ASSOCIATION DES CONSOMMATEURS
POUR LA QUALITÉ DANS LA CONSTRUCTION

L'UTILISATION DE LA COUR DES PETITES CRÉANCES PAR LES CONSOMMATEURS DANS LES LITIGES DE CONSTRUCTION

Rapport final du projet de recherche
présenté au Bureau de la consommation d'Industrie Canada

17 juin 2013

Rapport publié par

ASSOCIATION DES CONSOMMATEURS
POUR LA QUALITÉ DANS LA CONSTRUCTION

65, rue Sherbrooke est, suite 105
Montréal, (Québec) H2X 1C4

Téléphone : 514-384-2013
Sans frais de l'extérieur de Montréal : 1 877 MAISONS (1 877 624-7667)
Télécopieur : 514 384-4739

info@acqc.ca
http://acqc.ca

Recherche et rédaction du rapport

- Cécile Pilarski, M.A., LL.M.

Avec la collaboration

- Michelle Cumyn, LL.B., B.A., PhD, Professeure titulaire, Faculté de droit, Université Laval
- Gaétan Daigle, M. Sc., P. Stat., Consultant en statistique, Service de consultation statistique, Université Laval
- Le Conseil d'administration et la Direction de l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction
- Les Traducteurs Unis pour la traduction du document

ISBN 978-2-922677-15-7 (Relié)

ISBN 978-2-922677-16-4 (PDF)

L'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction est membre de l'Union des consommateurs.

L'usage du masculin, dans ce rapport, a valeur d'épicène.

L'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction remercie Industrie Canada pour l'aide financière accordée à ce projet. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du Gouvernement du Canada

© Association des consommateurs pour la qualité dans la construction — 2013

L'ASSOCIATION DES CONSOMMATEURS POUR LA QUALITÉ DANS LA CONSTRUCTION

L'organisme

L'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) a été fondée en 1994 par un groupe de consommateurs préoccupés par la question de la qualité des travaux de construction résidentielle, réunis autour de l'Association coopérative d'économie familiale (ACEF) de l'Est de Montréal.

Organisme sans but lucratif incorporé sous la 3e partie de la Loi des compagnies du Québec, l'ACQC est dirigée par un conseil d'administration composé de victimes, de même que de juristes et de professionnels du domaine du bâtiment (architecte et évaluateurs agréés) de qui relève la coordonnatrice, assistée d'employés réguliers ou contractuels et de bénévoles.

En 2005, l'ACQC s'est jointe à l'Union des consommateurs, un regroupement de plusieurs ACEFs, membre de l'Organisation internationale des consommateurs.

Sa mission

- Regrouper les consommateurs de biens et services dans le domaine de la construction et de la rénovation afin de défendre et de promouvoir leurs intérêts;
- Éduquer et sensibiliser les consommateurs de biens et services dans le domaine de la construction et de la rénovation à propos de leurs droits, obligations et responsabilités;
- Promouvoir, en collaboration avec les différents acteurs de la construction, toute action susceptible d'améliorer la qualité de la construction dans ce domaine.

Le service au consommateur

Depuis sa fondation, l'ACQC consacre son énergie à guider les consommateurs dans le monde complexe de la construction. Elle fournit conseils et informations, notamment grâce à ses publications et à son site Web. L'organisme répond aux questions des consommateurs par téléphone et par courriel, et au besoin réfère aux organismes, associations professionnelles ou spécialistes qui sauront le mieux renseigner ou aider le consommateur.

À l'écoute des plaintes et informations reçues, elle suscite le regroupement des consommateurs aux prises avec un problème similaire, favorisant la recherche et le partage de solutions de même que l'élaboration et la mise en place d'actions politiques non partisanes. Certaines situations problématiques peuvent donner lieu à des recours collectifs devant les tribunaux.

REMERCIEMENTS

L'association tient à adresser ses sincères remerciements aux personnes qui ont participé à la réalisation de cette étude en partageant leur expérience et leur expertise.

Elle reconnaît avant tout la contribution essentielle de Michelle Cumyn, professeure de droit à l'Université Laval dont l'implication est allée bien au-delà de son mandat de méthodologue. Par sa disponibilité, son engagement et ses conseils, Mme Cumyn a apporté son soutien constant à la chargée de recherche sur ce projet, permettant ainsi à l'étude d'atteindre les objectifs fixés ainsi que d'explorer des pistes nouvelles. Ses recommandations ont sans aucun doute enrichi considérablement la qualité des recherches et la pertinence de l'analyse.

La contribution informelle mais non moins significative de Mme Hélène Zimmermann, chargée de cours à la Faculté de droit à l'Université Laval mérite aussi d'être soulignée. En acceptant de partager son expertise sur les méthodes et outils de la recherche empirique en droit, Mme Zimmermann a encouragé l'inscription des travaux de recherche dans une approche méthodologique rigoureuse, adaptée aux besoins de l'étude. Ses conseils se sont révélés indispensables au bon démarrage de la recherche.

M. Gaétan Daigle, consultant en statistique sur ce projet a solidement appuyé l'analyse empirique de la jurisprudence. Sa patience et l'intérêt qu'il a témoigné pour le projet ont notamment permis de structurer la collecte de données. Grâce à son expertise et au temps qu'il a pris pour effectuer divers ajustements et vérifications sur demande, les résultats de l'étude ont pu être affinés influençant ainsi positivement la qualité de l'analyse.

Enfin, l'association remercie sa collaboratrice, Madeleine Belisle pour la conception de ce projet de recherche qui se distingue par l'originalité de son approche scientifique du sujet à l'étude et aura permis à l'ACQC de renforcer l'expertise de son personnel présent et à venir, indispensable pour appuyer efficacement les consommateurs dans leurs rapports avec les professionnels du domaine de la construction.

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Les problèmes de construction et de rénovation domiciliaires constituent l'une des plus importantes sources de réclamations des consommateurs au Canada. Il n'est donc pas étonnant de constater que les litiges dans ce domaine comptent également pour une part importante des différends entendus par les Cours des petites créances. Pensées spécialement pour traiter les problèmes de la vie courante engageant des sommes financières relativement modestes, ces cours encouragent les citoyens à agir seuls tout au long de la procédure. Pour qu'un tel système fonctionne, il est essentiel de mettre à la disposition des citoyens tous les outils juridiques dont ils pourraient avoir besoin, qu'il s'agisse du droit applicable ou des règles de procédure à suivre.

De par sa vocation, l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction est particulièrement sensible à ces questions. Cette étude propose de recenser les résultats d'une recherche menée sur l'utilisation de la Cour des petites créances par les consommateurs aux prises avec des litiges de construction ou de rénovation domiciliaire. En adoptant une approche tournée vers le consommateur, cette recherche s'efforce d'apporter des éléments de réponse aux questions suivantes :

- Comment fonctionnent les Cours des petites créances dans les différentes provinces canadiennes ?
- Quelles sont les règles juridiques qui s'appliquent aux litiges de construction ou de rénovation que les consommateurs peuvent mobiliser pour faire valoir leurs droits devant ces cours ?
- Quelles sont les informations qui leur sont transmises pour les aider dans leurs démarches ?
- Quels résultats obtiennent-ils lorsqu'ils se retrouvent devant la Cour des petites créances ?

En plus d'entreprendre des recherches classiques pour identifier les règles juridiques attachées à la fois au fonctionnement des Cours des petites créances et au domaine de la construction, cette étude repose sur une analyse empirique de la jurisprudence de la Cour des petites créances du Québec. En étudiant plus avant les comptes rendus des jugements de cette cour traitant des litiges de construction durant une année (en l'espèce, l'année 2011), des constats et des pistes de réflexion ont été dégagés qui permettent de mieux appréhender le comportement des consommateurs et les obstacles qu'ils rencontrent.

Si toutes les provinces canadiennes inscrivent leur Cour des petites créances dans le cadre des mesures prises pour garantir un meilleur accès à la justice, force est de constater que tous les volets de ce grand débat ne sont pas pris en compte : alors que la question de l'accessibilité au système judiciaire est abordée à travers les règles procédurales qui régissent ces cours et les efforts entrepris pour transmettre et vulgariser l'information qui s'y rattache, la réflexion sur l'accès au droit est beaucoup moins bien traitée. Les principales règles que les consommateurs peuvent être amenés à mobiliser, au premier rang desquelles les lois de protection des consommateurs, demeurent d'application complexe ; l'absence de régime harmonisé impose en outre de

recouper plusieurs corpus pour obtenir un portrait complet des droits reconnus aux consommateurs. Une situation qui entrave la capacité de ces derniers à agir seuls pour préparer et défendre leur cause.

Cette situation est d'autant plus regrettable que dans les litiges qui nous occupent, il existe une asymétrie de fait entre les parties au conflit : l'expertise de l'entrepreneur ou du prestataire de service. À cette inégalité s'en ajoute souvent une autre qui concerne les moyens financiers. D'une part, face à la compétence présumée du professionnel, le consommateur pourra avoir des difficultés à faire valoir ses récriminations sans le soutien d'un expert externe, une ressource souvent dispendieuse ; d'autre part, avec des moyens financiers plus importants, certains professionnels pourront aisément s'offrir les services d'un juriste ou d'un avocat pour préparer ou défendre leur cause, un luxe que les consommateurs n'ont pas toujours les moyens de s'offrir. L'étude du droit applicable a également conduit à constater une autre inégalité imputable à la nature des contrats qui lient consommateur et entrepreneur : la charge de la preuve qui pèse sur le consommateur est souvent plus lourde que celle prise en charge par l'autre partie.

Les résultats de l'analyse de la jurisprudence de la Cour des petites créances québécoise ont renforcé ce sentiment d'inégalité entre les parties, défavorable au consommateur, en plus d'apporter d'autres éléments de réflexion particulièrement intéressants concernant notamment :

- le poids des éléments de preuve apportés en cour ;
- la comparaison des stratégies adoptées par les parties ;
- les fondements juridiques des décisions ;
- les motifs d'échec des consommateurs ;
- etc.

Évidemment, toute méthodologie de recherche a ses limites et certaines des pistes soulevées méritent d'être approfondies pour enrichir la collecte d'informations et affiner l'analyse. Cela n'empêche pas l'ACQC de formuler des recommandations à l'issue de cette étude en vue de palier certaines lacunes observées et de garantir une meilleure protection des consommateurs :

- l'association encourage notamment les gouvernements provinciaux à poursuivre leurs efforts pour garantir un meilleur accès à la justice en adoptant les meilleures pratiques identifiées à l'échelle nationale concernant l'accessibilité aux Cours des petites créances et en s'investissant davantage à offrir un meilleur accès au droit, en particulier aux règles de protection des consommateurs ;
- l'association souhaite vivement que le gouvernement québécois prenne toute la mesure de l'inadéquation du droit de la consommation aux litiges de construction, imputable en partie à la formulation compliquée et inachevée de la Loi sur la protection des consommateurs, et qu'il prenne les engagements nécessaires pour remédier à cette situation.

TABLE DES MATIÈRES

L'ASSOCIATION DES CONSOMMATEURS POUR LA QUALITÉ DANS LA CONSTRUCTION II
REMERCIEMENTS 1
SOMMAIRE EXÉCUTIF 2
TABLE DES MATIÈRES 4
LISTE DES ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS 7
LISTE DES TABLEAUX 8
INTRODUCTION 9
MÉTHODOLOGIE 12
A. Étude des lois et règlements 12
B. Recherches documentaires 12
C. Analyse des sites Internet 13
D. Étude de la jurisprudence de la Cour des petites créances 13
1. PORTRAIT GÉNÉRAL DES COURS DES PETITES CRÉANCES CANADIENNES 16
1.1. Évolution historique et fondements théoriques 16
1.1.1. Apparition et réformes successives des Cours des petites créances 16
1.1.2. L'accès à la justice : accessibilité et équité du système judiciaire 17
1.2. Présentation comparée des Cours des petites créances 19
1.2.1. Alberta 19
1.2.2. Colombie-Britannique 20
1.2.3. Île du Prince-Édouard 20
1.2.4. Manitoba 20
1.2.5. Nouveau-Brunswick 21
1.2.6. Nouvelle-Écosse 21
1.2.7. Ontario 21
1.2.8. Québec 21
1.2.9. Saskatchewan 22
1.2.10. Terre-Neuve et Labrador 22
1.3. Éléments de comparaison des cours, faits saillants 23
1.3.1. La tendance à l'augmentation des seuils monétaires 23
1.3.2. La promotion du « Do-it-Yourself » vs. la représentation par avocat 25
1.3.3. Des frais de justice réduits 26
1.3.4. L'accessibilité des Cours des petites créances aux personnes morales 28
1.3.5. Les modes alternatifs de règlement des différends 29

1.3.6. La singularité manifeste du Québec 32
2. LE DROIT APPLICABLE AUX LITIGES DE CONSTRUCTION DANS LES DIFFÉRENTES PROVINCES CANADIENNES 34
2.1. Le droit de la consommation 34
2.1.1. Les mesures qui visent les contrats de consommation dans leur ensemble 35
2.1.2. Les pratiques de commerce interdites 37
2.1.3. La convention directe et le contrat conclu par un commerçant itinérant 37
2.1.4. Les contrats à exécution différée 39
2.1.5. Les garanties 39
2.1.6. L'exclusion partielle des contrats de construction dans la loi québécoise 40
2.2. Le droit commun 41
2.2.1. Les contrats du domaine de la construction, éléments de définition 41
2.2.2. Présentation des régimes juridiques de droit commun 43
2.3. Les règles et recours disponibles dans le contexte d'une action devant la cour des petites créances : la question de l'accès au droit 47
2.4. La délimitation de l'étude: démonstration de l'articulation complexe du droit québécois dans le domaine de la construction 48
2.4.1. La nature du contrat 48
2.4.2. L'identification du consommateur 49
2.4.3. Le domaine de la construction 52
3. COMMENT SE PRÉPARER POUR ALLER EN COUR? LES INFORMATIONS FOURNIES AUX CONSOMMATEURS 56
3.1. Recension des sources d'information Internet sur les Cours des petites créances 56
3.1.1. Alberta 56
3.1.2. Colombie Britannique 57
3.1.3. Île du Prince Édouard 58
3.1.4. Manitoba 58
3.1.5. Nouveau-Brunswick 58
3.1.6. Nouvelle-Écosse 58
3.1.7. Ontario 59
3.1.8. Québec 59
3.1.9. Saskatchewan 60
3.1.10. Terre-Neuve et Labrador 61
3.2. Quelques faits saillants 61
4. LES CONSOMMATEURS DEVANT LA COUR DES PETITES CRÉANCES QUÉBÉCOISE : ÉTUDE EMPIRIQUE DE LA JURISPRUDENCE 63
4.1. Méthodologie 63

4.1.1. L'identification de la population 63
4.1.2. Le calcul de l'échantillon : choix du seuil de confiance et de la marge d'erreur 64
4.1.3. La codification et les méthodes d'analyse des données 66
4.2. Portrait général des litiges entendus par la Cour des petites créances du Québec en 2011 dans le domaine de la construction 71
4.2.1. Le taux de réussite élevé des consommateurs : une donnée à interpréter avec prudence 71
4.2.2. Le choix d'une posture offensive ou défensive et ses conséquences 72
4.2.3. Les principaux motifs d'échec des consommateurs 73
4.2.4. La mauvaise exécution des travaux, principal grief des consommateurs 74
4.2.5. Observations générales concernant les recours invoqués par les consommateurs 75
4.2.6. Des observations inattendues concernant le fondement juridique des décisions rendues 76
4.2.7. Nature et valeur des preuves présentées en cour 78
4.3. Discussion : des pistes de réflexion pour mieux guider les consommateurs 81
4.3.1. Des asymétries plutôt défavorables aux consommateurs 81
4.3.2. Quelques écueils à éviter 83
4.3.3. Les limites quant à la portée de l'analyse : retour sur l'objet d'étude 84
CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS 85
BIBLIOGRAPHIE 91

LISTE DES ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS

ACEF	Association coopérative d'économie familiale
ACQC	Association des consommateurs pour la qualité en construction, Québec
ADR	Alternative Dispute Resolution. Il s'agit de l'acronyme anglais correspondant au français MARC.
AB	Alberta
BC	Colombie-Britannique
BPCPA	Business Practices and Consumer Protection Act
CanLII	Institut canadien d'information juridique. L'acronyme vient du titre anglais de l'organisme : Canadian Legal Information Institute
C.c.Q.	Code civil du Québec
C.p.C.	Code de procédure civile du Québec
CPA	Consumer Protection Act
CRA	Conférence de règlement à l'amiable
LPC	Loi sur la protection du consommateur
MARC	Mode alternatif de règlement des conflits (ou ADR en anglais)
MB	Manitoba
NL	Terre-Neuve et Labrador
NS	Nouvelle-Écosse
ON	Ontario
PEI	Ile du Prince-Édouard
QC	Québec
SK	Saskatchewan
SOQUIJ	Société québécoise d'information juridique

LISTE DES TABLEAUX

Encadré 1 : Test élaboré pour la sélection des décisions 55

Encadré 2 : Récapitulatif des données principales de l'étude 66

Tableau 1 : Présentation synthétique des Cours des petites créances dans les provinces canadiennes 22

Tableau 2 : Comparaison des frais initiaux engagés aux petites créances dans les différentes provinces 26

Tableau 3 : Données statistiques générales sur la population de l'étude 64

Tableau 4 : Détermination de la taille d'échantillon (n) dans un plan d'échantillonnage aléatoire simple pour estimer un pourcentage dans une population de taille N=635 avec une certaine marge d'erreur, et ce au niveau de confiance 95% *(* $z_{\alpha/2}$ *=1.96).* 65

Tableau 5 : Liste des variables de l'étude 67

Tableau 6 : Les critères d'évaluation de la réussite du consommateur 70

Tableau 7 : Gain total, réussite partielle ou échec du consommateur 72

Tableau 8: De meilleurs taux de réussite pour les entrepreneurs 72

Tableau 9 : Position des consommateurs dans les litiges entendus par la Cour des petites créances 73

Tableau 10 : Une faible tendance à contre-attaquer chez les consommateurs 73

Tableau 11 : les motifs d'échec des consommateurs 74

Tableau 12 : Absence en cour de l'une des parties 74

Tableau 13 : Les prétentions invoquées par les consommateurs et le taux de réussite correspondant 75

Tableau 14 : les effets du cumul des recours 76

Tableau 15 : Fréquence des fondements légaux invoqués en cour 76

Tableau 16 : Les articles de la Loi sur la protection des consommateurs utilisés dans les décisions étudiées 77

Tableau 17 : Législation citée et taux de réussite des consommateurs 78

Tableau 18 : Les différentes preuves présentées en cour 79

Tableau 19 : Fréquence des éléments de preuves en fonction des prétentions invoquées 80

Tableau 20 : L'utilisation des expertises et des preuves photographiques dans les litiges qui concernent les travaux mal exécutés 80

Tableau 21 : Effet cumulatif comparé des preuves ayant la plus grande influence sur le taux de réussite des consommateurs 81

INTRODUCTION

Les problèmes de construction et de rénovation domiciliaires constituent l'une des plus importantes sources de réclamations des consommateurs au Canada. De nombreuses statistiques collectées dans différentes provinces en attestent : depuis plusieurs années, les plaintes dans ce domaine se maintiennent dans le Top 10 des réclamations faites par les consommateurs[1]. La répétition systématique de ce constat à la fois dans le temps et l'espace interroge sur les moyens mis en œuvre pour encadrer les rapports entre les entrepreneurs et leurs clients et protéger efficacement les consommateurs.

Concernée au premier plan par cette problématique, l'ACQC s'efforce de développer son expertise afin de mieux comprendre les dynamiques sous-jacentes qui contribuent à ces défaillances. Elle entend ainsi identifier des méthodes et outils efficaces à mettre à disposition des consommateurs en plus d'encourager l'adoption d'orientations ou de politiques publiques visant à combler les lacunes existantes.

En principe, dès lors qu'un citoyen entend faire valoir ses droits au sein du système judiciaire, il est appuyé dans ses démarches par un ou plusieurs juristes professionnels qui l'aideront à naviguer à travers les procédures en plus de lui garantir une utilisation optimale des outils juridiques applicables dans sa situation. Une exception importante à cette affirmation existe : le recours à la Cour des petites créances. Cette instance judiciaire est spécialement conçue pour accueillir et traiter des litiges issus de la vie courante et engageant des sommes financières relativement faibles. En conséquence, les citoyens sont invités à agir seuls, les règles de fonctionnement de ces cours devant leur permettre de prendre en charge l'ensemble du processus de règlement du litige, de sa définition à sa résolution finale.

Le contact étroit qu'entretient l'ACQC avec de nombreux consommateurs aux prises avec des problèmes susceptibles d'être portée devant une Cour des petites créances l'a amené à s'interroger sur la réelle capacité de ces consommateurs à faire valoir leurs droits en cour : sont-ils assez bien préparés ? Ont-ils accès à toute l'information nécessaire pour monter un dossier solide et le défendre adéquatement ? Quelles protections légales peuvent-ils invoquer ? Quels obstacles sont-ils susceptibles de rencontrer ?

Afin d'apporter des éléments de réponse pertinents à ces questions, l'association a sollicité l'appui du Bureau de la consommation d'Industrie Canada pour réaliser une étude originale sur l'utilisation de la Cour des petites créances par les consommateurs impliqués dans un litige relevant du domaine de la construction. En plus d'entreprendre des recherches classiques pour identifier les règles juridiques attachées à la fois au fonctionnement des Cours des petites créances et au domaine de la construction, cette étude propose une analyse empirique de la jurisprudence de la Cour des petites créances. L'approche adoptée dans le cadre de cette analyse est résolument tournée vers le consommateur et s'intéresse aux comportements de ces derniers devant la cour afin de mieux cerner les stratégies qu'ils emploient, les erreurs qu'ils commettent, les difficultés qu'ils rencontrent.

[1] En Ontario, ce domaine est classé en deuxième ou troisième position depuis 2004 : Ontario Ministry of Consumer Services (2013). *Top Complaints and Inquiries*. Récupéré le 18 mai 2013 de http://www.sse.gov.on.ca/mcs/en/Pages/Top_Ten_Complaints.aspx. Selon le Consumer Council of Canada, une situation similaire peut-être observée en Alberta et plus largement, à l'échelle nationale : Deane, Howard J. et Ken Whitehurst (2009). *Renovation Rip-Offs. Problems and Solutions*, Toronto, Consumers Council of Canada, p. 73-74.

Consciente que le sujet considéré n'intéresse pas uniquement la province de Québec dans laquelle elle œuvre, l'ACQC entendait à l'origine adopter une perspective nationale dans tous les aspects de son projet et réaliser notamment une analyse empirique comparative de la jurisprudence des petites créances dans deux provinces canadiennes. Cette ambition a toutefois du être abandonnée face aux obstacles méthodologiques que nous avons rencontrés. Si les recherches préparatoires à la formalisation de ce projet semblaient prometteuses, il s'est rapidement avéré que toutes les provinces ne traitaient pas leur jurisprudence de manière semblable. En fait, seul le Québec rend accessible sur Internet un volume significatif de jugements parmi ceux rendus chaque année devant les Cours des petites créances, permettant ainsi la réalisation d'une étude statistique quantitative s'intéressant aux litiges courants et non seulement aux jugements présentant un intérêt public spécifique.

Si l'étude empirique de la jurisprudence ne concerne que la Cour des petites créances du Québec, les autres aspects de la recherche ont été traités dans une perspective comparative afin de dresser un portrait général de la situation dans les différentes provinces canadiennes.

Afin de présenter les résultats de la recherche, le présent rapport est divisé en quatre grandes sections. Ces dernières sont précédées d'une section préliminaire dédiée à la méthodologie employée pour atteindre les objectifs fixés. Elle reprend les grandes étapes du projet et fait état pour chacune des principales sources d'informations consultées et des outils de collecte de données mobilisés.

La première section se propose de dresser un portrait actualisé comparé des Cours des petites créances dans les dix provinces canadiennes. En plus de resituer ces cours dans leur contexte historique et théorique, cette section présente brièvement la situation dans chaque province, avant de s'attarder sur divers points de comparaison qui sont autant d'éléments permettant de mieux comprendre la mission et les buts que se sont fixées ces différentes cours, les orientations politiques priorisés pour les atteindre, les défis auxquels elles doivent faire face.

Dans un deuxième temps, la recherche s'est recentrée autour du sujet en s'intéressant au droit applicable aux litiges de construction à travers le Canada. Cette section s'attache ainsi à identifier les principaux régimes juridiques mobilisées dans le cadre de ces litiges, autant en *common law* que dans le système de droit civil qui prévaut au Québec. Le droit de la consommation, qui demeure central au sujet d'étude a conduit à s'attarder aux mécanismes juridiques de protection des consommateurs accessibles dans le domaine de la construction et de la rénovation résidentielles. Enfin, une analyse plus détaillée de l'articulation du droit québécois en la matière s'est imposée en raison non seulement de l'architecture particulièrement complexe des règles applicables qui nécessitait une tentative de clarification, mais également des besoins méthodologiques de l'étude qui impliquaient de clarifier les termes du sujet.

La troisième section adopte une perspective résolument orientée vers les consommateurs puisqu'elle s'attarde sur les informations mises à disposition de ces derniers pour appuyer leurs démarches judiciaires devant les Cours des petites créances. Là encore, les données ont été collectées dans toutes les provinces canadiennes. En examinant la nature et l'étendue des outils mis en ligne pour le public concernant le fonctionnement des Cours des petites créances et les différentes procédures à suivre, l'objectif était d'identifier d'éventuelles lacunes et d'apporter ainsi des éléments de réponse quant aux éventuels obstacles susceptibles de freiner les consommateurs dans leurs efforts, voire d'entraver leurs possibilités de faire valoir leurs droits.

Enfin, ce rapport se clôt sur une quatrième section consacrée à l'étude empirique de la jurisprudence de la Cour des petites créances du Québec. Les précisions méthodologiques

spécifiques à cette partie de la recherche sont d'abord présentées, suivies des points saillants tirés de l'analyse statistique. Ceux-ci permettent notamment d'identifier certains choix stratégiques adoptés par les consommateurs, éclairent sur la nature des litiges de construction tranchés par cette Cour et conduisent à des constats parfois inattendus sur leur traitement. Ces observations sont complétées par une brève discussion de leurs implications.

L'ensemble de la réflexion menée dans le cadre de cette étude fait bien sûr l'objet d'une conclusion qui ouvre sur quelques recommandations proposées par l'ACQC qui sont autant de pistes pour améliorer la situation et optimiser l'utilisation de la Cour des petites créances par les consommateurs aux prises avec des litiges dans le domaine de la construction.

MÉTHODOLOGIE

Afin d'en apprendre davantage sur les conditions d'utilisation de la Cour des petites créances par les consommateurs aux prises avec des litiges de construction, la présente étude s'est appuyée sur plusieurs outils méthodologiques qui ont permis de collecter et d'analyser les données pertinentes. Ces dernières concernent notamment :

- l'historique et les règles de fonctionnement actuelles des Cours des petites créances dans les différentes provinces canadiennes ;
- les informations et guides fournis aux consommateurs pour préparer leur cause devant la Cour des petites créances ;
- les régimes juridiques applicables dans le domaine de la construction résidentielle ;
- la jurisprudence de la Cour des petites créances du Québec se rapportant à des litiges de construction.

En vue d'obtenir les données les plus précises et les plus à jour possible, d'importantes recherches ont été menées à partir des sources primaires du droit : législation et réglementation. L'analyse s'est également appuyée à plusieurs reprises sur la doctrine et la littérature scientifique. Les sites Internet des Ministères de la justice provinciaux ainsi que d'autres sites affiliés ont également été consultés. Enfin, un échantillonnage de la jurisprudence de la Cour des petites créances a fait l'objet d'une étude empirique en vue d'en apprendre davantage sur les stratégies des consommateurs et sur les facteurs favorables ou défavorables à la réussite de leurs recours.

A. Étude des lois et règlements

Plusieurs aspects de la recherche ont nécessité d'étudier les lois et règlements des provinces canadiennes. Le premier point d'intérêt concerne les Cours des petites créances. Afin d'en cerner les particularités et les principales règles de fonctionnement, la législation adoptée à cet égard dans chaque province a été recensée et étudiée. Dans certains cas, il a également fallu interroger des dispositions connexes (concernant les frais de justice par exemple).

Les sources primaires ont évidemment été sollicitées pour prendre connaissance des règles et recours applicables dans le domaine de la construction, notamment en ce qui a trait aux mesures de protection des consommateurs.

B. Recherches documentaires

L'intérêt de certains juristes et spécialistes pour les Cours des petites créances a permis d'avoir accès à une documentation riche et diversifiée : présentation générale des règles de fonctionnement dans certaines provinces ou pays, études empiriques, portrait comparé de la situation au Canada ou dans d'autres espaces, etc.

Les études périodiques menées sur les Cours des petites créances et soutenues par différents gouvernements provinciaux (dont par exemple le Manitoba, l'Ontario ou la Nouvelle-Ecosse) ont également constitué une source d'information importante. Enfin, les rapports annuels publiés dans certaines provinces (Québec, Colombie-Britannique, Terre-Neuve et Labrador notamment) ont permis d'avoir accès à certaines données factuelles complémentaires sur ces cours.

Grâce aux documents collectés, l'historique, l'évolution et les grands principes qui régissent le fonctionnement des Cours des petites créances canadiennes ont pu être retracés et mis en perspective avec d'autres préoccupations, dont notamment celle de l'accès à la justice et au droit.

Parallèlement, les questions juridiques soulevées par l'analyse de certaines règles et de certains concepts (les notions d'entreprise et de consommateur par exemple) ont parfois fait l'objet d'une attention particulière de la doctrine, et les analyses et opinions présentées ont facilité la compréhension de mécanismes juridiques parfois complexes. En plus de clarifier l'application du droit existant, ces informations se sont également avérées indispensables pour bien planifier l'étude empirique de la jurisprudence.

C. Analyse des sites Internet

Internet compte parmi les premières ressources consultées par les citoyens pour obtenir de l'information sur leurs droits et les moyens de les faire valoir. Les sites Internet des ministères de la justice ainsi que d'autres sites d'information et de vulgarisation juridiques ont été consultés et étudiés afin d'évaluer la qualité et la pertinence des informations transmises.

Dans certains cas, ces sites ont d'ailleurs constitué une porte d'entrée utile pour appréhender le fonctionnement général des Cours des petites créances, prendre connaissance des buts et missions que se sont fixés ces Cours ainsi que de la législation pertinente.

D. Étude de la jurisprudence de la Cour des petites créances

L'étude empirique de la jurisprudence de la Cour des petites créances a sans aucun doute constitué le point névralgique de la recherche. Plutôt que d'étudier cette jurisprudence comme le font traditionnellement les juristes, pour en apprendre davantage sur les règles de droit applicables, nous l'avons utilisée comme une source d'information sur les stratégies des consommateurs et sur les facteurs qui influencent leurs chances de réussite. La démarche méthodologique retenue pour réaliser cette étude est présentée en détail dans la section du rapport qui lui est consacrée. Toutefois, il est important de revenir ici sur les grandes étapes de cette démarche et notamment sur les ajustements qui ont dû être réalisés en raison des limites auxquelles nous avons été confrontées.

a. Une comparaison interprovinciale impossible

À l'origine, ce projet entendait proposer une analyse quantitative comparative de la jurisprudence des petites créances dans deux provinces canadiennes. La facilité d'accès aux jugements rendus par les cours québécoises s'est toutefois avérée être l'exception et non la règle. En effet, plusieurs bases de données gratuites et payantes ont été consultées sans qu'aucune ne soit en mesure de fournir un nombre annuel de jugements représentatif du travail des Cours des petites créances dans les autres provinces canadiennes. Plus précisément :

- certaines bases de données payantes opèrent un tri des décisions afin de ne retenir que les plus pertinentes. Une estimation préliminaire a été effectuée pour les provinces du Québec et de l'Ontario. Selon le volume d'affaires énoncé dans les rapports annuels, la base de données Quicklaw donnerait accès à environ 1 % des décisions rendues annuellement ;

- dans certaines provinces, les jugements rendus aux petites créances ne sont pas explicitement identifiables, ils sont assimilés à ceux des cours de rattachement : Cour

provinciale en Colombie Britannique ou en Saskatchewan, Cour du Banc de la Reine au Manitoba ;

- enfin, toutes les cours n'acheminent pas leurs décisions vers des ressources en ligne : les administrateurs de CanLII nous ont confirmé qu'ils n'opéraient aucun tri particulier, or, les résultats obtenus sont parfois comparables à ceux observés à partir d'autres bases de données. En Nouvelle-Écosse, pour l'année 2011, 67 décisions sont disponibles dans Quicklaw, sur le site Internet des Cours de la Nouvelle-Écosse [2] et autant sont répertoriées dans CanLII.

Pour ces raisons, la perspective comparative a été abandonnée et le volet empirique de la recherche s'est concentré sur la Cour des petites créances du Québec. Le choix de cibler l'étude sur les décisions rendues aux petites créances en 2011 a été conservé. D'une part, une période d'un an donne accès à un nombre suffisant de décisions pour effectuer des analyses statistiques. D'autre part, l'année 2011 était l'année la plus récente pour laquelle nous disposions des décisions pour une année complète.

b. Identification du corpus à l'étude

Les tests et recherches effectués en vue de déterminer la province de comparaison avec le Québec ont également orienté le choix de la base de données pour la collecte des décisions. Pour le Québec, deux sources principales diffusent les jugements : CanLII et la banque www.jugements.qc.ca de la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ). Ces deux sources fournissent un nombre comparable de décisions rendues aux petites créances, qui correspond, selon nos estimations à environ 60% des décisions rendues annuellement[3].

Alors que CanLII présente l'ensemble des jugements répondant aux critères de recherche, le système de la SOQUIJ affiche les 200 décisions les plus pertinentes ou les plus récentes. Il faut alors affiner les critères de recherche ou sectionner la période de temps choisie en plusieurs tranches. Afin de réduire les manipulations, c'est la base de données CanLII qui a été retenue.

