GUIDE PRATIQUE

Réclamations à la Division des petites créances



FARCIQ

Ce guide est un outil d'information et de prévention et son contenu ne saurait être interprété comme une étude exhaustive des sujets qui y sont traités, ni comme un avis juridique.

Version du 16 avril 2024

Pour valider que vous ayez en main la plus récente version du guide, rendez-vous à l'adresse suivante : farciq.com/espace-titulaires-permis/outils/

Table des matières

QU'EST-CE QUE LA DIVISION DES PETITES CRÉANCES ? 4

QUOI FAIRE SI VOUS RECEVEZ UNE DEMANDE PRÉSENTABLE À LA DIVISION DES PETITES CRÉANCES ? 5

QUELLES SONT LES ÉTAPES DU TRAITEMENT D'UN DOSSIER PRÉSENTABLE À LA DIVISION DES PETITES CRÉANCES ? 7

1 – Vérification de la recevabilité et partage de documents 8

2 – Orientation du dossier 9

Négociation d'un règlement ou participation à une médiation 10

Contestation de la demande 11

3 – Dépôt de la contestation au palais de justice 12

4 – Avant l'audience 13

La médiation 13

Les moyens de preuve 14

5 – Audience 16

Déroulement de l'audience 17

Conseils pratiques au moment de l'audition 19

6 – Jugement 22

EXEMPLE D'UNE DEMANDE À LA COUR DES PETITES CRÉANCES 23

Qu'est-ce que la Division des petites créances ?

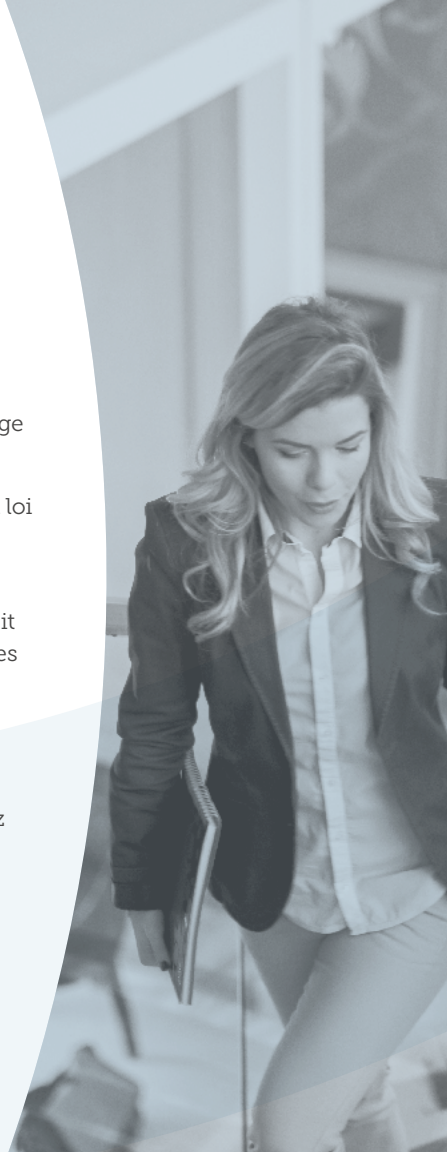
La Division des petites créances de la Chambre civile de la Cour du Québec, mieux connue sous le nom de Cour des petites créances, est un tribunal entendant des causes où le montant en litige n'excède pas 15 000 $.

Chaque partie doit se représenter seule devant cette Cour puisque la loi y interdit toute représentation par avocat.

Une demande à la Cour des petites créances est l'ouverture « d'un » dossier judiciarisé différente d'une mise en demeure. En effet, il s'agit plutôt de l'ouverture dossier judiciarisé, ce qui implique le respect des délais prévus et l'observation de certaines formalités.

Consultez cet exemple pour voir à quoi ressemble une demande à la Cour des petites créances.

Pour plus d'information sur la Division des petites créances, veuillez consulter ce lien.





