

# INDICE QUÉBÉCOIS D'ACCÈS À LA JUSTICE

Concept, mesure et analyse

2023

# ADAJ

Accès au  
Droit et  
À la Justice

Chloé LECLERC, Frédérik SAINT-PIERRE,  
Pierre NOREAU, Moktar LAMARI et  
Maya CACHECHO

**Étude et publication financées par :**

Ministère de la Justice du Québec (MJQ)

**Avec la collaboration de :**

Direction générale de la performance et de l'aide aux personnes victimes d'infractions criminelles

Pour tout renseignement concernant l'*Indice québécois d'accès à la justice* s'adresser à :

**Pierre Noreau**

Université de Montréal  
Faculté de droit  
Pavillon Maximilien-Caron  
3101, chemin de la Tour  
Montréal (Québec) H3T 1J7



Projet ADAJ



ADAJ\_UdeM

[www.adaj.ca](http://www.adaj.ca)

[info@adaj.ca](mailto:info@adaj.ca)



Graphisme et édition : Direction des communications du ministère de la Justice

Le lectorat peut consulter le rapport *Indice québécois d'accès à la justice* publié sur Québec.ca :

<https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/justice/publications>.

ISBN : 978-2-550-96628-9 (imprimé)

ISBN : 978-2-550-96629-6 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2023

© Gouvernement du Québec

# Table des matières

<b>1. Fonction des indices statistiques</b>	<b>1</b>
<b>2. Étapes de création de l'IQAJ et modifications pour l'édition 2023</b>	<b>2</b>
<b>3. L'IQAJ : conceptualisation de la mesure</b>	<b>3</b>
3.1 Échantillonnage et pondération	3
3.2 Comparaison de l'échantillon de 2022 avec celui de 2023	5
3.3 Indicateur de la perception à l'égard du droit et de la justice	5
3.4 Indicateur de la perception de l'expérience de justice	6
3.5 La mesure de l'IQAJ	7
3.6 Signification de la mesure	8
3.7 Interprétation de l'IQAJ et comparaison entre les éditions	8
3.8 Périodicité	10
<b>4. Analyse des données détaillées</b>	<b>11</b>
4.1 Analyse de l'indicateur de la perception à l'égard du droit et de la justice	11
4.1.1 La conscience du droit	11
4.1.2 Le niveau de connaissances juridiques	12
4.1.3 La confiance à l'égard du système de justice	12
Mesures complémentaires : la confiance à l'égard de la décision judiciaire	13
4.1.4 L'accessibilité de l'information juridique	14
Mesures complémentaires : la perception des personnes répondantes quant à leurs connaissances pour s'engager dans un processus de médiation	14
4.1.5 L'accès aux services d'une professionnelle ou d'un professionnel du droit	15
4.1.6 Les principaux constats concernant les facteurs de l'indicateur à l'égard de la perception du droit et de la justice	16
4.2 Analyse de l'indicateur de la perception de l'expérience de justice	16
4.2.1 La description des paramètres de l'expérience de justice	17
4.2.2 La satisfaction à l'égard du processus de justice	21
Mesures complémentaires : la justice procédurale	22
4.2.3 La satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause	23
Mesures complémentaires : l'évaluation de la décision judiciaire	24
4.2.4 L'accès à l'information juridique en contexte judiciaire	24
Mesures complémentaires : la représentation par une avocate ou un avocat pour faire valoir ses droits devant le juge	25
4.2.5 L'évaluation du temps investi dans l'expérience de justice	27
Mesures complémentaires : la quantification du temps investi	28

4.2.6	L'évaluation des frais encourus par les procédures	28
	Mesures complémentaires : la quantification des frais	29
4.2.7	Le sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination	30
	Mesures complémentaires : les motifs de la discrimination	30
4.2.8	Les principaux constats concernant les facteurs de l'indicateur de la perception de l'expérience de justice	32
4.3	Les liens entre la perception de l'expérience de justice ainsi que la perception à l'égard du droit et de la justice	36
<b>5.</b>	<b>Annexes</b>	<b>37</b>
<b>I.</b>	<b>Rapport méthodologique et questionnaire</b>	<b>37</b>
<b>II.</b>	<b>Comparaison des résultats de l'IQAJ pour l'ensemble des facteurs, de 2022 à 2023</b>	<b>72</b>



# Liste des figures, des graphiques et des tableaux

<b>Figure 1</b>	Conscience de la présence du droit dans le cadre de la vie courante	11
<b>Figure 2</b>	Perception des citoyennes et citoyens quant à leur niveau de connaissances juridiques	12
<b>Figure 3</b>	Niveau de confiance à l'égard du système de justice	13
<b>Figure 4</b>	Accessibilité des informations juridiques	14
<b>Figure 5</b>	Estimation des citoyennes et citoyens quant à leur niveau de connaissance pour s'engager dans un processus de médiation	15
<b>Figure 6</b>	L'accès aux services d'une professionnelle ou d'un professionnel du droit	16
<b>Figure 7</b>	La satisfaction à l'égard du processus de justice	21
<b>Figure 8</b>	Satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause	23
<b>Figure 9</b>	Accès à l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées	25
<b>Figure 10</b>	Niveau de satisfaction relative à la capacité à faire valoir les droits devant la ou le juge	27
<b>Figure 11</b>	Évaluation du temps investi dans l'expérience de justice	28
<b>Figure 12</b>	Évaluation des frais encourus lors des procédures	29
<b>Figure 13</b>	Sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination	30
<b>Graphique 1</b>	Niveau de confiance à l'égard de la décision judiciaire	13
<b>Graphique 2</b>	Statut des personnes répondantes ayant vécu une expérience de justice	17
<b>Graphique 3</b>	Raisons d'être allées au tribunal au cours des 5 dernières années	18
<b>Graphique 4</b>	Représentation juridique par une avocate ou un avocat à la cour	26
<b>Tableau 1</b>	Étapes de réalisation	2
<b>Tableau 2</b>	Conceptualisation de l'IQAJ	3
<b>Tableau 3</b>	Taille des échantillons	4
<b>Tableau 4</b>	Mesure des facteurs de la perception à l'égard du droit et de la justice	6
<b>Tableau 5</b>	Mesure des facteurs de la perception à l'égard de l'expérience de justice	7
<b>Tableau 6</b>	Mesure de l'IQAJ : indicateurs de la perception à l'égard du droit et de la justice et perception de l'expérience de justice	7
<b>Tableau 7</b>	Marges d'erreur	9
<b>Tableau 8</b>	Le rôle de la personne répondante lors de son passage dans un tribunal	19
<b>Tableau 9</b>	Raison de la présence au tribunal en fonction de l'autre partie impliquée	20
<b>Tableau 10</b>	Mesures complémentaires de la justice procédurale	22

<b>Tableau 11</b>	Satisfaction à l'égard des procédures judiciaires	22
<b>Tableau 12</b>	Satisfaction des personnes répondantes à l'égard des interactions avec le personnel du tribunal	23
<b>Tableau 13</b>	Évaluation de l'efficacité de la décision judiciaire	24
<b>Tableau 14</b>	Principale raison évoquée pour ne pas recourir aux services d'une avocate ou d'un avocat durant toute la durée des procédures	26
<b>Tableau 15</b>	Motif du sentiment de discrimination	31
<b>Tableau 16</b>	Corrélations entre la satisfaction à l'égard du processus de justice, la satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause et les mesures complémentaires de la justice procédurale	33
<b>Tableau 17</b>	Comparaisons de moyennes des facteurs constitutifs de l'expérience selon le rôle tenu par la personne répondante	34
<b>Tableau 18</b>	Comparaisons de moyennes des facteurs de l'expérience selon la manière dont la cause a été conclue	35
<b>Tableau 19</b>	Comparaisons de moyennes des facteurs de l'expérience selon la représentation juridique	35
<b>Tableau 20</b>	Comparaisons de moyennes des facteurs de l'expérience selon le sentiment d'avoir gagné ou perdu	36

# 1. Fonction des indices statistiques

La fonction des indices statistiques est de proposer la mesure globale d'une situation ou d'une activité<sup>1</sup>. Ainsi, si certains indices mesurent le niveau de littératie au sein de la population adulte<sup>2</sup>, d'autres proposent une mesure de l'évolution du coût de la vie (p. ex. : l'Indice des prix à la consommation) ou le niveau de développement de l'État de droit de divers pays<sup>3</sup>.

Dans tous les cas, l'intérêt de tels indices réside dans l'évaluation des variations que peut connaître une activité, une situation, un phénomène ou un processus au cours d'une période donnée. Ainsi, si certains indices fluctuent quotidiennement (p. ex. : les indices boursiers), d'autres sont par nature plus stables ou plus susceptibles de connaître une variation graduelle (p. ex. : l'Indice des prix à la consommation).

Dans son *Plan stratégique 2019-2023*<sup>4</sup>, le ministère de la Justice du Québec (MJQ) s'était engagé à créer un Indice québécois d'accès à la justice (IQAJ), dont l'objectif principal est de mesurer les différentes composantes de l'accès et de cibler celles nécessitant une intervention de sa part et de ses partenaires.

Une première mesure marquant un point de référence a été réalisée en 2021-2022. Le MJQ a décidé de poursuivre la mesure de l'IQAJ de façon périodique afin de suivre son évolution. Cette démarche s'inscrit en cohérence avec les orientations du *Plan stratégique 2023-2027*, dans lequel le MJQ s'engage à :

« [...] [poursuivre] ses activités permettant de recueillir l'opinion des citoyennes et des citoyens sur le système de justice, et spécifiquement de celles et ceux ayant une expérience de celui-ci<sup>5</sup> ».

Le mandat de l'IQAJ a été confié aux membres de l'équipe Accès au droit et à la justice (ADAJ), une équipe de recherche multidisciplinaire rattachée au Centre de recherche en droit public de l'Université de Montréal.

La stratégie de mesure retenue par l'équipe est inspirée d'autres indices d'accès à la justice établis sur le plan international<sup>6, 7, 8, 9</sup>. Le modèle choisi est cependant adapté au mandat confié par le MJQ ainsi qu'aux caractéristiques du monde juridique québécois. Il tient notamment compte de la diversité des perceptions des citoyennes et des citoyens à l'égard de la justice et porte une attention particulière à celles et ceux ayant connu une expérience de justice. Par conséquent, il se distingue des travaux menés ailleurs dans le monde. En effet, ceux-ci sont fondés sur des mesures d'envergure plus limitées, telles que la mesure des besoins juridiques de l'individu (logement, travail, etc.), sur l'accès (ou les difficultés d'accès) ou sur les coûts financiers des services juridiques (*cost of justice*).

Pour sa part, l'IQAJ est fondé sur **deux dimensions distinctes, subséquentement qualifiées d'indicateurs** :

## La perception des citoyennes et des citoyens à l'égard du droit et de la justice

La mesure de leur conscience du droit et de leur connaissance juridique, de leur confiance à l'égard du système de justice et de leurs perceptions de l'accessibilité de l'information juridique et des services professionnels du droit.

## La perception des citoyennes et des citoyens de l'expérience de justice<sup>10</sup>

La mesure de la satisfaction de leur processus de justice et de la conclusion de la cause, de l'accès à l'information juridique en contexte judiciaire, du caractère raisonnable (ou non) du temps et des frais encourus par les procédures et la non-discrimination.

<sup>1</sup> Il existe des indices qualitatifs proposant une mesure nominale fondée sur la présence ou l'absence de caractéristiques répondant à un certain état de situation ou s'y éloignant, mais il est ici question d'indices de nature statistique.

<sup>2</sup> OCDE et Statistique Canada. (2012). *La littératie, un atout pour la vie : Nouveaux résultats de l'Enquête sur la littératie et les compétences des adultes*. Éditions OCDE. [https://www.oecd-ilibrary.org/education/la-litteratie-un-atout-pour-la-vie\\_9789264091283-fr](https://www.oecd-ilibrary.org/education/la-litteratie-un-atout-pour-la-vie_9789264091283-fr)

<sup>3</sup> World Justice Project. (2021). *The World Justice Project (WJP) Rule of Law Index® 2021* (p. 228). World Justice Project. <https://worldjusticeproject.org/our-work/research-and-data/wjp-rule-law-index-2021>

<sup>4</sup> Ministère de la Justice du Québec. (2019). *Plan stratégique 2019-2023* (p. 38). Gouvernement du Québec. [https://performance.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/PS/MJQ\\_PS\\_2019-2023\\_VF.pdf](https://performance.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/PS/MJQ_PS_2019-2023_VF.pdf)

<sup>5</sup> Ministère de la Justice (Québec). (2023). *Plan stratégique 2023-2027* (p. 50). Gouvernement du Québec. [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/plan-strategique/PL\\_strat\\_2023-2027\\_MJQ.pdf](https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/plan-strategique/PL_strat_2023-2027_MJQ.pdf)

<sup>6</sup> OECD et Open Society Foundations. (2019). *Legal Needs Surveys and Access to Justice*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/g2g9a36c-en>

<sup>7</sup> OECD. (2017). *OECD Guidelines on Measuring Trust*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264278219-en>

<sup>8</sup> World Justice Project. (2019). *Global Insights on Access to Justice: Findings from the World Justice Project General Population Poll in 101 Countries* (p. 128). World Justice Project. <https://worldjusticeproject.org/our-work/research-and-data/global-insights-access-justice-2019>

<sup>9</sup> McDonald, S. (2017). *Élaboration de l'Indice de l'accès à la justice pour les entités administratives fédérales*. Ministère de la Justice Canada. <https://www.deslibris.ca/ID/10099017>

<sup>10</sup> Dans le cadre de l'IQAJ, l'expression « expérience de justice » a été retenue puisqu'elle permet d'englober les facteurs concernant directement l'expérience judiciaire (p. ex. : la satisfaction du processus de justice et de la conclusion de la cause) et ceux n'y étant pas directement associés (p. ex. : les mesures complémentaires portant sur les coûts humains). De plus, l'expression inclut les différentes expériences que les personnes répondantes ont pu avoir avec un tribunal (voir le tableau 3).

## 2. Étapes de création de l'IQAJ et modifications pour l'édition 2023

La création et la mesure de l'IQAJ ont suivi différentes étapes (voir le tableau 1).

Étape 1 Septembre 2020 à avril 2021	Étape 2 Juin 2021 à octobre 2021	Étape 3 Novembre 2021 à février 2022	Étape 4 Février 2023 à mars 2023
<p>La conception du questionnaire de l'IQAJ concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la perception des citoyen(ne)s du droit et de la justice;</li> <li>la perception de l'expérience de justice.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le prétest et la modification du questionnaire dans le cadre d'un sondage réalisé par Internet;</li> <li>La tenue d'une enquête téléphonique complémentaire, réalisée dans le cadre d'un sondage omnibus.</li> </ul>	<p>La conduite de la première enquête par l'entremise d'un sondage téléphonique.</p>	<p>La conduite de la deuxième enquête par l'entremise d'un sondage effectué par téléphone et par Internet.</p>

Pour l'édition 2023, deux types de modifications ont été effectuées par rapport à l'édition de 2022<sup>11</sup>. D'abord, alors que l'édition de 2022 reposait uniquement sur un sondage téléphonique, celle de 2023 intègre un volet par Internet.

Ensuite, certaines mesures complémentaires ont été ajoutées, retirées ou modifiées. En effet, plusieurs questions ont été intégrées en vue de mieux circonscrire et définir l'expérience de justice. D'autres, portant sur la médiation, la recherche d'une entente hors cours et les motifs de se représenter seul(e) devant le tribunal, ont été insérées afin de répondre à des interrogations du MJQ pour lesquelles il n'existe aucune donnée.

Par ailleurs, pour faire place à ces nouvelles mesures, certaines questions ont été retirées du questionnaire utilisé lors de l'édition 2022. Ces questions constituaient principalement des mesures complémentaires dont peu de variations étaient anticipées à travers le temps (p. ex. : la mesure des connaissances réelles de la règle de droit) ou qui n'avaient que peu ou pas du tout été exploitées dans la première édition (p. ex. : les intentions de recourir au système de justice).

De plus, 12 variables mesurant les attitudes à l'égard de différents paramètres sur une échelle de 1 à 4 ont été remplacées par une échelle de 1 à 10. De la même manière, les personnes répondantes détenant une expérience de justice ont été invitées à évaluer leur sentiment de discrimination à l'égard de 8 facteurs, et ce, en utilisant une échelle de 1 à 10 plutôt que de préciser les facteurs sur lesquels elles se sont senties les plus discriminées. Toujours dans l'optique d'ajouter davantage de précision, les personnes répondantes détenant une expérience de justice étaient invitées à estimer le montant des frais encourus ainsi que le nombre d'audiences et de fois où elles ont discuté avec leur avocate ou avocat durant leur parcours judiciaire.

<sup>11</sup> Noreau, P., Leclerc, C., Lamari, M., et Cachecho, M. (2022). *Indice québécois d'accès à la justice. Concept, mesure et analyse* (p. 103). Centre de Recherche en Droit Public (CRDP), Accès au Droit et à la Justice (ADAJ), Ministère de la Justice (Québec). [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/rapports/IQAJ\\_Autorites\\_2022-11-17.pdf](https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/rapports/IQAJ_Autorites_2022-11-17.pdf)

### 3. L'IQAJ : conceptualisation de la mesure

L'IQAJ est calculé à l'aide d'une mesure combinée des moyennes associées à deux indicateurs distincts : la perception à l'égard du droit et de la justice ainsi que la perception à l'égard de l'expérience de justice. L'indicateur de perception à l'égard du droit et de la justice est obtenu en calculant les moyennes de cinq facteurs différents, tandis que l'indicateur de perception de l'expérience de justice est connu en calculant les moyennes de six autres facteurs. Chaque facteur est mesuré à l'aide d'une échelle de 1 et 10 (voir le tableau 2).

**Tableau 2 • Conceptualisation de l'IQAJ**

Indice	IQAJ (moyenne des 2 indicateurs)	
Indicateurs	Perception à l'égard du droit et de la justice (moyenne de 5 facteurs)	Perception de l'expérience de justice (moyenne de 6 facteurs)
Facteurs	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conscience du droit</li> <li>2. Connaissances juridiques</li> <li>3. Confiance à l'égard du système de justice</li> <li>4. Accessibilité de l'information juridique</li> <li>5. Accès aux services professionnels du droit</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Satisfaction à l'égard du processus de justice</li> <li>2. Satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause</li> <li>3. Accès à l'information juridique en contexte judiciaire</li> <li>4. Temps investi</li> <li>5. Frais encourus par les procédures</li> <li>6. Non-discrimination</li> </ol>

#### 3.1 Échantillonnage et pondération

La collecte de données s'est déroulée entre le 10 février et le 31 mars 2023. Elle a permis de joindre 876 personnes répondantes par Internet et 666 au téléphone<sup>12</sup>. L'échantillon est constitué de 1 542 adultes résidant au Québec, dont 541<sup>13</sup> ont rapporté avoir vécu une expérience au tribunal au cours des 5 dernières années (ci-après « expérience de justice »<sup>14</sup>). De ces 541 personnes répondantes, 18 ont été requalifiées sans expérience de justice puisqu'il s'agissait d'une expérience professionnelle ou d'observation (sans participation). De plus, 8 personnes répondantes ont été retirées de l'échantillon (6 du volet Internet et 2 du volet téléphonique) en raison du manque d'informations fournies à certaines questions déterminantes, portant ainsi l'échantillon total à 1 534 personnes répondantes, dont 515 avec une expérience.

Toutes les données présentées dans le présent rapport (p. ex. : effectif, fréquence, moyenne) ont été pondérées pour tenir compte des caractéristiques sociodémographiques de la population québécoise (voir l'annexe I). Pour les données issues de l'échantillon total (1 534 personnes répondantes), le poids relatif des personnes répondantes ayant témoigné d'une expérience de justice a été ramené à son poids réel au sein de la population<sup>15</sup>, soit 10,5 %<sup>16</sup>. Des mesures ont été produites uniquement pour certains groupes. Par conséquent, la taille de l'échantillon varie en fonction de certaines questions (voir le tableau 3).

12 Le profil des personnes répondantes diffère légèrement selon le mode de passation des questionnaires. Par exemple, les personnes répondantes ayant participé en ligne sont plus souvent propriétaires, parlent plus souvent le français et moins souvent une autre langue et ont plus souvent des expériences multiples avec la justice (53,3 % ont affirmé avoir eu 2 expériences de justice comparativement à 35,4 % pour les personnes répondantes ayant participé au téléphone). Des différences sont également observables sur le plan des facteurs de perception de l'accessibilité de l'information et des services juridiques, mais ces différences ne s'étendent pas aux autres facteurs.

13 Comme pour l'IQAJ 2022, un suréchantillonnage a été nécessaire pour s'assurer que l'échantillon de personnes répondantes ayant vécu une expérience de justice est suffisant pour tirer des conclusions statistiques.

14 Une question du sondage demandait aux personnes répondantes si elles étaient allées dans un tribunal au cours des cinq dernières années. Dans un souci de simplification, dans le présent rapport, lorsque « l'expérience de justice » est évoquée, celle-ci fait référence à une expérience récente des cinq dernières années. Dans les faits, les personnes répondantes qualifiées comme étant « sans expérience de justice » pourraient être allées dans un tribunal, mais il y a plus de cinq ans.

15 Comme expliqué dans le rapport méthodologique produit à l'annexe I, les 1 016 premières personnes répondantes ont été recrutées sans égard à leur expérience de justice. Cet échantillon initial a permis d'établir que la prévalence d'une expérience de justice dans les 5 dernières années s'établissait à 10,5 %. Le poids des personnes répondantes avec une expérience de justice a donc été relativisé afin d'atténuer l'effet du suréchantillonnage.

16 En 2022, 17,5 % des personnes répondantes rapportaient avoir vécu une expérience de justice alors qu'en 2023, ce pourcentage s'élevait à 10,5 %. Cette variation peut notamment s'expliquer par des changements dans la méthode de collecte de données intégrant un volet par Internet à celui téléphonique, dans certaines questions posées, ainsi que par les critères d'inclusion (p. ex. : les catégories *observateur(-trice)* et *membre du jury* sont exclues en 2023). Conséquemment, la comparaison entre ces valeurs est difficile.

Dans le cadre du présent rapport, le sous-échantillon utilisé pour présenter les différents résultats est désigné par a, b, c, d, e, f, g et h. Ainsi, (a) signifie que le calcul a été effectué sur l'échantillon total, (b) sur les personnes répondantes avec une expérience de justice, (c) sur les personnes répondantes qui ont pris part aux procédures, (d) sur les personnes répondantes directement impliquées, (e) sur les personnes répondantes connaissant la conclusion de la cause, (f) sur les personnes répondantes dont la cause a été conclue par une décision du tribunal, (g) sur les personnes répondantes pouvant être représentées par une avocate ou un avocat et (h) sur les personnes représentées par une avocate ou un avocat. Ces indications figurent en exposant dans les titres des tableaux et des figures du présent rapport.

<b>Tableau 3 • Taille des échantillons</b>		
	Échantillon pondéré <sup>17</sup>	Effectif réel
Échantillon total <sup>a</sup>	869	<b>1 534</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1019 personnes répondantes sans expérience de justice</li> <li>• 515 personnes répondantes avec une expérience de justice</li> </ul>
Personnes répondantes avec une expérience de justice <sup>b,18</sup>	295	<b>515</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 35 victimes</li> <li>• 108 demandeurs(-deresses)</li> <li>• 66 défendeurs(-deresses)</li> <li>• 47 personnes contestant une contravention</li> <li>• 34 accusé(e)s d'une infraction criminelle</li> <li>• 95 témoins</li> <li>• 130 proches qui accompagnent</li> </ul>
Personnes répondantes ayant pris part aux procédures <sup>c</sup>	223	<b>385</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 35 victimes</li> <li>• 108 demandeurs(-deresses)</li> <li>• 66 défendeurs(-deresses)</li> <li>• 47 personnes contestant une contravention</li> <li>• 34 accusé(e)s d'une infraction criminelle</li> <li>• 95 témoins</li> </ul>

17 Pour l'édition 2023, l'ajout de l'effet de plan dans le calcul de la base des poids a été convenu. L'effet de plan permet de corriger la taille de l'échantillon pour tenir compte des difficultés à recruter un échantillon représentatif de la population. Plus les pondérations pour garantir la représentativité de l'échantillon sont importantes, plus l'effet de plan est élevé et plus la taille de l'échantillon sondé est considérée petite. L'ajout de l'effet de plan dans le calcul de la base des poids n'influence pas les moyennes ni les proportions obtenues. Son impact réside principalement dans la taille des effets qui sont requis pour qu'une différence ou une relation statistiquement significative soit constatée entre deux données. La prise en compte de l'effet de plan assure une approche plus conservatrice.

18 Les échantillons b, c, d, e, f, g et h ne sont pas mutuellement exclusifs.

**Tableau 3 • Taille des échantillons**

Personnes répondantes directement impliquées <sup>d</sup>	164	<b>290</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 35 victimes</li> <li>• 108 demandeurs(-deresses)</li> <li>• 66 défendeurs(-deresses)</li> <li>• 47 personnes contestant une contravention</li> <li>• 34 accusé(e)s d'une infraction criminelle</li> </ul>
Personnes répondantes connaissant la conclusion de la cause <sup>e</sup>	251	<b>444</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 326 causes où la ou le juge a tranché et a rendu une décision</li> <li>• 97 ententes survenues</li> <li>• 21 abandons de l'une des parties</li> </ul>
Personnes répondantes dont la cause a été conclue par une décision du tribunal <sup>f</sup>	187	<b>326</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 326 causes où la ou le juge a tranché et a rendu une décision</li> </ul>
Personnes pouvant être représentées par un(e) avocat(e) <sup>g</sup> (excluant la Division des petites créances et les victimes d'une infraction criminelle)	107	<b>174</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 48 demandeurs(-deresses)</li> <li>• 45 défendeurs(-deresses)</li> <li>• 47 personnes contestent une contravention</li> <li>• 34 accusé(e)s d'une infraction criminelle</li> </ul>
Personnes représentées par un(e) avocat(e) <sup>h</sup> (excluant la Division des petites créances et les victimes d'une infraction criminelle)	50	<b>84</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 84 personnes ayant eu recours aux services d'un(e) avocat(e)</li> </ul>

### 3.2 Comparaison de l'échantillon de 2022 avec celui de 2023

Le profil des personnes répondantes dans les échantillons des enquêtes de 2022 et de 2023 sont très similaires, à l'exception du revenu familial, qui est légèrement plus élevé en 2023. Trois nouvelles variables permettent de dresser un portrait plus juste quant à la représentation de différents groupes minoritaires au sein de l'échantillon. En effet, 3,0 % des personnes répondantes s'identifient aux peuples autochtones du Canada (Premières Nations, Inuit, Métis du Canada), 11,1 % à une minorité visible et 6,8 % a mentionné vivre avec un handicap.

### 3.3 Indicateur de la perception à l'égard du droit et de la justice

La mesure des 5 facteurs de perception à l'égard du droit et de la justice a été prise auprès de 1 534 personnes répondantes. Une moyenne a été obtenue pour chacun de ces facteurs. Par la suite, l'indicateur a été calculé par la moyenne des 5 facteurs. Cette mesure générale situe à 5,86 sur une échelle de 1 à 10, l'évaluation de la perception des personnes répondantes à l'égard du droit et de la justice (voir le tableau 4), ce qui est inférieur à ce qui avait été observé en 2022 (6,30). Bien que statistiquement significative, cette différence ne constitue pas un enjeu préoccupant (voir la section 4.1.6).

**Tableau 4 • Mesure des facteurs de la perception à l'égard du droit et de la justice<sup>19</sup>**

Facteur	Moyenne		Question
	2023	2022	
<b>Conscience du droit<sup>a*</sup></b>	<b>5,61</b>	<b>6,49</b>	Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très petite » et 10 « très grande », <i>quelle place le droit prend-il dans votre vie quotidienne?</i>
Connaissances juridiques des citoyen(ne)s <sup>a</sup>	5,28	5,47	Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très faible » et 10 « très élevé », <i>comment évaluez-vous votre niveau de connaissances en matière de droit et de justice?</i>
Confiance à l'égard du système de justice <sup>a</sup>	6,11	6,37	Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très faible » et 10 « très élevé », <i>quel est votre niveau de confiance à l'égard du système de justice?</i>
<b>Accessibilité de l'information juridique<sup>a*</sup></b>	<b>6,14</b>	<b>6,66</b>	Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas accessibles » et 10 « très accessibles », <i>à quel point les informations juridiques dont vous pourriez avoir besoin en cas de problème juridique vous semblent-elles accessibles?</i>
Accès aux services d'un(e) professionnel(le) du droit <sup>a</sup>	6,17	6,49	Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas accessibles » et 10 « très accessibles », <i>à quel point les services d'un(e) professionnel(le) du droit vous semblent-ils accessibles en cas de problème juridique?</i>
<b>Indicateur*</b>	<b>5,86</b>	<b>6,30</b>	

### 3.4 Indicateur de la perception de l'expérience de justice

La mesure des six facteurs de la perception de l'expérience de justice a été prise sur des échantillons qui différaient selon l'expérience de chacune et chacun. Ainsi, le premier facteur (satisfaction à l'égard du processus de justice) porte sur les réponses fournies par l'ensemble des personnes répondantes ayant vécu une expérience de justice, alors que le deuxième facteur concerne uniquement celles qui connaissaient la conclusion de la cause. Les quatre autres facteurs s'intéressent à la perception de l'expérience de justice des personnes répondantes qui ont pris part aux procédures.

Une moyenne a été obtenue pour chaque facteur (voir le tableau 5). Par la suite, l'indicateur a été calculé par la moyenne des six facteurs. Cette mesure d'ensemble place à 6,35, sur une échelle de 1 à 10, l'évaluation de la perception des personnes répondantes quant à leur expérience de justice, soit une moyenne très près de celle observée en 2022 (6,29). Ainsi, les mesures des facteurs liés à l'indicateur de la perception de l'expérience de justice n'ont pratiquement pas varié entre cette édition et celle de 2022.