Le corpus des décisions à l'étude a été circonscrit à l'aide d'un test en trois points qui visait à retenir les litiges entendus en 2011 opposant un consommateur à un entrepreneur ou un prestataire de service (ci-après l' « entrepreneur ») dans le cadre d'un litige de construction. L'opérationnalisation des critères de recherche a nécessité un examen attentif de certaines notions juridiques et de leur articulation en droit québécois (« contrat de consommation » ou « entrepreneur » par exemple).

En définitive, les définitions retenues ont été pensées afin de servir l'objectif principal de cette étude : mieux comprendre l'utilisation que font les consommateurs de la Cour des petites créances en cas de litige dans le domaine de la construction.

[2] The Courts of Nova Scotia, *Small claims court decisions*. Récupéré le 15 juin 2012 de http://decisions.courts.ns.ca/nssm/2011/01.html

[3] Le rapport annuel de la Cour du Québec de 2010 fait état de 13329 « causes entendue, réglées et rayées » devant la Cour des petites créances entre le 1er septembre 2009 et le 31 août 2010 : Cour du Québec (2011). *Rapport public 2010*, p.32. Récupéré le 15 juin 2012 de www.tribunaux.qc.ca/c-quebec/CommuniquesDocumentation/RAP_2011_V_FinaleWeb.pdf. Pour la même période, la banque www.jugements.qc.ca recense 8096 décisions, soit plus de 60% et CanLII 7599, soit 57%.

Afin de cibler les décisions pertinentes parmi l'ensemble de celles rendues aux petites créances en 2011, différents mots-clés ont été testés dans la base de données CanLII [4]. Malheureusement, la très vaste étendue couverte par le sujet, en particulier en ce qui a trait au « domaine de la construction », n'a pas permis d'identifier des termes-clés adéquats pour nous assurer de l'inclusion des décisions pertinentes tout en excluant de manière significative celles qui n'entraient pas dans les critères de la recherche.

En conséquence, le corpus a été identifié à partir d'un examen systématique des décisions rendues aux petites créances en 2011.

c. Collecte et analyse des données

Une fois le corpus de l'étude identifié, nous avons sollicité l'appui du Service de consultation statistique de l'Université Laval pour préparer et réaliser l'analyse statistique de la jurisprudence. En outre, la professeure Michelle Cumyn, méthodologue du projet, a participé activement à cette étape de la recherche.

Les premiers échanges ont principalement servi à déterminer la taille de l'échantillon statistique au sein de notre corpus à valider les variables et à établir le système de codification des données afin de constituer une grille d'analyse adéquate pour le traitement statistique. Par la suite, les discussions se sont concentrées sur la nature des tests statistiques à effectuer afin d'obtenir des éléments de réponse aux questions soulevées par l'étude, visant notamment à en apprendre davantage sur les prétentions et recours des consommateurs ainsi que sur les éventuels déterminants de leur réussite ou de leur échec.

Notre partenaire au sein du service de consultation statistique, M. Gaétan Daigle, a réalisé les tests choisis et présenté un premier rapport. Sur la base des échanges qui ont suivi, des tests supplémentaires lui ont été demandés qui ont permis d'affiner l'analyse et d'obtenir des résultats complémentaires. Ceux-ci sont présentés dans la dernière section du rapport.

[4] Le contexte ainsi que la nature des tests effectués à partir des mots-clés ne sont pas présentés dans le cadre de ce rapport de recherche. Ils sont toutefois expliqués dans les documents de travail du projet.

1. Portrait général des Cours des petites créances canadiennes

1.1. Évolution historique et fondements théoriques

1.1.1. Apparition et réformes successives des Cours des petites créances

Les Cours des petites créances sont omniprésentes dans le paysage juridique canadien. Chaque province est dotée d'un système adapté au traitement des litiges civils dont l'enjeu monétaire est relativement faible, aménagement qui consiste principalement dans la simplification des règles procédurales[5].

Ces cours se sont construites sur les fondements de cours plus anciennes et elles n'ont pris le nom de Cours des petites créances ou *Small Claims Courts* qu'à partir des années 1970, avec l'expansion des mouvements de défense des droits des consommateurs[6]. Les *Courts of Request* ont ainsi précédé la création des *Small Claims Courts* en Ontario[7], et la Cour des petites créances a remplacé la Cour des commissaires au Québec[8].

Souvent présentée comme une vitrine du système judiciaire pour les citoyens, la Cour des petites créances jouerait un rôle de premier plan pour démontrer l'accessibilité et la fiabilité de la justice et former ainsi la perception des individus sur l'ensemble du système[9]. Ainsi, les débats sans cesse renouvelés autour des principes d'accès à la justice et au droit confèrent aux Cours des petites créances un attrait particulier et expliquent les réformes périodiques de leurs règles de fonctionnement. En 1990, Ramsay affirmait : « Study of these courts may therefore illuminate the role of civil justice in society – a topic on which there is little broad agreement »[10].

Ce constat a d'ailleurs annoncé une importante vague de modernisation des Cours des petites créances au Canada, observée dans les années 1990. Plusieurs provinces ont en effet apporté d'importantes modifications au fonctionnement de leur Cour des petites créances en mettant en avant l'argument d'un meilleur accès à la justice. En Colombie-Britannique, ces changements se sont notamment traduits par l'utilisation d'un langage clair et simple (*plain langage*), une plus grande flexibilité des règles de preuve, ou encore le recours à divers modes alternatifs de

[5] Seule l'Île du Prince Édouard fonctionne sur un modèle distinct: les petites créances sont régies par une règle spécifique au sein de la Cour Suprême. Le Nouveau-Brunswick a brièvement expérimenté un modèle similaire entre 2009 et 2012. Voir *infra*.

[6] Voir Ramsay, Iain (1990). « Small Claims Courts in Canada: A Socio-Legal Appraisal », dans Whelan, J.C. (dir.), *Small Claims Courts. A Comparative Study*, Oxford, Clarendon Press, p. 25; Yngvesson, Barbara et Patricia Hennessey (1975). « Small Claims, Complex Disputes: A Review of the Small Claims Literature », *Law & Society Review*, vol. 9, no 2, p. 220s. ; Ontario Ministry of the Attorney General (1996). *Civil Justice Review, Supplemental and Final Report*, Toronto, Ontario Civil Justice Review. Récupéré de http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/about/pubs/cjr/suppreport/default.asp, le chapitre 6 étudie la Cour des petites créances.

[7] Ontario Ministry of the Attorney General (1996), préc., note 6.

[8] Longtin, Marie José (1999). « De certaines tendances en matière de petites créances », *Les Cahiers de Droit*, vol. 40, no 1, p.220.

[9] Patry, Marc W., Veronica Stinson et Steven M. Smith (2009). *Evaluation of the Nova Scotia Small Claims Court. Final Report of the Nova Scotia Law Reform Commission*, Halifax, Saint Mary's University, p.6 ; Ramsay, Iain (1996). « Small Claims Courts: A Review », dans Ontario Law Reform Commission (dir.), *Rethinking Civil Justice: Research Studies for the Civil Justice Review*, vol 2, Toronto, p. 491 ; McGill, Shelley (2010). « Small Claims Court Identity Crisis: A Review of Recent Reform Measures », *Canadian Business Law Journal*, vol. 49, no 2, p. 227.

[10] Ramsay (1990), préc., note 6, p.25.

règlement des différends[11]. C'est également l'époque pendant laquelle le Québec a assoupli son principe d'exclusion des personnes morales[12]. Comme l'a récemment fait remarquer McGill, cette tendance ne faiblit pas et « the appetite for reform remains strong »[13] : de fait, nombre de changements ont été entrepris sinon proposés depuis le milieu des années 2000 en Colombie-Britannique, en Ontario, au Nouveau-Brunswick, ou encore en Nouvelle-Ecosse.

Il est toutefois intéressant de constater que la première justification donnée à ces changements, quel qu'en soit la date ou le contenu est invariablement la même: garantir un meilleur accès à la justice. Un sésame qui cache mal un certain nombre de contradictions, voire d'effets pervers[14], mais qui se comprend aisément dès lors que l'on interroge le concept d'accès à la justice.

1.1.2. L'accès à la justice : accessibilité et équité du système judiciaire

La littérature sur l'accès à la justice est imposante, mais l'objectif de cette étude n'est pas de revenir en détail sur ce concept, son évolution sémantique, ses ambitions. En revanche, il est utile de resituer les débats sur la Cour des petites créances dans le contexte plus large de ceux sur l'accès à la justice tant il est vrai que l'existence et le fonctionnement de cette institution sont indissociables des efforts déployés périodiquement pour réduire les obstacles à l'entrée du système judiciaire tout en améliorant son efficacité[15].

Ainsi, on retrouve dans les réformes successives des Cours des petites créances le souci de répondre aux différents défis posés par l'accès à la justice. En reprenant la classification proposée par Cappelletti et Garth, l'accès à la justice a été redéfini au cours de trois grandes vagues successives qui peuvent être présentées comme suit[16] :

> The first wave of access to justice, which emerged in the post-war period, was legal aid. The second wave was the representation of "diffuse interests". This includes class actions and public interest litigation, and the emergence of public interest centres. The third wave, according to Cappelletti and Garth, is a more fully developed access to justice approach. The third wave goes beyond case-centered advocacy. It represents a broader panoply of less adversarial and less complex approaches, including changes in forms of procedure, changes in the structure of courts or the creation of new types of courts, the use of paraprofessionals, and changes in the substantive law itself.

En conséquence, dans leur version moderne, les Cours des petites créances s'inscrivent dans la deuxième vague: la préoccupation pour des groupes de citoyens particuliers, dont celui des consommateurs notamment[17]. En ce sens, c'est l'accessibilité au système judiciaire qui a

[11] Schmidt, Judge E.D. (1993). « B.C.'S Small Claims Program - Has it Worked? », *Advocate*, no 93, p.1. Récupéré de www.provincialcourt.bc.ca/downloads/pdf/smallclaimsarticle93.pdf
[12] Longtin (1999), préc., note 8, p.231.
[13] McGill (2010), préc., note 9, p.229.
[14] *Ibid*
[15] On notera par exemple que la Loi québécoise à l'origine de la Cour des petites créances s'intitule *Loi favorisant l'accès à la justice* ; dans un esprit similaire, le processus de réforme de la Cour des petites créances en Colombie-Britannique de 1991 trouverait en partie son origine dans une initiative pour l'accès à la justice proposée en 1988. Voir Schmidt, Judge E.D. (1993), préc., note 11, p.1.
[16] Department of Justice Canada (2000). *Expanding Horizons. Rethinking Access to Justice in Canada*, p.38. Récupéré de http://www.justice.gc.ca/eng/pi/rs/rep-rap/2000/op00_2-po00_2/op00_2.pdf. La classification de Cappelletti et Garth fait l'objet d'un consensus dans la doctrine : Lafond, Pierre-Claude (2012). *L'accès à la justice civile au Québec. Portrait général*, Montréal, Editions Yvon Blais, p.20-21.
[17] Lafond (2012), préc., note 16, p.21 et Ramsay, Iain (1990), préc., note 6, p.25.

d'abord été priorisée, un fondement que l'on retrouve derrière la vocation affichée des Cours : traiter simplement, efficacement et à moindre frais les litiges engageant de faibles sommes[18]. De cet ensemble d'impératifs découle des préoccupations tels que la limite monétaire de compétence de la cour, les coûts pour engager une action, la simplification des règles de procédure, le rôle des avocats, etc. La présentation des Cours des petites créances dans les différentes provinces le reflète bien:

> **Alberta :** Provincial Court - Civil is designed for ordinary people to handle their legal disputes without the need to hire a lawyer[19].
>
> **Colombie-Britannique :** Small claims court is a "do-it-yourself" court, where members of the public who are not lawyers can handle their own cases for amounts under $25,000. It is a court of law, but its rules and procedures are designed to make it as easy as possible for people to resolve their disputes. The court process is also intended to be less expensive and less demanding than other courts, such as the Supreme Court. Small claims court users are encouraged to settle their claims by agreement[20].
>
> **Nouvelle-Écosse :** The Small Claims Court provides a quick, informal and cost-effective method for deciding claims up to $25,000 (not including interest). It is not necessary for the person making the claim (claimant) and the person whom the claim is against (defendant) to have lawyers[21].

L'adoption d'une conception holistique, multidimentionnelle et interdisciplinaire de l'accès à la justice a permis, dans une troisième vague de réformes, de s'intéresser aux catégories de personnes qui utilisent le système, de favoriser un accès au droit par la simplification des procédures ou la vulgarisation du langage juridique, d'encourager une approche plus consensuelle de la résolution des conflits, et de reconnaître également que « one size does not fit all »[22]. Plusieurs de ces préoccupations se retrouvent dans les plus récentes réformes des Cours des petites créances ou dans les projets de réforme de ces dernières.

Le projet-pilote d'envergure mené en Colombie-Britannique est marquant à cet égard : celui-ci consiste à la fois dans une diversification des modes alternatifs de règlements des conflits et dans une séparation des différents types de litiges soumis à ces processus ; la multiplication des

---

[18] Patry et *al.*, (2009), préc., note 9 p.9 ; Longtin (1999), préc., note 8, p.220 ; McGuire, Seana C. et Roderick A. Macdonald (1996). « Small Claims Courts Cant », *Osgoode Hall Law Journal*, vol. 34, no 3, p.511 ; Law Students' Legal Advice Program (2011). « Small Claims Procedure », dans LSLAP (dir.), *LSLAP Manual. U.B.C. Law Students' Legal Advice Manual* 35e éd, Vancouver, Faculty of Law, University of British Columbia, p.22:21 ; Manitoba Law Reform Commission (1998). *Review of the Small Claims Court*, Winnipeg, Law Reform Commission, p.2. Récupéré de http://www.lslap.bc.ca/main/?Manual_download; McGill (2010), préc., note 9, p.224.

[19] Alberta Courts, *Provincial Court – Civil*. Récupéré le 18 janvier 2013 de http://www.albertacourts.ab.ca/provincialcourt/civilsmallclaimscourt/tabid/96/default.aspx

[20] Government of British Columbia, *Ministry of Justice. Small Claims*. Récupéré le 18 janvier 2013 de http://www.ag.gov.bc.ca/courts/small_claims/index.htm

[21] Courts of Nova Scotia, *Nova Scotia Small Claims Court. Introduction to the Court*. Récupéré le 18 janvier 2013 de http://www.courts.ns.ca/smallclaims/index_claims.htm

[22] Department of Justice Canada (2000), préc., note 16, p.23 ; McGill, Shelley (2011). « Is It Worth The Paper It's Written On? Examining Small Claims Court Judgement Enforcement In Canada And The United States », *Journal of Legal Studies in Business*, vol. 17, p. 5 ; Lafond (2012), préc., note 16, p.21-22.

outils de présentation et de vulgarisation de ce système participe également de cette vision globale de l'accès à la justice[23].

L'apparente simplicité des Cours des petites créances - valeur limitée du litige, procédures simplifiées, action sans avocat, etc. - ne doit cependant pas amener à conclure qu'une petite créance est nécessairement simple à traiter, bien au contraire. Déjà en 1975, Yngvesson et Hennessey s'attachaient à démontrer la complexité sous-jacente de certains litiges traités aux petites créances[24]. De fait, la compétence des cours n'est pas établie sur un critère de complexité de la cause, mais avant tout sur la valeur du litige[25].

En définitive, malgré des origines semblables et une devise commune, il est intéressant de constater que la manière d'atteindre les objectifs fixés et d'organiser le fonctionnement de ces cours varie sensiblement d'une province à l'autre. Par exemple, si toutes les Cours des petites créances connaissent des augmentations périodiques de leur seuil monétaire de compétence, les écarts entre certaines provinces sont particulièrement marquants : à l'heure actuelle ces seuils s'étendent de 7000$ à 25000$.

Certaines de ces différences de fonctionnement illustrent l'adoption de conceptions particulières quant à la nature et au rôle d'une « cour du peuple ». Elles traduisent également des priorités distinctes et parfois contradictoires. Nombre d'éléments méritent d'être examinés pour dresser un portrait détaillé des Cours des petites créances à travers le Canada.

Les critères retenus dans ce document sont liés aux objectifs de l'étude et s'articulent donc principalement autour des moyens offerts aux consommateurs pour faire valoir leurs droits. Ils concernent notamment l'accessibilité des cours, le volume d'affaires traité, les critères de compétence retenus, les frais de justice, la représentation par avocat, l'admissibilité des personnes morales, les modes alternatifs de règlement des différends et les possibilités de faire appel.

1.2. Présentation comparée des Cours des petites créances

1.2.1. Alberta

L'origine d'un traitement particulier appliqué aux petites créances en Alberta peut être fixé à 1918[26], mais la forme actuelle de la *Provincial Court-Civil* ou *Small Claims Court* a été établie en 1971[27]. Depuis 2002, le seuil monétaire de la Cour est de 25000$. 18 localités dans la province peuvent entendre les litiges relevant de la division civile de la Cour provinciale[28]. Les plus

[23] Voir notamment l'excellent site http://www.smallclaimsbc.ca, qui illustre les efforts de vulgarisation et présente les différents aspects du projet pilote.
[24] Yngvesson, Barbara et Patricia Hennessey (1975), préc., note 8, p. 258.
[25] McGill (2010), préc., note 9, p.234
[26] Ramsay (1990), préc., note 6, p.27 et Edmonton Drug Treatment & Community Restoration Court, EDTCR (Date Inconnue). *Provincial Court of Alberta*. Récupéré de http://www.edtcrc.ca/Content_Files/Files/Provincial_Court_of_Alberta.pdf, p.1.
[27] *Provincial Court Act*, SA 1971.
[28] Cette donnée a été obtenue en étudiant les détails présentés pour chaque palais de justice à travers la province. Dix-huit d'entre eux semblent disposer d'un département pour les affaires civiles, comme à Calgary, Hinton ou encore Lethbridge. Voir : Alberta Courts, *Provincial Court Locations and Sittings*. Récupéré le 4 octobre 2012 de http://www.albertacourts.ab.ca/ProvincialCourt/LocationsSittings/CityTownListing/tabid/271/Default.aspx

récentes données collectées font état de 15894 demandes déposées aux petites créances en 2005-2006[29].

Lois et règlements principaux :

- Provincial Court Act, RSA 2000, c P-31
- Mediation rules of the provincial court – Civil Division, Alta Reg 271/1997
- Provincial Court Fees and Costs Regulation, Alta Reg 18/1991
- Provincial Court Civil Division Regulation, Alta Reg 329/1989

1.2.2. Colombie-Britannique

En Colombie-Britannique, le traitement des petites créances a été sensiblement modernisé au début des années 1990. Rattachée à la Cour provinciale, la Cour des petites créances entend des litiges engageant jusqu'à 25000$, dans 44 municipalités à travers la province. Le système adopté en Colombie-Britannique est certainement le plus ambitieux au pays. Il repose notamment sur des projets pilotes principalement axés autour de modes alternatifs de règlement des différends (ADR). Les efforts d'information et de vulgarisation des procédures auprès des citoyens sont également très développés. On dénombre près de 20000 dossiers ouverts en 2010/2011.

Lois et règlements principaux :

- *Courts Rules Act*, RSBC 1996, c 80
- *Small Claims Act*, RSBC 1996, c 430
- *Small Claims Rules*, BC Reg 261/93
- *Small Claims Monetary Limit Regulation*, BC Reg 179/2005

1.2.3. Île du Prince-Édouard

Cette province a adopté les règles de procédure civile de l'Ontario en 1990. Néanmoins, le traitement des petites créances est régi par la règle 74 des *Annotated Rules*[30] qui fixe notamment la limite monétaire à 8000$. Toutefois, il ne s'agit pas d'une cour distincte de la Cour suprême. Ce système est similaire à celui mis en place au Nouveau-Brunswick entre 2009 et 2012.

Lois et règlements principaux :

- *Judicature Act*, RSPEI 1988, c J-2.1
- *Small Claims Regulations*, PEI Reg EC 741/08
- *Rules of Civil Procedure*, r. 74 (Annotated Rule)

1.2.4. Manitoba

Rattachée à la Cour du Banc de la Reine, les Cours des petites créances du Manitoba, présentes dans 18 localités, entendent les litiges dont l'enjeu financier ne dépasse pas 10000$. Dans cette province, aucun mode alternatif de règlement des conflit sn'est disponible.

Lois et règlements principaux :

- Court of Queen's Bench Small Claims Practices Act, CCSM c C285
- Law fees and Probate Charge Regulation, Man Reg 322/87 R

---

[29] EDTCR (Date Inconnue), préc., note 26, p.10.

[30] Rules of Court (Date Inconnue), *Prince Edward Island. Small Claims Section Actions Where the Debt or Damages Claimed Do Not Exceed $8,000. Rule 74*. Récupéré de http://www.gov.pe.ca/courts/supreme/rules/annotated/a-rule74.pdf

1.2.5. Nouveau-Brunswick

En juin 2012, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a déposé un projet de loi visant à restaurer la Cour des petites créances. Depuis sa suppression en 2009, les créances ne dépassant pas 30000$ étaient régies par la Règle 80 des *Règles de procédure*[31]. La nouvelle loi est en vigueur depuis le 1er août 2012, et s'applique aux affaires débutées à partir du 1er janvier 2013 (les affaires débutées précédemment sous la Règle 80 suivront le processus initial)[32]. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a profité de l'occasion pour augmenter le seuil de compétence de la Cour, qui est désormais de 12500$.

Lois et règlements principaux :

- Loi sur les petites créances, LN-B 2012, c 15
- Règlement général – Loi sur les petites créances, Règl du N-B 2012-103

1.2.6. Nouvelle-Écosse

La Cour des petites créances de Nouvelle-Écosse a aligné son seuil monétaire en 2006 sur le maximum au pays passant de 10000$ à 25000$. Les plus récentes données collectées indiquent que 2812 litiges ont été entendus en 2006-2007[33].

Lois et règlements principaux :

- Small Claims Court Act, RSNS 1989, c 430
- Small Claims Court Forms and Procedures Regulations, NS Reg 17/93

1.2.7. Ontario

En Ontario, les *Small Claims Courts* sont rattachées à la Cour supérieure. La limite de 25000$ a également été adoptée en 2010. La province compte 97 Cours des petites créances. Près de 68000 dossiers ont été ouverts en 2010/2011, et plus de 80000 jugements ont été rendus durant la même période[34].

Lois et règlements principaux :

- Small Claims Court Jurisdiction, O Reg 626/00
- Rules of the Small Claims Court, O Reg 258/98
- Small Claims Court – Fees and Allowances, O Reg 432/93

1.2.8. Québec

La Cour des petites créances, division civile de la Cour du Québec, a été instaurée par la *Loi favorisant l'accès à la Justice*[35] de 1971. Le montant maximum autorisé des demandes, établi à 7000$, y est aujourd'hui le plus faible au pays. Ce seuil, adopté en 2002, devrait néanmoins être revu à la hausse prochainement. En 2010/2011, près de 20000 dossiers ont été ouverts à travers les 57 Cours de la province.

---

[31] *Règles de préocédure*, Règl du N-B 82-73

[32] SPEIJ-NB (2013), *Nouvelles, Loi sur les petites créances en vigueur dès le 1er janvier 2013*. Récupéré le 14 janvier 2013 de http://www.legal-info-legale.nb.ca/fr/index.php?mact=News,cntnt01,detail,0&cntnt01articleid=201&cntnt01origid=24&cntnt01returnid=252

[33] Patry et *al.* (2009), préc., note 9, p.22.

[34] Ontario Court Services Division (2011). *Courts Annual Report 2010-11*, Ontario Ministry of the Attorney General, p 35. Récupéré de http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/about/pubs/courts_annual_10/

[35] *Loi favorisant l'accès à la justice*, L.Q. 1971, c 86.

Lois et règlements principaux :

- *Code de procédure civile,* LRQ, c C-25, articles 953 à 998
- PL 28*, Loi instituant le nouveau Code de procédure civile*, 1e sess. 40e leg, Québec, 2013, articles 536 à 570

La présente étude ne tient pas compte du projet de loi sur le nouveau Code de procédure civile. Toutefois, à première vue, celui-ci ne semble pas comporter de modifications majeures susceptibles d'influencer nos recherches sur la Cour des petites créances du Québec. Le principal changement réside dans l'augmentation du seuil monétaire de la Cour qui pourrait s'élever à 15000$.

1.2.9. Saskatchewan

Depuis 2007, la Cour des petites créances de la Saskatchewan entend, dans 8 localités, les litiges dont l'enjeu monétaire peut atteindre 20000$. Dans cette province, la Cour des petites créances est rattachée à la Cour provinciale.

Lois et règlements principaux :

- *Small Claims Act*, 1997, SS 1997, c S-50.11
- *Small Claims Regulations*, 1998, RRS c S-50.11 Reg 1

1.2.10. Terre-Neuve et Labrador

Depuis 2010, la division des petites créances de la Cour provinciale entend les litiges allant jusqu'à 25000$. À cette date, 1289 dossiers avaient été ouverts dans les 10 cours de la province[36].

Lois et règlements principaux :

- *Small Claims Act*, RSNL 1990, c S-16
- *Small Claims Rules*, NLR 52/97
- *Small Claims Regulations*, NLR 69/04

***

Tableau 1 : Présentation synthétique des Cours des petites créances dans les provinces canadiennes

Province	Date de création	Montant maximal	Année de la dernière augmentation	Nombre de cours dans la province
AB	1971	25000$	2002	18
BC	1969	25000$	2005	44
MB	1971	10000$	2007	18
NB	1997 2012	12500$	2012	8
NL	N/D	25000$	2010	10
NS	1980	25000$	2006	12
ON	1970	25000$	2010	97
PEI	N/D	8000$	N/D	3
QC	1971	7000$	2002	57
SK	1965	20000$	2007	8

[36] Provincial Court of Newfoundland and Labrador (2010). *Annual Report 2009-2010*, Appendices. Récupéré de http://www.court.nl.ca/provincial/publications/ProvCourtAnnReport09-10.pdf

Cette présentation sommaire des Cours des petites créances dans les dix provinces canadiennes permet déjà de constater leur diversité derrière une appellation commune. L'examen comparé de certaines règles de fonctionnement permet d'affiner l'analyse et justifie certaines observations.

1.3. Éléments de comparaison des cours, faits saillants

Les règles qui régissent le fonctionnement de chaque Cour des petites créances à travers le pays sont très nombreuses, mais toutes ne rendent pas compte avec la même acuité des principaux mécanismes mis en œuvre qui sous-tendent fréquemment des divisions plus profondes quant aux perspectives adoptées sur le rôle et les objectifs de ces cours. Parmi les éléments les plus marquants, méritent notamment d'être soulignés : le seuil de compétence des cours (2.1), la possibilité pour le citoyen d'agir sans recourir aux services d'un juriste professionnel (2.2), les frais de justice (2.3), le recours possible à différents modes alternatifs de règlement des conflits (2.4). En dernier lieu et suite à l'examen des critères précédemment mentionnés un constat frappant ne peut être ignoré : la spécificité de la Cour des petites créances québécoise (2.5).

1.3.1. La tendance à l'augmentation des seuils monétaires

L'évolution et la modernisation des Cours des petites créances se sont accompagnées d'une révision régulière des montants maximum autorisés pour présenter une demande. Ainsi, toutes les provinces ont augmenté sensiblement leurs limites depuis les années 1970, époque à laquelle la moyenne tournait autour de 2000$. À l'heure actuelle, ce montant s'élève à 25000$ dans la majorité des provinces.

Trois provinces se distinguent en conservant des seuils relativement peu élevés qui n'excèdent pas 10 000$: le Manitoba, l'Île du Prince Édouard et le Québec. C'est d'ailleurs au Québec que la limite est la plus faible avec 7000$, un seuil qui pourrait être élevé à 15000$ prochainement[37].

Il est également intéressant de constater que ces augmentations ont été particulièrement importantes dans les années 2000. La Colombie-Britannique, l'Alberta, l'Ontario ou encore la Nouvelle-Écosse sont ainsi toutes passées de 10 000$ à 25 000$ en à peine dix ans. L'écart le plus important est observé à Terre-Neuve et Labrador où le seuil maximal de 25 000$ a remplacé le seuil précédent de 5000$ établi depuis 2004. Des augmentations qui, cela va sans dire, vont bien au-delà d'un simple ajustement sur l'inflation[38].

Le débat sur le bien-fondé et les implications de ces augmentations reste toutefois ouvert. Les principaux arguments avancés en faveur de seuils plus élevés sont[39] :

- un accès plus large des citoyens aux Cours des petites créances
- une diminution de la pression sur les Cours supérieures

[37] PL 28, *Loi instituant le nouveau Code de procédure civile*, 1e sess. 40e leg, Québec, 2013, article 536.
[38] Voir Patry *et al.* (2009), préc., note 9, p. 21-22.
[39] McGill (2010), préc., note 9, p.232 ; Ramsay, Iain (1996), préc., note 9, p. 539. Manitoba Law Reform Commission (1998), préc., note 18, p. 32-33. La crainte des répercutions de la suppression de la Cour des petites créances au Nouveau-Brunswick sur les autres tribunaux était d'ailleurs au cœur des critiques des opposants à cette mesure en 2010 : CBC News (2012), *Small claims court to be reinstated*, 5 avril 2012. Récupéré le 7 décembre 2012 de http://www.cbc.ca/news/canada/new-brunswick/story/2012/04/05/nb-small-claims-court.html

D'une part, certains litiges engagent des sommes relativement importantes sans que les citoyens ne soient pour autant en mesure d'assumer les coûts d'un procès plus formel. Le calcul coût-avantage conduirait donc à l'abandon de nombreuses actions en justice. De plus, les citoyens qui tiennent malgré tout à porter leur cause devant les petites créances sont alors obligés de renoncer à une part plus ou moins substantielle de leur réclamation.

En transférant une partie des litiges traités par les Cours supérieures vers les Cours des petites créances, les gouvernements entendent également améliorer l'efficacité du système en diminuant les retards dans le traitement des dossiers.

Malgré ces avantages potentiels, les critiques et appréhensions sont nombreuses, parmi lesquelles on retrouve :

- la complexification de la procédure et l'augmentation des coûts
- le recours de plus en plus incontournable aux services d'un avocat
- la multiplication des revendications excessives (*overclaiming*)
- l'éviction des créances de moindre importance

Si la valeur des litiges présentés devant les Cours des petites créances augmente, il est probable que les parties seront incitées à présenter un dossier plus conséquent et à multiplier les procédures. De même, celles qui le peuvent iront chercher l'appui d'un avocat. Toutes ces conséquences agiraient ainsi en contradiction avec certains objectifs énoncés des Cours : simplicité, rapidité, coût peu élevé, etc.

Parallèlement, l'augmentation de la limite monétaire pourrait avoir un impact sur les litiges dont la valeur se trouve à l'un ou l'autre bout du spectre : par stratégie ou par manque de connaissance, certains citoyens présentent des revendications qui excèdent la valeur réelle de leur préjudice, une tentation d'autant plus grande que le montant pouvant être réclamé est élevé. À l'inverse, si la procédure se complexifie et que les coûts augmentent, le « seuil de rentabilité » d'une action s'élève également, mettant de côté des litiges de faible valeur monétaire qui étaient précédemment portés devant la Cour.

Certaines de ces hypothèses (positives ou négatives) ont pu être observées dans les faits : en Alberta, l'établissement d'une nouvelle limite à 25000$ a notamment multiplié les représentations par avocat et augmenté la durée des audiences[40]. En Colombie-Britannique, les changements de 1991 ont augmenté sensiblement le nombre de cas porté aux petites créances, mais sans réduire significativement la pression sur les Cours supérieures[41].

Quoi qu'il en soit, les décisions prises dans ce domaine relèvent de choix stratégiques et révèlent dans une certaine mesure les objectifs priorisés par les différents gouvernements. Il est toutefois essentiel que ces choix s'inscrivent dans une perspective globale afin d'atteindre un résultat cohérent. À cet égard, l'établissement du seuil monétaire doit être pensé en relation avec un autre atout majeur des Cours des petites créances : la capacité offerte aux citoyens d'agir seuls.

[40] Hunt McDonald, Judge Sandra (2006). « Civil Court Practice in Alberta », communication présentée à *Into the Future: the Agenda for Civil Justice Reform*, Montréal, p. 2. Récupéré le 6 juillet 2012 de http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2006/hunt-mcdonald-en.pdf

[41] Manitoba Law Reform Commission (1998), préc., note 18, p. 32-33.

1.3.2. La promotion du « Do-it-Yourself » vs. la représentation par avocat

À l'exception du Québec, toutes les provinces autorisent les parties à être représentées en cour, mais toutes s'efforcent également de permettre aux parties d'agir seules. Il s'agit d'ailleurs d'un élément important du fonctionnement des Cours des petites créances qui est fréquemment présenté aux citoyens dans les différentes brochures et les sites d'information[42].

Pour accompagner les citoyens dans leurs démarches, les Cours ont développé des guides, des brochures, voire même des capsules visuelles[43]. En Colombie-Britannique, les outils mis à la disposition des citoyens sont particulièrement développés : des sites Internet de vulgarisation ont été créés ; de courtes vidéos expliquent le déroulement d'une action aux petites créances ainsi que le fonctionnement des modes alternatifs de règlement des différends[44] ; une série de huit guides est également disponible[45]. Des guides et brochures similaires existent en Ontario[46]. Au Québec également les petites créances sont expliquées à travers des vidéos[47] ou des sites Internet de vulgarisation[48]. Au Nouveau-Brunswick, une brochure détaillée sur le fonctionnement de la Cour est proposée aux citoyens[49]. D'importants efforts sont donc entrepris pour maintenir l'ambition affichée des Cours des petites créances : permettre au citoyen d'agir seul, même si certaines provinces semblent toutefois recommander indirectement le recours à un avocat[50].