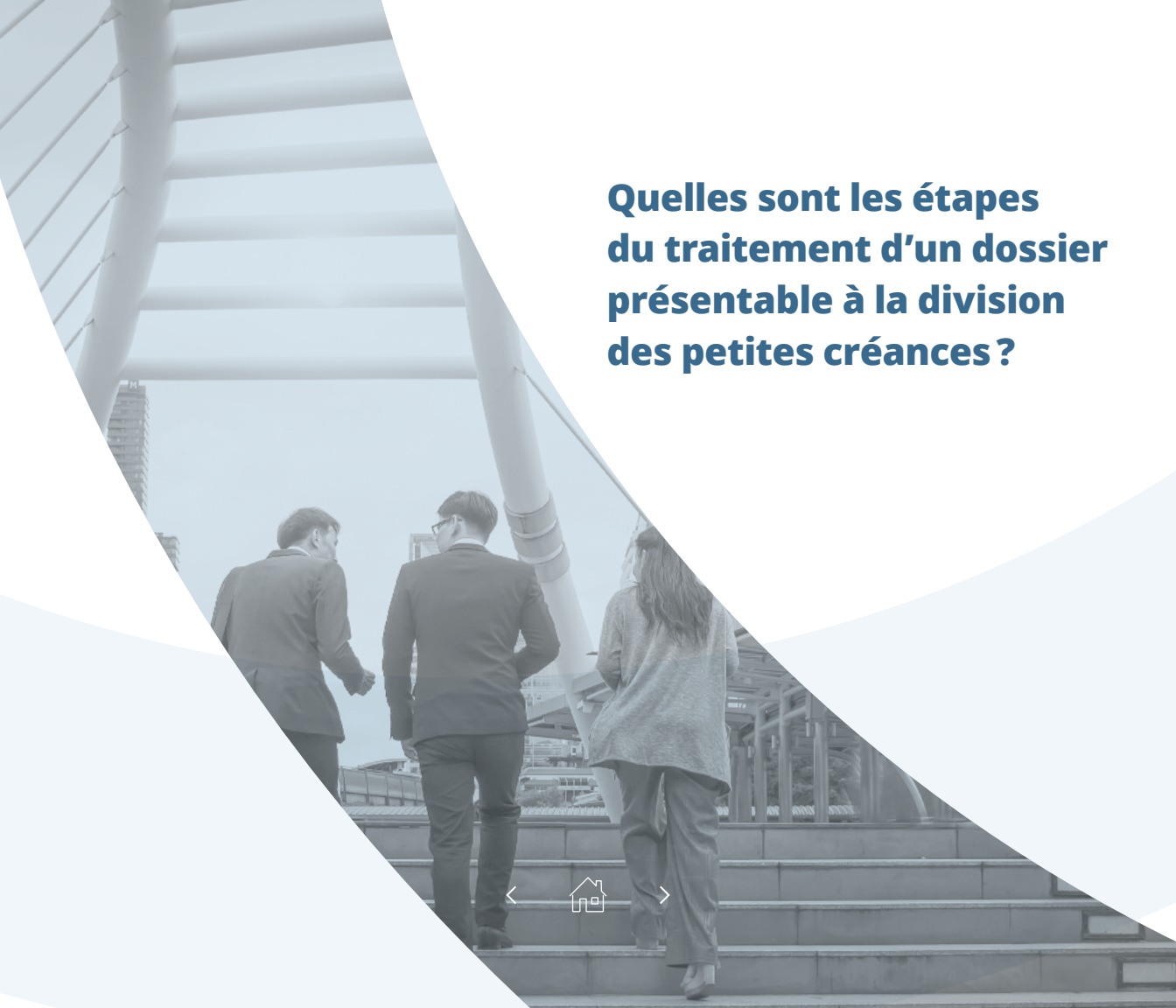
Quoi faire si vous recevez une demande présentable à la Division des petites créances ?

Dès que vous recevez une demande à la Division des petites créances, vous devez aussitôt communiquer avec le FARCIQ afin qu'un dossier soit ouvert. Pour ce faire, utilisez le formulaire Déclaration de l'assuré (PDF) qui se trouve sur notre site web sous la catégorie « Quelles sont mes obligations en cas de réclamation ». Vous pouvez également communiquer avec nous aux coordonnées ci-contre.