<sup>19</sup> Une différence statistiquement significative entre les deux éditions est représentée par un astérisque (\*).

**Tableau 5 • Mesure des facteurs de la perception de l'expérience de justice**

Facteur	Moyenne		Question
	2023	2022	
Satisfaction à l'égard du processus de justice <sup>b</sup>	5,76	5,77	Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très négative » et 10 « très positive », <i>globalement, comment évaluez-vous votre satisfaction à l'égard du processus de justice?</i>
Satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause <sup>e</sup>	6,57	6,61	Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas satisfaisante » et 10 « très satisfaisante », <i>globalement, considérez-vous que cette cause a connu une conclusion satisfaisante?</i>
Accès à l'information juridique en contexte judiciaire <sup>c</sup>	6,87	6,92	Sur une note de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout » et 10 « tout à fait », <i>avez-vous eu l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées concernant ce problème?</i>
Temps investi <sup>c</sup>	5,77	5,48	Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que c'est « très déraisonnable » et 10 « très raisonnable », <i>considérez-vous que le temps que vous avez investi dans les procédures était raisonnable compte tenu de la situation?</i>
Frais encourus par les procédures <sup>c</sup>	6,18	5,82	Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas raisonnables » et 10 « très raisonnables », <i>considérez-vous que les montants que vous avez investis dans les procédures étaient raisonnables compte tenu de la situation ?</i>
Non-discrimination <sup>c,20</sup>	6,95	7,12	Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes « pas discriminé(e) » et 10 que vous êtes « très discriminé(e) », <i>globalement, estimez-vous avoir été discriminé(e) par le système de justice?</i>
Indicateur	6,35	6,29	

### 3.5 La mesure de l'IQAJ

La mesure globale de l'IQAJ est établie d'après la moyenne des indicateurs de la perception à l'égard du droit et de la justice ainsi que de l'expérience de justice (voir le tableau 6). En 2023, cette mesure s'établit à 6,11 sur une échelle de 1 à 10.

**Tableau 6 • Mesure de l'IQAJ : indicateurs de la perception à l'égard du droit et de la justice et perception de l'expérience de justice<sup>21, 22</sup>**

	2023	2022
Indicateur de perception à l'égard du droit et de la justice*	5,86	6,30
Indicateur de perception de l'expérience de justice	6,35	6,29
IQAJ	6,11	6,30

20 Pour calculer le facteur « non-discrimination », l'échelle de la question a été inversée par rapport aux autres facteurs, de manière à s'assurer que sa mesure est fondée sur une échelle ascendante comparable à celle qui a été utilisée pour les autres facteurs nécessaires à la mesure de l'indicateur de perception de l'expérience de justice (très discriminé[e] étant noté 1 et non discriminé[e] étant noté 10).

21 La mesure de l'IQAJ est fondée sur : 1) la moyenne des facteurs liés aux perceptions des personnes répondantes à l'égard du droit et de la justice, qu'elles aient ou non vécu une expérience de justice; et 2) la moyenne des facteurs liés à l'expérience des personnes répondantes ayant témoigné d'une expérience de justice récente, soit au cours des cinq dernières années. Ainsi, les attitudes de toutes les personnes répondantes, qu'elles aient connu ou non une expérience de justice récente, sont prises en compte dans les mesures de perception, alors que les mesures d'expérience sont prises, pour leur part, auprès des personnes répondantes ayant récemment connu une expérience au tribunal.

22 Une différence statistiquement significative entre les éditions est représentée par un astérisque (\*).

### 3.6 Signification de la mesure

Tout indice de ce type est susceptible de faire l'objet d'une lecture intuitive. Toutefois, puisque l'IQAJ est un outil de mesure dont l'évolution sur une période donnée permettra d'établir des comparaisons dans le temps, il convient d'en faire une interprétation fondée sur cet usage et balisée par des critères méthodologiques établis.

Par exemple, si la mesure du facteur de la confiance à l'égard du système de justice (6,11/10) s'approche intuitivement de celle que l'on observe généralement dans le cadre des sondages effectués à la demande du MJQ (où, pour les exercices financiers 2019-2020 et 2020-2021, respectivement 64 % et 63 % des personnes répondantes avaient indiqué avoir confiance à l'égard du système de justice), il s'agit de 2 mesures distinctes<sup>23</sup> :

- Dans le contexte de l'IQAJ, il s'agit de la moyenne des positions prises par l'ensemble des personnes répondantes à l'enquête (sur une échelle de 1 à 10).
- Dans le cadre des sondages précédents, la mesure de la confiance à l'égard du système de justice a été généralement mesurée d'après la proportion des personnes répondantes affirmant faire « très confiance » ou « assez confiance » au système de justice.

À cet égard, la mesure du facteur constitutif de l'IQAJ se rapportant à la confiance à l'égard du système de justice (6,11/10) diffère de la mesure obtenue en additionnant la proportion de personnes répondantes affirmant faire confiance au système de justice à un niveau de 6 ou plus sur une échelle de 1 à 10 (62,7 %). Il s'agit donc de deux mesures différentes qui doivent être comparées à d'autres prises de la même manière, et non entre elles. Dans tous les cas, c'est l'évolution de l'IQAJ sur plusieurs périodes de référence qui doit servir de base à son interprétation plutôt que sa mesure absolue.

### 3.7 Interprétation de l'IQAJ et comparaison entre les éditions

Les mesures réalisées dans le cadre de l'IQAJ, qu'il soit question de l'indice, des 2 indicateurs ou des 11 facteurs, sont peu susceptibles de connaître des variations importantes d'une année à l'autre. En contrepartie, si une situation particulière survenait et avait conjoncturellement un effet sur l'un ou l'autre des facteurs composant l'IQAJ ou sur la mesure de l'IQAJ lui-même, la nature atypique et exceptionnelle de cet état de fait devrait être prise en compte. Il faudrait aussi distinguer :

- les initiatives de nature conjoncturelle que cette situation particulière pourrait justifier;
- une intervention de nature structurelle qui, elle, devrait trouver appui sur une tendance observable sur au moins trois points de mesure.

Les marges d'erreur (voir le tableau 7) peuvent être utilisées pour vérifier si les différences observées d'une année à l'autre sont considérées comme des différences normales attribuables à des « erreurs » de mesure, des questions d'échantillonnage ou si, au contraire, elles sont trop importantes pour être le fruit du hasard. Lorsque la différence entre les moyennes de deux années est supérieure aux marges d'erreur des deux mesures combinées, on considérera alors que ces moyennes sont statistiquement différentes l'une de l'autre. Par exemple, une variation de 6,5 à 7,0 sur une échelle de 1 à 10 du facteur de la confiance à l'égard du système de justice serait statistiquement significative, car la différence (0,50) est supérieure à 0,33.

<sup>23</sup> Académie de la transformation numérique. (2021). *Enquête sur l'accessibilité et la confiance envers le système de justice québécois – Édition 2021* (p. 74). Ministère de la Justice (Québec). [https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/rapports/RA\\_MJQ\\_Enquete\\_Acces\\_Justice\\_Resultats\\_2021.pdf?1627328588](https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/rapports/RA_MJQ_Enquete_Acces_Justice_Resultats_2021.pdf?1627328588)

**Tableau 7 • Marges d'erreur**

Mesure	Marge d'erreur IQAJ 2022	Marge d'erreur IQAJ 2023	Marges d'erreur combinées
<b>Indice (IQAJ)</b>	<b>0,22</b>	<b>0,18</b>	<b>0,40</b>
<b>Indicateur perception du droit et de la justice</b>	<b>0,11</b>	<b>0,11</b>	<b>0,22</b>
Conscience du droit <sup>a</sup>	0,21	0,19	0,40
Connaissances juridiques des citoyen(ne)s <sup>a</sup>	0,14	0,14	0,28
Confiance à l'égard du système de justice <sup>a</sup>	0,18	0,15	0,33
Accessibilité de l'information juridique <sup>a</sup>	0,16	0,15	0,31
Accès aux services d'un(e) professionnel(le) du droit <sup>a</sup>	0,17	0,17	0,34
<b>Indicateur perception de l'expérience de justice</b>	<b>0,30</b>	<b>0,24</b>	<b>0,54</b>
Satisfaction à l'égard du processus de justice <sup>b</sup>	0,38	0,33	0,71
Satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause <sup>b</sup>	0,43	0,41	0,84
Accès à l'information juridique en contexte judiciaire <sup>c</sup>	0,41	0,38	0,79
Temps investi <sup>c</sup>	0,50	0,39	0,89
Frais encourus par les procédures <sup>c</sup>	0,57	0,39	0,96
Non-discrimination <sup>c</sup>	0,57	0,44	1,01

Bien que les marges d'erreur soient un outil pertinent pour analyser les mesures de l'IQAJ à travers le temps, elles sont intimement liées à la taille des sous-échantillons. Les marges d'erreur représentent une estimation statistique de la variation d'une valeur liée au hasard de l'échantillonnage. Chaque unité additionnelle à l'échantillon réduit l'importance du hasard et augmente la confiance quant au fait que les valeurs provenant de ce dernier soient similaires à celles qui proviendraient de la population. En d'autres mots, plus la moyenne est calculée sur un petit nombre d'effectifs, plus les marges d'erreur seront grandes et plus la différence entre deux valeurs devra être importante pour qu'elle soit considérée comme statistiquement significative. Inversement, lorsque les échantillons sont très volumineux, les marges d'erreur sont plus petites et de faibles différences entre deux valeurs sont considérées comme statistiquement significatives.

### 3.8 Périodicité

L'IQAJ a été conçu de manière à pouvoir être mesuré selon deux méthodes :

- La version dite courte permettra de suivre l'évolution de ses 11 facteurs constitutifs, obtenant ainsi une mesure de l'IQAJ en tant qu'indice populationnel. Dans ce cas, les 11 questions figurant aux tableaux 4 et 5 devraient être administrées.
- La version dite longue permettra de suivre l'évolution de mesures complémentaires de cet indice, celles-ci pouvant offrir des pistes explicatives. Dans un tel cas, le questionnaire figurant à l'annexe I sera transmis aux personnes répondantes détenant ou non une expérience de justice.

## 4. Analyse des données détaillées

La mesure de l'IQAJ est établie selon deux indicateurs : la perception à l'égard du droit et de la justice (section 4.1) et la perception de l'expérience de justice (section 4.2). Dans ces deux sections, une analyse est réalisée quant à :

- des facteurs composant chaque indicateur;
- certaines mesures complémentaires offrant des pistes explicatives de ces facteurs.

À la fin de chaque section, les principaux constats ont été dégagés concernant chaque indicateur ainsi que leurs facteurs et mesures complémentaires.

### 4.1 Analyse de l'indicateur de la perception à l'égard du droit et de la justice

L'indicateur de la perception à l'égard du droit et de la justice est fondé sur cinq facteurs : la conscience du droit, la perception des citoyennes et citoyens de leur niveau de connaissances juridiques, la confiance à l'égard du système de justice, l'accessibilité de l'information juridique et l'accès aux services professionnels du droit. Les principaux constats seront abordés avant de présenter les nouvelles variables qui ont été ajoutées pour l'édition 2023.

#### 4.1.1 La conscience du droit

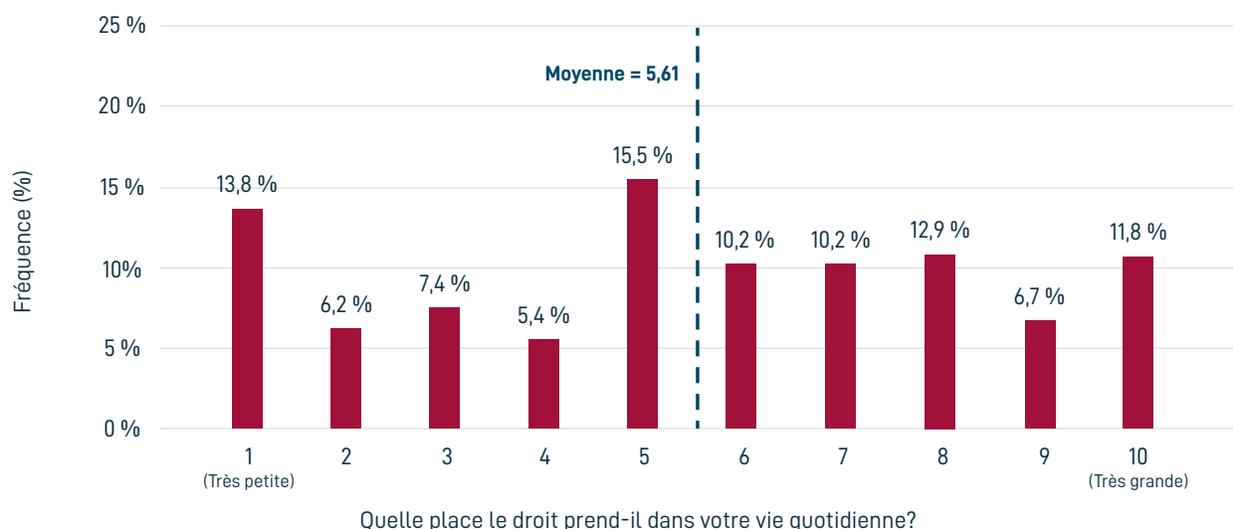
La notion de conscience du droit, condition préalable à son exercice, mesure la relation directe ou indirecte de la population à l'égard de la normativité juridique. Il s'agit d'une notion diversement définie par la littérature, mais dont la sociologie du droit s'est particulièrement inspirée au cours des dernières décennies<sup>24, 25</sup>.

En ce qui concerne l'indicateur de la perception à l'égard du droit et de la justice, le calcul de l'IQAJ intègre le facteur de la conscience du droit. Sa mesure est fondée sur la moyenne des réponses obtenues à la question suivante :

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très petite » et 10 « très grande », quelle place le droit prend-il dans votre vie quotidienne?

Les données de l'enquête situent la mesure de la conscience du droit à 5,61 sur une échelle de 1 à 10 en 2023 (voir la figure 1). D'un point de vue statistique, cette mesure est significativement inférieure à celle de 2022, qui se situait à 6,49 sur la même échelle<sup>26, 27</sup>.

Figure 1 • Conscience de la présence du droit dans le cadre de la vie courante<sup>a,28</sup>



24 Cappellina, B., et Vigour, C. (2020). « Recours différenciés au droit et aux tribunaux civils. Étude des représentations et modes de réception de la justice ». *Droit et société*, 106(3), 603-622. <https://doi.org/10.3917/drs1.106.0603>

25 Silbey, S. S. (2018). « Étudier la "conscience du droit" : Construction d'une théorie de l'institution à partir de micro-données ». (C. Hance, S. Lacour, C. Le Roy, et A. Wyvekens, Trad.). *Droit et société*, 100(3), 733-488. <https://doi.org/10.3917/drs1.100.0733>

26 L'annexe II compare les distributions des données de l'ensemble de facteurs entre l'IQAJ 2022 et 2023.

27 Un changement dans la formulation de la question concernant la conscience du droit a été opéré, passant de « Quelle place le droit joue-t-il dans votre vie quotidienne? », en 2022, à « Quelle place le droit prend-il dans votre vie quotidienne? », en 2023.

28 Dans les tableaux et figures présentant des pourcentages, il est possible que la somme ne soit pas exactement de 100 % en raison des arrondis après la virgule.

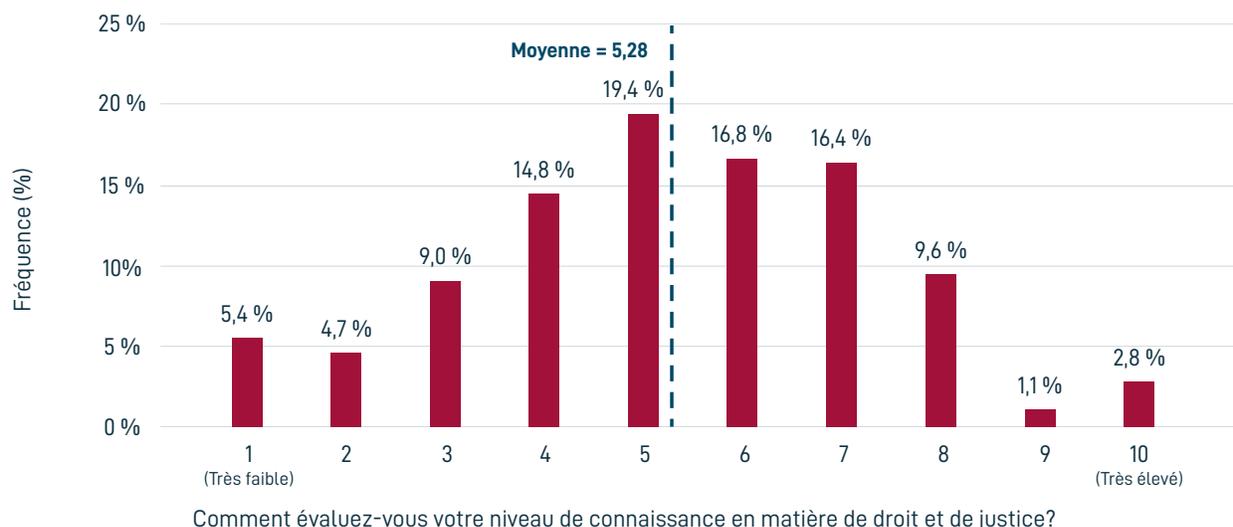
#### 4.1.2 Le niveau de connaissances juridiques

En ce qui concerne l'indicateur de la perception à l'égard du droit et de la justice, le calcul de l'IQAJ intègre le facteur de la perception des citoyennes et citoyens quant à leur niveau de connaissances juridiques. La mesure de ce facteur est fondée sur la moyenne des réponses obtenues à la question suivante :

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très faible » et 10 « très élevé », comment évaluez-vous votre niveau de connaissances en matière de droit et de justice?

Les données de l'enquête situent la mesure du niveau de connaissances juridiques à 5,28 sur une échelle de 1 à 10 en 2023 (voir la figure 2). Cette mesure est légèrement inférieure à la mesure de 2022, qui se situait à 5,47 sur la même échelle, mais cette variation n'est pas statistiquement significative.

**Figure 2 • Perception des citoyennes et citoyens quant à leur niveau de connaissances juridiques<sup>a</sup>**



#### 4.1.3 La confiance à l'égard du système de justice

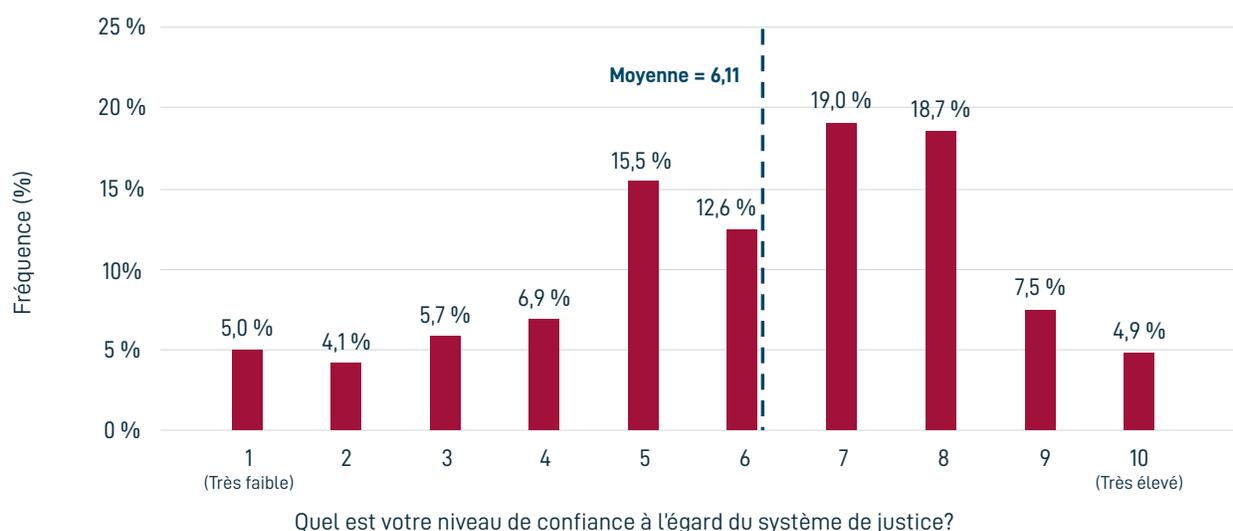
Dans le cadre de l'indicateur de perception à l'égard du droit et de la justice, la confiance des citoyennes et citoyens envers le système de justice constitue un facteur important. En effet, il s'agit de la question sur laquelle les enquêtes antérieures ont le plus systématiquement porté.

Pour sa part, le présent calcul de l'IQAJ intègre le facteur de la confiance par une mesure fondée sur la moyenne des réponses obtenues à la question suivante :

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très faible » et 10 « très élevé », quel est votre niveau de confiance à l'égard du système de justice?

En 2023, les données de l'enquête situent la mesure de la confiance à l'égard du système de justice à 6,11 sur une échelle de 1 à 10 (voir la figure 3). Cette mesure est légèrement inférieure à la mesure de 2022, qui se situait à 6,37 sur la même échelle, mais cette variation n'est pas statistiquement significative.

**Figure 3 • Niveau de confiance à l'égard du système de justice<sup>a</sup>**



Les deux enquêtes partagent une distribution très similaire; environ les deux tiers des répondants (62,7 % en 2023, 67,6 % en 2022) rapportent un niveau de confiance de 6 à 10.

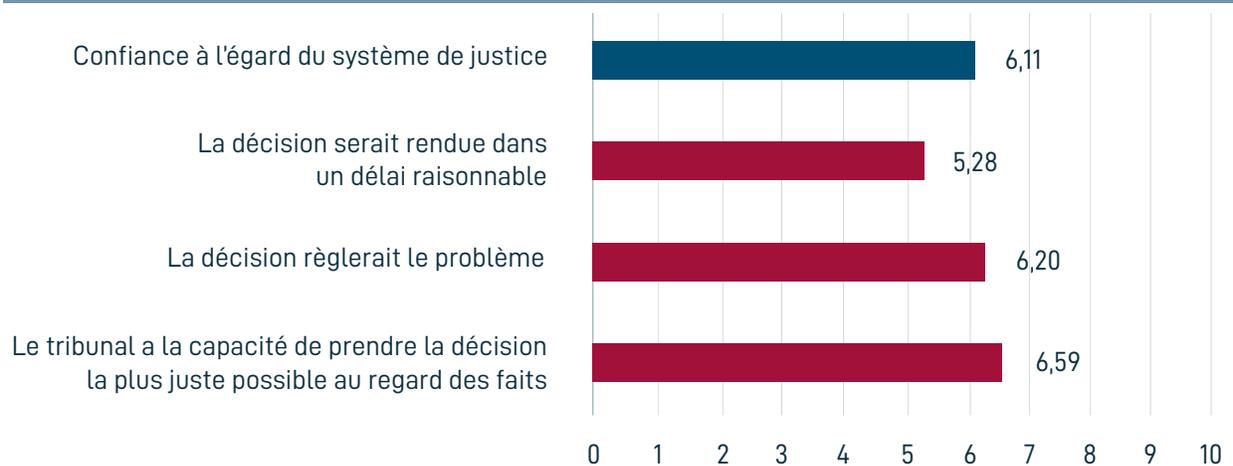
Comme observé dans le contexte de l'IQAJ 2022, les personnes répondantes ayant vécu une expérience de justice rapportent un niveau de confiance significativement moindre comparativement à celles qui n'ont pas eu cette expérience (5,33 comparativement à 6,20 sur une échelle de 1 à 10).

### Mesures complémentaires : la confiance à l'égard de la décision judiciaire

Des mesures complémentaires tirées du questionnaire fournissent un éclairage sur la confiance des citoyennes et citoyens (voir le graphique 1).

Le facteur de la confiance à l'égard du système de justice (6,11 sur une échelle de 1 à 10) est légèrement en deçà des mesures complémentaires de confiance de la population à l'égard de la capacité des tribunaux à rendre une décision qui réglerait le problème (6,20) ou à prendre la décision la plus juste possible (6,59). La capacité du tribunal à rendre une décision dans un délai raisonnable est évaluée moins favorablement (5,28).

**Graphique 1 • Niveau de confiance à l'égard de la décision judiciaire<sup>a</sup>**



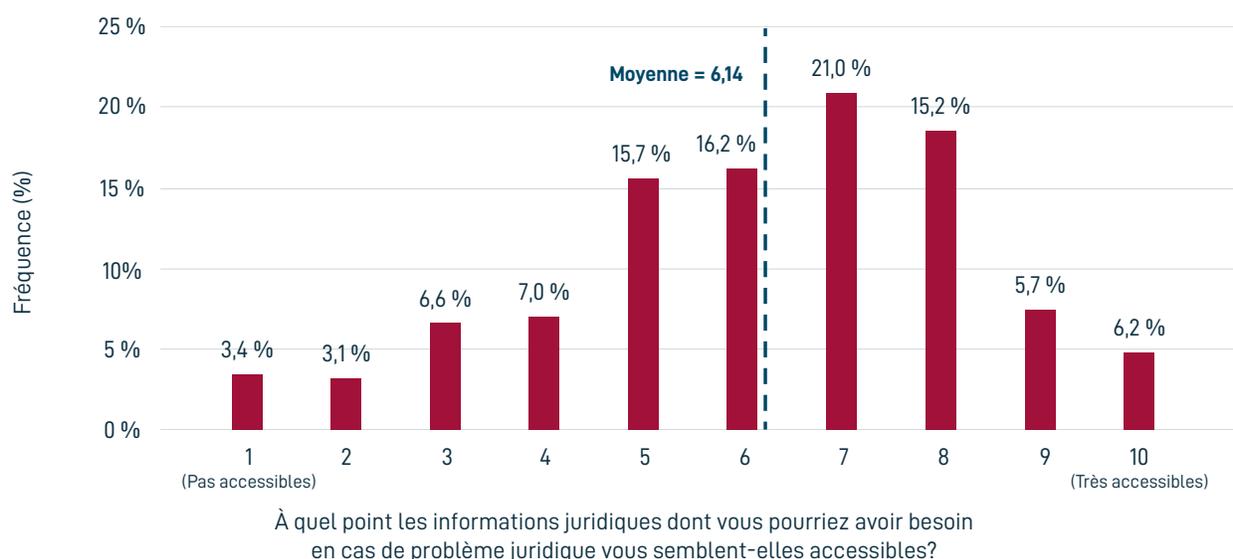
#### 4.1.4 L'accessibilité de l'information juridique

En ce qui concerne l'indicateur de perception à l'égard du droit et de la justice, le calcul de l'IQAJ intègre le facteur relatif à l'évaluation des personnes répondantes à l'endroit de leur accès à l'information juridique. La mesure de ce facteur est fondée sur la moyenne des réponses obtenues à la question suivante :

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas accessibles » et 10 « très accessibles », à quel point les informations juridiques dont vous pourriez avoir besoin en cas de problème juridique vous semblent-elles accessibles?

En 2023, les données de l'enquête situent la mesure de l'accessibilité de l'information juridique à 6,14 sur une échelle de 1 à 10 (voir la figure 4). D'un point de vue statistique, cette mesure est significativement inférieure à la mesure de 2022, qui se situait à 6,66 sur la même échelle.

Figure 4 • Accessibilité des informations juridiques<sup>a</sup>



Malgré la baisse statistiquement significative de la mesure moyenne de l'accessibilité de l'information juridique, 64,3 % des personnes répondantes continuent de situer leur appréciation à des niveaux de 6 à 10 (comparativement à 71,5 % en 2022), ce qui indique qu'elles croient possible de trouver les informations juridiques dont elles auraient besoin en cas de problème.

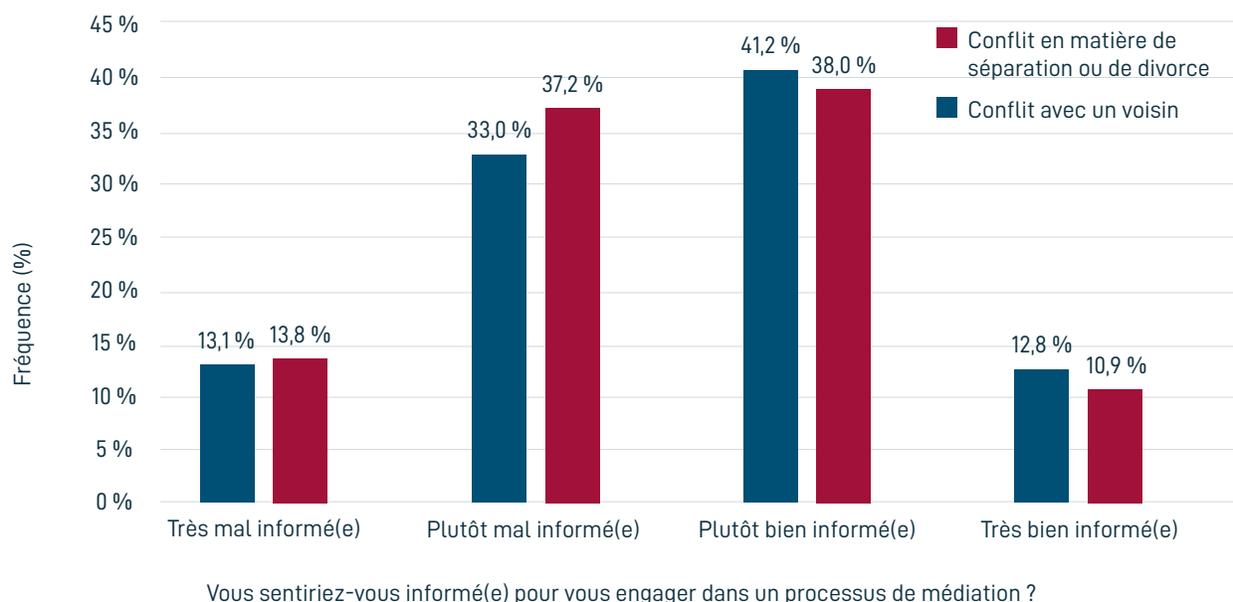
#### Mesures complémentaires : la perception des personnes répondantes quant à leurs connaissances pour s'engager dans un processus de médiation

L'édition 2023 permet également d'apporter davantage d'information quant à la perception d'accessibilité de l'information juridique. En effet, les personnes répondantes devaient indiquer à quel point elles se sentaient informées pour s'engager dans un processus de médiation dans deux situations différentes, l'une dans un conflit en matière de séparation ou de divorce<sup>29</sup>, l'autre dans un conflit avec un voisin<sup>30</sup> (voir la figure 5).