Une étude sur la Cour des petites créances en Nouvelle-Écosse souligne que même lorsque les citoyens ne sont pas représentés en cour, nombreux sont ceux qui ont préparé leur cause avec l'aide d'un avocat[51]. En d'autres termes, supprimer le droit de représentation n'élimine pas nécessairement l'asymétrie des rapports entre certaines parties. Ceci étant, la préoccupation demeure quant à l'effet de l'augmentation des seuils de compétence sur la participation accrue des avocats :

> It is important to recognize that, due to the increasing caps to allowable claims, there will very likely be a corresponding increase in the number of litigants with legal

[42] Outre les citations présentées plus haut, voir par exemple pour l'Ontario : Ontario Ministry of the Attorney General, Brochures d'information sur la Cour des petites créances, 13p. Récupéré le 4 octobre 2012 de www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/courts/scc/small_claims_court_brochures_FR_Jan_11.pdf

[43] Pour plus de détails sur les informations transmises aux citoyens, voir la section 3 du rapport dédiée à cette question.

[44] Voir : Justice Education Society. *Small Claims BC*. Récupéré le 5 juin 1012 de www.smallclaimsbc.ca/

[45] Government of British Columbia, Ministry of Justice. *Small Claims Procedure Guides*. Récupéré le 5 juin 2012 de www.ag.gov.bc.ca/courts/small_claims/info/guides.htm

[46] Ontario Ministry of the Attorney General, *Small Claims Court Guides to Procedures*. Récupéré le 5 juin 2012 de www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/courts/guides/ ; Ontario Ministry of the Attorney General, *Small Claims Court Brochures*. Récupéré le 5 juin 2012 de www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/courts/scc/brochures.asp

[47] Justice Québec. *Demande aux petites créances*. Récupéré le 4 juin 2012 de www.justice.gouv.qc.ca/francais/formulaires/creances/demande.htm

[48] Educaloi, La *division des petites créances de la Cour du Québec.* Récupéré le 12 avril 2013 de http://www.educaloi.qc.ca/capsules/la-division-des-petites-creances-de-la-cour-du-quebec-description

[49] SPEIJ-NB *Cour des petites créances. Guide à l'intention des demandeurs, des défendeurs et des mis en cause*, Fredericton, Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick, 56 p. Récupéré de http://www.legal-info-legale.nb.ca/fr/uploads/file/Files/PDF/Small_Claims_FR.pdf

[50] Voir le cas de l'Ontario, dans McGill (2010), préc., note 9, p. 237, à la note 102.

[51] Patry *et al.* (2009), préc., note 9, p. 96.

> representation in the Nova Scotia Small Claims Court. This could have the effect of interfering with the informal, speedy, cost-effective basis of the court[52].

D'autre part, les citoyens qui agissent seuls ont besoin d'autres formes de soutien. Comprendre le fonctionnement de la Cour ne suffit pas, encore faut-il avoir accès au droit lui-même : en ce sens, il est nécessaire de vulgariser les lois et règlements applicables aux litiges présentés devant les Cours des petites créances, notamment les lois de protection des consommateurs dont l'articulation demeure complexe dans la plupart des provinces[53].

Même si les citoyens savent pouvoir agir seuls, les frais de justice vont également peser lourd dans leur décision de poursuivre ou non une action en justice.

1.3.3. Des frais de justice réduits

La répartition des frais de justice dans les différentes provinces est complexe. Recenser l'ensemble des coûts potentiels d'une action aux petites créances mériterait une analyse approfondie et dépasserait les buts de cette étude. Cependant, certains de ces coûts apportent des indications intéressantes sur le fonctionnement et les objectifs poursuivis par les Cours des petites créances canadiennes. Le tableau 2 ci-dessous illustre la diversité des frais dans les différentes provinces concernant le dépôt d'une demande, d'une contestation ou d'une demande reconventionnelle[54]. Il ne s'agit là que des frais initiaux minimum qui doivent être engagés[55].

Tableau 2 : Comparaison des frais initiaux engagés aux petites créances dans les différentes provinces

	Echelles (montant du litige)	Demande[56]		Contestation[57]		Demande reconventionnelle[58]	
		pers physique	pers morale	pers physique	pers morale	pers physique	pers morale
QC	<1000$	$73,75	$124	$62	$110	$62	$73,75
	≥1000$ et <3000$	$105	$156	$93,75	$143	$67,25	$81
	≥3000$ et <5000$	$136	$185	$124	$174	$73,75	$87,25
	≤5000$ et ≤7000$	$167	$218	$155	$204	$81	$93,75
AB	≤7500$	$100		?		$100	
	>7500$	$200		?			

[52] Id., p.97.
[53] Voir *infra*
[54] Certaines informations n'ont pu être recueillies, elles sont alors remplacées par un « ? ».
[55] Les informations ont été recueillies à partir des sources suivantes. Pour le Québec : http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/generale/tarifs.htm#Anchor-Creances; en Alberta : *Provincial Court Fees and Costs Regulation*, Alta Reg 18/1991 ; en Ontario : *Small Claims Court – Fees and Allowances*, O Reg 432/93 ; en Saskatchewan : http://www.plea.org/legal_resources/?a=359&searchTxt=&cat=28&pcat= ; en Colombie-Britannique : BC Reg 261/93 ; au Manitoba : http://www.manitobacourts.mb.ca/faq/faq_small_claims.html; en Nouvelle-Ecosse : http://www.courts.ns.ca/General/fee_docs/small_claims_court_fees_11_04.pdf ; à Terre-neuve et Labrador : http://www.court.nl.ca/provincial/courts/smallclaims/procedures.html; au Nouveau-Brunswick : http://www.legal-info-legale.nb.ca/en/uploads/file/pdfs/Small_Claims_EN.pdf,
[56] Dans les autres provinces, le terme utilisé est « notice of claim ».
[57] La contestation est également appelée « reply », « defense » ou encore « dispute note ».
[58] La demande reconventionnelle est également appelée « defendant's claim » ou « counterclaim ».

BC	≤3000$	$100	$26	$100
	>3000$	$156	$50	$156
PE	?	?	?	?
	?	?	?	?
MB	≤5000$	$50	$0,00	
	>5000$	$75		
NS	<5000$	$91,47	$60,50	
	≥5000$	$182,94		
ON	réclamant habituel	$145	$40	$75
	réclamant occasionnel[59]	$75		
SK	≤2000$	$20	?	?
	>2000$ et ≤ 10000$	1% demande (max $100)	?	?
	>10000$	$100		
NL	<500$	$50	?	?
	≥500$	$100	?	?
NB	≤3000$	$50	$25	$50
	>3000$	$100		$100

De prime abord, ce tableau permet de constater la très grande diversité des coûts, voire de leurs méthodes de calcul dans les différentes provinces canadiennes. Par exemple, si le Manitoba et la Nouvelle-Écosse distinguent toutes deux les demandes inférieures ou supérieures à 5000$, cette limite représente la moitié du montant maximum au Manitoba, et seulement 1/5e en Nouvelle-Écosse. En outre, les frais exigés en Nouvelle-Écosse sont presque deux fois plus élevés que ceux demandés au Manitoba.

Parfois, le coût d'une demande reconventionnelle est le même que celui d'une demande initiale (AB, BC, NB) ; dans certaines provinces, contester est moins coûteux que déposer une demande reconventionnelle (BC, ON, QC, NB), dans d'autres non (NS). Au Manitoba, le défendeur ne paie aucun frais.

Enfin, les frais supplémentaires pour une audience, l'inscription d'un jugement par défaut, ou encore les coûts exigibles par les témoins assignés (qui varient le plus souvent en fonction de leur qualité d'expert)[60] illustrent le fait qu'une action aux petites créances peut rapidement engager des sommes substantielles pour le citoyen, notamment lorsque le soutien d'un expert s'avère essentiel, ce qui est fréquemment le cas dans le domaine de la construction. Il est donc important que les citoyens mesurent adéquatement l'opportunité de leur action et s'y engagent en connaissance de cause. La complexité des procédures et de la structure des coûts peut parfois entraver la capacité d'un citoyen à bien les évaluer.

[59] Un réclamant habituel est défini comme un réclamant qui dépose plus de 10 demandes dans l'année ; jusqu'à sa 11e demande, un réclamant est réputé occasionnel.

[60] Il ne s'agit là que des frais les plus marquants, mais il en existe bien d'autres, comme en atteste la complexité des règlements prévus par certaines provinces. Voir par exemple, en Alberta : *Provincial Court Fees and Costs Regulation*, Alta Reg 18/1991 ; ou en Ontario : *Small Claims Court – Fees and Allowances*, O Reg 432/93.

L'étude des frais de justice permet également d'établir un autre constat : l'existence de règles particulières pour établir les échelles de tarifs au Québec et en Ontario.

Au Québec, le montant des frais de justice est fixé à partir d'une double échelle : la première en lien avec le montant de la demande (quatre échelles s'appliquent au Québec, contre deux dans les autres provinces), et la deuxième en fonction de la nature du demandeur, personne physique ou morale. Une personne morale devra ainsi s'acquitter de frais plus élevés qu'une personne physique. En multipliant les échelles, le Québec tente notamment de réajuster le calcul coût-bénéfice qui détermine l'opportunité de la poursuite.

En Ontario, le montant du litige n'a aucune influence sur le coût d'une demande, mais la province distingue les demandeurs occasionnels des demandeurs habituels (plus de 10 demandes par année), lesquels doivent s'acquitter de frais deux fois plus élevés.

Les particularités observées dans ces deux provinces ne se comprennent qu'à la lumière d'un autre critère de comparaison : l'accessibilité des cours aux personnes morales.

1.3.4. L'accessibilité des Cours des petites créances aux personnes morales

Les mécanismes adoptés au Québec et en Ontario concernant l'établissement des frais de justice se révèlent être des choix stratégiques en lien avec les observations empiriques et les discussions théoriques sur la place des personnes morales au sein de ces cours du peuple.

Le Québec est en fait la seule province à avoir adopté un principe clair d'exclusion des personnes morales. Bien que les règles ait été assouplies dans ce domaine, les restrictions sont encore importantes puisque seuls les entrepreneurs individuels et les entreprises d'au plus cinq employés peuvent déposer une demande aux petites créances[61]. En établissant en outre des frais de justice plus élevés pour cette catégorie d'utilisateurs, le Québec s'efforce de limiter les asymétries de pouvoir entre le simple citoyen et le professionnel.

Il n'y a qu'en Nouvelle-Écosse que l'on retrouve une volonté législative (moins affirmée) de limiter l'accès aux personnes morales[62]. La complexité du mécanisme dans cette province mérite d'être retranscrite ici :

[61] *Code de procédure civile*, L.R.Q., c C-25, art 953.
[62] *Small Claims Court Act*, RSNS 1989, c 430, article 5.

> Restriction on corporation or partnership
>
> 5 (1) To better effect the intent and purpose of this Act and to prevent the procedure provided by this Act being used by a corporate person to collect a debt or a liquidated demand where there is no dispute, no partnership within the meaning of the Partnerships and Business Names Registration Act and no corporation may succeed upon a claim pursuant to this Act in respect of a debt or liquidated demand unless the claimant is one of the original parties to the contract or tort upon which the claim is based or unless the claim is raised by way of set-off or counterclaim.
>
> (2) To better effect the intent and purpose of this Act and to facilitate the litigation of claims and defences of natural persons, the Attorney General may from time to time prescribe the days and hours during which a corporate person, its agent or solicitor, shall not appear before the Court as a plaintiff.

Il est intéressant que la loi soit aussi explicite quant au fait que ces mesures restrictives visent à garantir les principes qui régissent la Cour des petites créances, notamment en évitant que celle-ci ne se transforme en un service de recouvrement de créances pour les entreprises.

Cette crainte fait écho aux dénonciations de plusieurs auteurs qui soulignent la prédominance des entreprises, quelle que soit la région étudiée[63]. Les personnes morales seraient des utilisatrices régulières de la Cour, alors que les consommateurs seraient le plus souvent des usagers uniques[64]. Ce dernier constat explique la position ontarienne qui tente de décourager les réclamants habituels. Cette stratégie est toutefois critiquée : lorsque les coûts du procès sont assumés par le perdant, elle pénalise en définitive le débiteur et non l'entreprise[65].

1.3.5. Les modes alternatifs de règlement des différends

Plusieurs modes alternatifs de règlement des conflits (MARC) ont été mis en place dans différentes provinces. Il est cependant difficile de faire ressortir des tendances particulières dans ce domaine, tant les règles adoptées varient d'une cour à l'autre.

Deux principaux modes peuvent être identifiés : la médiation et la conférence pré-procès ou conférence de règlement à l'amiable.

1.3.5.1. Définitions

Selon l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec,

> La médiation est un processus par lequel des parties conviennent de demander à un tiers, le médiateur, de les aider à trouver une solution à leurs conflits. La médiation est souple et flexible, les parties y conservent le plein contrôle du déroulement et du résultat final. **Le médiateur est là pour aider les parties à trouver elles-mêmes**

[63] L'article de Lafond est édifiant à cet égard : Lafond, Pierre-Claude (1996). « L'exemple québécois de la Cour des petites créances: "cour du peuple" ou tribunal du recouvrement? », *Les Cahiers de Droit*, vol. 37, no 1, p. 63-92 ; McGuire et Macdonald (1996), préc., note 18, p. 515 ; Vidmar, Neil (1984). « The Small Claims Court: A Reconceptualization of Disputes and an Empirical Investigation », *Law & Society Review*, vol. 18, no 4, p. 528. Pour une position plus nuancée sur l'accès des personnes morales, voir McGill (2010), préc., note 9, p. 239.

[64] Voir par exemple l'étude de Yngvesson et Hennessey (1975), préc., note 6, p. 262.

[65] McGill (2010), préc., note 9, p.239.

des solutions à leurs conflits et non pour leur imposer des solutions, le tout dans un cadre privé et confidentiel[66].

Proposer une définition simple et consensuelle de la conférence de règlement à l'amiable (CRA) est moins aisé. Les termes utilisés dans les différentes provinces varient, traduisant dans une certaine mesure, les différences observées dans leurs règles de fonctionnement. L'Ontario, Terre-neuve et Labrador et la Colombie Britannique utilisent l'expression *Settlement Conference* alors qu'on parle en Saskatchewan de *Management Conference*, et en Alberta ou sur L'Île du Prince Édouard, de *Pre-Trial Conference*. Au Québec, ce mécanisme n'existe pas aux petites créances, mais le Code de procédure civile, qui le prévoit pour d'autres tribunaux, recourt à l'expression « conférence de règlement à l'amiable » (CRA), qui est compris comme un synonyme de la médiation judiciaire[67].

D'ailleurs, il semble qu'au Québec, les CRA relèvent davantage de la médiation que de la logique des *Settlement conferences* en ce qu'elles constituent des processus volontaires et non obligatoires[68]. Il s'agirait alors davantage de distinguer la médiation privée de la médiation judiciaire en recourant à un autre vocable. La traduction française utilisée en Ontario renforce cette impression puisqu'on y parle, non pas de conférence de règlement à l'amiable, mais de conférence en vue d'une transaction.

L'objectif n'est pas ici de s'étendre sur une analyse sémantique comparative, mais de souligner les spécificités de chaque province derrière un apparent consensus[69]. Dans les provinces où les Settlement Conferences/Pre-trial Conferences ont été intégrées aux petites créances, il s'agit de rencontres obligatoires en présence d'un juge. Elles visent idéalement à résoudre le litige avant la tenue du procès ou à tout le moins, à préparer les parties en vue de ce dernier, par exemple en réduisant les points de discorde ou en clarifiant les preuves présentées par les parties. En Ontario[70], les objectifs d'une conférence en vue d'une transaction sont les suivants :

- résoudre ou limiter les questions en litige dans l'action ;
- accélérer le règlement de l'action (c'est à dire contribuer à régler les différends plus rapidement) ;
- faciliter une transaction sur l'action ;
- aider les parties à bien se préparer au procès ;
- prévoir la divulgation complète des éléments de preuve et des faits pertinents par les parties.

[66] Institut de médiation et d'arbitrage du Québec, sous l'onglet « La médiation ». Récupéré le 31 juillet 2012 de http://iamq.org

[67] Lafond, Pierre-Claude (2012), préc., note 16, p.201s.

[68] Sur le parallèle entre médiation judiciaire et CRA, voir aussi Fondation du Barreau du Québec (2009). *Seul devant la cour. En matières civiles*, Montréal, p.41s.

[69] Plus largement, il est intéressant de souligner que le recours à de multiples expressions pour traiter de concepts ayant des objectifs communs est monnaie courante dans ce domaine : Pierre-Claude Lafond relève par exemple pas moins de 15 expressions pour parler des MARC (ou ADR en anglais, pour Alternative Dispute Resolution). Lafond (2012), préc., note 16, p. 170-171.

[70] Ontario Ministry of the Attorney General. *Cour des petites créances. Guide sur la procédure judiciaire*, p 2. Récupéré le 12 avril 2013 de http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/courts/guides/Guide_to_Getting_Ready_for_Court_FR.pdf

Les *Settlement Conferences* de la Colombie-Britannique sont quant à elles présentées comme suit[71] :

> The main purpose of a Settlement Conference is to encourage the parties to a lawsuit to settle the lawsuit and avoid the time, anxiety and cost of a trial.
>
> But a Settlement Conference may also be used for other purposes. For example, a Settlement Conference can be used to learn about the evidence the other party will present at trial, and what documents they may use to try to prove their case.
>
> A party can also try to gauge how effective the other party will be in giving evidence. And most importantly, since a Settlement Conference is conducted by a Judge, a party can often get an indication from the Judge about the likelihood of success of the claim.

1.3.5.2. Les modes alternatifs de règlement des conflits offerts dans chaque province

Certaines provinces n'offrent aucun de ces modes alternatifs de règlement des conflits. C'est le cas par exemple de la Nouvelle-Écosse et du Manitoba. Dans les autres provinces, les conférences pré-procès sont plus fréquentes que la médiation, qui n'est prévue qu'en Alberta, en Colombie-Britannique et au Québec. À noter cependant qu'en Nouvelle-Écosse et en Saskatchewan les parties sont invitées à recourir à la médiation, mais à travers des processus hors tribunal[72].

D'autre part, si les conférences pré-procès sont imposées aux parties, la médiation est le plus souvent fondée sur la volonté des parties. Toutefois, en Alberta, le recours à la médiation peut également être imposé par la cour[73]. Le modèle actuellement testé en Colombie Britannique reste le plus ambitieux au pays. Un projet-pilote, le « Court mediation program » renvoie automatiquement certaines affaires à travers différents processus : simplified trial, mediation, settlement conference, etc. Par exemple, de nombreuses demandes déposées à Surrey, North Vancouver, Nanaimo ou Victoria, et dont le montant n'excède pas 10 000$, feront l'objet d'une médiation[74].

Les quelques critères présentés ici illustrent l'hétérogénéité des règles de fonctionnement des Cours des petites créances au Canada. Chaque province semble faire ses choix parmi les différentes options envisageables dans chaque catégorie. Ceci étant, en adoptant une perspective plus globale, un autre élément marquant transparait : la singularité de la Cour des petites créances québécoise.

---

[71] Gallins, Glenn (2008). *Purpose of a Settlement Conference*, Program of the Legal Services Society. Récupéré le 17 juin 2012 de http://thelawcentre.ca/self_help/small_claims_factsheets/fact_12

[72] Pour la Saskatchewan, voir Public Legal Education Association (2011). *Small Claims Court*. Récupéré le 18 juin 2012 de http://plea.org/legal_resources/?a=359&searchTxt=&cat=28&pcat=4 et pour la Nouvelle-Ecosse : Courts of Nova Scotia. *Devez-vous faire appel à la Cour des petites créances ?* Récupéré le 15 juin 2012 de http://www.courts.ns.ca/self_rep/self_rep_docs/fr_is_small_claims_court_for_you_08_05.pdf

[73] Alta Reg 271/97, article 2.

[74] *Small Claims Rules*, BC Reg. 261/93, Rule 7.2, Il est intéressant de souligner ici que les litiges de construction sont spécifiquement visés par ce programme : Rule 7.2, Schedule D.

1.3.6. La singularité manifeste du Québec

La singularité de la Cour des petites créances québécoise est quasi systématique, quel que soit le critère observé : même si le seuil de compétence de la Cour a augmenté depuis sa création, il est le plus bas au pays. S'il reste comparable à celui de l'Île du Prince-Édouard (8000$), les différences sociodémographiques entre ces deux provinces tendent à souligner davantage encore la spécificité de la cour québécoise. Par ailleurs, bien que toutes les provinces permettent et le plus souvent promeuvent l'action *per se* des citoyens, seul le Québec prohibe clairement la représentation en cour[75]. De même, il n'y a qu'au Québec que les décisions rendues aux petites créances ne peuvent faire l'objet d'un appel[76].

En maintenant un seuil de compétence très bas, en prohibant la représentation par avocat, ainsi que les appels, et en recourant à d'autres mécanismes originaux, concernant les frais de justice notamment, le Québec semble donc avoir adopté une voie distincte de celles prises dans les autres provinces.

En 1990, Ramsay était particulièrement favorable au choix québécois et en tirait une conclusion sévère à l'égard des autres provinces[77] :

> In summary, Small claims courts in Canada have grown out of earlier institutions, and their jurisdiction and procedure, with the exception of Quebec, and perhaps Nova Scotia, is not consciously designed to respond to more than a general sentiment that there ought to be an inexpensive, and cheaper procedure for 'simple' claims of a small dollar value.

Depuis, les changements majeurs entrepris par certaines provinces, en particulier en Colombie-Britannique tendent à démontrer que des approches différentes, plus pragmatiques et tournées vers les modes alternatifs de règlement des conflits peuvent également avoir pour ambition de servir une justice plus accessible, plus rapide et moins formelle, adaptée aux besoins des citoyens.

S'il n'existe donc pas un moyen unique de procéder, il importe toutefois de ne pas sous-estimer ce que McGill définit comme la crise identitaire des Cours des petites créances canadiennes : « Wide variation between jurisdictions reveals differing priorities among the multiple objectives and fuels the small claims court identity crisis »[78].

Pour l'auteur, la solution de cette crise identitaire demande avant tout de reconnaître que les objectifs assignés à ces cours sont nombreux et souvent contradictoires[79]. Il ne s'agit donc pas tant d'uniformiser les stratégies adoptées dans toutes les provinces, mais de s'assurer que les mécanismes adoptés dans chacune s'insèrent dans une stratégie cohérente. Chaque volonté de réforme devrait donc s'inscrire dans une réflexion globale sur la mission et les buts concrets poursuivis par cette cour au-delà de l'argument rhétorique d'un meilleur accès à la justice.

***

[75] Article 959, C.p.C.
[76] Article 984, C.p.C. L'article précise toutefois que le défaut ou l'excès de compétence peuvent faire l'objet d'une surveillance par la Cour supérieure.
[77] Ramsay (1990), préc., note 6, p. 27.
[78] McGill (2010), préc., note 9, p. 257.
[79] *Id*

Les consommateurs aux prises avec un litige de construction qui entre dans le champ de compétence de la Cour des petites créances doit faire face à un défi de taille : préparer leur cause et la défendre. Il leur faut donc apprivoiser les principes et règles juridiques qui régissent leur situation litigieuse. Deux grands champs du droit se superposent ici : le droit des contrats et le droit de la consommation. Complémentaires, ces spécialités restent parfois difficiles à articuler.

2. Le droit applicable aux litiges de construction dans les différentes provinces canadiennes

Le présent chapitre a pour but d'identifier, dans les différentes provinces canadiennes, les régimes juridiques applicables aux litiges du domaine de la construction. Dans toutes les provinces, plusieurs corpus de règles se superposent, qui touchent notamment au droit de la consommation ou au droit commun des contrats. On retrouve également des normes encadrant l'exercice des divers métiers et professions liés au domaine de la construction, ainsi que des normes techniques de qualité et de sécurité dans la construction telles que celles énoncées dans les lois et règlements provinciaux sur le bâtiment[80].

L'analyse de ces dispositions n'a toutefois pas été privilégiée dans le cadre de cette étude qui s'est surtout centrée sur le droit des contrats et le droit de la consommation. Nous avons en effet constaté que les règles sur les métiers et professions ainsi que les normes techniques de la construction sont très rarement invoquées dans les litiges portés devant la Cour des petites créances au Québec : parmi les décisions intégrées dans notre analyse statistique, seule une affaire invoque explicitement la *Loi sur le bâtiment* pour dénoncer un entrepreneur sans licence et les lois encadrant l'exercice de certaines professions sont invoquées avec la même parcimonie[81].

Soulignons également qu'en 1999, le gouvernement du Québec a mis en place le *Plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, administré par la Régie du bâtiment[82]. Ce plan vise la vente ou la construction d'un bâtiment entièrement neuf[83], par opposition à la rénovation ou à l'entretien d'un bâtiment existant. Les consommateurs qui font faire des rénovations même majeures à leur résidence ne sont pas couverts par ce régime, de même que les consommateurs qui font faire divers travaux d'amélioration ou d'entretien. Ce sont ces litiges, non couverts par le *Plan de garantie*, qui sont susceptibles d'être entendus par la Cour des petites créances et qui nous intéressent ici.

Même ainsi circonscrites, les lois qui font l'objet de notre étude forment un ensemble complexe au sein duquel il est particulièrement difficile pour le consommateur de s'orienter.

2.1. Le droit de la consommation

Toutes les provinces canadiennes prévoient des mesures de protection des consommateurs, qui sont souvent assez similaires[84]. Si ces lois ont d'abord visé la vente de biens, la plupart d'entre

[80] Par exemple : *Building Code Act*, RSNS 1989, c 46 ; *Building Standards Act*, RSY 2002, c 19; *Building Code Act*, 1992, SO 1992, c 23 ; *Loi sur le bâtiment*, L.R.Q., c B-1.1

[81] Le Code de plomberie est cité dans *Beauvais c. Lalancette*, 2011 QCCQ 14887, il s'agit là encore de dénoncer un travail sans licence. Nous n'avons pas relevé de décisions où les consommateurs invoquent d'eux-mêmes une infraction au Code de construction : dans *Diab c. Atelier PB mobile de l'Est inc.,* 2011 QCCQ 1609, les consommateurs ont reçu un avis de non conformité au code établi par un inspecteur municipal qu'ils ont ensuite transmis aux défendeurs. Les plaignants reprochent à l'entrepreneur de ne pas avoir effectué les travaux correctifs nécessaires.

[82] *Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs*, R.R.Q., c B-1.1, r 8.

[83] À noter que le Code civil du Québec contient lui aussi des règles spéciales concernant la vente d'immeubles neufs à usage d'habitation aux articles 1785s.

[84] Afin de simplifier la présentation des droits et recours dans les provinces de *common law*, les lois de l'Ontario et de la Colombie-Britannique ont fait l'objet d'une attention plus précise et sont donc citées en exemple, il s'agit de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*, L.O. 2002, c 30, ann A et du *Business Practices and Consumer Protection Act*, S.B.C. 2004, c 2. Deux acronymes seront utilisés pour

elles concernent aujourd'hui autant les biens que les services. En plus d'encadrer les relations contractuelles entre un consommateur et un commerçant en condamnant certaines pratiques de commerce (représentations trompeuses, pratiques déloyales), ces lois contiennent également des dispositions spécifiques à certains domaines (réparation automobile, crédit, louage à long terme, services de télécommunications) ou aux contrats qui revêtent une certaine forme, telles les conventions directes (*direct sales*) ou les conventions à exécution différée (*future performance agreements*)[85] dans les provinces de *common law*, ou encore les contrats conclus avec un commerçant itinérant ou ceux qui sont à exécution successive, dans le cas du Québec.

À notre connaissance, aucune loi provinciale ne s'est attachée à règlementer spécifiquement les contrats de consommation dans le domaine de la construction, en dépit de l'importance reconnue des litiges dans ce domaine ; ce qui n'empêche pas l'application des lois de protection du consommateur aux travaux de construction et de rénovation domiciliaire :

> Although home repair and renovation agreements are not specifically referred to in the CPA [Consumer Protection Act], a typical repair or renovation agreement will trigger certain provisions of the CPA. This is because of two typical qualities of a home repair or renovation agreement: (1) the negotiation process often involves a visit to the home by the contractor, and (2) any significant home repair or renovation will be done over a period of time, rather than as an on the spot repair. These qualities make a home repair or renovation agreement both a "direct agreement" (an agreement negotiated outside of the contractor's place of business) and a "future performance agreement" (an agreement that is completed in the future)[86].

Il en va de même au Québec où plusieurs contrats dans le domaine de la construction sont conclus avec un commerçant itinérant, ce qui permet au consommateur d'invoquer l'application des dispositions de la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) visant ce type de contrats.

En vertu de leur forme, certains contrats de rénovation ou de construction seront donc soumis aux lois provinciales de protection des consommateurs qui offrent à ces derniers des protections additionnelles à celles du droit commun. Nous abordons les mesures qui visent les contrats de consommation dans leur ensemble, puis celles qui visent certains d'entre eux en raison de leur forme.

2.1.1. Les mesures qui visent les contrats de consommation dans leur ensemble

Si toutes les provinces disposent de règles encadrant les contrats de consommation, elles ne sont pas toujours identiques. Ceci étant, les écarts importants constatés dans les années 1990[87] se sont fortement réduits et les grands principes de protection des consommateurs sont aujourd'hui assez similaires. On retrouve ainsi, en Colombie-Britannique le *Business Practices and Consumer Protection Act* (BPCPA) ou en Ontario, la *Loi sur la protection du consommateur*

---

faire référence à ces lois : BPCPA pour la Colombie-Britannique et CPA pour l'Ontario. Il s'agit de l'acronyme anglais de la loi ontarienne « *Consumer Protection Act* » qui est préféré ici pour éviter toute confusion avec l'acronyme LPC utilisé tout au long de ce rapport en référence à la loi québécoise.

[85] Les traductions sont celles utilisées en Ontario selon les versions anglaise et française de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur* de cette province.

[86] *Auteur inconnu* (2010). *Home Renovation Contractors and the Ontario Consumer Protection Act*, McMillan. Récupéré le 27 juillet 2012 de http://www.mcmillan.ca/Home-Renovation-Contractors-and-the-Ontario-Consumer-Protection-Act

[87] Tassé, Roger et Kathleen Lemieux (1998). *Les droits à la protection du consommateur au Canada dans le contexte du commerce électronique*, Gowling, Strathy & Henderson, p.39. Récupéré de http://cmcweb.ca/eic/site/cmc-cmc.nsf/vwapj/cdrcec_f.pdf/$FILE/cdrcec_f.pdf

(CPA), dont la version moderne (de 2002) remplace une loi éponyme de 1990. Ces lois ont un champ d'application assez large et visent des comportements particuliers. Par exemple, en Colombie-Britannique, le BPCPA a permis de rassembler et d'harmoniser des normes antérieures pouvant s'appliquer aux contrats de consommation, remplaçant ainsi cinq lois traitant de sujets spécifiques (crédit, recouvrement de dettes, etc.) ; de plus, le BPCPA s'intéresse à l'éthique de la transaction, en créant des outils de lutte contre les pratiques frauduleuses notamment[88].

L'un des premiers principes garantis par les lois de protection du consommateur consiste souvent à rendre inapplicable toute clause contractuelle qui limiterait ou écarterait l'application de ces lois :

> **CPA, art. 7.1** : Les droits substantiels et procéduraux accordés en application de la présente loi s'appliquent malgré toute convention ou renonciation à l'effet contraire.
>
> **BPCPA, art. 3** : Any waiver or release by a person of the person's rights, benefits or protections under this Act is void except to the extent that the waiver or release is expressly permitted by this Act.

Soulignons qu'au Québec, l'article 8 de la LPC permet au consommateur d'invoquer la lésion pour demander l'annulation du contrat ou la réduction du prix, dans les circonstances suivantes :

> **LPC, art. 8 :** Le consommateur peut demander la nullité du contrat ou la réduction des obligations qui en découlent lorsque la disproportion entre les prestations respectives des parties est tellement considérable qu'elle équivaut à de l'exploitation du consommateur, ou que l'obligation du consommateur est excessive, abusive ou exorbitante.

La partie générale de la LPC contient d'autres dispositions qui visent à neutraliser les clauses abusives dans les contrats de consommation, notamment les clauses pénales, les clauses autorisant le commerçant à modifier unilatéralement le contrat, celles qui l'exonèrent de sa responsabilité ou celles qui obligent le consommateur à soumettre tout litige à l'arbitrage. La clause d'arbitrage visée par cette disposition permettait non seulement au commerçant d'éviter le recours aux tribunaux judiciaires, avec la mauvaise publicité qui pouvait en résulter, mais aussi de faire échec aux recours collectifs, puisque ces derniers ne peuvent faire l'objet d'un arbitrage[89]. Les lois ontarienne et de Colombie-Britannique réaffirment également le droit des consommateurs d'introduire un recours collectif[90].

Notons enfin que la loi québécoise prévoit expressément l'illégalité de certaines clauses dans les contrats d'entreprise ou de service :

---

[88] Law Students' Legal Advice Program (2011). « Consumer Protection », dans LSLAP (dir.), *LSLAP Manual. U.B.C. Law Students' Legal Advice Manual* 35 e éd, Vancouver, p. 9:3. Récupéré de http://www.lslap.bc.ca/main/?Manual_download

[89] Sur l'application des clauses d'arbitrage dans les contrats de consommation au Canada, voir : *Dell Computer Corp. c. Union des consommateurs*, 2007 CSC 34 et *Seidel c. Telus Communications Inc.*, 2011 CSC 15.

[90] CPA, art. 8.1, BPCPA, art. 3. En Ontario, il est également interdit d'obliger le consommateur à soumettre un litige à l'arbitrage : CPA, art.6.2.

> **LPC, art. 11.4** : Est interdite la stipulation qui exclut en tout ou en partie l'application des articles 2125 et 2129 du Code civil relatifs à la résiliation des contrats d'entreprise ou de services.

Comme nous le verrons, certains contrats de consommation relevant du domaine de la construction sont exclus en partie de l'application de la LPC du Québec, si bien que les dispositions précédentes ne leur sont pas applicables.

