

CHAPITRE 17
PRÉSENTATION D'EXCUSES ET RÈGLEMENT
DES CONFLITS : LES BIENFAITS D'UNE
APPROCHE HOLISTIQUE

Me Jean Saint-Onge^{*,}**

Psychologie de l'excuse	395
Historique législatif de la protection juridique des excuses	401
Situation canadienne	402
Le cheminement du Québec	404
Quelques exemples d'excuses	408
Discussion et conclusion	411
Références	414

* Ad.E., Avocat-conseil principal, Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L.

** L'auteur tient à remercier Me Robert-Jean Chénier, Ad.E., pour sa contribution à la rédaction de cet article.

« *L'erreur est humaine, le pardon, divin* »

– Alexander Pope (1688-1744)

L'excuse et le pardon sont des piliers de la cohésion sociale. S'excuser est un geste de bonne volonté et d'humanité, qui peut entraîner le pardon et une réconciliation avec la personne affectée. Si, pour l'enfant, s'excuser n'a pas de conséquence grave, l'excuse peut devenir une arme dangereuse qui joue contre l'adulte dans un contexte où il devient plus prudent, sinon justifié, de ne pas poser ce geste moral craignant que cela constitue une admission de responsabilité dans un litige civil.

En 2011, un sous-comité du Comité sur la justice participative du Barreau du Québec a produit un mémoire recommandant l'adoption d'une loi sur la présentation d'excuses au Québec en vue d'encourager l'expression d'excuses et de faire évoluer les mentalités quant au rôle que doivent jouer les excuses et la façon d'aborder les conflits et leur résolution.

La mesure de cette protection englobe les excuses qui attestent de la faute ou d'actes préjudiciables, mais sans que celles-ci constituent un aveu de faute ou de responsabilité qui pourrait autrement être admissible comme élément de preuve devant les tribunaux pour établir la faute ou la responsabilité d'une personne.

Or, jusqu'à tout récemment, dans l'environnement juridique au Québec, les excuses et regrets d'une personne pouvaient être considérés comme un aveu de responsabilité laissé à l'appréciation du juge. Les plaideurs savent que l'aveu est la meilleure preuve qui soit. Un changement législatif était donc nécessaire afin de dissocier complètement la présentation d'excuses de la responsabilité de l'auteur du préjudice.

Psychologie de l'excuse

Des recherches sur les besoins des personnes qui ont été victimes d'un préjudice causé par la faute d'un tiers, réalisées par l'Institute for Human Resources Development pour le compte de la Commission du droit du Canada, montrent que la majorité des revendicateurs d'excuses sont davantage motivés par leur besoin de guérison que par des considérations purement financières¹.

Dans un rapport présenté en 1999, la chercheuse Susan Alter s'exprime ainsi sur les bienfaits que procurent des excuses sincères :

Plus précisément, les répondants ont uniformément insisté sur leur désir d'être entendus, de voir les violences qui leur ont été infligées reconnues et la justesse de leurs prétentions prouvées, et de recevoir des excuses.

Aux yeux de la personne qui les reçoit, les excuses peuvent avoir une valeur incommensurable. Comme l'a dit une victime du Shelburne Youth Training Center : « J'ai obtenu des excuses et ça n'a pas de prix. »²

Or, l'indemnisation financière est loin d'être dans tous les cas suffisante pour réparer les torts causés à une personne.

Le rapport de la Commission d'enquête publique sur Cornwall publié en 2009 portant sur les réactions institutionnelles face aux allégations de violence sexuelle sur des jeunes de la région de Cornwall, fait état de l'importance des excuses pour la guérison des victimes :

Elles peuvent répondre au besoin psychologique de la victime ; de validation, de reconnaissance des normes applicables, de prévention pour éviter des torts dans l'avenir, de retrouver du pouvoir face à l'offenseur, de commencer un processus de guérison pour passer des émotions négatives à un changement de paradigme de la vision du présent et de l'avenir, de pardonner non pas pour l'autre, mais pour soi.³

La présentation d'excuses permet aussi aux victimes de mieux comprendre ce qui a pu survenir et ultimement tourner la page. Le professeur Alfred Allan, dans une étude réalisée en 2008 portant sur l'aspect psycholégal des excuses, s'exprime en ces termes :

Les excuses peuvent avoir pour effet d'ouvrir la porte au pardon pour la victime et ainsi lui permettre de changer son comportement face au tort et de libérer ses émotions négatives.

[...]

Les excuses permettront à la victime d'avoir une perception plus positive de l'offenseur. Ceci entraîne la victime à ne pas mettre tout le blâme sur l'offenseur et lui permet de reconnaître sa propre part dans le dommage, s'il en est, ou à mieux apprécier que d'autres situations aient pu jouer un rôle dans les circonstances. Au niveau affectif, la preuve est faite que les excuses réduisent la colère des victimes. Cette réduction de colère, de concert avec l'acceptation des circonstances

objectives qui ont pu jouer un rôle dans la faute, permet à la victime de comprendre que l'erreur est humaine et de pouvoir ressentir de la sympathie pour l'offenseur ou du moins, ne plus le voir comme un monstre. Au niveau du comportement, les expériences psychologiques ont démontré que la victime qui recevait une excuse ressentait moins le besoin de punir l'offenseur.⁴

Les excuses peuvent être cruciales pour les victimes : autant elles sont nécessaires dans leur processus de guérison, autant elles leur permettent de tourner la page. Les excuses ont une valeur intangible indéniable. Il importe donc, dans une approche résolument holistique, d'introduire des outils adressés spécifiquement aux besoins humains, psychologiques et émotifs de la victime, les législateurs ayant compris que dans l'évolution de nos sociétés, la compensation financière ne suffit pas toujours⁵.

Si les excuses sont essentielles au processus de guérison de la victime, elles ont aussi une importance non négligeable pour l'auteur du préjudice, que la victime les accepte ou non⁶.

D'ailleurs, Susan Alter, en lien avec l'analyse de plusieurs spécialistes qui ont écrit sur la psychologie de l'excuse, mentionne :

Le psychiatre Aaron Lazare, qui s'est intéressé au pouvoir guérisseur des excuses après avoir étudié la honte et l'humiliation pendant plusieurs années, a identifié 4 raisons ou motifs pour lesquels les auteurs d'une faute présentent des excuses. Ces 4 motifs sont : 1) sauver ou rétablir une relation gravement compromise, 2) exprimer des regrets et des remords pour avoir fait souffrir une personne et essayer d'atténuer sa douleur, 3) échapper au châtement ou le réduire, 4) soulager sa conscience.