<sup>29</sup> La question a été formulée ainsi : « Si vous étiez engagé dans un conflit en matière de séparation ou de divorce et que vous souhaitiez le régler sans aller devant un juge, vous sentiriez-vous très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal informé pour vous engager dans un processus de médiation? ».

<sup>30</sup> La question a été formulée ainsi : « Si vous étiez engagé dans un conflit avec un voisin, et que vous souhaitiez le régler sans aller devant un juge, vous sentiriez-vous très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal informé pour vous engager dans un processus de médiation? ».

**Figure 5 • Estimation des citoyennes et citoyens quant à leur niveau de connaissance pour s'engager dans un processus de médiation<sup>a</sup>**



Les résultats indiquent qu'en cas de conflit en matière de séparation ou de divorce (54,0 %) et de conflit avec un voisin (48,9 %), une part importante des personnes répondantes s'estiment très bien ou plutôt bien informées pour s'engager dans un processus de médiation.

Le croisement de ces deux variables indique que 74,8 % des personnes répondantes ont un sentiment de connaissance similaire dans les deux sphères, c'est-à-dire qu'elles s'estiment plutôt bien ou très bien informées en cas de conflit avec un voisin ainsi qu'en cas de conflit en matière de séparation ou de divorce. Cependant, 9,9 % de celles-ci croient être plutôt bien ou très bien informées uniquement pour les conflits de voisinage et 15,2 % uniquement dans les cas de conflit en matière de séparation ou de divorce.

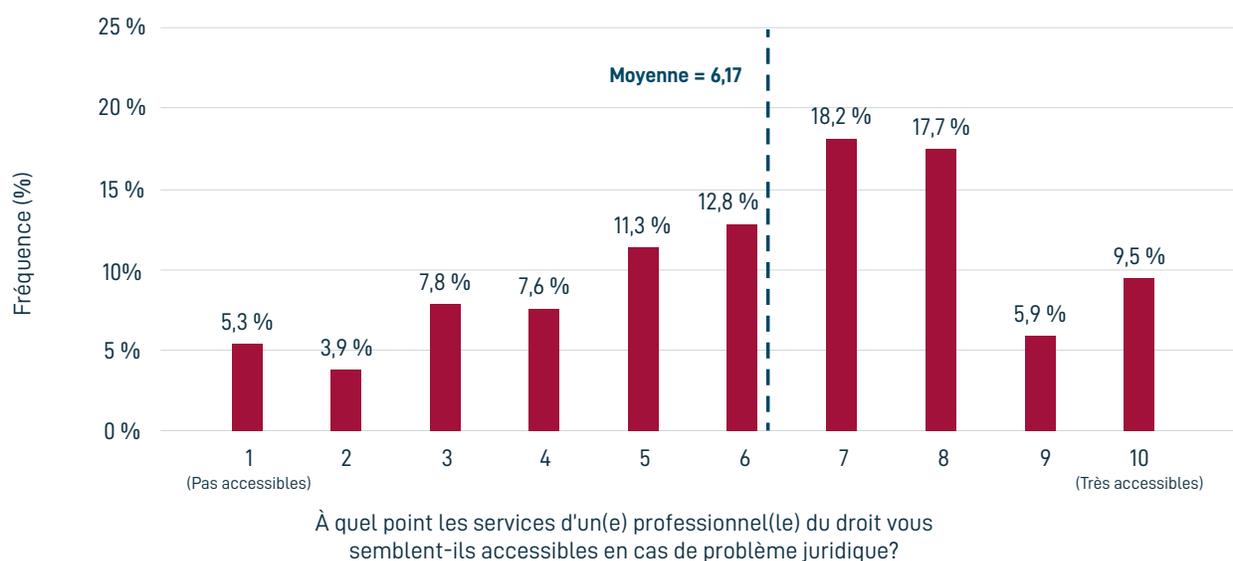
#### 4.1.5 L'accès aux services d'une professionnelle ou d'un professionnel du droit

Finalement, en ce qui concerne l'indicateur de perception à l'égard du droit et de la justice, le calcul de l'IQAJ intègre le facteur relatif à l'accès aux services d'une professionnelle ou d'un professionnel du droit. La mesure de ce facteur est fondée sur la moyenne des réponses obtenues à la question suivante :

**Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas accessibles » et 10 « très accessibles », à quel point les services d'un(e) professionnel(le) du droit vous semblent-ils accessibles en cas de problème juridique?**

En 2023, les données de l'enquête situent la mesure de l'accès aux services d'une professionnelle ou d'un professionnel du droit à 6,17 sur une échelle de 1 à 10 (voir la figure 6). Cette mesure est légèrement inférieure à la mesure de 2022, qui se situait à 6,49 sur la même échelle, mais cette variation n'est pas statistiquement significative.

**Figure 6 • L'accès aux services d'une professionnelle ou d'un professionnel du droit<sup>a</sup>**



#### 4.1.6 Les principaux constats concernant les facteurs de l'indicateur à l'égard de la perception du droit et de la justice

Si la mesure de l'indicateur de perception à l'égard du droit et de la justice a diminué en 2023, les variations observées demeurent relativement mineures et concernent surtout le facteur de la conscience du droit (6,49 sur une échelle de 1 à 10 en 2022, comparativement à 5,61 en 2023) et celui de l'accessibilité de l'information juridique (6,66 en 2022, comparativement à 6,14 en 2023).

Malgré ces légères variations, force est de constater que les citoyennes et citoyens sont nombreux à faire confiance au système de justice (62,7 %) et à considérer que l'information (64,3 %) ou l'accès aux services d'une professionnelle ou d'un professionnel (63,3 %) du droit sont accessibles. En effet, entre 62 % et 64 % des personnes répondantes ont évalué ces 3 mesures à 6 ou plus sur une échelle de 1 à 10. Pour ces raisons, la différence de l'indicateur de perception à l'égard du droit et de la justice, bien que statistiquement significative, ne constitue pas un enjeu préoccupant.

#### 4.2 Analyse de l'indicateur de la perception de l'expérience de justice

L'IQAJ est également fondé sur l'indicateur de la perception de l'expérience de justice, c'est-à-dire sur l'évaluation que les personnes répondantes font de leur expérience au tribunal au cours des cinq dernières années. Cette section aborde ainsi les paramètres des différentes expériences de justice qu'elles ont rapportées avant de présenter les six indicateurs et leurs mesures complémentaires.

Dans le cadre de l'IQAJ, l'expression « expérience de justice » a été retenue puisqu'elle permet d'englober les facteurs concernant directement l'expérience judiciaire (p. ex. : la satisfaction du processus de justice et de la conclusion de la cause) et ceux n'y étant pas directement associés (p. ex. : les mesures complémentaires portant sur les coûts humains). De plus, l'expression inclut les différentes expériences que les personnes répondantes ont pu avoir avec un tribunal.

En 2023, de nouvelles variables accompagnent les mesures complémentaires, soit la représentation devant le tribunal par une avocate ou un avocat, le sentiment d'avoir fait valoir ses droits devant la ou le juge, les expériences de médiation et de négociation, puis la quantification des ressources investies tant en matière de temps que d'argent.

## 4.2.1 La description des paramètres de l'expérience de justice

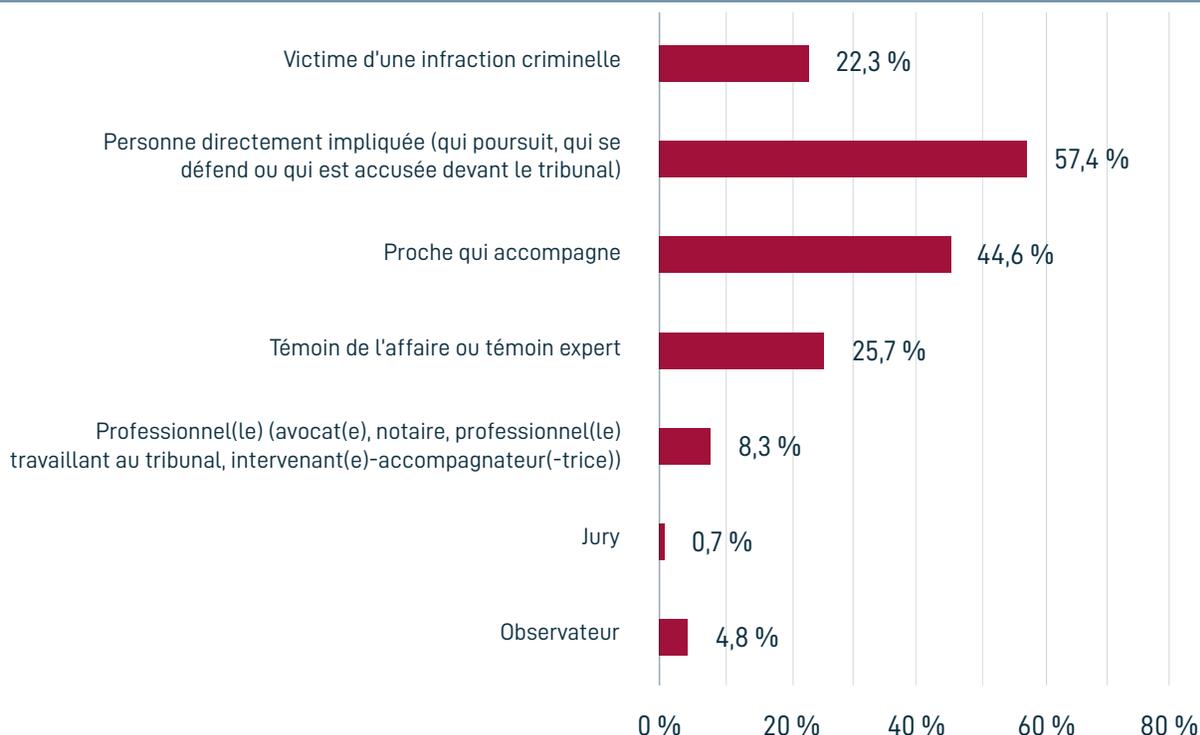
### La multiplicité des expériences

Dans le cadre de l'IQAJ 2022, les personnes répondantes devaient, dès le début du questionnaire, indiquer si elles étaient allées dans un tribunal au cours des cinq dernières années. Le cas échéant, ces personnes répondantes étaient ultérieurement dirigées vers la deuxième partie du questionnaire portant sur l'expérience de justice. Elles devaient alors indiquer à quel titre<sup>31</sup> elles s'étaient présentées au tribunal. Il leur était ensuite demandé de préciser le contexte<sup>32</sup>. Les résultats suggèrent que certaines personnes répondantes avaient pu confondre leur titre (p. ex. : plusieurs « victimes » avaient associé leur expérience de justice à des causes impliquant un divorce ou une séparation, un différend avec une autre personne ou avec une compagnie).

En 2023, une stratégie différente a été employée afin d'apporter davantage de précision. Dès le début du questionnaire, les personnes répondantes devaient indiquer si elles étaient allées dans un tribunal au cours des cinq dernières années à titre de victime d'une infraction criminelle, de personne directement impliquée (qui poursuit, se défend ou est accusée devant le tribunal), de proche qui accompagne, de témoin de l'affaire ou de témoin expert, de professionnel (avocate ou avocat, notaire, professionnelle ou professionnel travaillant au tribunal, intervenante-accompagnatrice ou intervenant-accompagnateur), de jury ou d'observatrice ou d'observateur. Elles pouvaient y être allées à plus d'un titre.

Les résultats révèlent une multiplicité d'expériences (voir le graphique 2). En effet, 57,4 % des personnes répondantes disent s'y être rendues parce qu'elles s'avéraient directement impliquées, 44,6 % pour accompagner une ou un proche, 25,7 % comme témoin et 22,3 % en tant que victime d'une infraction criminelle. Plus rares sont celles qui affirment y avoir été à titre de professionnelle ou de professionnel (8,3 %), d'observatrice ou d'observateur (4,8 %) ou de membre du jury (0,7 %).

Graphique 2 • Statut des personnes répondantes ayant vécu une expérience de justice<sup>b</sup>



31 Les choix étaient à titre de : 1) victime; 2) personne directement impliquée; 3) témoin; 4) membre d'un jury; 5) accompagnatrice ou accompagnateur; 6) observatrice ou observateur; 7) autre.

32 Cela pouvait être à l'occasion: 1) d'une séparation ou d'un divorce; 2) d'un différend avec une autre personne; 3) d'un litige contre une compagnie ou une institution financière; 4) d'une mésentente avec le gouvernement; 5) d'un conflit au travail; 6) d'un problème de logement; 7) d'une infraction; 8) autre.

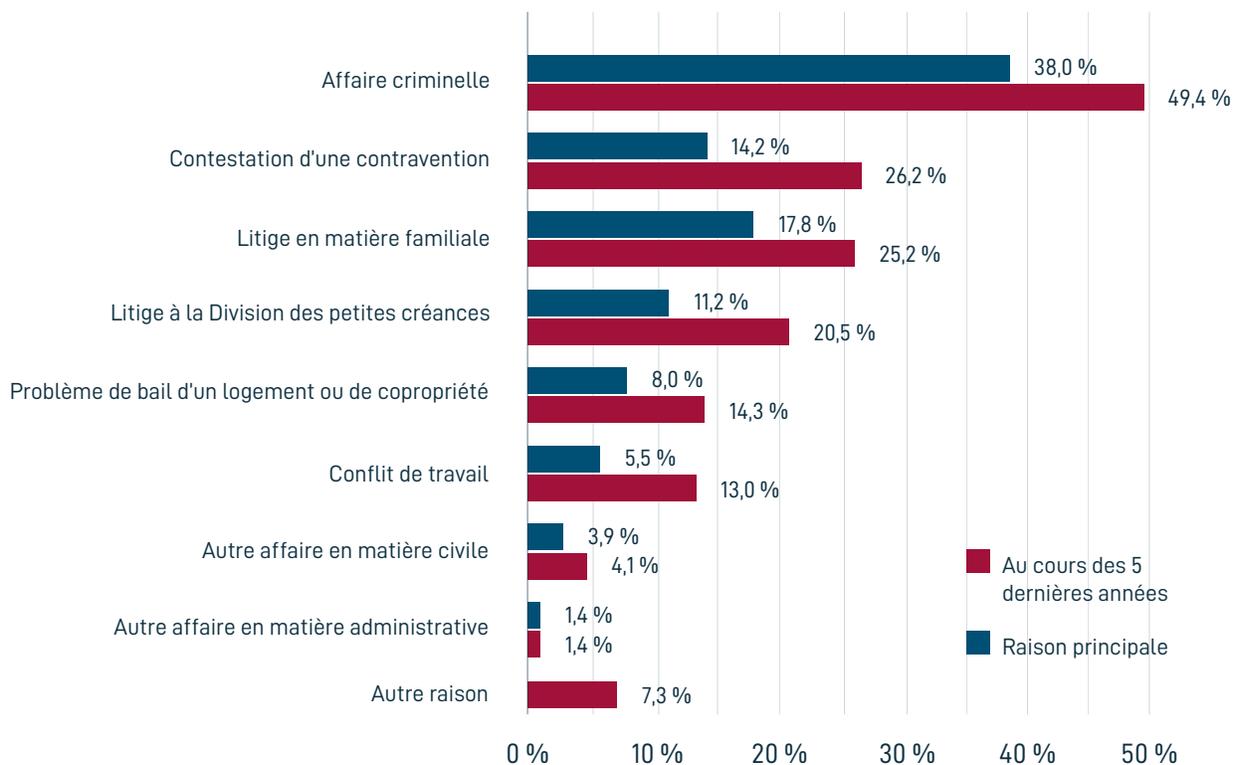
À la suite de la première section du questionnaire portant sur la perception à l'égard du droit et de la justice, les personnes répondantes qui avaient préalablement indiqué avoir vécu au moins une expérience au tribunal en tant que victime d'une infraction criminelle, de personne directement impliquée, de proche qui accompagne ou de témoin de l'affaire étaient redirigées à la deuxième section portant sur la perception de l'expérience de justice. Les personnes répondantes ayant vécu une expérience en tant que professionnelle ou professionnel, témoin expert, jury ou observatrice ou observateur, n'ont pas été considérées comme ayant une expérience de justice dans le cadre de l'IQAJ 2023 et n'ont donc pas répondu à cette section. Pour celles prenant part à la deuxième partie du questionnaire, une série de questions visait d'abord à cerner la raison d'être allées au tribunal, leur rôle et qui était l'autre partie impliquée dans la cause.

### Les raisons d'être allées au tribunal

Les réponses ont permis de préciser les raisons pour lesquelles les personnes répondantes ayant vécu une expérience de justice étaient allées au tribunal, avec la possibilité de choisir plusieurs options (voir le graphique 3). Bon nombre d'entre elles font état de plusieurs raisons : 45,7 % ont mentionné 2 raisons; 13,8 %, 3 raisons et 5,9 %, 4 raisons ou plus. Ainsi, uniquement le tiers (34,6 %) d'entre elles ont dit avoir été au tribunal pour une seule raison.

Celles qui avaient rapporté plusieurs raisons d'être allées au tribunal étaient invitées à sélectionner la principale avant de répondre au reste du questionnaire. La réponse la plus souvent sélectionnée est une affaire criminelle (38,0 %), mais il existe une grande diversité de raisons comme un litige en matière familiale (17,8 %), la contestation d'une contravention (14,2 %), un litige à la Division des petites créances (11,2 %), un problème qui concernait le bail d'un logement ou d'une copropriété (8 %), ou un conflit de travail (5,5 %). Une plus petite proportion des raisons ne pouvait pas être classifiée dans ces catégories et est représentée par les autres affaires civiles (3,9 %) et administratives (1,4 %).

**Graphique 3 • Raisons d'être allées au tribunal au cours des 5 dernières années<sup>b</sup>**



Les personnes répondantes (7,3 %) qui ont indiqué avoir été dans un tribunal pour une autre raison étaient invitées à apporter des précisions. Ces raisons ont été recatégorisées en tant que raison principale dans le graphique 3. Toutefois, les réponses de 18 personnes répondantes suggèrent que celles-ci étaient allées au tribunal à titre de professionnelle ou de professionnel (p. ex. : policière ou policier, avocate ou avocat, témoin expert) ou d'observatrice ou d'observateur. Leurs réponses ont donc été exclues des analyses concernant la perception de l'expérience de justice.

#### *Le rôle de la personne répondante*

Après avoir indiqué la principale raison, les personnes répondantes devaient préciser leur rôle dans la cause (voir le tableau 8). Dans le cadre de l'IQAJ 2022, l'échantillon était majoritairement composé de personnes répondantes qui s'identifiaient comme victimes ou personnes directement impliquées (65,0 %), comme témoin (15,5 %) ou comme accompagnatrices ou accompagnateurs (9,6 %). Une proportion importante (9,6 %) avait indiqué être observatrice ou observateur ou avoir une autre expérience. Les modifications apportées pour l'IQAJ 2023 permettent de préciser ces expériences, mais les rendent également difficilement comparables à l'édition précédente.

<b>Tableau 8 • Le rôle de la personne répondante lors de son passage dans un tribunal<sup>b</sup></b>		
	Effectif réel	% pondéré
<b>Personne directement impliquée</b>	<b>290</b>	<b>57,9</b>
Vous contestiez une contravention	47	8,8
Vous étiez le (la) défendeur(-deresse), c'est-à-dire que vous vous défendiez dans le recours en justice	66	12,6
Vous étiez le (la) demandeur(-deresse), c'est-à-dire que vous avez entrepris le recours en justice	108	20,1
Vous avez été accusé(e) d'une infraction criminelle	34	8,2
Vous avez été victime d'une infraction criminelle	35	8,2
<b>Témoin</b>	<b>95</b>	<b>17,3</b>
Vous étiez témoin et vous connaissiez une personne concernée par la cause	73	13,6
Vous étiez témoin et vous ne connaissiez aucune des personnes concernées par la cause	22	3,7
<b>Proche qui accompagne</b>	<b>130</b>	<b>24,8</b>
Vous avez accompagné une personne concernée par la cause	130	24,8
<b>Total</b>	<b>515</b>	<b>100</b>

En 2023, les personnes directement impliquées constituent 57,9 % de l'échantillon des personnes répondantes ayant vécu une expérience de justice. Ainsi, elles peuvent vouloir se défendre : 8,8 % des personnes répondantes ayant une expérience de justice contestaient une contravention, 8,2 % y étaient pour une accusation criminelle, tandis que les autres ont indiqué y être à titre de défenderesse ou de défendeur (12,6 %). Les personnes directement impliquées peuvent aussi agir à titre de victime d'une infraction criminelle (8,2 %) ou de demanderesse ou de demandeur, c'est-à-dire en tant que personne qui entreprend un recours en justice (20,1 %).

Les personnes répondantes qui ont agi à titre de témoin sans connaître quelqu'un qui s'avérait impliqué dans la cause sont beaucoup plus rares (3,7 %). En effet, la majorité ayant été présente à titre de témoin connaissait au moins une des personnes concernées par la cause (13,6 %).

Les personnes répondantes qui ont accompagné une personne concernée par la cause constituent 24,8 % de l'échantillon. Cette expérience d'accompagnement, bien que généralement peu sondée dans les enquêtes sur les expériences judiciaires, est assez fréquente et peut constituer le seul contact que quiconque puisse avoir avec un tribunal. Même si ces personnes ne vivent pas directement une expérience dans le système de justice, cet accompagnement a certainement un impact sur l'image qu'elles se font de la justice et du discours qu'elles ont à l'égard du droit et la justice. Les personnes répondantes ayant indiqué être une ou un proche qui accompagne, sont surtout présentes dans les causes en matière criminelles (50,7 % des causes où elles sont impliquées) et familiales (21,9 %).

Ces nuances concernant le rôle des personnes ayant vécu une expérience au tribunal sont nombreuses, mais pour l'instant, les tailles d'échantillon de ces sous-groupes sont trop faibles pour être en mesure de faire des comparaisons. Pour les prochaines analyses, ces personnes répondantes ont été regroupées (voir le tableau 8).

#### *Les parties concernées*

Une autre question est venue compléter la description de l'expérience au tribunal et s'intéressait à l'autre partie impliquée dans la cause (voir le tableau 9). Si 52,2 % des causes concernent la matière criminelle ou pénale pour laquelle l'autre partie est l'État, ce sont près du tiers (30,2 %) des causes qui impliquent 2 particuliers. Les autres causes mêlent plus rarement une entreprise, une compagnie ou un organisme à but non lucratif (10,3 %) ou un ministère ou tout autre organisme public (7,2 %).

<b>Tableau 9 • Raison de la présence au tribunal en fonction de l'autre partie impliquée<sup>b</sup></b>					
	Un particulier	Une entreprise, une compagnie ou un organisme à but non lucratif	Un ministère ou tout autre organisme public	L'État (affaire criminelle ou pénale)	Total
Vous y étiez dans le cadre d'un litige à la Division des petites créances	6,2 %	4,5 %	0,3 %	–	11,0 %
Vous y étiez dans le cadre d'une contestation de contravention	–	–	–	14,1 %	14,1 %
Vous y étiez pour une cause en matière familiale	13,7 %	0,3 %	3,8 %	–	17,8 %
Vous y étiez pour régler un problème qui concernait le bail d'un logement ou la copropriété	6,2 %	1,7 %	–	–	7,9 %
Vous y étiez pour régler un conflit qui concernait le travail	1,7 %	2,4 %	1,7 %	–	5,8 %
Vous y étiez pour une affaire criminelle	–	–	–	38,1 %	38,1 %
Vous y étiez pour une autre affaire civile	2,1 %	1,4 %	0,3 %	–	3,8 %
Vous y étiez pour une autre affaire administrative	0,3 %	–	1,0 %	–	1,3 %
<b>Total</b>	<b>30,2 %</b>	<b>10,3 %</b>	<b>7,1 %</b>	<b>52,2 %</b>	<b>100 %</b>

## Entente hors cours et expérience de médiation

Les personnes répondantes directement impliquées ont été interrogées relativement à leur démarche visant une entente hors cour<sup>33</sup>. Un peu moins de la moitié (42,6 %) a affirmé avoir entrepris des démarches en ce sens. Parmi ce groupe, 38,2 % ont évalué leur expérience comme n'étant pas du tout satisfaisante (1 sur une échelle de 1 à 10). L'évaluation moyenne se situe à 4,4 sur 10, soit un résultat bien en deçà de ce qui est observé pour les autres échelles de satisfaction de l'IQAJ. Ce résultat est peu surprenant considérant l'échantillon qui avait comme critère d'inclusion une expérience au tribunal au cours des cinq dernières années, car il est probable que ce recours au tribunal vienne de l'échec d'une entente hors cour avec l'autre partie. Les causes en matière familiale et celles à la Division des petites créances sont plus susceptibles d'avoir eu recours à des ententes hors cour que les autres types de causes.

Les personnes répondantes directement impliquées ont également été interrogées sur le recours à une médiatrice ou un médiateur<sup>34</sup>. La question excluait les personnes répondantes qui étaient allées au tribunal pour une cause criminelle ou pénale puisque la médiation n'est pas une option possible. Parmi cet échantillon pondéré, 83 personnes ont répondu et de ce nombre, 74,7 % affirment ne pas avoir fait appel à une médiatrice ou un médiateur. Bien que l'échantillon de personnes répondantes qui affirment avoir eu recours à une médiatrice ou un médiateur est limité (n = 21), le niveau de satisfaction quant aux services offerts par la médiation (6,54) est très similaire à celui observé pour les différentes mesures de satisfaction de l'IQAJ.

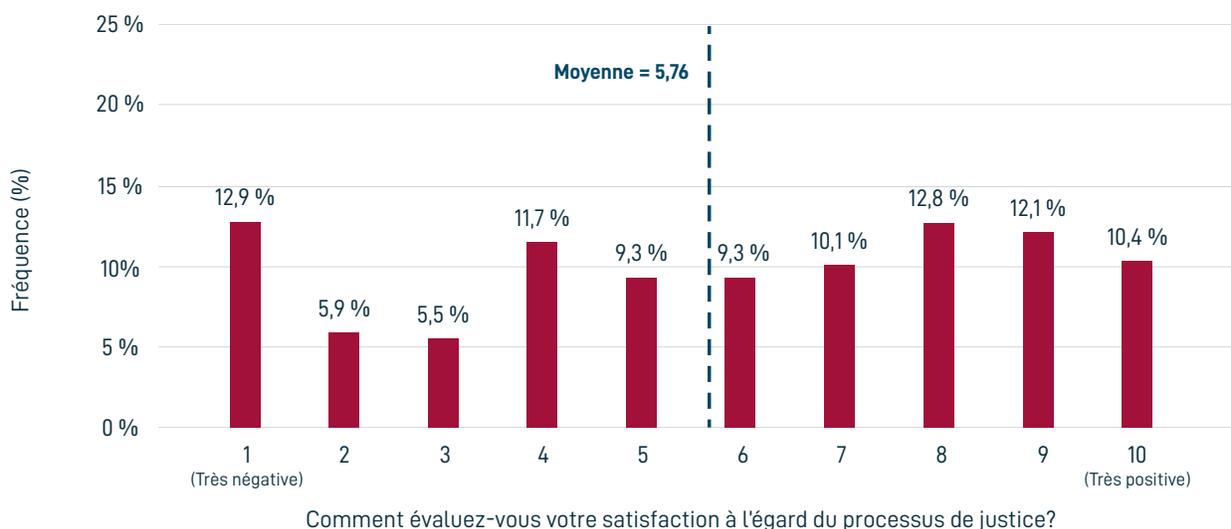
### 4.2.2 La satisfaction à l'égard du processus de justice

En ce qui concerne l'indicateur de la perception de l'expérience de justice, le calcul de l'IQAJ intègre la satisfaction à l'égard du processus de justice. La mesure de ce facteur est fondée sur la moyenne des réponses obtenues à la question suivante :

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très négative » et 10 « très positive », globalement, comment évaluez-vous votre satisfaction à l'égard du processus de justice?

En 2023, les données de l'enquête situent la mesure de la satisfaction à l'égard du processus de justice à 5,76 sur une échelle de 1 à 10 (voir la figure 7). Cette mesure est pratiquement inchangée comparativement à celle de 2022, qui se situait à 5,77 sur la même échelle<sup>35</sup>.

Figure 7 • La satisfaction à l'égard du processus de justice<sup>b</sup>



33 La question a été formulée ainsi : « Avant de vous présenter au tribunal ou durant les procédures judiciaires, avez-vous recherché une entente hors cour avec l'autre partie? ».

34 La question a été formulée ainsi : « Avant de vous présenter devant le tribunal ou durant les procédures judiciaires, avez-vous fait appel à un médiateur, soit une personne neutre? ».

35 Un changement dans la formulation de la question liée à la satisfaction à l'égard du processus de justice a été apporté, passant de « Comment évaluez-vous votre expérience de la justice? », en 2022, à « Comment évaluez-vous votre satisfaction à l'égard du processus de justice? », en 2023.

