

**Évaluation du programme de médiation obligatoire
de l'Ontario
(Règle 24.1) :
Résumé et recommandations**

Le 12 mars 2001

présentés au
Comité des règles en matière civile :
Comité d'évaluation du projet pilote de médiation obligatoire

présentés par
Robert G. Hann et Carl Baar
avec
Lee Axon, Susan Binnie et Fred Zemans

Robert Hann and Associates Limited

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario 2001
ISSN 0-7794-1226-5

Ce rapport a été préparé dans le cadre d'un contrat entre le ministère du Procureur général de l'Ontario et Robert Hann & Associates Limited. Toutes les opinions exprimées dans ce rapport sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les opinions du Comité d'évaluation du projet pilote de médiation ou celles du ministère du Procureur général de l'Ontario.

Table des matières

| | |
|---|----------|
| 1: Objectifs de l'évaluation | 1 |
| 2: Principales conclusions et recommandations générales | 2 |
| 3: Autres aspects de la portée de l'évaluation | 3 |
| 4: Format, conclusions particulières et recommandations | 5 |
| 4.1 L'évolution des causes : de l'acte introductif d'instance à la médiation | 5 |
| 4.2 La rapidité de règlement des litiges faisant l'objet d'une médiation | 6 |
| 4.3 Les coûts des litiges réglés par médiation | 9 |
| 4.4 Les répercussions de la Règle 24.1 sur les résultats du règlement des différends..... | 12 |
| 4.5 Le procédé et les procédures liés à la médiation..... | 16 |

Remerciements

Il aurait été impossible de recueillir la vaste quantité de renseignements nécessaire à cette étude sans l'aide considérable de nombreuses personnes. Nous remercions tout particulièrement les personnes suivantes : les coordonnateurs des services locaux de médiation de Toronto et d'Ottawa, qui ont généreusement consacré leur temps et leur expertise aux membres de l'équipe d'évaluation pendant tous les volets de l'étude; le personnel du ministère qui nous a aidés à trouver de nouveaux moyens d'obtenir les données dont nous avons besoin à partir des systèmes informatisés du ministère; les médiateurs et les avocats qui ont joué un rôle essentiel dans la conception et la conduite des séances de groupes de réflexion; les membres bénévoles des comités locaux de médiation, dont l'aide a été particulièrement précieuse lors des premières étapes de l'étude; toutes les personnes qui ont été interrogées au cours de l'étude, et enfin le président et les membres du Comité d'évaluation du Comité des règles en matière civile ainsi que les responsables du projet au ministère du Procureur général, de leurs conseils, critiques constructives et soutien tout au long de cette étude.

Enfin, nous tenons à remercier les nombreux médiateurs, avocats et plaideurs qui ont contribué à cette étude en fournissant les renseignements essentiels à l'évaluation par le biais des formules longues et complexes que nous leur avons demandé de remplir, dans des centaines d'affaires, à Ottawa et à Toronto.

1: Objectifs de l'évaluation

Règle 24.1 introduite sous réserve d'une évaluation

Le 4 janvier 1999, la Règle 24.1 a introduit, à titre d'essai, un ensemble commun de règles et de procédures rendant la médiation obligatoire pour les actions civiles (autres que celles du droit de la famille) régies par le système de gestion des causes de la Cour supérieure de justice de l'Ontario, à Ottawa et à Toronto, au Canada.

Le maintien en vigueur de la Règle après le 4 juillet 2001 devait surtout dépendre des résultats d'une évaluation complète et indépendante d'une durée de 23 mois. Cette évaluation a été conduite sous la supervision d'un comité relevant du Comité des règles en matière civile : le Comité d'évaluation du projet pilote de médiation obligatoire.

Dans ce contexte, le ministère du Procureur général de l'Ontario, à la demande du Comité des règles en matière civile, a lancé un concours afin de sélectionner un évaluateur indépendant qui réaliserait une évaluation approfondie et de grande portée des 23 premiers mois d'application de la Règle.

Le présent document est le résumé du rapport final de cette évaluation.

Évaluation de quatre domaines

L'évaluation porte sur un large éventail de questions intéressant le Comité des règles en matière civile, la magistrature, les responsables des politiques au niveau gouvernemental, le grand public ainsi que les avocats, les médiateurs, les administrateurs de tribunaux, les plaideurs et autres intervenants participant aux activités courantes des tribunaux et du règlement des litiges.

Cependant, l'évaluation était surtout axée sur les quatre objectifs principaux de la médiation obligatoire aux termes de la Règle 24.1, à savoir :

- La Règle 24.1 accélère-t-elle le règlement des litiges?
- La Règle 24.1 réduit-elle les frais encourus par les parties aux litiges?
- La Règle 24.1 améliore-t-elle la qualité des résultats du règlement des litiges?
- La Règle 24.1 améliore-t-elle le déroulement de la médiation et la procédure de règlement des litiges?

2: Principales conclusions et recommandations générales

Principales conclusions générales

La partie 4 résume les principales conclusions sur des aspects particuliers du projet. Toutefois, il faudrait examiner toutes ces conclusions à la lumière d'une conclusion globale :

- Comme il a été prouvé que la Règle 24.1 a des effets positifs sur la rapidité, les coûts et le dénouement des litiges, on doit la considérer comme un ajout réussi aux mécanismes de gestion des causes et de résolution des différends dont dispose la Cour supérieure de justice de l'Ontario à Toronto et à Ottawa. Plus précisément, l'évaluation permet de démontrer que :
 - La médiation obligatoire en vertu de la Règle a nettement accéléré le règlement des causes.
 - La médiation obligatoire a réduit les coûts encourus par les parties au litige.
 - La médiation obligatoire a entraîné une hausse du nombre de causes (environ 40 % en tout) complètement réglées à une étape précoce de la procédure et a souvent comporté d'autres avantages pour les litiges n'ayant pas fait l'objet d'un règlement complet.
 - En général, les parties au litige et les avocats se sont déclarés très satisfaits de la procédure de médiation aux termes de la Règle 24.1.
 - Même si les conclusions varient d'une catégorie de causes à l'autre, ces conclusions positives s'appliquent en général à toutes les catégories de causes, à Ottawa et à Toronto.
- L'évaluation a également mis en évidence un certain nombre de points sur lesquels une modification de la Règle permettrait d'améliorer le fonctionnement du programme de médiation.

