



Projet de loi 8 : Loi visant à améliorer l'efficacité et
l'accessibilité de la justice, notamment en favorisant la
médiation et l'arbitrage et en simplifiant la procédure
civile à la Cour du Québec

COMMENTAIRES D'OPTION CONSOMMATEURS PRÉSENTÉS
À LA COMMISSION DES INSTITUTIONS

15 FÉVRIER 2022

Table des matières

Présentation de l'intervenante	3
Intérêt d'Option consommateurs pour cette consultation.....	3
Introduction.....	4
Le pont entre la médiation préjudiciaire et la Cour des petites créances	5
L'application de la notion de priorité dans un contexte de médiation obligatoire	5
Les exceptions à la médiation obligatoire et la priorité dans l'instruction	6
La médiation en droit de la consommation et l'enjeu de la renonciation à des droits	6
La qualification des médiateurs et arbitres.....	7
Médiation volontaire et obligatoire : l'apparente contradiction entre l'article 2 du Code de procédure civile et l'article 13 du projet de loi	8
La médiation obligatoire et le besoin d'accompagnement.....	8
L'arbitrage et le caractère automatique	9
Le jugement sur le vu du dossier à la demande du consommateur	11
Les preuves authentiques	11
Ressources.....	11
La finalité donnée aux modes privés de règlement des différends (MPRD).....	12

Présentation de l'intervenante

Issue du mouvement des associations coopératives d'économie familiale (ACEF), et plus particulièrement de l'ACEF de Montréal, Option consommateurs existe depuis 1983 et a pour mission d'aider les consommateurs et de défendre leurs droits.

Au fil des années, Option consommateurs a notamment développé une expertise dans les domaines des finances personnelles, des pratiques commerciales, des services financiers, de la protection de la vie privée, de l'énergie, de l'endettement et de l'accès à la justice.

Chaque année, Option consommateurs offre des services d'aide directe à la population des quartiers centraux de Montréal ou encore à l'ensemble des consommateurs québécois. Que ce soit par l'entremise de consultations budgétaires, d'activités d'information et de sensibilisation ou par le programme de microcrédit Prêt du quartier, elle offre un soutien tangible aux consommateurs les plus vulnérables. Option consommateurs offre également un service d'information juridique afin de répondre aux questions des consommateurs québécois sur leurs droits et leurs recours.

Option consommateurs accorde également de nombreuses entrevues dans les médias, siège à plusieurs comités de travail et conseils d'administration, réalise des projets d'intervention d'envergure avec d'importants partenaires et produit notamment des rapports de recherche, des mémoires et des guides pratiques.

Intérêt d'Option consommateurs pour cette consultation

Depuis sa création, Option consommateurs s'intéresse aux problèmes rencontrés par les consommateurs, aux obstacles auxquels ils font face dans leurs tentatives pour accéder à la justice ainsi qu'à leur sentiment de justice dans le règlement de leurs litiges. Option consommateurs a réfléchi à ces questions dans le cadre de certains projets de recherche, notamment le projet de recherche intitulé *Le règlement des différends par la médiation. Quel modèle pour le droit de la consommation*, réalisé en 2018 grâce au financement du Fonds Accès Justice. Elle a aussi effectué le même exercice dans le cadre du projet de recherche intitulé *Les mécanismes de règlement des différends proposés par les plateformes de l'économie du partage. Des outils efficaces pour l'accès à la justice?*, réalisé en 2019 et financé par le Bureau de la consommation d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada.

En tant qu'association de consommateurs, elle accompagne les consommateurs qui s'estiment lésés et qui tentent de trouver une solution à leurs problèmes. Elle est donc bien placée pour analyser les pratiques susceptibles de toucher, positivement ou négativement, les consommateurs quand vient le temps d'obtenir justice. L'association

agit pour protéger les droits des consommateurs et c'est pourquoi elle s'intéresse à la présente consultation.

Introduction

Option consommateurs a analysé le Projet de loi n° 8, *Loi visant à améliorer l'efficacité et l'accessibilité de la justice, notamment en favorisant la médiation et l'arbitrage et en simplifiant la procédure civile à la Cour du Québec* (ci-après le « projet de loi »). Constatant, d'emblée, que le projet de loi vise deux objectifs principaux, à savoir, améliorer l'accès à la justice et simplifier la procédure à la Cour du Québec, il s'agit pour nous d'un pas dans la bonne direction. De façon générale et sous réserve des observations qui seront apportées plus bas, Option consommateurs accueille favorablement le projet de loi.