Similairement à la polarisation observée en 2022 quant au résultat attribué à la satisfaction à l'égard du processus, les résultats de 2023 sont très hétérogènes. En effet, les fréquences en pourcentage se limitent entre 5,5 % (pour le résultat le moins fréquent) et 12,9 % (pour le résultat le plus fréquent). Les personnes répondantes présentent ainsi une importante variété d'opinions.

### Mesures complémentaires : la justice procédurale

La satisfaction à l'égard du processus de justice s'avère un paramètre important de l'expérience de justice. Bien que le facteur soit utile pour se faire une idée générale, il est pertinent de mesurer certains aspects plus précis des procédures, mais aussi des interactions avec le personnel afin de bien saisir les perceptions. À cet effet, les 295 personnes répondantes qui témoignaient d'une expérience de justice ont également été interrogées sur 9 mesures complémentaires portant sur la justice procédurale, subdivisées en 2 catégories (voir le tableau 10).

**Tableau 10 • Mesures complémentaires de la justice procédurale**

<p>Catégorie 1 La satisfaction à l'égard des procédures judiciaires<sup>b</sup></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accueil du personnel de la cour</li> <li>2. Attitude de la ou du juge</li> <li>3. Déroulement de l'audience</li> <li>4. Équité du processus judiciaire</li> <li>5. Délais raisonnables</li> <li>6. Impartialité des procédures</li> </ol>
<p>Catégorie 2 L'évaluation des interactions avec le personnel de la cour ou du tribunal<sup>d</sup></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. A été traité(e) avec respect et courtoisie</li> <li>8. A été informé(e) adéquatement des procédures</li> <li>9. S'est senti(e) écouté(e)</li> </ol>

Les 6 premières mesures complémentaires concernent la satisfaction à l'égard des procédures judiciaires et indiquent des moyennes obtenues sur des échelles de satisfaction de 1 à 10 (voir le tableau 11).

**Tableau 11 • Satisfaction à l'égard des procédures judiciaires<sup>b</sup>**

	Moyenne 2023	Moyenne 2022
Accueil du personnel de la cour	7,48	7,32
Attitude de la ou du juge	7,16	7,04
Déroulement de l'audience	6,73	6,45
Impartialité des procédures	6,44	-
Équité du processus judiciaire	6,28	6,35
Délais raisonnables	5,99	-

Les personnes répondantes sont particulièrement satisfaites des dimensions touchant les procédures judiciaires. En effet, en ce qui a trait à l'accueil du personnel de la cour (7,48 sur une échelle de 1 à 10), à l'attitude de la ou du juge (7,16), au déroulement de l'audience (6,73), les moyennes sont plutôt élevées. La satisfaction relative à l'impartialité des procédures (6,44) et à l'équité du processus judiciaire (6,28) sont assez similaires et la mesure pour laquelle la satisfaction est la moins importante est celle concernant le caractère raisonnable des délais (5,99).

Seules quatre de ces mesures complémentaires peuvent être comparées avec l'édition précédente puisque les deux autres ont subi un changement d'échelle. Les variations enregistrées pour ces quatre mesures ne sont pas statistiquement significatives.

Par ailleurs, celles concernant les interactions avec le personnel du tribunal (voir le tableau 12) ont été appliquées uniquement aux personnes répondantes qui ont pris part aux procédures parce qu'elles seules peuvent témoigner de ces interactions.

**Tableau 12 • Satisfaction des personnes répondantes à l'égard des interactions avec le personnel du tribunal<sup>d</sup>**

	Moyenne
Sentiment d'avoir été traitées avec respect et courtoisie	7,61
Sentiment d'avoir été informées adéquatement	6,94
Sentiment d'avoir été écoutées	6,44

Ces résultats témoignent d'un bon niveau de satisfaction pour les trois mesures. Le traitement respectueux et courtois est l'élément jugé le plus positivement (7,61), suivi par la satisfaction d'avoir été informé adéquatement des procédures (6,94). Le sentiment d'avoir été écoutées est l'élément qui obtient la moyenne la moins élevée (6,44). Il est à noter que la comparaison avec l'édition 2022 n'est pas possible puisque celle-ci utilisait des échelles de mesure différentes.

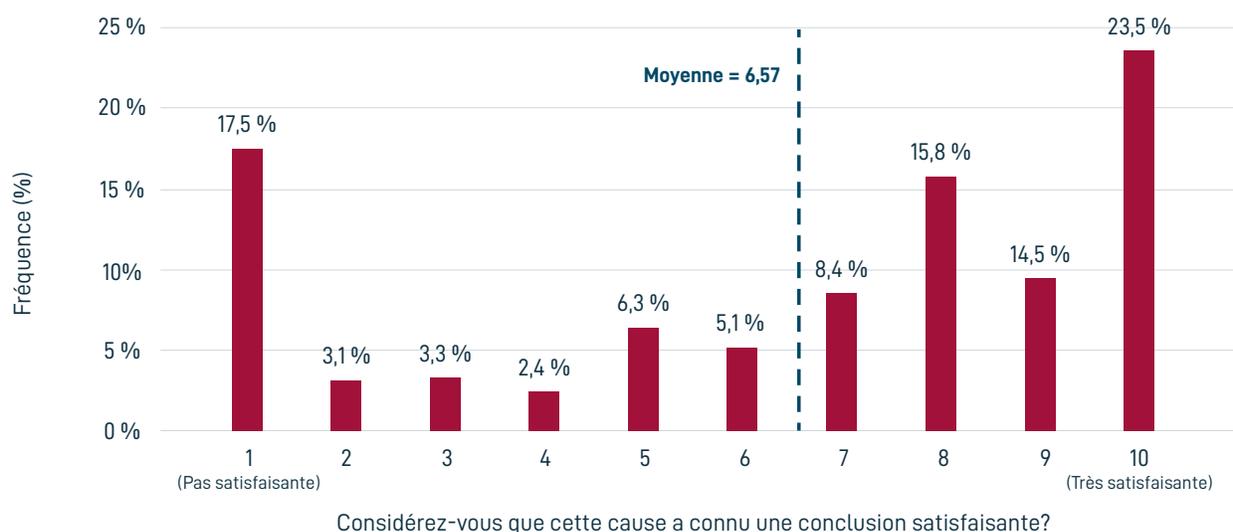
#### 4.2.3 La satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause

En ce qui concerne l'indicateur de la perception de l'expérience de justice, le calcul de l'IQAJ intègre le facteur relatif à la satisfaction quant à la conclusion de la cause. Les personnes répondantes qui connaissaient la manière dont la cause avait été réglée ont donc été interrogées à ce sujet. La mesure de ce facteur est fondée sur la moyenne des réponses obtenues à la question suivante :

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas satisfaisante » et 10 « très satisfaisante », globalement, considérez-vous que cette cause a connu une conclusion satisfaisante?

En 2023, les données de l'enquête situent la mesure de la satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause à 6,57 sur une échelle de 1 à 10 (voir la figure 8). Cette mesure n'a pratiquement pas subi de variation depuis celle prise en 2022, qui se situait à 6,61 sur la même échelle.

**Figure 8 • Satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause<sup>e</sup>**



La satisfaction quant à la conclusion de la cause (6,57) est ainsi plus grande que celle qui concerne la satisfaction du processus de justice (5,76). De plus, la distribution des réponses montre que 23,5 % des personnes répondantes ont positionné à 10 leur niveau de satisfaction. Toutefois, une partie non négligeable d'entre elles (32,6 %) a rapporté un niveau de satisfaction de 5 ou moins. Cette série d'observations est cohérente avec les résultats de 2022.

### Mesures complémentaires : l'évaluation de la décision judiciaire

Quatre mesures complémentaires permettent d'ajouter des nuances en évaluant l'efficacité de la décision judiciaire. Les personnes répondantes ont alors évalué à quel point leur expérience au tribunal correspondait à une série d'énoncés (voir le tableau 13)<sup>36</sup>. Ces mesures ont été analysées à partir d'un sous-échantillon comprenant seulement les personnes répondantes impliquées dans des causes où la ou le juge a tranché ou celles où une entente est survenue.

Mesure	Moyenne
La décision a répondu aux besoins de toutes les parties	5,80
La décision était juste, compte tenu des faits	6,56
La décision a réglé le problème	6,35
La décision était comparable aux autres dans des cas semblables	6,67

Les personnes répondantes ont évalué plutôt positivement la décision du tribunal, que ce soit parce qu'elle était juste, compte tenu des faits (6,56 sur une échelle de 1 à 10) ou encore qu'elle s'avérait comparable à celles rendues dans des cas semblables (6,67). Si elles étaient aussi relativement positives envers la capacité du tribunal à régler le problème (6,35), elles l'étaient moins en regard de sa capacité à répondre aux besoins de toutes les parties (5,80). Ces mesures ne peuvent pas être comparées à celles de 2022 en raison d'échelles de mesure différentes.

#### 4.2.4 L'accès à l'information juridique en contexte judiciaire

En ce qui concerne l'indicateur de la perception de l'expérience de justice, le calcul de l'IQAJ intègre le facteur relatif à l'accès à l'information juridique en contexte judiciaire. Celui-ci a été mesuré auprès des personnes répondantes ayant pris part aux procédures judiciaires. La mesure de ce facteur est fondée sur la moyenne des réponses obtenues à la question suivante :

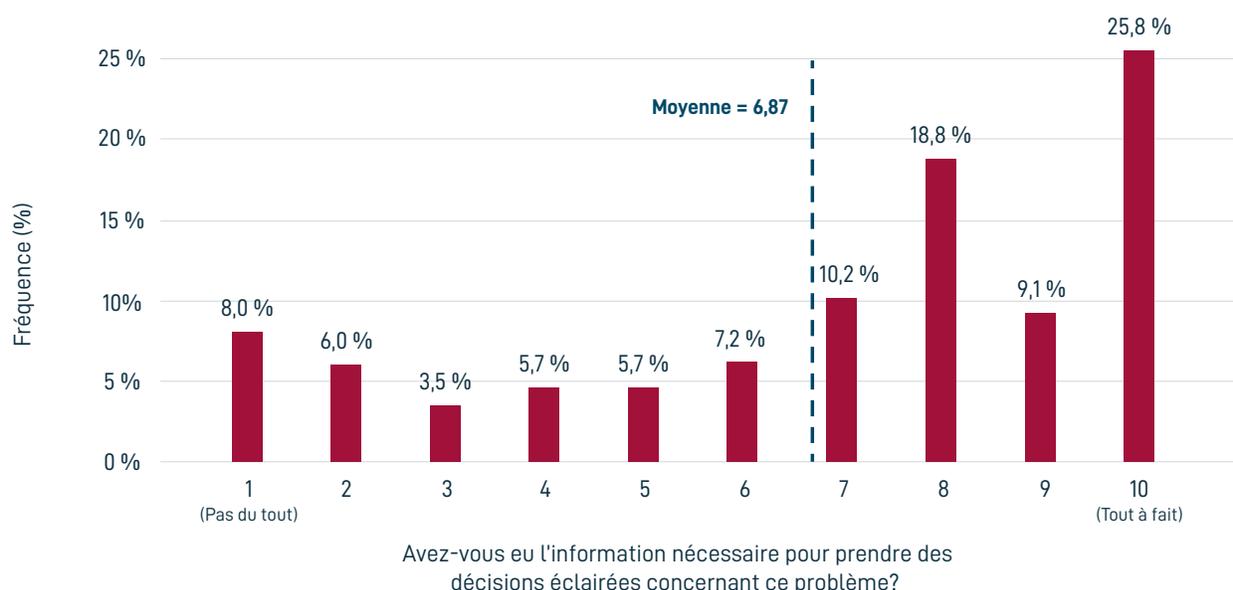
**Sur une note de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout » et 10 « tout à fait », avez-vous eu l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées concernant ce problème?**

Les données de l'enquête situent la mesure de l'accès à l'information juridique en contexte judiciaire à 6,87 sur une échelle de 1 à 10 (voir la figure 9). Cette mesure n'a pratiquement pas subi de variation depuis celle prise en 2022, qui se situait à 6,92 sur la même échelle.

Le résultat le plus fréquent auprès des personnes répondantes est 10 (25,8 %), suivi par 8 (18,9 %).

<sup>36</sup> La question a été formulée ainsi : « Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout » et 10 « beaucoup », à quel point les énoncés suivants correspondent-ils à votre expérience du tribunal? ».

**Figure 9 • Accès à l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées<sup>6</sup>**



### Mesures complémentaires : la représentation par une avocate ou un avocat pour faire valoir ses droits devant le juge

#### Représentation devant la ou le juge par une avocate ou un avocat

Toutes les personnes répondantes ayant vécu une expérience de justice ont indiqué si elles étaient représentées par une avocate ou un avocat pendant toutes les procédures (44,1 %), une partie des procédures (8,2 %) ou si elles s'étaient représentées seules (47,7 %) lors de leur expérience à la cour<sup>37</sup>.

Les victimes, les témoins et les proches qui accompagnent ont bien souvent indiqué avoir été représentés par une avocate ou un avocat, suggérant que la compréhension de la notion de « représentation juridique » est plus large que l'avocate ou l'avocat ayant le mandat de représenter une cliente ou un client. En effet, même si les victimes ne sont pas représentées par la procureure ou le procureur de la couronne, bon nombre (54,5 %) ont indiqué avoir été représentés par une avocate ou un avocat.

Lorsque seulement les personnes répondantes pouvant être représentées par une avocate ou un avocat sont considérées<sup>38,39</sup> (voir le graphique 4), 56,1 % de celles-ci ont déclaré être représentées durant au moins une partie des procédures. Elles ont majoritairement mentionné qu'elles avaient payé l'entièreté des services de l'avocate ou l'avocat de leur poche (67,4 %)<sup>40</sup> ou ont bénéficié de l'aide juridique (30,2 %). Elles ont plus rarement demandé de l'aide financière à une ou un proche (2,3 %).

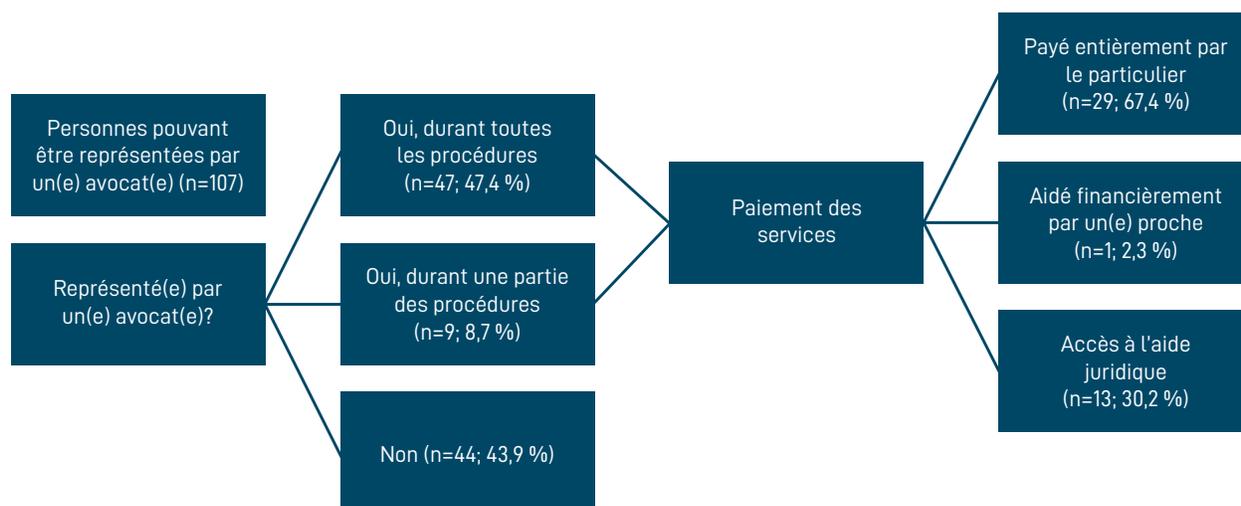
<sup>37</sup> La question a été formulée ainsi : « *Devant le juge, est-ce que vous étiez représenté par un avocat?* ».

<sup>38</sup> Ceci exclut les personnes répondantes s'étant identifiées en tant que victimes d'une infraction criminelle et celles s'étant présentées à la Division des petites créances.

<sup>39</sup> En tout, 6,1 % des personnes répondantes ont indiqué que la question ne s'appliquait pas à leur situation et sont donc exclues des pourcentages sur les représentations juridiques.

<sup>40</sup> À noter que parmi les proches ayant accompagné une personne à la cour, 67,9 % affirmaient qu'ils avaient payé les services de l'avocate ou de l'avocat de la personne concernée par la cause.

**Graphique 4 • Représentation juridique par une avocate ou un avocat à la cour<sup>9</sup>**



Les personnes répondantes qui ont bénéficié des services de l'aide juridique<sup>41</sup> ont indiqué que leur avocate ou leur avocat travaillait soit dans un bureau d'aide juridique (65,3 %), ou encore dans un bureau privé acceptant les mandats d'aide juridique (34,7 %).

Les personnes répondantes pouvant être représentées par une avocate ou un avocat, mais qui n'en ont pas bénéficié ou qui n'ont eu recours au service que durant une partie des procédures, étaient invitées à exprimer la principale raison pour laquelle elles n'étaient pas représentées (voir le tableau 14).

**Tableau 14 • Principale raison évoquée pour ne pas recourir aux services d'une avocate ou d'un avocat durant une partie ou toute la durée des procédures<sup>9</sup>**

	%
La cause ne valait pas la peine de requérir les services d'un(e) avocat(e)	49,0
Pas les moyens de payer les services d'un(e) avocat(e)	25,4
La représentation juridique ne répondait pas à mes besoins	11,3
Éviter de causer plus de chicane	6,1
Pour garder le contrôle	5,9
Suffisamment de connaissance ou de soutien pour me représenter seul(e)	2,4

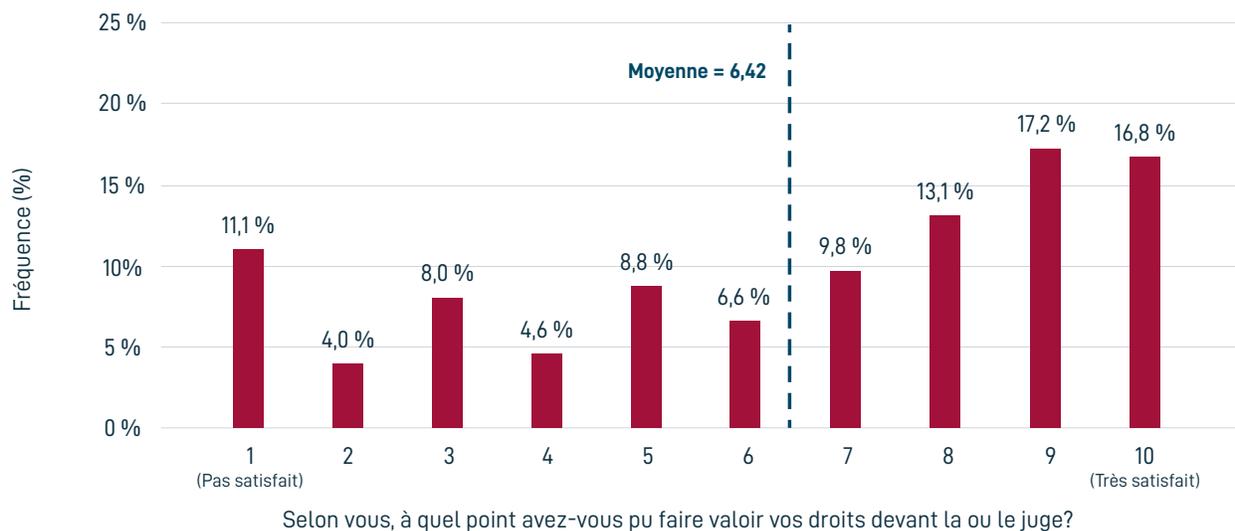
Les deux raisons les plus souvent évoquées pour ne pas recourir aux services d'une avocate ou d'un avocat durant une partie ou toute la durée des procédures sont que « la cause ne valait pas la peine de requérir les services d'une avocate ou d'un avocat » (49,0 %), ou qu'elles n'avaient « pas les moyens de payer les services d'une avocate ou d'un avocat » (25,4 %). Quelques personnes ont indiqué que l'avocate ou l'avocat ne répondait pas à leur besoin (11,3 %), qu'elles souhaitaient garder le contrôle de la situation (5,9 %), qu'elles désiraient éviter de causer plus de chicane (6,1 %) ou qu'elles avaient suffisamment de connaissance ou de soutien pour se représenter seules (2,4 %).

<sup>41</sup> En raison des petits effectifs sur lesquels sont tirés ces fréquences (n = 13), ces dernières doivent être considérées avec les précautions d'usage.

### Représentation de ses droits devant la ou le juge<sup>d</sup>

Après avoir été questionnées sur leur représentation juridique, les personnes répondantes ont été appelées à évaluer leur niveau de satisfaction en regard de leur capacité à faire valoir leurs droits devant la ou le juge<sup>42</sup>. Le résultat moyen se situe à 6,42 sur une échelle de 1 à 10 (voir la figure 10). La distribution des résultats est plutôt hétérogène, avec une fréquence maximale de 17,2 % associée à 9, mais une fréquence de 11,1 % associée à 1.

**Figure 10 • Niveau de satisfaction relative à la capacité à faire valoir les droits devant la ou le juge<sup>d</sup>**



Trois paramètres sont associés à la diversité de ces niveaux de satisfaction. En premier lieu, les personnes répondantes étant représentées par une avocate ou un avocat témoignent d'un niveau de satisfaction plus faible. Effectivement, la moyenne passe de 5,71 pour celles représentées par une avocate ou un avocat à 6,86 pour celles qui se représentent seules. En deuxième lieu, le niveau de satisfaction varie en fonction du revenu : les personnes répondantes gagnant moins de 55 000 \$ annuellement évaluent en moyenne leur niveau de satisfaction à 5,37, tandis que cette moyenne atteint 7,24 pour celles qui gagnent plus de 55 000 \$. En troisième lieu, le statut de la cause est grandement associé au niveau de satisfaction quant à leur capacité à faire valoir leurs droits. Cette satisfaction s'élève, en moyenne, à 6,70 pour les dossiers clos (la ou le juge a tranché, une entente est survenue, une des parties a abandonné), mais se situe à 4,29 pour les dossiers non résolus (le dossier n'est pas résolu, l'issue du dossier est inconnue).

#### 4.2.5 L'évaluation du temps investi dans l'expérience de justice

Les données présentées antérieurement dans le présent rapport rendent compte du fait que les délais constituent l'un des éléments les plus critiques de la perception à l'égard du droit et de la justice (voir section 4.1.3) ainsi que de l'expérience de justice (voir section 4.2.2). Ainsi, les délais du système judiciaire semblent constituer un élément important sur lequel les personnes répondantes se basent pour évaluer la justice.

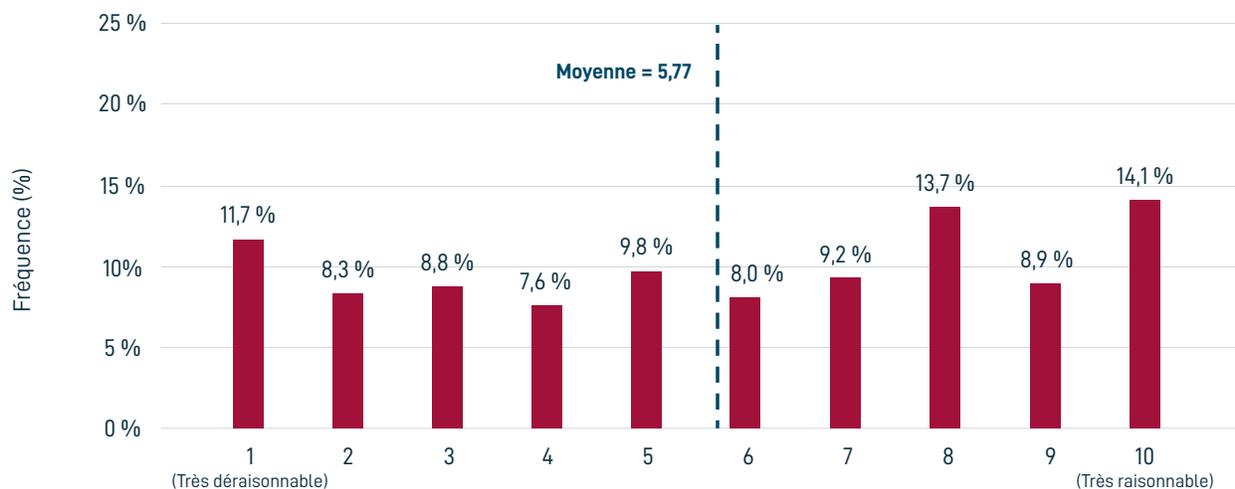
En ce qui concerne l'indicateur de la perception de l'expérience de justice, le calcul de l'IQAJ intègre le facteur relatif au temps qu'ont investi les personnes répondantes qui ont pris part aux procédures judiciaires. La mesure de ce facteur est fondée sur la moyenne des réponses obtenues à la question suivante :

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que c'est « très déraisonnable » et 10 « très raisonnable », considérez-vous que le temps que vous avez investi dans les procédures était raisonnable compte tenu de la situation?

<sup>42</sup> La question a été formulée de la façon suivante : « Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas satisfait » et 10 « très satisfait », à quel point pensez-vous que vous avez pu faire valoir vos droits devant le juge? ».

En 2023, les données de l'enquête situent la mesure du temps investi à 5,77 sur une échelle de 1 à 10 (voir la figure 11), soit une mesure plus élevée que celle observée en 2022, qui s'établissait à 5,48. La différence de moyenne n'est toutefois pas statistiquement significative.

**Figure 11 • Évaluation du temps investi dans l'expérience de justice<sup>c</sup>**



Considérez-vous que le temps que vous avez investi dans les procédures était raisonnable compte tenu de la situation?

Contrairement aux résultats obtenus en 2022, il n'y a aucune surreprésentation de l'évaluation « très déraisonnable » du temps nécessaire (évaluation de 1 sur une échelle de 1 à 10). Alors que 24 % des personnes répondantes avaient attribué un résultat de 1 sur 10 en 2022, ce pourcentage n'est que de 11,7 % en 2023. Toutefois, comme en 2022, une proportion importante (46,2 %) a évalué le caractère raisonnable du temps investi à 5 ou moins, indiquant un niveau plutôt faible.

### Mesures complémentaires : la quantification du temps investi

Les personnes directement impliquées ont estimé le nombre d'audiences où elles ont été en présence au palais de justice ou en visioconférence. La majorité (55,3 %) en a rapporté 2 ou moins. Les causes en matière familiale nécessitent plus d'audiences (médiane = 4,15) que les causes à la Division des petites créances (médiane = 1) et que les contestations de contraventions (médiane = 1,52) qui se règlent, pour au moins la moitié des cas, en 1 séance.

En ce qui a trait au nombre de discussions avec l'avocate ou l'avocat, une moyenne de 13,5 échanges a été rapportée et 52,7 % des personnes répondantes n'ont pas dépassé 6 discussions.

#### 4.2.6 L'évaluation des frais encourus par les procédures

Tout comme les questions concernant les délais, celles au sujet des frais encourus par les procédures se posent de façon continue depuis une trentaine d'années<sup>43, 44, 45, 46</sup>. Elles sont donc prises en compte dans le calcul de l'IQAJ, les frais encourus constituant un facteur de la perception de l'expérience de justice. La mesure de ce facteur est fondée sur la moyenne des réponses obtenues à la question suivante :

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas raisonnables » et 10 « très raisonnables », considérez-vous que les montants que vous avez investis dans les procédures étaient raisonnables compte tenu de la situation?

43 Cromwell, T. A. (2013). *L'accès à la justice en matière civile et familiale : Une feuille de route pour le changement* (p. 52). Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale. [https://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/AC\\_Report\\_French\\_Final.pdf](https://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/AC_Report_French_Final.pdf)

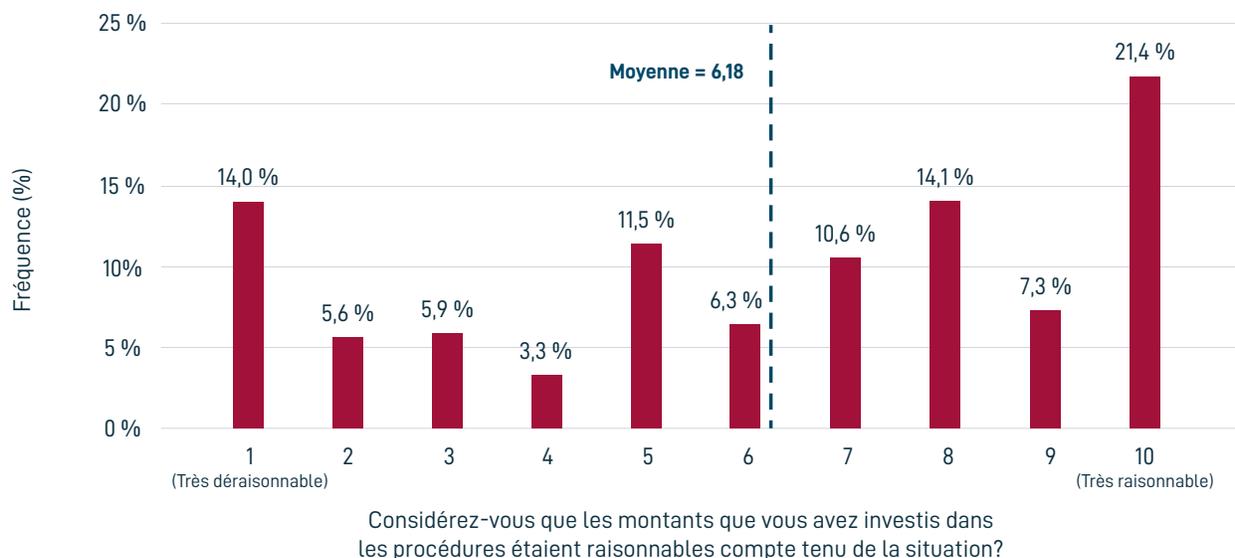
44 Currie, A. (2009). *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne : La nature, l'étendue et les conséquences des problèmes justiciables vécus par les Canadiens* (p. 134). Ministère de la Justice Canada. [https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/sjc-csj/sjp-isp/rr07\\_a11-rr07\\_la1/index.html](https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/sjc-csj/sjp-isp/rr07_a11-rr07_la1/index.html)

45 Gesualdi-Fecteau, D., Visotzky-Charlebois, M., Jolicœur, F., Leclerc, C., Clouet, J., et Noreau, P. (2020). Les coûts humains et financiers de la justice : Prolégomènes. Dans P. Noreau, E. Bernheim, M. Cachecho, C. Piché, et J.-F. Roberge, *Vingt chantiers pour l'accès au droit et à la justice* (p. 327-342). Éditions Yvon Blais.