Les motifs qui sous-tendent les excuses révèlent quel rôle jouent ces dernières ou, du moins, ce qu'elles peuvent accomplir pour la personne qui les présente. Les excuses sont 1) une offre de paix, 2) un acte d'humilité et d'humanité, 3) une force modératrice face au châtement et 4) un baume mental.⁷

En matière de responsabilité médicale par exemple, l'avocat manitobain George Erwin, dans son analyse sur l'impact des excuses, rapporte que les médecins ayant commis une erreur ressentent de fortes émotions, allant de la honte et la culpabilité à la dépression, l'anxiété, voire des troubles obsessionnels. Le fait de pouvoir communiquer leurs sentiments et de s'excuser leur permet de se libérer de ce poids et de redevenir fonctionnels, évitant ainsi de répéter le

geste et de prévenir une autre situation qui causerait un préjudice semblable⁸.

Le rapport de la Commission d'enquête publique sur Cornwall rapporte également l'importance des excuses pour les auteurs du préjudice, au même titre que les victimes, parce qu'elles répondent à leurs propres besoins psychologiques :

En effet, indépendamment de ce que fera la victime de l'excuse, le fauteur a un intérêt de soulager sa conscience, faire reconnaître à son entourage qu'il adopte la norme de comportement qu'il aurait dû suivre pour être accepté dans la société, assurer celle-ci que l'erreur ne se reproduira plus, rétablir sa réputation, soulager sa propre souffrance de ce qu'il a causé à l'autre. C'est une forme de confession publique et sociale dont il a besoin pour se réhabiliter et continuer à être un élément positif dans la société.⁹

Les excuses peuvent donc jouer un rôle important pour aider au règlement rapide et efficace des différends puisqu'elles ont pour effet d'aborder une gamme de préoccupations intangibles et légitimes que le système judiciaire peut difficilement satisfaire.

L'indemnité financière réclamée peut parfois atteindre des proportions irréalistes et démesurées lorsque plaider au prétoire est le seul outil pour obtenir une réparation du préjudice subi. Les chercheurs et auteurs qui ont étudié cette question estiment que les excuses servent à humaniser les conflits et les litiges pour rendre la justice « ... *plus holistique, multidimensionnelle et pertinente* »¹⁰.

Par ailleurs, le fait de reconnaître ses torts et d'être ainsi confronté à nos actes démontre notre rattachement à cette règle sociale importante, voire élémentaire¹¹.

C'est pourquoi l'excuse a un important rôle social :

They [apologies] may also have a moral, meaning-creating and educative function of reinforcing the sense of the norms of right and wrong and responsibility in the community and between victim and offender and possibly underlying function of reducing aggression which has biological/evolutionary roots.¹²

L'excuse, geste profondément moral, nous rapproche les uns des autres, nous fait prendre acte de nos responsabilités en plus de susciter notre empathie. Elle consolide aussi l'adhésion à la règle de droit en reconnaissant qu'on y a transgressé. Elle repose fermement

sur des valeurs fraternelles, nécessaires à toute discussion significative à propos de l'égalité et de la liberté, droits inhérents et nécessaires à toute société.

L'honorable juge Charles D. Gonthier s'est exprimé ainsi à ce sujet devant le Congrès annuel de la Cour de justice de l'Ontario :

Les éléments constitutifs de la fraternité sont un ensemble de valeurs qui, comme la liberté et l'égalité, sont des valeurs fondamentalement morales, des valeurs auxquelles nous aspirons, mais n'atteignons que rarement. Chaque valeur interagit avec la liberté et l'égalité en même temps qu'elle interagit avec les autres valeurs fraternelles. Ces dernières sont, notamment, l'empathie, la coopération, l'engagement, la responsabilité, la loyauté, la confiance et l'équité. Elles ne sont pas autant des éléments indépendants de la fraternité qu'elles sont des fils interdépendants qui tissent l'étoffe de la fraternité. Le résultat de l'interaction de ces valeurs avec la liberté, l'égalité et entre elles en tant que valeurs fraternelles, ou le résultat auquel nous aspirons, est une meilleure collectivité.¹³

Les excuses exprimées de façon sincère devraient être encouragées. Le rapport de la Commission d'enquête publique sur Cornwall rapporte leur importance au sein d'une société :

Il y a un bénéfice social, car un tort causé à une personne affecte toute la société, d'une certaine façon. À un niveau collectif, les excuses deviennent un minimum pour restaurer un sens de justice entre ce qui a été et ce qui aurait dû être. Favoriser les excuses peut donc avoir un bienfait pour toute la société.¹⁴

Toujours à cet égard, l'avocat de la Colombie-Britannique Russell Getz, dans son mémoire sur l'adoption de lois sur la présentation d'excuses soumis dans le cadre de la Conférence pour l'Uniformisation des Lois au Canada, se dit d'avis que les excuses occupent une place bénéfique essentielle dans la vie morale et dans la réconciliation entre les personnes¹⁵.

Pour sa part, Dominique Picard, professeur de psychologie sociale, écrit dans *Politesse, savoir-vivre et relations sociales* (PUF, 2014) :

Même entre gens bien élevés, la vie collective offre de fréquentes occasions de se gêner mutuellement. Le code de politesse exige alors qu'on répare le préjudice subi [...] et à présenter ses excuses.¹⁶

Ainsi, l'importance des excuses pour la victime, l'auteur du préjudice et la société n'est pas contestée. Le fait de s'excuser ne peut avoir d'emblée que des avantages et devrait donc être encouragé sans qu'il n'y ait aucune embûche ou conséquence.

Une personne qui ne s'excuse pas est un recul en soi, un refus de reconnaître les valeurs de la société à laquelle il appartient. Or, présenter des excuses pouvait avoir jusqu'à tout récemment au Québec des conséquences assez graves, qui décourageaient et pouvaient même justifier la crainte de l'auteur d'un préjudice de poser ce geste moral.

En effet, une excuse peut devenir une arme juridique redoutable dans un litige puisque l'expression de regrets et la reconnaissance des torts peuvent constituer une admission de faute ou de responsabilité¹⁷.

Les excuses ont globalement pour but de restituer la dignité et de rétablir l'harmonie sociale. Il est évident que ces objectifs sont compatibles avec la justice. [...] Puisque les excuses sont réputées équivaloir à un aveu de responsabilité, elles sont considérées incompatibles avec la préparation d'une défense. On considère habituellement que le fait de présenter des excuses et de faire la chose honorable sur le plan moral et dans l'intérêt de la justice est la mauvaise chose à faire pour assurer sa défense dans le cadre du système judiciaire.¹⁸

La règle de droit, qui doit normalement prôner la moralité et la justice au sein de notre société, devient au contraire la source légitime de nos craintes, nous empêchant ainsi de reconnaître nos torts et de l'exprimer.

