



PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Enquête sur l'accessibilité et la confiance envers le système de justice québécois

Édition 2021

ATN Académie de la
transformation
numérique

TABLE DES MATIÈRES

Contexte et objectifs	3
Approche méthodologique	4
Faits saillants	5
Confiance envers le système québécois de justice	7
Perceptions à l'égard du système québécois de justice	11
Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice	25
Prévention et règlement de différends	41
Centres de justice de proximité	57
Information juridique en ligne	61
Amélioration du système de justice	70
Annexe – Profil des répondants	72

CONTEXTE ET OBJECTIFS

Dans le cadre du **Plan pour moderniser le système de justice au Québec** qui vise entre autres sur une période de 5 ans à renforcer la confiance du public, à améliorer l'accès à la justice et à en réduire les délais, le ministère de la Justice a mandaté l'ATN, afin de réaliser une enquête populationnelle.

Ce rapport présente les résultats de cette enquête réalisée du 21 janvier au 13 février 2021 à travers tout le Québec. Comme une mesure similaire avait déjà été réalisée en 2019 et en 2020 par le CEFRIO, nous présentons aussi dans ce rapport l'évolution des résultats basés sur les questions reprises de l'enquête de 2019.

Les principaux objectifs visés par cette étude sont les suivants :

- Mesurer le niveau de confiance des Québécois envers le système de justice.
- Mesurer la perception des adultes québécois quant à l'accessibilité au système de justice.
- Mesurer la notoriété et le niveau de connaissance des moyens permettant aux citoyens de régler des problèmes légaux sans avoir recours aux tribunaux.
- Mesurer la perception des Québécois en ce qui concerne les ententes conclues à l'extérieur des tribunaux comparativement aux jugements rendus lors des procès.
- Identifier les expériences vécues par les Québécois dans une Cour de justice, un tribunal et mesurer la perception quant à leur expérience.
- Identifier les expériences vécues par les Québécois dans une Cour de justice et dans un tribunal et ainsi mesurer la perception quant à leur expérience.
- Identifier les principaux éléments qui devraient être priorités, selon les Québécois pour améliorer le système de justice québécois.

APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Au total, 1 500 personnes ont répondu au sondage.

- 390 personnes ont répondu par téléphone;
- 1 100 personnes ont répondu par Internet.

La collecte a débuté le 21 janvier et s'est terminée le 13 février 2021

Pour comprendre les résultats présentés:

- Les chiffres **en rouge** indiquent des résultats significativement supérieurs au total des autres groupes dans une même catégorie, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 % - **en gras rouge**, l'intervalle de confiance est de 99 %.
- Les chiffres **en bleu** indiquent des résultats significativement inférieurs au total des autres groupes dans une même catégorie, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 % - **en gras bleu**, l'intervalle de confiance est de 99 %.

Tout comme en 2020, les résultats ont été pondérés en fonction du genre (sexe) des répondants, de l'âge, du niveau de scolarité, de la région d'habitation ainsi que de la langue la plus souvent parlée à la maison.

Comme la portion téléphonique de notre échantillon est probabiliste, on peut y associer le calcul d'une marge d'erreur. Sur la portion téléphonique, la marge d'erreur associée est de $\pm 5\%$, 19 fois sur 20. Mentionnons cependant que si l'échantillon avait été à 100 % probabiliste, la marge d'erreur associée aurait été de $\pm 2,53\%$, 19 fois sur 20 (n=1 500). Il s'agit de la marge d'erreur suggérée de l'étude.

Sondage Web (n= 1 110) et téléphonique (n=390)



La durée moyenne des entrevues a été de 12 minutes



La collecte a été effectuée du 21 janvier au 13 février 2021



Au total, 1500 répondants



Pour être éligibles, les répondants devaient être âgés de 18 ans et plus, pouvoir s'exprimer en français ou en anglais et résider au Québec





FAITS SAILLANTS

FAITS SAILLANTS

PERCEPTIONS À L'ÉGARD DU SYSTÈME QUÉBÉCOIS DE JUSTICE

- En 2021, 63 % des adultes québécois font **confiance** au système de justice québécois comparativement à 64 % en 2020 et 66 % en 2019.
- De façon générale et aussi en termes de disponibilité de services, la moitié des adultes en 2021 tout comme en 2020 estiment que le système de justice est accessible. Par contre, sur les éléments suivants, le système de justice ressort en 2021 comme étant **moins accessible** :
 - ✓ Délais des procédures judiciaires (diminution de 27 points de %)
 - ✓ Connaissances requises du domaine juridique (diminution de 6 points de %)
 - ✓ Complexité des démarches et des procédures (diminution de 4 points de %)
- La comparaison avec 2020 à l'égard du système de justice québécois fait ressortir quelques éléments en baisse :
 - ✓ Le traitement des personnes, de manière juste, peu importe leur sexe : 58 % (diminution de 12 points de % depuis 2020)
 - ✓ Le traitement des personnes, de manière juste, peu importe leur identité culturelle : 52 % (diminution de 11 points de % depuis 2020)
 - ✓ Le traitement des personnes, de manière juste, peu importe leurs moyens financiers : 40 % (diminution de 5 points de % depuis 2020)
- Tout comme en 2020, on observe que plus le niveau de scolarité des adultes est élevé, plus ils perçoivent le système de justice comme étant juste.

PRÉVENTION ET RÈGLEMENT DE DIFFÉRENDS

- En 2021, 54 % des adultes auraient plutôt tendance à se faire représenter par un avocat s'ils devaient aller devant un tribunal pour une cause civile et non criminelle, alors qu'on retrouvait 62 % en 2020 et 61 % en 2019.
- En 2020, 43 % des adultes connaissent des façons qui permettent de régler un problème légal sans avoir recours aux tribunaux et 18 % des adultes interrogés on décider de régler un différend autrement que devant le tribunal.

CENTRES DE JUSTICE DE PROXIMITÉ

- En 2021, le taux de notoriété des Centres de justice de proximité est de 17 % au sein de la population adulte québécoise. Un résultat comparable aux 16 % de 2020 de même qu'aux 15 % de 2019.

INFORMATION JURIDIQUE EN LIGNE

- En 2021, les adultes sont un peu moins nombreux qu'en 2020 et qu'en 2019 à trouver que l'information juridique disponible en ligne est utile. Ils sont passés de 74 % en 2019 à 69 % en 2020, puis à 68 % en 2021. Les adultes sont également moins nombreux à trouver que l'information juridique disponible en ligne est facile à comprendre (44 % en 2021, 49 % en 2020 et 51 % en 2019). De plus, on constate que les adultes sont de moins en moins nombreux à trouver que l'information juridique disponible en ligne est facile à trouver (68 % en 2019, 66 % en 2020 puis 61 % en 2021).