Principales recommandations générales

Compte tenu de ces conclusions, voici les recommandations :

- R 1. Pour les catégories de causes actuellement visées, maintenir la Règle après le 4 juillet 2001.**
- R 2. Modifier la Règle ou apporter d'autres modifications de procédure en tenant compte des conclusions de ce rapport, dans le cadre d'un processus d'amélioration continue de la Règle 24.1.**
- R 3. Étendre le champ d'application de la Règle à d'autres causes civiles à Toronto et ailleurs dans la province, dans le cadre de l'extension de la gestion des causes.**

3: Autres aspects de la portée de l'évaluation

Parallèlement à l'étude des quatre principaux domaines sur lesquels on prévoyait que la médiation obligatoire aurait des répercussions, cette évaluation se distinguait des études similaires précédentes à d'autres titres.

Répercussions réelles et perçues

Premièrement, l'évaluation s'attachait principalement à déterminer l'impact *réel* de la Règle sur chacun des éléments suivants : rapidité du règlement des litiges, coûts, résultats obtenus et déroulement. Cependant, reconnaissant que le succès de toute nouvelle initiative dépend aussi des attentes et des perceptions de divers groupes, les évaluateurs se sont également efforcés d'évaluer les répercussions *attendues et perçues* de la Règle.

Évaluation des répercussions dans deux contextes judiciaires différents

Les évaluateurs ont prêté une attention particulière à la comparaison des impressions des parties au litige, des médiateurs et des avocats sur les questions essentielles ainsi qu'aux différences de perception entre les intervenants à Ottawa et à Toronto. En fin de compte, la comparaison entre les perceptions et la réalité au niveau des résultats atteints dans certains domaines s'est avérée particulièrement intéressante.

Deuxièmement, la portée des modifications introduites par la Règle 24.1 était nettement différente à Toronto et à Ottawa. En effet, avant le 4 janvier 1999, on avait recours dans certains tribunaux de Toronto à la médiation, sur une base essentiellement volontaire, dans le cadre d'un projet pilote de portée relativement limitée et touchant un faible pourcentage des actions civiles assujetties au système de gestion des causes. De plus, seules 25 % des actions civiles « admissibles » (soit 16 % du nombre total des causes civiles) à Toronto étaient assujetties au système de la gestion des causes. À l'inverse, avant le 4 janvier 1999, Ottawa pratiquait déjà depuis deux ans la médiation obligatoire pour toutes les actions civiles assujetties à la gestion des causes, aux termes d'une instruction relative à la pratique locale. À Ottawa, presque toutes les actions civiles sont assujetties à la gestion des causes.

Cette évaluation est donc particulièrement importante et utile puisqu'elle étudie les répercussions de l'introduction de la médiation obligatoire dans deux contextes judiciaires très différents, l'un peu familier avec la médiation obligatoire et l'autre connaissant bien une série de procédures pour la conduite des médiations obligatoires (et y souscrivant).

Une confiance dans les résultats renforcée par les diverses sources de données utilisées

Troisièmement, l'évaluation a permis de tirer des conclusions et de les vérifier à partir d'une importante quantité de données recueillies auprès d'une grande variété de sources, notamment :

- les données sur une centaine de variables pour chacune des quelque 23 000 causes entamées depuis 1996, extraites à partir des systèmes d'information automatisés tenus à jour par le ministère du Procureur général de l'Ontario;

- des données clés sur plus de 3 000 médiations, obtenues grâce à une formule conçue spécialement à cet effet (le rapport du médiateur) qu'ont remplie tous les médiateurs des médiations conduites aux termes de la Règle 24.1;
- des données plus détaillées quant à l'opinion des participants sur les répercussions possibles de la médiation dans un échantillon important de médiations sélectionnées à cet effet : à partir de 600 questionnaires d'évaluation remplis par les plaideurs, 1 130 par les avocats et 1 243 par les médiateurs, tous conçus spécialement pour cette évaluation;
- les résultats d'un certain nombre d'ateliers et de groupes de réflexion conduits avec l'aide et la large participation d'avocats, de médiateurs et des comités locaux de médiation à Ottawa et à Toronto;
- les opinions de membres importants de la magistrature et du Barreau, de médiateurs, de protonotaires responsables de la gestion des causes, du personnel d'administration des tribunaux et du personnel chargé des politiques, exprimées dans le cadre d'entrevues que dirigeaient les personnes ayant conçu ce programme de médiation et ayant participé à celui-ci ou à d'autres;
- données sur la durée et les résultats du règlement des litiges dans un groupe témoin de causes instruites avant l'introduction de la Règle, par l'intermédiaire d'un questionnaire spécial rempli par les avocats intervenus dans ces causes.

La variété et l'étendue des opinions exprimées dans cette mine de données ont nettement rehaussé le crédit des conclusions de l'évaluation. La partie « Remerciements » rend hommage au grand nombre de personnes qui ont contribué à la collecte de ces renseignements.

4: Format, conclusions particulières et recommandations

4.1 L'évolution des causes : de l'acte introductif d'instance à la médiation

L'évaluation a commencé par une description du contexte opérationnel des résultats et une description de quelques caractéristiques clés des causes soumises à la médiation.