Considérant que le délai pour produire une contestation à la cour est de 20 jours suivant la réception de la demande, informez le FARCIQ immédiatement. Un retard dans le transfert d'information pourrait avoir une incidence importante sur l'obligation de l'assureur à vous défendre ou indemniser en cas de condamnation.

Communiquez
sans tarder avec
le Fonds d'assurance
responsabilité
professionnelle
du courtage immobilier
du Québec (FARCIQ)

assurance@farciq.com
450 656-5959 ou 1 866 956-5959



Quelles sont les étapes du traitement d'un dossier présentable à la division des petites créances ?

1 VÉRIFICATION DE LA RECEVABILITÉ ET PARTAGE DE DOCUMENTS

Une fois le dossier ouvert, l'analyste du FARCIQ responsable de votre dossier vérifiera si les reproches vous étant adressés sont couverts par la police d'assurance. Le cas échéant, il vous guidera dans le cheminement du dossier.

Toutefois, si la réclamation présentée à votre endroit s'avère non recevable selon les termes de la police d'assurance (par exemple, une demande visant le remboursement de la rétribution ou encore la vente de votre propre résidence), l'analyste vous en avisera rapidement et vous devrez alors effectuer la gestion de votre dossier et de votre défense vous-même.

À cette étape, vous devrez nous transmettre :



Une copie complète de votre dossier*



Votre version écrite et détaillée des événements*

* Notez que vous pouvez nous faire parvenir l'ensemble de ces documents en même temps que la demande à la Cour des petites créances

2 ORIENTATION DU DOSSIER

Dans les 20 jours suivant la date à laquelle vous avez reçu la copie de la demande à la Division des petites créances, vous et l'analyste responsable de votre dossier devrez prendre position quant à l'orientation à préconiser. Peu importe l'option envisagée, vous pourrez compter sur les conseils judicieux et l'expertise de l'analyste du FARCIQ. Ce dernier exposera les impacts de chacune des options et vous fera part des raisons pour lesquelles il pourrait en recommander une plutôt qu'une autre.

Trois options envisageables :



Tenter de négocier un règlement
(si vous acceptez de verser votre franchise)



Participer à la médiation offerte par la cour



Contester la demande

Négociation d'un règlement ou participation à une médiation

S'il est décidé de tenter de négocier un règlement ou de participer à la médiation offerte par la cour, rappelez-vous ce qui suit :

- Vous ne devez en aucun temps admettre votre responsabilité ;
- Votre contrat d'assurance prévoit une franchise de 2 500 $;
- Vous pourriez demander à l'analyste responsable de votre dossier de négocier un règlement pour vous, et ce, même si le montant envisagé pour tenter de régler le dossier demeure sous la barre des 2 500 $;
- En toutes circonstances, dès que le montant potentiel d'un règlement est supérieur à 2 500 $, l'analyste responsable de votre dossier doit préalablement autoriser l'ajout d'une somme supplémentaire. À défaut d'avoir préalablement obtenu cette autorisation, notez que vous devrez assumer personnellement la totalité du paiement sans être limité au seul paiement de votre franchise ;
- En toutes occasions, si, lors d'une médiation ou suivant des échanges pour un règlement, une entente était conclue, vous devez aviser immédiatement l'analyste responsable de votre dossier afin qu'il rédige la quittance et l'avis de règlement. Celui-ci s'assurera d'y inclure les clauses nécessaires afin de vous protéger adéquatement. La Division des petites créances devra également être informée de ce règlement.

Il peut parfois être stratégique et avantageux de régler un dossier à l'amiable et ainsi éviter un jugement de la cour qui pourrait être néfaste tant pour votre réputation que par le contenu du jugement en regard avec votre responsabilité professionnelle. Si l'analyste responsable de votre dossier vous propose cette option, c'est qu'il considère que le risque d'obtenir un mauvais jugement est suffisamment grand. Rappelez-vous qu'un jugement de la cour est public, tout comme l'appréciation que le juge a faite de votre travail.