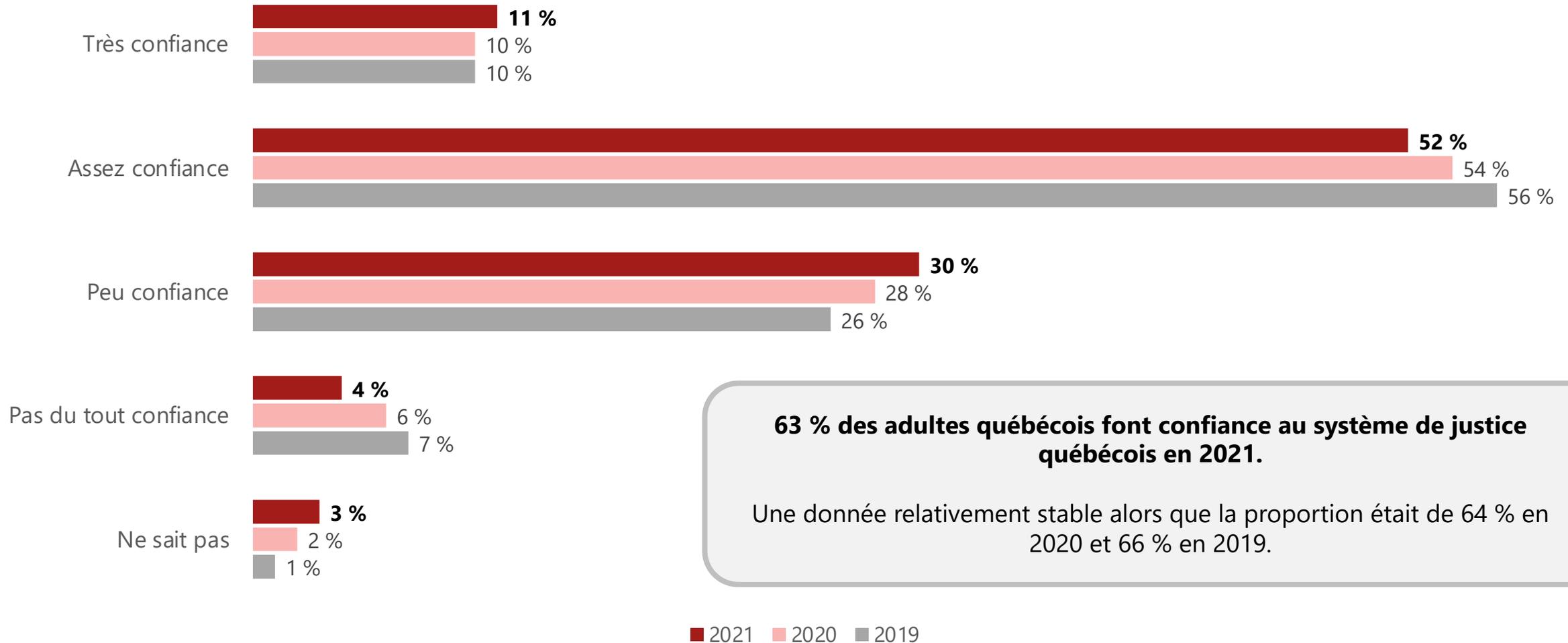
AMÉLIORATION DU SYSTÈME DE JUSTICE

- Près du tiers des adultes (30 %) en 2021 comparativement à 36 % en 2020 et à 23 % en 2019 croient que la réduction des délais devrait être priorisée afin d'améliorer le système québécois de justice.

CONFIANCE ENVERS LE SYSTÈME QUÉBÉCOIS DE JUSTICE

Niveau de confiance envers le système de justice québécois

COMPARAISON ENTRE 2021-2020-2019



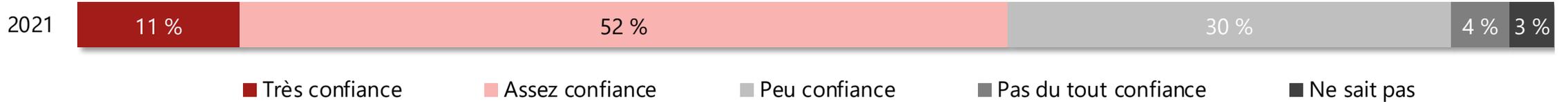
Niveau de confiance envers le système de justice québécois



Principales différences observées entre 2021 et 2020

- Une diminution de 63 % à 56 % chez les adultes âgés de 18-34 ans
- Une diminution de 69 % à 61 % chez les adultes âgés de 35-54 ans
- Une diminution de 71 % à 64 % chez les résidents de la RMR de Québec
- Une diminution de 76 % à 69 % chez ceux ayant un revenu entre 70 k\$ et 100 k\$
- Une augmentation de 63 % à 75 % chez les adultes âgés de 55-64 ans
- Une augmentation de 57 % à 63 % chez les adultes âgés de 64 ans et plus
- Une augmentation de 50 % à 55 % chez ceux ayant un revenu de moins de 27 k\$
- Une augmentation de 74 % à 85 % chez ceux dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais

Niveau de confiance envers le système de justice québécois



Profil des adultes faisant davantage confiance au système de justice

- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (85 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité universitaire (77 %)
- Les adultes avec un revenu familial annuel de plus de 100 k\$ (75 %)
- Les adultes âgés de 55-64 ans (75 %)
- Les adultes de la RMR de Montréal (67 %)

Profil des adultes faisant moins confiance au système de justice

- Les adultes francophones (61 %) et les adultes anglophones (55 %)
- Les adultes qui résident dans le reste du Québec (57 %)
- Les adultes âgés de 18-34 ans (56 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (56 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel de moins de 27 k\$ (55 %)