Conclusions clés concernant l'évolution des causes

On décrit un contexte de l'évolution des causes au tribunal dans lequel :

- L'inclusion des causes régies par la procédure simplifiée dans le cadre de la Règle 24.1 à Ottawa, mais pas à Toronto, conduirait à des conclusions trompeuses, à moins d'isoler les résultats relatifs aux causes assujetties à la procédure simplifiée.
- Une fois les causes assujetties à la procédure simplifiée éliminées, les diverses catégories de causes représentent des proportions semblables du nombre total de causes à Ottawa et à Toronto (à l'exception des causes liées aux véhicules automobiles qui représentent une proportion plus importante à Toronto).
- Le nombre de causes contestées admissibles à la médiation aux termes de la Règle 24.1 est resté relativement stable depuis 12 mois à Ottawa et à Toronto.
- Au départ, le nombre de médiations conduites chaque trimestre a augmenté de façon constante à Ottawa et à Toronto. Cette hausse s'est poursuivie à Toronto jusqu'au second trimestre de l'an 2000, après quoi le nombre a diminué. À Ottawa, le nombre de médiations par trimestre est resté stable tout au long de l'an 2000.

Caractéristiques principales des médiations

Dans les médiations menées à terme :

- Les parties choisissent beaucoup plus souvent leur propre médiateur à Ottawa qu'à Toronto (82 % des médiations à Ottawa par rapport à 53 % à Toronto).
- Il est très rare que les parties choisissent un médiateur non inscrit sur la liste à Ottawa (1 %), mais c'est plus fréquent à Toronto (6 %).
- Dans une proportion relativement importante des causes soumises à la médiation, il y avait deux ou plusieurs défendeurs (45 % à Ottawa et 50 % à Toronto).

Recommandations concernant les caractéristiques de l'évolution des causes faisant l'objet d'une médiation

Compte tenu de ces résultats, **les recommandations sont les suivantes :**

- R 4. Toute comparaison entre deux ou plusieurs villes doit tenir compte de la répartition des catégories de causes. En particulier, les analyses comparant Ottawa et Toronto devraient isoler les résultats concernant les causes assujetties à la procédure simplifiée.**
- R 5. Étant donné son importance pour comprendre le fonctionnement de la médiation obligatoire, l'écart considérable entre Ottawa et Toronto concernant les chances que les parties choisissent leur propre médiateur doit faire l'objet d'un suivi continu.**
- R 6. Le recours à des médiateurs non inscrits sur la liste doit continuer à faire l'objet d'un suivi.**

4.2 La rapidité du règlement des litiges faisant l'objet d'une médiation

L'évaluation examine ensuite la première question fondamentale : « La médiation obligatoire aux termes de la Règle 24.1 accélère-t-elle le règlement des litiges? »

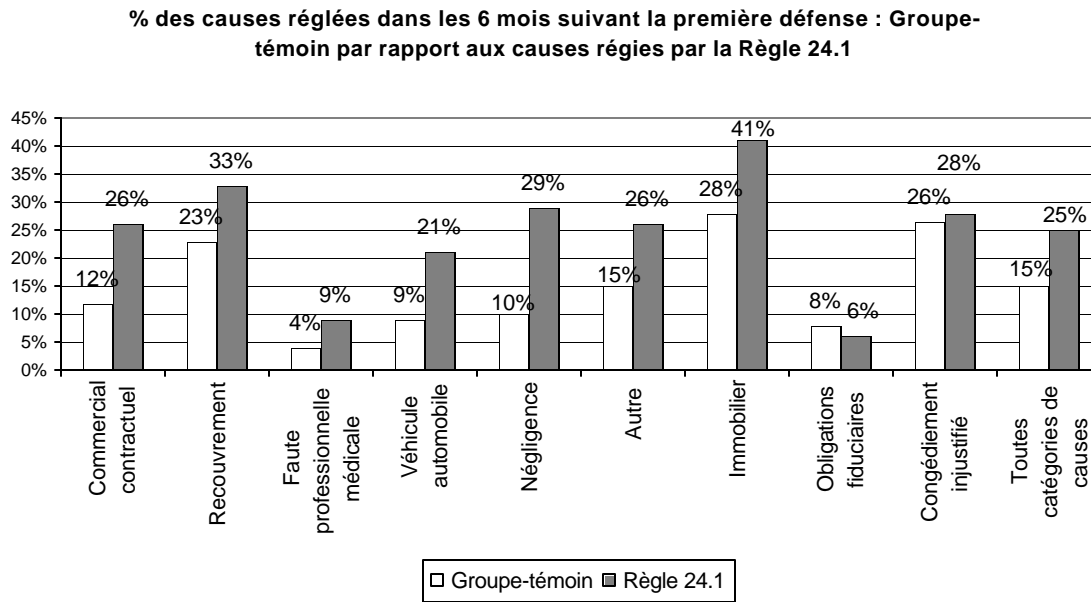
Conclusions concernant la rapidité globale du règlement des litiges dans le cadre de la médiation

La conclusion générale est que **les actions assujetties à la Règle 24.1 sont réglées plus rapidement que ne l'étaient les actions régies par la gestion des causes avant l'introduction de la Règle.**

Une analyse comparative du temps qui s'est écoulé entre la première défense et le règlement final de litiges dans un groupe témoin d'actions régies par la gestion des causes qui avaient été présentées avant l'introduction de la Règle 24.1 et des actions ayant fait l'objet d'une médiation aux termes de la Règle a montré que :

- Pour toutes les catégories de causes confondues, une proportion nettement plus élevée des litiges de l'échantillon soumis à la médiation obligatoire a été réglée dans les 3, 6, 9 et 12 mois suivant la première défense.
- Ce même résultat a été constaté après une étude individuelle de chacune des dix catégories de causes. La figure 1.1, par exemple, compare le groupe témoin à celui des causes régies par la Règle 24.1 à Toronto, en termes du pourcentage de causes réglées définitivement dans les six mois suivant la première défense.