46 L'Association du Barreau canadien. (2013). *L'avenir des services juridiques au Canada : Tendances et enjeux* (p. 48). L'Association du Barreau canadien. [https://www.cba.org/CBAMediaLibrary/cba\\_na/PDFs/CBA%20Legal%20Futures%20PDFS/trends-issues-fra.pdf](https://www.cba.org/CBAMediaLibrary/cba_na/PDFs/CBA%20Legal%20Futures%20PDFS/trends-issues-fra.pdf)

En 2023, les données de l'enquête situent la mesure du caractère raisonnable des frais encourus dans les procédures à 6,18 sur une échelle de 1 à 10 (voir la figure 12). Cette mesure est légèrement plus élevée que celle de 2022, qui se situait à 5,82 sur la même échelle, mais cette variation n'est pas statistiquement significative.

**Figure 12 • Évaluation des frais encourus lors des procédures<sup>c</sup>**



Très semblable à l'enquête de 2022, la répartition des réponses est particulièrement polarisée en ce qui concerne les frais encourus par les procédures judiciaires. Par exemple, bien que 21,4 % des personnes répondantes considèrent ces frais encourus comme très raisonnables (évaluation de 10 sur l'échelle de 1 à 10 proposée), ce sont 14,0 % qui les considèrent comme très déraisonnables (évaluation de 1).

### Mesures complémentaires : la quantification des frais

Les personnes directement impliquées dans les procédures judiciaires ont été invitées à estimer le montant qu'elles ont personnellement déboursé pour leur dossier à la cour<sup>47</sup>. Près de 1 personne répondante sur 5 (21,7 %) a affirmé que son dossier n'a encouru aucuns frais à déboursé de sa poche. Plus d'un quart (29,6 %) ont quant à elles déboursé un montant variant de 1 \$ à 500 \$. La grande partie des personnes répondantes (79,2 %) rapportaient avoir déboursé un montant inférieur à 5 000 \$, tandis que 10,2 % du sous-échantillon a dépensé plus de 20 000 \$.

Plus le montant estimé était élevé, moins il était évalué comme raisonnable par la personne répondante, mais le coefficient de corrélation relativement faible (coefficient de corrélation de Pearson = -0,226) suggère que d'autres éléments sont aussi importants pour comprendre l'évaluation du caractère raisonnable (p. ex. : ce qui est en jeu, les revenus, etc.). Cela dit, les montants déboursés sont aussi corrélés avec la représentation juridique : non seulement les personnes répondantes représentées par une avocate ou un avocat rapportent des médianes plus élevées (5 000 \$ comparativement à 245,59 \$ pour celles qui n'étaient pas représentées), mais les montants déboursés augmentent également avec le nombre de discussions (coefficient de corrélation de Pearson = 0,343).

<sup>47</sup> La question a été formulée de la façon suivante : « À combien estimez-vous le montant que vous avez personnellement déboursé pour votre dossier à la cour? ».

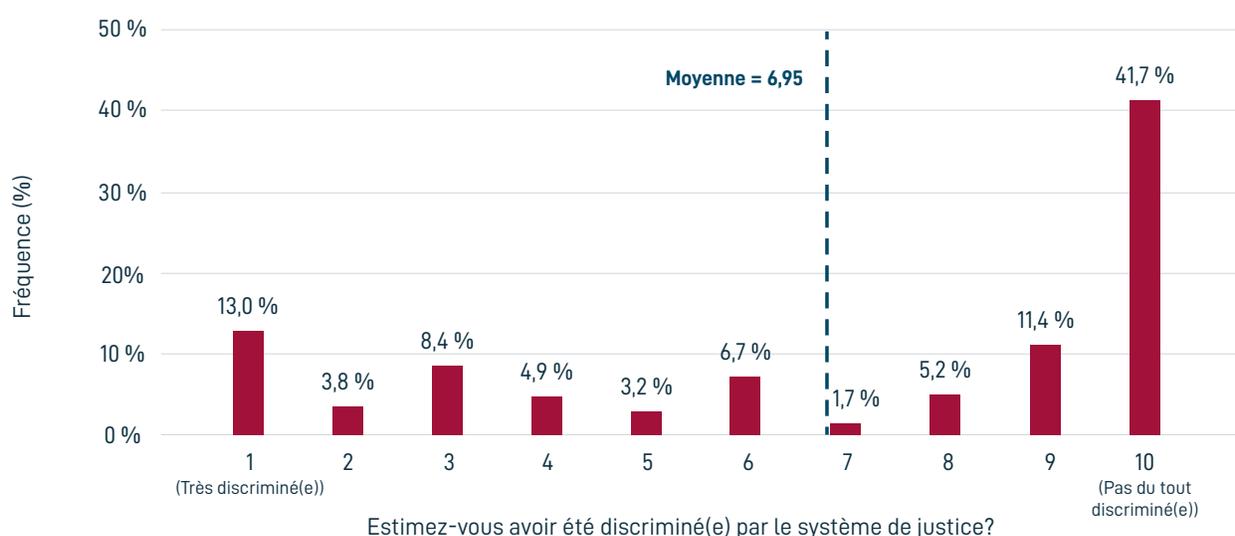
#### 4.2.7 Le sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination

En ce qui concerne l'indicateur de la perception de l'expérience de justice, le calcul de l'IQAJ intègre le facteur relatif au sentiment de discrimination ou de non-discrimination vécu par les personnes répondantes qui ont pris part aux procédures. La mesure de ce facteur est fondée sur la moyenne des réponses obtenues à la question suivante :

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes « pas discriminé(e) » et 10 que vous êtes « très discriminé(e) », globalement, estimez-vous avoir été discriminé(e) par le système de justice?

Pour la mesure de ce facteur, l'échelle a été inversée de manière à mesurer le sentiment de ne pas avoir reçu un traitement discriminatoire. La valeur 1 réfère ainsi à une expérience négative où la personne répondante estime avoir été très discriminée, alors que la valeur 10 réfère au sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination. Sur la base de cette échelle inversée, les données de l'enquête situent la mesure de la non-discrimination à 6,95 sur une échelle de 1 à 10 en 2023 (voir la figure 13). Cette mesure est légèrement inférieure à la mesure de 2022, qui se situait à 7,12 sur la même échelle, mais cette variation n'est pas statistiquement significative.

Figure 13 • Sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination<sup>c</sup>



Dans une perspective strictement expérientielle, 41,7 % des personnes répondantes affirment n'avoir subi aucune discrimination, ce qui correspond à 10 sur cette échelle. Cette proportion est légèrement plus faible que celle enregistrée en 2022, qui se situait à 49 %. En contrepartie, 13,0 % des personnes répondantes se sont senties personnellement discriminées et ont situé leur expérience à 1 sur cette échelle. Cette proportion est demeurée sensiblement la même qu'en 2022, qui se situait à 15 %.

#### Mesures complémentaires : les motifs de la discrimination

Contrairement à l'édition 2022, où les personnes répondantes ayant estimé avoir été discriminées devaient cerner les trois principales causes, celle de 2023 les a invitées à en préciser le motif. Elles devaient alors évaluer une série de 8 motifs de discrimination sur une échelle de 1 à 10, où 1 réfère au sentiment de ne pas du tout s'être sentie discriminée et 10 de s'être sentie très discriminée. Contrairement au facteur, l'échelle d'évaluation n'a pas été inversée pour les mesures complémentaires de cette section.

Les résultats (voir le tableau 15) permettent de dégager des moyennes exprimant le sentiment de discrimination pour les 8 motifs. Pour chacun de ceux-ci, une comparaison des moyennes relatives aux personnes répondantes s'identifiant ou non au groupe ciblé par la forme de discrimination a également été effectuée (p. ex. : personnes vivant avec un handicap comparativement aux personnes sans handicap)<sup>48</sup>. Seules les comparaisons des moyennes présentant des différences statistiquement significatives sont présentées. Il est à noter que certains groupes ont de petits effectifs et que l'ensemble des conclusions sur l'ampleur du sentiment de discrimination doit par conséquent être pris en compte avec les précautions d'usage. Lorsque les effectifs sont inférieurs à 10, les moyennes ne sont pas présentées.

<b>Tableau 15 • Motif du sentiment de discrimination<sup>c</sup></b>	
	Moyenne
<b>Sentiment de discrimination – niveau de scolarité</b>	
- Diplôme obtenu : faibles effectifs pour les gens sans diplôme secondaire (n = 4)	2,7
<b>Sentiment de discrimination – âge</b>	2,9
<b>Sentiment de discrimination – origine ethnique ou culturelle</b>	
- Minorité visible	
- Oui (7,3)	
- Non (2,3)	
- Peuples autochtones : faibles effectifs	2,9
- Langue maternelle	
- Anglais (4,4)	
- Français (2,1)	
- Autres (6,3)	
<b>Sentiment de discrimination – handicap physique</b>	
- Personne vivant avec un handicap	2,3
- Oui (5,2)	
- Non (2,0)	
<b>Sentiment de discrimination – condition psychologique</b>	2,3
<b>Sentiment de discrimination – langue</b>	
- Langue maternelle	
- Anglais (3,5)	
- Français (1,7)	
- Autres (3,5)	2,2
<b>Sentiment de discrimination – condition socioéconomique</b>	
- Revenu familial	
- 0 \$ à 24 999 \$ (5,9)	
- 25 000 \$ à 54 999 \$ (4,2)	
- 55 000 \$ à 99 999 \$ (3,4)	
- 100 000 \$ et plus (2,9)	3,8
<b>Sentiment de discrimination – région où vous vivez</b>	2,3

<sup>48</sup> Ces croisements ont été faits pour tous les éléments de la discrimination, sauf la condition psychologique étant donné qu'aucune question ne pouvait informer sur l'état psychologique des personnes répondantes.



Ce sont plus particulièrement les moyennes des groupes se sentant discriminés qui permettent de mesurer les motifs. Les personnes qui s'identifient à des minorités visibles (7,3 sur une échelle de 1 à 10) et celles qui parlent anglais (4,4) ou une autre langue que l'anglais et le français (6,3) estiment avoir subi de la discrimination en raison de leur origine ethnique et culturelle<sup>49</sup>. Ceci contraste avec les francophones et les personnes ne s'identifiant pas à une minorité visible, dont les moyennes se situent plutôt en deçà de 2,5. Les personnes répondantes qui parlent l'anglais ou une autre langue se sentent moins discriminées par la langue (3,5) que par leur origine ethnique ou culturelle (respectivement 4,4 et 6,3). Celles qui vivent avec un handicap rapportent un sentiment de discrimination envers ce dernier (5,2). Les personnes répondantes gagnant moins de 55 000 \$ rapportent également un sentiment de discrimination plus faible en ce qui concerne leur situation socioéconomique (5,9 et 4,2 selon la catégorie de revenu) que celles gagnant 55 000 \$ et plus (3,4 et 2,3, selon la catégorie de revenu).

En 2022, c'est la condition socioéconomique qui a le plus souvent été citée comme source de discrimination, suivie par la condition psychologique, le genre et le niveau de scolarité. Les données de l'enquête de 2023 nous permettent de réaliser le même exercice en analysant le nombre de personnes répondantes qui ont indiqué une évaluation supérieure à 1 sur l'échelle de 1 à 10 pour les différentes mesures complémentaires liées au sentiment de discrimination. La condition socioéconomique demeure la variable la plus souvent mentionnée, suivie par l'âge, la condition psychologique et le niveau de scolarité. À noter que la variable du genre ne faisait pas partie de l'enquête de 2023.

#### 4.2.8 Les principaux constats concernant les facteurs de l'indicateur de la perception de l'expérience de justice

Les résultats de l'IQAJ 2023 permettent de confirmer ce qui était observé en 2022 : les personnes répondantes ayant vécu une expérience de justice sont relativement satisfaites de leur expérience et les moyennes obtenues en lien avec les divers facteurs s'avèrent assez homogènes. L'évaluation du temps investi et la satisfaction à l'égard du processus de justice sont les deux facteurs qui obtiennent les moyennes les plus faibles. Les mesures des facteurs liés à l'indicateur de la perception de l'expérience de justice n'ont pratiquement pas varié entre cette édition et celle de 2022. Bien que les facteurs liés à l'évaluation du temps investi, des frais encourus ainsi que celui du sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination présentent des différences légèrement plus marquées, ces dernières ne sont pas statistiquement significatives puisqu'elles se situent dans les marges d'erreur.

##### *La satisfaction à l'égard du processus de justice, de la conclusion de la cause et les mesures complémentaires de la justice procédurale*

Les facteurs relatifs à la satisfaction à l'égard du processus de justice, de la conclusion de la cause ainsi que les mesures complémentaires de la justice procédurale sont, comme en 2022, intimement liées entre elles (voir le tableau 16). Les éléments les plus fortement associés au facteur de la satisfaction à l'égard du processus de justice sont le caractère équitable du processus (coefficient de corrélation de Pearson = 0,786), le déroulement de l'audience (coefficient de corrélation de Pearson = 0,702) et la satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause (coefficient de corrélation de Pearson = 0,725). Cette dernière est elle aussi fortement associée au caractère équitable du processus (coefficient de corrélation de Pearson = 0,742) et au sentiment d'une personne d'avoir été écoutée (coefficient de corrélation de Pearson = 0,658).

Parmi les associations les plus fortes, il est possible de noter les liens entre la satisfaction à l'égard de l'attitude de la ou du juge et plusieurs autres mesures, telles que la satisfaction quant au déroulement de l'audience (coefficient de corrélation de Pearson = 0,776), le sentiment d'avoir été écouté(e) (coefficient de corrélation de Pearson = 0,753), le sentiment d'avoir été traité(e) avec respect et courtoisie (coefficient de corrélation de Pearson = 0,722) et le caractère équitable du processus (coefficient de corrélation de Pearson = 0,704). Comme pour l'édition 2022, ces résultats soulignent l'importance que revêt l'attitude de la ou du juge dans l'évaluation que font les personnes répondantes de leur expérience de justice.

Dans le même ordre d'idées, le sentiment d'avoir été écouté(e) partage des coefficients de corrélation élevés avec la plupart des autres mesures complémentaires de la justice procédurale, notamment le caractère équitable du processus (coefficient de corrélation de Pearson = 0,744), le traitement respectueux et courtois (coefficient de corrélation de Pearson = 0,723) et le déroulement de l'audience (coefficient de corrélation de Pearson = 0,724).

<sup>49</sup> Le faible nombre de personnes répondantes faisant partie des peuples autochtones nous empêche de tirer des conclusions quant à leur sentiment de discrimination, et ce, en raison de leur identité autochtone.

**Tableau 16 • Corrélations entre la satisfaction à l'égard du processus de justice<sup>50</sup>, la satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause<sup>51</sup> et les mesures complémentaires de la justice procédurale<sup>52</sup>**

	Processus	Accueil	Juge	Audience	Équité	Délai	Impartialité	Respect	Info	Écoute	Conclusion
--	-----------	---------	------	----------	--------	-------	--------------	---------	------	--------	------------

**Facteur de l'IQAJ – Satisfaction de la personne répondante à l'égard du processus de justice**

Satisfaction à l'égard du processus de justice (processus) <sup>b</sup>	1										
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Mesures complémentaires de justice procédurale**

L'accueil du personnel de la cour (accueil) <sup>b</sup>	,455**	1									
L'attitude de la (du) juge <sup>b</sup>	,650**	,555**	1								
Le déroulement de l'audience (audience) <sup>b</sup>	,702**	,614**	,776**	1							
Le caractère équitable du processus (équité) <sup>b</sup>	,786**	,399**	,704**	,761**	1						
Le problème s'est réglé dans un délai raisonnable (délai) <sup>b</sup>	,606**	,407**	,529**	,589**	,548**	1					
Les procédures étaient impartiales (procédures impartiales) <sup>b</sup>	,615**	,423**	,669**	,645**	,673**	,586**	1				
A été traitée avec respect et courtoisie (respect) <sup>c</sup>	,558**	,567**	,722**	,709**	,554**	,515**	,616**	1			
A été informée adéquatement des procédures (info) <sup>c</sup>	,532**	,499**	,570**	,629**	,558**	,550**	,552**	,640**	1		
S'est sentie écoutée (écoute) <sup>c</sup>	,687**	,489**	,753**	,724**	,744**	,586**	,683**	,723**	,575**	1	

**Facteur de l'IQAJ – Satisfaction de la personne répondante à l'égard de la conclusion de la cause**

Satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause <sup>e</sup>	,725	,348**	,601**	,612**	,742**	,481**	,563**	,501**	,487**	,658**	1
--	------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	---

\*\* La corrélation est statistiquement significative au niveau  $p < 0.01$  (bilatéral).

50 Il s'agit du premier facteur constitutif de la mesure de l'IQAJ relatif à la perception de l'expérience de justice (voir la section 4.2.2).

51 Il s'agit du deuxième facteur constitutif de la mesure de l'IQAJ relatif à la perception de l'expérience de justice (voir la section 4.2.3).

52 Il s'agit des mesures complémentaires relatives à la satisfaction à l'égard du processus de justice (voir la section 4.2.1).

### Les caractéristiques de l'expérience de justice et leur influence

Des comparaisons de moyennes ont permis de vérifier si les caractéristiques de l'expérience de justice semblaient influencer les six facteurs constitutifs de l'indicateur de la perception de l'expérience de justice. Elles ont été effectuées selon le rôle de la personne répondante dans le litige (victime, demanderesse ou demandeur, accusé(e), défenderesse ou défendeur, proche qui accompagne, témoin), la manière dont la cause a été conclue (la ou le juge a tranché, une entente est survenue, le dossier n'est pas résolu, l'issue du dossier est inconnue, l'une des parties a abandonné), le type de litige (régler le litige à la Division des petites créances, contester une contravention, régler une question en matière familiale, affaire criminelle, autre raison), le domaine du droit (criminel, administratif, civil, pénal) ou le type d'opposant (particulier, entreprise, ministère ou organisme public). Seules les différences statistiquement significatives sont présentées dans les paragraphes et les tableaux suivants.

Premièrement, le rôle occupé par la personne répondante a un effet important sur les facteurs relatifs à la satisfaction à l'égard du processus de justice et de la conclusion de la cause (voir le tableau 17). En effet, les victimes sont moins satisfaites du processus de justice, de la conclusion de la cause ainsi que du sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination (respectivement 4,15, 4,19 et 5,81 sur une échelle de 1 à 10). Les proches qui accompagnent et les témoins sont davantage satisfaits, et ce, tant à l'égard du processus de justice (respectivement 6,26 et 6,66) que de la conclusion de la cause (respectivement 7,17 et 7,43). Les témoins sont également celles et ceux qui se sont sentis les moins discriminés (8,5) et qui jugent le plus favorablement l'accès à l'information (7,99 comparativement à 7 et moins pour les autres groupes). Si les personnes qui se défendent (défenderesse et défendeur ainsi qu'accusé) semblent plus satisfaites que les demanderesses et demandeurs du processus de justice (5,77 comparativement à 4,99) et du temps investi (5,82 comparativement à 4,97), elles sont tout autant satisfaites de la conclusion de la cause (6,46 comparativement à 6,19) ou du sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination (6,64 comparativement à 6,62). Le petit groupe de victimes invite toutefois à la prudence ainsi qu'à une étude précise sur ces expériences particulières.

**Tableau 17 • Comparaisons de moyennes des facteurs constitutifs de l'expérience selon le rôle tenu par la personne répondante**

	Victime	Défendeur (-eresse) et accusé(e) <sup>53</sup>	Proche qui accompagne	Demandeur (-eresse)	Témoin
Satisfaction à l'égard du processus de justice <sup>b</sup>	4,15	5,77	6,26	4,99	6,66
Satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause <sup>e</sup>	4,19	6,46	7,17	6,19	7,43
Accès à l'information juridique en contexte judiciaire <sup>c</sup>	6,63	6,20	-	7,02	7,99
Temps investi <sup>c</sup>	5,25	5,82	-	4,97	6,88
Sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination <sup>c</sup>	5,81	6,64	-	6,62	8,50

Deuxièmement, le domaine du droit influence uniquement l'évaluation qui est faite des frais encourus. Ces derniers sont perçus comme moins raisonnables (5,28) en matière civile que dans les autres domaines, qui ont des moyennes supérieures à 6,5.

53 Ces catégories ont été fusionnées étant donné le nombre restreint d'effectifs.

Troisièmement, la manière dont la cause a été conclue est liée à 4 des 6 facteurs constitutifs de l'indicateur de la perception de l'expérience de justice (voir le tableau 18). En effet, si les causes qui se concluent par une entente ou une décision d'une ou d'un juge présentent des moyennes relativement similaires en ce qui a trait à la satisfaction à l'égard du processus de justice, à l'accès à l'information juridique en contexte judiciaire, au temps investi et aux frais encourus, ces moyennes sont significativement plus élevées que celles des causes dans lesquelles le dossier n'est pas résolu (entre 5,9 et 7,11), l'issue est inconnue ou l'une des parties a abandonné (entre 4,45 et 5,48).

**Tableau 18 • Comparaisons de moyennes des facteurs de l'expérience selon la manière dont la cause a été conclue**

	Un(e) juge a tranché	Une entente est survenue	Causes dans lesquelles le dossier n'est pas résolu, l'issue est inconnue ou une des parties a abandonné <sup>54</sup>
Satisfaction à l'égard du processus de justice <sup>b</sup>	5,90	6,57	4,45
Accès à l'information juridique en contexte judiciaire <sup>c</sup>	7,11	7,25	5,48
Temps investi <sup>c</sup>	6,05	6,10	4,52
Frais encourus par les procédures <sup>c</sup>	6,43	6,57	4,99

Quatrièmement, pour les personnes répondantes qui ont cherché une entente hors cour, l'évaluation du caractère raisonnable des frais encourus (4,88 sur une échelle de 1 à 10 comparativement à 6,30) et du temps investi (5,09 comparativement à 6,92) est significativement moins positive que pour celles n'ayant pas tenté ce genre de règlement.

Cinquièmement, le fait que la représentation ait été effectuée par une avocate ou un avocat au moins durant une partie des procédures coïncide avec des moyennes plus faibles des facteurs d'évaluation du temps investi et des frais encourus, ainsi que le sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination (voir le tableau 19).

**Tableau 19 • Comparaisons de moyennes des facteurs de l'expérience selon la représentation juridique**

	Aucune représentation juridique	Représentation juridique durant au moins une partie des procédures
Temps investi <sup>c</sup>	6,22	4,79
Frais encourus par les procédures <sup>c</sup>	6,79	5,42
Sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination <sup>c</sup>	7,17	6,11

Finalement, le sentiment d'avoir perdu sa cause est associé à des moyennes beaucoup plus faibles pour les 6 facteurs de l'indicateur de perception de l'expérience de justice (voir tableau 20). Les personnes répondantes qui ont le sentiment d'avoir gagné leur cause présentent des moyennes qui se situent relativement près de celles qui ont le sentiment de n'avoir ni gagné ni perdu, sauf pour ce qui est du facteur de satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause, pour lequel elles obtiennent une moyenne supérieure de près de 2 points (8,34 vers 6,77). L'expérience de celles qui estiment avoir perdu est perçue comme significativement plus négative pour tous les facteurs et elle est particulièrement problématique pour ceux relatifs à la satisfaction à l'égard du processus de justice ainsi qu'à l'égard de la conclusion de la cause, pour lesquelles les moyennes sont en deçà de 4.

<sup>54</sup> Ces catégories ont été fusionnées étant donné le nombre restreint d'effectifs.

**Tableau 20 • Comparaisons de moyennes des facteurs de l'expérience selon le sentiment d'avoir gagné ou perdu**

	Gagné	Ni gagné ni perdu	Perdu
Satisfaction à l'égard du processus de justice <sup>b</sup>	6,93	6,31	3,94
Satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause <sup>a</sup>	8,34	6,77	3,09
Accès à l'information juridique en contexte judiciaire <sup>c</sup>	7,94	6,73	5,78
Temps investi <sup>c</sup>	6,52	6,02	4,75
Frais encourus par les procédures <sup>c</sup>	6,96	7,01	5,29
Sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination <sup>c</sup>	8,10	7,43	5,10

### 4.3 Les liens entre la perception de l'expérience de justice ainsi que la perception à l'égard du droit et de la justice

Des comparaisons de moyennes ont permis de vérifier si l'expérience de justice influençait les facteurs constitutifs de l'indicateur de perception à l'égard du droit et de la justice.

Pour deux des cinq facteurs de l'indicateur de la perception à l'égard du droit et de la justice, les personnes répondantes ayant vécu une expérience de justice présentent des moyennes significativement différentes de celles sans expérience. Elles ont effectivement moins confiance dans le système de justice (5,33 sur une échelle de 1 à 10 comparativement à 6,20), mais témoignent d'un sentiment de connaissance juridique plus élevé (6,12 comparativement à 5,18). En revanche, la conscience du droit, l'accessibilité de l'information juridique et l'accès aux services d'une personne professionnelle du droit ne varient pas selon l'expérience de justice des personnes répondantes. Ces résultats sont congruents avec ceux de l'enquête de 2022.

Les victimes sont celles qui obtiennent les moyennes les plus faibles (3,86) sur l'échelle de confiance, mais leur petit effectif (n = 24) invite à la prudence et à davantage de recherche. Les personnes répondantes qui ont une expérience dans les tribunaux administratifs sont celles qui possèdent un plus haut niveau de confiance (6,41) alors que celles qui sont passées par les tribunaux criminels présentent le niveau le plus faible (4,92).

## 5. Annexes

---

### I. Rapport méthodologique et questionnaire



**som**

**MONTRÉAL**  
1180, rue Drummond  
Bureau 620  
Montréal (Québec) H3G 2S1  
T 514 878-9825

**QUÉBEC**  
3340, rue de La Pérade  
4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1X 2L7  
T 418 687-8025

**MESURE 2023 DE L'INDICE QUÉBÉCOIS  
D'ACCÈS À LA JUSTICE**

RAPPORT MÉTHODOLOGIQUE  
PRÉSENTÉ AU MINISTÈRE DE LA JUSTICE

RÉF. : M22600v1p2p1MinJustice(IQAJ).pptx

AVRIL 2023

## PLAN DE SONDAGE

### Population cible

Adultes (18 ans ou plus) québécois.

### Base de sondage

- Pour le volet téléphonique, des numéros de téléphone ont été générés aléatoirement (GANT).
- Pour le volet web, des invitations ont été expédiées aux membres du panel Or web de SOM. Il s'agit d'un panel probabiliste constitué d'internautes recrutés aléatoirement dans le cadre de nos sondages téléphoniques auprès de la population adulte en général.

### Plan d'échantillonnage

---

#### Volet par téléphone

Échantillonnage à deux degrés :

- Au premier degré : échantillonnage aléatoire simple, avec stratification régionale, chacune scindée en deux sous-strates, soit une pour les échanges téléphoniques sur ligne fixe et une autre pour les échanges téléphoniques cellulaires.
- Au second degré : pour les échanges téléphoniques sur ligne fixe et lorsque la personne n'a pas pris l'appel à partir d'un cellulaire, une personne âgée de 18 ans ou plus est choisie dans le ménage selon une procédure informatisée de sélection aléatoire simple basée sur l'âge. Pour leur part, les personnes qui ont répondu à l'aide de leur cellulaire furent automatiquement sélectionnées si elles étaient âgées de 18 ans ou plus. À noter que 53 % des entrevues ont été réalisées dans des échanges téléphoniques cellulaires, de façon à joindre la population uniquement accessible par ce moyen, ce qui est notamment le cas des jeunes.

---

#### Volet par internet

- Un échantillon de membres du panel Or a été tiré à l'aide d'un algorithme visant la meilleure représentativité possible en fonction de la région, de l'âge, du sexe, de la langue maternelle, de la scolarité et de la taille du ménage.
- Plan d'échantillonnage probabiliste aléatoire simple, avec stratification régionale.

---

Le plan d'échantillonnage final impliquait la réalisation d'une collecte mixte visant à obtenir 1 500 répondants, dont au moins 500 ayant été dans un tribunal au Québec au cours des cinq dernières années, en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin, ou proche qui accompagne. (QGROUPE=1)

Les premiers 1 016 répondants, soit tous les questionnaires remplis avant le 22 février 0 h, ont été faits sans application de quelconques quotas.

Au total, 1 542 questionnaires ont été remplis, dont 541 répondants affirmant être allés dans un tribunal judiciaire ou un tribunal au Québec en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin, ou proche qui accompagne au cours des 5 dernières années.

## QUESTIONNAIRE

Le questionnaire a été élaboré par le client, puis révisé, traduit en anglais et programmé par SOM.

Les entrevues ont été réalisées en français ou en anglais.

La durée moyenne des entrevues s'est établie à 12,32 minutes au téléphone et de 7,9 minutes par internet.

La version finale du questionnaire est présentée en annexe.