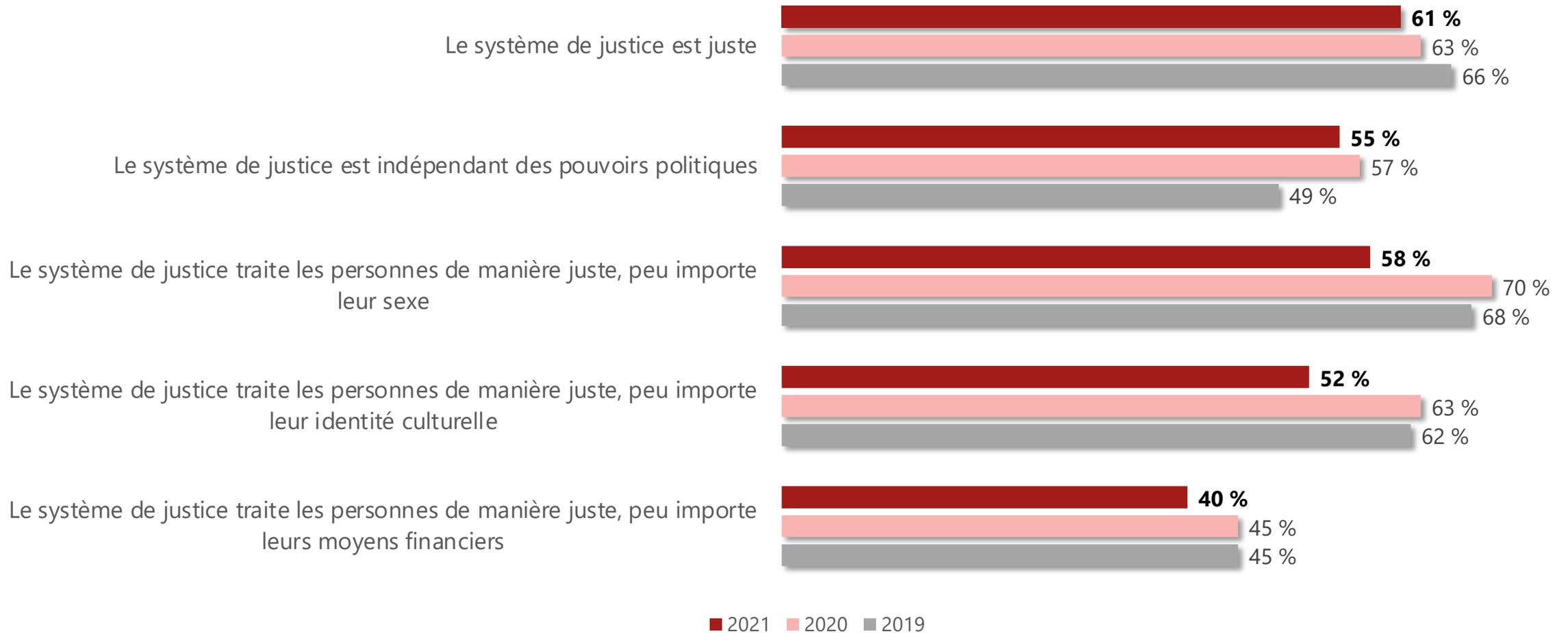
Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «très confiance» et «assez confiance»
63 %	64 %	62 %	56 %	61 %	75 %	63 %	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
63 %	56 %	64 %	77 %	67 %	64 %	57 %	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
63 %	55 %	64 %	69 %	75 %	61 %	55 %	85 %

PERCEPTIONS À L'ÉGARD DU SYSTÈME QUÉBÉCOIS DE JUSTICE

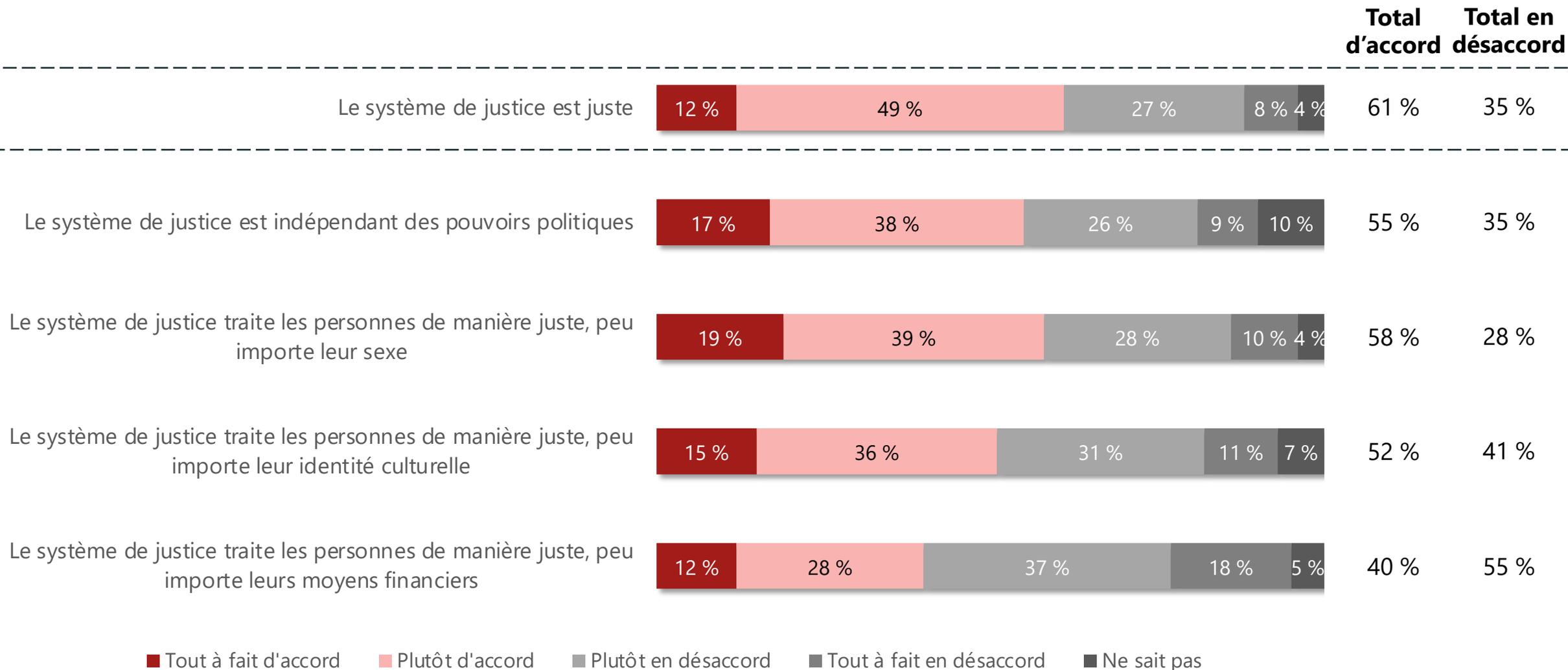
Perceptions à l'égard du système québécois de justice

Comparaison 2021-2020-2019

% DES RÉPONDANTS AVEC LA MENTION «TOUT À FAIT D'ACCORD» ET «PLUTÔT D'ACCORD».



Perceptions à l'égard du système québécois de justice



Le système de justice est juste



Principales différences observées entre 2020 et 2021

- Une diminution de 61 % à 51 % chez les anglophones
- Une augmentation de 59 % à 85 % chez ceux dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais

Le système de justice est juste



Profil des répondants percevant « le plus » que le système de justice est juste

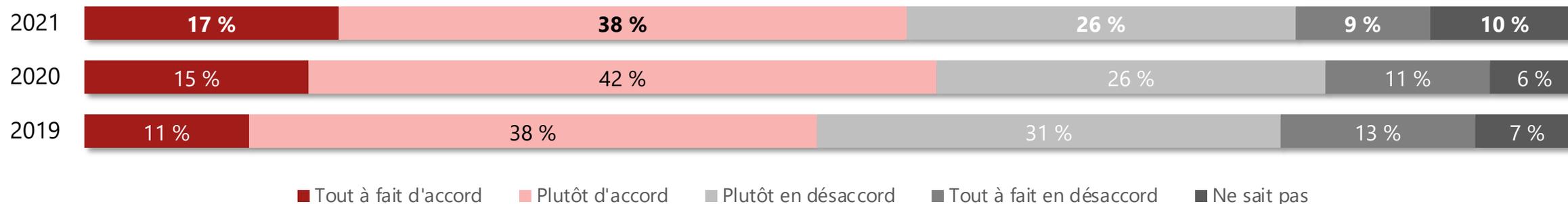
- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (85 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité universitaire (77 %)
- Les adultes ayant un revenu familial de 100 k\$ et plus (76 %)
- Les adultes âgés de 54-64 ans (69 %)
- Les adultes de la RMR de Montréal (65 %) et de la RMR de Québec (69 %)