Plus précisément, Option consommateurs accueille favorablement:

- La possibilité pour les tribunaux de rendre des jugements sur le vu du dossier;
- La limitation des interrogatoires préalables aux réclamations de 50 000 \$ et plus;
- La limitation du nombre de pages des énoncés de demandes introductives d'instances à 5 pour les réclamations de 100 000 \$ et moins;
- La possibilité de revendiquer un bien aux petites créances, lorsque cette demande est accessoire à une demande de la compétence de la division des petites créances;
- Le fait d'encourager le recours à la médiation, l'arbitrage et la conférence de règlement à l'amiable comme modes pour régler les différends;
- La possibilité pour le tribunal de renvoyer les parties en médiation, dans les cas de litiges relatifs à la convention de médiation signée par les parties.

Même si nous considérons que ces éléments constituent un pas dans la bonne direction dans le règlement des litiges, des améliorations et des précisions devraient être apportées à ce projet de loi afin qu'il puisse véritablement atteindre ses objectifs principaux d'améliorer l'efficacité, l'accessibilité à la justice et de simplifier les procédures.

De ce point de vue, nous exposons dans les lignes qui suivent, nos commentaires au sujet de l'analyse que nous faisons de certains articles présentés dans le projet de loi. Il est à noter que nos observations visent principalement les dispositions en lien avec la Cour des petites créances puisque ce sont ces cas que nous traitons dans la réalisation de notre mission.

Le pont entre la médiation préjudiciaire et la Cour des petites créances

L'article 2 du projet de loi énonce qu'un dossier accompagné d'une attestation délivrée par un médiateur accrédité sera instruite en priorité. Or, cette disposition vise les demandes introduites à la Cour du Québec et ne touche pas les demandes qui ont bénéficié d'une médiation à l'étape préjudiciaire, comme c'est le cas des médiations en matière de droit de la consommation, réalisées sur la plateforme de règlement des litiges *Parle consommation* de l'Office de la protection du consommateur. Nous nous interrogeons sur le sort qui sera réservé aux demandes dont les parties auront bénéficié de la médiation à l'étape préjudiciaire, en particulier en matière de consommation, car beaucoup de dossiers passent par cette plateforme de règlement des litiges. Leurs demandes seront-elles priorisées au même titre que les autres ou les parties devront-elles participer à une deuxième médiation à la Cour des petites créances?

Il serait préférable de prévoir un mécanisme de transfert de ces dossiers de la plateforme *Parle consommation* à la Cour des petites créances ou de permettre aux médiateurs qui œuvrent sur cette plateforme d'émettre une attestation qui sera jugée valable afin que ces demandes soient priorisées.

Option consommateurs recommande de prévoir un mécanisme de transfert des dossiers qui ont bénéficié d'une médiation sur la plateforme Parle consommation vers la Cour des petites créances ou de permettre aux médiateurs qui œuvrent sur cette plateforme d'émettre une attestation qui sera jugée valable dans l'appréciation de la priorité accordée aux dossiers à la Cour.

L'application de la notion de priorité dans un contexte de médiation obligatoire

Le projet de loi vise l'efficacité et, comme souligné précédemment, les dossiers qui ont bénéficié d'une médiation seront instruits en priorité, selon l'article 2. Par ailleurs, l'article 13, en modification de l'article 556 du Code de procédure civile, introduit le caractère obligatoire et automatique de la médiation et l'arbitrage.

Nous nous demandons de quelle manière cette notion de priorité va se matérialiser dans les faits, car finalement, si tous les dossiers sont soumis à la médiation, tous les dossiers seront jugés prioritaires. Quelle serait alors la valeur ajoutée de cette règle? Nous considérons qu'il serait important de porter attention à cet élément dans l'élaboration du règlement à venir, si l'objectif de cette mesure est bien d'améliorer l'efficacité du système de justice.

Option consommateurs recommande la clarification de l'application de la notion de priorité dans le règlement qui va encadrer la médiation et l'arbitrage.