Figure 1.1



- Pour chaque catégorie de causes (à l'exception des obligations fiduciaires), un pourcentage plus élevé de causes régies par la Règle 24.1 a été réglé dans les six mois.
- De plus, lorsqu'on fait la même comparaison 9 mois et 12 mois après la première défense, un pourcentage plus élevé de causes est réglé dans le cadre de la Règle 24.1 dans chaque catégorie de causes.
- L'augmentation du nombre de causes réglées dans les 12 mois varie considérablement selon la catégorie des causes, mais était la plus marquée dans les catégories suivantes : négligence, contractuel/commercial, recouvrement, congédiement injustifié et obligations judiciaires.

Ottawa par rapport à Toronto

On a également comparé les résultats obtenus dans les deux sites du projet pilote, à savoir Ottawa et Toronto, ainsi que les résultats obtenus à Ottawa dans le cadre de la directive de pratique antérieure à ceux relevant de la Règle 24.1. On a constaté que :

- Le règlement des causes à Ottawa était, en moyenne, légèrement plus rapide qu'à Toronto aux termes de la Règle 24.1.
- Le règlement des causes à Ottawa aux termes de la directive de pratique était légèrement plus rapide qu'aux termes de la Règle 24.1.

Les évaluateurs ont également voulu savoir si les plaideurs retardaient le dépôt de la défense pour contourner les délais liés à ce dépôt dans la Règle 24.1 :

- En fait, ils ont trouvé que les causes ont été introduites légèrement plus rapidement dans le cadre de la Règle 24.1, aussi bien à Ottawa qu'à Toronto.
- On a toutefois constaté une légère augmentation de la proportion du nombre de défenses déposées en vertu de la Règle.

D'après un examen du temps écoulé entre le dépôt de la première défense et la médiation, les délais fixés par la Règle sont satisfaisants;

défense et la médiation, les délais fixés par la Règle sont satisfaisants; autrement dit, la séance de médiation a lieu dans des délais raisonnablement proches des limites de 90 et 150 jours.

- À Toronto et à Ottawa, plus de la moitié des séances de médiation ont lieu dans les 90 jours.
- À peine moins du tiers des médiations ont lieu entre le délai normal de 90 jours et la période prolongée de 150 jours autorisée par la Règle.
- Environ une séance de médiation sur six à Ottawa et une sur sept à Toronto se tient après la limite de 150 jours.
- À Toronto, le délai prescrit pour la médiation semble plus « régie par la Règle », les plaideurs ayant davantage tendance qu'à Ottawa à retarder la séance de médiation autant que la règle des 90 et des 150 jours le leur permet. En revanche, à Ottawa, le calendrier des médiations semble être moins influencé par la Règle que par les circonstances particulières de la cause, les avocats concernés adaptant leurs pratiques en conséquence.
- Les impressions des médiateurs, des plaideurs et des avocats à propos des répercussions de la Règle 24.1 sur les délais étaient généralement positives.

Parmi les réponses particulières sur les délais, citons les suivantes :

- En général, dans les deux villes, les plaideurs étaient plutôt d'avis que la médiation n'aurait pas dû être retardée. Ce sentiment était plus fort à Ottawa (73 % opposés à un délai plus long contre 9 % en faveur) qu'à Toronto (47 % contre 31 %).
- Une forte majorité des plaideurs (73 % à Ottawa et 60 % à Toronto) était d'accord avec la déclaration suivante : « L'un des avantages de la médiation obligatoire est que les parties et leurs avocats doivent entamer les négociations plus tôt. »
- À Toronto, les avocats étaient en majorité d'avis que la médiation aurait dû avoir lieu plus tard (54 % par rapport à 35 % qui n'étaient pas d'accord) alors qu'à Ottawa, les avocats étaient en faveur des délais limites actuels, à une majorité de trois contre un (66 % contre 22 %).

Dans les deux villes, la majorité des médiateurs était d'avis qu'il aurait été préjudiciable que l'interrogatoire préalable ait lieu avant le début de la médiation.

Toutefois, malgré toutes ces impressions généralement positives, une minorité (non négligeable) des personnes ayant répondu à nos questionnaires ont remis en question la pertinence de la tenue rapide de la séance de médiation dans certaines catégories de causes. Cette même opinion a été exprimée par une minorité de participants aux groupes de réflexion (surtout les avocats de Toronto).

Recommandations concernant les délais fixés par la Règle 24.1

Compte tenu des effets positifs de la Règle 24.1 sur la rapidité du règlement des litiges et de l'avancement de la vaste majorité des causes dans les délais actuels, **voici la recommandation :**

R 7. Les délais ne devraient pas être prolongés.

Étant donné que les résultats de la médiation obligatoire varient selon la catégorie de causes (constatation faite ici et à d'autres occasions), **voici la recommandation :**

R 8. Toute analyse des effets de la médiation obligatoire devrait présenter séparément les résultats des diverses catégories de causes.

Comme en majorité, les parties, les avocats et les médiateurs sont globalement satisfaits des dispositions de la Règle relative aux délais, mais qu'une minorité non négligeable a une opinion négative à propos de ces délais pour certaines causes particulières, **voici les recommandations :**

R 9. On devrait effectuer des analyses et enquêtes complémentaires afin de mieux comprendre les circonstances dans lesquelles une opinion négative à l'égard des délais fixés dans la Règle prévaut.

R 10. On devrait prendre des mesures pour mieux informer les médiateurs, les plaideurs et les avocats sur les effets généralement positifs de la Règle 24.1 sur la rapidité du règlement des litiges.

R 11. Les avocats et les plaideurs devraient être mieux connaître les dispositions de la Règle concernant la possibilité d'obtenir une prolongation des délais de la médiation. Parallèlement, on devrait régulièrement élaborer des politiques et des lignes directrices plus claires concernant les situations dans lesquelles une prolongation des délais serait bénéfique ou préjudiciable, de façon que l'octroi d'une prolongation renforce, au lieu de contourner, l'objectif de la Règle, à savoir accélérer le règlement des causes civiles et en réduire les coûts.