Profil des répondants percevant « le moins » que le système de justice est juste

- Les adultes francophones (59 %) et les adultes anglophones (51 %)
- Les adultes qui résident dans le reste du Québec (55 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (55 %)
- Les adultes ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (53 %)
- Les adultes âgés de 18-34 ans (54 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «tout à fait d'accord» et «plutôt d'accord»
61 %	63 %	60 %	54 %	63 %	69 %	62 %	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
61 %	55 %	63 %	77 %	65 %	69 %	55 %	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
61 %	53 %	61 %	66 %	76 %	59 %	51 %	85 %

Le système de justice est indépendant des pouvoirs politiques



Principales différences observées entre 2020 et 2021

- Une diminution de 63 % à 58 % chez les hommes
- Une diminution de 61 % à 55 % chez les 35-54 ans
- Une diminution de 69 % à 55 % chez les résidents de la RMR de Québec
- Une diminution de 62 % à 56 % chez ceux ayant un revenu entre 70 k\$ et 100 k\$
- Une diminution de 70 % à 63 % chez ceux ayant un revenu de 100 k\$ et plus
- Une diminution de 55 % à 44 % chez les anglophones
- Une augmentation de 66 % à 79 % chez ceux dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais

Le système de justice est indépendant des pouvoirs politiques



Profil des répondants percevant le « plus » que le système de justice est indépendant des pouvoirs politiques

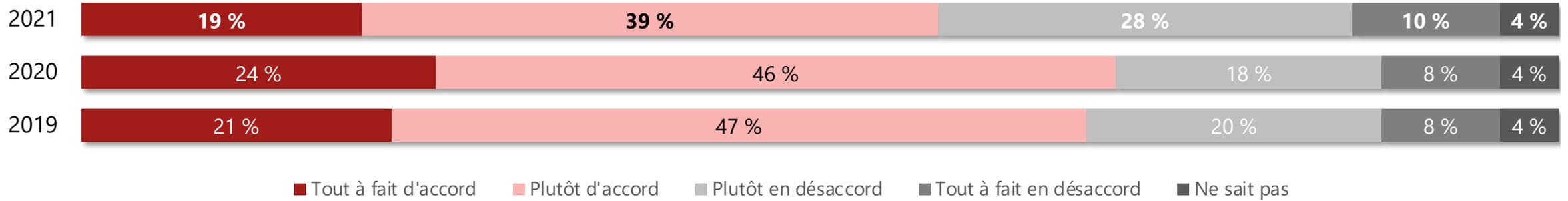
- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (79 %)
- Les adultes âgés de 55-64 ans (66 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité universitaire (65 %)
- Les adultes ayant un revenu familial de plus de 100 k\$ (63 %)
- Les adultes de la RMR de Montréal (59 %)
- Les hommes (58 %)

Profil des répondants percevant « le moins » que le système de justice est indépendant des pouvoirs politiques

- Les adultes francophones (53 %) et les adultes anglophones (44 %)
- Les femmes (53 %)
- Les adultes qui résident dans le reste du Québec (51 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (52 %)
- Les adultes âgés de 18-34 ans (49 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «tout à fait d'accord» et «plutôt d'accord»
55 %	58 %	53 %	49 %	55 %	66 %	54 %	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
55 %	52 %	54 %	65 %	59 %	55 %	51 %	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
55 %	54 %	57 %	56 %	63 %	53 %	44 %	79 %

Le système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leur sexe



Principales différences observées entre 2020 et 2021

- Une diminution de 74 % à 62 % chez les hommes
- Une diminution de 66 % à 54 % chez les femmes
- Une diminution de 62 % à 57 % chez les 18-34 ans
- Une diminution de 76 % à 58 % chez les 35-54 ans
- Une diminution de 75 % à 65 % chez les 55-64 ans
- Une diminution de 65 % à 53 % chez les 65 ans et plus
- Une diminution de 67 % à 55 % chez les diplômés du primaire ou secondaire
- Une diminution de 70 % à 53 % chez les diplômés du collégial
- Une diminution de 69 % à 61 % chez les résidents de la RMR de Montréal
- Une diminution de 77 % à 58 % chez les résidents de la RMR de Québec
- Une diminution de 69 % à 54 % chez ceux qui résident dans le reste du Québec
- Une diminution de 72 % à 56 % chez ceux ayant un revenu entre 27 k\$ et 69 999 k\$
- Une diminution de 72 % à 62 % chez ceux ayant un revenu entre 70 k\$ et 100 k\$
- Une diminution de 76 % à 69 % chez ceux ayant un revenu de plus de 100 k\$
- Une diminution de 70 % à 57 % chez les francophones
- Une diminution de 60 % à 34 % chez les anglophones
- Une augmentation de 78 % à 87 % chez les hommes

Le système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leur sexe



Profil des répondants percevant le « plus » que le système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leur sexe

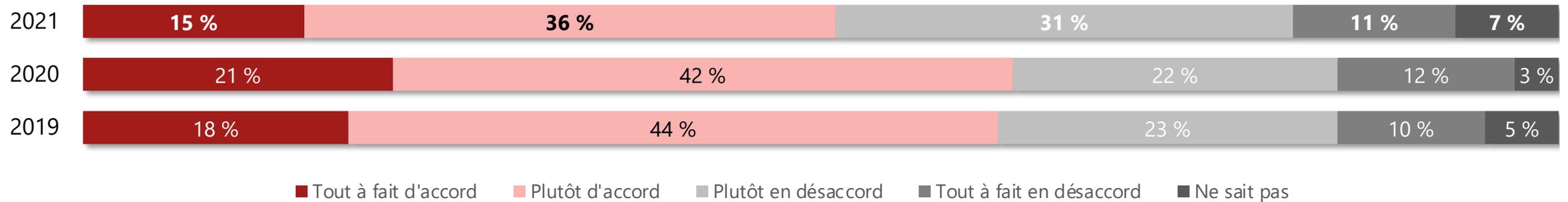
- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (87 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité universitaire (70 %)
- Les adultes avec un revenu familial de plus de 100 k\$ (69 %)
- Les adultes âgés de 55-64 ans (65 %)
- Les hommes (62 %)
- Les adultes de la RMR de Montréal (61 %)

Profil des répondants percevant « le moins » que le système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leur sexe

- Les adultes francophones (57 %) et les adultes anglophones (34 %)
- Les adultes ayant un revenu familial de 27 k\$ à 69 999 k\$ (56 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (55 %) et collégial (53 %)
- Les adultes qui résident dans le reste du Québec (54 %)
- Les femmes (54 %)
- Les adultes âgés de 65 ans et plus (53 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «tout à fait d'accord» et «plutôt d'accord»
58 %	62 %	54 %	57 %	58 %	65 %	53 %	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
58 %	55 %	53 %	70 %	61 %	58 %	54 %	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
58 %	57 %	56 %	62 %	69 %	57 %	34 %	87 %

Le système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leur identité culturelle