## COLLECTE

	Volet par téléphone	Volet par internet
<b>Période de collecte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Du 10 février au 31 mars 2023, avec un total de 1 759,81 heures de collecte téléphonique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Du 15 février au 20 mars 2023.</li> </ul>
<b>Mode de collecte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Téléphonique assistée par ordinateur.</li> <li>Gestion informatisée des numéros de téléphone.</li> <li>Maximum de 6 appels lors de rendez-vous et de 6 appels pour les autres contacts.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Questionnaire autoadministré par internet.</li> <li>Invitations par courriel gérées par SOM.</li> <li>Collecte web sur les serveurs de SOM.</li> </ul>
<b>Résultats administratifs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de non-réponse : 35,5 %</li> <li>Taux de refus : 58,2 %</li> <li>Taux de réponse : 6,2 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de réponse : 37,1 %</li> </ul>

Les résultats détaillés sont présentés aux pages suivantes.

## RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

### Volet téléphonique

#### CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE

<b>A) ÉCHANTILLON DE DÉPART</b>	52473	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	4171
<b>B) NUMÉROS NON VALIDES</b>	<b>12235</b>	G) Numéros joints (A - F)	48302
B1) Hors service	10671	H) Numéros joints non valides (B)	12235
B2) Non résidentiel	1382	I) Numéros joints valides (G - H)	36067
B3) Hors strate	16	J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G)	3114
B4) Télécopieur	160	K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J)	39181
B5) Duplicata	6		
<b>C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOUES)</b>	<b>12939</b>		
C1) Pas de réponse	2907	<b>TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)</b>	
C2) Ligne occupée	1052	Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K	35,5 %
C3) Répondeur	8768	Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K)	58,2 %
C4) Ligne en dérangement	212	<b>TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K</b>	6,2 %
<b>D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES</b>	<b>24860</b>		
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	281	<b>TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM*</b>	
D2) Répondant sélectionné pas disponible	1757	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	6,1 %
D3) Refus du ménage	5921		
D4) Refus de la personne	4635		
D5) Refus sur cellulaire	12223		
D6) Incomplet	43		
<b>E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES</b>	<b>2439</b>		
E1) Autres langues	196		
E2) Non-admissibles	1577		
E3) Entrevues complétées	666		

\* La différence entre les deux taux de réponse (s'il y a lieu) tient au fait que le taux de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM) suppose que tous les numéros non joints sont valides alors que le taux SOM suppose plutôt qu'il y a la même proportion de numéros valides parmi les non joints que parmi ceux qui ont été joints.

## RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

### Volet par internet

#### CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE WEB			
Taille de l'échantillon	11 407	Courriel indiquant refus de répondre	0
Nombre d'entrevues visé	MAX	Désabonnement	18
<b>INVITATIONS ENVOYÉES</b>		Entrevue rejetée à la suite du contrôle qualité	3
Invitations envoyées (A)	11 340	<b>UNITÉ JOINTE TOTALE (C)</b>	5 409
Adresse de courriel sur la liste noire	67	<b>UNITÉ NON JOINTE</b>	
Échec lors de l'envoi du courriel	0	Serveur de courriel distant ne répond pas ou en problème	0
<b>UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE</b>		Quota de l'utilisateur dépassé	2
Questionnaires complétés	876	Détection par antipourriels	1
Hors de la population visée	3 325	Autres messages de retour non reconnus	15
Accès lorsqu'un quota est atteint	0	Unité non jointe totale (D)	18
Unité jointe répondante totale (B)	4 201	<b>UNITÉ INEXISTANTE</b>	
<b>UNITÉ JOINTE TARDIVE</b>		Courriel invalide (usager@)	21
Accès lorsque collecte de la strate terminée	0	Courriel invalide (@domaine)	0
Accès lorsque collecte terminée	0	Duplicata	0
<b>UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE</b>		Unité inexistante totale (E)	21
Abandon durant le questionnaire	1 187	<b>TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))</b>	47,8 %
Courriel automatique (absence du répondant)	0	<b>TAUX DE RÉPONSE PARMIS UNITÉ JOINTE (B/C)</b>	77,7 %
		<b>TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))</b>	37,1 %

## PONDÉRATION ET TRAITEMENT

La pondération de ce projet a été faite en deux étapes :

Une première étape a été effectuée avec une première pondération sur la base des 442 premiers répondants téléphoniques et une seconde sur la base des 574 premiers répondants sur le web, respectivement, en tenant compte des variables énumérées ci-dessous, pour chacune des trois grandes régions du Québec (RMR de Montréal, RMR de Québec et ailleurs au Québec) :

- La distribution conjointe d'âge (18-24 ans, 25-34 ans, 35-44 ans, 45-54 ans, 55-64 ans, 65 ans ou plus) et de sexe;
- La proportion d'adultes vivant seuls;
- Le plus haut diplôme ou certificat détenu (aucun/secondaire/DEP, collégial, universitaire);
- La proportion estimée d'adultes propriétaires;
- La langue maternelle.

Cette première étape a permis de connaître la proportion de personnes qui sont allées dans un tribunal au Québec au cours des cinq dernières années, en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin, ou proche qui accompagne pour chacune des trois grandes régions du Québec (RMR de Montréal, RMR de Québec et ailleurs au Québec). Pour chaque région, l'incidence finale retenue correspond à la moyenne des incidences pondérées des deux modes de collecte.

Une deuxième étape de pondération a ensuite été effectuée sur la base de l'ensemble des 1 542 répondants, sur ces mêmes critères auxquels s'est ajoutée la proportion de personnes qui sont allées dans un tribunal au Québec au cours des cinq dernières années, en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin, ou proche qui accompagne selon les trois grandes régions du Québec (à partir des résultats de l'étape 1), pour rétablir la proportion réelle de ce sous-groupe de répondants parmi les adultes du Québec.

Données de population utilisées : recensement de 2021 et collecte mixte (1 016 premiers répondants).

Méthode : une pondération multivariée à 10 itérations par la méthode itérative du quotient est réalisée pour assurer une représentation fidèle à toutes ces distributions.

## MARGES D'ERREUR

Les données ont été traitées à l'aide du progiciel spécialisé MACTAB. Les résultats pour chacune des questions sont présentés en fonction d'une bannière qui inclut les variables pertinentes à l'analyse des résultats.

Les marges d'erreur présentées à la page suivante sont calculées au niveau de confiance de 95 % et tiennent compte de l'effet de plan.

L'effet de plan apparaît lorsque les entrevues réalisées ne sont pas réparties proportionnellement à la population d'origine selon les variables de segmentation ou de pondération. L'effet de plan est le ratio entre la taille de l'échantillon et la taille d'un échantillon aléatoire simple de même marge d'erreur. C'est une statistique utile à l'estimation des marges d'erreur pour des sous-groupes de répondants. Par exemple, au tableau de la page suivante, la marge d'erreur est la même que pour un échantillon aléatoire simple de taille 872 ( $1\ 542 \div 1,768$ ).

## MARGE D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

	Répondants ayant été dans un tribunal au Québec en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin ou proche qui accompagne		
	Ensemble	Oui	Non
NOMBRE D'ENTREVUES	1542	541	1001
EFFET DE PLAN	1,768	1,738	1,399
PROPORTION :			
99 % ou 1 %	0,7 %	1,1 %	0,7 %
95 % ou 5 %	1,4 %	2,4 %	1,6 %
90 % ou 10 %	2,0 %	3,3 %	2,2 %
80 % ou 20 %	2,7 %	4,4 %	2,9 %
70 % ou 30 %	3,0 %	5,1 %	3,4 %
60 % ou 40 %	3,3 %	5,4 %	3,6 %
<b>50 % (MARGE MAXIMALE)</b>	<b>3,3 %</b>	<b>5,6 %</b>	<b>3,7 %</b>

## MARGE D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

	Ensemble	Région du Québec		
		RMR de Québec	RMR de Montréal	Ailleurs
NOMBRE D'ENTREVUES	1542	253	718	571
EFFET DE PLAN	1,768	2,338	1,757	1,577
PROPORTION :				
99 % ou 1 %	0,7 %	1,9 %	1,0 %	1,0 %
95 % ou 5 %	1,4 %	4,1 %	2,1 %	2,2 %
90 % ou 10 %	2,0 %	5,7 %	2,9 %	3,1 %
80 % ou 20 %	2,7 %	7,5 %	3,9 %	4,1 %
70 % ou 30 %	3,0 %	8,6 %	4,4 %	4,7 %
60 % ou 40 %	3,3 %	9,2 %	4,7 %	5,0 %
<b>50 % (MARGE MAXIMALE)</b>	3,3 %	9,4 %	4,8 %	5,2 %

# Annexe

## QUESTIONNAIRE





## Indice d'accès à la justice

### Étape 2 – Sondage web

---

/\*

## Légende

<b>*texte</b>	On utilise l'astérisque pour signaler un texte de question, un commentaire ou un choix de réponses non lu qui apparaît à l'intervieweur lors de l'entrevue.
<b>...</b>	Indique l'endroit où les choix de réponses sont à lire dans le texte de la question.
<b>/*texte*/</b>	Le texte entouré par « /*...*/ » est une note explicative qui n'apparaît pas à l'intervieweur lors de l'entrevue.
<b>NSP</b>	Choix de réponses : Ne sait pas
<b>NRP</b>	Choix de réponses : Ne répond pas (refus)
<b>NAP</b>	Choix de réponses : Non applicable (sans objet)
<b>-&gt;sortie</b>	Valide avec l'intervieweur que le répondant n'est pas admissible, termine l'entrevue et la classe comme « Inadmissible ».
<b>-&gt;fin</b>	Termine l'entrevue et la classe comme « Complétée »
<b>1=, 1=</b>	Lorsque tous les choix de réponses sont précédés de « 1= », il s'agit d'une question pouvant comporter plusieurs réponses (chaque choix est oui ou non).
<b>1=, 2=, ...</b>	Lorsque les choix de réponses sont précédés de « 1=..., 2=..., etc. », une seule réponse est possible à moins d'indications contraires (par exemple : « 3 mentions »).
<b>Q_Sical, Q_INcal</b>	Les questions commençant par « Q_SI... » ou par « Q_IN... » sont des questions filtres ou des directives techniques permettant de lire des informations de l'échantillon, de compléter automatiquement certaines questions, de faire un branchement complexe, etc. Une note explicative, placée avant la question filtre ou la directive technique, précise la fonction remplie par cette dernière.
<b>*/</b>	

---

### /\*Légende

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; **...** : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; **->** ou **->>** : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

---

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

**/\*Collecte mixte :** volet téléphonique auprès d'un échantillon RDD probabiliste aléatoire simple, volet web auprès du panel OR de SOM (recours à un panel de partenaire interdit)

**Objectif de chacun des volets :** 750 répondants adultes du Québec (QtxtConsent=1), dont au moins 250 ayant une expérience directe de la justice, c'est-à-dire confirmant être allés dans un tribunal au Québec en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin ou proche qui accompagne (expérience directe de la justice confirmée : Q\_23nF3f=1 OU Q\_23nF3e=1 OU Q\_23nF3g=1 OU Q\_23nF3h=1 ).

**Il est important lors du traitement d'avoir les résultats de la Q\_23rF1, de la série Q\_23nF3 et de Q\_Groupe pour les répondants admissibles, mais également pour l'ensemble de l'échantillon de départ.**

**Pour les deux volets, téléphonique et web, l'objectif est de compléter un total de 1500 répondants adultes du Québec avec des quotas souples de 1000 répondants n'ayant pas d'expérience directe de la justice (Q\_Groupe=2) et de 500 répondants ayant une expérience directe de la justice confirmée, avec une incidence d'environ 16 % (Q\_Groupe=1, qui exclut ceux dont l'expérience de la justice est uniquement à titre de professionnel).**

Consignes générales :

- Insister auprès des intervieweurs pour diminuer le nombre de « NSP/NRP » ou « Autre (sans précision) »
- Le précode 99 a volontairement été attribué au choix NSP/NRP dans l'ensemble du questionnaire.\*/

**/\*NOTE À SOM CONCERNANT LES PARENTHÈSES :** Pour le sondage web, placer les informations entre parenthèses dans des fenêtres contextuelles.\*/

---

#### /\*Légende

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

Q\_Bi

Bonjour.

Nous réalisons actuellement un sondage sur l'accès à la justice. Le sondage est réalisé par une équipe de chercheurs et le ministère de la Justice dans le but de sonder vos attentes et vos expériences avec le système de justice. Le questionnaire prend environ 20 minutes.

->>TXTCONS

Q\_MP

\*Mot de passe\* \_\_\_\_\_

Q\_TxtCons

((S Formule de consentement)) :

Le projet est dirigé par Pierre Noreau, professeur à la Faculté de droit de l'Université de Montréal et il est fait en partenariat avec le ministère de la Justice.

Le sondage porte sur vos attentes et vos expériences avec la justice.

Il comprend des questions sur votre conception et connaissance du droit, votre confiance à l'égard de la justice, vos attentes et vos expériences avec des problèmes de nature juridique. Si vous avez connu des problèmes qui vous ont mené devant les tribunaux, certaines questions viseront à documenter votre expérience et votre satisfaction. Le sondage se termine par une série de questions visant à mieux vous connaître.

Votre participation consiste à répondre à ces questions. Aucune information permettant de vous identifier n'est demandée ni collectée. Toute l'information que vous partagerez demeurera confidentielle.

Le questionnaire est ((G d'environ 20 minutes)).

Vos réponses seront analysées avec celles de 1 499 autres répondants dans le but de construire un indice d'accès à la justice qui serait mesuré environ tous les quatre ans. Les données seront transmises uniquement aux chercheurs de l'Université de Montréal et à l'équipe du ministère de la Justice responsable des sondages.

Il n'y a pas de risque particulier à participer à l'étude.

Il n'y a pas non plus d'avantage particulier, outre le fait d'avancer les connaissances sur les représentations des citoyens de notre système de justice et participer à améliorer l'accès à la justice.

Votre participation est volontaire et vous pouvez refuser de répondre à une ou plusieurs questions, sans avoir besoin de donner d'explication. Le refus de participer n'entraînera aucune conséquence.

Comme il sera impossible d'identifier les répondants, une fois le sondage rempli, notez qu'il ne sera pas possible de modifier vos réponses.

---

#### /\*Légende

\**texte*\* : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /\**texte*\*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

Vous pouvez en tout temps cesser de participer.

Si vous avez des questions sur la recherche avant de participer, vous pouvez contacter les chercheurs ([chloe.leclerc@umontreal.ca](mailto:chloe.leclerc@umontreal.ca)).

La recherche a été approuvée par le Comité d'éthique de la recherche - Société et culture de l'Université de Montréal que vous pouvez joindre par courriel ([cersc@umontreal.ca](mailto:cersc@umontreal.ca)) ou par téléphone (514 343-6111 poste 28181).

Le site vers lequel vous êtes dirigé pour participer au sondage est entièrement sécurisé et les informations recueillies seront conservées dans un serveur situé en sol canadien.

Ce site utilise des fichiers témoins afin que votre adresse IP ne puisse être utilisée qu'une seule fois.

Seuls les employés de SOM dont la fonction nécessite l'accès aux résultats pourront accéder à vos réponses en ligne et les traiteront uniquement aux fins visées par ce sondage. Les employés veilleront à supprimer toutes les données hébergées dans l'application en ligne une fois le traitement des réponses terminé au plus tard un an après leur transmission.

Acceptez-vous de participer à ce sondage?

1=Oui  
2=Non->OUT

Q\_23rF1 Au cours des **((G 5 dernières années))**, êtes-vous allé dans un **((G tribunal au Québec))** en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin, ou proche qui accompagne?

1=Oui  
2=Non->23nF4i  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre->23nF4i

**/\*BASE Q\_23nF3f à Q\_23nF3h : Répondants ayant une expérience directe à confirmer (Q\_23rF1=1).\*/**

Q\_23nF3f Concernant votre expérience au tribunal, était-ce à titre de...

Victime d'une infraction criminelle?

\*format matriciel  
\*pasdelegende

1=Oui  
2=Non  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

Q\_23nF3e ((T Personne directement impliquée; qui poursuit, qui se défend ou qui est accusée devant le tribunal, autre que victime))?

---

#### /\*Légende

\**texte*\* : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\**texte*\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

\*format matriciel

Q\_23nF3h Proche qui accompagne?

\*format matriciel

Q\_23nF3g Au cours des ((G 5 dernières années)), êtes-vous allé dans un ((G tribunal au Québec)) à titre de témoin ou de témoin expert?

1=Oui, à titre de témoin de l'affaire  
2=Oui, à titre de témoin expert  
3=Non  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

**/\*Créer une (ou plusieurs) variable(s) d'affichage qui va(vont) être utilisée(s) à la Q\_F1TxT (plusieurs affichages peuvent être requis pour une même personne)**

Q\_Aff23nF3 :

Si Q\_23nF3f=1 afficher « victime d'une infraction criminelle »

Si Q\_23nF3e=1 afficher « personne directement impliquée »

Si Q\_23nF3g=1 afficher « témoin »

Si Q\_23nF3hg=1 afficher « proche qui accompagne »\*/

Q\_incalAFF23 lorsque (q#23nF3f=1 et q#23nF3e#1 et q#23NF3g#1 et q#23nF3h#1) alors q#AFF23=1 et  
lorsque (q#23nF3f#1 et q#23nF3e=1 et q#23NF3g#1 et q#23nF3h#1) alors q#AFF23=2 et  
lorsque (q#23NF3f#1 et q#23nF3e#1 et q#23NF3g=1 et q#23nF3h#1) alors q#AFF23=3 et  
lorsque (q#23NF3f#1 et q#23nF3e#1 et q#23NF3g#1 et q#23nF3h=1) alors q#AFF23=4 et  
lorsque (q#23NF3f=1 et q#23nF3e=1 et q#23NF3g#1 et q#23nF3h#1) alors q#AFF23=5 et  
lorsque (q#23NF3f=1 et q#23nF3e#1 et q#23NF3g=1 et q#23nF3h#1) alors q#AFF23=6 et  
lorsque (q#23NF3f=1 et q#23nF3e#1 et q#23NF3g#1 et q#23nF3h=1) alors q#AFF23=7 et  
lorsque (q#23NF3f#1 et q#23nF3e=1 et q#23NF3g=1 et q#23nF3h#1) alors q#AFF23=8 et  
lorsque (q#23NF3f#1 et q#23nF3e=1 et q#23NF3g#1 et q#23nF3h=1) alors q#AFF23=9 et  
lorsque (q#23NF3f#1 et q#23nF3e#1 et q#23NF3g=1 et q#23nF3h=1) alors q#AFF23=10 et  
lorsque (q#23NF3f=1 et q#23nF3e=1 et q#23NF3g=1 et q#23nF3h#1) alors q#AFF23=11 et  
lorsque (q#23NF3f=1 et q#23nF3e=1 et q#23NF3g#1 et q#23nF3h=1) alors q#AFF23=12 et  
lorsque (q#23NF3f=1 et q#23nF3e#1 et q#23NF3g=1 et q#23nF3h=1) alors q#AFF23=13 et

---

**/\*Légende**

\**texte*\* : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /\**texte*\*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

lorsque (q#23NF3f#1 et q#23nF3e=1 et q#23NF3g=1 et q#23nF3h=1) alors  
q#AFF23=14 et  
lorsque (q#23NF3f=1 et q#23nF3e=1 et q#23NF3g=1 et q#23nF3h=1) alors  
q#AFF23=15

->>23nF4i

Q\_AFF23 \*pour affichage à F1TXT\*

1=victime d'une infraction criminelle

2=personne directement impliquée

3=témoin

4=proche qui accompagne

5=victime d'une infraction criminelle ou de personne directement impliquée

6=victime d'une infraction criminelle ou de témoin

7=victime d'une infraction criminelle ou de proche qui accompagne

8=personne directement impliquée ou de témoin

9=personne directement impliquée ou de proche qui accompagne

10=témoin ou de proche qui accompagne

11=victime d'une infraction criminelle, de personne directement impliquée ou de témoin

12=victime d'une infraction criminelle, de personne directement impliquée ou de proche qui  
accompagne

13=victime d'une infraction criminelle, de témoin ou de proche qui accompagne

14=personne directement impliquée, de témoin ou de proche qui accompagne

15=victime d'une infraction criminelle, de personne directement impliquée, de témoin ou de  
proche qui accompagne

**/\*BASE Q\_23nF4i et Q\_23nF4j : Tous les répondants\*/**

Q\_23nF4i Au cours des **((G 5 dernières années))**, êtes-vous allé dans un **((G tribunal au Québec))** à titre de **((G professionnel))**, c'est-à-dire en tant qu'avocat, notaire, expert témoignant au tribunal, professionnel travaillant au tribunal ou intervenant-accompagnateur?

1=Oui

2=Non

99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

Q\_23nF4j Au cours des **((G 5 dernières années))**, êtes-vous allé dans un **((G tribunal au Québec))** à **((G tout autre titre))**, par exemple à titre de membre de jury ou observateur?

90=Oui, veuillez préciser ci-dessous <précisez>

2=Non

99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

**/\*BASE Q\_23nF4k : Répondants ayant une expérience directe, excluant ceux dont l'expérience de justice est uniquement à titre d'experts**

---

#### /\*Légende

\**texte*\* : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*i\*texte\*** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

- Si Q\_23nF3f=2,99 ET Q\_23nF3e=2,99 ET Q\_23nF3g=3,99 ET Q\_23nF3h=2,99 : corriger Q\_23rF1=1 (pas d'expérience directe de la justice)->InRmpQuot
- Si Q\_23nF3f=2,99 ET Q\_23nF3e=2,99 ET Q\_23nF3g=2 ET Q\_23nF3h=2,99 : Expérience de la justice, uniquement à titre de professionnel->InRmpQuot
- Les autres ont une expérience directe de la justice confirmée (Si Q\_23nF3f=1 OU Q\_23nF3e=1 OU Q\_23nF3g=1 OU Q\_23nF3h=1 revient à Groupe=1). Ils continuent à Q\_23nF4k.\*!

Q\_incalF4k1                    q#23rF1=q#23rF1 et  
lorsque (q#23nf3f=2,99 et q#23nf3e=2,99 et q#23nf3g=2,3,99 et q#23nf3h=2,99) alors  
q#23rF1=2

**/\*BASE Q\_GROUPE : Tous les répondants\*/**

**/\*Si pas groupe 1 : il s'agit de répondants du groupe 2\*/**

**/\*Q\_GROUPE**                    Quotas remplis par la question Q\_23rF1 et série Q\_23nF3

1=Répondants ayant été dans un tribunal au Québec en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin, ou proche qui accompagne /\*500 ou plus\*/

2=Répondants n'ayant PAS été dans un tribunal au Québec en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin, proche qui accompagne, OU ayant été dans un tribunal au Québec en tant que professionnel ou à tout autre titre /\*1000 ou moins\*/

\*/

Q\_InRmpQuot                    lorsque q#23rF1=1 alors q#GROUPE=1 et  
lorsque q#23rF1=2,99 alors q#GROUPE=2

->>calQuot

Q\_GROUPE                    \*Quotas\*

1=Répondants ayant été dans un tribunal au Québec en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin, ou proche qui accompagne /\*500 ou plus\*/

2=Répondants n'ayant PAS été dans un tribunal au Québec en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin, proche qui accompagne, OU ayant été dans un tribunal au Québec en tant que professionnel ou à tout autre titre /\*1000 ou moins\*/

Q\_sicalQuot                    Si quota1 atteint->sortie  
->>23rA3

**/\*Rappel répondants admissibles : 1 500 répondants adultes du Québec (QtxtConsent=1), dont au moins 500 sont Q\_Groupe=1 (Q#23nF3f=1 OU Q\_23#F3e=1 OU Q\_23#F3g=1 OU Q\_23#F3h=1). Il est important, lors du traitement, d'avoir les résultats de la Q\_23rF1 pour les répondants admissibles, mais également pour l'ensemble de l'échantillon de départ\*/**

**/\*BASE Q\_23rA3 à Q\_D3 : Tous les répondants admissibles\*/**

**/\*SECTION A. Conscience du droit (Variable 1). Base : tous les répondants admissibles\*/**

**/\*Légende**

\**texte*\* : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /\**texte*\*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

Q\_23rA3 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « ((e1))très petite((e1)) » et 10 « ((e1))très grande((e1)) », ((G **quelle place « ((e1))(S le droit)((e1)) » prend-il dans votre vie quotidienne**))?

\*format linéaire

1=1; Très petite  
2=2 3=3 4=4 5=5 6=6 7=7 8=8 9=9  
10=10; Très grande  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

**/\*SECTION B. Confiance à l'égard de la justice (Variable 2). Base : tous les répondants admissibles\*/**

Q\_B1 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « ((e1))très faible((e1)) » et 10 « ((e1))très élevé((e1)) », ((G **quel est votre niveau de confiance à l'égard du système de justice**))?

\*format linéaire

1=1; Très faible  
2=2 3=3 4=4 5=5 6=6 7=7 8=8 9=9  
10=10; Très élevé  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

Q\_23rB4a Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très faible » et 10 « très élevé », si vous aviez à vous rendre devant un tribunal pour une affaire personnelle :

\*format matriciel

Quel serait votre niveau de confiance quant à la capacité du tribunal à prendre la décision ((G **la plus juste possible en regard des faits**))?

1=1; Très faible  
2=2 3=3 4=4 5=5 6=6 7=7 8=8 9=9  
10=10; Très élevé  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

Q\_23rD2a Quel serait votre niveau de confiance quant à la capacité du tribunal à rendre une décision ((G **dans un délai raisonnable**))?

\*format matriciel

Q\_23rD2b Quel serait votre niveau de confiance quant à la capacité du tribunal à rendre une décision ((G **qui réglerait le problème**))?

\*format matriciel

**/\*SECTION C. Connaissance du droit (Variable 3). Base : tous les répondants admissibles\*/**

Q\_23rC1 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « ((e1))très faible((e1)) » et 10 « ((e1))très élevé((e1)) », ((G **comment évaluez-vous votre niveau de connaissances en matière ((S de droit et de justice))**))?

\*format linéaire

**/\*Légende**

\**texte*\* : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /\**texte*\*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

1=1; Très faible  
2=2 3=3 4=4 5=5 6=6 7=7 8=8 9=9  
10=10; Très élevé  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

Q\_23nC4a Si vous étiez engagé dans un conflit en matière de séparation ou de divorce et que vous souhaitiez le régler sans aller devant un juge :

Vous sentiriez-vous très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal informé pour vous engager dans un processus de médiation?

4=Très bien informé  
3=Plutôt bien informé  
2=Plutôt mal informé  
1=Très mal informé  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

Q\_23nC4b Si vous étiez engagé dans un conflit avec un voisin, et que vous souhaitiez le régler sans aller devant un juge :

Vous sentiriez-vous très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal informé pour vous engager dans un processus de médiation?

4=Très bien informé  
3=Plutôt bien informé  
2=Plutôt mal informé  
1=Très mal informé  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

#### **/\*SECTION D. Accessibilité (Variable 4). Base : tous les répondants admissibles\*/**

Q\_D1 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « ((e1))pas accessibles((e1)) » et 10 « ((e1))très accessibles((e1)) », ((G à quel point les informations juridiques dont vous pourriez avoir besoin en cas de problème juridique vous semblent-elles accessibles?))

\*format linéaire

1=1; Pas accessibles  
2=2 3=3 4=4 5=5 6=6 7=7 8=8 9=9  
10=10; Très accessibles  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

Q\_D3 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « ((e1))pas accessibles((e1)) » et 10 « ((e1))très accessibles((e1)) », ((G à quel point les services d'un professionnel du droit vous semblent-ils accessibles en cas de problème juridique?))

\*format linéaire

1=1; Pas accessibles  
2=2 3=3 4=4 5=5 6=6 7=7 8=8 9=9

#### **/\*Légende**

\**texte*\* : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /\**texte*\*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

10=10; Très accessibles  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

**/\*BASE sections F, G : Ceux avec une expérience directe de la justice confirmée au cours de 5 dernières années (Si Q\_23nF3f=1 OU Q\_23nF3e=1 OU Q\_23nF3g=1 OU Q\_23nF3h=1 revient à Groupe=1)**

**Les autres répondants (Groupe=2), incluant ceux qui ont une expérience de la justice, uniquement à titre de professionnel, vont à la section M (Q\_CP)\*/**

Q\_sicalF  
->>CP

Si q#GROUPE=1->F1TxT

**/\*SECTION F. Expérience judiciaire (variable 6). Base : ceux avec une expérience directe de la justice confirmée au cours de 5 dernières années (Groupe=1)\*/**

Q\_F1TxT                      Précédemment, vous avez mentionné être allé dans un tribunal au Québec au cours des 5 dernières années, en tant que <AFF23>. Si vous y êtes allés plus d'une fois, répondez pour toutes les situations vous ayant amené au tribunal.

2=Continuer

Q\_23nF1c                      Était-ce relativement à...

Un litige à la Division des petites créances?

\*format matriciel  
\*pasdelegende

1=Oui

2=Non

99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

Q\_23nF1d                      Une contestation de ((T contravention; p. ex. : infractions relatives au *Code de la sécurité routière* ou au stationnement d'un véhicule))?

\*format matriciel

Q\_23nF1e                      Une question en ((T matière familiale; p. ex. : un divorce ou une séparation, la garde d'un enfant, la pension alimentaire pour enfants, un problème d'héritage))?

\*format matriciel

Q\_23nF1g                      Un conflit qui concernait le ((T travail; p. ex. : un différend concernant la santé et la sécurité au travail, une réclamation d'assurance, une indemnisation, les relations de travail, les normes du travail, ou le Code du travail))?

\*format matriciel

Q\_23nF1h                      Une affaire ((T criminelle; p. ex. : vol, agression, vandalisme))?

---

**/\*Légende**

\**texte*\* : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /\**texte*\*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

\*format matriciel

Q\_23nF1f Était-ce relativement à un problème qui concernait le bail d'un logement ou des questions liées à la copropriété?