Les exceptions à la médiation obligatoire et la priorité dans l'instruction

Nous comprenons à la lecture de l'article 15 du projet de loi que des exceptions au caractère obligatoire de la médiation seront prévues au règlement à venir. Nous nous interrogeons au sujet du sort qui sera réservé aux dossiers qui seront exemptés de passer par la médiation, eu égard à la règle de la priorité dans l'instruction. Ces dossiers seront-ils considérés comme prioritaires? Nous voulons éviter que des personnes qui ne peuvent pas participer à la médiation pour des raisons sérieuses soient pénalisées dans l'ordre d'instruction de leurs dossiers. Nous pensons notamment aux situations où il existe une ordonnance empêchant une partie d'être en présence de l'autre ou encore des situations où les parties ont déjà participé à un autre processus de médiation comme celui de *Parle consommation*.

Option consommateurs recommande que des dossiers qui seront exemptés de participer à la médiation par règlement, soient considérés prioritaires au même titre que ceux qui ont participé à la médiation.

La médiation en droit de la consommation et l'enjeu de la renonciation à des droits

La médiation en matière de consommation se déroule dans un contexte d'une loi d'ordre public, d'une part, et d'autre part, dans un contexte de déséquilibre des pouvoirs entre les parties : le commerçant qui a l'habitude de la gestion des différends avec sa clientèle et le consommateur qui en est souvent à sa première expérience. Bien souvent, dans ces médiations civiles, c'est l'ordre public de protection qui est en jeu, ce qui entraîne une nullité relative. Le bénéficiaire a donc la possibilité d'y renoncer¹. Toutefois, nous considérons qu'une renonciation n'est valable que lorsqu'elle est faite de façon libre et éclairée. Cela implique que le consommateur a non seulement l'information juridique pertinente à sa situation, mais comprend de quelle façon elle s'applique à sa cause. Nous considérons que dans un contexte d'ordre public, le rôle du médiateur doit être plus directif de manière à assurer l'équilibre entre les parties et éviter que des renonciations se fassent de façon non éclairée.

¹ Claude MASSE, *Loi sur la protection du consommateur, analyse et commentaires*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 1999, p. 968.

En matière familiale, le législateur prévoit à l’art. 618 du Code de procédure civile que si le médiateur considère qu’un projet d’entente est susceptible de causer un différend futur ou un préjudice à l’une des parties, il est tenu de les inviter à remédier à la situation et, le cas échéant, à prendre conseil auprès des tiers. On peut lire dans les commentaires du ministre que cet article est contraignant pour le médiateur puisqu’il lui fait devoir, dans les circonstances indiquées, d’inviter les parties à remédier à la situation ou à prendre conseil. Nous considérons qu’une disposition similaire dans le contexte du droit de la consommation devrait permettre d’équilibrer les pouvoirs en médiation et de donner plus confiance aux justiciables dans le processus de médiation.

Option consommateurs recommande qu’une disposition invitant un médiateur qui constate qu’un projet d’entente est susceptible de causer un différend futur ou un préjudice à l’une des parties, de remédier à la situation et, le cas échéant, d’inviter les parties à aller prendre conseil.

La qualification des médiateurs et arbitres

L’article 13 du projet de loi remplace l’article 556 du Code de procédure civile par un nouveau contenu qui précise notamment que le litige sera soumis à un médiateur *accrédité*, alors qu’actuellement l’article 556 du Code de procédure civile précise clairement que la médiation est présidée par *un avocat ou un notaire accrédité par son ordre professionnel*. Nous comprenons que des précisions seront apportées dans le règlement, mais nous nous interrogeons au sujet de l’objectif de ce changement. Considérant que les droits des justiciables sont en jeu, nous souhaitons que l’exigence voulant que la médiation soit présidée par un avocat ou un notaire accrédité par son ordre professionnel soit maintenue.

Pour ce qui est de l’arbitrage, considérant qu’il s’agit d’un processus quasi judiciaire, nous estimons qu’une formation adéquate et une expérience significative dans le domaine de pratique où on exerce sont nécessaires. Actuellement, si on prend l’exemple de l’Institut de médiation et d’arbitrage du Québec (IMAQ), un arbitre doit notamment être membre de son ordre professionnel, avoir suivi un cours d’arbitrage et justifier d’au moins 5 ans de pratique pour être accrédité à titre d’arbitre². Nous considérons que pour les nouveaux arbitres, il pourrait être profitable de bénéficier du mentorat d’arbitres expérimentés, avant de présider les séances d’arbitrage. Par exemple, en médiation familiale, les médiateurs ont une accréditation temporaire pendant 2 ans, période durant laquelle ils

² <https://imaq.org/wp-content/uploads/2021/05/criteres-adhesion-et-equivalencearbitre-septembre-15-1.pdf>

réalisent 10 séances de médiation sous supervision, avant d'obtenir l'accréditation permanente³.