2.1.2. Les pratiques de commerce interdites

Les lois de protection des consommateurs des différentes provinces canadiennes condamnent une série de pratiques jugées déloyales. Celles-ci concernent notamment les représentations fausses ou trompeuses sur les caractéristiques d'un bien ou d'un service, l'exigence d'un prix plus élevé que celui annoncé, l'assurance que la transaction fera naître des droits et recours pour le consommateur alors que ce n'est pas le cas, le fait de prétendre injustement que des réparations sont nécessaires, etc. Les différentes lois provinciales proposent souvent une ou plusieurs listes de situations correspondant à de telles pratiques[91].

Si une telle pratique est avérée, le consommateur peut exercer différents recours, et demander notamment l'annulation ou la résiliation du contrat, l'autorisation de réaliser des travaux correctifs aux frais du commerçant, la réduction du prix ou la réclamation de dommages-intérêts compensatoires ou punitifs.[92]

2.1.3. La convention directe et le contrat conclu par un commerçant itinérant

La notion de convention directe que l'on retrouve dans les lois des provinces de *common law* recoupe pour l'essentiel celle de contrat conclu par un commerçant itinérant que l'on retrouve dans la LPC du Québec, comme le montrent bien les définitions suivantes :

> **CPA, art. 20(1) :** «convention directe» Convention de consommation négociée ou conclue en personne ailleurs que :
> a) soit dans l'établissement du fournisseur;
> b) soit dans un marché, une vente aux enchères, une foire commerciale, une foire agricole ou une exposition. («direct agreement»).
>
> **LPC, art. 55 :** Un commerçant itinérant est un commerçant qui, en personne ou par représentant, ailleurs qu'à son adresse:
> a) sollicite un consommateur déterminé en vue de conclure un contrat; ou
> b) conclut un contrat avec un consommateur.

La portée de la loi québécoise semble à première vue plus restrictive en raison de l'article 57, qui pourrait avoir pour effet d'exclure plusieurs contrats liés au domaine de la construction :

> **LPC, art. 57 :** Sous réserve de ce qui est prévu par règlement, ne constitue pas un contrat conclu par un commerçant itinérant, le contrat conclu à l'adresse du consommateur à la demande expresse de ce dernier, à la condition que ce contrat n'ait pas été sollicité ailleurs qu'à l'adresse du commerçant.

Toutefois, pour cerner adéquatement les contrats visés par cet article, il faut se référer à l'article 7 du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*, qui prévoit :

[91] BPCPA, art. 4.3 ; Ontario CPA, art. 14, 15 et 16 ; LPC, art. 219s.
[92] Ontario CPA, art. 18 ; LPC, art. 272.

> Malgré l'article 57 de la Loi, le contrat conclu par un commerçant et dont l'objet est:
> *a)* la vente d'une porte, d'une fenêtre, d'un isolant thermique, d'une couverture ou d'un revêtement extérieur d'un bâtiment;
> *b)* le louage de services relativement à un bien mentionné au paragraphe *a*;
> *c)* à la fois, la vente d'un bien mentionné au paragraphe *a* et le louage de services relativement à un tel bien;
> constitue un contrat conclu par un commerçant itinérant même s'il a été conclu à l'adresse du consommateur à la demande expresse de ce dernier.

Derrière ces articles transparait déjà toute la complexité du régime élaboré par la *Loi sur la protection du consommateur* eu égard aux contrats de consommation liés au domaine de la construction.

L'expression « commerçant itinérant » employée par la LPC nous semble moins juste que celle de « convention directe » employée dans les provinces de *common law*. En effet, le commerçant itinérant évoque l'image de celui qui fait du porte-à-porte pour vendre ses biens ou offrir ses services, ce qui n'est pas si souvent le cas de l'entrepreneur ou du prestataire de service dans le domaine de la construction. Or, la définition de l'article 55 est suffisamment large pour couvrir la majorité des contrats dans le domaine de la construction, dans la mesure où ces contrats sont souvent conclus au domicile du consommateur et non dans les bureaux de l'entrepreneur. Il n'est donc pas rare que les professionnels du domaine doivent détenir un permis de commerçant itinérant délivré par l'Office de la protection du consommateur.

Comme le précise le commentaire suivant, la conclusion d'un contrat au domicile du consommateur est souvent associée à des tactiques de vente sous pression, un problème qui touche notamment le domaine de la construction domiciliaire :

> The term 'direct' refers to the fact that it is usually the supplier coming 'directly' to (and sometimes 'at') the prospective consumer. The definition is aimed at capturing sales techniques such as **door-to-door sales** - a technique often associated with shady practices - as well as **home services such as building contractors and renovators**, another problem area[93].

C'est pourquoi les lois protectrices du consommateur tentent de neutraliser de telles tactiques. De manière générale, le consommateur qui conclut une convention directe ou qui contracte avec un commerçant itinérant dispose d'un délai de réflexion qui lui permet de résilier le contrat dans les dix jours suivant sa conclusion, sans avoir à motiver sa décision. De plus, si le contrat écrit ne contient pas toutes les mentions obligatoires ou qu'il n'a pas été remis au consommateur, celui-ci dispose alors d'une année pour annuler le contrat[94]. En Colombie-Britannique, la loi protège également le consommateur contre les versements anticipés déraisonnables : dans un tel cas, le commerçant ne peut exiger l'exécution du contrat[95]. Dans certaines provinces, les

[93] Shield, Simon (2010). « Consumer Protection Law (Ontario). Chapter 3 – Forms of Consumer Agreements », *Guides to Ontario and Canadian Law*. Récupéré de : http://www.isthatlegal.ca/index.php?name=forms1.consumer_protection_law_ontario#Direct%20Agreements. (Soulignements ajoutés).

[94] CPA, art. 43, BPCPA, art. 21, LPC, art. 59. Selon les provinces, d'autres situations peuvent donner lieu à de tels droits. Par exemple, en Coombie-Britannique et au Québec, le concommateur peut également résilier le contrat dans l'année si le commerçant n'a pas livré les biens ou services convenus dans les 30 jours suivant la date prévue au contrat.

[95] BPCPA, art. 21., al.c).

commerçants itinérants doivent être détenteurs d'un permis[96]; en l'absence de celui-ci, le délai de réflexion du consommateur est étendu à une année[97].

2.1.4. Les contrats à exécution différée

Les contrats à exécution différée sont définis comme suit :

> **CPA, art. 1** : «convention à exécution différée» Convention de consommation à l'égard de laquelle la livraison, l'exécution ou le paiement intégral n'a pas lieu au moment de sa conclusion par les parties. («future performance agreement»)
>
> **BPCPA, art. 17** : **"future performance contract"** means a contract between a supplier and a consumer for the supply of goods or services for which the supply or payment in full of the total price payable is not made at the time the contract is made or partly executed…

Ces contrats doivent être écrits et satisfaire un certain nombre d'exigences de contenu relatives notamment à l'identité du commerçant et à la description des biens ou services fournis. Là encore, le non-respect de ces règles fait naître pour le consommateur un droit de résiliation dans l'année[98].

Dans la LPC du Québec, certains contrats à exécution successive font l'objet de protections particulières. Il s'agit toutefois des contrats d'enseignement, d'entraînement ou d'assistance, d'une part, ou encore des contrats de service, mais seulement lorsque le service est fourni à distance, d'autre part : ce sont alors les services de télécommunications qui sont principalement visés. Ainsi, les contrats qui touchent la construction ne sont généralement pas visés par ces dispositions.

2.1.5. Les garanties

Les protections évoquées jusqu'à présent cherchent surtout à faire en sorte que la conclusion d'un contrat entre le consommateur et le commerçant se fasse dans les meilleures conditions possibles pour le consommateur. Toutefois, elles ne garantissent pas la bonne exécution du contrat, alors que cet aspect s'avère névralgique dans le domaine de la construction.

Au Québec, la LPC contient des règles concernant les garanties qui, si elles ont d'abord été conçues pour la vente, peuvent aussi s'appliquer à certains contrats de consommation dans le domaine de la construction.

Ces garanties prévoient que le bien objet du contrat doit pouvoir servir à l'usage auquel il est destiné et avoir une durée de vie raisonnable (garanties de qualité et de durabilité). Les biens ou services doivent également être conformes à la description proposée dans le contrat, aux déclarations du commerçant ou aux messages publicitaires les concernant. Évidemment, les commerçants sont libres d'offrir des garanties conventionnelles supplémentaires; celles-ci devront comporter certaines mentions obligatoires et préciser clairement certaines dispositions (durée de la garantie, nature des exclusions éventuelles, etc.).

Il existe néanmoins une ambigüité concernant l'application de la section sur les garanties aux contrats de construction ou de rénovation puisque l'article 34 de la loi précise que ces

[96] LPC, art.58 ; Direct Selling Business Licencing Regulation, Alta Reg 190/1999, art. 2.2.
[97] LPC, art.59 ; Fair Trading Act, RSA 2000, c F-2, art. 28.2 a).
[98] Ontario, art.23 et BPCPA, art.19 et 23.

dispositions visent les contrats de vente et de service. Si nous nous référons à la définition du Code civil, le contrat de service n'inclut pas le contrat d'entreprise. Il est donc possible que ce dernier soit exclu de l'application des articles 34s. de la LPC qui portent sur les garanties.

Par ailleurs, il existe une seconde ambigüité en ce qui concerne le *bien visé* par les garanties de qualité et de durabilité dans le contrat de service : est-ce uniquement le bien fourni par le prestataire de services qui est visé par la garantie (ex. la pièce, les matériaux), ou est-ce aussi le bien du consommateur qui a fait l'objet du service en question (ex. le bien qui a été réparé ou amélioré)?[99]

En Ontario, les services fournis à un consommateur doivent être d'une « qualité raisonnablement acceptable »; les objets vendus quant à eux sont régis par un principe d'absence de garantie implicite, mais ils devront toutefois être « raisonnablement adaptés à l'usage » que l'acheteur indique au consommateur, ou être conformes à leur description[100].

Au Nouveau-Brunswick, la *Loi sur la responsabilité et les garanties relatives aux produits de consommation*[101], lève toute ambigüité sur l'application des garanties aux contrats d'entreprise ou de service, puisque l'article premier de cette loi précise que le « contrat de vente ou de fourniture de produits de consommation » désigne […] un contrat de services ou un contrat d'entreprise avec fourniture concomitante d'un produit de consommation ».

En revanche, cette loi indique également que les recours spécifiques qu'elle prévoit en cas de violation d'une garantie ne pourront être invoqués dans le cas de « contrat de services ou contrat d'entreprise, avec fourniture concomitante d'un produit de consommation ». Il faudra alors se tourner vers les « recours habituels »[102]. Complexifier l'application des règles de protection des consommateurs dans le cadre des contrats types du domaine de la construction n'est donc pas une exception québécoise.

2.1.6. L'exclusion partielle des contrats de construction dans la loi québécoise

Dans la section précédente, nous avons vu que l'application des dispositions sur les garanties aux contrats relevant du domaine de la construction dépend possiblement de la question de savoir si l'on est en présence d'un contrat d'entreprise ou d'un contrat de service. Par ailleurs, il est à noter que la LPC québécoise exclut partiellement la construction immobilière de son champ d'application[103] :

[99] Quoi qu'il en soit, il ne saurait s'agir de l'immeuble lui-même, puisque la définition de « bien » exclut les biens immeubles de la portée de la loi.
[100] CPA, articles 9.1 et 9.2 ; *Loi sur la vente d'objets*, L.R.O. 1990, c S-1, article 15.
[101] SNB, c. C-18.1.
[102] *Loi sur la responsabilité et les garanties relatives aux produits de consommation,* LN-B 1978, c C-18.1, art. 13.
[103] Soulignements ajoutés.

> **6.** Sont exclus de l'application de la présente loi, les pratiques de commerce et les contrats concernant:
> a) une opération régie par la Loi sur les instruments dérivés (chapitre I-14.01) ou par la Loi sur les valeurs mobilières (chapitre V-1.1);
> b) la vente, la location ou la construction d'un immeuble, sous réserve de l'article 6.1;
> **Non en vigueur**
> c) le crédit garanti par hypothèque; et
> d) la prestation d'un service pour la réparation, l'entretien ou l'amélioration d'un immeuble, ou à la fois la prestation d'un tel service et la vente d'un bien s'incorporant à l'immeuble, sauf en ce qui concerne le crédit lorsque la prestation du service ou à la fois la prestation du service et la vente du bien sont assorties d'un crédit non garanti par hypothèque.
>
> **6.1.** Le présent titre, le titre II relatif aux pratiques de commerce, les articles 264 à 267 et 277 à 290 du titre IV, le chapitre I du titre V et les paragraphes c, k et r de l'article 350 s'appliquent également à la vente, à la location ou à la construction d'un immeuble, mais non aux actes d'un courtier ou de son agent régis par la Loi sur le courtage immobilier (chapitre C-73.1) ou à la location d'un immeuble régie par les articles 1892 à 2000 du Code civil.

L'exclusion de la construction immobilière s'explique notamment par les objectifs (abandonnés) du législateur, qui envisageait à l'origine l'adoption d'une loi spécifique aux biens immobiliers qui aurait notamment justifié l'entrée en vigueur du paragraphe d) de l'article 6[104]. À l'heure actuelle, tous les contrats de consommation dans le domaine de la construction sont assujettis aux dispositions de la LPC sur les pratiques de commerce. Les contrats pour la construction d'un immeuble sont pour le reste entièrement soustraits de l'application de la loi. Celle-ci s'applique toutefois aux contrats de service pour la réparation, l'entretien ou l'amélioration d'un immeuble, puisque l'article 6(d) n'est jamais entré en vigueur.

Or, la LPC n'a pas été conçue pour s'appliquer à de tels contrats, l'intention étant à l'origine d'en faire l'objet d'une autre loi. La LPC est donc d'application malaisée à ces contrats. Par ailleurs, la distinction entre le contrat pour la construction d'un immeuble, qui est exclu de l'application de la loi (sauf pour les pratiques de commerce), et les contrats de service pour la réparation, l'entretien ou l'amélioration d'un immeuble, auxquels la loi peut s'appliquer, est loin d'être sans équivoque.

2.2. Le droit commun

2.2.1. Les contrats du domaine de la construction, éléments de définition

Il existe, en droit civil comme en *common law*, une catégorie de contrats adaptée au domaine de la construction : le contrat d'entreprise ou de service dans le cas du Code civil du Québec et le contrat de construction (*building contract* ou *construction contract*) dans le cas de la *common law* canadienne.

[104] L'Heureux, Nicole et Marc Lacoursière (2011). *Droit de la consommation*, 6e éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, coll. CÉDÉ, p.43, note 106. Dans *Systèmes Techno-Pompes inc. c. La Manna,* 1993 QCCA 4388, le juge précise également : « Dans l'attente de l'adoption de la future loi touchant le domaine immobilier, le législateur a prévu à l'article 363, que le Gouvernement pourra retarder la mise en application de certaines dispositions. C'est ainsi que les alinéas c) et d) de l'article 6 ne sont pas entrés en vigueur ».

L'une des caractéristiques de ces contrats réside dans l'absence de lien de subordination entre le prestataire de service ou l'entrepreneur et son client, ce qui permet de les distinguer du contrat de travail, où un tel lien de subordination est présent. La nature des rapports entre les parties est bien différente dans l'un et l'autre cas, même s'ils peuvent avoir pour objet une prestation semblable. Dans le contrat de travail, le salarié agit sous les ordres de l'employeur, qui détient en principe l'expertise nécessaire à la prise de décisions. Dans le contrat d'entreprise ou de service, l'entrepreneur ou le prestataire de service a le libre choix des moyens d'exécution et détient généralement l'expertise nécessaire, ce qui donne lieu à un devoir d'information et de conseil de sa part envers le client.

L'équilibre des forces entre les parties est le plus souvent à l'opposé, si bien que le droit tend davantage à protéger le salarié dans le contrat de travail et le client, surtout s'il est un consommateur, dans le contrat d'entreprise ou de service. Les mêmes observations sont valides pour la *common law*, où l'on oppose le contrat de travail (*contract of employment*) au contrat de service au sens large (*contract for services* ou *contract for the supply of services*), ce qui inclut les contrats de construction[105].

En droit québécois, le contrat d'entreprise et le contrat de service sont des contrats distincts, mais qui possèdent des règles communes. C'est pourquoi le Code civil les aborde ensemble. La définition suivante permet de mieux les appréhender :

> Le contrat d'entreprise ou de service est celui par lequel une personne, selon le cas l'entrepreneur ou le prestataire de services, s'engage envers une autre personne, le client, à réaliser un ouvrage matériel ou intellectuel ou à fournir un service moyennant un prix que le client s'oblige à lui payer[106].

Le contrat de service n'a pas pour objet la construction d'un bien, mais il peut avoir pour objet l'entretien, la réparation ou l'amélioration d'un bien existant. S'il y a construction, fabrication d'un nouveau bien ou ajout substantiel à un bien existant, il s'agit plutôt d'un contrat d'entreprise. Dans les deux contrats, il peut arriver que le prestataire de service ou l'entrepreneur ait à fournir des pièces ou des matériaux. Ainsi, la réparation automobile est un contrat de service, tandis que la fabrication d'un meuble sur mesure est un contrat d'entreprise. Dans le domaine immobilier, il peut être difficile de distinguer l'un et l'autre contrat. À noter par ailleurs que lorsque la valeur du bien dépasse la valeur des services fournis par l'entrepreneur ou le prestataire de service, le contrat sera plutôt qualifié de vente[107].

En *common law*, la portée du contrat de construction (*building* ou *construction contract*) est légèrement différente. Ce contrat désigne tous les cas où un *contractor* fournit soit des services, soit des biens et des services afin de construire, de rénover, de réparer ou d'améliorer un immeuble[108]. Ce contrat porte donc uniquement sur un immeuble et il vise indistinctement la fourniture d'un service et la réalisation d'un ouvrage. Cependant, certains contrats considérés au Québec comme des contrats de service n'entreraient pas dans la catégorie des contrats de

[105] Voir Thomas, Sylvette Savoie et Gérard Snow (2007). *Normalisation du vocabulaire du droit des contrats. Dossier synthèse*, Moncton, Centre de traduction et de terminologie juridique. Faculté de droit, Université de Moncton. Récupéré de http://www.cttj.ca/Documents/droit_contrats/contract_of_service_28A.pdf
[106] Article 2098 C.c.Q.
[107] Article 2103 C.c.Q.
[108] Goldsmith, Immanuel et Thomas G. Heintzman (1988-). *Goldsmith on Canadian building contracts*, Toronto, Carswell, (feuilles mobiles), p.1.

construction, même s'ils se rapportent à un immeuble, en raison du fait qu'ils ne s'intègrent pas à l'immeuble et ne lui procurent aucune plus-value : le contrat de déneigement par exemple.

À l'instar du droit québécois, la *common law* considérerait vraisemblablement ce contrat comme un contrat de service n'entrant pas dans la catégorie des contrats de construction. En d'autres termes, le contrat de construction (*common law*) s'apparente au contrat d'entreprise portant sur un ouvrage immobilier (droit civil), mais le premier serait un peu plus englobant que le second[109]. Dans les deux traditions juridiques, le contrat de service comble le vide laissé par la non-application du contrat d'entreprise ou du contrat de construction.

À la lumière de ces définitions, il appert que les contrats conclus par les consommateurs dans le domaine de la construction sont des contrats d'entreprise ou de service au sens du Code civil. À la différence du droit de la consommation, le Code civil prévoit un régime juridique qui leur est directement applicable.

Le contrat d'entreprise ou de service du Code civil peut viser un bien meuble ou immeuble, comme nous l'avons mentionné. Or, les contrats qui font l'objet de la présente étude relèvent du domaine immobilier. En *common law*, c'est donc le contrat de construction qui leur est généralement applicable. Les règles du contrat de construction ne sont codifiées dans aucune loi. Elles découlent des termes exprès du contrat (*express terms*) et de ceux qui ont été élaborés au fil du temps par la jurisprudence (*implied terms*).

2.2.2. Présentation des régimes juridiques de droit commun

Puisque les contrats d'entreprise, de service et de construction relèvent du droit des contrats, les parties peuvent invoquer les règles qui concernent la formation du contrat, y compris les vices de consentement : l'erreur et le dol en droit québécois ou la déclaration inexacte (*misrepresentation*) en *common law*, la violence et la lésion en droit québécois ou la contrainte (*duress*), l'abus de pouvoir (*undue influence*) et l'iniquité (*unconscionability*) en *common law*[110]. Lorsque le consentement du consommateur est vicié, il peut, dans la plupart des cas, choisir entre la nullité du contrat et les dommages-intérêts ou la réduction du prix. Rappelons que le consommateur peut invoquer la lésion en vertu de l'article 8 de la LPC du Québec si cette loi lui est applicable, alors que ce moyen n'est généralement pas admis par le droit commun des contrats.

Les règles des contrats d'entreprise, de service et de construction précisent par ailleurs les obligations de l'entrepreneur ou du prestataire de service, ainsi que certains recours du client, en l'occurrence le consommateur.

L'absence de tout lien de subordination entre l'entrepreneur et son client laisse au premier le choix des moyens d'exécution[111]. En contrepartie, il se doit « d'agir conformément aux usages et

[109] La notion de contrat d'entreprise au sens large est parfois traduite par *contract for labour and materials*. Voir par exemple les versions française et anglaise de la *Loi sur la responsabilité et les garanties relatives aux produits de consommation* ou *Consumer Product Warranty and Liability Act*, LN-B 1978, c C-18.1.

[110] Pour une comparaison des règles générales du droit des contrats en droit civil et en *common law*, voir respectivement : Cumyn, Michelle (2008). « The Law of Contracts », dans Grenon, Aline et Louise Bélanger-Hardy (dir.), *Elements of Quebec civil law: a comparison with the Common Law of Canada*, Toronto, Carswell, p. 239s. ; Manwaring, John (2008). « Les contrats », dans Bélanger-Hardy, Louise et Aline Grenon (dir.), *Éléments de common law canadienne: comparaison avec le droit civil québécois*, Toronto, Carswell, p. 259s.

[111] Article 2099 C.c.Q.

règles de [son] art » et de réaliser l'ouvrage selon ce qui est prévu dans le contrat[112]. La *common law* est au même effet dans la mesure où la jurisprudence estime que[113] :

> Le contracteur qui s'engage à exécuter un travail s'engage implicitement à exécuter ce travail avec toute la diligence, le soin et la compétence que l'on peut normalement attendre d'une personne de sa profession. Il y a donc une garantie implicite que le travail sera effectué de façon à satisfaire aux exigences de la situation.

Suivant les circonstances, l'entrepreneur ou le prestataire de services est tenu soit d'une obligation de moyens, soit d'une obligation de résultat :

> **C.c.Q., art. 2100** : L'entrepreneur et le prestataire de services sont tenus d'agir au mieux des intérêts de leur client, avec prudence et diligence. […]
> Lorsqu'ils sont tenus du résultat, ils ne peuvent se dégager de leur responsabilité qu'en prouvant la force majeure.

Selon certains, le contrat de service donnerait généralement ouverture à une obligation de moyen, et le contrat d'entreprise à une obligation de résultat[114]. Cependant, le Code civil a adopté une règle plus souple, où l'intensité de l'obligation dépend non pas de la qualification du contrat, mais de la complexité des travaux à réaliser, de l'aléa qu'ils comportent et de la nature de l'entente entre les parties[115]. En *common law* également, une obligation de résultat est imposée par la jurisprudence dans certains cas[116].

Les biens nécessaires à l'exécution du contrat sont en principe fournis par l'entrepreneur ou le prestataire de service qui est alors « tenu, quant à ces biens, des mêmes garanties que le vendeur ». Ces garanties sont notamment établies par le Code civil, aux articles 1708s., ainsi que par la *Loi sur la protection du consommateur*. En ce qui a trait à la qualité du bien, le principe cardinal énoncé par le Code civil est le suivant :

> **C.c.Q., art. 1726** : Le vendeur est tenu de garantir à l'acheteur que le bien et ses accessoires sont, lors de la vente, exempts de vices cachés qui le rendent impropre à l'usage auquel on le destine ou qui diminuent tellement son utilité que l'acheteur ne l'aurait pas acheté, ou n'aurait pas donné si haut prix, s'il les avait connus.

Cette règle est bonifiée par l'existence d'une présomption d'existence et d'antériorité du vice en cas de détérioration prématurée du bien, lorsque l'acheteur fait affaire avec un vendeur professionnel :

> **C.c.Q., art. 1729** : En cas de vente par un vendeur professionnel, l'existence d'un vice au moment de la vente est présumée, lorsque le mauvais fonctionnement du

---

[112] Article 2100 C.c.Q.
[113] *J.E.G. Construction ltée c. Blanchard*, 1996 CanLII 4827 (NB CA).
[114] Québec (Province). Office de révision du code civil (1977). *Rapport sur le Code civil du Québec*, Montréal. Vol II, t. 2 « Commentaires », p. 757 et 763. Les articles 686 et 699 du projet de l'Office de révision du code civil (ORCC) consacraient cette idée.
[115] Québec (Province) (1993). *Commentaires du ministre de la Justice: le Code civil du Québec, un mouvement de société*, Québec, Gouvernement du Québec, p. 1321.
[116] *Dietrich v. Kola Building Movers Ltd.* (1984) 33 Sask. R. 173 (Sask. QB), précise clairement : « Having contracted to do the work it is no defence for the corporate defendant to claim that it exercised a degree of care and skill that could reasonably be expected of a building mover » (§ 13).

> bien ou sa détérioration survient prématurément par rapport à des biens identiques ou de même espèce; cette présomption est repoussée si le défaut est dû à une mauvaise utilisation du bien par l'acheteur.

Soulignons que les articles 1726 et 1729 ne concernent que les composantes fournies par l'entrepreneur ou le prestataire de service et ne se rapportent pas à l'ensemble de l'ouvrage ni au bon fonctionnement du bien appartenant déjà au client et qui a fait l'objet d'une réparation ou d'une amélioration. En *common law*, le *contractor* est tenu de fournir des biens de bonne qualité, adaptés aux fins pour lesquelles ils sont utilisés (*fitness for purpose* ou *good workmanship*)[117].

Le Code civil prévoit trois façons de déterminer le prix de l'ouvrage ou du service : celui-ci peut faire l'objet d'une estimation, d'un forfait ou être « établi en fonction de la valeur des travaux exécutés, des services rendus ou des biens fournis ». Les articles 2107, 2108 et 2109 fixent respectivement les spécificités de chacune de ces possibilités. Par exemple, dans le cadre d'un contrat à forfait, aucune des parties ne peut prétendre à une modification du prix du contrat sur la base des prestations fournies[118].

Une autre spécificité intéressante du contrat d'entreprise ou de service concerne les conditions liées à la réception de l'ouvrage ou du service. Le principe veut ici que le client ne soit pas tenu de payer le prix avant la réception de l'ouvrage. Il peut en outre retenir une partie du prix qu'il estime correspondre aux réparations et corrections nécessaires en cas de vice ou de malfaçons apparents[119]. En revanche, s'il n'émet aucune réserve lors de la réception et paie l'intégralité du prix, le client abandonne ses recours, sauf en ce qui a trait à des vices ou malfaçons non apparents[120].

De plus, le Code civil établit certaines responsabilités imputables à l'entrepreneur, l'architecte, l'ingénieur d'un ouvrage immobilier lorsque ceux-ci ont dirigé ou surveillé les travaux, ainsi qu'au sous-entrepreneur pour les travaux qu'il a exécutés. Ceux-ci sont :

- « solidairement tenus de la perte de l'ouvrage qui survient dans les cinq ans qui suivent la fin des travaux, que la perte résulte d'un vice de conception, de construction ou de réalisation de l'ouvrage, ou, encore, d'un vice du sol »[121].

- « tenus conjointement pendant un an de garantir l'ouvrage contre les malfaçons existantes au moment de la réception, ou découvertes dans l'année qui suit la réception »[122].

La notion de « perte » est interprétée largement par la jurisprudence. Il suffit d'établir que le vice a commencé à se manifester, et qu'il est suffisamment grave pour compromettre la solidité de

[117] Dans *Laliberté c. Blanchard* (1980) 31 NBR (2d) 275 (CA), la cour retient : « … the true view is that a person contracting to do work and supply materials warrants that the materials which he uses will be of good quality and reasonably fit for the purpose for which he is using them […] » (§11). Voir aussi *Double Dutch Construction Inc v Colwell*, 2012 NBQB 317, et l'analyse qu'en propose M. Heintzman : Heintzman, Thomas G. (2013). *Which Term Prevails In A Building Contract: The Specifications, Or A Warranty Of Fitness For Purpose ?* Récupéré le 5 juin 2013 de http://www.constructionlawcanada.com/building-contracts/which-term-prevails-in-a-building-contract-the-specifications-or-a-warranty-of-fitness-for-purpose/

[118] article 2109 C.c.Q.

[119] article 2111 C.c.Q.

[120] article 2113 C.c.Q.

[121] article 2118 C.c.Q.

[122] article 2120 C.c.Q.

l'ouvrage[123]. Tandis que la responsabilité pour la perte de l'ouvrage se situe dans la continuité du droit antérieur, la garantie pour les malfaçons a été introduite par le législateur québécois au moment de l'adoption du Code civil du Québec en 1991, afin d'offrir une meilleur protection au client. La durée d'un an « permet de vérifier la qualité de l'ouvrage par un certain usage, mais elle est suffisamment brève pour que l'on ne confonde pas la malfaçon et l'usure normale de la chose »[124].

La législation crée également une asymétrie au profit du client en ce qui a trait à la résiliation du contrat : alors que le Code civil permet au client de résilier unilatéralement le contrat même si son exécution a débuté[125], les conditions sont beaucoup plus strictes à l'égard du professionnel qui doit notamment invoquer un motif sérieux, ne pas agir à contretemps et faire « tout ce qui est immédiatement nécessaire pour prévenir une perte »[126].

Les règles générales du contrat d'entreprise ou de service en droit québécois permettent d'appréhender les principales obligations de l'entrepreneur ou du prestataire de services à l'égard du client, ainsi que les recours de ce dernier. Ces règles sont spécialement conçues pour régir ce type d'échanges, comme l'illustrent les dispositions spécifiques relatives aux ouvrages immobiliers (articles 2117 à 2124). Elles présentent l'avantage d'être relativement accessibles pour le consommateur, qui est en mesure d'appréhender leur application à sa situation.

Nous avons vu que l'interprétation large du contrat de service est à l'avantage du consommateur s'il souhaite se prévaloir de la LPC, mais que cette dernière lui offre une protection nettement insuffisante au plan des garanties. En revanche, le consommateur peut se prévaloir de la responsabilité découlant de la perte de l'ouvrage ou de la garantie contre les malfaçons; pour que s'appliquent ces garanties du Code civil, c'est une interprétation large du contrat d'entreprise qui le favorisa davantage. Afin que le consommateur soit protégé quelle que soit la qualification retenue, il conviendrait de bonifier les règles du Code civil ou de la LPC par l'ajout de garanties supplémentaires, ou par l'élargissement des garanties existantes, afin qu'elles visent notamment la prestation de services liés à un immeuble. Le renvoi aux garanties dans la vente devrait être remplacé par une garantie s'appliquant directement à la qualité des biens fournis par l'entrepreneur ou le prestataire de services, afin d'en faciliter l'accès pour le consommateur.

Plusieurs règles du droit civil trouvent leur pendant dans les règles générales de la *common law* relatives aux contrats de service et de construction. Les autres législateurs provinciaux n'ayant pas investi ce domaine, la *common law* tend à laisser libre cours à la liberté contractuelle, dont l'expérience démontre qu'elle n'est généralement pas favorable aux consommateurs. Une étude approfondie de la jurisprudence serait toutefois nécessaire pour permettre une étude comparative plus poussée.

---

[123] Beaudoin, Jean-Louis et Patrice Deslauriers (2007). *La responsabilité civile*, 7e éd., vol. II, Cowansville, Éditions Yvon Blais, no 2-272.
[124] Québec (Province) (1993), préc., note 115, p. 1332. Le projet de l'ORCC protégeait mieux le client, puisqu'il accordait à ce dernier 90 jours après la réception de l'ouvrage pour dénoncer les vices et malfaçons apparents (art. 690).
[125] article 2125 C.c.Q.
[126] article 2126 C.c.Q.

2.3. Les règles et recours disponibles dans le contexte d'une action devant la cour des petites créances : la question de l'accès au droit

Deux remarques principales peuvent être faites suite à la présentation des régimes juridiques provinciaux applicables aux litiges de construction : d'une part, les règles existantes sont relativement nombreuses et complexes et d'autre part, elles sont réparties dans divers corpus. En conséquence, il n'existe aucun régime de protection clair auquel les consommateurs peuvent se référer en cas de problème et il est alors nécessaire d'établir les différentes qualifications juridiques qui s'appliquent à un contrat donné pour répertorier l'ensemble des recours invocables.

Si les juristes professionnels sont fréquemment confrontés à ce type de situations, ils sont également formés pour y faire face. Or, dans le cadre de cette étude, cela fait naître un paradoxe majeur : alors que les Cours des petites créances sont pensées pour permettre aux citoyens d'agir seuls, comment le consommateur peut-il envisager une telle action s'il ne peut avoir aisément accès au droit supposé le protéger ?

Par définition, la *common law* repose essentiellement sur des règles non écrites issues de la jurisprudence, un citoyen ordinaire aura donc du mal à prendre connaissance de ces règles et à bien préparer sa cause devant une Cour des petites créances. Malheureusement, les lois de protection des consommateurs adoptées dans les provinces de *common law* ne lui facilitent pas vraiment la tâche, comme le fait remarquer Simons à propos de la loi ontarienne : « One of the most confusing parts of using the Consumer Protection Act (CPA) is determining the rules that apply to your situation ». Et l'auteur d'insister : « In fact, sometimes one fact situation can fall into two 'form' categories that can conflict with each other! »[127]. Le guide sur la protection du consommateur développé par le *Law Students' Legal Advice Program* en Colombie-Britannique[128] est tout aussi édifiant : destiné à des étudiants en droit, il ne comporte pas moins de 42 pages pour orienter ses destinataires à travers le système de protection des consommateurs en vigueur dans la province.