L'honneur et la vertu ne devraient-ils pas justement être la finalité de la justice¹⁹ ?

Le fait de s'excuser est indiscutablement un geste moral ; l'auteur du préjudice reconnaît son erreur et s'excuse tout de même, s'exposant ainsi au risque, lorsqu'il ne bénéficie pas d'un régime de protection, que son excuse constitue un aveu et une admission de responsabilité recevable en preuve²⁰. En 2006, 1018 médecins américains furent invités à participer à un sondage : la grande majorité de ceux-ci estimaient qu'il était nécessaire de présenter des excuses à un patient advenant une erreur médicale²¹. Ainsi, bien que l'auteur du préjudice désire fondamentalement et sincèrement présenter ses excuses, trop souvent, il ne le fera pas par crainte de poursuites ou

par peur que l'expression de sympathie soit interprétée comme une preuve d'erreur qui pourrait engendrer une poursuite. Par exemple, même si des médecins sont animés par le désir de présenter leurs excuses, leur mutisme est bien souvent dicté par leurs avocats, assureurs et gestionnaires de l'hôpital²². Or, cela est trop souvent perçu par la victime comme un manque de bienveillance et d'empathie.

Mais l'auteur du préjudice ne s'expose pas seulement à un seul recours. En effet, ce mutisme que la victime perçoit comme étant inqualifiable peut dans certains cas entraîner une multiplication de recours et de conséquences pour un même événement. Un médecin, par exemple, peut non seulement s'exposer à une réclamation civile, mais aussi à une plainte auprès de son ordre professionnel, à une plainte à l'établissement de santé où il détient des privilèges, et même, le cas échéant, à une enquête du coroner et à une accusation criminelle, chaque arène juridique ayant ses propres règles de preuve. Sachant à quoi il s'expose, un médecin peut légitimement craindre les multiples répercussions que ses excuses pourraient avoir et donc éviter d'en faire.

Une difficulté survient également dans le cas d'une entreprise ayant commis une erreur et qui souhaiterait faire amende honorable, surtout dans le cadre d'actions collectives. Par exemple, lorsqu'il s'agit d'un problème récurrent, on peut légitimement craindre que le fait de modifier les opérations ou corriger des procédés soit perçu comme une admission de responsabilité²³. C'est le cas notamment des institutions financières ou des commerçants en regard d'une contravention à la *Loi sur la protection du consommateur* qui souhaitent sincèrement s'excuser, mais qui se sont jusqu'ici abstenus volontairement de le faire.

Historique législatif de la protection juridique des excuses

La première loi sur la protection juridique des excuses est adoptée par le Massachusetts en 1986. Un sénateur a eu cette initiative à la suite du décès de sa fille dans un accident d'automobile. Le conducteur avait refusé de s'excuser par crainte de l'impact qu'aurait son geste dans le litige civil découlant de l'accident. Cet événement incite cet État à mettre en place un régime de protection destiné à procurer un environnement protecteur pour quiconque souhaiterait présenter des excuses²⁴.

Par la suite, 36 autres États américains adoptent entre 2000 et 2009 une législation semblable protégeant la présentation d'excuses dans le contexte d'une action civile. Par contre, certains États ont plutôt choisi de restreindre les excuses aux seuls cas découlant d'une erreur médicale.

En Australie, la majorité des États adoptent en 2002 une loi protégeant les excuses complètes.

En Grande-Bretagne, la présentation d'excuses est protégée juridiquement depuis l'adoption du *Compensation Act* en 2006²⁵.

Situation canadienne

Au Canada, une première loi sur la protection des excuses est adoptée par l'Alberta en 2000, avec une modification à la loi sur la preuve²⁶. Puis, c'est au tour de la Colombie-Britannique en 2006 d'adopter une première loi distincte sur la présentation d'excuses au Canada. En présentant le projet de loi, le ministre de la Justice de Colombie-Britannique insiste sur la valeur des excuses dans notre société²⁷.

Yet, notwithstanding the recognized value of apologies, both morally and as an effective tool in dispute resolution, apologies are not fully embraced within our legal culture. A recent review of apologies in Canadian law indicates the legal consequences of an apology are far from clear. However, lawyers continue to be legitimately concerned that an apology could be construed as an admission of liability. An apology could also have adverse consequences for insurance coverage. As a result, lawyers generally advise their clients to avoid apologizing.²⁸

Cette loi adoptée par la Colombie-Britannique vise toutes les situations où une excuse est faite en matière civile, pénale ou criminelle, que ce soit dans une instance judiciaire, quasi judiciaire ou arbitrale. Elle offre une protection complète : une excuse ne peut être admise en preuve et ne peut constituer une admission de responsabilité²⁹.

Également, en vertu de l'article 2(1)(b)(c), la loi fait en sorte que les excuses ne peuvent être utilisées comme point de départ de la prescription en plus de préciser que la loi est prépondérante à tout autre texte de loi ou d'un contrat d'assurance³⁰.

Depuis 2006, les tribunaux ont appliqué la loi sur les excuses de la Colombie-Britannique à plusieurs reprises, notamment en 2013, dans l'affaire *Swetlishoff*, où le juge souligne l'importance de cette loi :

[338] I also appreciate that the Survivors felt deeply hurt and offended by the Ministry's refusal to formally apologize to them, despite their consistent expression of need for a real and sincere apology in order to truly heal. The value of a sincere apology cannot be underestimated. The Legislature, in fact, has now recognized the inherent and remedial power of an apology by protecting those willing to make one from legal liability: Apology Act, R.S.B.C. 2006, c. 19.³¹

En 2007, c'est au tour de la Saskatchewan d'introduire une protection pour la présentation d'excuses par voie d'amendement à sa loi sur la preuve, sans toutefois inclure une définition aussi large du mot « tribunal »³² que la loi de la Colombie-Britannique.

Le Manitoba adopte également une loi semblable, sans toutefois traiter de la prescription³³.

Cette loi est interprétée en 2010 dans l'affaire *Robinson c. Cragg*, par la Cour du Banc de la Reine de l'Alberta³⁴. Dans cette affaire, un avocat avait transmis une lettre à son client afin de s'excuser d'avoir enregistré par erreur la libération de la caution au contrat de financement. La cour a jugé que la loi ne protégeait pas les admissions contenues dans la présentation d'excuses, que le contenu factuel de la lettre d'excuse n'était pas couvert par la protection de la loi sur les excuses et, en conséquence, que ces éléments étaient admissibles en preuve.

Notons au passage que la ligne est parfois très mince entre la reconnaissance nécessaire des faits sous-jacents et la présentation d'excuses en lien avec ceux-ci. À notre avis, une approche trop rigoriste les distinguant va à l'encontre de l'objectif recherché par la présentation d'excuses.