4.3 Les coûts des litiges réglés par médiation

Les ressources et les renseignements disponibles dans le cadre de la présente évaluation ne permettent pas de comprendre parfaitement toutes les conséquences de la Règle 24.1 sur les frais d'avocats. Toutefois, les importantes observations faites à ce propos ont permis d'avoir une meilleure idée de la question.

Conclusions clés
concernant les coûts

La première conclusion générale de l'analyse entreprise dans le cadre de cette évaluation est très claire : lorsque les causes sont réglées au cours de la séance de médiation obligatoire ou peu de temps après, les plaideurs font d'importantes économies. Les réponses au questionnaire corroboraient la conclusion selon laquelle la médiation obligatoire précoce réduit les coûts. La réponse des groupes de réflexion était positive, mais de façon moins marquée.

En ce qui concerne les groupes de réflexion :

- Les avocats qui ont participé aux groupes de réflexion à Ottawa étaient convaincus que la médiation obligatoire réduit les coûts encourus par les parties, même dans les litiges qui ne sont pas réglés lors de la séance de médiation.
- Les avocats des groupes de réflexion de Toronto en étaient moins persuadés et même s'ils ont fait des commentaires similaires à ceux d'Ottawa, ils étaient moins enclins à souligner les *augmentations* prévisibles des coûts lorsque les causes ne sont pas réglées lors de la séance de médiation. D'après un pourcentage important de membres du Barreau de Toronto, la médiation obligatoire pose encore des problèmes et ses avantages globaux restent à prouver.
- Selon les réponses, les coûts de la médiation sont plus élevés à Toronto qu'à Ottawa.

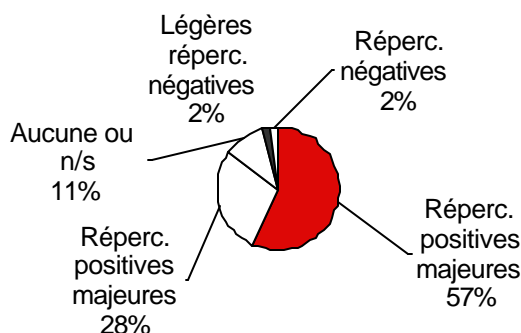
Comme le montre la Figure 1.2, et comme c'était le cas pour les délais, les réponses au questionnaire¹ étaient considérablement plus positives que celles provenant des groupes de réflexion à Toronto.

D'après les réponses des plaideurs, dans 85 % de ces causes, la médiation aurait eu des effets positifs sur la réduction des coûts encourus par les parties et dans 57 % des cas, ces répercussions auraient été « majeures ».

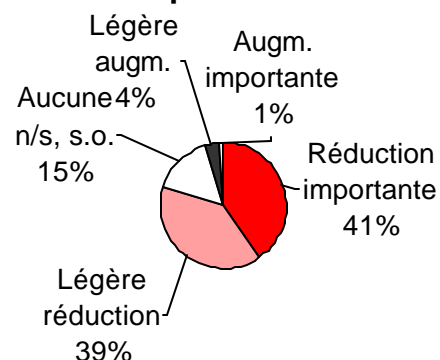
- Les réponses des avocats étaient similaires, suggérant des répercussions positives dans 78 % des causes de Toronto (y compris 34 % de répercussions positives « importantes ») et dans 80 % des causes à Ottawa (y compris 51 % de répercussions positives « importantes »).
- Dans seulement 2 % des causes à Ottawa et 7 % des causes à Toronto, les avocats étaient convaincus que la médiation avait eu des répercussions négatives sur les coûts encourus par leurs clients.

Figure 1.2²

Parties aux litiges : Répercussions de la médiation sur la réduction des coûts encourus par les parties



Avocats : Répercussions de la médiation sur la réduction des coûts encourus par leurs clients



¹ (Présenté par les avocats et les parties aux litiges dans le sous-échantillon de causes ayant fait l'objet d'une médiation et ayant fait l'objet d'un règlement définitif en vertu de la Règle.)

² Dans cette figure et dans les suivantes, « n/s » signifie *ne sait pas*.

- D'après les estimations des avocats, les économies en frais d'avocats réalisées par les parties dépassaient 10 000 \$ (y compris 8 % estimés à 30 000 \$) dans plus d'un tiers des causes (38 %). Dans un autre tiers des cas (34 %), les économies étaient estimées à 5 000 \$ ou moins. Les 28 % restants se situaient entre les deux.
- Des calculs prudents indiquent que le programme de médiation obligatoire se traduira par des économies nettes pour les parties à Ottawa et à Toronto.

Les évaluateurs ont également étudié un indice du coût des séances de médiation : la durée de la médiation.

- Les médiations qui nécessitent plus d'une séance sont rares (2 à 4 %).
- Les médiations nécessitant plus de trois heures (après lesquelles le tarif fixe des médiateurs est remplacé par un tarif privé plus élevé, sous réserve que les parties conviennent de le payer) représentent jusqu'à 40 % des causes à Ottawa et 35 % à Toronto.
- Les médiations qui durent plus de trois heures ont plus de chance de se traduire par un règlement complet.

Recommandations
concernant les coûts

Comme dans le cas des résultats relatifs aux délais, les impressions des participants concernant les effets de la Règle 24.1 sur les coûts diffèrent quelque peu des données empiriques sur les coûts réels. Par conséquent, **voici les recommandations :**

R 12. Les données actuellement disponibles (par exemple les résultats de cette étude) devraient être largement diffusées, en particulier au Barreau de Toronto.

R 13. Une collaboration étroite s'impose avec les membres du Barreau de Toronto pour recueillir des données empiriques plus complètes et répondre aux préoccupations que soulèvent chez les magistrats les effets négatifs de la médiation sur le coût du règlement des litiges.