Le système québécois qui repose quant à lui sur le droit civil ne s'avère pas plus simple. Bien que le Code civil rassemble la plupart des règles applicables aux contrats de construction et de rénovation au sein d'un même chapitre régissant le contrat d'entreprise ou de service, nous avons vu que ces dispositions renvoient aux règles de la vente en ce qui concerne les garanties concernant les biens fournis par l'entrepreneur ou le prestataire de service. La portée exacte de ce renvoi n'est pas facile à déterminer pour un juriste d'expérience, encore moins pour un consommateur.

Qui plus est, la mise en œuvre de la *Loi sur la protection du consommateur* s'avère particulièrement complexe dans le domaine de la construction. En plus de distinguer certains contrats selon des secteurs économiques précis et d'autres en fonction de leur forme, lorsqu'elle s'intéresse nommément au domaine de la construction et de la rénovation domiciliaire, c'est pour l'exclure en partie de l'application de la loi [129]! Il va sans dire que cette exclusion fait l'objet d'exceptions et d'aménagements divers en plus d'être formulée de manière alambiquée.

---

[127] Shield, Simon (2010), préc., note 93.

[128] Law Students' Legal Advice Program (2011). « Consumer Protection », dans LSLAP (dir.), *LSLAP Manual. U.B.C. Law Students' Legal Advice Manual* 35 e éd, Vancouver, p. 9:1-42. Récupéré de http://www.lslap.bc.ca/main/?Manual_download

[129] LPC, article 6.

Dans la continuité des défis présentés précédemment concernant l'accès à la justice, on ne peut que constater l'importance des efforts à fournir pour garantir l'accès au droit, complément indispensable de l'accessibilité au système judiciaire.

Cette difficulté ressort encore plus clairement de la prochaine section, qui présente la démarche que nous avons suivie pour délimiter la portée de notre étude.

2.4. La délimitation de l'étude: démonstration de l'articulation complexe du droit québécois dans le domaine de la construction

Pour réaliser l'étude empirique sur l'utilisation de la Cour des petites créances par les consommateurs aux prises avec des problèmes liés au domaine de la construction, il nous a fallu définir avec précision le corpus de notre étude. Pour ce faire, nous avons tenu compte à la fois des catégories juridiques pertinentes en droit québécois et de la mission particulière de l'ACQC qui est de défendre les intérêts des consommateurs principalement dans le domaine de la construction et de la rénovation domiciliaire.

2.4.1. La nature du contrat

Le premier critère de sélection des décisions s'articule autour du contrat d'entreprise ou de service, tel que défini par les articles 2098 et suivants du Code civil. La présence d'un tel contrat est déterminante dans le choix des décisions intégrées dans le corpus de jurisprudence.

> **C.c.Q., art. 2098** : Le contrat d'entreprise ou de service est celui par lequel une personne, selon le cas l'entrepreneur ou le prestataire de services, s'engage envers une autre personne, le client, à réaliser un ouvrage matériel ou intellectuel ou à fournir un service moyennant un prix que le client s'oblige à lui payer.
>
> **C.c.Q., art. 2099** : L'entrepreneur ou le prestataire de services a le libre choix des moyens d'exécution du contrat et il n'existe entre lui et le client aucun lien de subordination quant à son exécution.
>
> **C.c.Q., art. 2100** : L'entrepreneur et le prestataire de services sont tenus d'agir au mieux des intérêts de leur client, avec prudence et diligence. Ils sont aussi tenus, suivant la nature de l'ouvrage à réaliser ou du service à fournir, d'agir conformément aux usages et règles de leur art, et de s'assurer, le cas échéant, que l'ouvrage réalisé ou le service fourni est conforme au contrat.
> Lorsqu'ils sont tenus du résultat, ils ne peuvent se dégager de leur responsabilité qu'en prouvant la force majeure.

Dans le cadre de cette étude, c'est la nature du contrat qui prévaut et non son objet. Il ne suffit donc pas que l'affaire porte sur une toiture par exemple pour qu'elle soit incluse dans le corpus. Si le litige oppose le consommateur au fabricant de bardeaux qui sont jugés défectueux, ce sont les garanties liées au contrat de vente qui entrent en cause, et non celles associées au contrat d'entreprise. En revanche, toute cause traitant de vice caché ne sera pas automatiquement rejetée, puisque la garantie de qualité des biens constitue également une obligation liée au contrat d'entreprise ou de service.

Pour autant, la seule présence d'un tel contrat ne suffit pas à établir le corpus de jurisprudence. Encore faut-il que l'une des parties au litige soit un consommateur.

2.4.2. L'identification du consommateur

En droit québécois, le consommateur est défini *a contrario*. On peut regretter que la *Loi de protection du consommateur* et le Code civil ne posent pas les mêmes limites eu égard à ce que n'est pas un consommateur (1.2.1). Dans certains cas, cette distinction peut porter à confusion, comme l'illustre la situation des propriétaires d'immeuble à revenus (1.2.2). Dans le cadre de cette recherche, la définition du Code civil répondait mieux à nos objectifs (1.2.3).

2.4.2.1. Deux définitions distinctes pour établir ce que n'est pas un consommateur

De prime abord, la notion de consommateur ne semble pas poser problème, d'autant plus que la LPC en propose une définition apparemment claire, opposant le consommateur au commerçant :

> **LPC, art. 1e)** : «consommateur»: une personne physique, sauf un commerçant qui se procure un bien ou un service pour les fins de son commerce.

Pour autant, la LPC ne définit pas la notion de commerçant. Il semble toutefois que celle établie par Nicole L'Heureux soit largement acceptée :

> La qualité de commerçant qui exerce des actes de commerce nécessite la présence de trois éléments. Le premier consiste dans l'intention de spéculer pour obtenir un profit. Le deuxième réside dans le caractère de permanence de l'activité, sans qu'il s'agisse nécessairement de l'activité principale ni même unique de l'opérateur. L'activité doit cependant s'exercer de façon habituelle plutôt qu'occasionnelle. Le troisième exige que l'acte de commerce soit conclu à titre personnel, puisque le commerçant est "un travailleur indépendant qui agit dans son intérêt personnel" excluant ainsi la notion de salarié et l'acte posé par un mandataire »[130].

Le Code civil définit également le contrat de consommation, mais, « si cette définition reprend plusieurs éléments de la définition de la *Loi sur la protection du consommateur*, elle s'en éloigne sur certains points »[131]. Parmi ceux-ci, Moore souligne que l'article 1384 « ne fait plus référence à la notion de commerçant mais plutôt à celle d'entreprise »[132], définie à l'article 1525 du Code civil.

[130] L'Heureux, Nicole et Marc Lacoursière (2011), préc., note 104, p. 49 (soulignements ajoutés). Cette définition a été reprise par la jurisprudence, voir *infra*.
[131] Moore, Benoît (2008). « Sur l'avenir incertain du contrat de consommation », *Les Cahier de Droit*, vol. 49, no 1, p. 12.
[132] *Id*

> **C.c.Q., art. 1384** : Le contrat de consommation est le contrat dont le champ d'application est délimité par les lois relatives à la protection du consommateur, par lequel l'une des parties, étant une personne physique, le consommateur, acquiert, loue, emprunte ou se procure de toute autre manière, à des fins personnelles, familiales ou domestiques, des biens ou des services auprès de l'autre partie, laquelle offre de tels biens ou services dans le cadre d'une entreprise qu'elle exploite.
>
> **C.c.Q., art. 1525, al. 3** : Constitue l'exploitation d'une entreprise l'exercice, par une ou plusieurs personnes, d'une activité économique organisée, qu'elle soit ou non à caractère commercial, consistant dans la production ou la réalisation de biens, leur administration ou leur aliénation, ou dans la prestation de services.

Cette double définition ne va pas sans poser de problème. En effet, le contrat de consommation peut être celui conclu par un consommateur avec un commerçant (dans le cadre de la LPC) ou avec toute personne réputée exploiter une entreprise (selon le Code civil). Il serait donc possible qu'un même contrat soit qualifié de contrat de consommation par le Code civil et non par la LPC[133]. Le cas des propriétaires d'immeubles à revenus illustre cette situation.

2.4.2.2. Le sort des propriétaires d'immeubles à revenus

Il est intéressant de constater que les articles 1 e) de la LPC et 1384 du Code civil ont tous deux eu à être précisés par la jurisprudence afin notamment de qualifier le propriétaire d'immeuble à revenus. Cette question est particulièrement pertinente pour notre étude puisque nous avons plusieurs fois été confrontés à des affaires impliquant ce type de propriétaire. Si les critères retenus nous amenaient nécessairement à exclure un restaurateur à son compte, il pouvait paraître incohérent d'inclure en revanche un propriétaire de plusieurs immeubles à revenus, le premier étant sous divers aspects plus comparable au consommateur type que le second.

En matière de droit de la consommation, la qualification de commerçant n'a pas été retenue à l'égard d'acheteurs « d'une unité de copropriété dans un but d'investissement », le juge ayant souligné qu'il s'agissait d'une première démarche de ce type pour les demandeurs[134]. En conséquence, il manquait le caractère de permanence de l'activité tel qu'établi par Nicole L'Heureux pour définir la notion de commerçant.

Les critères retenus dans le cadre de la définition de l'entreprise sont différents. La jurisprudence de principe, plus ancienne, est ici *Belinco Developpements Inc. c. Bazinet*[135]. En l'espèce, M. Bazinet était propriétaire d'un immeuble à logements qui avait fait l'objet d'une hypothèque légale par Belinco Developpements Inc. suite au non paiement de travaux de

---

[133] Voir la discussion de Moore à ce sujet : Moore, Benoît (2008), préc., note 131, p.13-14. L'auteur y voit d'ailleurs la constitution d'un double corpus du droit de la consommation qui présente un risque de dilution du droit contractuel de la consommation.

[134] *Ouellet c. Edifice St Jacques inc.*, 2008 QCCS 4253. Cette décision confirme l'interprétation faite dans l'affaire *Chamberland c. Construction Roland Bédard inc.*, 2007 QCCS 541 : « La proposition d'investissement effectuée par Chamberland et Martel était unique et en dehors de leur champ habituel de profession. En effet, Chamberland est psychiatre et bien que Martel travaille dans le domaine de la rénovation domiciliaire, il n'est pas un "commerçant" d'immeubles à revenus ». (§49). La Cour d'Appel n'a pas remis en cause cette interprétation par la suite : *Construction Roland Bédard inc. c. Chamberland*, 2008 QCCA 1810. Voir Bourassa, Sylvie A. (2013). *Loi sur la protection du consommateur et règlement d'application. Consumer Protection Act and Regulation Respecting its Application*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, p.4.

[135] *Belinco Developpements Inc. c. Bazinet*, [1996] RJQ 1390.

rénovation. M. Bazinet s'opposait à la vente de son immeuble comme bien d'une entreprise, considérant qu'il n'en exploitait pas une.

Dans cet arrêt, le tribunal s'étend longuement sur la notion d'entreprise à travers différentes études doctrinales ainsi qu'en revenant sur les intentions du législateur. Il semble assez clair que le Code civil du Québec entend remplacer « globalement la notion de commerce et les notions dérivées d'actes de commerce et de commerçant, par exemple, car celle d'entreprise »[136]. En définitive, la Cour retient plusieurs critères énoncés par la doctrine pour identifier la présence d'une entreprise. Auget résume ainsi les conclusions du juge :

> Enfin, le juge conclut que l'immeuble est en lui-même un élément d'actif qui est utilisé dans le cadre d'une entreprise. Bazinet fait des gestes répétés, fréquents et usuels dans le but de maximiser ses revenus de location, comme la signature de baux, la perception de loyers, des contrats de rénovation et l'utilisation de personnel. Il a une clientèle et ce sont ses locataires. Il retire un bénéfice économique de ses efforts. Il y a donc exploitation d'une entreprise[137].

Plusieurs auteurs ont rapidement constaté l'impact de ce changement sur la qualification des administrateurs d'immeubles, dont Me Vachon qui y voit un « bouleversement du droit des transactions immobilières »[138]. Les auteurs semblent en premier lieu s'accorder sur le fait qu'un propriétaire de duplex ne saurait en principe être réputé exploiter une entreprise ; une position qui explique celle adoptée par la Cour du Québec en 2003 lorsqu'elle estime que « le fait de qualifier d'exploitation d'entreprise la gestion d'un seul logement par la propriétaire d'un duplex, qui habite l'autre logement, soulève une question controversée et d'intérêt général »[139].

Pour autant, conclure sur la base du nombre de logements d'un immeuble à l'existence ou non d'une entreprise est hasardeux. La doctrine, tout comme le tribunal dans cette affaire retiennent l'« approche individualisée tenant compte du cas particulier sous étude »[140].

2.4.2.3. Le choix de la définition de l'entreprise plutôt que du commerçant

Dans le cadre de la présente recherche, nous avons choisi de retenir la notion d'entreprise du Code civil. Dans un premier temps, il y a lieu de souligner que ces questionnements ne sont pas propres à notre recherche, mais participent au contraire d'une réflexion plus large engagée par les spécialistes du droit de la consommation. L'Heureux et Lacoursière proposent une analyse détaillée de la teneur actuelle des débats[141]. Outre les propositions faites pour redéfinir le sens donné au consommateur, les auteurs soulignent « l'archaïsme de la théorie de la commercialité »[142] qui fonde la définition du commerçant (conduisant notamment à exclure les artisans et les agriculteurs), lui préférant celle d'entreprise. Un changement qui avait, semble-t-il, déjà été envisagé lors de la réforme du Code civil.

---

[136] *Id.*, citant le Ministère de la Justice, en référence, note 11.
[137] Auger, François (2002). « Analyse du concept d'entreprise », dans *L'harmonisation de la législation fédérale avec le droit civil québécois et le bijuridisme canadien - Recueil d'études en fiscalité*, Montréal, Association de planification fiscale et financière et Ministère de la justice du Canada, p. 4:13. En ligne : www.apff.org/uploads/PDF/Bijuridisme/HARMONISATION_RECUEIL-2002/FRANCAIS/harmonisation_legislation_fed_2002.pdf. Le tribunal précise ces éléments juste avant l'énoncé des motifs de la décision.
[138] *Id.*, citant Patrice Vachon, en référence, note 18.
[139] *Vallée c. Chabot*, 2003 QCCQ 4894.
[140] *Belinco Developpements Inc. c. Bazinet*, [1996] RJQ 1390.
[141] L'Heureux, Nicole et Marc Lacoursière (2011), préc., note 104, p.47 à 58.
[142] Id., p.58.

Retenir la définition de la LPC pourrait conduire à un traitement inéquitable des causes, puisqu'il serait difficile, sur cette base, d'exclure certains propriétaires et d'en conserver d'autres en tant que consommateur. La définition du Code civil, grâce à son interprétation plus moderne et moins restrictive répond mieux aux besoins de notre étude. Les indications fournies dans la transcription de chaque affaire nous permettent également de prendre position de façon plus rigoureuse. Ainsi, lorsque le contenu de la décision permet d'établir assez clairement que le client exploite une entreprise de location de logements, nous avons choisi de l'exclure[143].

2.4.3. Le domaine de la construction

Cet aspect est sans aucun doute celui sur lequel il a été le plus difficile de statuer, tant les marges peuvent être floues quant à ce qui relève ou non du « domaine de la construction ». Ainsi, de nombreuses lois en proposent des définitions plus ou moins restrictives, telle la *Loi sur le bâtiment*[144], l'ancienne *Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs en construction*[145], la *Loi sur les relations de travail, la formation professionnelle et la gestion de la main d'œuvre dans l'industrie de la construction*[146] ou encore la *Loi sur la protection du consommateur*. Cette dernière ne définit pas explicitement la construction, mais, par déduction, elle en fixe certaines limites de par les exclusions non en vigueur de l'article 6.

[143] Par exemple : *Sidelnikov c. Ovcharenko*, 2011 QCCQ 9916 ou *Delvigne c. Pérusse,* 2011 QCCQ 410.
[144] L.R.Q., c B-1.1
[145] L.R.Q., c Q-1
[146] L.R.Q., c R-20

2.4.3.1. Des définitions légales variables adaptées aux objectifs visés

> ***Loi sur le bâtiment*, art. 9** : Pour l'application de la présente loi, sont assimilés à des travaux de construction les travaux de fondation, d'érection, de rénovation, de réparation, d'entretien, de modification ou de démolition.
>
> ***Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs en construction*, art. 1a)** : Dans la présente loi, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par:
> «travaux de construction»;
> a) «travaux de construction»: les travaux de fondation, d'érection, d'entretien, de rénovation, de réparation, de modification et de démolition de bâtiments et d'ouvrages de génie civil exécutés sur les lieux mêmes du chantier et à pied d'œuvre, y compris les travaux préalables d'aménagement du sol;
>
> ***Loi sur les relations de travail, la formation professionnelle et la gestion de la main d'œuvre dans l'industrie de la construction*, art. 1f)** : «construction»: les travaux de fondation, d'érection, d'entretien, de rénovation, de réparation, de modification et de démolition de bâtiments et d'ouvrages de génie civil exécutés sur les lieux mêmes du chantier et à pied d'œuvre, y compris les travaux préalables d'aménagement du sol;
>
> En outre, le mot «construction» comprend l'installation, la réparation et l'entretien de machinerie et d'équipement, le travail exécuté en partie sur les lieux mêmes du chantier et en partie en atelier, le déménagement de bâtiments, les déplacements des salariés, le dragage, le gazonnement, la coupe et l'émondage des arbres et arbustes ainsi que l'aménagement de terrains de golf, mais uniquement dans les cas déterminés par règlements;

Nous avons déjà mentionné les difficultés d'interprétation de l'article 6 de la LPC. Le législateur envisageait à l'origine l'adoption d'une loi spécifique aux biens immobiliers qui aurait notamment justifié l'entrée en vigueur du paragraphe d) de l'article 6[147]. On peut donc en déduire qu'il n'était pas dans l'intention du législateur de restreindre la protection du consommateur de biens immeubles. L'interprétation jurisprudentielle de la notion de construction dans l'affaire *Systèmes Techno-Pompes inc. c. La Manna*[148], confirme cette position[149] :

[147] L'Heureux, Nicole et Marc (2011), préc., note 104, p.43, note 106. Dans *Systèmes Techno-Pompes inc. c. La Manna,* 1993 QCCA 4388, le juge précise également : « Dans l'attente de l'adoption de la future loi touchant le domaine immobilier, le législateur a prévu à l'article 363, que le Gouvernement pourra retarder la mise en application de certaines dispositions. C'est ainsi que les alinéas c) et d) de l'article 6 ne sont pas entrés en vigueur ».

[148] *Systèmes Techno-Pompes inc. c. La Manna*, 1993 QCCA 4388.

[149] Un récent jugement de la Cour d'Appel confirme les conclusions de *La Manna* eu égard à l'exclusion des contrats concernant la construction d'un immeuble : *Diamantopoulos c. Construction Dompat inc.*, 2013 QCCA 929.

> Dans le contexte particulier de la Loi sur la protection du consommateur, l'article 6d) même non en vigueur incite à établir une distinction entre les expressions construction d'un immeuble et prestation d'un service pour la réparation, l'entretien et l'amélioration d'un immeuble et à ne pas rechercher dans d'autres lois […] le sens du mot construction.

La démonstration se poursuit sur la base des conclusions du juge Meyer rendues dans une décision plus ancienne[150] :

> I do not feel, as counsel for the appellant does, that one must give to the word "construction" in section 6 (b) the same meaning as is given to the words "construction work" in the Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs de construction, ch. Q-1 of the Revised Statute of Quebec, in which repair and renovation are included in the definition of construction work for the purpose of that Act.

Cette interprétation de la LPC a permis en l'espèce de confirmer l'assujettissement à la LPC des « contrats mixtes de vente de biens mobiliers et de fourniture de services, même si ces biens sont destinés à être ultérieurement incorporés à un immeuble »[151]. L'achat et l'installation d'une thermopompe constitue l'exemple type d'un tel contrat.

2.4.3.2. Le choix d'une définition large et inclusive

Quoi qu'il en soit, et malgré l'interprétation extensive de la LPC, s'appuyer sur ses dispositions nous aurait amené à exclure toutes les causes liées à la construction d'un immeuble, comme les travaux d'excavation par exemple[152]. Bien que cette hypothèse ait d'abord été envisagée[153], elle a finalement été écartée en raison des buts poursuivis par la recherche ainsi que de la mission de notre organisme. Afin d'adopter une approche la plus inclusive possible, nous avons choisi de considérer tout litige se rapportant à la construction, la modification ou l'ajout fait à une propriété, excluant la construction d'un bâtiment entièrement neuf.

Le choix du terme « propriété » nous a permis par exemple de considérer les services d'arpentage en vue de construire[154], l'émondage des arbres[155], l'aménagement paysager[156] ou encore le pavage extérieur[157]. L'interprétation large des activités entrainant une modification ou un ajout nous a également permis de considérer l'installation d'un système de sécurité[158] et les services fourmis par un décorateur d'intérieur[159]. À l'instar de l'arpentage, la fourniture de services ayant pour objectif la construction, la modification ou l'ajout à une propriété a été

[150] La citation est tirée de *Metropolitan Home Services and Home Improvement Ltd. c. La Reine, C.S. district de Richelieu*, 765-36-000003-84.
[151] Voir L'Heureux, Nicole et Marc Lacoursière (2011), préc., note 104, p.43 et 44.
[152] Id., incluant la note 108.
[153] Ce qui explique notamment le choix initial des décisions lors des tests de mots-clés, voir *infra*.
[154] *Dubé c. Groupe Giroux Arpenteurs géomètres*, 2011 QCCQ 1239.
[155] *Janecek c. Bousada*, 2011 QCCQ 7676.
[156] *Giguère c. Jobin*, 2011 QCCQ 12651.
[157] *Brunet c. Pavages Farinelli inc*., 2011 QCCQ 2686.
[158] *Sécurité Big Brother c. Lisio,* 2011 QCCQ 2546.
[159] *Labonté c. Centre de peinture Multicolore inc.*, 2011 QCCQ 11204.

considérée: les services rendus par un architecte dans l'un de ces objectifs ont été inclus dans le corpus étudié[160].

2.4.3.3. Un test en trois points pour sélectionner les décisions pertinentes

En définitive, le tri des décisions a été effectué sur la base d'un test en trois étapes, chaque élément du test reprenant les définitions présentées précédemment.

Encadré 1 : Test élaboré pour la sélection des décisions

1°) L'UNE DES DEUX PARTIES EST-ELLE UN CONSOMMATEUR ?
2°) LE LITIGE CONCERNE T-IL LE DOMAINE DE LA CONSTRUCTION ?
3°) LES PARTIES SONT-ELLES LIÉES PAR UN CONTRAT D'ENTREPRISE OU DE SERVICE ?

***

Les recherches menées pour définir les critères de sélection de la jurisprudence témoignent de la complexité du droit à l'égard des contrats conclus dans le domaine de la construction et de la rénovation résidentielle. Rappelons que ces observations sont d'autant plus regrettables que ce domaine concentre une part importante des litiges de consommation[161]. La situation québécoise est en outre particulièrement complexe en raison du traitement singulier de ces contrats par la *Loi sur la protection du consommateur*, d'une part et par le dédoublement du droit de la consommation entre cette loi et le Code civil.

Dans un tel contexte, il est somme toute assez illusoire d'attendre d'un consommateur engagé dans un litige aux petites créances qu'il navigue entre les différentes règles, en comprenne les nuances et les subtilités et invoque celles qui seront le mieux adaptées à sa situation. Surtout, cette tâche n'est pas la seule qui l'attend puisqu'il doit en outre rassembler toute l'information nécessaire sur la Cour des petites créances et son fonctionnement afin de suivre les impératifs de la procédure. Heureusement, sur ce point, les outils mis à la disposition des citoyens semblent mieux adaptés.

[160] Ce choix était d'autant plus pertinent que l'architecte, l'entrepreneur et l'ingénieur sont responsables solidairement pendant cinq ans de la perte de l'ouvrage en vertu de l'article 2120 du Code civil.

[161] Pour rappel, le domaine de la construction compte parmi les dix plus importants sujets de plainte des consommateurs.

3. Comment se préparer pour aller en Cour? Les informations fournies aux consommateurs

Malgré la relative accessibilité des Cours des petites créances et les différentes stratégies mises en œuvre par les gouvernements pour assurer une certaine simplification de la procédure, être impliqué dans un litige dont le règlement doit se faire par un processus judiciaire reste une expérience marquante et délicate pour la plupart des consommateurs. Qu'ils initient la démarche en étant demandeur au procès où qu'ils soient appelés à se défendre contre une action, les consommateurs doivent s'impliquer dans le processus, appréhender et comprendre le fonctionnement de la justice et faire valoir leurs arguments dans le cadre des règles établies.

Afin de les y aider, et conformément à l'esprit même de la Cour des petites créances, divers organismes gouvernementaux sont mobilisés pour présenter, vulgariser et diffuser les informations relatives au fonctionnement de ces Cours et aux différentes étapes à suivre pour cheminer à travers le système judiciaire.

Dans le cadre de cette étude, il est apparu pertinent de recenser ces sources d'information et d'en faire une présentation critique. Favorisent-elles réellement l'autonomie des consommateurs devant les Cours des petites créances, en accord avec le principe du *Do-it-yourself?* Après avoir présenté les principales sources Internet mises à la disposition du public et résumé leur contenu (3.1), nous en relèverons les éléments marquants (3.2).

3.1. Recension des sources d'information Internet sur les Cours des petites créances

3.1.1. Alberta

- Alberta Courts. *Civil (Small Claims Court)*, <www.albertacourts.ab.ca/ProvincialCourt/CivilSmallClaimsCourt/tabid/96/Default.aspx>

Portail d'accueil de la Cour des petites créances de l'Alberta, les citoyens sont appelés à naviguer à travers les nombreuses pages proposées pour prendre connaissance des principes de base de la Cour et du cheminement des réclamations ; en plus d'avoir accès à différents formulaires et publications, ils sont notamment invités à évaluer les alternatives au processus judiciaire ainsi qu'à valider la recevabilité de leur cause. La médiation est également valorisée à travers une page d'information spécifique, une vidéo et une possibilité de contact direct avec le service de médiation. Malgré la richesse des informations fournies, on peut néanmoins regretter le formalisme du site dans son ensemble.

- Alberta Justice. *Civil claims / collecting your judgement – Alberta Justice*, < http://justice.alberta.ca/programs_services/civil/Pages/claims_collecting.aspx?WT.svl=programs >

Plus convivial que le précédent, le site du Ministère de la Justice présente également le processus judiciaire devant la Cour des petites créances. Il s'agit toutefois d'une plateforme d'accueil qui redirige les citoyens vers les autres sources d'information, avec un lien vers le site « albertacourts.ab.ca » ou encore la video préparée par la division Alberta de l'association du Barreau Canadien.

- Canadian Bar Association-Alberta. *A Successful Day in Court : How to Present or Defend Your Civil Claim*, video en ligne, 6:15min < http://video.cba.org/alberta/SmallClaims_100.wmv >

Ce document audiovisuel offre aux citoyens une approche moins formelle de la Cour des petites créances et leur permet de comprendre en peu de temps les principales règles de fonctionnement.

3.1.2. Colombie Britannique

- Government of British Columbia, Ministry of Justice. *Small Claims*, < www.ag.gov.bc.ca/courts/small_claims/index.htm >

Il s'agit du portail de la Cour des petites créances en Colombie Britannique. À Partir de cette page, les consommateurs ont accès à une toute une gamme d'information, incluant les lois et règlements applicables, ainsi que huit guides d'information :

- What is small claims court ?
- Making A Claim
- Replying to a Claim
- Serving Documents
- Getting Ready for Court
- Getting Results
- Mediation Program for Claims Up to $10,000
- Mediation for Claims Between $10,000 et $25,000

En plus de proposer l'ensemble des formulaires en ligne, le site offre pour plusieurs d'entre eux un outil interactif pour guider les citoyens au moment de les compléter. Le ministère renvoie enfin au site Internet développé par la Justice Education Society.

- Justice Education Society. Small Claims BC, < www.smallclaimsbc.ca/ >

Ce site est particulièrement complet. Il permet aux consommateurs de prendre connaissance des différentes procédures en fonction du lieu où ils intenteront leur action. Des videos sont mises en ligne pour expliquer chaque étape de la procédure (mediation, trial conference, trial, etc.). Toute l'information pertinente est rassemblée dans ce site qui offre enfin de nombreux liens vers des guides et des notes d'informations. Développé par un organisme à but non lucratif disposant d'une solide expérience dans la promotion de l'accès à la justice, ce site est pensé pour être convivial et adapté à un très vaste public, avec une approche résolument moderne, comme l'illustre l'assistant virtuel qui guide le visiteur tout au long de sa visite. Un tel site apparaît néanmoins indispensable compte tenu de la complexité des processus devant les différentes Cours des petites créances dans cette province suite à la mise en place de divers projets pilotes.

- Provincial Court of British Columbia. Small Claims Matters, < www.provincialcourt.bc.ca/types-of-cases/small-claims-matters >

Le site de la Cour provinciale de Colombie Britannique présente également le fonctionnement de la Cour des petites créances et propose notamment des liens vers les lois et règlements pertinents. Il permet également de prendre connaissance de toutes les directives du Président de la Cour.

3.1.3. Île du Prince Édouard

- Unrepresented Parties – Procedure to be Followed in Court, < www.gov.pe.ca/photos/original/smallclaims.pdf >

Ce document est le seul que nous ayons recensé pour guider les citoyens à travers le processus de la Cour des petites créances sur l'Île du Prince Édouard. Très bref, ce document de cinq pages présente les grandes lignes de la procédure. Il s'agit plutôt, comme le précise le document, d'une liste d'instructions à suivre et non d'un guide pour éventuellement aider un citoyen à mieux se préparer.

3.1.4. Manitoba

- Manitoba Courts. Small claims, « Court of Queen's Bench SMALL CLAIMS DIVISION, Information Sheet », < www.manitobacourts.mb.ca/faq/faq_small_claims.html >

Cette page web constitue une source d'informations pertinentes sur le fonctionnement de la Cour des petites créances du Manitoba. Les citoyens peuvent y trouver des renseignements généraux sur le déroulement de la procédure, les frais à débourser pour intenter une action, les différents lieux où déposer une demande. Surtout, huit listes de vérifications (*checklists*) sont proposées pour aider les citoyens à préparer leur cause, et effectuer les différentes étapes liées à une action en justice devant la Cour :

- Claimants
- Defendants
- Service of documents
- Preparing for the hearing
- The hearing
- Appealing the decision
- Collecting on your judgement
- Sample claim/counterclaim

3.1.5. Nouveau-Brunswick

- PLEIS-NB, *Public Legal Education and Information Service. Civil and Family Courts*. Publications, < http://www.legal-info-legale.nb.ca/en/civil_and_family_courts >

Cet organisme à but non lucratif a préparé un guide fonctionnel à l'intention des usagers de la Cour qui leur fournit toute l'information nécessaire pour comprendre les procédures. Le site contient également les informations relatives au traitement de certaines créances avant la réintroduction de la Cour des petites créances. Il s'agit toutefois de la seule source de renseignements que nous ayons répertorié pour cette province.

3.1.6. Nouvelle-Écosse

- The courts of Nova Scotia. *The Courts of Nova Scotia, Small Claims Court,* « General Information », < www.courts.ns.ca/smallclaims/cl_info.htm >

Le portail d'accueil des cours de la Nouvelle Écosse comporte un onglet spécifique pour la Cour des petites créances, à partir duquel les citoyens ont accès à de nombreuses informations : ils peuvent évaluer la recevabilité de leur demande, prendre connaissance des frais de justice ainsi que des lois et règlements applicables. La liste des cours est également disponible ainsi que certains jugements. Les citoyens sont également invités à agir seul en consultant la trousse élaborée par le Ministère de la Justice. Celle-ci donne notamment accès à un site Internet

interactif qui permet aux citoyens de remplir les différents formulaires. Ils peuvent également consulter une brochure d'information, un guide pour les créanciers ou encore se renseigner sur la procédure d'assignation.

Il semble que toute la documentation disponible soit accessible à partir de ces pages.

3.1.7. Ontario

- Ministry of the Attorney General, *Small Claims Court*, < www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/courts/scc/ >

Ce site est très complet et propose de nombreuses pages d'informations sur les Cours des petites créances. On y trouve notamment un lien vers huit guides orientant les citoyens à travers les procédures établies

- What is Small Claims Court ?
- Guide to Making a Claim
- Guide to Replying to a Claim
- Guide to Serving Documents
- Guide to Motions and Clerk's Order
- Guide to Getting Ready for Court
- Guide to Fee Schedules
- After Judgement – Guide to Getting Results

De plus, trois brochures sont également disponibles qui proposent des pamphlets et présentent le déroulement du procès selon que la demande est contestée ou non.

- Small Claims Court Brochures
- Small Claims Court Stages – Defended Claim
- Small Claims Court Stages – Undefended Claim

Le Ministère a également développé un assistant interactif pour aider les citoyens à compléter les formulaires : https://formsassistant.ontariocourtforms.on.ca/Welcome.aspx?lang=en

- Bibliothèque des Juges. *Small Claims Court*, Guide des tribunaux de l'Ontario, < www.ontariocourts.ca/scj/en/scct/ >

Le site de la Cour supérieur fournit également des informations sur la Cour des petites créances. Comme en Colombie-Britannique, il s'agit avant tout d'informations factuelles sur les juges en fonction, les règles de fonctionnement et les formulaires, etc. Les citoyens sont également redirigés vers le site du Ministère.