En 2008 et 2009 respectivement, les provinces de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve-et-Labrador emboîtèrent le pas en adoptant une loi calquée sur celle de la Colombie-Britannique.

Le Nunavut en 2010 adopte également le libellé de la loi de Colombie-Britannique, avec une exception en matières pénale et criminelle.

En 2009, l'Ontario adopte une loi sur les excuses prévoyant toutefois plusieurs exceptions, soit en matières pénale, criminelle, de prescription et d'excuses faites pendant un témoignage dans une procédure civile.

Et finalement, le Québec qui vient pour sa part d'introduire cette mesure dans le *Code civil du Québec* avec l'adoption du nouvel article 2853.1 C.c.Q. qui fut sanctionné le 12 juin 2020³⁵.

Ainsi, seuls le Nouveau-Brunswick, le Yukon et l'Île-du-Prince-Édouard n'ont pas jusqu'à présent suivi l'exemple de la Colombie-Britannique.

Le cheminement du Québec

L'incertitude juridique et le fait que plusieurs provinces canadiennes aient déjà posé des gestes concrets par rapport à la protection des excuses militaient en faveur que le Québec suive le mouvement et instaure ses propres balises.

En mars 2011, un sous-comité du Comité de la Justice participative du Barreau du Québec dépose un mémoire très pertinent et étoffé recommandant l'adoption d'une loi sur la présentation d'excuses au Québec. Ce mémoire conclut à la nécessité d'encourager l'expression d'excuses et de contribuer à l'évolution des mentalités quant au rôle que doivent jouer les excuses et la façon d'aborder les conflits et leur résolution dans notre société. Le comité opte pour l'adoption d'une loi sur les excuses et propose le modèle de la Colombie-Britannique, considérant que c'est celui qui offrirait la plus grande portée à la protection des excuses, selon l'auteur Prue Vines qui a réalisé une étude comparative de toutes les lois sur les excuses de l'Australie, des États-Unis, de l'Angleterre et de l'Écosse³⁶.

Par résolution du 15 juin 2011, le Comité exécutif du Barreau du Québec crée un groupe de travail afin de se prononcer sur l'opportunité d'introduire de nouvelles dispositions relatives aux excuses, recommandées par le sous-comité du Comité sur la justice participative, directement dans le *Code civil du Québec* plutôt que dans une loi particulière. La proposition du Barreau ne vise qu'une instance civile, une instance quasi judiciaire ou un arbitrage. Elle ne s'appliquerait donc pas aux instances introduites en vertu du *Code*

de procédure pénale, pas plus qu'aux instances criminelles qui sont de juridiction du gouvernement fédéral.

Ce groupe de travail arrive à la conclusion qu'au Québec, il serait plus opportun d'inscrire ces dispositions dans le *Code civil du Québec* que d'adopter une loi particulière.

Le Barreau a depuis, et de façon constante, soutenu la recommandation du groupe de travail auprès du ministère de la Justice du Québec. Nous verrons que le législateur s'en est largement inspiré.

Comme il n'y avait jusqu'à tout récemment aucune législation sur les excuses au Québec, les juges avaient la discrétion d'en traiter ou pas, lorsque saisis d'une preuve de cette nature.

Il était donc possible de craindre qu'une excuse présentée en matière civile soit considérée comme un aveu³⁷. L'admissibilité en preuve d'une présentation d'excuses faite verbalement ou par écrit pouvait dépendre des règles de preuve particulières au contexte du recours judiciaire ou quasi judiciaire. Dans une décision de 2004, la production d'une lettre d'excuse se trouvant dans le dossier de la plainte interne de l'hôpital a été refusée sur la base de l'article 76.5 de la *Loi sur les services de santé et de services sociaux* :

76.5. Aucun élément de contenu du dossier de plainte d'un usager ou d'un dossier d'intervention, y compris les conclusions motivées et, le cas échéant, les recommandations qui les accompagnent, ne peut constituer une déclaration, une reconnaissance ou un aveu extrajudiciaire d'une faute professionnelle, administrative ou autre de nature à engager la responsabilité civile d'une partie devant une instance judiciaire.³⁸

N'eût été l'existence de cette disposition, il y a lieu de se demander si le juge aurait admis la lettre d'excuse comme aveu extrajudiciaire³⁹.

Au Québec, les excuses étaient souvent considérées dans le cadre de l'évaluation de dommages punitifs, en matière de diffamation, ou comme un critère d'appréciation du regret de l'auteur du préjudice⁴⁰. Par exemple, dans une affaire de contestation par un employé d'une suspension lui ayant été imposée, le tribunal s'exprime ainsi :

[...] les arbitres n'exigent pas que le salarié ait refusé de faire des excuses ou d'exprimer des regrets après y avoir été formellement ou clairement sollicité par l'employeur pour conclure à un facteur aggravant. Le seul fait de ne pas fournir d'excuses ni de montrer des regrets, alors que le salarié a eu l'occasion de les exprimer, est une circonstance justifiant une sanction plus importante parce que le refus du salarié de reconnaître sa faute est un indice probant qu'il pourrait recommencer.⁴¹

Bien que les excuses étaient trop souvent évitées par crainte d'admission de responsabilité, elles pouvaient par ailleurs être considérées sous l'angle de la justice réparatrice au moment de l'octroi de la peine ou des dommages.

Il faudra cependant attendre jusqu'en 2018 avant que le Québec amorce une démarche législative en vue de l'adoption d'un régime de protection juridique des excuses. L'initiative appartient au député de l'opposition Simon Jolin-Barrette qui présenta le projet de loi n° 1096⁴², malheureusement mort au feuilletton à la fin de la session parlementaire.

Les principales dispositions de ce projet de loi se lisent comme suit :

1. La présente loi vise à faciliter le recours à un mode de prévention et de règlement des différends afin d'améliorer l'efficacité du système de justice québécois.

Elle prévoit à cette fin qu'une personne physique ou morale peut présenter des excuses à l'égard d'un événement sans avoir à se soucier qu'elles constituent une preuve permettant d'établir sa faute ou sa responsabilité.

Pour l'application de la présente loi, on entend par « excuses » la manifestation de regret ou de sympathie, le fait pour quelqu'un de se dire désolé ou tout autre acte ou expression évoquant de la contrition ou de la commisération, que cela constitue ou non un aveu exprès ou implicite de faute ou de responsabilité à l'égard d'un événement.

2. Malgré toute disposition contraire, la présentation d'excuses en vertu de la présente loi ne constitue pas un aveu exprès ou implicite de faute ou de responsabilité et n'est pas admissible en preuve devant un tribunal pour établir la faute ou la responsabilité d'une personne.