R 14. Les résultats des travaux cités ci-dessus devraient servir à concevoir une étude détaillée qui permettrait d'obtenir des données plus complètes sur les coûts associés aux causes civiles et à trouver le financement d'une telle étude. Cette étude permettrait non seulement de mieux comprendre la médiation obligatoire (et le lien entre les délais et les coûts), mais aussi de traiter d'autres questions d'accès à la justice civile.

4.4 Les répercussions de la Règle 24.1 sur les résultats du règlement des différends

Les évaluateurs ont ensuite examiné l'impact des médiations conduites en vertu de la Règle sur les divers résultats des poursuites.

Conclusions essentielles concernant le règlement des causes

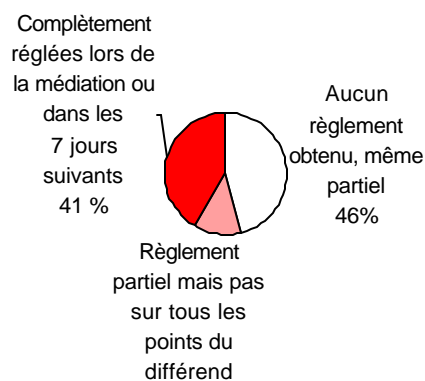
L'évaluation s'est concentrée sur la question suivante : un règlement complet des litiges est-il atteint ou non plus tôt grâce à la médiation aux termes de la Règle.

Les principales conclusions étaient les suivantes :

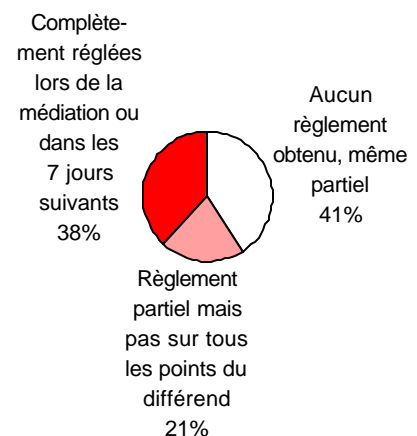
- À Ottawa et à Toronto, dans une proportion importante des causes, soit environ quatre sur dix, un règlement complet a été obtenu lors de la séance de médiation ou dans les sept jours qui ont suivi.
- Dans une à deux autres causes sur dix, on est parvenu à un règlement partiel (autrement dit, certaines questions, mais pas toutes, ont été réglées, ces questions ne figurant pas nécessairement dans l'exposé des points en litige).
- Si on compare les résultats des causes du « groupe témoin d'avant la Règle 24.1 » à ceux des causes ayant fait l'objet d'une médiation en vertu de la Règle, on constate qu'à Toronto, la Règle 24.1 a eu un net effet sur le pourcentage des causes réglées complètement et rapidement (c.-à-d. dans les trois à six mois après le début de la procédure), et ce dans les dix catégories de causes examinées.

Figure 1.3

Ottawa : Sauf causes relevant de la procédure simplifiée



Toronto



- Le pourcentage de règlements partiels et complets est très similaire à Toronto et à Ottawa.
- La rapidité à laquelle Toronto est parvenue à obtenir des résultats similaires à ceux d'Ottawa, qui avait deux ans d'avance dans l'expérience de la médiation aux termes d'une directive de pratique, montre qu'il est possible de mettre en œuvre un programme efficace en un temps d'apprentissage très court.
- D'un autre côté, les médiations ne permettent pas toujours de parvenir à un règlement, même partiel, dans environ 40 % des cas à Toronto et à Ottawa.

Parmi les résultats plus spécifiques, citons :

- Le niveau de règlement obtenu par la médiation varie considérablement selon la catégorie de causes. Dans les causes de congédiement injustifié, une proportion relativement élevée (45 %) de règlements complets a été observée à Toronto; le même résultat a été observé à Ottawa pour les causes de congédiement injustifié, de négligence, de questions immobilières ainsi que celles relevant de la procédure simplifiée (de 50 à 54 %). Une proportion relativement faible de causes touchant les fautes professionnelles médicales, les questions immobilières et les questions contractuelles/commerciales (de 16 à 33 %) à Toronto, et de causes contractuelles/commerciales, de recouvrement et d'obligations judiciaires (de 21 à 36 %) à Ottawa ont été complètement réglées.
- Une analyse bidimensionnelle des facteurs susceptibles d'influencer les résultats des règlements a révélé les grandes différences suivantes au niveau statistique :
 - les chances de parvenir à un règlement complet étaient identiques que le médiateur soit inscrit ou non sur la liste, mais dans le cas des médiateurs inscrits sur la liste, les chances étaient supérieures de parvenir à un règlement partiel (règlement de certains points seulement);
 - les chances d'atteindre un règlement complet étaient beaucoup plus élevées lorsque le médiateur était choisi par les parties au lieu d'être désigné par le coordonnateur local;
 - les chances de parvenir à un règlement complet étaient moindres s'il y avait six demandeurs ou défendeurs nommés ou plus;
 - quelle que soit la cause, les chances de parvenir à un règlement complet ou partiel étaient d'autant plus élevées que le médiateur avait effectué un plus grand nombre de médiations obligatoires en vertu de la Règle 24.1 au cours de la période d'évaluation.

Toutefois, une analyse multidimensionnelle a donné les résultats suivants :

- La variable la plus déterminante pour prévoir si la médiation permettrait de parvenir à un règlement complet ou partiel a été « le nombre de médiations que

complet ou partiel a été « le nombre de médiations que le médiateur chargé de la cause a conduites en vertu de la Règle 24.1 au cours des deux ans du programme ». En effet, plus un médiateur acquiert d'expérience dans le cadre de la Règle 24.1, plus ses chances de parvenir à un règlement partiel ou complet pendant la médiation sont élevées. (Les évaluateurs ont étudié plus particulièrement les cas dans lesquels aucun règlement, ni complet ni partiel, n'a été obtenu, car il s'agissait de ceux qui exigeraient, le cas échéant, de modifier la Règle.)