Principales différences observées entre 2020 et 2021

- Une diminution de 66 % à 58 % chez les hommes
- Une diminution de 60 % à 45 % chez les femmes
- Une diminution de 50 % à 44 % chez les 18-34 ans
- Une diminution de 68 % à 49 % chez les 35-54 ans
- Une diminution de 73 % à 65 % chez les 55-64 ans
- Une diminution de 61 % à 54 % chez les 65 ans et plus
- Une diminution de 63 % à 48 % chez les diplômés du primaire ou secondaire
- Une diminution de 61 % à 52 % chez les diplômés du collégial
- Une diminution de 67 % à 61 % chez les diplômés de l'université
- Une diminution de 70 % à 46 % chez les résidents de la RMR de Québec
- Une diminution de 66 % à 48 % chez ceux qui résident dans le reste du Québec
- Une diminution de 58 % à 45 % chez ceux ayant un revenu de moins de 27 k\$
- Une diminution de 67 % à 54 % chez ceux ayant un revenu entre 27 k\$ et 69 999 k\$
- Une diminution de 68 % à 62 % chez ceux ayant un revenu de plus de 100 k\$
- Une diminution de 63 % à 53 % chez les francophones
- Une diminution de 58 % à 24 % chez les anglophones

Le système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leur identité culturelle

2021



■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt en désaccord ■ Tout à fait en désaccord ■ Ne sait pas

Profil des répondants percevant le « plus » que le système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leur identité culturelle

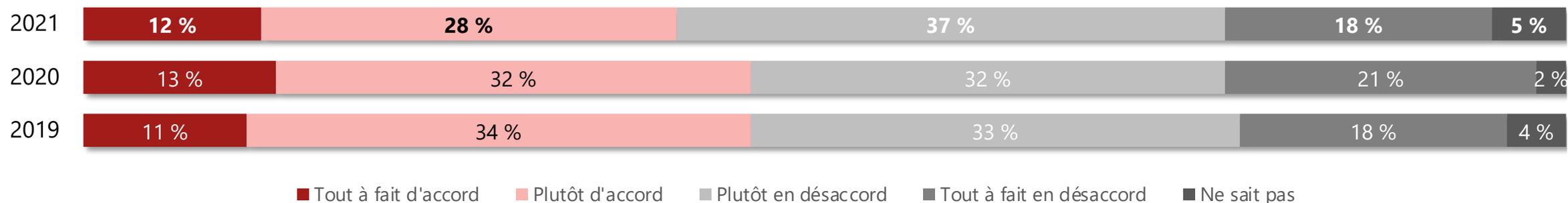
- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (68 %)
- Les adultes âgés de 55-64 ans (65 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel de plus de 100 k\$ (62 %) et ceux ayant un revenu annuel entre 70 k\$ et 100 k\$ (61 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité universitaire (61 %)
- Les hommes (58 %)
- Les adultes de la RMR de Montréal (56 %)

Profil des répondants percevant « le moins » que le système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leur identité culturelle

- Les adultes âgés de 35-54 ans (49 %) et de 18 à 34 ans (44 %)
- Les adultes qui résident dans le reste du Québec (48 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (48 %)
- Les femmes (45 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel de moins de 27 k\$ (45 %)
- Les adultes anglophones (24 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «tout à fait d'accord» et «plutôt d'accord»
52 %	58 %	45 %	44 %	49 %	65 %	54 %	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
52 %	48 %	52 %	61 %	56 %	46 %	48 %	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
52 %	45 %	54 %	61 %	62 %	53 %	24 %	68 %

Le système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leurs moyens financiers



Principales différences observées entre 2020 et 2021

- Une diminution de 46 % à 37 % chez les femmes
- Une diminution de 45 % à 38 % chez les 35-54 ans
- Une diminution de 46 % à 33 % chez les 65 ans et plus
- Une diminution de 45 % à 40 % chez les diplômés du primaire ou secondaire
- Une diminution de 45 % à 35 % chez les diplômés du collégial
- Une diminution de 43 % à 35 % chez les résidents de la RMR de Québec
- Une diminution de 44 % à 36 % chez ceux qui résident dans le reste du Québec
- Une diminution de 47 % à 39 % chez ceux ayant un revenu entre 27 k\$ et 69 999 k\$
- Une diminution de 49 % à 44 % chez ceux ayant un revenu de plus de 100 k\$
- Une diminution de 41 % à 35 % chez les francophones
- Une diminution de 42 % à 31 % chez les anglophones
- Une augmentation de 75 % à 80 % chez ceux dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais

Le système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leurs moyens financiers



Profil des répondants percevant le « plus » que le système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leurs moyens financiers

- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (80 %)
- Les adultes âgés de 55-64 ans (45 %) et de 18 à 34 ans (44 %)
- Les adultes de la RMR de Montréal (44 %)
- Les hommes (42 %)

Profil des répondants percevant « le moins » que le système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leurs moyens financiers

- Les adultes ayant un revenu familial annuel entre 27 k\$ et 69 999 k\$ (39 %)
- Les femmes (37 %)
- Les adultes qui résident dans le reste du Québec (36 %)
- Les adultes ayant un de scolarité collégial (35 %)
- Les adultes francophones (35 %) et adultes les anglophones (31 %)
- Les adultes âgés de 65 ans et plus (33 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «tout à fait d'accord» et «plutôt d'accord»
40 %	42 %	37 %	44 %	38 %	45 %	33 %	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
40 %	40 %	35 %	43 %	44 %	35 %	36 %	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
40 %	44 %	39 %	44 %	44 %	35 %	31 %	80 %

Perceptions à l'égard du système québécois de justice

Les adultes **avec expérience d'une cour de justice ou d'un tribunal** au cours des 5 dernières années sont relativement moins nombreux à faire confiance en général au système de justice, à trouver que ce système est juste et qu'il traite les personnes de manière juste, peu importe leur sexe, leur identité culturelle et leurs moyens financiers

	Expérience au cours des 5 dernières années			
	Perception positive*		Perception négative**	
	Avec expérience du tribunal	Sans expérience du tribunal	Avec expérience du tribunal	Sans expérience du tribunal
Confiance générale à l'égard du système de justice	58%	64%	41%	33%
Ce système de justice est juste	55%	63%	43%	34%
Ce système de justice est indépendant des pouvoirs politiques	51%	57%	43%	34%
Ce système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leur sexe	53%	60%	45%	37%
Ce système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leur identité culturelle	50%	53%	47%	41%
Ce système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leurs moyens financiers	33%	42%	65%	54%