Option consommateurs recommande que les médiations et arbitrages soient présidés par un avocat ou notaire accrédité par son ordre professionnel.

Option consommateurs recommande de s'inspirer de ce qui se fait en médiation familiale en ce qui a trait à la supervision nécessaire entre l'accréditation temporaire et celle permanente.

Médiation volontaire et obligatoire : l'apparente contradiction entre l'article 2 du Code de procédure civile et l'article 13 du projet de loi

Le projet de loi, à son article 13, modifie l'article 556 du Code de procédure civile et énonce que les parties doivent privilégier la médiation ou l'arbitrage, ce qui en quelque sorte constitue une mise en œuvre de *l'obligation* de considérer les MPRD prévu à l'article 1 du Code de procédure civile du Québec. Cependant, l'article 2 du Code de procédure civile prévoit que les parties qui s'engagent dans une procédure de prévention et règlement des différends le font *volontairement*, ce qui peut sembler contradictoire. Nous comprenons, à la lecture des commentaires du ministre de la Justice et des débats parlementaires au sujet de cet article, qu'il n'est pas exclu que la loi puisse, dans certains cas, établir une autre règle et que l'article 2 vise la bonne foi des parties qui s'engagent dans un processus de MPRD. Si notre interprétation est juste, il serait important de clarifier l'énoncé de cet article afin d'éviter toute perception d'incohérence aussi bien avec l'article 1 du Code de procédure civile qu'avec l'article 13 du projet de loi.

Option consommateurs recommande de clarifier l'article 2 du Code de procédure civile afin d'éviter toute perception de contradiction et d'incohérence avec l'article 13 du projet de loi.

La médiation obligatoire et le besoin d'accompagnement

Historiquement, la pratique de la médiation dans les dossiers découlant d'un contrat de consommation était quelque peu mitigée à cause de la faible participation des

³ Voir Règlement sur la médiation familiale: <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/C-25.01,%20r.%200.7%20/>

commerçants. Certains rapports⁴ indiquent que, selon les consommateurs, la vaste majorité des commerçants (82,6 %) refusaient de recourir au service de médiation. Comme l'utilisation du service de médiation était tributaire de l'acceptation du commerçant à y participer, les consommateurs ne pouvaient, en pratique, que rarement s'en prévaloir. Dans un mémoire de l'Office de la protection du consommateur⁵, l'organisme proposait une médiation obligatoire dans la mesure où le consommateur en faisait la demande expresse, et cela, pour les litiges *prima facie* qui découlaient à première vue d'un contrat de consommation. Depuis, il y a eu des projets pilotes de médiation obligatoire dans le district de Gatineau et Terrebonne. Aujourd'hui, les consommateurs peuvent bénéficier de ce service déjà à l'étape préjudiciaire, grâce à *Parle consommation*. En effet, ils ont des outils d'information à leur disposition, notamment des trousseaux d'information et des résumés de jugement pour les aider dans le processus. Ce n'est cependant pas le cas pour les dossiers à la Cour des petites créances. Rappelons que les consommateurs ne sont pas représentés par avocat à la Cour des petites créances. Il serait donc bénéfique que les consommateurs qui participent à ces séances soient bien accompagnés considérant le risque de renoncer à des droits, mais aussi pour bien se préparer au processus de médiation afin d'en tirer le plein potentiel.

Par ailleurs, pour éviter toute mauvaise foi, par exemple les cas où une partie pourrait assister à une médiation simplement dans le but d'être priorisée dans l'instruction du dossier ou pour obtenir des informations dont elle pourra se servir contre l'autre partie, il serait possible d'imposer au médiateur l'obligation d'en faire le constat, de mettre fin au processus de médiation et de le consigner à son rapport.

Option consommateurs appui la médiation obligatoire à condition qu'un accompagnement soit offert aux consommateurs qui y participent.