Dans la présente loi, un tribunal s'entend d'un tribunal civil ou administratif, d'un arbitre et de toute autre personne ou de tout autre organisme exerçant des fonctions judiciaires ou quasi judiciaires.

3. Malgré toute disposition contraire d'un contrat d'assurance et malgré tout autre texte, la présentation d'excuses ne peut avoir pour effet d'annuler ou de diminuer la garantie d'assurance à laquelle l'assuré a droit.

C'est sous la gouverne de la ministre de la Justice Sonia LeBel que sera initiée deux ans plus tard une nouvelle démarche législative en vue d'instaurer un régime de protection des excuses. L'opportunité de légiférer sur les excuses se présentait plutôt bien. En effet, le 6 juin 2020, le projet de loi n° 55 modifiant le Code civil pour rendre imprescriptibles les actions civiles en matière d'agression à caractère sexuel, de violence subie pendant l'enfance et de violence conjugale fut présenté à l'Assemblée nationale et adopté à l'unanimité quelques jours plus tard le 12 juin. En plus donc de rendre imprescriptible l'action en réparation du préjudice corporel résultant d'un acte pouvant constituer une infraction criminelle lorsque le préjudice résulte d'une agression à caractère sexuel, de la violence subie pendant l'enfance ou de la violence d'un conjoint ou d'un ancien conjoint par l'amendement de l'article 2926.1 C.c.Q., le projet de loi établit certaines règles relativement à l'excuse dont notamment qu'elle ne peut constituer un aveu. Cette fois-ci, ce n'est pas par une loi particulière, mais par un amendement au *Code civil du Québec* que l'on instaure un régime de protection des excuses avec l'ajout de l'article 2853.1 C.c.Q. :

2853.1. Une excuse ne peut constituer un aveu.

De plus, elle ne peut être admise en preuve, avoir d'incidence sur la détermination de la faute ou de la responsabilité, interrompre la prescription ou annuler ou diminuer la garantie d'assurance à laquelle un assuré ou un tiers a droit.

Constitue une excuse toute manifestation expresse ou implicite de sympathie ou de regret.

Ainsi, une personne pourra dorénavant présenter ses excuses à l'égard d'une situation sans que cela puisse constituer un aveu admissible en preuve au sens du Code civil.

C'est donc dans la foulée d'un projet de loi destiné à soutenir les victimes de violence sexuelle et conjugale que le législateur a choisi d'instaurer un régime complet de protection des excuses qui s'appliquera en matière civile uniquement à toute situation où une excuse est présentée, quelle qu'en soit la nature ou l'origine. Non seulement les excuses sont inadmissibles comme aveu, mais elles sont aussi

inadmissibles pour faire la preuve d'un fait. Déplorant l'absence de débats concrets sur l'opportunité et l'impact de ces changements, certains auraient souhaité que cette mesure d'exception aux règles fondamentales de la preuve soit limitée aux seules matières d'agression à caractère sexuel, de violence subie durant l'enfance et de violence conjugale où elles ont toute leur utilité et pertinence⁴³. On a qu'à songer aux excuses présentées depuis les dernières années aux victimes d'agression sexuelle par des communautés religieuses dans le cadre de règlements d'actions collectives⁴⁴. Bref, d'aucuns estiment qu'une exception aussi importante au principe de l'admissibilité des faits en preuve n'aurait pas dû être créée sans disposer de données probantes et sans considération attentive de tous les points de vue.

Quelques exemples d'excuses

En 2008, le premier ministre Stephen Harper s'adresse à la Chambre des communes pour reconnaître les torts et dommages intergénérationnels que les pensionnats autochtones avaient causés aux anciens élèves, à leur famille et à leur collectivité. Une des plus grandes hontes canadiennes est sans doute le traitement infligé aux autochtones dans ces pensionnats canadiens, entre la fin du 19^e siècle et 1996. Les abus physiques, psychologiques, la malnutrition, la maladie et la mort étaient monnaie courante dans ces pensionnats. Durant cette période, plus de 150 000 enfants ont été arrachés à leur famille et placés dans ces pensionnats, afin de les assimiler et d'éradiquer leur culture, situation que la Commission de vérité et réconciliation qualifie de véritable génocide culturel⁴⁵ :

L'établissement et le fonctionnement des pensionnats ont été un élément central de cette politique, que l'on pourrait qualifier de « génocide culturel ».

[...]

Un génocide culturel est la destruction des structures et des pratiques qui permettent au groupe de continuer à vivre en tant que groupe. Les États qui s'engagent dans un génocide culturel visent à détruire les institutions politiques et sociales du groupe ciblé. Des terres sont expropriées et des populations sont transférées de force et leurs déplacements sont limités. Des langues sont interdites. Des chefs spirituels sont persécutés, des pratiques spirituelles sont interdites et des objets ayant une valeur spirituelle sont confisqués et détruits. Et pour la

question qui nous occupe, des familles à qui on a empêché de transmettre leurs valeurs culturelles et leur identité d'une génération à la suivante.

Dans ses rapports avec les peuples autochtones, le Canada a fait tout cela.⁴⁶

Stephen Harper présente des excuses aux Autochtones au nom du Canada pour avoir si profondément manqué à son devoir envers eux, et leur demande pardon⁴⁷.

Ces excuses sont accueillies positivement par la communauté autochtone, même s'il reste encore du chemin à faire. Phil Fontaine, chef de l'Assemblée des Premières Nations, s'exprime comme suit :

Nous avons entendu le gouvernement du Canada assumer l'entière responsabilité de cet horrible chapitre de notre histoire commune. Nous avons entendu le premier ministre déclarer que cela ne se reproduira plus jamais. Enfin, nous avons entendu le Canada dire qu'il était désolé. [...] Nous devons maintenant aborder les défis de demain avec un nouvel esprit et une nouvelle vision. Aujourd'hui, je tends la main à tous les Canadiens dans un esprit de réconciliation.⁴⁸

Il y a 14 ans, le 30 septembre 2006, le viaduc de la Concorde s'effondrait à Laval, causant ainsi cinq morts et six blessés. Parmi les victimes, les parents de Gabriel Hamel, devenu orphelin subitement à l'âge de huit ans. Dix ans plus tard, Gabriel reprochait aux autorités de ne jamais s'être excusées, de ne jamais avoir reconnu leur responsabilité⁴⁹, et que cette absence d'excuses l'empêchait d'accepter la fatalité et de passer à autre chose.