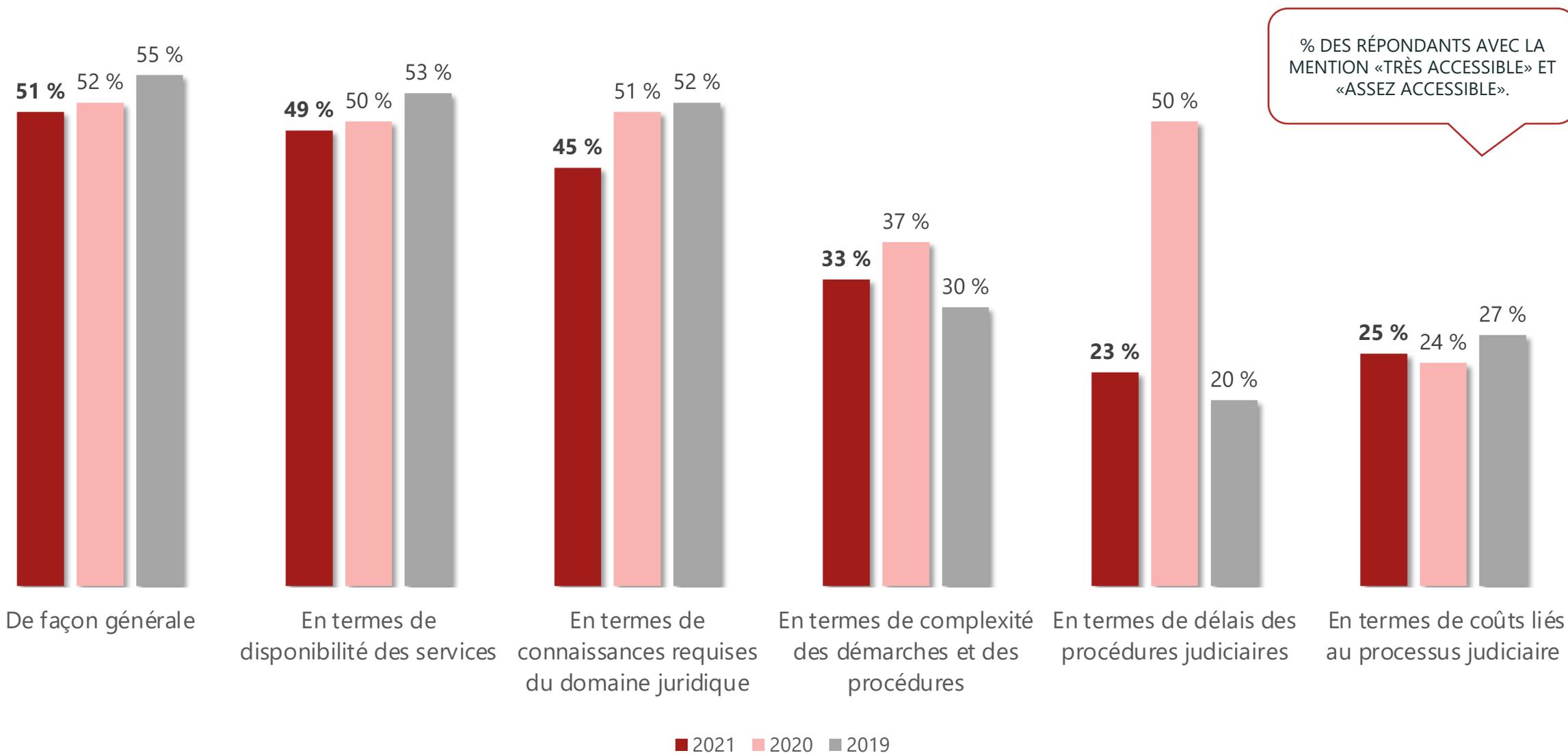
* Cumul des mentions « très confiance » et « assez confiance » ou « tout à fait d'accord » et « plutôt d'accord »

** Cumul des mentions « peu confiance » et « pas du tout confiance » ou « plutôt en désaccord » et « tout à fait en désaccord »

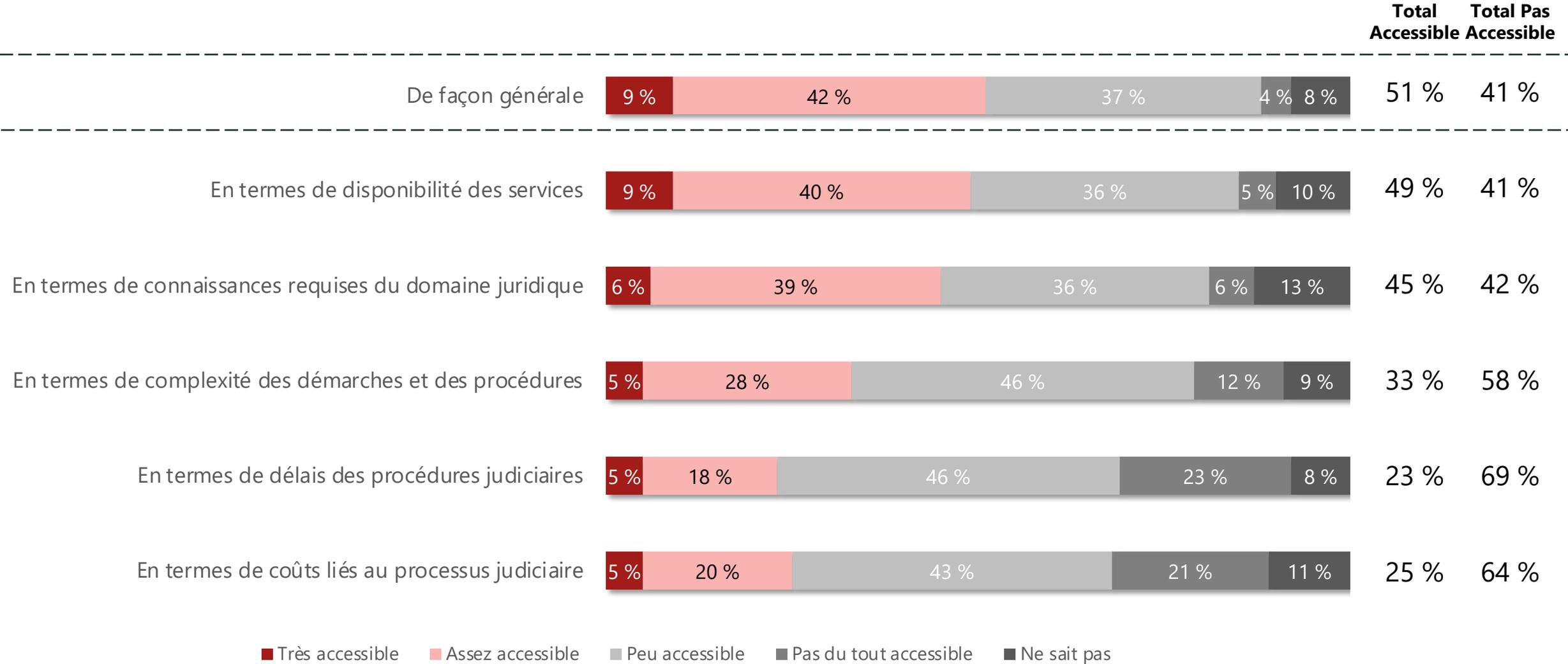
Répondants avec expérience du tribunal au cours des 5 dernières années = 218 (15% des répondants)