3.1.8. Québec

- Justice Québec. Les petites créances, < www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/generale/creance.htm >

Cette page offre une présentation très détaillée de l'ensemble de la procédure devant la Cour des petites créances, de la mise en demeure à l'exécution du jugement. Les citoyens peuvent prendre connaissance des règles de recevabilité et de dépôt d'une demande ainsi que des options laissées au défendeur. Ils sont également guidés à travers le déroulement de l'audience et sont informés des différentes procédures en vigueur concernant l'exécution du jugement. La

médiation est également présentée et des capsules vidéos sur ce sujet ont été crées. D'autres capsules sont également disponibles pour aider les consommateurs à remplir les formulaires.

Une autre page du site du Ministère de la justice présente les différents frais de justice liés aux petites créances :
http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/generale/tarifs.htm#Anchor-Creances

On peut toutefois regretter l'absence de liens vers d'autres sources d'informations, telles que le guide préparé par le Ministère en partenariat avec l'Association du Jeune Barreau de Montréal ou encore le site Éducaloi.

- Réseau juridique du Québec (2002), *Guide des petites créances* (2e édition), < http://www.avocat.qc.ca/public/iipcreances.htm >

Cette page propose un guide particulièrement complet pour appuyer les consommateurs dans leurs démarches. Il présente toutes les étapes de la procédure, explique le vocabulaire juridique, offre des exemples concrets de litiges types, explique les règles de preuve, propose des modèles de lettres de mise en demeure, etc.

- Educaloi, *Division des petites créances – Cour du Québec – Educaloi*, < www.educaloi.qc.ca/cotecour/cour_quebec/division_petites_creances/ >

Organisme spécialisé dans la vulgarisation de l'information, Éducaloi propose une approche différente de la Cour des petites créances, plus concrète, tout en reprenant les informations présentées dans les sites précédents. Il s'agit probablement de la porte d'entrée la plus accessible aux citoyens pour appréhender leurs droits et les moyens de les faire valoir devant la Cour des petites créances.

3.1.9. Saskatchewan

- Courts of Saskatchewan, *Courts of Saskatchewan*, « Provincial Court », < http://www.sasklawcourts.ca/index.php/home/provincial-court/small-claims-court >

À partir de cette page les consommateurs ont accès à de l'information générale sur la Cour des petites créances et sont notamment invités à évaluer l'opportunité de leur action. Plusieurs documents sont disponibles qui présentent les principales règles de fonctionnement de la Cour :

- Starting your action
- Defendant information
- Case management conference
- Preparing for trial

Évidemment, les citoyens ont accès aux différents formulaires ainsi qu'à un guide pour les remplir. Le site propose également un lien vers la video réalisée par le Canadian Bar Association – Alberta, et redirige éventuellement les visiteurs vers le site Public Legal Education Association of Saskatchewan (PLEA).

- PLEA, *Public Legal Education Association – Legal Resources*, « Small Claims Court », < www.plea.org/legal_resources/?a=359&searchTxt=&cat=28&pcat=4 >

Cette association offre une information plus complète et vulgarisée du fonctionnement de la Cour des petites créances. Les citoyens peuvent mieux évaluer l'opportunité et la recevabilité de leur action, s'informer sur les éventuels mécanismes alternatifs de règlement des conflits et

cheminer pas à pas à travers le processus. La diffusion des informations demeure toutefois assez formelle et ne semble pas comporter d'outils interactifs.

3.1.10. Terre-Neuve et Labrador

Dans cette province, les informations fournies aux citoyens restent très générales. Le site de la Cour provincial comporte deux principales pages sur la Cour des petites créances :

- Provincial Court of Newfoundland and Labrador, *Small Claims Court*, < www.court.nl.ca/provincial/courts/smallclaims/index.html >
- Provincial Court of Newfoundland and Labrador, *Small Claims Trials*, < www.court.nl.ca/provincial/goingtocourt/smallclaims.html >

La première présente la Cour et ses principes de fonctionnement, la deuxième synthétise le déroulement d'une audience et les grandes règles de preuves applicables (telle que la balance des probabilités par exemple).

3.2. Quelques faits saillants

Ce recensement des sites gouvernementaux (ou de sites soutenus par eux) visant à présenter la Cour des petites créances aux citoyens fait ressortir plusieurs éléments significatifs.

On constate en premier lieu que les sources d'informations sont nombreuses et que la très grande majorité des provinces s'efforce d'informer ou de guider les citoyens à travers la procédure judiciaire applicable devant ces cours. Ces efforts s'inscrivent, comme nous l'avons déjà présenté, dans la volonté de maintenir, voire de renforcer ou même d'encourager l'autonomie des citoyens impliqués dans un litige. De façon générale, ces derniers auront accès aux formulaires à remplir et pourront se renseigner sur les principales étapes à suivre.

Si certains sites restent très formels dans leur présentation (Alberta, Saskatchewan), d'autres s'efforcent de vulgariser davantage les démarches à effectuer et de diversifier les outils de transmission de l'information. De plus en plus de capsules vidéos sont ainsi réalisées (Québec, Colombie-Britannique), des assistants sont élaborés dans certaines provinces pour aider les citoyens à remplir les formulaires (Ontario, Nouvelle-Écosse), des guides, brochures et trousses à outils les orientent parfois pas à pas (Ontario, Colombie-Britannique, Manitoba). Sans surprise, les provinces où le volume d'affaires des cours est relativement faible sont moins portées à multiplier les ressources (Terre Neuve et Labrador, Île du Prince Édouard).

C'est en Colombie-Britannique que l'on recense le plus d'outils mis à la disposition des citoyens. Ceux-ci sont particulièrement bien vulgarisés et favorisent un sentiment d'accessibilité à la Cour des petites créances. Ces observations apparaissent cohérentes avec les récents efforts développés dans la province pour valoriser cette Cour et développer des procédures innovantes, notamment à travers différents projets-pilotes. Ceci étant, ces innovations complexifient sans aucun doute la compréhension du système dans son ensemble et la réussite de ces projets repose en grande partie sur la capacité des citoyens à les appréhender et à y recourir. Il n'est donc pas étonnant que la province ait investi dans la vulgarisation de l'information.

On retiendra également que le rôle des organismes à but non lucratif apparait central dans la transmission des informations et l'aide à la préparation des citoyens. Il s'agit souvent des

ressources les plus complètes et les plus accessibles aux citoyens non familiers avec le système judiciaire : Éducaloi au Québec, *Justice Education Society* en Colombie-Britannique, *Public Legal Education Association* en Saskatchewan et *Public Legal Education and Information Service* au Nouveau Brunswick. La pertinence du travail réalisé par ces organismes est en outre soulignée par le soutien que leur offrent les différents ministères qui proposent parfois des liens directs vers ces ressources alternatives.

***

En définitive, il semble que, de prime abord, les consommateurs aient accès à de nombreuses informations sur la nature des démarches à entreprendre lorsqu'ils désirent porter un litige devant la Cour des petites créances ou lorsqu'ils y sont appelés en qualité de défendeur. Il est toutefois difficile d'évaluer en théorie l'adéquation des outils proposés aux besoins des consommateurs ou encore la capacité de ses derniers à bien intégrer les informations fournies et à se les approprier pour faire valoir au mieux leurs droits.

4. Les consommateurs devant la Cour des petites créances québécoise : étude empirique de la jurisprudence

Afin de mieux comprendre l'utilisation de la Cour des petites créances par les consommateurs impliqués dans un litige lié au domaine de la construction, nous avons mené une étude empirique sur les procès-verbaux des jugements rendus par cette cour en 2011. Bien qu'il ait fallu renoncer à mener une étude comparative dans deux provinces canadiennes[162], les résultats de notre étude apportent des éléments particulièrement pertinents pour mieux cerner les stratégies des consommateurs et les difficultés auxquelles ils sont parfois confrontés.

Avant de présenter ces résultats (4.2), dont certains imposent une discussion plus approfondie (4.3), il est indispensable de revenir sur certains aspects méthodologiques essentiels à la préparation de l'étude (4.1).

4.1. Méthodologie

4.1.1. L'identification de la population

La population étudiée correspond au corpus des décisions rendues en 2011 par la Cour des petites créances opposant un consommateur à un entrepreneur dans un litige relevant du domaine de la construction. L'identification de ces décisions a constitué une étape relativement fastidieuse. Si le moteur de recherche de CanLII s'est avéré le mieux adapté, les formulaires de recherche et la syntaxe de requête qu'il propose n'ont pas permis de circonscrire efficacement les décisions pertinentes à l'aide d'un ou plusieurs mots-clés.

En définitive, la population a été identifiée par un examen quasi-systématique de l'ensemble des décisions rendues en 2011 par la Cour des petites créances. Seuls quelques termes figurant dans l'intitulé des décisions ont permis d'en exclure certaines, et ainsi d'écarter préalablement une partie des jugements qui n'opposaient pas un consommateur à un entrepreneur ou un prestataire de service.

Une synthèse de la démarche suivie pour identifier la population est présentée dans le Tableau 3 ci-dessous.

[162] Voir la section « Méthodologie », *supra*.

Tableau 3 : Données statistiques générales sur la population de l'étude

Mois	Nombre de décisions rendues en 2011	Nombre de décisions examinées	Nombre de décisions retenues dans le corpus	% décisions retenues
Janvier	757	757	53	7%
Février	711	711	73	10%
Mars	850	801	68	8%
Avril	632	592	60	9%
Mai	673	652	79	12%
Juin	578	550	57	10%
Juillet	558	523	55	10%
Août	323	303	22	7%
Septembre	496	475	39	8%
Octobre	543	510	43	8%
Novembre	529	492	43	8%
Décembre	519	497	43	8%
TOTAL	7169	6863	635	9%

Les mois de janvier et de février ayant servi de test, les décisions de cette période n'ont fait l'objet d'aucune présélection à l'aide de termes d'exclusions. *Syndicat*, *ville*, *municipalité* et *ministre* ont été exclus des intitulés à partir de mars et *succession* a été ajouté à la liste des exclusions à partir d'avril[163].

4.1.2. Le calcul de l'échantillon : choix du seuil de confiance et de la marge d'erreur

La détermination d'un intervalle de confiance et l'importance de la marge d'erreur que l'on est prêt à accepter constituent des choix individuels et subjectifs. Ils peuvent donc varier d'une étude à l'autre, bien que certaines valeurs soient plus couramment retenues.

Le **niveau de confiance** est le degré de certitude, exprimé en pourcentage, que l'on peut associer aux résultats d'un échantillonnage. Généralement, le niveau de confiance est fixé à 95%. Ainsi, si on prend plusieurs échantillons d'une même population, l'estimation obtenue du paramètre d'intérêt sera compris à l'intérieur de l'intervalle de confiance 19 fois sur 20.

La **marge d'erreur**, c'est la précision du résultat obtenu. Elle est étroitement liée au plan de sondage et au taux de réponse à l'enquête. Elle permet de juger de la fiabilité des résultats : plus petite est la marge d'erreur, plus précis sont les résultats.

Dans tous les plans d'échantillonnage, il existe une relation entre la taille de l'échantillon et la marge d'erreur dans l'estimation du paramètre d'intérêt. Pour un plan d'échantillonnage

[163] La rencontre de plusieurs décisions dont l'intitulé contenait *(Succession de)* nous a conduit à exclure ce terme, qui n'avait pas été rencontré précédemment lors des tests d'exclusion réalisés avec l'utilisation conjointe du mot-clé *construction*.

aléatoire simple sans remise[164] et dans le cas où on s'intéresse à estimer un pourcentage (p), cette relation est donnée par la formule suivante [165]:

$$n = \frac{z_{\alpha/2}^2 \, p(1-p)}{e^2 + \frac{z_{\alpha/2}^2 \, p(1-p)}{N}} \leq \frac{z_{\alpha/2}^2 / 4}{e^2 + \frac{z_{\alpha/2}^2}{4N}}$$

où

$z_{\alpha/2}$ = percentile 1-α/2 d'une loi normale centrée réduite (valeur liée au niveau de confiance) ;

e = marge d'erreur ;

N = taille de la population.

Nous avons choisi d'adopter un niveau de confiance de 95 % en fixant la valeur de $z_{\alpha/2}$ à 1.96. Selon un plan d'échantillonnage aléatoire simple, le tableau suivant donne la taille de l'échantillon requise en fonction de différentes marges d'erreurs[166] :

Tableau 4 : Détermination de la taille d'échantillon (n) **dans un plan d'échantillonnage aléatoire simple pour estimer un pourcentage dans une population de taille** N=635 **avec une certaine marge d'erreur, et ce au niveau de confiance 95%** *($z_{\alpha/2}$ =1.96).*

Marge d'erreur (e)	$\mathbf{n} = \frac{z_{\alpha/2}^2 / 4}{e^2 + \frac{z_{\alpha/2}^2}{4N}}$
0,01	596
0,02	502
0,03	398
0,04	309
0,05	239

Sur la base de ces informations, les décisions de l'échantillon ont été sélectionnées en retenant 1 décision de la population sur 2, suivant l'ordre chronologique (mensuel) où elles ont été rendues. La taille initiale prévue de l'échantillon était donc de 318 décisions, pour une marge d'erreur de 3,88 %.

Au total, ce sont 336 décisions qui ont été examinées, dont 37 ont été écartées (soit 11.0 %), parce qu'elles se sont révélées non conformes au test de sélection de la population. L'échantillon final comporte donc n=299 décisions. Ceci nous amène à ajuster la taille de la population en présumant que l'échantillon est représentatif de la population. Si nous appliquons

[164] Pour les fins de l'étude, ce plan a consisté à sélectionner une décision sur deux, voir *infra*.

[165] Pour plus d'informations sur les méthodes d'échantillonnage, voir : Lohr, Sharon L. (2010). Sampling: Design and Analysis, 2e éd., New York, Duxburry Press, 596p.

[166] Il s'agit d'une reproduction partielle du tableau réalisé par les consultants du Service statistique de l'Université Laval lors de notre première rencontre.

le taux d'erreur observé dans l'échantillon à l'ensemble de la population, la population rectifiée est de N=565 décisions (89%*635). La marge d'erreur est maintenant de 3.89%, soit un niveau comparable à celui obtenu sans correction pour la taille de la population.

Ces données de base, essentielles à l'interprétation des résultats, doivent être complétées par une présentation des variables et des méthodes d'analyse qui ont été privilégiées dans le cadre de cette étude.

Encadré 2 : Récapitulatif des données principales de l'étude

TOTAL DES DÉCISIONS RENDUES PAR LA COUR DES PETITES CRÉANCES EN 2011 : 7169
TAILLE DE LA POPULATION (N = 565)
TAILLE DE L'ÉCHANTILLON (N = 299)
NIVEAU DE CONFIANCE = 95 %
MARGE D'ERREUR = 3.89 %

Ces données nous permettent d'établir que les litiges impliquant des consommateurs aux prises avec un problème relevant du domaine de la construction comptaient pour près de 8% de l'ensemble des litiges portés devant la Cour des petites créances en 2011.

4.1.3. La codification et les méthodes d'analyse des données

4.1.3.1. L'identification des variables

Déterminante pour assurer la cohérence et la rigueur de l'analyse, la codification des données a été préparée en plusieurs étapes, incluant des ajustements en cours de réalisation. Des fiches de jurisprudence ont d'abord été conçues et testées afin de clarifier quelles données étaient disponibles, avec quelle régularité et sous quelles formes. Les informations recueillies ont permis d'identifier et d'affiner les variables de la grille d'analyse. Enfin, quelques rectifications mineures sont intervenues une fois la grille complétée. Certaines données qualitatives ont été collectées en vue d'apporter nuances et précisions aux résultats de l'analyse quantitative.

Il faut également souligner que la méthodologie adoptée dans le cadre de cette étude fait délibérément abstraction de la question de savoir quelle partie est dans son droit, qui a tort ou qui a raison, dans les jugements étudiés. Malgré les possibles distorsions induites par ce choix, il permet néanmoins de mettre à jour certains effets de système qui émergent au sein de la Cour des petites créances, tels que la nature des rapports de force entre les parties, l'influence de certaines stratégies sur l'issue du jugement ainsi que les recours, règles juridiques et moyens de preuve le plus souvent employés.

Le Tableau 5 ci-dessous présente les différentes variables retenues.

Tableau 5 : Liste des variables de l'étude

DOMAINE	VARIABLES
Données générales	▪ Référence de la décision ▪ Situation du consommateur (demandeur, défendeur, demandeur reconventionnel) ▪ Réussite du consommateur (oui ou non)
Prétentions du consommateur	▪ Travaux mal exécutés ▪ Travaux abandonnés ▪ Prix réclamé trop élevé ▪ Dégâts indirects ▪ Autre prétention
Preuves	▪ Documents contractuels (contrat, devis, factures, etc.) ▪ Expertise du consommateur ▪ Photos, videos du consommateur ▪ Courrier (lettres, courriels, etc.) ▪ Témoignage du consommateur ▪ Témoin ordinaire (pour le consommateur) ▪ Expertise de l'entrepreneur
Recours	▪ Réduction/remboursement de facture ▪ Coûts de correction ▪ Dommages et intérêts ▪ Autre recours
Législation	▪ Loi sur la protection du consommateur (LPC) ▪ Code civil ou autres règles (Code du bâtiment, etc.) ▪ Aucune règle mentionnée
Motifs d'échec du consommateur	▪ Preuves insuffisantes ▪ Motif mal fondé/non avéré ▪ Autre motif (prescription, absence de mise en demeure, etc.)
Absence de l'une des parties	▪ Absence du consommateur ▪ Absence de l'entrepreneur
Commentaires	Gain total du consommateur, précision sur autre prétention ou recours ou motif d'échec, montant du préjudice reconnu supérieur à 7000 $, etc.

Voici quelques explications concernant le choix des variables et de leurs valeurs.

Dans un litige donné, le consommateur peut occuper trois positions différentes. Il peut être demandeur, défendeur ou demandeur reconventionnel [167], des distinctions qui permettent notamment:

- De distinguer l'attitude uniquement défensive du consommateur de celle où celui-ci, bien que n'ayant pas initié l'action en justice, entend bien faire une réclamation lui aussi ;
- D'affiner l'évaluation du coût de l'action en justice. Rappelons qu'au Québec, le citoyen engage des frais variables selon le montant en litige, mais également selon sa position : s'il est légèrement plus coûteux de déposer une demande plutôt qu'une contestation, des

[167] Il arrive que la cause se complique et que le consommateur puisse être défendeur reconventionnel. Cette hypothèse est toutefois rare et il n'a pas été utile de la considérer dans cette étude.

frais supplémentaires doivent être ajoutés pour déposer une demande reconventionnelle[168].

Les quatre prétentions que nous avons retenues en tant que variables sont celles qui sont le plus souvent invoquées par les consommateurs. Elles peuvent être cumulées. Une variable « autre prétention » a été incluse et la nature de ces autres prétentions a été consignée dans les commentaires. La fréquence de chacune était trop faible pour permettre leur inclusion dans les tests statistiques[169].

Les preuves apportées par les parties ont également été identifiées grâce aux fiches de jurisprudence. Nous étions surtout intéressées à connaître les moyens de preuve apportés par les consommateurs et à évaluer leur efficacité, mais la présence d'une expertise apportée par l'entrepreneur nous semblait aussi un élément important, étant donné son incidence possible sur les chances de réussite du consommateur. Il était également intéressant de savoir si l'expertise est un moyen de preuve fréquemment utilisé par l'une ou l'autre des parties, ou les deux.

Trois recours principaux sont utilisés par les consommateurs, correspondant aux variables que nous avons retenues. Là encore, une variable « autre recours » a été intégrée afin de documenter des situations moins fréquentes.

En accord avec les objectifs de l'étude, il était intéressant de savoir quel impact pouvait avoir l'utilisation de la *Loi sur la protection du consommateur* sur l'issue du litige. En codifiant les données, il est également apparu que dans un nombre non négligeable de comptes rendus, aucune référence à la législation n'était faite. Une variable spécifique a donc été établie afin de rendre compte de l'importance de cette observation.

En ce qui concerne l'échec des consommateurs, il était important de vérifier si celui-ci s'expliquait par un manque de preuves ou par le rejet des arguments invoqués. D'autres motifs de rejet étaient particulièrement pertinents, mais leur faible fréquence a conduit de nouveau à les regrouper au sein d'une variable unique.

Il est enfin apparu nécessaire de relever les cas où l'une des parties était absente. Nous voulions en effet vérifier l'hypothèse selon laquelle ce critère était déterminant dans l'issue du jugement : absence du consommateur et de l'entrepreneur ont donc été codifiées.

4.1.3.2. Les caractéristiques générales des variables

Nous avons choisi de travailler avec des variables nominales dichotomiques ; chaque variable représente une catégorie et peut prendre seulement deux valeurs, le plus souvent selon qu'elle est présente dans la décision ou non. Ici, il importe de souligner que son « absence » ne peut être comprise que de façon relative et peut signifier deux choses : que l'élément auquel réfère la variable n'existe pas dans le litige en question ou que cet élément n'a pas été documenté dans le compte-rendu de la décision.

Certains comptes rendus sont en effet particulièrement brefs et n'apportent aucune précision sur la nature des preuves apportées, le contexte de la situation conflictuelle ou les fondements de la

[168] À titre d'exemple, en 2013, pour une créance inférieure à 1000$, le consommateur paiera 73,75$ pour déposer une demande, 62$ pour une contestation, et s'il entend déposer une demande reconventionnelle, il devra ajouter 62$ à sa contestation, pour un total de 124$.

[169] Et ce, en raison de la dispersion des résultats qui rend plus difficile d'établir des liens probants et significatifs.

décision. Cela ne veut évidemment pas dire qu'aucun élément de preuve ou contextuel n'a été apporté en cour, ni que le juge n'a pas fondé sa décision sur le droit existant.

De par leur nature, la plupart des variables présentent des choix cumulatifs[170] telles celles relatives aux prétentions du consommateur, aux moyens de preuve, aux recours invoqués, aux motifs d'échec du consommateur ou encore à la législation.

Ce dernier point fait néanmoins exception en ce qui a trait à la variable « aucune règle mentionnée » puisque celle-ci se déduit de l'absence des deux précédentes « LPC » et « code civil ou autre règle ». Également, les variables « situation du consommateur » et « réussite du consommateur » présentent des choix exclusifs. La réussite ou l'échec du consommateur constitue cependant une variable particulière qui mérite plusieurs précisions.

4.1.3.3. La réussite du consommateur, variable dépendante

Les variables collectées sont toutes indépendantes, à l'exception de la réussite du consommateur, qui constitue la variable dépendante de l'étude. Celle-ci est également dichotomique et peut prendre les valeurs « oui » ou « non », qui sont évidemment mutuellement exclusives.

S'il a d'abord été envisagé de distribuer les réponses sur une échelle plus précise, cette option n'a finalement pas été retenue, car elle impliquait un jugement de valeur au cas par cas qui manquait de rigueur. En effet, si nous avions voulu mesurer le degré de réussite du consommateur en comparant les montants obtenus par les parties avec les montants demandés, et en tenant compte par ailleurs de la position du consommateur dans le litige (demandeur, défendeur ou demandeur reconventionnel), la réussite du consommateur aurait dépendu de plusieurs paramètres dont certains ne peuvent être établis avec précision :

- Dans quelle mesure la réussite d'un consommateur qui obtient la totalité de sa réclamation en demande alors que l'autre partie ne dépose qu'une contestation est-elle comparable à une situation où le consommateur, demandeur reconventionnel, obtient l'intégralité de sa réclamation en plus de débouter entièrement la demande initiale de l'autre partie ?
- Comment considérer les situations où l'une des parties obtient une partie de sa réclamation qui correspond en fait au montant que l'autre partie reconnaît devoir ? Quelle distinction faire avec les situations où l'une des parties obtient une partie du montant demandé, alors que l'autre contestait l'intégralité de sa demande ?

En définitive, nous avons choisi d'interpréter de manière large la réussite attribuée au consommateur. Nous avons considéré qu'il y avait réussite dès lors qu'il avait obtenu au moins partiellement gain de cause. Les différentes hypothèses sont présentées dans le Tableau 6 ci-dessous :

[170] L'absence du consommateur et de l'entrepreneur sont en revanche mutuellement exclusives dans les faits puisqu'il ne peut y avoir de procès en l'absence des deux parties concernées.

Tableau 6 : Les critères d'évaluation de la réussite du consommateur

SITUATION DU CONSOMMATEUR	RÉUSSITE DU CONSOMMATEUR	ÉCHEC DU CONSOMMATEUR
DEMANDEUR	Le **consommateur** obtient **tout ou partie** de sa demande.	Le **consommateur** n'obtient **rien**.
DÉFENDEUR	La **demande** de l'**entrepreneur** est **réduite grâce** aux moyens invoqués par le **consommateur**.	L'**entrepreneur** obtient **toute** sa réclamation. **OU** La **réduction** de la **demande** de l'**entrepreneur** n'est **pas attribuable** à la défense du **consommateur**.
DEMANDEUR RECONVENTIONNEL	Le **consommateur** obtient **tout ou partie** de sa demande reconventionnelle. **ET/OU** La **demande** de l'**entrepreneur** est **réduite grâce** aux moyens invoqués par le **consommateur**.	Le **consommateur** n'obtient **rien** **ET** l'**entrepreneur** obtient **toute** sa réclamation. **OU** Le **consommateur** n'obtient **rien** **ET** la réduction de la demande de l'**entrepreneur** n'est **pas attribuable** à la défense du consommateur.

Cette approche fait évidemment apparaître la réussite du consommateur sous son jour le plus favorable. Nous verrons qu'il y a lieu de relativiser les résultats ainsi obtenus en comparant le taux de réussite du consommateur avec le taux de réussite de l'entrepreneur obtenu suivant la même méthode. Cela dit, l'approche retenue présente plusieurs avantages qu'il importe de souligner.

- Elle permet de ne pas porter de jugement de valeur sur le comportement des parties (le montant demandé a-t-il été délibérément exagéré ? certains motifs invoqués l'étaient-ils par une partie qui les savait infondés ?).

- Elle évite une multiplication des formules selon les données propres à chaque cas et les ajustements à répétition pour intégrer des situations très spécifiques.

- Elle permet d'intégrer un autre facteur que celui du montant dans la détermination de la réussite : la capacité du consommateur à infléchir la décision en sa faveur en apportant des arguments ou des moyens de preuve convaincants.

- Enfin, et surtout, cette démarche est cohérente avec la perspective privilégiée dans le cadre de cette étude : celle du consommateur. L'objectif premier n'est pas ici de comparer les performances des deux parties, mais d'en apprendre davantage sur les facteurs qui permettent aux consommateurs d'obtenir au moins partiellement gain de cause devant la Cour des petites créances.

4.1.3.4. Un double niveau d'analyse des résultats

Les données compilées dans la grille d'analyse ont fait l'objet d'une analyse descriptive simple visant à présenter les principaux constats de l'étude, ainsi que d'une analyse exploratoire visant

à vérifier la nature des liens pouvant être établis entre certaines variables, et ainsi apporter des éléments de réponse aux questions soulevées par notre étude.

L'analyse descriptive simple a servi à établir le taux moyen de réussite des consommateurs et à évaluer la prévalence de chacune des variables pour identifier par exemple les moyens de preuves ou les recours les plus fréquemment utilisés par les consommateurs.

La faible prévalence de certaines données ne permettait pas d'obtenir de résultats quantitatifs probants. Certains éléments ont donc fait l'objet d'une étude qualitative afin de préciser l'analyse. Cela a notamment servi à dresser une liste plus complète des prétentions invoquées par les consommateurs ou des raisons de leur échec.

Deux méthodes d'analyse explicative ont été retenues : le test du chi-deux de Pearson (X^2) et la régression logistique. Le test du X^2 permet d'évaluer l'association entre des variables catégoriques. Le sens du lien, le cas échéant, peut se déterminer en examinant la répartition des décisions dans le tableau de contingence. La régression logistique permet quant à elle de cibler les meilleurs variables explicatives pour prédire la probabilité de réussite du consommateur dans son litige avec l'entrepreneur.

4.2. Portrait général des litiges entendus par la Cour des petites créances du Québec en 2011 dans le domaine de la construction

4.2.1. Le taux de réussite élevé des consommateurs : une donnée à interpréter avec prudence

Sur la base des critères retenus pour déterminer la réussite ou l'échec du consommateur, ce dernier obtient une réussite dans 66% des cas. Une affirmation qui mérite cependant d'être clarifiée et nuancée.

La méthode retenue pour évaluer la réussite du consommateur présente celle-ci sous son jour le plus favorable, tandis que l'échec est à l'inverse compris de manière restrictive. Rappelons que le consommateur rencontre un échec uniquement dans les cas suivants :

- en demande, lorsqu'il n'a rien obtenu
- en défense, lorsque l'autre partie a obtenu la totalité de sa réclamation ou que la baisse de celle-ci n'est pas imputable aux moyens de défense invoqués par le consommateur.
- en demande reconventionnelle, lorsque le consommateur n'a pas réussi à diminuer la réclamation de l'entrepreneur ET qu'il n'a rien obtenu de sa propre demande.

Ce choix méthodologique a parfois amené à surévaluer la réussite du consommateur, par exemple lorsque celui-ci n'a fait diminuer la réclamation de l'entrepreneur que pour un montant dérisoire[171]. Il est toutefois très difficile de rendre compte de toutes les nuances observables et de considérer l'ensemble des stratégies que peuvent adopter les parties en vue de déterminer leur degré de réussite.

- Un consommateur qui choisit de manifester son insatisfaction à l'égard de la qualité d'une partie des travaux peut choisir d'ignorer la totalité du montant de la facture et adopter une posture passive en attendant d'être éventuellement poursuivi. Dans un tel scenario, il ne cherche peut-être pas une exonération totale de ses obligations mais une

[171] Par exemple, *Lafontaine c. Gaulin*, 2011 QCCQ 27 ou *Dénommé c. Wu*, 2011 QCCQ 5833.

simple réduction de ses dernières et peut s'estimer satisfait si sa facture est réduite d'un faible montant.

- Certains consommateurs peuvent également être tentés de faire une réclamation pour un montant qu'ils savent être supérieur au montant exigible (*overclaiming*). Là encore, le fait qu'ils ne reçoivent qu'une partie du montant réclamé peut difficilement être considéré sans nuance comme un échec.

Pour obtenir un portrait plus juste de la situation, nous avons également relevé les cas où le consommateur remporte un gain total. Il s'agit des situations suivantes :

- en demande, lorsqu'il obtient la totalité de sa réclamation
- en défense, lorsqu'il fait échouer la totalité de la demande de l'entrepreneur
- en demande reconventionnelle, lorsqu'il fait échouer la totalité de la demande de l'entrepreneur ET qu'il obtient l'intégralité de sa propre demande

Tableau 7 : Gain total, réussite partielle ou échec du consommateur

Degré de réussite	Fréquence	Pourcentage
Gain total	53	17,73
Réussite partielle	144	48,16
Échec	102	34,11

Or, les litiges dans lesquels le consommateur obtient une réussite partielle peuvent tout aussi bien être considérés comme une réussite partielle de l'entrepreneur. Quant au gain total de l'entrepreneur, il correspond aux situations d'échec du consommateur. Nous pouvons donc assembler ces données de manière à obtenir un portrait plus juste du succès relatif des consommateurs et des entrepreneurs devant la Cour des petites créances. Ces données indiquent que l'entrepreneur réussit généralement mieux que le consommateur. Le tableau ci-dessous rend compte du déséquilibre observé entre la réussite des consommateurs et celle des entrepreneurs.

Tableau 8: De meilleurs taux de réussite pour les entrepreneurs

Issue du jugement	Consommateur	Entrepreneur
Gain total	17,73 %	34,11 %[172]
Réussite partielle	48,16 %	48,16 %
Réussite totale ou partielle	65,89 %	82,27 %

Nous reviendrons sur les raisons possibles de cet écart dans la discussion des résultats.

4.2.2. Le choix d'une posture offensive ou défensive et ses conséquences

L'examen de la position du consommateur dans les litiges étudiés révèle que c'est le plus souvent à l'initiative du consommateur que la Cour des petites créances est saisie, mais que cette stratégie n'est pas la seule valable.

4.2.2.1. Des consommateurs plus souvent demandeurs aux petites créances

La compilation des données de l'étude a permis de constater que les litiges sont le plus souvent initiés par les consommateurs : ces derniers sont demandeurs dans 62 % des cas.

[172] Le gain total de l'entrepreneur est assimilé à l'échec du consommateur.

Tableau 9 : Position des consommateurs dans les litiges entendus par la Cour des petites créances

Situation du consommateur	Fréquence	Pourcentage
Demandeur	185	61,87
Défendeur simple	75	25,08
Demandeur reconventionnel	39	13,04

Ce premier constat s'éloigne des observations plus générales dont la littérature rend compte, à savoir que les Cours des petites créances seraient le plus souvent utilisées par les entreprises et non les particuliers[173]. Dans le domaine de la construction résidentielle, il semble au contraire que le recouvrement de créances par les entrepreneurs soit moins fréquent que les réclamations des consommateurs.

Tableau 10 : Une faible tendance à contre-attaquer chez les consommateurs

Position du consommateur	Fréquence	Pourcentage
Défendeur	114	38,13
Dont défendeur simple	*75*	*65,79*
Dont défendeur demandeur reconventionnel	*39*	*34,21*

Par ailleurs, lorsqu'ils sont assignés, les consommateurs se défendent le plus souvent sans contre-attaquer : à peine plus du tiers des défenses comprennent une demande reconventionnelle (34 %).

4.2.2.2. Demandeur ou demandeur reconventionnel, des taux de réussite comparables

En comparant les taux de réussite des consommateurs en fonction de leur position, on s'aperçoit dans un premier temps que la position de demandeur est plus favorable au consommateur : celui-ci gagne dans 73 % des cas en demande et seulement dans 54 % des cas en défense. Pourtant, dès lors que l'on distingue à nouveau la défense simple de la défense accompagnée d'une demande reconventionnelle, on s'aperçoit qu'un consommateur défendeur et demandeur reconventionnel se trouve finalement dans une position aussi favorable qu'un consommateur demandeur, le taux de réussite d'un consommateur défendeur et demandeur reconventionnel étant de 79 %[174]. En conséquence, et bien que cette stratégie engage des frais supplémentaires pour le consommateur[175], elle semble porter ses fruits.