Et, dix ans plus tard, le premier ministre Philippe Couillard s'excuse :

À l'époque, la commission d'enquête avait certainement établi un lien entre le déficit d'entretien de nos structures et cet accident-là. Donc, sur cet aspect-là, je dois dire que je suis très désolé, au nom du gouvernement du Québec, envers les victimes et leurs proches, qui vivent aujourd'hui avec la peine que ça a causée.⁵⁰

Gabriel Hamel, prenant connaissance de ces excuses, se dit satisfait de ce qui a été dit et qu'il aimerait maintenant passer à autre chose. Les excuses, même présentées tardivement, permettent de tourner la page.

Il y a cinq ans, plus de 500 victimes ont joint leurs voix à celles de Janet Merlo et Linda Gillis Davidson dans le cadre d'une action collective intentée contre la GRC afin d'obtenir réparation et mettre fin au climat malsain de l'organisation. M. Paulson leur présente ses excuses et confirme également qu'une entente à l'amiable majeure a été conclue entre la GRC et les avocats des plaignantes :

À toutes les femmes touchées par l'inaptitude de la GRC à assurer des conditions de travail exemptes de harcèlement et de discrimination ; au nom de tous nos dirigeants, superviseurs et gestionnaires, et de tous les commissaires : c'est humblement et solennellement que je vous présente aujourd'hui nos excuses les plus sincères.

Vous êtes venues à la GRC avec le désir de contribuer à la collectivité et nous vous avons trahies. Nous vous avons porté préjudice. J'en suis profondément désolé. [...] C'est un moment encourageant qui témoigne de la volonté des parties à avancer de façon positive et constructive – dès maintenant.⁵¹

Debbie Cabana présente ses excuses au nom d'Air Transat, à la suite du cafouillage du 31 juillet 2017, alors que des centaines de passagers étaient restés coincés à bord des vols TS157 et TS507. L'entreprise offre également une indemnité aux passagers concernés, en précisant toutefois :

Ce geste et ce courrier ne constituent bien évidemment pas une reconnaissance de responsabilité juridique dans les événements concernés.⁵²

À la suite de la tempête de neige du 14 mars 2017, des centaines d'automobilistes se retrouvent coincés sur les autoroutes 13 et 520. Une action collective est déposée contre le gouvernement dans les jours qui ont suivi⁵³.

Peu de temps après les événements, le premier ministre Philippe Couillard reconnaît la gravité de la situation et s'excuse au nom du gouvernement du Québec.

Interrogé à savoir si le gouvernement Couillard a commis une erreur stratégique en faisant des excuses à la population puisque celles-ci équivalaient à une admission d'erreur, le ministre des Transports appuie la décision :

Ça me semblait la chose humaine à faire ; pour le reste, on ne va pas s'excuser de faire des excuses.⁵⁴

Discussion et conclusion

Avec ces développements au Canada et ce récent amendement au *Code civil du Québec*, la question de la protection des excuses s'inscrit au cœur de la nouvelle culture judiciaire mettant de l'avant les bienfaits de la justice participative. Que ce soit pour soulager la conscience de l'auteur du préjudice, pour aider la victime à tourner la page ou simplement par devoir moral et sociétal, offrir ses excuses est un geste noble et parfois courageux que notre collectivité doit encourager et protéger.

Malgré cela, certains auteurs comme le professeur Lee Traft expriment certaines réserves sur le fait de protéger les excuses, plaidant que la moralité des excuses vient aussi du fait que l'auteur du préjudice, en les faisant, dépouille le geste de tout son sens, car ses excuses pourraient être perçues comme étant dépourvues de sincérité. Suivant ce principe, malgré l'absence de protection législative, quelqu'un qui en viendrait tout de même à s'excuser offrirait à la victime de véritables excuses, ayant toute leur force morale réhabilitante⁵⁵.

Mais cela est vrai uniquement si on analyse la question sous le prisme d'un débat judiciaire contradictoire. Pourtant, il existe d'autres modes de résolution de conflits, comme les règlements à l'amiable et la justice participative, où l'individu a un rôle plus actif.

Ainsi, le justiciable ne recherche plus seulement une compensation pécuniaire ; ses besoins psychologiques, sa préoccupation quant à l'intégrité du processus, ses principes et ses valeurs de respect sont aussi des facteurs qui doivent être pris en compte. C'est pourquoi il est possible d'anticiper que les excuses prendront une place considérable dans les méthodes de résolution des conflits, maintenant que l'ambiguïté de leur effet juridique au Québec sera appelée à disparaître⁵⁶.

L'approche préconisée par Traft peut sembler paternaliste envers les victimes, en leur dictant ce qui est bon pour elles. Bien que certaines victimes puissent être plus influençables ou sensibles que d'autres, il ne faut pas sous-estimer leur intelligence. En effet, elles sont probablement mieux placées pour juger de la sincérité et de la validité des excuses présentées par une personne qui maîtrise l'art de s'excuser, sans trop en faire. Les médias nous en donnent d'ailleurs souvent la démonstration lorsqu'ils tournent au ridicule des excuses qui ne s'avèrent être que des tentatives de manipulation

de l'opinion publique même dans les cas où l'on décèle la sincérité de son auteur.

Il est vrai que le législateur peut choisir de ne pas protéger les excuses et ainsi conserver leur force morale totalement intacte ; les personnes courageuses osant s'excuser prendront alors le risque de voir leurs excuses se retourner contre elles. Dans cette optique, les victimes resteront frustrées, insatisfaites et elles ne pourront se tourner que vers la gratification financière, au risque de nourrir un processus judiciaire long et coûteux. Or, cela va directement à l'encontre de l'esprit de la réforme du *Code de procédure civile* du Québec, qui vise justement à promouvoir l'entente et la conciliation entre les parties, sans parler de l'adhésion au principe de proportionnalité⁵⁷.

Ces principes qui ont favorisé l'adoption de la protection législative des excuses s'inscrivent dans une mouvance qui préconise une culture d'ouverture et de communication, humanisant ainsi les rapports entre les parties dans les conflits et maximisant leur résolution de façon rapide, efficace et complète⁵⁸. Il faut donc se réjouir qu'une société progressiste et mature comme le Québec se soit enfin dotée d'un tel outil à l'instar de la plupart des provinces canadiennes et autres pays dans le monde qui ont adopté une loi sur les excuses, et dont certains, il y a près de 15 ans déjà.

D'ailleurs, et il faut le souligner, tant en common law qu'en droit civil, la notion des excuses protégées existait déjà dans le cadre de pourparlers de règlement, lors de négociations ou d'une médiation. Lorsque des excuses sont faites « sous toutes réserves », elles ne seront pas admissibles en preuve ni considérées comme des aveux de responsabilité. Mais à notre avis, la protection des excuses devrait être étendue bien au-delà des pourparlers de règlement, ce qui permettrait la communication franche et l'expression spontanée de regrets à toutes les étapes du conflit, sans aucune contrainte. Dans le but de résoudre les conflits rapidement et efficacement, il est préférable de protéger les excuses dès la survenance de l'incident⁵⁹. Il est même possible que les excuses aient pour effet de désamorcer un litige.