PERCEPTIONS DE L'ACCESSIBILITÉ AU SYSTÈME DE JUSTI

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

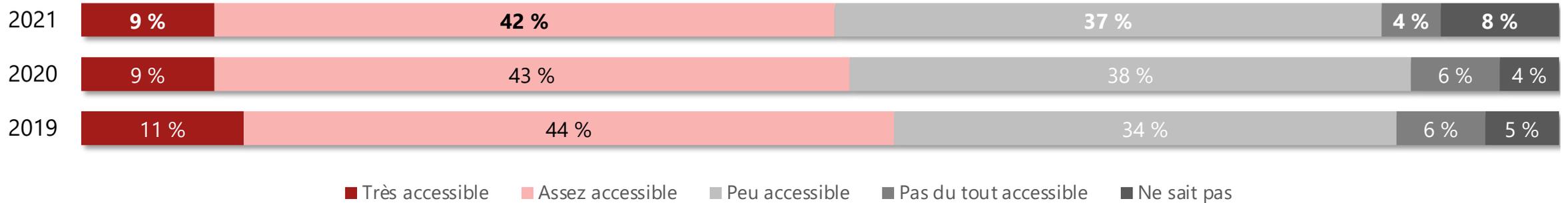


Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice en 2021



Perceptions de l'accessibilité au système de justice québécois

De façon générale



Principales différences observées entre 2020 et 2021

- Une diminution de 51 % à 39 % chez les résidents de la RMR de Québec
- Une diminution de 54 % à 36 % chez les anglophones
- Une augmentation de 35 % à 47 % chez ceux ayant un revenu de moins de 27 k\$
- Une augmentation de 52 % à 60 % chez ceux ayant un revenu de plus de 100 k\$
- Une augmentation de 49 % à 60 % chez les 55-64 ans
- Une augmentation de 61 % à 70 % chez ceux dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

De façon générale



■ Très accessible ■ Assez accessible ■ Peu accessible ■ Pas du tout accessible ■ Ne sait pas

Profil des répondants percevant le « plus » que le système de justice est accessible de façon générale

- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (70 %)
- Les adultes âgés de 55-64 ans (60 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel de plus de 100 k\$ (60 %) et ceux ayant un revenu annuel entre 70 k\$ et 100 k\$ (59 %)
- Les hommes (55 %)

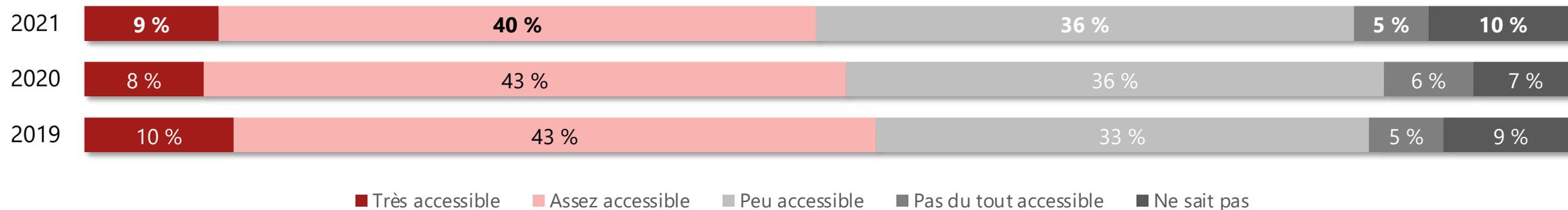
Profil des répondants percevant « le moins » que le système de justice est accessible de façon générale

- Les femmes (48 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel de moins de 27 k\$ (47 %)
- Les adultes âgés de 65 ans et plus (46 %)
- Les adultes de la RMR de Québec (39 %)
- Les adultes anglophones (36 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «très accessible» et «assez accessible»
51 %	55 %	48 %	52 %	49 %	60 %	46 %	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
51 %	52 %	50 %	50 %	53 %	39 %	53 %	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
51 %	47 %	51 %	59 %	60 %	51 %	36 %	70 %

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

En termes de disponibilité des services

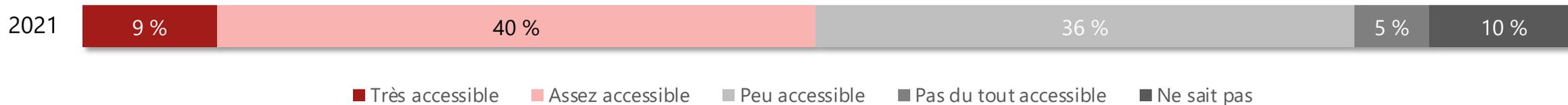


Principales différences observées entre 2020 et 2021

- Une diminution de 50 % à 42 % chez les 65 ans et plus
- Une diminution de 50 % à 45 % chez les diplômés du collégial
- Une diminution de 51 % à 46 % chez ceux ayant un revenu entre 27 k\$ et 69 999 k\$
- Une diminution de 54 % à 35 % chez les anglophones
- Une augmentation de 45 % à 56 % chez les 55-64 ans
- Une augmentation de 43 % à 51 % chez ceux ayant un revenu de moins de 27 k\$
- Une augmentation de 62 % à 71 % chez ceux dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

En termes de disponibilité des services



Profil des répondants percevant le « plus » que le système de justice est accessible de façon générale

- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (71 %)
- Les adultes âgés de 55-64 ans (56 %)

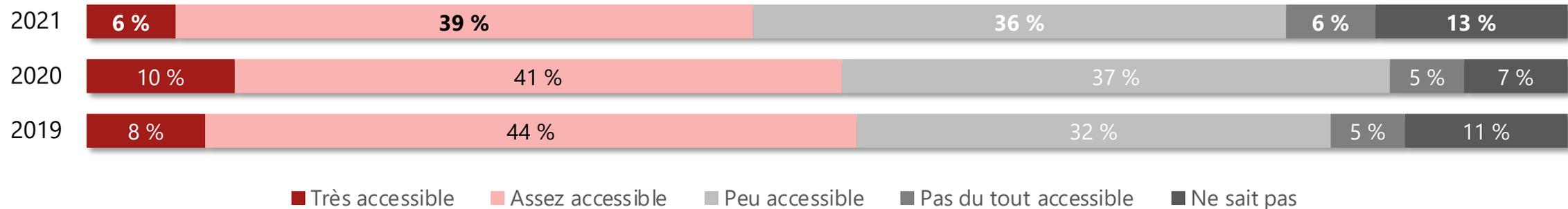
Profil des répondants percevant « le moins » que le système de justice est accessible de façon générale

- Les adultes francophones (48 %) et les adultes anglophones (35 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel entre 27 k\$ et 69 999 k\$ (46 %)
- Les adultes de scolarité collégiale (45 %)
- Les adultes âgés de 65 ans et plus (42 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «très accessible» et «assez accessible»
49 %	51 %	47 %	51 %	49 %	56 %	42 %	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
49 %	50 %	45 %	50 %	50 %	48 %	49 %	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
49 %	51 %	46 %	54 %	53 %	48 %	35 %	71 %