L'arbitrage et le caractère automatique

À la lecture du projet de loi, nous comprenons que les dossiers qui ne seront pas réglés en médiation seront automatiquement transférés en arbitrage. Or, il existe également la possibilité d'obtenir un jugement sur le vu du dossier ou encore d'être priorisé dans l'instruction de son dossier si on souhaite être entendu par un juge. Nous nous demandons comment tout ceci va s'arrimer de manière à ne pas créer de la confusion chez le justiciable.

⁴ OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, Étude sur les cas référés par l'Office de la protection du consommateur à la cour des petites créances, 26 août 2010.

⁵ Voir le mémoire de l'Office de la protection du consommateur concernant le projet de loi 28, Loi instituant le nouveau Code de procédure civile :

https://www.opc.gouv.qc.ca/fileadmin/media/documents/a-propos/publication/memoire_opc_code_de_procedure_civile_sept2013.pdf

Par ailleurs, malgré les avantages qu'on peut reconnaître à l'arbitrage, notamment la souplesse et la rapidité, nous considérons qu'il ne devrait pas être obligatoire en droit de la consommation. En effet, les décisions rendues en arbitrage sont finales et obligatoires, elles ne font pas l'objet d'appel. La décision rendue par l'arbitre est exécutoire même si elle est erronée⁶. Selon certains auteurs, le fait qu'une sentence arbitrale soit erronée ne permet pas à un tribunal de refuser son homologation⁷. Autrement dit, dans le cas où l'arbitre a erré en droit, sa décision est à l'abri d'un appel, alors que la Loi sur la protection du consommateur est une loi d'ordre public.

Nous considérons que si l'arbitrage doit se faire en matière de consommation, il serait important de bien analyser quel serait le meilleur modèle pour en tirer les bienfaits. Nous pouvons déjà avancer certains éléments qui pourraient le rendre efficient : le fait que l'arbitrage se fasse sous l'égide d'une institution spécifique, comme l'Office de la protection du consommateur, qui pourra adopter les règles procédurales et offrir des services administratifs et d'accompagnement aux consommateurs, et le fait que les arbitres détiennent une expertise en droit de la consommation.

Par ailleurs, considérant que les parties doivent convenir que le processus sera confidentiel pour que les règles de confidentialité s'imposent à elles⁸, nous considérons que les consommateurs devraient être adéquatement informés et être libres de faire le choix de la confidentialité ou non d'un tel processus.

Une autre considération par rapport au droit de la consommation est que le pouvoir des arbitres est limité. Ils ne peuvent pas forcer l'ajout d'une partie ou l'appeler en garantie, si elle n'a pas consenti à soumettre le différend à l'arbitrage et si elle n'y consent pas au moment où on souhaite qu'elle soit partie à l'arbitrage.⁹ Cela pourrait s'avérer peu compatible avec la pratique en droit de la consommation, car très souvent, les commerçants appellent les fabricants en garantie.

Nous considérons qu'une réflexion doit se faire en ce qui concerne le modèle le plus adapté d'arbitrage en matière de consommation.

Option consommateurs recommande que s'il y a arbitrage en matière de consommation, que le processus soit chapeauté par l'Office de la protection du consommateur et que les arbitres aient une expertise en droit de la consommation.

⁶ Marie Josée Hogue Et véronique Roy, L'arbitrage conventionnel, dans *Régler autrement les différends*, sous la direction de Pierre-Claude Lafond, Lexis nexis, 2015, p. 89.

⁷ Marie Josée HOGUE Et véronique ROY, L'arbitrage conventionnel, dans *Régler autrement les différends*, sous la direction de Pierre-Claude Lafond, Lexis nexis, 2015, p. 89.

Marie Josée HOGUE Et véronique ROY, L'arbitrage conventionnel, dans *Régler autrement les différends*, sous la direction de Pierre-Claude Lafond, Lexis nexis, 2015, p. 89.

⁹ Marie Josée HOGUE Et véronique ROY, L'arbitrage conventionnel, dans *Régler autrement les différends*, sous la direction de Pierre-Claude Lafond, Lexis nexis, 2015, p. 90.