Certains détracteurs estiment qu'une loi sur la protection des excuses risquerait de défavoriser la victime au niveau de sa réclamation financière. Quelques auteurs considèrent qu'une excuse ne sera pas jugée valable et sincère si elle ne contient pas, non seulement une admission de responsabilité, mais aussi une réparation adéquate⁶⁰. Autrement, l'excuse ne ferait que frustrer davantage la

victime et aggraver le conflit. Bien que la victime ne puisse mettre en preuve les excuses, il lui reste tous les autres moyens admissibles de preuve pour démontrer la responsabilité de l'auteur et le préjudice.

Ainsi, les avantages d'une loi sur la protection des excuses outrepassent de loin ces possibles inconvénients. Même si le litige se réglait à moindre prix en raison d'excuses, en quoi cela pourrait-il être considéré comme étant problématique si les excuses comblent d'autres besoins de la victime, tels que le besoin d'information, le besoin d'être respectée, le rétablissement des valeurs morales, le besoin d'être traitée avec humanité et d'être rassurée ? Si la colère est apaisée, que le besoin de vengeance diminue et que cela peut se traduire par des demandes financières plus raisonnables, c'est parce que les bénéfices moraux et psychologiques s'ajoutent alors aux bénéfices pécuniaires.

Le but d'une loi sur la protection des excuses est de procurer aux justiciables un outil qui maximise le règlement des dossiers, un objectif en harmonie avec la nouvelle philosophie judiciaire. L'effet recherché n'est pas de réduire les indemnités payables et encore moins d'empêcher de faire valoir une réclamation devant les tribunaux.

Une autre problématique soulevée est la situation où l'auteur du préjudice aurait reconnu sa responsabilité en faisant ses excuses, et qu'il s'avérait qu'ultérieurement le jugement final conclurait à l'absence de faute de sa part. Puisque seul un tribunal peut qualifier les actes et tirer des conclusions légales, il pourrait effectivement se produire qu'une personne se croit fautive et s'excuse, mais ne soit pas réellement responsable au sens juridique. Mais à cela, on pourrait répondre que cette personne aura au moins fait preuve de bienveillance et d'empathie à l'endroit de la victime.

L'évolution de notre société, les récents développements au Canada et la réforme de la procédure civile au Québec militaient donc en faveur de la protection des excuses au Québec. Ce type de protection, sans décourager aucunement les demandes financières des victimes, peut répondre à leurs besoins psychologiques et moraux, en plus de favoriser un règlement plus rapide et efficace des conflits. En instaurant un régime de protection des excuses, le Québec emboîte ainsi le pas à une évolution législative positive, en harmonie avec une culture de responsabilisation sociale et avec la réforme juridique amorcée par le nouveau *Code de procédure civile*, pour assainir et accélérer la résolution des conflits avec une approche axée sur la justice participative.

Références

1. Susan Alter, *La présentation d'excuses relatives à une faute grave : considérations sociales, psychologiques et juridiques*, Document présenté à la Commission du droit du Canada, mai 1999, p. 6.
2. Susan Alter, *La présentation d'excuses relatives à une faute grave : considérations sociales, psychologiques et juridiques*, Document présenté à la Commission du droit du Canada, mai 1999, p. 6-7.
3. Leslie H. MacLeod, *A Time for Apologies: the legal and ethical implications of apologies in civil cases. Cornwall Public Inquiry, Final Paper*, avril 2008, p. 42-45.
4. Alfred Allan, *Apology in Civil Law: A Psycho-legal perspective Psychiatry, Psychology and Law*, t. 1, vol. 14, 2007 p. 5-16.
5. Comité de la justice participative du Barreau du Québec, *Pour une loi sur la présentation d'excuses au Québec*, mars 2011, p. 16.
6. Comité de la justice participative du Barreau du Québec, *Pour une loi sur la présentation d'excuses au Québec*, mars 2011, p. 28.
7. Aaron Lazare, « Go ahead say you're sorry », *Psychology Today* 28, 1^{er} janvier 1995, p. 42.
8. Comité de la justice participative du Barreau du Québec, *Pour une loi sur la présentation d'excuses au Québec*, mars 2011, p. 28.
9. Leslie H. MacLeod, *A Time for Apologies: the legal and ethical implications of apologies in civil cases. Cornwall Public Inquiry, Final Paper*, avril 2008, p. 42-45.
10. Leslie H. MacLeod, *A Time for Apologies: the legal and ethical implications of apologies in civil cases. Cornwall Public Inquiry, Final Paper*, avril 2008, note 6, p. 42-45.
11. Comité de la justice participative du Barreau du Québec, *Pour une loi sur la présentation d'excuses au Québec*, mars 2011.
12. Prue Vines, *Apologies and civil liability in England, Wales and Scotland: The view from elsewhere*, <<http://ssrn.com/abstract=1366505>>, p. 9.

13. C. D. Gonthier, Allocution sur « Le rôle du pouvoir judiciaire dans l'élaboration et la protection des droits humains », prononcée devant la Cour de Justice de l'Ontario à son Congrès annuel, Niagara Falls (Ontario), 24 mai 2002.
14. Leslie H. MacLeod, *A Time for Apologies: the legal and ethical implications of apologies in civil cases*. *Cornwall Public Inquiry, Final Paper*, avril 2008, p. 42-45.
15. Comité de la justice participative du Barreau du Québec, *Pour une loi sur la présentation d'excuses au Québec*, mars 2011, p. 10.
16. Dominique Picard, *Politesse, savoir-vivre et relations sociales*, dans la collection « Que sais-je ? », Éditions PUF, 14 mai 2014.
17. Comité de la justice participative du Barreau du Québec, *Pour une loi sur la présentation d'excuses au Québec*, mars 2011.
18. Susan Alter, *La présentation d'excuses relatives à une faute grave : considérations sociales, psychologiques et juridiques*, Document présenté à la Commission du droit du Canada, mai 1999, p. 3-5.
19. Aristote, *Leçon de physique* (trad. Jules Barthélemy-Saint-Hilaire, revue par Alfredo Gomez-Muller, préf. Alfredo Gomez-Muller), *Éthique à Nicomaque*, Paris, Le Livre de Poche, coll. « Les Classiques de la philosophie », 1992 (1^{re} éd. 1856), p. 448.
20. Comité de la justice participative du Barreau du Québec, *Pour une loi sur la présentation d'excuses au Québec*, mars 2011, p. 31.
21. Comité de la justice participative du Barreau du Québec, *Pour une loi sur la présentation d'excuses au Québec*, mars 2011, p. 18.
22. Robin E. Ebert, *Attorneys, Tell your clients to say they're Sorry: Apologies in the health*, *Indiana Health Law Review*, p. 340 et s. Voir également Robert-Jean Chénier, *Pour une loi sur la protection des excuses au Québec, Colloque national sur l'action collective, Développements récents au Québec, au Canada et aux États-Unis*, vol. 441 (2018), p. 29-30.
23. André Durocher, *Faire face à l'augmentation du nombre de recours collectifs en droit de l'environnement : stratégies et moyens de défense*, Conférence de l'Institut canadien, Montréal, 26-27 janvier 2004.