- De plus, une fois tenue compte de l'expérience du médiateur, divers ensembles de variables ont eu statistiquement un impact important pour déterminer les groupes de causes ayant des chances différentes de ne parvenir ni à un règlement partiel ni à un règlement complet. Les variables qui se sont avérées utiles pour déceler les importants écarts de taux de non règlement (mais seulement pour des groupes particuliers de causes) comprenaient : le type de cause, le fait que le médiateur était inscrit ou non sur la liste et le lieu de la médiation (c.-à-d. Ottawa ou Toronto).

Conclusions
concernant les
règlements partiels

À propos du genre de questions résolues dans les « règlements partiels » :

- À Ottawa et à Toronto, dans les causes réglées partiellement, seule une minorité d'avocats et de plaideurs a indiqué que la médiation avait permis de progresser lors de l'examen de chaque type de questions de fond.
- Toutefois, une proportion importante a mentionné que la médiation avait permis de résoudre plus rapidement des questions comme le type de dommages recouvrables, le montant des dommages, la répartition des responsabilités ainsi que la détermination, clarification ou résolution des faits importants.
- L'évaluation des avocats et des plaideurs sur la progression de questions particulières était similaire. Par contre, les médiateurs étaient typiquement plus optimistes à ce sujet.

Il semble que les plaideurs et les avocats d'Ottawa soient plus susceptibles que leurs homologues de Toronto de dresser une liste complète de questions pertinentes dans leur exposé des questions en litige. (Il se peut aussi que les médiateurs de Toronto soient plus enclins à poursuivre la discussion après l'exposé des questions en litige.)

Conclusions
concernant d'autres
résultats

Les évaluateurs ont également étudié d'autres aspects des résultats de la médiation obligatoire.

- Dans les deux villes, la majorité des médiateurs ont indiqué que la médiation avait eu d'autres effets positifs, notamment : fournir à l'une ou aux deux parties de nouveaux renseignements pertinents; circonscrire les questions importantes; établir des priorités parmi les points en litige; élaborer une méthode pour traiter les questions en suspens et, enfin, sensibiliser les parties aux économies qu'un règlement plus précoce du litige leur permettrait de réaliser.
- Une proportion moindre, mais non négligeable, des plaideurs a également signalé des effets sur certains résultats secondaires.

également signalé des effets sur certains résultats secondaires.

Conclusions concernant le niveau global de satisfaction à propos des résultats

Enfin, on a obtenu auprès des plaideurs et de leurs avocats une mesure du niveau de satisfaction; dans la majorité des cas, le résultat était positif.

Tout d'abord, sur la valeur générale de la Règle :

- Les avocats et les plaideurs étaient en majorité d'avis que leur propre cause se prêtait bien à la médiation (79 % à Ottawa et 61 % à Toronto), même si la proportion de ceux qui étaient d'accord était moins élevée à Toronto (24 % estimaient que leurs causes ne se prêtaient pas à la médiation).
- Une constatation a été particulièrement intéressante : selon 42 % des médiateurs de Toronto, en exemptant cette catégorie de causes de la médiation obligatoire, on aurait probablement fait « un peu mieux » en ce qui concerne la limitation des points en litige ou l'obtention d'un règlement.
- Une minorité, non négligeable malgré tout, d'avocats et de plaideurs, surtout à Toronto, ont exprimé des doutes quant à la qualité des résultats de la médiation. Par exemple, 33 % des réponses d'avocats de Toronto n'étaient pas d'accord avec la déclaration selon laquelle « la justice est mieux rendue par ce procédé ».
- Toutefois, une majorité importante de plaideurs et d'avocats (surtout à Ottawa) se sont déclarés dans l'ensemble satisfaits de l'expérience de la médiation obligatoire et ont indiqué qu'ils y feraient à nouveau appel s'ils avaient le choix.
- Dans toutes les catégories de causes, les plaideurs et les avocats étaient en majorité d'accord avec les déclarations suivantes : « La justice a été mieux rendue grâce à ce procédé » et le « règlement est plus équitable qu'il ne l'aurait été sans la médiation obligatoire ».

Recommandations concernant les résultats

La Règle 24.1 s'est traduite par un certain nombre d'avantages, notamment au niveau du règlement des actions. Toutefois, pour un important nombre de causes, beaucoup d'avantages ne sont pas perçus comme réels. Cet ensemble de conclusions se reflète dans les recommandations suivantes :

R 15. On devrait largement faire connaître le fait, prouvé à l'appui, que la médiation en vertu de la Règle 24.1 favorise la résolution des différends dans environ 60 % des cas.

R 16. Les indicateurs servant à évaluer les effets de la médiation sur les résultats du litige ne devraient pas se limiter à l'obtention ou non d'un « règlement complet ». Ces indicateurs devraient aussi tenir compte d'autres avantages prouvés, notamment le règlement de certains types de questions ainsi que les autres avantages particuliers examinés dans le texte.

- R 17. Des études complémentaires s'imposent pour déterminer plus clairement la raison pour laquelle aucun règlement (complet ou partiel) n'a été obtenu dans 40 % des cas.**
- R 18. Des études complémentaires sont également nécessaires pour déterminer plus clairement pourquoi une minorité, non négligeable toutefois, d'avocats et de plaideurs (surtout à Toronto) réfutent les effets positifs de la médiation pour « parvenir à un résultat équitable » et « faire en sorte que la justice soit rendue par le biais de la médiation ». Les initiatives visant à élargir la Règle et à évaluer ses effets ailleurs pourraient s'appuyer sur ces résultats.**
- R 19. L'importance de l'« expérience en médiation avant la Règle 24.1 » pour prévoir les chances qu'a une médiation de parvenir à un règlement au moins partiel suggère fortement qu'il serait essentiel de réexaminer les critères régissant l'inscription des médiateurs sur la liste et l'importance des diverses formes de formation des médiateurs.**
- R 20. Il faudrait (surtout à Toronto) préciser les types de questions à inclure dans l'exposé des questions en litige et sensibiliser davantage les gens à ce sujet. Cette tâche devrait s'inscrire dans les efforts plus larges de sensibilisation qui devront accompagner toute expansion du programme de médiation obligatoire.**

4.5 Le procédé et les procédures liés à la médiation

Les évaluateurs ont également examiné certaines questions concernant les méthodes et procédures liées à l'application courante de la Règle.