Le jugement sur le vu du dossier à la demande du consommateur

Nous accueillons très favorablement la possibilité, pour les justiciables, d'obtenir des jugements sur le vu du dossier. Toutefois, comme cela va se faire sur la base du consentement des deux parties, nous craignons que les consommateurs soient privés d'en bénéficier si un commerçant n'y consent pas. Considérant que dans les litiges de consommation, il existe un déséquilibre des pouvoirs entre le commerçant et le consommateur, il serait approprié que le jugement soit rendu sur le vu du dossier à la seule demande du consommateur.

Option consommateurs recommande que le jugement soit rendu sur le vu du dossier, à la demande du consommateur.

Les preuves authentiques

Le projet de loi introduit l'article 535.10 qui énonce que l'origine d'un élément de preuve déposée au greffe ou son intégrité est présumée reconnue. Nous comprenons le besoin de simplifier la procédure, mais nous nous interrogeons au sujet des risques que cela pourrait représenter pour les justiciables sur le plan de l'authenticité des documents, considérant les risques de fraude grandissant avec le développement de la technologie. Pour cette raison, nous estimons que la codification de ce principe n'est pas souhaitable.

Option consommateurs recommande que l'article 535.10 ne soit pas introduit au Code de procédure civile du Québec.

Ressources

Le virage vers l'arbitrage va nécessiter la disponibilité des ressources. À l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec, par exemple, les arbitres ne représentent que 14 % des membres¹⁰. Il faudra donc penser à former des arbitres qui pourront présider ces séances d'arbitrage, si on souhaite que le nouveau système soit efficace. Par ailleurs, avec l'indexation annuelle de la limite monétaire de recouvrement prévue pour la Cour des petites créances, le système risque de générer plus de dossiers, ce qui va nécessiter plus de ressources qu'avant. Il est donc important de pallier, en avance, à ces problématiques afin que la justice soit efficace au moment de la mise en œuvre de ce cette nouvelle façon de faire.

¹⁰ <https://imaq.org/devenir-membre/>

Option consommateurs recommande que des mesures soient prises, en avance, afin que les ressources nécessaires soient disponibles au moment de l'entrée en vigueur du règlement à venir.

La finalité donnée aux modes privés de règlement des différends (MPRD)

La finalité des MPRD est non seulement de régler un problème, mais aussi d'aider à prendre conscience des éléments à la source d'un problème. Cette prise de conscience est importante, car elle peut permettre à une institution de réaliser qu'elle a des pratiques discutables et l'amener à modifier ses pratiques, ce qui aura un impact collectif. Cette approche a été encouragée, comme finalité, par des experts interrogés dans le cadre d'une recherche réalisée par Option consommateurs en 2018 et portant sur le modèle idéal de médiation en droit de la consommation¹¹. Il est important de souligner que les modes privés s'intéressent au règlement du conflit et non seulement au litige. Le litige étant défini comme la traduction juridique du problème alors que le conflit implique d'embrasser la relation entre les parties dans son acceptation la plus large. Cela permet de s'attaquer à la racine du problème, car bien souvent, l'aspect juridique du conflit est souvent la pointe de l'iceberg. C'est ce qui explique qu'en pratique, une partie décide de régler un dossier en médiation, même si sur le plan du droit celui-ci était prescrit. La qualification du problème permet de le situer soit dans la sphère des droits et obligations uniquement (litige) ou encore dans la sphère du conflit tel qu'il est vécu par le justiciable, et donc de façon plus large et plus concrète pour la personne.

Pour que le public adhère à ces processus, il est important qu'il en comprenne l'essence et la pertinence. Par conséquent, si le message qu'on véhicule traduit que la seule finalité de ces modes privés est de désengorger les tribunaux, le danger est que les MPRD soient perçus comme une justice à rabais, où les droits ne sont pas respectés. Il sera alors difficile de tirer le plein potentiel de ces processus.

Option consommateurs recommande une meilleure vulgarisation des modes privés de règlement des différends au sein de la population.

Option consommateurs recommande de bien définir la finalité attendue de la part des professionnels qui œuvrent à ces modes privés dans le règlement, à venir, qui va encadrer la médiation et l'arbitrage.

¹¹ Voir rapport de recherche d'OPTION CONSOMMATEURS présenté au Fonds d'Accès Justice et intitulé *Le règlement des différends par la médiation. Quel modèle pour le droit de la consommation, 2018*