement adapté à la résolution des problèmes de consommation, il fait triste figure sur le chapitre de l'utilisation effective par les consommateurs. Sans vouloir répéter les motifs qui expliquent cette faiblesse de fréquentation, qu'il nous soit permis de présumer qu'une procédure qui ne rejoint pas le public cible ne saurait satisfaire les besoins de celui-ci. Si les consommateurs n'en font pas un usage significatif, c'est qu'ils n'y trouvent pas réponse à leurs aspirations.

Même dans l'hypothèse où cette ressource judiciaire s'avérerait très efficace sur le plan individuel, ses effets sur le plan collectif n'en demeureraient pas moins limités. Il en résulterait d'abord un accroissement du nombre des demandes en justice et, conséquemment, du fardeau du tribunal, ce qui, pour l'économie judiciaire, ne paraît guère souhaitable. Ensuite, l'approche individualiste qui se dégagerait du traitement des réclamations des consommateurs ne participerait en rien aux solutions collectives que méritent les problèmes des groupes de consommateurs. Limitée quant à ses effets sur le plan individuel, la Cour québécoise des petites créances montre encore moins de préparation pour affronter le traitement de petites réclamations en série, telles celles qui sont fondées sur la responsabilité d'un fabricant.

Dans sa configuration actuelle, le système judiciaire emporte le résultat suivant : les consommateurs désertent les tribunaux judiciaires parce que ceux-ci ne parviennent pas à apporter de solutions abordables et efficaces à leurs problèmes. Tant d'un point de vue individuel que d'un point de vue collectif, les obstacles objectifs et subjectifs agissent en trop grand nombre

106. G.W. ADAMS, *loc. cit.*, note 74, 572.

et avec trop de vigueur pour leur donner libre accès aux tribunaux. L'expérience montre malheureusement que la justice, *sur le plan pratique*, s'aligne davantage sur les droits des entreprises habituées aux Palais de justice que sur ceux des individus. Malgré des progrès évidents, la Cour des petites créances n'échappe pas à ce constat.

Certes, le mouvement de protection des consommateurs a contribué largement à l'évolution des recours et du traitement relatifs aux problèmes de consommation. Les idéaux de justice, de démocratie et d'égalité recherchés par les groupes de défense des consommateurs rejoignent les objectifs du courant de réforme de la justice¹⁰⁷. Les revendications impliquent un certain nombre de changements dans le but d'attirer les consommateurs vers les instances décisionnelles, de les inciter à soumettre leurs doléances à l'infrastructure en place et, de la sorte, de concrétiser les droits offerts par le droit substantiel¹⁰⁸. Cependant, au-delà de l'évolution du droit de la consommation, des droits substantiels et des recours créés en sa faveur, le législateur n'a pas pris en considération que, dans la très grande majorité des cas, le consommateur n'est pas en mesure d'agir, seul ou avec d'autres, en conformité avec le modèle traditionnel que lui proposent les tribunaux. Parallèlement à la transformation des institutions actuelles et en marge des normes extrajudiciaires déjà établies entre les entreprises et les consommateurs, l'exploration d'autres avenues possibles de solution est rendue nécessaire. Il est cependant hors de question de sacrifier les mérites de la justice traditionnelle au profit de la création de nouvelles structures offrant moins de garantie de qualité et de sécurité, car alors le remède serait pire que le mal¹⁰⁹.

La nouvelle tendance observée va dans le sens d'une justice plus informelle, plus rapide, davantage locale et financée par des fonds privés¹¹⁰. Peu à peu, le système judiciaire classique et monolithique tend à céder le pas à un modèle pluraliste de la justice, lequel propose des solutions dites « alternatives », moins en guise de remplacement qu'à titre de complément. Pour l'instant, leur utilisation demeure marginale dans le domaine de la consommation.