\*Pour rappel, vous nous avez dit être allé dans un tribunal en tant que <AFF23>\*

1=Oui, comme locataire d'un logement  
2=Oui, comme propriétaire d'un logement que je mets en location  
3=Oui, comme propriétaire ou copropriétaire d'un condo  
4=Non  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

Q\_23nF1i Était-ce pour une autre raison?

90=Oui, veuillez préciser ci-dessous<précisez>  
2=Non  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

Q\_sicalF1j12T Si (q#23nF1c=1 OU q#23nF1d=1 OU q#23nF1e=1, OU q#23nF1f=1,2,3 OU q#23nF1g=1 ou q#23nF1h=1 OU q#23nF1i=90)->comptNB1

->>F2

**/\* BASE Q\_23nF1j : Si plusieurs réponses=1, de Q\_23nF1c à Q\_23nF1i, adapter l'affichage des choix de réponse en fonction des réponses aux questions de Q\_23nF1c à Q\_23nF1i.\*/**

Q\_incomptNB1 q#NB1=0 et  
q#NB2=0 et  
q#NB3=0 et  
q#NB4=0 et  
q#NB5=0 et  
q#NB6=0 et  
q#NB7=0

Q\_incomptNB2 lorsque q#23nF1c=1 alors q#NB1=1 et  
lorsque q#23nF1d=1 alors q#NB2=1 et  
lorsque q#23nF1e=1 alors q#NB3=1 et  
lorsque q#23nF1f=1,2,3 alors q#NB4=1 et  
lorsque q#23nF1g=1 alors q#NB5=1 et  
lorsque q#23nF1h=1 alors q#NB6=1 et  
lorsque q#23nF1i=90 alors q#NB7=1

Q\_inSUMNB q#NBtot=q#NB1+q#NB2+q#NB3+q#NB4+q#NB5+q#NB6+q#NB7  
->>cal23Np1

Q\_NB1 \*Pour compteur O/N\* \_  
Q\_NB2 \*Pour compteur O/N\* \_  
Q\_NB3 \*Pour compteur O/N\* \_  
Q\_NB4 \*Pour compteur O/N\* \_  
Q\_NB5 \*Pour compteur O/N\* \_  
Q\_NB6 \*Pour compteur O/N\* \_  
Q\_NB7 \*Pour compteur O/N\* \_

---

#### /\*Légende

\**texte*\* : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /\**texte*\*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

Q_NBtot	*Nombre de réponses positives à 23nF1c-23nF1i*
-	
Q_sical23Np1 ->>cal23nF1	si q#NBtot>1->calAFF1j
Q_incal23nF1	lorsque q#23nF1c=1 alors q#23nF1j=1 et lorsque q#23nF1d=1 alors q#23nF1j=2 et lorsque q#23nF1e=1 alors q#23nF1j=3 et lorsque q#23nF1f=1,2,3 alors q#23nF1j=4 et lorsque q#23nF1g=1 alors q#23nF1j=5 et lorsque q#23nF1h=1 alors q#23nF1j=6 et lorsque q#23nF1i=90 alors q#23nF1j=7
->>calFJT	
Q_incalAFF1j	lorsque q#23nF1c≠1 alors nepaslire q#23nF1j=1 et lorsque q#23nF1d≠1 alors nepaslire q#23nF1j=2 et lorsque q#23nF1e≠1 alors nepaslire q#23nF1j=3 et lorsque q#23nF1f≠1,2,3 alors nepaslire q#23nF1j=4 et lorsque q#23nF1g≠1 alors nepaslire q#23nF1j=5 et lorsque q#23nF1h≠1 alors nepaslire q#23nF1j=6 et lorsque q#23nF1i≠90 alors nepaslire q#23nF1j=7
Q_23nF1j	Vous avez mentionné être allé au tribunal pour plusieurs raisons. Laquelle est la plus importante pour vous?
	1=J'y étais dans le cadre d'un litige à la Division des petites créances /*Afficher ce choix si Q#23nF1c=1. Expérience en matière civile ou administrative */ 2=J'y étais dans le cadre d'une contestation de contravention /*Afficher ce choix siQ#23nF1d=1. Expérience en matière pénale */ 3=J'y étais pour une cause en matière familiale /*Afficher ce choix siQ#23nF1e=1. Expérience en matière civile ou administrative */ 4=J'y étais relativement à un problème qui concernait le bail d'un logement ou des questions liées à la copropriété /*Afficher ce choix siQ#23nF1f=1,2,3. Expérience en matière civile ou administrative */ 5=J'y étais dans le cadre d'un conflit qui concernait le travail /*Afficher ce choix siQ#23nF1g=1. Expérience en matière civile ou administrative */ 6=J'y étais pour une affaire criminelle /*Afficher ce choix siQ#23nF1h=1. Expérience en matière criminelle */ 7=J'étais au tribunal pour une autre raison /*Afficher ce choix siQ#23nF1i=1. Expérience en matière civile ou administrative */
<b>/*Note :</b>	<b>Créer une variable non posée permettant de clairement voir dans les fréquences la seule expérience ou l'expérience la plus importante retenue (basée sur 23nF1j + ceux qui ont un seul « Oui » à la série 23nF1c à 23nF1i)*/</b>
Q_incalFJT	lorsque q#23nF1j=1 alors q#AFF23nF1j=1 et lorsque q#23nF1j=2 alors q#AFF23nF1j=2 et lorsque q#23nF1j=3 alors q#AFF23nF1j=3 et

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

lorsque q#23nF1j=4 alors q#AFF23nF1j=4 et  
lorsque q#23nF1j=5 alors q#AFF23nF1j=5 et  
lorsque q#23nF1j=6 alors q#AFF23nF1j=6 et  
lorsque q#23nF1j=7 alors q#AFF23nF1j=7

->>TXT23nF1j2

Q\_AFF23nF1j           \*Pour affichage\*  
1=J'y étais dans le cadre d'un litige à la Division des petites créances. /\* Exp. en matière civile ou administrative \*/  
2=J'y étais dans le cadre d'une contestation de contravention /\* Exp. en matière pénale \*/  
3=J'y étais pour une cause en matière familiale /\* Exp. en matière civile ou administrative \*/  
4=J'y étais relativement à un problème qui concernait le bail d'un logement ou des questions liées à la copropriété /\*  
Exp. en matière civile ou administrative \*/  
5=J'y étais dans le cadre d'un conflit qui concernait le travail /\* Exp. en matière civile ou administrative \*/  
6=J'y étais pour une affaire criminelle /\* Exp. en matière criminelle \*/  
7=J'étais au tribunal pour une autre raison /\* Exp. en matière civile ou administrative \*/

**/\* BASE Q\_23nF1j2 : Si un seul Oui à la série Q\_23nF1c à Q\_23nF1i, adapter l'affichage des choix de réponse en fonction des réponses aux questions Q\_23nF1c à Q\_F1i.\*/**

Q\_txt23nF1j2           Vous avez mentionné être allé au tribunal pour la raison suivante :  
<AFF23nF1j>.

Pour les prochaines questions, nous vous demandons de garder en tête cette raison.

2=Continuer

**/\*BASE Q\_23nF1k : Tous les répondants ayant au moins une expérience en matière civile et administrative (Q\_23nF1c=1 OU Q\_23nF1e=1 OU Q\_23nF1f=1 OU Q\_23nF1g=1 OU Q\_23nF1i=1) tandis que ceux qui ont uniquement une expérience en matière pénale ou criminelle vont à incalf1L \*/**

Q\_sical23nF1k           si q#aff23nF1j=1,3,4,5,7->23nF1k

->>calF1L

Q\_23nF1k           Qui était l'autre partie? (Au besoin : <AFF23nF1j>)

1=Un particulier  
2=Une entreprise, une compagnie ou un organisme à but non lucratif  
3=Un ministère ou tout autre organisme public (p. ex. : société d'état, hôpital, école, municipalité).  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

**/\* RÔLE DU RÉPONDANT ayant une expérience directe dans la cause (base : tous les répondants ayant au moins une expérience en matière civile ou administrative, pénale ou criminelle (Q#23nF1jT=1,2,3,4,5,6,7 OU q#23nF1c à i=1))\*/**

---

#### **/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

**/\*Q\_23nF1l**            **Personnalisation des choix de réponse selon le type d'expérience retenue (seule expérience ou expérience la plus importante) :**

- **Afficher les choix de réponse 11 et 21 si la seule expérience ou l'expérience la plus importante est une expérience en matière civile ou administrative Q#23nF1jT=1,3,4,5,7**
- **Afficher les choix de réponse 12 et 22 si la seule expérience ou l'expérience la plus importante est une expérience en matière criminelle Q#23nF1T=6**
  - **Afficher les choix de réponse 13 si la seule expérience ou l'expérience la plus importante est une expérience en matière pénale Q#23nF1jT=2\***

Q\_incalF1L            lorsque q#23nF1j=1,3,4,5,7 alors nepaslire q#23nF1l=12 et  
lorsque q#23nF1j=1,3,4,5,7 alors nepaslire q#23nF1l=22 et  
lorsque q#23nF1j=1,3,4,5,7 alors nepaslire q#23nF1l=13 et  
lorsque q#23nF1j=6 alors nepaslire q#23nF1l=11 et  
lorsque q#23nF1j=6 alors nepaslire q#23nF1l=21 et  
lorsque q#23nF1j=6 alors nepaslire q#23nF1l=13 et  
lorsque q#23nF1j=2 alors nepaslire q#23nF1l=11 et  
lorsque q#23nF1j=2 alors nepaslire q#23nF1l=21 et  
lorsque q#23nF1j=2 alors nepaslire q#23nF1l=12 et  
lorsque q#23nF1j=2 alors nepaslire q#23nF1l=22

Q\_23nF1l            Quel était votre rôle?

*/\*Expérience en matière civile ou administrative\*/*

11=J'étais le demandeur, c'est-à-dire que j'ai entrepris le recours en justice  
21=J'étais le défendeur, c'est-à-dire que je me défendais dans le recours en justice

*/\*Expérience en matière criminelle\*/*

12=J'ai été victime d'une infraction criminelle  
22=J'ai été accusé d'une infraction criminelle

*/\*Expérience en matière pénale\*/*

13=Je contestais une contravention

*/\*Choix de réponse pour les trois type d'expérience\*/*

3=J'étais témoin et je connaissais une personne concernée par la cause  
4=J'étais témoin et je ne connaissais aucune des personnes concernées par la cause  
5=J'ai accompagné une personne concernée par la cause  
90=Autre, veuillez préciser ci-dessous <précisez>  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

**/\*BASE F2.**            **Ceux avec une expérience directe de la justice confirmée au cours de 5 dernières années (Si Q\_23nF3f=1 OU Q\_23nF3e=1 OU Q\_23nF3g=1 OU Q\_23nF3h=1 revient à Groupe=1) \*/**

---

**/\*Légende**

*\*texte\** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; */\*texte\*/* : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

*/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/*

Q\_F2 Sur une note de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout » et 10 « tout à fait », vous ou vos proches ((G **avez-vous eu l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées**)) concernant ce problème?

\*À titre de rappel, vous nous avez mentionné être allé au tribunal pour la raison suivante : <AFF23nF1j>\*

\*format linéaire

1=1; Pas du tout  
2=2 3=3 4=4 5=5 6=6 7=7 8=8 9=9  
10=10; Tout à fait  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

**/\*Rappel BASE 23rF7 à F8d. Ceux avec une expérience directe de la justice confirmée au cours de 5 dernières années (Si Q\_23nF3f=1 OU Q\_23nF3e=1 OU Q\_23nF3g=1 OU Q\_23nF3h=1 revient à Groupe=1)\*/**

Q\_23rF7 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « ((e1))très négative((e1)) » et 10 « ((e1))très positive((e1)) », ((G **globalement, comment évaluez-vous votre satisfaction à l'égard du processus de justice?**))

\*format linéaire

1=1; Très négative  
2=2 3=3 4=4 5=5 6=6 7=7 8=8 9=9  
10=10; Très positive  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

**/\*Note Rotation des questions F8a à F8d\*/**

Q\_IncalF8a

rotation=q#F8a, q#F8b, q#F8c, q#F8d (après=q#23rF6)

Q\_F8a

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes « ((e1))pas satisfait((e1)) » et 10, que vous êtes « ((e1))très satisfait((e1)) », ((G **comment évaluez-vous...?**))

\*format matriciel

L'accueil du personnel de la cour

1=1; Pas satisfait  
2=2  
3=3  
4=4  
5=5  
6=6  
7=7  
8=8  
9=9  
10=10; Très satisfait  
97=\*Cela ne s'applique pas à ma situation  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

---

**/\*Légende**

\**texte*\* : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*i\*texte\*** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

Q_F8b *format matriciel	L'attitude du juge
Q_F8c *format matriciel	Le caractère équitable du processus
Q_F8d *format matriciel	Le déroulement de l'audience
Q_23rF6 *rotation	<p>Quel énoncé correspond le plus à l'évolution du dossier?</p> <p>1=Un juge a tranché et rendu une décision  2=Une entente est survenue  3=Une des parties a abandonné  4=Aucune décision n'a été prise  8=*(F #53555C Je ne connais pas l'issue du dossier)  99=*Je préfère ne pas répondre</p>

**/\*Rappel BASE 23nF6b : Ceux avec une expérience directe de la justice confirmée au cours de 5 dernières années (Si Q\_23nF3f=1 OU Q\_23nF3e=1 OU Q\_23nF3g=1 OU Q\_23nF3h=1 revient à Groupe=1)\*/**

Q_23nF6b	<p>Avant de vous présenter au tribunal ou durant les procédures judiciaires, avez-vous recherché une entente hors cour avec l'autre partie?</p> <p>1=Oui  2=Non-&gt;cal23nF6d  99=*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre-&gt;cal23nF6d</p>
----------	--

**/\*BASE Q\_23nF6c : ceux qui ont recherché une entente hors cour (Q\_23nF6b=1)\*/**

Q_23nF6c *format linéaire	<p>Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas satisfait » et 10 « très satisfait », à quel point diriez-vous que vous êtes satisfait de cette entente?</p> <p>1=1; Pas satisfait  2=2  3=3  4=4  5=5  6=6  7=7  8=8  9=9  10=10; Très satisfait  99=*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre</p>
------------------------------	--

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

**/\*BASE Q\_23nF6d : Personnes directement impliquées, excluant les personnes directement impliquées dans les procédures criminelles ou pénales (23nF1j=1,3,4,5,7) différent de 2,6 LA PRINCIPALE\*/**

Q\_sical23nF6d  
->>23nF2a

si (q#23nF1j=1,3,4,5,7)->23nF6d

Q\_23nF6d

Avant de vous présenter devant le tribunal ou durant les procédures judiciaires, avez-vous fait appel à un médiateur, soit une personne neutre?

1=Oui

2=Non->23nF2a

99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre->23nF2a

**/\*BASE Q23nF6e : ceux qui ont fait appel à un médiateur (Q\_23nF6d=1)\*/**

Q\_23nF6e

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas satisfait » et 10 « très satisfait », à quel point diriez-vous que vous en êtes satisfait (du médiateur)?

\*format linéaire

1=1; Pas satisfait

2=2

3=3

4=4

5=5

6=6

7=7

8=8

9=9

10=10; Très satisfait

99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

**/\* BASE Q\_23nF2a : Expérience directe de justice (Groupe=1) \*/**

Q\_23nF2a

((G **Devant le juge**)), est-ce que vous étiez représenté par un avocat?

1=Oui, durant toutes les procédures

2=Oui, durant une partie des procédures

3=Non

97=\*Ne s'applique pas à ma situation

99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

**/\*BASE Q23nF2b : ceux qui ont été représentés par un avocat (Q\_23nF2a=1,2) \*/**

Q\_sicalF2b  
->>calF2e

si q#23nF2a=1,2->23nF2b

Q\_23nF2b

Avez-vous payé les services de l'avocat ((G **entièrement**)) de votre poche?

1=Oui->calF2e

2=Non

---

**/\*Légende**

\**texte*\* : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /\**texte*\*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

97=\*Ne s'applique pas à ma situation  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

**/\*BASE Q23nF2c : ceux qui n'ont pas payé entièrement de leur poche les services de l'avocat (Q\_23nF2b=2,97,99)\*/**

Q\_23nF2c            Comment avez-vous payé les services de l'avocat?

1=Un proche m'a aidé à les payer  
2=J'ai bénéficié de l'aide juridique  
3=Un avocat m'a offert gratuitement ses services (*pro bono*)  
97=\*Ne s'applique pas à ma situation  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

**/\*BASE Q23nF2d : ceux qui ont bénéficié de l'aide juridique (Q\_23nF2c=2)\*/**

Q\_sicalF2d            si q#23nF2c=2->23nF2d  
->>calF2e

Q\_23nF2d            Où travaillait votre avocat?

1=Au bureau d'aide juridique  
2=Dans un bureau privé qui accepte des dossiers d'aide juridique  
3=\*Je ne sais pas où il travaillait  
97=\*Ne s'applique pas à ma situation  
99=\*Je préfère ne pas répondre

**/\*BASE Q23nF2e : ceux n'ayant pas eu de représentation juridique par un avocat ou ayant eu une représentation partielle (Q\_23nF2a=2,3)\*/**

Q\_sicalF2e            si q#23nF2a=2,3->23nF2e  
->>F2f

Q\_23nF2e            Vous nous avez dit précédemment ne pas avoir été représenté par un avocat (ou seulement partiellement) durant toutes les procédures). Donc, parmi les raisons suivantes, laquelle justifie votre décision de vous représenter seul à la cour?

\*Rotation

1=Je n'avais pas les moyens de payer les services d'un avocat  
2=Je voulais garder le contrôle de la situation  
3=La cause ne valait pas la peine de requérir les services d'un avocat  
4=L'avocat ne répondait pas adéquatement à mes besoins  
5=Je ne voulais pas créer plus de chicane  
90=\*((F #53555C Autre, veuillez préciser ci-dessous <précisez>))  
97=\*Ne s'applique pas à ma situation  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

**/\* BASE F2f et 23rTXTF9 : Ceux avec une expérience directe de la justice confirmée au cours de 5 dernières années (Si Q\_23nF3f=1 OU Q\_23nF3e=1 OU Q\_23nF3g=1 OU Q\_23nF3h=1 revient à Groupe=1) \*/**

---

**/\*Légende**

\**texte*\* : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /\**texte*\*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

Q\_F2f Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas satisfait » et 10 « très satisfait », à quel point pensez-vous que vous avez pu faire valoir vos droits devant le juge?

\*format linéaire

1=1; Pas satisfait  
2=2  
3=3  
4=4  
5=5  
6=6  
7=7  
8=8  
9=9  
10=10; Très satisfait  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

### **/\*Série 23rF9 : Base tout le Groupe 1\*/**

Q\_23rF9a Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout » et 10 « beaucoup », à quel point les énoncés suivants correspondent-ils à votre expérience du tribunal?

\*format matriciel

Vous vous êtes senti écouté

1=1; Pas du tout  
2=2  
3=3  
4=4  
5=5  
6=6  
7=7  
8=8  
9=9  
10=10; Beaucoup  
97=\*Cela ne s'applique pas à ma situation  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

Q\_23rF9b Le problème s'est réglé dans un délai raisonnable

\*format matriciel

Q\_23rF9c Les procédures étaient impartiales

\*format matriciel

Q\_23rF9d Vous avez été traité avec respect et courtoisie

\*format matriciel

Q\_23rF9e On vous a informé adéquatement des procédures

---

#### **/\*Légende**

\**texte*\* : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*i***texte***\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

\*format matriciel

**/\*BASE F10. Ceux qui ont une expérience directe et dont l'énoncé correspondant le plus à l'évolution du dossier est « Un juge a tranché et rendu une décision », « Une entente est survenue » ou « Une des parties a abandonné » (Q\_23rF6=1,2,3)\*/**

Q\_sicalF10  
->>cal23nF6a  
Q\_F10

si Q#23rF6=1,2,3->F10

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « ((e1))pas satisfaisante((e1)) » et 10 « ((e1))très satisfaisante((e1)) », ((G globalement, considérez-vous que cette cause a connu une conclusion satisfaisante?))

\*format linéaire

1=1; Pas satisfaisante  
2=2 3=3 4=4 5=5 6=6 7=7 8=8 9=9  
10=10; Très satisfaisante  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

**/\*BASE Q23nF6a : Personnes pour qui un « juge a tranché et rendu une décision », « une entente est survenue », « une partie a abandonné » (Q\_23rF6=1,2,3)\*/**

Q\_sical23nF6a  
->>G1  
Q\_23nF6a

si q#23rF6=1,2,3->23nF6a

Selon vous, avez-vous gagné votre cause?

1=J'ai gagné ma cause  
2=Personne n'a gagné ni perdu  
3=J'ai perdu ma cause  
4=Ce n'est pas encore terminé  
97=\*Non applicable  
99=\*Je préfère ne pas répondre

**/\*BASE Série 23rF9 : Ceux avec une expérience directe de la justice confirmée au cours de 5 dernières années (Si Q\_23nF3f=1 OU Q\_23nF3e=1 OU Q\_23nF3g=1 OU Q\_23nF3h=1 revient à Groupe=1)**

**Même base que sur Q précédente, soit : Q\_23rF6=1,2,3.\*/**

Q\_23rF9f

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout » et 10 « beaucoup », à quel point les énoncés suivants correspondent-ils à votre expérience du tribunal?

La décision du tribunal a répondu aux besoins de toutes les parties

\*format matriciel

1=1; Pas du tout  
2=2  
3=3

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

4=4  
5=5  
6=6  
7=7  
8=8  
9=9  
10=10; Beaucoup  
97=\*Cela ne s'applique pas à ma situation  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

Q\_23rF9g La décision du tribunal était juste, compte tenu des faits  
\*format matriciel

Q\_23rF9h La décision a réglé le problème  
\*format matriciel

Q\_23rF9i La décision était comparable aux autres dans des cas semblables  
\*format matriciel

**/\*SECTION G. Coûts financiers et humains (Variable 7). Base : ceux avec une expérience directe de la justice confirmée au cours de 5 dernières années (Groupe=1)\*/**

**/\*BASE : Ceux ayant une expérience directe\*/**

Q\_G1 Maintenant, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que c'est « ((e1))très déraisonnable((e1)) » et 10 « ((e1))très raisonnable((e1)) », ((G **considérez-vous que ((S le temps que vous avez investi dans les procédures)) était raisonnable, compte tenu de la situation? )**)

\*format linéaire

1=1; Très déraisonnable  
2=2 3=3 4=4 5=5 6=6 7=7 8=8 9=9  
10=10; Très raisonnable  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

Q\_G2 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « ((e1))très déraisonnables((e1)) » et 10 « ((e1))très raisonnables((e1)) », ((G **considérez-vous que les montants ((S que vous avez investis )) dans les procédures étaient raisonnables, compte tenu de la situation?)**)

\*format linéaire

1=1; Très déraisonnables  
2=2 3=3 4=4 5=5 6=6 7=7 8=8 9=9  
10=10; Très raisonnables  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

Q\_G3 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « ((e1))très faible((e1)) » et 10 « ((e1))très élevé((e1)) », ((G **comment évaluez-vous l'impact de votre expérience judiciaire sur votre vie personnelle?)**)

\*format linéaire

**/\*Légende**

\**texte*\* : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /\**texte*\*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

1=1; Très faible  
2=2 3=3 4=4 5=5 6=6 7=7 8=8 9=9  
10=10; Très élevé  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

Q\_23nG5 À combien estimez-vous le montant que vous avez personnellement déboursé pour votre dossier à la cour? /\* Bornes souple à : 100 000 \*/

\*Exclusif=(23nG5,23nG5NSP)

<<  
<<\*i\_\_\_\_\_\*/bornes souples=0,100000((e1))\$>>  
999999=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre\*suf NSP>>

Q\_23nG6 À combien d'audiences estimez-vous avoir assisté en incluant votre présence au palais de justice ou en visioconférence?

\*Exclusif=(23nG6,23nG6NSP)

<<  
<<\*i\_\_\_\_\_>>  
999=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre\*suf NSP>>

### **/\*BASE : Personnes qui ont été représentées par un avocat (Q\_23nF2a=1,2)\*/**

Q\_sicalG7 si q#23nF2a=1,2->23nG7

->>H1

Q\_23nG7 Combien de fois estimez-vous avoir discuté avec votre avocat?

\*Exclusif=(23nG7,23nG7NSP)

<<  
<<\*i\_\_\_\_\_>>  
999=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre\*suf NSP>>

## **/\*SECTION H. Facteurs de discrimination (Variable 8)\*/**

### **/\*BASE : Ceux ayant une expérience directe (Groupe 1)\*/**

Q\_H1 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes « ((e1))pas discriminé((e1)) » et 10 que vous êtes « ((e1))très discriminé((e1)) », ((G globalement, estimez-vous avoir été discriminé par le système de justice?))

\*format linéaire

1=1; Pas discriminé  
2=2 3=3 4=4 5=5 6=6 7=7 8=8 9=9  
10=10; Très discriminé  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

### **/\*BASE QH2 : Ceux qui estiment avoir été discriminés, avec une note de 2 à 10\*/**

Q\_sicalH2a si q#H1=2,3,4,5,6,7,8,9,10->23nH2d

->>CP

#### **/\*Légende**

\**texte*\* : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /\**texte*\*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

Q\_23nH2d Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes « pas discriminé » et 10 que vous êtes « très discriminé », à quel point estimez-vous avoir été discriminé pour les causes suivantes?

\*format matriciel

Votre niveau de scolarité

1=1; Pas discriminé  
2=2 3=3 4=4 5=5 6=6 7=7 8=8 9=9  
10=10; Très discriminé  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

Q\_23H2e Votre âge

\*format matriciel

Q\_23H2f Votre origine ethnique ou culturelle

\*format matriciel

Q\_23H2i Votre langue

\*format matriciel

Q\_23H2j Votre condition socioéconomique

\*format matriciel

Q\_23H2k La région où vous vivez

\*format matriciel

Q\_23H2g Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes « pas discriminé » et 10 que vous êtes « très discriminé », à quel point estimez-vous avoir été discriminé pour les causes suivantes?

\*format matriciel

Votre handicap physique

1=1; Pas discriminé  
2=2 3=3 4=4 5=5 6=6 7=7 8=8 9=9  
10=10; Très discriminé  
97=\*Cela ne s'applique pas à ma situation  
99=\*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre

Q\_23H2h Votre condition psychologique

\*format matriciel

## **/\*SECTION M. Bloc sociodémographique (base : tous)\*/**

Q\_CP Quels sont les trois premiers caractères de votre code postal?

\*codepostal

\*confidentiel

<< \_\_\_\_\_ [ex. : G1G]>>

---

### /\*Légende

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

Q_inputNAISS	q#IDNAISSJRS=input('IDNAISSJRS') et q#IDNAISS=input('IDNAISS')
Q_sicalSE1 ->>MINa	si (q#IDNAISSJRS=blanc ou q#IDNAISSJRS=9999)->IDNAISS
Q_IDNAISSJRS	*Input* _____
Q_IDNAISS	Quelle est votre année de naissance?  <<*i_____ *bornes=1900,2005>>
Q_MINa	Faites-vous partie des groupes sociaux suivants?  Peuples autochtones du Canada? Les Autochtones sont réputés être : les Premières Nations, les Inuits et les Métis du Canada.  *format matriciel *pasdelegende  1=Oui 2=Non 9=* Je préfère ne pas répondre
Q_MINb	Minorité visible? Personnes, autres que les Autochtones, qui ne sont pas de race blanche ou qui n'ont pas la peau blanche.  *format matriciel
Q_MINd	Personne handicapée? Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes.  *format matriciel
<b>/*Note :</b>	<b>La réponse à la Q_S7a va permettre de reconstituer au traitement une variable « Minorité ethnique » (Personnes, autres que les Autochtones et les membres d'une minorité visible, dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais.)*/</b>
Q_S7a	Quelle est la langue que vous avez apprise en premier lieu à la maison dans votre enfance et que vous comprenez encore? *Si vous avez plusieurs langues maternelles, sélectionnez toutes celles qui s'appliquent.*  *Choix multiples *ChoixMinMax=1,3  1=Anglais 2=Français 3=Autre
Q_M6	Laquelle des activités suivantes correspond le mieux à votre situation actuelle? Êtes-vous...  1=Travailleur à temps plein (30 h et +/-sem.) 2=Travailleur à temps partiel

---

**/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

3=Sans emploi  
4=À la maison à temps plein  
5=Retraité  
6=Étudiant  
99=\*Je préfère ne pas répondre

Q\_inputM8 q#SE13JRS=input('SE13JRS') et q#M8=input('SE13')

Q\_sicalSE13 si (q#SE13JRS=blanc ou q#SE13JRS>365)->M8  
->>M9a

Q\_SE13JRS \*Input\* \_\_\_\_\_  
Q\_M8 Votre ménage est-il propriétaire ou locataire de l'endroit où vous habitez?

1=\*Propriétaire  
2=\*Locataire  
9=\*Je préfère ne pas répondre

Q\_M9a Quel est le plus haut diplôme, certificat ou grade que vous possédez ou avez terminé?

1=\*Aucun  
2=\*Diplôme d'études secondaires de formation générale ou professionnelle (D.E.S. diplôme d'études secondaires, D.E.P. diplôme d'études professionnelles)  
3=\*Diplôme d'études collégiales (DEC) (de formation préuniversitaire, de formation technique, attestation [ASP])  
4=\*Diplôme universitaire de premier cycle (certificat, baccalauréat)  
5=\*Diplôme universitaire de deuxième ou troisième cycle (maîtrise, doctorat)  
90=\*Autre <précisez>  
99=\*Je préfère ne pas répondre

Q\_M10 Quel est votre ((G **revenu familial brut annuel**)) (avant impôt)? Est-ce...