Contestation de la demande

S'il est décidé de contester la demande, vous devrez collaborer avec l'analyste afin que ce dernier puisse préparer le projet de contestation. Ce projet de contestation vous sera soumis pour commentaires ou approbation. Considérant que la contestation doit être déposée dans les 20 jours suivant la réception de la demande, il arrive parfois que ce délai soit un enjeu important. Dans un tel cas, votre collaboration sera d'autant plus primordiale.

3 DÉPÔT DE LA CONTESTATION AU PALAIS DE JUSTICE

Puisque la contestation doit être déposée à la Division des petites créances au plus tard le 20e jour suivant la réception de la demande, il se pourrait que l'envoi de la contestation par la poste s'avère impossible. Vous devrez alors vous présenter directement au greffe de la cour afin de respecter les délais. Néanmoins, dans les situations où le temps le permettrait, la contestation pourrait être expédiée par la poste permettant d'en assurer le suivi. Dans ce cas, le paiement devra se faire par chèque certifié ou mandat-poste émis à l'ordre du ministre des Finances.

En de rares circonstances, votre analyste pourrait vous conseiller de procéder en deux temps. Tout d'abord par le dépôt d'une contestation dite « générale », laquelle indiquera succinctement votre intention de contester la demande. Par la suite, par le dépôt d'une contestation dite « détaillée », laquelle énoncera en détail les motifs au soutien de votre contestation.

Si aucune contestation n'est déposée dans le délai imparti, un jugement par défaut pourrait être rendu à votre égard et ceci pourrait avoir un impact sur votre couverture d'assurance.

Si la contestation du recours est l'option retenue, vous devrez, une fois que vous aurez approuvé le contenu final de la contestation :



signer, aux endroits indiqués, le document que l'analyste vous enverra par courriel



déposer le document en question au palais de justice et payer les frais afférents*

* Sur présentation de la facture et de la preuve de paiement, le FARCIQ vous remboursera ces frais.

4 AVANT L'AUDIENCE

La médiation

Si toutes les parties acceptent d'aller en médiation, un médiateur contactera les parties pour la tenue d'une séance de médiation.

Durant la session de médiation, les parties exposent leurs points de vue respectifs quant à la situation. Tout ce qui y est dit ou écrit est strictement confidentiel et ne pourra pas servir dans le cadre du procès si la médiation devait échouer. Le médiateur recommandera par la suite différentes avenues en accord avec les propositions soumises par les parties.

Il appartient exclusivement aux parties d'accepter ou non les propositions. Le médiateur ne décide pas. Il ne rend aucun jugement. Il s'assure que le tout se déroule dans un climat de respect et il intervient au besoin afin de dénouer les impasses.

Si une entente survient durant la médiation, c'est le médiateur qui rédigera l'entente officielle. Dans le cas contraire, il informera le greffier que le dossier devra être entendu par un juge.

Mode de règlement des différents permettant aux parties de participer à la recherche de solutions afin de régler un différend avec l'aide d'une personne neutre, un médiateur. Celui-ci tente de faciliter les discussions et le processus de négociation afin d'envisager une entente satisfaisante pour tous.

Les moyens de preuve

Les pièces et autres documents

Afin d'appuyer la contestation, l'analyste pourra recommander d'y annexer les documents jugés pertinents afin de soutenir vos prétentions. Tous les documents additionnels peuvent être déposés au dossier de la cour jusqu'à 30 jours avant la date fixée pour l'audience.

Chaque partie peut obtenir la copie des documents déposés par l'autre partie si elle en fait la demande au greffier. L'analyste pourra préparer pour vous cette demande, étant donné qu'elles sont souvent nécessaires à la préparation de la contestation.

Si vous recevez un avis de la cour indiquant que la partie demanderesse a déposé de nouvelles pièces, il est essentiel d'en aviser immédiatement votre analyste afin qu'il puisse décider s'il est utile de les récupérer ou non dans le cadre de votre dossier.

Les documents additionnels déposés le jour de l'audience, par l'une ou l'autre des parties, ne sont normalement pas recevables et devront faire l'objet d'une autorisation par le juge. Il est prudent de demander de les consulter si le juge accepte de les recevoir.