Principales conclusions concernant les méthodes et procédures

Voici les principales conclusions à propos des qualités du médiateur et du déroulement de la médiation :

- Concernant le médiateur et le déroulement de la médiation, dans les deux villes (mais en moindre proportion à Toronto) les plaideurs ont en majorité jugé positivement l'aptitude globale des médiateurs à :
 - diriger les parties vers une entente,
 - comprendre les faits et les questions juridiques, et
 - participer à la détermination des résultats.
- Par contre, ils ont jugé de façon moins positive l'aptitude des médiateurs à tenir compte du déséquilibre des pouvoirs entre les parties.
- Dans les deux villes, les avocats ont exprimé une opinion similaire à celle des plaideurs, avec là aussi un jugement plus positif à Ottawa.

Concernant la pertinence des renseignements disponibles durant les médiations et au sujet de celles-ci :

- En réponse à des questions portant plus spécifiquement sur leur propre cause, une forte majorité de plaideurs, avocats et médiateurs ont indiqué que le manque d'information ne constituait pas de problème.
- À Toronto plus qu'à Ottawa, les plaideurs auraient souhaité recevoir au départ davantage d'information sur la médiation.
- Le fait qu'au moins une des parties à la médiation ne détenait pas le pouvoir de conclure une entente était un problème plus courant qu'on aurait pu l'espérer : 15 % des réponses des avocats à Ottawa et 18 % à Toronto indiquaient que cette situation posait un problème.

Les participants aux groupes de réflexion et aux entrevues ont également examiné les questions liées à la sélection, à la formation et au suivi des médiateurs.

- De nombreux participants estimaient que les critères et la méthode d'inscription des médiateurs sur la liste devraient être plus rigoureux.
- Certains avocats souhaitaient qu'on leur fournisse plus de renseignements sur la formation et l'expérience individuelle des médiateurs.
- Les participants étaient en faveur de programmes de formation professionnelle pour les médiateurs.
- Les opinions exprimées étaient différentes à Toronto et à Ottawa en ce qui concerne la nécessité d'avoir des groupes de médiateurs spécialisés. Cette idée était mieux reçue à Toronto qu'à Ottawa.

Voici d'autres conclusions concernant les questions et procédures liées à l'administration du programme :

- L'activité des médiateurs à Ottawa est très concentrée : alors que 97 médiateurs ont dirigé au moins une médiation, quatre d'entre eux en ont dirigé 49,8 % du total.
- L'activité des médiateurs est plus dispersée à Toronto où les dix médiateurs les plus occupés ont dirigé un peu plus du tiers de l'ensemble des médiations.
- Il semble que le nombre d'actions contestées n'ayant pas encore fait l'objet d'une médiation augmente. Cette croissance dans les causes en attente est plus marquée à Ottawa.
- Des commentaires particulièrement importants ont été exprimés dans les groupes de réflexion et lors des entrevues sur le rôle clé que joue le coordonnateur local de la médiation dans le bon fonctionnement du programme; les participants ont souligné le besoin de veiller à ce que le coordonnateur dispose des ressources suffisantes pour remplir ses fonctions.

Recommandations
concernant les
méthodes et
procédures de

Au vu de ces résultats, **voici les recommandations** :

R 21. On devrait examiner les raisons pour lesquelles les parties à la médiation n'ont pas toujours les pouvoirs

procédures de médiation

parties à la médiation n'ont pas toujours les pouvoirs de conclure une entente et chercher des solutions à ce problème.

- R 22.** On devrait sensibiliser les avocats et les médiateurs au fait que plus d'un quart des plaideurs auraient souhaité que l'une ou plusieurs des parties soient mieux informées sur les coûts et avantages avant l'instruction au tribunal.
- R 23.** Le ministère du Procureur général devrait envisager des moyens d'aider les membres du Barreau de Toronto à mieux connaître les médiateurs de cette ville.
- R 24.** La distribution de la brochure d'information du public devrait être obligatoire dans toutes les causes.
- R 25.** Le ministère du Procureur général devrait examiner la question du recrutement du personnel des bureaux des coordonnateurs locaux de la médiation.
- R 26.** Des études complémentaires sur la prorogation des délais devraient être entreprises.
- R 27.** Le nombre de causes en attente de médiation et les raisons possibles d'une augmentation de ces dernières doivent faire l'objet d'un suivi continu afin de veiller à l'efficacité de la Règle.
- R 28.** Le ministère du Procureur général devrait organiser une réunion des membres des deux comités locaux de médiation et du personnel responsable du programme afin qu'ils mettent en commun leurs idées sur les meilleures méthodes à appliquer lors du lancement du programme, les questions relatives au recrutement, à la formation, au développement professionnel et au suivi des médiateurs, ainsi que sur toute autre question portant sur la nécessité d'attirer et de garder des médiateurs de qualité sur la liste.
- R 29.** Étant donné que le processus d'évaluation a regroupé des avocats, des médiateurs, des plaideurs et des fonctionnaires des tribunaux dans le cadre d'une démarche qui a permis d'obtenir des renseignements importants pour mieux comprendre et améliorer la Règle 24.1 et le programme de médiation, le ministère et le Comité des règles en matière civile devraient veiller à la mise en place de mécanismes permettant de maintenir et de renforcer ce processus continu de suivi, d'analyse et d'amélioration.