4.2.3. Les principaux motifs d'échec des consommateurs

4.2.3.1. Le manque de preuve, premier motif d'échec des consommateurs

Les consommateurs échouent pour deux raisons principales : parce qu'ils ne sont pas en mesure de prouver leurs prétentions ou parce que les motifs qu'ils invoquent sont mal fondés[176]. Dans une moindre proportion, les consommateurs font face à des limites procédurales telles que la prescription de l'action, l'absence de mise en demeure ou la faillite de l'entrepreneur. Le Tableau 11 ci-dessous rend compte de la fréquence de chacun de ces motifs.

[173] Voir la section 1 du rapport relative à la présentation des Cours des petites créances au Canada.
[174] De plus, l'application d'un modèle de régression logistique a permis d'établir que la situation de défendeur simple comportait une différence marquée avec les deux autres situations observables.
[175] Pour rappel, les frais varient en fonction de la procédure visée ; ainsi, pour une personne physique le dépôt d'une demande coûte entre 74$ et 167$; une contestation coûte entre 62$ et 156$; pour une demande reconventionnelle, il faut ajouter au coût de la contestation de 62$ à 81$.
[176] Il s'agit par exemple d'une absence de lien de droit entre les parties ; une contestation d'honoraires fixés par règlement ; la mauvaise foi évidente du consommateur, etc.

Tableau 11 : les motifs d'échec des consommateurs

Motifs d'échec	Fréquence[177]	Pourcentage
Preuves insuffisantes	56	18,73
Motif mal fondé	31	10,37
Absence du consommateur	8	2,68
Prescription	6	2,00
Absence de mise en demeure	4	1,34
Faillite de l'entrepreneur	1	0,34

Il arrive enfin que la décision précise explicitement que l'absence du consommateur motive son échec, une observation qui nous a amené à identifier l'ensemble des décisions rendues en l'absence d'une des parties.

4.2.3.2. Ne pas se présenter en cour, une solution perdante

Il est en définitive relativement rare que l'une des parties soit absente lors de l'audience. On constate toutefois que les entrepreneurs sont beaucoup plus nombreux à ne pas se présenter que les consommateurs : 11 % contre 3 %. Sans surprise, les parties ont davantage tendance à ne pas se présenter en cour lorsqu'elles sont en défense que lorsqu'elles sont en demande[178].

Tableau 12 : Absence en cour de l'une des parties

Absence en cour	Fréquence	Pourcentage	Taux de réussite du consommateur
Consommateur	9	3,01	0 %
Entrepreneur	34	11,37	91,18 %

Ne pas se présenter en cour est une très mauvaise stratégie : alors qu'elle s'avère systématiquement rédhibitoire pour le consommateur, elle l'est presque toujours également pour l'entrepreneur. Dans les trois jugements où le consommateur a échoué malgré l'absence de l'entrepreneur, les motifs suivants sont identifiés : absence totale de preuve apportée par le consommateur[179], impossibilité légale de réduire le prix d'un contrat à forfait[180] et tentative infructueuse de dédoublement de créance par le consommateur[181]. Il s'agit donc de cas très particuliers où le rejet de la demande du consommateur est aisément justifiable.

4.2.4. La mauvaise exécution des travaux, principal grief des consommateurs

Dans la très grande majorité des cas, les consommateurs se plaignent de la mauvaise exécution des travaux (plus de 60%). Les prétentions qui viennent ensuite concernent : le prix qui leur est

[177] Le total des fréquences est supérieur au nombre d'échec constaté des consommateurs : 106 contre 102. Deux raisons expliquent cet écart : dans deux décisions, le juge souligne à la fois l'absence de preuve et l'absence de fondement du motif invoqué (2011 QCCQ 15302 et 2011 QCCQ 5133) ; deux autres décisions ont été classées comme une réussite du consommateur bien que l'impact des arguments de ses derniers ait été minime, le juge a donc également souligné les motifs de leur si maigre réussite (voir note 171).

[178] Les consommateurs sont demandeurs dans 7 des 9 décisions identifiées, soit dans près de 78 % des cas, et les entrepreneurs dans 29 décisions sur 34, soit plus de 85 % des cas.

[179] *Drapeau c. Firme plomberie Ecco-tech inc.*, 2011 QCCQ 2994.

[180] *Cantin c. Gaudreau*, 2011 QCCQ 2473.

[181] *Desrochers c. Emli Construction inc.*, 2011 QCCQ 11662.

réclamé, la survenance de dégâts indirects découlant de la réalisation des travaux[182] et l'abandon de chantier par l'entrepreneur.

Au gré des nombreux cas particuliers, d'autres types de prétention apparaissent tels que l'illégalité du contrat (absence du permis d'entrepreneur de la Régie du bâtiment ou du permis de vendeur itinérant de l'Office de protection du consommateur), l'absence de lien contractuel entre le consommateur et l'entrepreneur, l'inutilité des travaux réalisés et l'absence totale d'exécution du contrat par l'entrepreneur. La présence de chacune de ces « autres prétentions » reste toutefois marginale.

Tableau 13 : Les prétentions invoquées par les consommateurs et le taux de réussite correspondant

Prétention	Fréquence	Pourcentage	Taux de réussite	Corrélation positive significative (X^2)
Travaux mal exécutés	185	61,87	73,51	oui
Prix réclamé trop élevé	56	18,73	58,93	non
Autre prétention	43	14,38	67,44	non
Dégâts indirects	32	10,70	65,63	non
Travaux abandonnés	31	10,37	70,97	non

Non seulement la mauvaise exécution des travaux s'avère être la prétention la plus fréquemment invoquée; c'est également la seule prétention qui soit corrélée positivement et de manière significative à la réussite du consommateur. Ce dernier gagne alors dans 74 % des cas.

4.2.5. Observations générales concernant les recours invoqués par les consommateurs

Les recours sont mentionnés ici à titre indicatif. En effet, aucune conclusion véritablement pertinente pour les consommateurs n'a pu être tirée sur la base de ces informations.

Rappelons que les demandes présentées devant la Cour des petites créances peuvent concerner un montant d'argent ou bien la résolution, résiliation ou annulation du contrat[183]. Ainsi, les consommateurs demandent : 1) les coûts de correction des travaux déjà réalisés ou sur la base d'un devis (37 %); 2) des dommages-intérêts (41 %); ou 3) la réduction ou le remboursement de la facture (21 %). Si tous ces recours s'avèrent liés positivement à la réussite des consommateurs, le lien le plus significatif s'observe au niveau des coûts de correction. Les réclamations en dommages-intérêts semblent les moins porteuses.

L'analyse permet également de constater que lorsque le consommateur cumule plusieurs recours, ses chances de réussir augmentent. Le Tableau 14 ci-dessous rend compte des probabilités de gain pour les différentes combinaisons de recours possibles.

[182] il s'agit par exemple de fuites d'eau dans un appartement suite à des travaux de plomberie réalisés dans l'appartement du dessus : *Lafortune c. Plomberie Ren-ga JQ 0059*, 2011 QCCQ 1407 ou encore de dommages à l'intérieur d'une propriété suite à des travaux de réfection de la toiture : *Shand c. Sears Canada inc.*, 2011 QCCQ 2317.
[183] C.p.C. art. 953.

Tableau 14 : les effets du cumul des recours

N° de Scenario	Réduction/ remboursement de facture	Coûts de correction	Dommages et intérêts	Probabilité de réussite du consommateur
1	0	0	0	44,38 %
2	0	0	1	60,01 %
3	0	1	0	75,69 %
4	0	1	1	85,42 %
5	1	0	0	74,84 %
6	1	0	1	84,84 %
7	1	1	0	92,07 %
8	1	1	1	95,62 %

4.2.6. Des observations inattendues concernant le fondement juridique des décisions rendues

Les observations faites quant aux fondements juridiques des décisions sont étonnantes à plusieurs égards : en premier lieu, près de la moitié des comptes rendus ne font mention d'aucune règle de droit (44%) ; ensuite, la *Loi sur la protection du consommateur* (LPC) est très rarement invoquée, puisque seules 4% des décisions en font mention. À l'inverse, le code civil reste de loin la loi la plus sollicitée. Plus rarement, certaines décisions s'appuient sur le Code de construction[184], la *Loi sur le bâtiment*[185] ou les règles propres à certaines professions[186].

Tableau 15 : Fréquence des fondements légaux invoqués en cour

Législation	Fréquence	Pourcentage
LPC	12	4,01
Code civil ou autres règles	163	54,52
Absence de règles	132	44,15

4.2.6.1. La Loi sur la protection du consommateur : un outil sous-utilisé

Malheureusement, la méthodologie retenue dans le cadre de cette étude ne permet pas d'affiner les différentes hypothèses qui pourraient expliquer la faible occurrence de la LPC. En effet, à la lecture des décisions, il est le plus souvent impossible d'établir si c'est le consommateur qui invoque la LPC ou si c'est le juge qui, de sa propre initiative, s'appuie sur cette loi pour rendre son jugement. Difficile donc de savoir si la LPC est par exemple :

- méconnue des consommateurs
- ignorée par les juges
- inadaptée au domaine de la construction

En outre, notre étude ne permet pas de déterminer si la faible utilisation de la LPC est attribuable au domaine (construction) ou au tribunal (Cour des petites créances). Pour le savoir, il faudrait mener une étude comparative avec un autre domaine (ex. la vente) et/ou avec un autre tribunal (ex. la Cour du Québec ou la Cour supérieure).

[184] R.R.Q. c. B-1.1, r 2
[185] L.R.Q. c. B-1.1
[186] Par exemple, dans *Aubry c. Brunet, Lebel, Léger*, 2011 QCCQ 4460, le jugement fait référence au *Règlement sur la norme de pratique relative au piquetage et à l'implantation*, L.R.Q. c. A-23, r.8.1.1

Cette question mériterait d'être élucidée, car il est évident que la faible utilisation de la LPC nuit aux consommateurs. En effet, ces derniers enregistrent un taux de réussite de 92 % dans les décisions qui citent au moins un article de cette loi, contre 65 % lorsque la loi n'est pas citée.

Quelle que soit l'explication de la faible utilisation de la LPC dans le domaine de la construction et/ou devant la Cour des petites créances, ce phénomène pose problème. Il est en effet assez surprenant de constater qu'un outil destiné spécifiquement à protéger les consommateurs dans leurs rapports avec des professionnels ne soit pas davantage utilisé. En outre, s'il est vrai que notre étude inclut des litiges concernant l'excavation ou d'autres travaux exclus du champ d'application de la loi[187], la plupart des décisions de l'échantillon ne tombent pas dans un domaine exclu. Ce facteur ne peut donc pas, à lui seul, expliquer la très faible occurrence de la *Loi sur la protection du consommateur*.

Lorsque l'on s'intéresse de plus près aux dispositions de la LPC qui sont utilisées dans les trop rares décisions qui la citent, on s'aperçoit en outre que celles-ci sont variées et qu'elles relèvent de plusieurs volets différents de la loi. Ainsi, malgré les limites du champ d'application de la LPC en matière de construction, celle-ci reste applicable dans de nombreuses situations. La section sur les garanties est celle qui est le plus souvent invoquée.

Tableau 16 : Les articles de la Loi sur la protection des consommateurs utilisés dans les décisions étudiées

Article de la LPC	Domaine	Sujet	Occurence
8	Dispositions générales	Recours du consommateur en cas d'obligation excessive ou abusive	1
16	Dispositions générales	Obligation du commerçant : livraison du bien ou le service	2
38	Garanties	Usage normal pour une durée raisonnable du bien	3
40	Garanties	Bien ou service conforme au contrat	2
41	Garanties	Bien ou service conforme au message publicitaire	1
42	Garanties	Déclaration écrite ou verbale faite sur le bien ou le service	1
43	Garanties	Toute garantie écrite lie le commerçant	1
58	Vente itinérante	Mentions obligatoires du contrat	2
182	Réparation d'appareil domestique	Définitions	1
183	Réparation d'appareil domestique	Évaluation écrite préliminaire	1
185	Réparation d'appareil domestique	Mentions obligatoires de la facture	1
219	Pratiques de commerce	Prohibition des représentations fausses ou trompeuses	1
228	Pratiques de commerce	Interdiction des omissions de fait important	2
272	Recours civils	Liste des recours	3
321	Permis	Liste des permis obligatoires	2

[187] LPC, art.6, voir la section 2 du rapport sur le champ d'application de la Loi sur la protection du consommateur dans le domaine de la construction.

4.2.6.2. Le Code civil du Québec : que retenir de son impact négatif sur la réussite du consommateur ?

L'étude statistique apporte un autre éclairage intéressant – et surprenant – quant à l'impact de la législation sur le taux de réussite des consommateurs. Nous avons vu que lorsque la LPC est invoquée, le taux de réussite des consommateurs est très élevé (92 %). Le taux de réussite des consommateurs est également supérieur à la moyenne en l'absence de toute règle de droit (72 %). En revanche, les consommateurs remportent un meilleur taux de réussite lorsque le code civil n'est pas invoqué (73%) que lorsqu'il l'est (60 %).

Tableau 17 : Législation citée et taux de réussite des consommateurs

Législation	Taux de réussite en présence de la variable	Taux de réussite en l'absence de la variable
LPC	91,67%	64,81 %
Code civil ou autres règles	60,12 %	72,79 %
Absence de règles	71,97 %	61,08 %

Ce dernier constat est renforcé par un autre résultat : prise isolément, chacune des variables apparaît liée à la réussite du consommateur (positivement pour la LPC et l'absence de règle, négativement pour le code civil), mais considérées en groupe, seul l'impact négatif du « code civil ou autres règles » s'avère significatif. En d'autres termes, il est clairement établi que le consommateur perd davantage sa cause lorsque le code civil est mentionné dans le compte-rendu des jugements.

Cet étonnant résultat nous a conduites à tester l'hypothèse suivante : les juges auraient-ils davantage tendance à fonder leur décision sur le droit applicable lorsque le recours du consommateur est rejeté ? Afin de vérifier cette hypothèse, nous avons considéré avec plus d'attention les motifs d'échec des consommateurs, et en particulier la variable « autre motif » qui inclut notamment la prescription de l'action et l'absence de mise en demeure.

Lorsque l'un de ces autres motifs est invoqué, le code civil est cité dans près de 70 % des cas[188]. Nous avons donc vérifié la nature du lien entre cette variable (le code civil) et la réussite des consommateurs en excluant les décisions impliquant un « autre motif » d'échec. Si le lien de corrélation reste confirmé, son caractère significatif est toutefois diminué.

4.2.7. Nature et valeur des preuves présentées en cour

Il est utile de rappeler ici que nous nous sommes surtout intéressées à l'influence des preuves apportées par les consommateurs, mais aussi à l'influence que peut avoir la production d'une contre-expertise par l'entrepreneur. Le Tableau 18 ci-dessous présente la fréquence d'utilisation[189] des différentes preuves.

[188] Le code civil est cité dans 13 des 19 décisions impliquant un « autre motif » d'échec du consommateur.

[189] Pour rappel, le contenu des décisions ne permet pas toujours d'identifier quelles preuves ont été déposées en cour. Les observations doivent donc être nuancées au regard de cette limite inhérente au support de l'étude.

Tableau 18 : Les différentes preuves présentées en cour

Preuves	Fréquence	Pourcentage
Documents contractuels	151	50,50
Témoignage du consommateur	151	50,50
Courrier	96	32,11
Photos, videos du consommateur	60	20,07
Expertise du consommateur	48	16,05
Témoin ordinaire pour le consommateur	23	7,69
Expertise de l'entrepreneur	14	4,68

Les preuves les plus courantes sont les documents contractuels, les témoignages des consommateurs et les échanges de courrier. On constate également que les entrepreneurs ont beaucoup moins souvent recours à l'expertise que les consommateurs : seules 14 décisions (soit moins de 5%) font état d'une expertise présentée par l'entrepreneur, contre 16% pour les expertises du consommateur.

Dans une perspective plus quantitative, on s'aperçoit que les consommateurs apportent en général un à deux éléments de preuve, rarement plus de trois parmi ceux considérés. Or, le nombre de preuves n'apparaît aucunement relié à la réussite des consommateurs[190] : alourdir inutilement un dossier ne permet pas d'augmenter ses chances de gagner.

Il s'est avéré plus utile en revanche de s'intéresser à chacun des moyens de preuve afin de tenter de déterminer si certains avaient plus d'effet que d'autres.

4.2.7.1. Expertises et photos, les moyens de preuve les plus efficaces

Au sein de notre population, deux types de preuves sont liés positivement et de manière significative à la réussite des consommateurs. Il s'agit de l'expertise technique fournie par le consommateur et de la production de photos ou de vidéos. À l'inverse, l'expertise apportée par l'entrepreneur influera négativement sur les chances de réussite du consommateur. Ainsi, le consommateur a tout intérêt à recourir à ces moyens de preuve.

4.2.7.2. Le contexte d'utilisation des différents moyens de preuve

La fréquence relative de chacun des moyens de preuve reste sensiblement la même quelle que soit la prétention des consommateurs : preuves contractuelles, témoignage du consommateur et échanges de courriers restent les preuves les plus fréquemment invoquées.

[190] Une différence s'observe non pas au niveau du nombre de preuve, mais considérant la présence ou l'absence d'un quelconque moyen de preuve. Outre son caractère évident, cette observation doit en plus être considérée dans le contexte de l'étude : le fait qu'aucun élément de preuve ne soit identifiable dans le contenu du jugement ne signifie pas qu'aucune preuve n'a été présentée en cour.

Tableau 19 : Fréquence des éléments de preuves en fonction des prétentions invoquées

	Travaux mal exécutés	Travaux abandonnés	Prix réclamé trop élevé	Dégâts indirects	Autre prétention
Documents contractuels	96	23	33	11	19
Témoignage du consommateur	87	14	38	16	28
Courrier	65	11	15	12	12
Photos, videos du consommateur	50	4	5	8	3
Expertise du consommateur	47	3	0	5	2
Témoin ordinaire pour le consommateur	16	2	5	2	2
Expertise de l'entrepreneur	14	1	0	0	1

On constate néanmoins que les photos et expertises sont presque toujours utilisées dans des litiges qui concernent les travaux mal exécutés (Tableau 20).

Tableau 20 : L'utilisation des expertises et des preuves photographiques dans les litiges qui concernent les travaux mal exécutés

	Fréquence	Travaux mal exécutés	Pourcentage
Photos, videos	60	50	83,33
Expertise consommateur	48	47	97,92
Expertise entrepreneur	14	14	100

Ces observations sont par ailleurs concordantes avec un autre constat : les éléments de preuve visés se retrouvent le plus souvent dans un scenario où le consommateur est demandeur et l'entrepreneur défendeur. Ainsi, le recours à l'expertise fait partie d'une stratégie offensive des consommateurs et d'une stratégie défensive des entrepreneurs[191].

4.2.7.3. L'effet conjugué des preuves liées à la réussite des consommateurs

L'un des résultats les plus significatifs observés à l'égard des preuves concerne l'effet cumulatif de celles dont le lien de corrélation avec la réussite du consommateur a pu être établi : l'expertise du consommateur ou de l'entrepreneur et la production de photos ou vidéos. Le tableau suivant présente ces résultats.

[191] Il est juste de préciser ici que l'existence d'un lien significatif n'a pu être établi entre la position du consommateur et l'expertise de l'entrepreneur, alors qu'il l'a été pour l'expertise du consommateur et la présentation de photos ou vidéos. La faible fréquence de l'expertise de l'entrepreneur peut constituer un élément d'explication.

Tableau 21 : Effet cumulatif comparé des preuves ayant la plus grande influence sur le taux de réussite des consommateurs

N° de Scenario	Expertise conso	Photos/videos	Expertise entrepreneur	Probabilité de réussite du consommateur
1	0	0	0	60,48%
2	0	0	1	22,05%
3	0	1	0	80,44%
4	0	1	1	43,19%
5	1	0	0	81,86%
6	1	0	1	45,47%
7	1	1	0	92,38%
8	1	1	1	69,15%

Rappelons que le taux moyen de réussite des consommateurs est de 66%. Ce taux baisse à 60% lorsque le consommateur ne présente ni expertise, ni preuve photographique (scénario 1). Pire : si l'entrepreneur présente une expertise dans un tel cas, la probabilité de réussite du consommateur chute à 22%.

Prises isolément, l'expertise et la preuve photographique apportées par le consommateur font augmenter ses chances de réussite à 80% ou 82% (scenarii 3 et 5). Cumulés, ces deux moyens de preuve entraînent presque systématiquement la victoire du consommateur (scenario 7).

Le résultat le plus frappant réside toutefois dans l'effet défavorable pour le consommateur d'une expertise apportée par l'entrepreneur : cet élément fait chuter de près de moitié les chances de réussite du consommateur (comparaison des scenarii 3 et 4; 5 et 6). Le consommateur ne parvient à contrer l'effet de l'expertise de l'entrepreneur qu'en cumulant expertise et photos (scénario 8).

Enfin, ces résultats démontrent qu'une « bataille d'expertise » s'avère défavorable au consommateur : celui-ci ne réussit alors que dans 45% des cas (scénario 6).

4.3. Discussion : des pistes de réflexion pour mieux guider les consommateurs

4.3.1. Des asymétries plutôt défavorables aux consommateurs

Plusieurs indices laissent penser que les rapports entre les consommateurs et les entrepreneurs ne sont pas égalitaires et qu'ils favorisent plutôt les entrepreneurs.

Rappelons en effet que dans les litiges de la construction entendus par la Cour des petites créances en 2011, le taux de réussite des entrepreneurs est de 16,5 points de pourcentage supérieur à celui des consommateurs (Tableau 8).

Plusieurs hypothèses peuvent être émises pour tenter d'expliquer ce résultat. L'étude ne permet pas de les vérifier, mais elles constituent des pistes de recherche et de réflexion qu'il faudrait explorer.

Dans un premier temps, on pourrait émettre l'hypothèse que les causes des consommateurs sont tout simplement moins solides que celles des entrepreneurs et que leurs réclamations sont moins souvent justifiées. Cette explication n'apparaît guère plausible, considérant l'investissement de temps et d'argent requis pour intenter un recours en justice, même devant la

Cour des petites créances. L'hypothèse d'un nombre important de recours frivoles intentés par les consommateurs nous semble d'emblée devoir être écartée.

Dans un second temps, d'autres éléments d'explication peuvent être avancés :

- La créance de l'entrepreneur est une créance monétaire le plus souvent liquide et certaine. Le prix est établi dès la signature du contrat, s'il est à forfait, ou, dans la plupart des autres cas, en fonction des heures travaillées et des frais engagés, sur la base d'un tarif dont les parties ont convenu à l'avance. La créance du consommateur, au contraire, a pour objet une prestation non monétaire dont la valeur peut être difficile à chiffrer. Davantage sujettes à interprétation, les réclamations des consommateurs sont susceptibles d'être réévaluées par la Cour. On trouve peut-être ici l'une des raisons expliquant le plus faible pourcentage de décisions qui représentent un gain total pour le consommateur.

- Le consommateur doit prouver l'inexécution de l'entrepreneur et démontrer que les pertes qu'il a subies sont attribuables à cette inexécution. Il s'agit d'un fardeau assez lourd et les moyens pour s'en décharger tant sur le plan de la preuve que de l'argumentation sont plus difficiles à mettre en œuvre que ceux que doit déployer l'entrepreneur pour établir sa propre créance. Le plus souvent, il suffira pour l'entrepreneur de s'appuyer sur les documents contractuels, alors que le consommateur ne saurait s'en contenter. Afin de rééquilibrer le rapport de force entre les parties en allégeant le fardeau du consommateur, le droit civil et le droit de la consommation ont traditionnellement recours à la technique de la garantie. Mentionnons par exemple la garantie de qualité et de durabilité du bien vendu (art. 38 LPC)[192], la présomption de vice en cas de mauvais fonctionnement ou de détérioration prématurée du bien (art. 1729 C.c.Q.), ou encore la garantie contre les vices de construction en cas de perte de l'ouvrage dans le contrat d'entreprise (art. 2118 C.c.Q). Le consommateur aux prises avec un problème de construction a difficilement accès à ces garanties qui sont plutôt mal adaptées à sa situation : soulignons ici que les deux premières garanties mentionnées concernent expressément les biens, et non les ouvrages au sens large ou les services alors que le vice de construction implique la perte de l'ouvrage et ne concerne donc pas les dysfonctionnements ou les détériorations. Une meilleure information des consommateurs quant à l'application possible des garanties prévues à la LPC et dans le Code civil leur permettrait peut-être de s'en prévaloir dans un plus grand nombre de cas.

- On peut également penser que les consommateurs sont moins bien préparés pour aller en cour que les entrepreneurs. Moins familiers avec leurs droits et obligations, ils ne sont pas, en règle générale, des usagers réguliers du système judiciaire.

- Enfin, on ne peut écarter la possibilité que les tribunaux soient portés à accorder plus de crédit aux arguments d'un entrepreneur expérimenté qu'à ceux d'un consommateur néophyte. Il est généralement plus facile pour l'entrepreneur que pour le consommateur de mobiliser des arguments techniques permettant d'établir si l'exécution de l'entrepreneur est fautive et si les pertes subies par le consommateur lui sont attribuables, le cas échéant. L'existence possible d'un tel biais doit aussi être considérée en relation avec un des constats les plus marquants de cette étude, et qui concerne les

[192] Cette garantie est d'ailleurs utilisée dans certaines décisions, comme en témoigne le Tableau 16.

effets de l'expertise technique apportée par l'entrepreneur. Comme nous l'avons vu, l'entrepreneur tend à sortir gagnant d'une « bataille des expertises » (Tableau 21).

Ces observations font ressortir avec une acuité particulière l'importance pour les consommateurs de préparer soigneusement leur cause et de s'assurer de mettre toutes les chances de leur côté. Sur ce point, les résultats de l'étude font ressortir certaines lacunes.

4.3.2. Quelques écueils à éviter

Les résultats que nous avons obtenus montrent que les preuves les plus fréquemment présentées en cour par les consommateurs ne sont pas celles qui influent significativement sur leurs chances de gagner. Ainsi, ils s'appuient principalement sur des preuves contractuelles, des échanges de courrier et/ou leur propre témoignage, alors que chacun de ces éléments de preuve considéré isolément induit des chances de réussite et d'échec comparables. Les preuves photographiques, en revanche, doivent être privilégiées. Beaucoup moins coûteuses qu'une expertise, ces preuves assurent au consommateur un taux de réussite presque équivalent. Elles ne sont pourtant mentionnées que dans une décision sur cinq.

Nous avons également relevé que les consommateurs déposent rarement une demande reconventionnelle lorsqu'ils sont en défense. La stratégie de la défense simple n'est toutefois pas à leur avantage, puisqu'ils échouent dans près de 60 % des cas. En revanche, pour le tiers des consommateurs défendeurs qui répliquent avec une demande reconventionnelle, le taux de réussite avoisine les 80 %. En d'autres termes, il semble que la situation du défendeur/demandeur reconventionnel ne soit pas plus défavorable au consommateur que celle de demandeur. Ces observations nous incitent à préconiser une stratégie passive/réactive des consommateurs dans les cas appropriés.

Le plus souvent, il nous semble que le consommateur insatisfait a tout intérêt à refuser de payer l'entrepreneur, laissant à ce dernier l'initiative de le poursuivre. Une fois poursuivi, le consommateur peut faire valoir ses prétentions au moyen d'une demande reconventionnelle. Cette stratégie présente plusieurs avantages. En refusant de payer, le consommateur exprime clairement son insatisfaction, alors qu'une acceptation sans réserve éteint son recours à l'égard des vices et malfaçons apparents (art. 2113 C.c.Q.). Le Code civil autorise d'ailleurs explicitement le consommateur à retenir une partie du prix dans un tel cas (art. 2111 C.c.Q.)[193].

De plus, même si le consommateur gagne en demande, il doit encore obtenir l'exécution du jugement. Malheureusement, cette phase ultime du règlement d'un litige pose souvent problème, au point que le non-respect des décisions est considéré comme l'une des principales défaillances des Cours des petites créances[194]. En refusant de payer à l'entrepreneur un montant suffisant pour couvrir les coûts liés à son inexécution, le consommateur se prémunit contre ce risque.

Dans un autre registre, on s'aperçoit également que les revendications des consommateurs sont parfois rejetées pour des raisons qui auraient facilement pu être évitées. Il en est ainsi du dépassement des délais de prescription ou encore de la méconnaissance des règles de la mise

[193] Pour des exemples de jugements sur ces questions, voir par exemple *: Duchemin c. 2973-0108 Québec inc. (MES Shervic enr./MES Mini-excavation)*, 2011 QCCQ 5133 ; *Roy (Intérieur Jean-Claude Roy) c. Paquet*, 2011 QCCQ 5653 ; *Plomberie Jean Montpellier & Fils inc. c. Morin*, 2011 QCCQ 2185.

[194] McGill, Shelley (2011), préc., note 22. Voir aussi : Lafond, Pierre-Claude (1996), préc., note 63, p.75 ou encore Patry et *al*. (2009), préc., note 9.

en demeure[195]. Certes, ces situations ne sont survenues que relativement rarement dans notre corpus, mais elles traduisent un manque de connaissance des règles qui s'ajoutent aux autres erreurs que les consommateurs commettent dans leurs rapports avec les entrepreneurs. Des erreurs qui s'avèrent nuisibles lorsque le litige finit par être porté devant la cour : mauvaise interprétation des implications du contrat à forfait, paiements en liquide sans reçu, non vérification de la licence ou du permis de l'entrepreneur, etc. Ce sont des points à propos desquels les consommateurs ne semblent pas suffisamment bien informés.

4.3.3. Les limites quant à la portée de l'analyse : retour sur l'objet d'étude

Malgré les efforts entrepris pour identifier des outils capables d'appuyer efficacement les consommateurs dans leur compréhension du droit et la préparation de leur cause aux petites créances, nous nous sommes plusieurs fois butées aux limites inhérentes à l'objet d'étude, des limites qui méritent d'être présentées.

L'étude des jugements des Cours des petites créances fait ressortir un certain manque de rigueur dans la préparation des comptes rendus. Ainsi, certains comptes rendus sont lacunaires et n'apportent aucune précision sur les motifs, éléments de preuve et fondements juridiques de la décision rendue[196] ; le plus souvent, il est difficile sinon impossible d'établir clairement si ce sont les parties qui ont soulevé un point de droit ou si celui-ci a été amené par le juge ; dans près de la moitié des décisions étudiées, les fondements légaux ne sont d'ailleurs même pas mentionnés explicitement ; il est enfin très difficile d'évaluer les frais engagés par les parties (les témoins ont-ils été assignés ? l'expert s'est-il présenté en cour ?) ou d'identifier avec précision ceux qui peuvent faire l'objet d'une demande de remboursement[197].

Ces incertitudes ont limité la possibilité de travailler avec des sous-échantillons conséquents et donc parfois d'obtenir des résultats statistiques sans équivoque. Dans un tel contexte, il est seulement possible d'évoquer des hypothèses, telles que celles formulées à l'égard de la législation pertinente ou du meilleur taux de réussite des entrepreneurs. D'autres méthodologies de recherche devraient donc être associées à celle retenue afin d'obtenir un portrait plus complet de la situation : les enquêtes réalisées auprès du personnel des cours[198] ou directement auprès de leurs usagers[199] par exemple ont déjà fait leurs preuves, ces méthodes pourraient être répliquées et adaptées pour compléter les résultats de cette étude.

***

[195] Si l'absence de mise en demeure s'avère fatale au consommateur, une mise en demeure mal rédigée peut également limiter ses recours : *CEC Ener-tech c. Dubé*, 2011 QCCQ 6915 ; *Lavigne c. Construction M. Borduas*, 2011 QCCQ 8208 ; *Lee c. Plancher solutions Montréal inc.*, 2011 QCCQ 6778.
[196] Par exemple, *Garant c. Abusca Concrete Design Inc.*, 2011 QCCQ 6718.
[197] Pour un traitement différencié du remboursement des frais d'expert par exemple, voir : *Duperry c. Toitures Nadeau & Morin inc.,* 2011 QCCQ 1280 ou *Perreault c. Yves Fontaine & Fils inc.*, 2011 QCCQ 7673 autorisant le remboursement, et pour une décision contraire : *Legault c. Cimentiers RG inc.*, 2011 QCCQ 7891.
[198] Patry et al. (2009), préc., note 9.
[199] McGuire et Macdonald (1996), préc., note 18.

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Les recherches menées dans le cadre de ce projet ont apporté des éclairages importants sur l'utilisation que font les consommateurs de la Cour des petites créances lorsqu'ils sont engagés dans un litige de construction. De plus, en nous efforçant de resituer l'analyse empirique de la jurisprudence dans un contexte plus théorique, nous avons également été en mesure d'identifier des éléments de comparaison significatifs entre les différentes provinces canadiennes.

Ainsi, on ne peut que constater la diversité des orientations et des conceptions privilégiées derrière des principes et des vocables communs, en particulier lorsque l'on compare les deux systèmes juridiques qui coexistent au Canada : le droit civil québécois d'une part et le système de *common law* dans les autres provinces d'autre part. Ces traditions juridiques façonnent non seulement la formation et la formalisation du droit, mais également les institutions judiciaires et leurs règles de fonctionnement ou encore les conditions de l'accès au droit et à la justice. Par ailleurs, même lorsqu'elles adoptent des orientations et principes de fonctionnement comparables, chaque province dispose de règles propres, certaines se montrant plus impliquées dans certains domaines : on pensera ici notamment à la Colombie-Britannique qui s'efforce d'innover en matière de petites créances à travers ses projets-pilotes et la multiplication des outils de vulgarisation mis à disposition du public.