24. Jean Saint-Onge et Robert-Jean Chénier, « Pour une loi sur la présentation d'excuses au Québec », *Le Devoir*, 29 septembre 2015.
25. Jean Saint-Onge et Robert-Jean Chénier, « Pour une loi sur la présentation d'excuses au Québec », *Le Devoir*, 29 septembre 2015.
26. *The Alberta Evidence Act*, RSA 2000, c. A-18.
27. Comité de la justice participative du Barreau du Québec, *Pour une loi sur la présentation d'excuses au Québec*, mars 2011, p. 6.
28. Ministry of Attorney General, *Discussion Paper on Apology Legislation*, British Columbia, January 2006. AG06-004 p. 2.
29. *Apology Act*, SBC 2006, c. 19, art. 2.
30. Comité de la justice participative du Barreau du Québec, *Pour une loi sur la présentation d'excuses au Québec*, mars 2011, p. 9.
31. *Swetlishoff v. B.C. (Ministry of Attorney General) (No. 2)*, 2013 BCHRT 106 (CanLII).
32. *The Evidence Act*, S.S. 2006, c. E-11.2, art 23.1.
33. Comité de la justice participative du Barreau du Québec, *Pour une loi sur la présentation d'excuses au Québec*, mars 2011, p. 9.
34. 2010 ABQC 743 (CanLII).
35. Projet de loi n° 55 : *Loi modifiant le Code civil pour notamment rendre imprescriptibles les actions civiles en matière d'agression à caractère sexuel, de violence subie pendant l'enfance et de violence conjugale*, 1^{re} session, 42^e législature, Québec, 2020.
36. Prue Vines, *Apologies and civil liability in the England, Wales and Scotland: a view from Elsewhere*, [2007] UNSWLRS 61, updated April 2008.
37. Comité de la justice participative du Barreau du Québec, *Pour une loi sur la présentation d'excuses au Québec*, mars 2011, p. 10.
38. *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q. c. S-4.2.
39. Comité de la justice participative du Barreau du Québec, *Pour une loi sur la présentation d'excuses au Québec*, mars 2011, p. 12. Voir également Robert-Jean Chénier, *Pour une loi sur la protection des excuses au Québec, Colloque national sur l'action collective, Développements récents au Québec, au Canada et aux États-Unis*, vol. 441 (2018), p. 34-35.

40. Jean-Louis Baudoin et Patrice Deslauriers, *La responsabilité civile*, 7^e éd., vol. 1, Montréal, Éditions Yvon Blais, 2007, p. 410.
41. *Unifor Québec, section locale 728 c. PACCAR du Canada Limitée*, 2013 CanLII 81265 (QC SAT), par. 153.
42. Projet de loi n° 1096 : *Loi visant à favoriser la justice participative en facilitant le recours à un mode de prévention et de règlement des différends*, 1^{re} session, 41^e législature, Québec, 2018.
43. Normand Painchaud, « Lettre en date du 12 juin 2020 adressée à M. André Bachand, président de la Commission des institutions », Assemblée nationale du Québec.
44. François Gloutnay, « Les victimes reçoivent une lettre d'excuse des Frères de Notre-Dame de Miséricorde », *Présence information religieuse*, 27 février 2017. Voir également *La Presse canadienne*, « Agressions : une congrégation présente ses excuses aux Innus », 23 mars 2018. Voir également *Radio-Canada* « Frères de Sainte-Croix : 18 M\$ pour les victimes d'agression sexuelle », 6 octobre 2011.
45. Emmanuelle Latraverse, « Pensionnats autochtones : un génocide culturel, dit la Commission de vérité et de réconciliation », *Radio-Canada*, 2 juin 2015.
46. Commission de vérité et réconciliation du Canada, « Honorer la vérité, réconcilier pour l'avenir », *Sommaire du rapport final de la Commission de vérité et réconciliation*, 2015.
47. Gouvernement du Canada, « Jour de la présentation des excuses », *Affaires autochtones et du Nord Canada*, Canada.ca, 11 juin 2008.
48. Gouvernement du Canada, « Jour de la présentation des excuses », *Affaires autochtones et du Nord Canada*, 2015.
49. Sophie Allard, « Effondrement du viaduc de la Concorde : “Personne n’a reconnu sa responsabilité” », *La Presse*, 24 septembre 2016.
50. Gabrielle Duchaine, « Viaduc de la Concorde : “Je suis très désolé”, dit Couillard », *La Presse*, 26 septembre 2016.
51. Joël-Denis Bellavance, « Harcèlement : la GRC s'excuse et annonce une entente à l'amiable », *La Presse*, 6 octobre 2016.
52. Réjean Bourdeau, « Passagers coincés : Air Transat offre une compensation de 400 \$ par personne », *La Presse*, 11 août 2017.

53. Isabelle Ducas, « Feu vert au recours collectif des sinistrés de l'autoroute 13 », *La Presse*, 14 novembre 2017.
54. Le Droit, « Cafouillage de l'autoroute 13 : la Cour autorise l'action collective », *La Presse canadienne*, 14 novembre 2017.
55. Lee Traft, *Apology Subverted: the Commodification of Apology* (1999-2000) 109 *Yale L.J.*, p. 1157.
56. Comité de la justice participative du Barreau du Québec, *Pour une loi sur la présentation d'excuses au Québec*, mars 2011, p. 32.
57. *Code de procédure civile* du Québec, RLRQ, c. C-25.01.
58. Comité de la justice participative du Barreau du Québec, *Pour une loi sur la présentation d'excuses au Québec*, mars 2011, p. 33.
59. Comité de la justice participative du Barreau du Québec, *Pour une loi sur la présentation d'excuses au Québec*, mars 2011, p. 35.
60. Comité de la justice participative du Barreau du Québec, *Pour une loi sur la présentation d'excuses au Québec*, mars 2011, p. 38.