Les témoins

Lors de l'analyse de votre dossier, l'analyste pourrait en venir à la conclusion que le témoignage de certaines personnes est requis pour soutenir vos allégations. Vous devrez alors les aviser et leur demander de se présenter à la date et à l'heure convenues pour l'audience.

Si vous craignez qu'elles ne se présentent pas à l'audience, informez le greffier et remettez-lui le nom et l'adresse de ces personnes. Le greffier leur expédiera alors un avis de convocation.

Il est également possible de déposer à la cour une déclaration écrite pour valoir témoignage. Le formulaire *Déclaration pour valoir témoignage* doit, en de telles circonstances, être utilisé et déposé à la cour au moins 30 jours avant la date fixée pour l'audience. Avant qu'une telle déclaration soit déposée, il est essentiel que vous la communiquiez à l'analyste chargé de votre dossier pour qu'il puisse en prendre connaissance.

La partie adverse pourrait toutefois demander à ce que le témoin déclarant se présente quand même à l'audience pour y témoigner de vive voix. Cependant, si le juge estime que ce témoin s'est déplacé inutilement, la partie adverse pourrait devoir en assumer les frais.

Aucune indemnité ne sera versée aux témoins, à moins d'une décision contraire du tribunal.

5 AUDIENCE

La Division des petites créances vous avisera directement de la date d'audience. Cela peut prendre plusieurs mois et varie considérablement selon le district judiciaire. Dès que vous recevez l'avis de convocation, vous devez **immédiatement informer** l'analyste responsable de votre dossier puisque celui-ci ne recevra pas cet avis si le FARCIQ n'est pas une des parties identifiées au dossier de la cour. C'est à vous d'aviser votre analyste afin de recevoir, au besoin, des conseils supplémentaires en vue de l'audition.

Par ailleurs, en vertu de l'obligation de collaborer, tel que spécifié dans la police d'assurance, le FARCIQ **exige** que le courtier poursuivi soit présent à l'audience pour faire ses propres représentations à la cour. Il ne peut donc pas mandater un proche pour faire les représentations à sa place. Si l'agence immobilière est également poursuivie pour les actes d'un courtier, ce dernier peut toutefois représenter l'agence, mais une procuration devra être rédigée et signée à cet effet. Dans de telles circonstances, n'hésitez pas à communiquer avec votre analyste qui pourra vous aider.

Si vous le désirez, vous pouvez demander à l'analyste responsable de votre dossier qu'il communique avec vous quelques jours avant l'audition afin de vous guider dans la préparation. Il pourra revoir avec vous la contestation, vous aider à ordonner vos idées, vous indiquer les points forts sur lesquels insister, etc.

Advenant que vous soyez dans l'impossibilité de vous présenter à la date fixée, vous devez aviser votre analyste immédiatement afin de pouvoir effectuer un suivi rapidement avec le greffe et demander qu'une nouvelle date d'audience soit assignée. Il est à noter que les demandes de remise ne sont pas automatiquement accordées et ne le sont que pour des motifs sérieux et valables. Le greffier pourra vous demander de fournir des pièces justificatives (par exemple, une preuve médicale ou une copie des billets d'avion pour prouver que vous êtes à l'extérieur du pays à la date fixée de l'audience, etc.).

Déroulement de l'audience

Voici quelques informations importantes quant à l'audience :

- Le greffier appellera la cause et constatera la présence ou l'absence des parties.
- La partie demanderesse s'assoie à la droite du greffier ; la partie défenderesse, à sa gauche.
- Le juge expliquera sommairement les règles de preuve et de procédure.
- Chaque partie fera valoir son point de vue et présentera sa preuve.
- Considérant qu'il n'y a pas d'avocat, le juge dispose d'un pouvoir d'enquête accru et est responsable du déroulement du procès. Par conséquent c'est lui qui interrogera les parties dans le but de faire la lumière sur les faits.