En ce qui a trait aux Cours des petites créances justement, leur évolution, toutes provinces confondues, ne peut être détachée des débats sur l'accès à la justice. Pensées comme une porte d'entrée du système judiciaire pour le citoyen ordinaire, ces cours :

- Ont vocation à traiter des litiges dont la valeur monétaire est relativement restreinte ;
- Fonctionnent selon des règles procédurales simplifiées pour en faciliter la compréhension et l'accessibilité ;
- Impliquent un engagement financier pour leurs usagers plus faible que la moyenne ;
- Encouragent l'action *per se* des citoyens ;
- Semblent s'attacher à résoudre un conflit plutôt qu'à trancher un litige (par le développement des modes alternatifs de règlement des conflits et des approches de traitement des différends plutôt consensuelles).

La richesse du débat sur l'accès à la justice, qui se décline notamment en préoccupations liées à l'accessibilité à la justice et à l'accès au droit conduit ces cours à adopter de nouvelles règles qui sont parfois source de contradictions. L'augmentation régulière des seuils monétaires et donc de l'enjeu financier des litiges incite par exemple les citoyens à recourir aux services de juristes professionnels ou d'avocats pour préparer leur cause, voire les représenter en cour ; un choix qui entraine une augmentation importante des couts pour les parties et peut renforcer les asymétries entre les usagers. Pour autant, maintenir un seuil trop bas restreint injustement l'accès des Cours des petites créances aux citoyens dont les revendications excèdent le montant établi : ceux-ci doivent alors abandonner le recours judiciaire, réduire leur créance ou s'engager dans un processus beaucoup plus couteux en se présentant devant une autre cour. Les compromis doivent donc être étudiés avec soin.

Si certaines provinces ne semblent pas porter une attention particulière à leur Cour des petites créances, d'autres au contraire s'efforcent de mettre en place des systèmes assez élaborés : il s'agit sans grande surprise de provinces traitant un important volume d'affaires chaque année (Ontario, Colombie-Britannique, Québec). Ces dernières ont doté leurs cours de règles originales qui soutiennent des stratégies spécifiques: en Colombie-Britannique, les projets-

pilotes mis en place dans certaines agglomérations mettent l'accent sur la résolution préventive des conflits à travers des mécanismes de conciliation en entonnoir (médiation, *settlement conference*, *pre-trial conference*) qui ont vocation à alléger les audiences et accélérer la procédure ; en Ontario, le gouvernement traite la question du statut des usagers de la Cour et des asymétries entre professionnels et simples citoyens en augmentant les couts pour les demandeurs récurrents – une stratégie toutefois contestée. Le Québec enfin reste une province à part, attachée à maintenir certains principes par des règles plus strictes, telles que l'exclusion de principe des personnes morales, l'interdiction de représentation en cour par un avocat, l'absence d'appel. Cette province tend toutefois à réduire les écarts avec ses consoeurs, notamment par l'augmentation prochaine du seuil monétaire de la Cour, qui restera toutefois un des plus faibles au pays.

Mais l'accès au système judiciaire ne fait pas tout, encore faut-il que les usagers des cours aient accès aux mesures de protection que leur offre le droit. En s'attardant plus avant sur une catégorie de litiges en particulier, ceux du domaine de la construction, on s'aperçoit alors que les lacunes sont nombreuses. En effet, plusieurs régimes juridiques sont applicables à de tels litiges et il peut s'avérer assez difficile de déterminer précisément lesquels, dans quel contexte et sous quelles conditions. Surtout, et bien que toutes les provinces se soient dotées de législations visant à renforcer les protections des consommateurs, celles-ci reposent sur des architectures complexes, s'articulent parfois difficilement avec les régimes plus classiques (issus de la *common law* ou du Code civil) et imposent, pour être utilisées à bon escient, une gymnastique technique dont seuls les juristes peuvent connaître les secrets.

Outre le fait que la *common law* soit par définition difficile d'accès pour un citoyen ordinaire, les lois de protection des consommateurs dans les provinces qui reposent sur ce système n'offrent pas toutes les clarifications nécessaires à un consommateur désireux de faire appel à la Cour des petites créances sans avoir recours aux services d'un spécialiste. Les classifications que ces lois établissent pour identifier des types de transactions commerciales et y appliquer certaines particularités ont de quoi décourager un consommateur, même averti : celui-ci doit être en mesure de déterminer si sa situation concerne un secteur économique particulier et/ou correspond à une forme d'accord spécifique (tel une convention à exécution différée ou une convention directe) ; après quoi, il devra identifier les droits et garanties qu'il peut invoquer (en tenant compte des aménagements et exceptions potentiels), et faire face à d'éventuels conflits entre les régimes applicables. Le fait que le domaine de la construction ne fasse pas partie des secteurs économiques priorisés ne permet même pas au consommateur de bénéficier d'un point de départ efficace.

Le droit civil québécois, qui prévoit un régime spécifique pour les contrats d'entreprise ou de service, accessible par le Code civil n'est cependant pas moins critiquable. Si ce régime a l'avantage d'établir les grands principes qui régissent les rapports entre un entrepreneur ou un prestataire de service et son client, il ne prévoit pas les protections particulières accordées au consommateur, rôle dévolu à la *Loi de protection du consommateur* (LPC). Or, cette loi qui constitue la clé de voute du droit de la consommation traite le domaine de la construction de manière très singulière. Elle opère notamment une distinction artificielle alambiquée entre le concept de « construction » et ceux de « réparation, entretien et amélioration », excluant en principe le premier de son champ d'application. Pour comprendre les nombreuses nuances entre ces vocables, il faut alors s'en remettre à la jurisprudence, une démarche complexe à effectuer pour un citoyen non familier de la discipline juridique. De plus, par le jeu d'articulations complexes entre les différents articles de la loi, entre cette loi et son règlement ou encore, entre cette loi et le code civil, on dénote nombre d'exceptions voire de contradictions dans les règles applicables qui sont autant d'obstacles pour le consommateur désireux de préparer sa cause.

On soulignera ici par exemple l'article 6.1 de la LPC qui réintroduit les contrats de construction dans le champ d'application des dispositions de la loi relatives aux pratiques de commerce ; les articles 7 et 7.1 du *Règlement d'application de la loi sur la protection du consommateur* qui établissent des exceptions à la définition du contrat de vente itinérante pour certains contrats entrant dans le domaine de la rénovation résidentielle ; l'article 1384 C.c.Q. qui propose une définition du contrat de consommation différente de celle établie par la LPC eu égard à la notion d'entreprise.

Les grandes difficultés méthodologiques auxquelles il a fallu faire face dans le cadre de cette recherche attestent du défi que peut constituer la recherche d'une solution judiciaire pour un consommateur : qu'il s'agisse de l'indisponibilité d'une part conséquente des jugements concernant des litiges ordinaires portés devant la Cour des petites créances dans une province de *common law* ou encore des recherches approfondies qui ont été engagées pour comprendre le traitement des litiges de construction par le droit québécois, force est de constater l'inadéquation flagrante entre les règles et principes juridiques existants et leur accessibilité pour un citoyen ordinaire.

En conséquence de quoi, et malgré la qualité des outils de vulgarisation et d'information développés dans certaines provinces pour faciliter l'accessibilité aux Cours des petites créances par les consommateurs, il ressort assez clairement que si ces derniers peuvent bénéficier d'un accès facilité au système judiciaire, l'accès au droit en revanche reste un épineux problème.

Il s'est donc avéré d'autant plus intéressant d'apporter un éclairage spécifique sur le traitement des litiges de construction devant la Cour des petites créances en adoptant la perspective du consommateur. Les résultats de l'analyse statistique menée sur la jurisprudence de la Cour québécoise confirment certaines hypothèses de travail, mais s'avèrent également surprenants à certains égards.

Évidemment, tous les moyens de preuve présentés par les consommateurs pour soutenir leurs arguments ne se valent pas et l'expertise reste notamment une arme de choix dans le domaine technique de la construction. Si les consommateurs perdent leur cause, quelle que soit leur position dans le litige, c'est le plus souvent car ces preuves sont insuffisantes. Assez logiquement également, on s'aperçoit que les consommateurs qui se retrouvent en cour sont dans une large majorité insatisfaits de la qualité des travaux ; de fait, et contrairement aux observations générales sur les litiges aux petites créances, les consommateurs seront plus souvent demandeurs au procès qu'intimés.

Mais au-delà de ces premiers constats, d'autres éléments plus lourds de sens ont pu être mis à jour. Ainsi, malgré un taux relatif de réussite assez élevé, on s'aperçoit que les asymétries observées entre les parties bénéficient davantage aux entrepreneurs : non seulement ces derniers enregistrent de meilleurs taux de réussite que les consommateurs, mais, à armes égales, leurs éléments de preuve semblent peser davantage dans la balance : rappelons que lorsque les deux parties s'adjoignent les services d'un expert, les chances de succès du consommateur sont inférieures au taux de réussite moyen observé pour l'ensemble de l'échantillon.

Surtout, il ressort de l'analyse que les consommateurs n'adoptent pas toujours les stratégies les plus porteuses et certaines de leurs erreurs peuvent être attribuables à une méconnaissance ou à une mauvaise compréhension des règles applicables :

- ils commettent parfois des erreurs de procédure rédhibitoires ou sérieusement handicapantes: mauvaise rédaction ou absence de mise en demeure ; mentions spécifiques au moment du paiement ; non respect des délais de prescription, etc ;

- ils ne profitent pas toujours pleinement de leurs droits, notamment eu égard à la possible réserve de paiement en cas de contestation quant à la qualité des travaux (art. 2111 C.c.Q.) ;

- ils se portent rarement demandeurs reconventionnels lorsqu'ils sont assignés, alors que cette position leur est nettement plus favorable qu'une simple attitude défensive ;

- ils n'ont malheureusement pas recours aux moyens de preuve les plus efficaces, à savoir l'expertise ou la preuve photographique. Si la première s'avère couteuse, la deuxième peut être présentée à moindre frais pour confirmer une mauvaise exécution de travaux ou des dégâts indirects par exemple.

Un dernier constat vient renforcer le sentiment selon lequel il existe des lacunes au niveau du droit applicable : la trop faible utilisation de la *Loi sur la protection du consommateur*. Sous réserve des imprécisions observées dans la rédaction des comptes rendus de jugement, il apparaît toutefois assez clairement que cette loi est peu sollicitée dans les litiges de construction portés devant la Cour des petites créances du Québec. Ce constat est particulièrement regrettable compte tenu de la vocation affichée du législateur d'encadrer efficacement les transactions entre un commerçant et un consommateur et de protéger ce dernier. Les principales hypothèses qui ont pu être avancées au cours de cette étude pour tenter de comprendre la situation ne sont guère encourageantes : qu'il s'agisse de défaillances du droit substantif, du manque d'intérêt ou de connaissance des juges quant aux règles applicables ou de l'information lacunaire transmise aux citoyens sur leurs droits en tant que consommateurs, il existe là une véritable problématique à laquelle il est important, sinon urgent de faire face en vue d'y apporter des réponses concrètes.

- Attendu que cette étude s'est butée à des obstacles méthodologiques qui ont limité la portée de la collecte de données ;

- Attendu que cette étude a toutefois mis en lumière plusieurs hypothèses intéressantes dont l'examen plus approfondi permettrait de mieux comprendre le traitement des litiges de construction devant la Cour des petites créances du Québec, et ainsi de mieux accompagner les consommateurs dans leurs démarches ;

- Attendu que les résultats observés offrent un portrait de la situation au Québec qui mériterait d'être comparé à ceux observables dans d'autres provinces du Canada en vue d'identifier les meilleures pratiques et éventuellement de renforcer les protections offertes aux consommateurs ;

- Attendu que d'autres approches méthodologiques (entrevues ; étude des jugements à partir des archives de cours) ont fait leurs preuves et seraient susceptibles d'apporter des éléments de réponse aux questions soulevées par cette étude ;

L'ACQC encourage les organismes et institutions impliqués dans des recherches gravitant autour des sujets abordés dans le cadre de son étude (Cour des petites créances, droit de la consommation, construction et rénovation résidentielles, etc.) à utiliser et approfondir les

résultats et constats présentés dans ce rapport en vue d'enrichir les connaissances dans les domaines visés.

- Attendu que les provinces canadiennes semblent attachées à garantir un meilleur accès à la justice aux citoyens, en s'appuyant notamment sur des institutions judiciaires telles que les Cours des petites créances ;

- Attendu que dans certaines provinces des engagements prometteurs ont été pris pour faciliter cet accès à travers des mécanismes innovants ou encore en développant des outils d'information et de vulgarisation performants ;

- Attendu néanmoins que ces efforts négligent une dimension importante de l'accès à la justice : l'accès au droit ;

L'ACQC recommande à tous les gouvernements provinciaux de poursuivre leurs efforts en réalisant des évaluations poussées quant à la capacité des mesures adoptées à renforcer l'accès à la justice et en adoptant des stratégies cohérentes quant aux objectifs dévolus aux Cours des petites créances ;

L'ACQC recommande aux gouvernements provinciaux de s'investir davantage dans des réformes et améliorations pour un meilleur accès au droit : multiplication des outils de vulgarisation du droit, simplification et harmonisation des règles de protection des consommateurs, développement du langage clair et simple « plain langage ».

- Attendu que le droit de la consommation au Québec s'avère complexe dans son application et soumis à des définitions légales hétérogènes qui affectent son champ d'application ;

- Attendu que le sort des contrats du domaine de la construction et de la rénovation résidentielles n'a jamais été réglé suite à l'adoption de la *Loi sur la protection des consommateurs*, entraînant la constitution d'un régime de protection confus, inutilement complexe et inadapté qui nuit aux consommateurs ;

- Attendu que les règles existantes sont insuffisantes pour rééquilibrer les rapports de force entre les commerçants et les consommateurs dans ce domaine ;

- Attendu que les litiges dans ce domaine constituent près de 10 % du volume d'affaires traité annuellement aux petites créances et comptent parmi les plus importants litiges de consommation ;

L'ACQC recommande au gouvernement québécois de s'engager à résoudre cette problématique en statuant efficacement et clairement sur les mesures de protection applicables dans ce domaine.

L'ACQC propose l'extension des garanties classiques du régime de la vente pour les ouvrages et services tels que définis par le code civil.

L'ACQC propose de créer, au sein de la *Loi sur la protection du consommateur*, un régime de protection harmonisé spécifique au domaine de la construction et de la rénovation résidentielles à l'image de ceux relatifs aux automobiles et aux motocyclettes ou au crédit par exemple.

BIBLIOGRAPHIE

Auger, François (2002). « Analyse du concept d'entreprise », dans L'harmonisation de la législation fédérale avec le droit civil québécois et le bijuridisme canadien - Recueil d'études en fiscalité, Montréal, Association de planification fiscale et financière et Ministère de la justice du Canada, p. 4:1-50. Récupéré de : www.apff.org/uploads/PDF/Bijuridisme/HARMONISATION_RECUEIL-2002/FRANCAIS/harmonisation_legislation_fed_2002.pdf.

Auteur inconnu (2010). *Home Renovation Contractors and the Ontario Consumer Protection Act*, McMillan. Récupéré le 27 juillet 2012 de http://www.mcmillan.ca/Home-Renovation-Contractors-and-the-Ontario-Consumer-Protection-Act

Beaudoin, Jean-Louis et Patrice Deslauriers (2007). *La responsabilité civile*, 7e éd., vol. V. II, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 1150 p.

Bourassa, Sylvie A. (2013). *Loi sur la protection du consommateur et règlement d'application. Consumer Protection Act and Regulation Respecting its Application*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 360 p.

CBC News (2012), *Small claims court to be reinstated*, 5 avril 2012. Récupéré le 7 décembre 2012 de http://www.cbc.ca/news/canada/new-brunswick/story/2012/04/05/nb-small-claims-court.html

Cour du Québec (2011). *Rapport Public 2010*, 84 p. Récupéré de http://www.tribunaux.qc.ca/c-quebec/CommuniquesDocumentation/RapPublic_2010_Internet.pdf

Cour du Québec (2012). *Rapport Public 2011*, 65 p. Récupéré de http://www.tribunaux.qc.ca/c-quebec/CommuniquesDocumentation/RAP_2011_V_FinaleWeb.pdf

Cumyn, Michelle (2008). « The Law of Contracts », dans Grenon, Aline et Louise Bélanger-Hardy (dir.), *Elements of Quebec civil law: a comparison with the Common Law of Canada*, Toronto, Carswell.

Deane, Howard J. et Ken Whitehurst (2009). *Renovation Rip-Offs. Problems and Solutions*, Toronto, Consumers Council of Canada, 108 p.

Department of Justice Canada (2000). *Expanding Horizons. Rethinking Access to Justice in Canada*, 102 p. Récupéré de http://www.justice.gc.ca/eng/pi/rs/rep-rap/2000/op00_2-po00_2/op00_2.pdf

Edmonton Drug Treatment & Community Restoration Court, EDTCR (Date Inconnue). *Provincial Court of Alberta*. Récupéré de http://www.edtcrc.ca/Content_Files/Files/Provincial_Court_of_Alberta.pdf

Fondation du Barreau du Québec (2009). *Seul devant la cour. En matières civiles.*, Montréal, 50 p.

Gallins, Glenn (2008). *Purpose of a Settlement Conference*, Program of the Legal Services Society. Récupéré le 17 juin 2012 de http://thelawcentre.ca/self_help/small_claims_factsheets/fact_12

Goldsmith, Immanuel et Thomas G. Heintzman (1988-). *Goldsmith on Canadian building contracts*, Toronto, Carswell (feuillets mobiles).

Heintzman, Thomas G. (2013). *Which Term Prevails In A Building Contract: The Specifications, Or A Warranty Of Fitness For Purpose ?* Récupéré le 5 juin 2013 de http://www.constructionlawcanada.com/building-contracts/which-term-prevails-in-a-building-contract-the-specifications-or-a-warranty-of-fitness-for-purpose/

Hunt McDonald, Judge Sandra (2006). « Civil Court Practice in Alberta », communication présentée au *Into the Future: the Agenda for Civil Justice Reform*, Montréal. Récupéré de http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2006/hunt-mcdonald-en.pdf

L'Heureux, Nicole et Marc Lacoursière (2011). *Droit de la consommation*, 6e éd., Cowansville, Éditions Yvon Blais, coll. CÉDÉ, 911 p.

Lafond, Pierre-Claude (1996). « L'exemple québécois de la Cour des petites créances: "cour du peuple" ou tribunal du recouvrement? », *Les Cahiers de Droit*, vol. 37, no 1, p. 63-92.

Lafond, Pierre-Claude (2012). *L'accès à la justice civile au Québec. Portrait général*, Montréal, Editions Yvon Blais, 391 p.

Law Students' Legal Advice Program (2011). « Consumer Protection », dans LSLAP (dir.), *LSLAP Manual. U.B.C. Law Students' Legal Advice Manual* 35 e éd, Vancouver, p. 9:1-42. Récupéré de http://www.lslap.bc.ca/main/?Manual_download

Law Students' Legal Advice Program (2011). « Small Claims Procedure », dans LSLAP (dir.), *LSLAP Manual. U.B.C. Law Students' Legal Advice Manual* 35e éd, Vancouver, Faculty of Law, University of British Columbia, p. 22:21-52. Récupéré de http://www.lslap.bc.ca/main/?Manual_download

Lohr, Sharon L. (2010). *Sampling: Design and Analysis*, 2e éd., New York, Duxburry Press, 596 p.

Longtin, Marie José (1999). « De certaines tendances en matière de petites créances », *Les Cahiers de Droit*, vol. 40, no 1, p. 217-241.

Manitoba Law Reform Commission (1998). *Review of the Small Claims Court*, Winnipeg, Law Reform Commission, 63 p.

Manwaring, John (2008). « Les contrats », dans Bélanger-Hardy, Louise et Aline Grenon (dir.), *Éléments de common law canadienne: comparaison avec le droit civil québécois*, Toronto, Carswell.

McGill, Shelley (2010). « Small Claims Court Identity Crisis: A Review of Recent Reform Measures », *Canadian Business Law Journal*, vol. 49, no 2, p. 213-254.

McGill, Shelley (2011). « Is It Worth The Paper It's Written On? Examining Small Claims Court Judgement Enforcement In Canada And The United States », *Journal of Legal Studies in Business*, vol. 17, p. 1-26.

McGuire, Seana C. et Roderick A. Macdonald (1996). « Small Claims Courts Cant », *Osgoode Hall Law Journal*, vol. 34, no 3, p. 509-551.

Moore, Benoît (2008). « Sur l'avenir incertain du contrat de consommation », *Les Cahier de Droit*, vol. 49, no 1, p. 5-25.

Ontario Court Services Division (2011). *Courts Annual Report 2010-11*, Ministry of the Attorney General, 150p. Récupéré de http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/about/pubs/courts_annual_10/

Ontario Ministry of the Attorney General (1996). *Civil Justice Review, Supplemental and Final Report*, Toronto, Ontario Civil Justice Review. Récupéré de http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/about/pubs/cjr/suppreport/default.asp

Ontario Ministry of the Attorney General, Brochures d'information sur la Cour des petites créances, 13p. Récupéré le 4 octobre 2012 de www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/courts/scc/small_claims_court_brochures_FR_Jan_11.pdf

Ontario Ministry of the Attorney General, *Small Claims Court Brochures*. Récupéré le 5 juin 2012 de www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/courts/scc/brochures.asp

Patry, Marc W., Veronica Stinson et Steven M. Smith (2009). *Evaluation of the Nova Scotia Small Claims Court. Final Report of the Nova Scotia Law Reform Commission*, Halifax, Saint Mary's University, 114 p.

Provincial Court of British Columbia (2011). *Acces to Justice in Challenging Times. Annual Report 2010-2011*, 48p. Récupéré de http://www.provincialcourt.bc.ca/downloads/pdf/annualreport2010-2011.pdf

Provincial Court of Newfoundland and Labrador (2010). *Annual Report 2009-2010*, 49p. Récupéré de http://www.court.nl.ca/provincial/publications/ProvCourtAnnReport09-10.pdf

Québec (Province) (1993). *Commentaires du ministre de la Justice: le Code civil du Québec, un mouvement de société*, Québec, Gouvernement du Québec, v.II, t.2.

Québec (Province). Office de révision du code civil (1977). *Rapport sur le Code civil du Québec*, Montréal.

Ramsay, Iain (1990). « Small Claims Courts in Canada: A Socio-Legal Appraisal », dans Whelan, J.C. (dir.), *Small Claims Courts. A Comparative Study*, Oxford, Clarendon Press, p. 25-48.

Ramsay, Iain (1996). « Small Claims Courts: A Review », dans Ontario Law Reform Commission (dir.), *Rethinking Civil Justice: Research Studies for the Civil Justice Review*, vol 2, Toronto, p. 489-544.

Schmidt, Judge E.D. (1993). « B.C.'S Small Claims Program - Has it Worked? », *Advocate*, no 93, 8p.

Shield, Simon (2010). « Consumer Protection Law (Ontario) », *Guides to Ontario and Canadian Law*. Récupéré de http://www.isthatlegal.ca/index.php?name=start.consumer_protection_law_ontario

Shield, Simon (2011). « Small Claims Court (Ontario) Law », *Guides to Ontario and Canadian Law*. Récupéré de http://www.isthatlegal.ca/index.php?name=start.small_claims_court_law_ontario

SPEIJ-NB (2013), *Nouvelles, Loi sur les petites créances en vigueur dès le 1er janvier 2013*. Récupéré le 14 janvier 2013 de http://www.legal-info-

legale.nb.ca/fr/index.php?mact=News,cntnt01,detail,0&cntnt01articleid=201&cntnt01origid=24&cntnt01returnid=252

SPEIJ-NB (2013). *Cour des petites créances. Guide à l'intention des demandeurs, des défendeurs et des mis en cause*, Fredericton, Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick, 56 p. Récupéré de http://www.legal-info-legale.nb.ca/fr/uploads/file/Files/PDF/Small_Claims_FR.pdf

Tassé, Roger et Kathleen Lemieux (1998). *Les droits à la protection du consommateur au Canada dans le contexte du commerce électronique*, Gowling, Strathy & Henderson, 131 p. Récupéré de http://cmcweb.ca/eic/site/cmc-cmc.nsf/vwapj/cdrcec_f.pdf/$FILE/cdrcec_f.pdf

Thomas, Sylvette Savoie et Gérard Snow (2007). *Normalisation du vocabulaire du droit des contrats. Dossier synthèse*, Moncton, Centre de traduction et de terminologie juridique. Faculté de droit, université de Moncton. Récupéré de http://www.cttj.ca/Documents/droit_contrats/contract_of_service_28A.pdf

Vidmar, Neil (1984). « The Small Claims Court: A Reconceptualization of Disputes and an Empirical Investigation », *Law & Society Review*, vol. 18, no 4, p. 515-550.

Yngvesson, Barbara et Patricia Hennessey (1975). « Small Claims, Complex Disputes: A Review of the Small Claims Literature », *Law & Society Review*, vol. 9, no 2, p. 219-274.

Principaux sites Internet consultés :

Alberta Courts. Civil (Small Claims Court): http://www.albertacourts.ab.ca/ProvincialCourt/CivilSmallClaimsCourt/tabid/96/Default.aspx

Courts of Nova Scotia. Small Claims Court: http://www.courts.ns.ca/smallclaims/index_claims.htm

Educaloi, La *division des petites créances de la Cour du Québec:* http://www.educaloi.qc.ca/capsules/la-division-des-petites-creances-de-la-cour-du-quebec-description

Government of British Columbia, *Ministry of Justice. Small Claims* : http://www.ag.gov.bc.ca/courts/small_claims/index.htm

Institut de médiation et d'arbitrage du Québec: http://iamq.org

Justice Education Society. *Small Claims BC*: www.smallclaimsbc.ca/

Justice Québec. *Les petites créances* : http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/generale/creance.htm

Manitoba Courts, Small Claims: http://www.manitobacourts.mb.ca/faq/faq_small_claims.html

British-Columbia Ministry of Justice, Small Claims: http://www.ag.gov.bc.ca/courts/small_claims/

Ontario Ministry of the Attorney General, *Small Claims Court*: http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/courts/scc/default.asp

Ontario Ministry of Consumer Services (2013). *Top Complaints and Inquiries*: http://www.sse.gov.on.ca/mcs/en/Pages/Top_Ten_Complaints.aspx.

Provincial Court of Newfoundland and Labrador, *Small Claims Court*: http://www.court.nl.ca/provincial/courts/smallclaims/index.html

Public Legal Education Association (PLEA), *Small Claims Court*: http://plea.org/legal_resources/?a=359&searchTxt=&cat=28&pcat=4

Service public d'éducation et d'information juridique du Nouveau-Brunswick (SPEIJ-NB). *Cour des petites créances*: http://www.legal-info-legale.nb.ca/fr/index.php?page=small_claims_court

Jurisprudence

Aubry c. Brunet, Lebel, Léger, 2011 QCCQ 4460

Beauvais c. Lalancette, 2011 QCCQ 14887

Belinco Developpements Inc. c. Bazinet, [1996] RJQ 1390

Brunet c. Pavages Farinelli inc., 2011 QCCQ 2686

Cantin c. Gaudreau, 2011 QCCQ 2473

CEC Ener-tech c. Dubé, 2011 QCCQ 6915

Chamberland c. Construction Roland Bédard inc., 2007 QCCS 541

Construction Roland Bédard inc. c. Chamberland, 2008 QCCA 1810

Dell Computer Corp. c. Union des consommateurs, 2007 CSC 34

Delvigne c. Pérusse, 2011 QCCQ 410

Desrochers c. Emli Construction inc., 2011 QCCQ 11662

Diab c. Atelier PB mobile de l'Est inc., 2011 QCCQ 1609

Diamantopoulos c. Construction Dompat inc., 2013 QCCA 929

Dietrich v. Kola Building Movers Ltd., (1984) 33 Sask. R. 173 (Sask. QB)

Double Dutch Construction Inc v Colwell, 2012 NBQB 317

Drapeau c. Firme plomberie Ecco-tech inc., 2011 QCCQ 2994

Dubé c. Groupe Giroux Arpenteurs géomètres, 2011 QCCQ 1239

Duchemin c. 2973-0108 Québec inc. (MES Shervic enr./MES Mini-excavation), 2011 QCCQ 5133

Duperry c. Toitures Nadeau & Morin inc., 2011 QCCQ 1280

Excavations Robin P. ltée c. Charles, 2011 QCCQ 15302

Garant c. Abusca Concrete Design Inc., 2011 QCCQ 6718.

Giguère c. Jobin, 2011 QCCQ 12651

J.E.G. Construction ltée c. Blanchard, 1996 CanLII 4827 (NB CA)

Janecek c. Bousada, 2011 QCCQ 7676

Labonté c. Centre de peinture Multicolore inc., 2011 QCCQ 11204

Lafontaine c. Gaulin, 2011 QCCQ 27 ou *Dénommé c. Wu*, 2011 QCCQ 5833

Lafortune c. Plomberie Ren-ga JQ 0059, 2011 QCCQ 1407

Laliberté c. Blanchard, (1980) 31 NBR (2d) 275 (CA)

Lavigne c. Construction M. Borduas, 2011 QCCQ 8208

Lee c. Plancher solutions Montréal inc., 2011 QCCQ 6778

Legault c. Cimentiers RG inc., 2011 QCCQ 7891

Metropolitan Home Services and Home Improvement Ltd. c. La Reine, C.S. district de Richelieu, 765-36-000003-84

Ouellet c. Edifice St Jacques inc., 2008 QCCS 4253

Perreault c. Yves Fontaine & Fils inc., 2011 QCCQ 7673

Plomberie Jean Montpellier & Fils inc. c. Morin, 2011 QCCQ 2185

Roy (Intérieur Jean-Claude Roy) c. Paquet, 2011 QCCQ 5653

Sécurité Big Brother c. Lisio, 2011 QCCQ 2546

Seidel c. Telus Communications Inc., 2011 CSC 15

Shand c. Sears Canada inc., 2011 QCCQ 2317

Sidelnikov c. Ovcharenko, 2011 QCCQ 9916

Systèmes Techno-Pompes inc. c. La Manna, 1993 QCCA 4388

Vallée c. Chabot, 2003 QCCQ 4894

Législation

- ***Alberta***

Fair Trading Act, RSA 2000, c F-2

Mediation rules of the provincial court – Civil Division, Alta Reg 271/1997

Provincial Court Act, RSA 2000, c P-31

Provincial Court Act, SA 1971

Provincial Court Civil Division Regulation, Alta Reg 329/1989

Provincial Court Fees and Costs Regulation, Alta Reg 18/1991

Direct Selling Business Licencing Regulation, Alta Reg 190/1999

- ***Colombie-Britannique***

Business Practices and Consumer Protection Act, SBC 2004, c 2

Business Practices and Consumer Protection Regulation, BC Reg 294/2004

Consumer Contracts Regulation, BC Reg 272/2004

Courts Rules Act, RSBC 1996, c 80

Small Claims Act, RSBC 1996, c 430

Small Claims Monetary Limit Regulation, BC Reg 179/2005

Small Claims Rules, BC Reg 261/93

- ***Île du Prince-Édouard***

Consumer Protection Act, RSPEI 1998, c C-19

Judicature Act, RSPEI 1988, c J-2.1

Rules of Civil Procedure, r. 74 (Annotated Rule)

Small Claims Regulations, PEI Reg EC 741/08

- ***Manitoba***

Consumer Protection Act, CCSM c C200

Consumer Protection Regulation, Man Reg 227/2006

Court of Queen's Bench Small Claims Practices Act, CCSM c C285

Law fees and Probate Charge Regulation, Man Reg 322/87 R

- ***Nouveau-Brunswick***

Loi sur la responsabilité et les garanties relatives aux produits de consommation, LN-B 1978, c C-18.1

Loi sur les petites créances, LN-B 2012, c 15

Règlement général – Loi sur les petites créances, Règl du N-B 2012-103

Règles de procédure, Règl du N-B 82-73

- ***Nouvelle-Écosse***

Consumer Protection Act Regulations, NS reg 160/2000

Consumer Protection Act, RSNS 1989, c 92

Small Claims Court Act, RSNS 1989, c 430

Small Claims Court Forms and Procedures Regulations, NS Reg 17/93

Building Code Act, RSNS 1989, c 46

- ***Ontario***

Loi de 2002 sur la protection du consommateur, L.O. 2002, c 30, ann A

Rules of the Small Claims Court, O Reg 258/98

Small Claims Court – Fees and Allowances, O Reg 432/93

Small Claims Court Jurisdiction, O Reg 626/00

Loi sur la vente d'objets, L.R.O. 1990, c S-1

Building Code Act, 1992, SO 1992, c 23

- ***Québec***

Code civil, L.R.Q., c C-1991

Code de construction, R.R.Q. c. B-1.1, r 2

Code de procédure civile, L.R.Q., c C-25, articles 953 à 998

Loi favorisant l'accès à la justice, L.Q., 1971, c 86

Loi sur la protection du consommateur, L.R.Q., c P-40.1

Loi sur le bâtiment, L.R.Q. c. B-1.1

PL 28, Loi instituant le nouveau Code de procédure civile, 1e sess. 40e leg, Québec, 2013, articles 536 à 570

Règlement sur la norme de pratique relative au piquetage et à l'implantation, L.R.Q. c. A-23, r.8.1.1

Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur, R.R.Q., c P-40.1, r 3

Règlement sur le plan de garantie des bâtiments résidentiels neufs, R.R.Q., c B-1.1, r 8

Loi sur la qualification professionnelle des entrepreneurs en construction, L.R.Q., c Q-1

Loi sur les relations de travail, la formation professionnelle et la gestion de la main d'œuvre dans l'industrie de la construction, L.R.Q., c R-20

- ***Saskatchewan***

Consumer Protection Act, SS 1996, c C-30.1

Consumer Protection Regulations, 2007, RRS c C-30.1 Reg 2

Small Claims Act, 1997, SS 1997, c S-50.11

Small Claims Regulations, 1998, RRS c S-50.11 Reg 1

- ***Terre-Neuve et Labrador***

Small Claims Act, RSNL 1990, c S-16

Small Claims Rules, NLR 52/97

Small Claims Regulations, NLR 69/04

Consumer Protection and Business Practices Act, SNL 2009 c C-31.1