1=Moins de 15 000 \$  
2=15 000 \$ à moins de 25 000 \$  
3=25 000 \$ à moins de 35 000 \$  
4=35 000 \$ à moins de 55 000 \$  
5=55 000 \$ à moins de 75 000 \$  
6=75 000 \$ à moins de 100 000 \$  
7=100 000 \$ à moins de 150 000 \$  
8=150 000 \$ ou plus  
99=\*Je préfère ne pas répondre

Q\_M11 Au total, combien de personnes habitent chez vous, en vous incluant?

1=\*1  
2=\*2  
3=\*3  
4=\*4

---

#### **/\*Légende**

**\*texte\*** : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/\*texte\*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

5=\*5 ou plus  
99=\*Je préfère ne pas répondre

Q\_SD38 À quel genre vous identifiez-vous? \*(Par genre, on entend le genre actuel, qui peut différer du sexe à la naissance ou de celui inscrit dans les documents légaux)\*

1=\*Homme  
2=\*Femme  
90=\*Autre, veuillez préciser ci-dessous <précisez>  
99=\*Je préfère ne pas répondre

Q\_FIN C'était toutes les questions que nous avons pour vous. Nous vous remercions beaucoup d'avoir participé à ce sondage.

Nous vous rappelons que vos réponses seront traitées de façon strictement confidentielle.

\*\*\*informations

PROJET=JUSTJ23WEBNBK  
FICHER=FJUSTJ23WEBNBK  
RESEAU=\\10.3.0.15\SERVEUR1\P22600WEBNBK\  
SITEEXT=clients3.som.ca  
PAGES=C:\Users\gthibodeau\Documents\Projets\P22600JUSTICEWEBNBK\pw22600web\  
IMAGES=C:\Users\gthibodeau\Documents\Projets\P22600JUSTICEWEBNBK\IMG\  
/\*MODELES=C:\Users\gthibodeau\Documents\Projets\P22600JUSTICEWEBNBK\modeles6p22600\\*/  
DEBUT=TXTCONS  
EFFACER=Oui  
EMAIL=pw22600nbk@web.som.ca  
ESPACE=3,80  
NOQUESTION=Non  
PROGRESSION=Oui  
TYPESONDAGE=1/\*Mettre 2 si sondage sans mp\*/  
MOTDEPASSE=MP  
REPMULT=Non  
INTERROMPRE=Oui  
DUREE=non  
PRECEDENT=Oui  
TESTESTRATE=Non  
SEUIL=20  
TITRE=Sondage  
STATS=cnaboulet,claberge  
QUOTA1=GROUPE  
SECTIONS=(23nF1f,23nF1i)

---

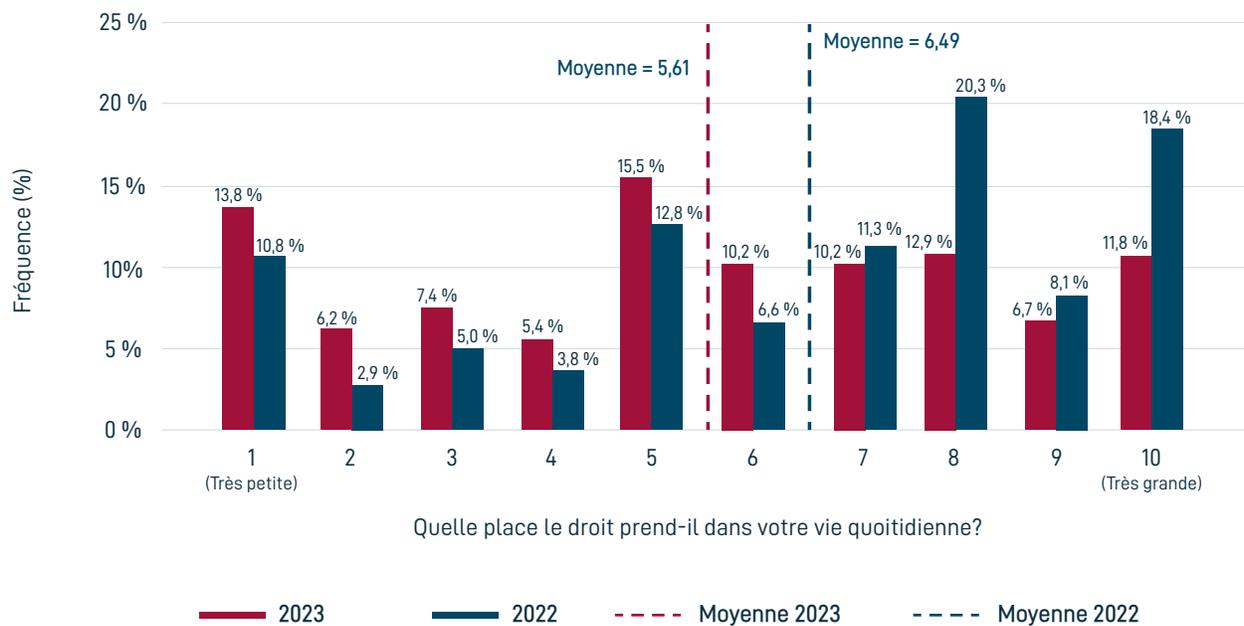
#### /\*Légende

\**texte*\* : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /\**texte*\*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur\*/

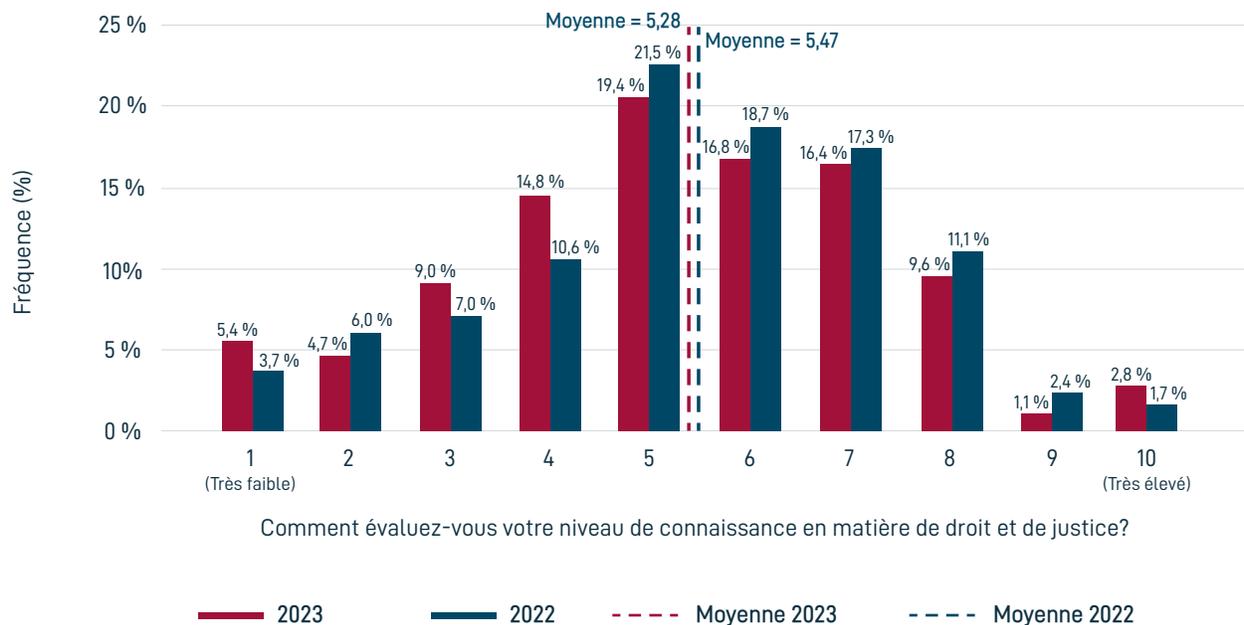
/\*Version : QF22600v1p9Min.Justice(IQAJ)\_WEB.docx\*/

## II. Comparaison des résultats de l'IQAJ pour l'ensemble des facteurs, de 2022 à 2023

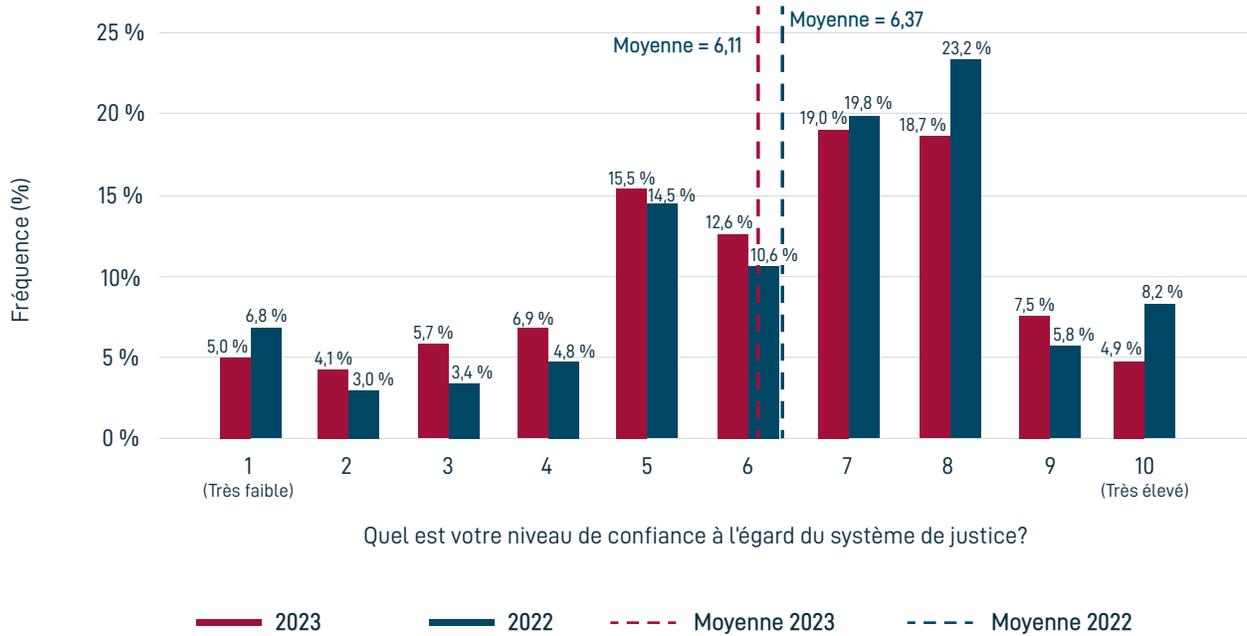
### La conscience du droit<sup>a</sup>



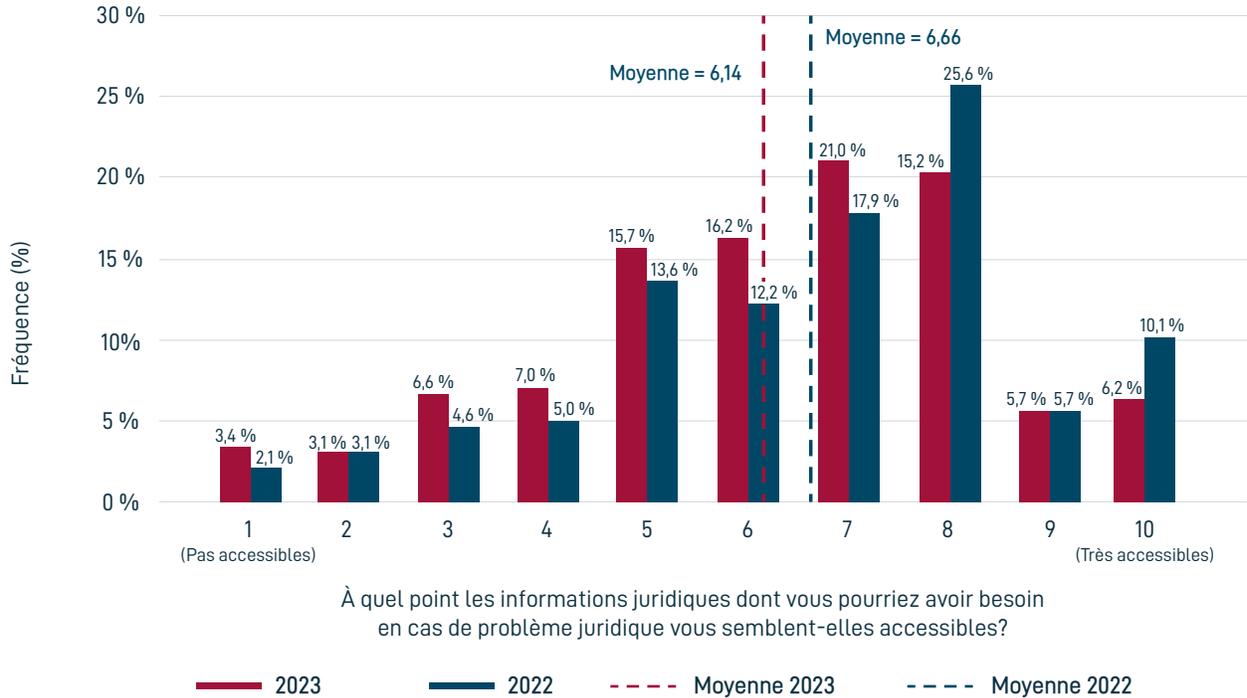
### Niveau de connaissance juridique des citoyen(ne)s<sup>a</sup>

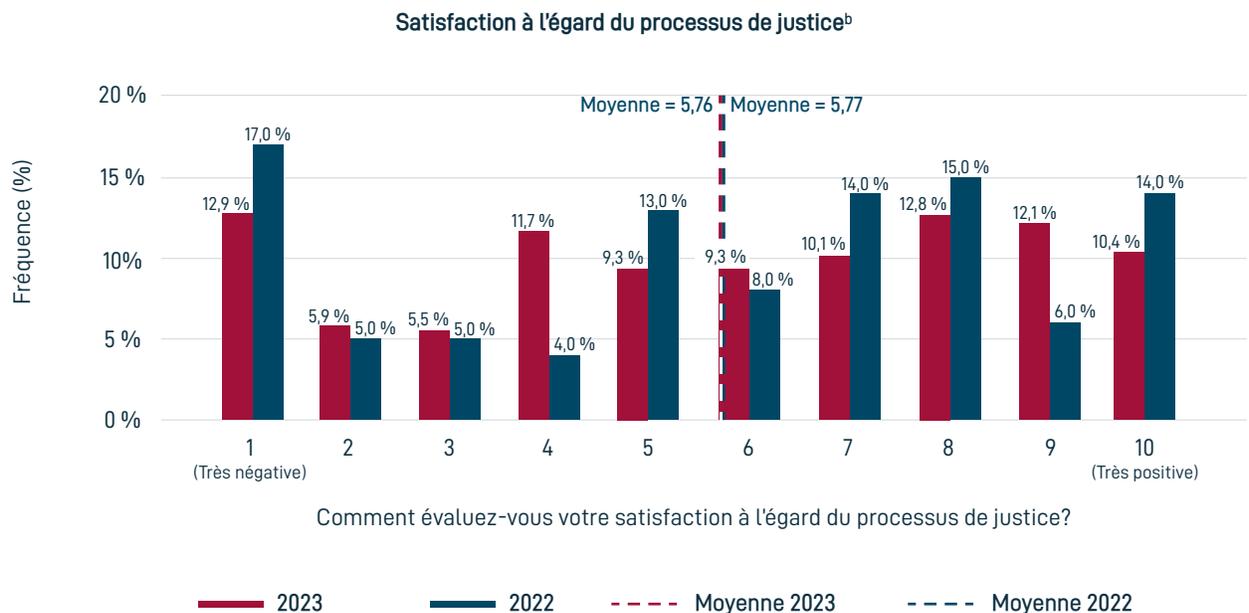
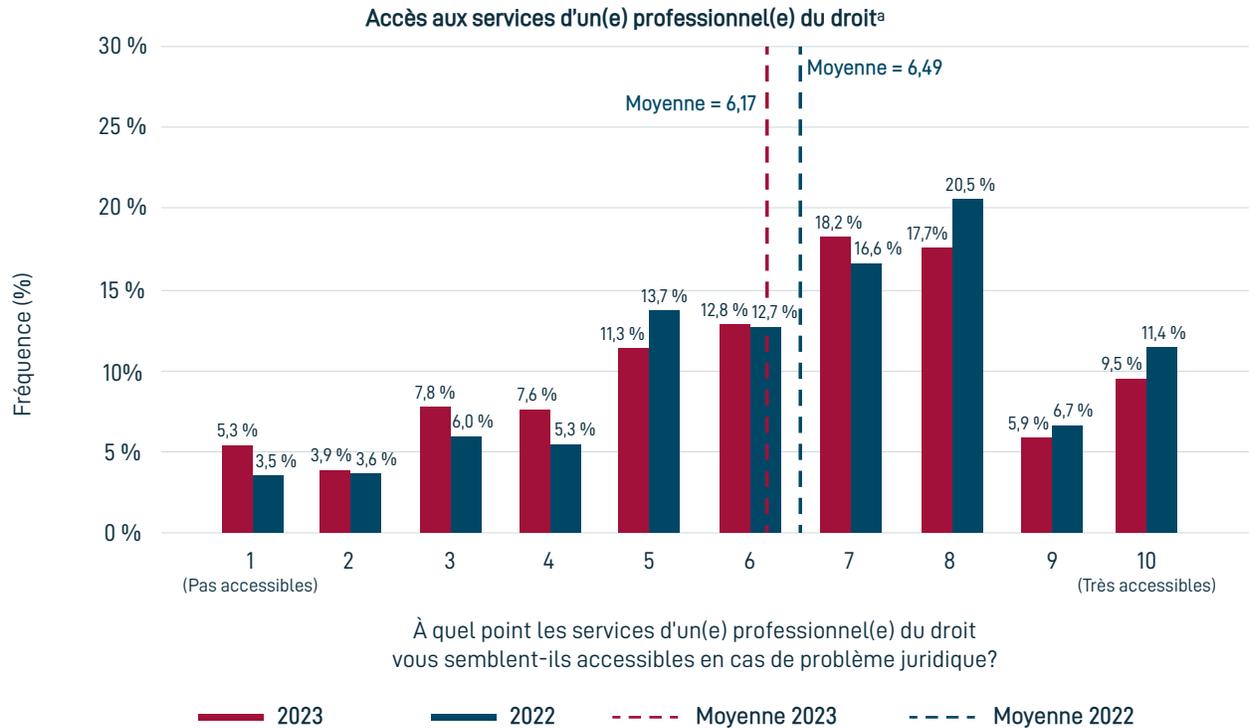


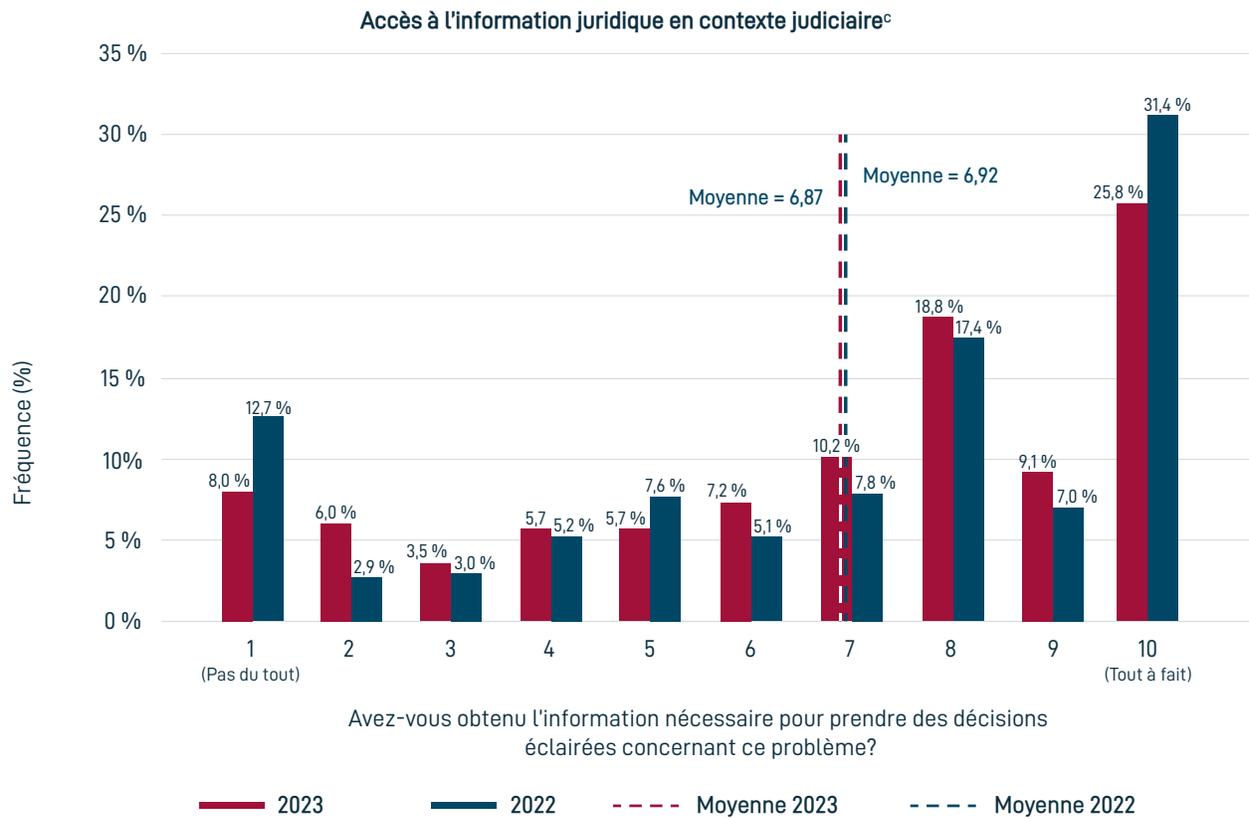
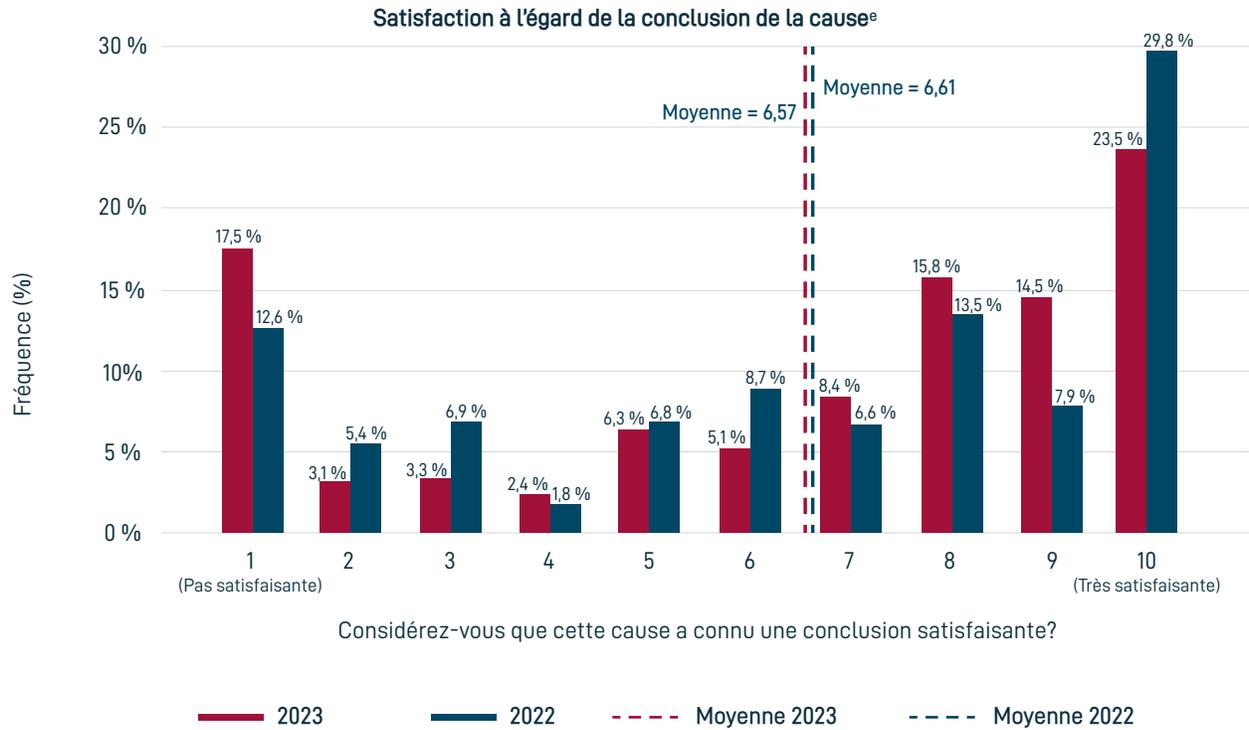
### Confiance à l'égard du système du justice<sup>a</sup>



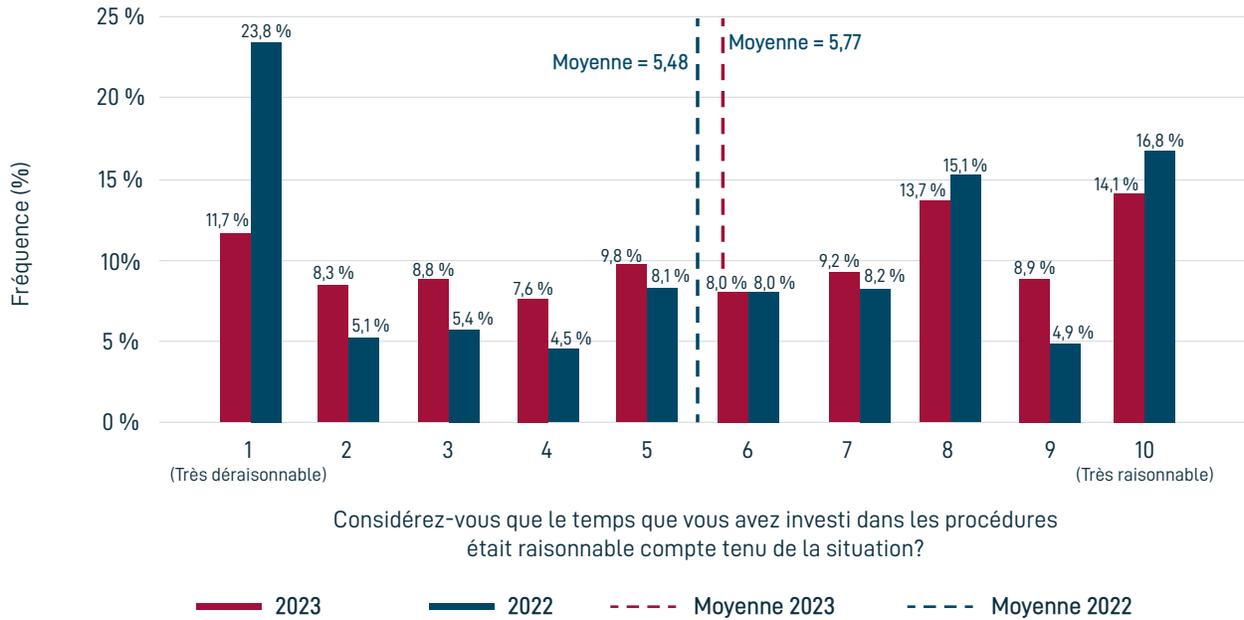
### Accessibilité de l'information juridique<sup>a</sup>



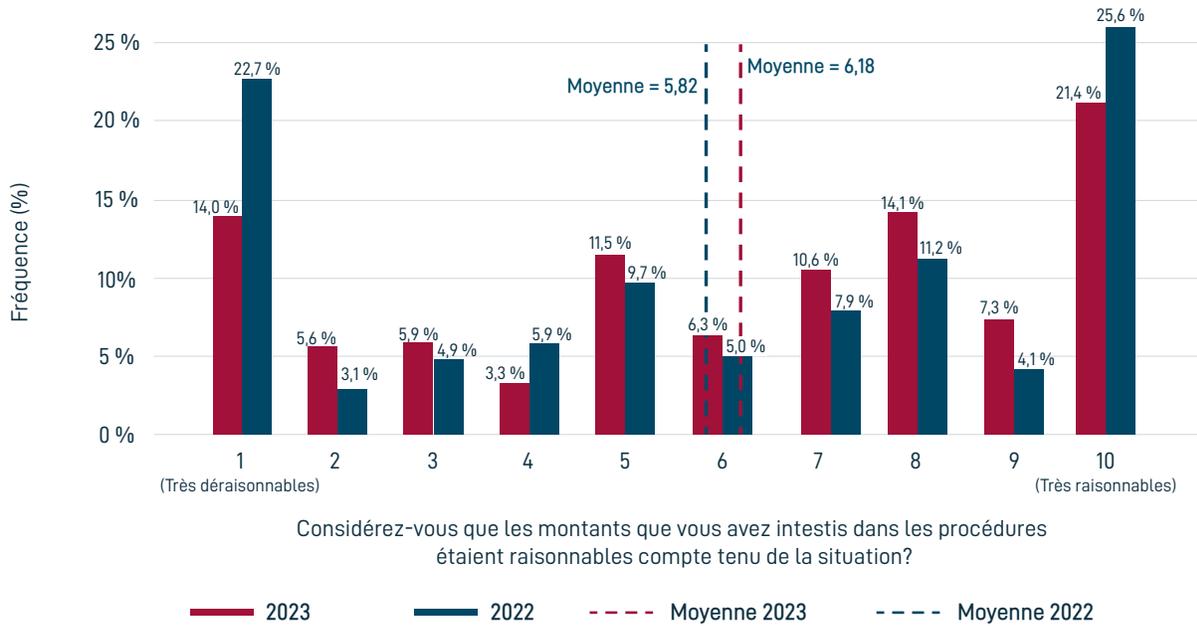




### Temps investi<sup>c</sup>



### Frais encourus par les procédures<sup>c</sup>



### Non-discrimination<sup>c</sup>