- Il incombe à la partie demanderesse de prouver les éléments de sa demande, y compris les dommages qu'elle prétend avoir subis. De plus, s'il est allégué que vous êtes responsable, elle devra expliquer et prouver votre faute ainsi que le lien de causalité avec les dommages. Ces éléments doivent être prouvés au juge pour qu'il puisse déterminer si votre responsabilité professionnelle est engagée.
- C'est donc à la partie demanderesse que le juge s'adressera en premier. Une fois ses questions posées à celle-ci, le juge voudra connaître votre version. Afin de livrer un témoignage franc, solide et crédible, il est important de bien se préparer à l'audition de la cause. Votre témoignage et sa préparation ne doivent pas être pris à la légère.
- Lorsque viendra votre tour, présentez des faits précis, détaillés et de préférence en ordre chronologique afin de faire valoir votre défense. Répondez de façon concise aux questions.
- Toute personne qui sera entendue devra témoigner sous serment, debout, face au juge.

Conseils pratiques au moment de l'audition

- Soyez bien préparé, demeurez calme et objectif le plus possible.
- Assurez-vous de bien connaître votre contestation. Une bonne maîtrise de votre dossier permet :
  - ✓ d'augmenter votre crédibilité ;
  - ✓ d'éviter les contradictions ;
  - ✓ de réduire le stress ;
  - ✓ de répondre clairement au juge.
- Apportez vos pièces justificatives afin de pouvoir y référer en plus de votre dossier complet. Il est possible que le juge pose des questions et désire obtenir des documents additionnels.
- Par conséquent, ayez un dossier en ordre avec la preuve bien assemblée et accessible. Ceci permettra de remettre rapidement le document et réduira le stress associé à sa recherche.
- N'hésitez pas à vous référer à vos notes comme aide-mémoire afin de ne pas oublier les points importants que vous désirez mentionner au juge. Si requis, rédigez un plan des propos à tenir. Placez vos pièces justificatives dans le même ordre que votre plan.
- Même si vous connaissez bien votre dossier, rappelez-vous que le juge l'entend pour la première fois.

- Lorsque vous répondez aux questions, faites-le de façon claire et succincte. Si vous répondez d'une façon trop élaborée, vous risquez non seulement de vous perdre dans les détails, mais également de susciter d'autres questionnements qui ne seront peut-être pas pertinents au débat.
- Levez-vous quand le juge entre ou sort de la salle d'audience. Levez-vous également pour parler au juge.
- Ne tentez pas d'influencer vos témoins puisque cela nuira à votre crédibilité et à celle de vos témoins.
- Soyez poli à l'endroit du juge et utilisez les formules de politesse courantes, par exemple : « Madame la juge » ou « Monsieur le juge ».
- Prévoyez arriver à l'avance pour repérer la salle d'audience dans le palais de justice et rencontrer vos témoins, le cas échéant.
- Votre absence à l'audience pourrait mener à une condamnation par défaut et à une possible inapplicabilité de la police d'assurance.
- Si on vous offre une médiation, rappelez-vous que vous avez une franchise de 2 500 $ et que vous n'êtes pas autorisé à offrir un montant supérieur à cette somme sans avoir obtenu préalablement le consentement de l'analyste du FARCIQ.

- Respectez les règles de conduite dans une salle de cour.
- Habillez-vous sobrement et proprement, à l'image d'un professionnel.
- Éteignez votre téléphone cellulaire avant d'entrer dans la salle d'audience.
- N'utilisez ni appareil photo, ni caméra, ni magnétophone.
- Gardez le silence jusqu'à ce que l'on vous ait donné l'autorisation de parler.
- N'interrompez pas la partie adverse même si vous brulez d'envie de rectifier ses affirmations.
- Évitez de vous disputer avec l'autre partie. Gardez le contrôle de vos émotions. Lorsqu'il vous sera permis de donner votre version des faits, gardez votre calme et tentez d'expliquer votre point de vue en évitant les attaques personnelles du type « le demandeur est un menteur ».

6 JUGEMENT

En temps normal, la décision du tribunal vous sera communiquée par la poste dans les semaines suivant l'audience. Dans de rares cas, la décision pourrait être rendue le jour même, en présence des parties. Une copie écrite de la décision vous sera néanmoins transmise par la poste ultérieurement.

Le jugement est final et sans appel. Vous devez aviser le FARCIQ de tout jugement rendu, et ce, sans délai. Notez que la condamnation prévoit généralement un délai maximal de 30 jours pour effectuer le paiement.