Sans verser dans la nostalgie des années de prospérité, il importe de revenir à la mission d'origine du tribunal, telle qu'elle existait en 1971, c'est-à-dire d'offrir aux citoyens ordinaires un forum simple et peu coûteux de règlement des petits litiges, en établissant ou en rétablissant les moyens

107. T. BOURGOIGNIE, *op. cit.*, note 4, p. 85.

108. M. CAPPELLETTI et B.G. GARTH, *loc. cit.*, note 8, 68.

109. *Id.*, 123-124; Y.-M. MORISSETTE, « (Dé)judiciarisation, (dé)juridicisation et accès à la justice », (1991) 51 *R. du B.* 585, 611.

110. J.-G. BELLEY, P. GARANT et N. L'HEUREUX, *op. cit.*, note 7, pp. 410, 415.

correspondants pour atteindre cet objectif. Une réforme s'avère nécessaire, certes, mais pas de celle qu'on promet et qu'on impose aux justiciables depuis les premières déclarations faites lors du Sommet de la justice en 1992. Une véritable réforme, orientée dans le bon sens, au lieu d'une rationalisation budgétaire à peine déguisée.

L'atteinte de cet objectif passe d'abord par le renouvellement de l'acte de foi dans les principes à l'origine de l'institution de la Cour des petites créances : accessibilité de la justice aux citoyens ordinaires, traitement des réclamations modiques, réduction du coût de traitement, simplicité et rapidité de la procédure, y compris l'exclusion des avocats. Ce rappel permet de tolérer l'exception créée en 1993 en faveur des petites entreprises incorporées, mais il interdit d'aller plus loin si l'on ne veut pas dénaturer le tribunal. Il en est de même du recours exceptionnel à la représentation d'un procureur dans les cas d'une question complexe de droit. Enfin, au nom de la modicité du coût de traitement et de la simplicité de la procédure, l'exécution des jugements doit absolument continuer d'être assurée par les bons offices du greffier du tribunal, quitte à faire payer une partie ou la totalité du coût par le requérant en cas d'impossibilité de recouvrement à même le patrimoine de l'intimé. Ce rétablissement apparaît de toute première importance si l'on tient à garder au tribunal sa vocation de « cour du peuple ».

Le réaligement du tribunal passe ensuite par l'amélioration des conditions existantes. Les services de consultation bénévole offerts par des avocats de Montréal et de Québec au moment de la préparation du dossier marquent le rôle social de ces derniers dans le courant d'accès à la justice. Ce type de services devrait faire l'objet d'une plus grande campagne d'incitation auprès des jeunes membres ou même de tous les membres du Barreau, comme services rendus à la société. Par ailleurs, les résultats encourageants obtenus au moyen de la médiation penchent en faveur de l'urgence du rétablissement de cette formule et de son élargissement à tous les districts judiciaires. Le service offert peut être public ou privé, mais, pour des raisons d'efficacité, il est souhaitable cependant qu'il demeure volontaire. Sur le chapitre de l'accessibilité matérielle, l'expérience des projets pilotes doit être imitée et, au même titre que plusieurs cours municipales, les divisions des petites créances devraient être ouvertes le soir et la fin de semaine¹¹¹. L'utilisation de la vidéo-audition devrait également être envisagée là où cela s'avère possible. Enfin, par-dessus tout, il convient d'informer davantage la population sur ses droits et sur les moyens de les faire valoir devant cette juridiction. Il nous semble que les efforts dans ce sens

111. D'ailleurs, l'article 998 C.p.c., peu utilisé, autorise expressément le tribunal à tenir des séances un jour non juridique et aux heures qu'il détermine.

ont été considérablement réduits ou abandonnés au cours des dernières années. Or, la mission d'éducation ne tolère pas de repos et appelle une vigueur sans relâche.

Ces mesures ne mèneront pas forcément à un succès foudroyant du tribunal à court terme. En rendant la justice accessible aux petites gens et aux petites causes, elles auront à tout le moins le mérite de redonner aux citoyens une cour qui leur était destinée, de même qu'un peu plus de confiance dans leurs institutions judiciaires.