Sous réserve de l'application de votre police d'assurance, advenant que le tribunal vous considère responsable des dommages subis par la partie demanderesse et vous condamne au paiement d'une somme d'argent, le FARCIQ s'occupera d'abord d'émettre le chèque d'indemnisation à la partie demanderesse au montant de la condamnation. Vous devrez alors verser le montant de votre franchise de 2 500 $. L'analyste vous avisera des modalités pour ce faire.

Après le paiement de votre franchise, ou dans l'éventualité où le jugement vous est favorable, le FARCIQ procède alors à la fermeture de votre dossier.

Sur réception du jugement, vous devez sans délai en aviser votre analyste et lui en transmettre une copie, et ce, que ce jugement vous soit favorable ou non.

Exemple d'une demande à la Cour des petites créances

Numéro de référence :	DM-2022-111111-8	Droits de greffe	2022035021
Date paiement :	2022-03-15 14 :51	Gouvernement du Québec	217,00 $
		Palais de justice Montréal	2022-03-15

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC
District de MONTRÉAL
Localité : Montréal
No Dossier : 500-32-xxxxxx-xxx

COUR DU QUÉBEC
Chambre civile
Division des petites créances

DEMANDEUR #1
321, chemin de la Rue
Ville de la Cité, QC, H3L 1OL

DEMANDEUR #2
321, chemin de la Rue
Ville de la Cité, QC, H3L 1OL

Partie demanderesse

COURTIER #1
123, rue du Chemin
Cité de la Ville, QC, H1A 2B3

AGENCE #1
111, boul. de l'Agence
AgenceVille, QC, J0I 3V1

Partie défenderesse

Demande
Autre raison

La partie demanderesse déclare ce qui suit :

1. La partie demanderesse poursuit la partie défenderesse pour les raisons suivantes : le ou vers le 12 avril 2020, nous avons mandaté Courtier #1 de nous trouver notre prochain havre de paix. Après avoir visité de nombreuses maisons de campagne, nous avons fait une promesse d'achat sur une fermette sise au XX, de la rue Aux Malheurs, Viceville, Québec. Nous avons emménagé en date du 25 juin 2020. Moins de deux mois plus tard, nous avons constaté la présence d'une accumulation importante d'eau au sous-sol en raison de fissures dans les fondations. Nous sommes d'avis que Courtier #1 connaissait l'existence de ces fissures puisqu'il nous avait affirmé bien connaître les vendeurs ainsi que la maison.
2. Les faits se sont produits le ou vers le 20 août 2020, à Viceville (Québec).
3. Le montant de la demande est de 12 345,67 $.
4. Le montant total de la réclamation de la partie demanderesse se détaille comme suit : 3 512,23 $ pour refaire le plancher du sous-sol et le mur, 2 934,56 $ pour colmater les fissures, 898,88 $ pour l'inspection et le rapport sur la cause de l'infiltration et 5 000 $ pour troubles, ennuis et inconvénients.
5. Aux faits mentionnés ci-dessus, la partie demanderesse apporte les précisions suivantes : il est évident que Courtier #1 devait connaître l'existence des fissures et qu'il a omis de nous en informer. Il est de plus évident qu'Agence #1 devait également en être au courant.
6. Bien que le paiement soit dûment requis par mise en demeure, la partie défenderesse refuse ou néglige de payer.
7. Pour ces raisons, la partie demanderesse demande à la cour de Condamner solidairement la partie défenderesse à payer à la partie demanderesse la somme de 12 345,67 $, avec intérêts au taux légal, et l'indemnité additionnelle prévue à l'article 1619 du Code civil du Québec.
8. Condamner la partie défenderesse à payer à la partie demanderesse les frais de justice.

SJ-870E (2021-03)

FARCIQ

N'HÉSITEZ PAS À COMMUNIQUER AVEC NOUS POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS.

4905, boul. Lapinière, bureau 2800, Brossard (Québec) J4Z 0G2
Téléphone : **450 656-5959 | 1 866 956-5959**
farciq.com | assurance@farciq.com