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

En termes de connaissances requises du domaine juridique



Principales différences observées entre 2020 et 2021

- Une diminution de 55 % à 47 % chez les hommes
- Une diminution de 56 % à 42 % chez les 18-34 ans
- Une diminution de 52 % à 43 % chez les 35-54 ans
- Une diminution de 48 % à 42 % chez les 65 ans et plus
- Une diminution de 53 % à 45 % chez les diplômés du primaire et secondaire
- Une diminution de 54 % à 49 % chez les résidents de la RMR de Montréal
- Une diminution de 49 % à 42 % chez ceux qui résident dans le reste du Québec
- Une diminution de 56 % à 44 % chez ceux ayant un revenu entre 27 k\$ et 69 999 k\$
- Une diminution de 74 % à 63 % chez ceux dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais
- Une augmentation de 46 % à 59 % chez les 55-64 ans

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

En termes de connaissances requises du domaine juridique



Profil des répondants percevant le « plus » que le système de justice est accessible en termes de connaissances requises du domaine juridique

- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (63 %)
- Les adultes âgés de 55-64 ans (59 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel entre de 70 k\$ et 100 k\$ (53 %) et de plus de 100 k\$ (53 %)
- Les adultes de la RMR de Montréal (49 %)

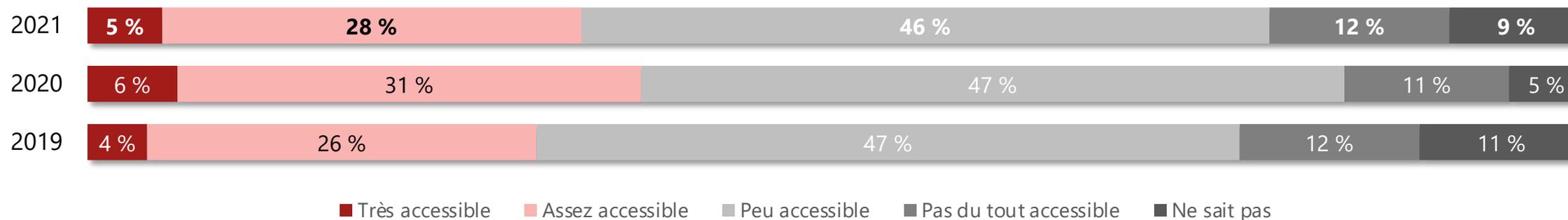
Profil des répondants percevant « le moins » que le système de justice est accessible en termes de connaissances requises du domaine juridique

- Les adultes francophones (44 %) et les adultes anglophones (39 %)
- Les adultes qui résident dans le reste du Québec (42 %)
- Les adultes ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (40 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «très accessible» et «assez accessible»
45 %	47 %	44 %	42 %	43 %	59 %	42 %	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
45 %	45 %	47 %	46 %	49 %	44 %	42 %	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
45 %	40 %	44 %	53 %	52 %	44 %	39 %	63 %

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

En termes de complexité des démarches et des procédures



Principales différences observées entre 2019 et 2020

- Une diminution de 36 % à 31 % chez les femmes
- Une diminution de 42 % à 32 % chez les 18-34 ans
- Une diminution de 37 % à 32 % chez les 35-54 ans
- Une diminution de 34 % à 27 % chez les 65 ans et plus
- Une diminution de 40 % à 34 % chez les diplômés du primaire et secondaire
- Une diminution de 35 % à 27 % chez ceux qui résident dans le reste du Québec
- Une diminution de 40 % à 29 % chez ceux ayant un revenu entre 27 k\$ et 69 999 k\$
- Une diminution de 28 % à 23 % chez les anglophones
- Une augmentation de 33 % à 42 % chez les 55-64 ans
- Une augmentation de 32 % à 37 % chez les résidents de la RMR de Québec
- Une augmentation de 29 % à 36 % chez ceux ayant un revenu de moins de 27 k\$
- Une augmentation de 62 % à 71 % chez ceux dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

En termes de complexité des démarches et des procédures



Profil des répondants percevant le « plus » que le système de justice est accessible en termes de complexité des démarches et des procédures

- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (71 %)
- Les adultes âgés de 55-64 ans (42 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel entre 70 k\$ et 100 k\$ (39 %)
- Les adultes de la RMR de Montréal (36 %)

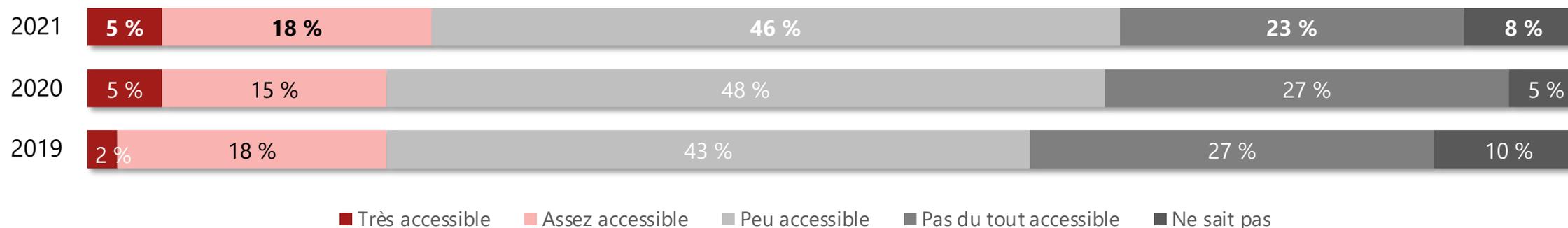
Profil des répondants percevant « le moins » que le système de justice est accessible en termes de complexité des démarches et des procédures

- Les adultes ayant un niveau de scolarité universitaire (28 %)
- Les adultes qui résident dans le reste du Québec (27 %)
- Les adultes ayant un revenu familial de moins entre 27 k\$ et 69 999 k\$ (27 %)
- Les adultes francophones (28 %) et les adultes anglophones (23 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «très accessible» et «assez accessible»
33 %	35 %	31 %	32 %	32 %	42 %	27 %	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
33 %	34 %	32 %	28 %	36 %	37 %	27 %	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
33 %	36 %	29 %	39 %	32 %	28 %	23 %	71 %

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

En termes de délais des procédures judiciaires



Principales différences observées entre 2020 et 2021

- Une diminution de 24 % à 19 % chez ceux ayant un revenu entre 27 k\$ et 69 999 k\$
- Une augmentation de 19 % à 24 % chez les femmes
- Une augmentation de 23 % à 31 % chez les 18-34 ans
- Une augmentation de 17 % à 25 % chez les 55-64 ans
- Une augmentation de 21 % à 27 % chez les résidents de la RMR de Montréal
- Une augmentation de 12 % à 23 % chez les résidents de la RMR de Québec
- Une augmentation de 21 % à 36 % chez ceux ayant un revenu de moins de 27 k\$
- Une augmentation de 16 % à 26 % chez ceux ayant un revenu entre 70 k\$ et 100 k\$
- Une augmentation de 40 % à 55 % chez ceux dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

En termes de délais des procédures judiciaires



■ Très accessible ■ Assez accessible ■ Peu accessible ■ Pas du tout accessible ■ Ne sait pas

Profil des répondants percevant le « plus » que le système de justice est accessible en termes de délais des procédures judiciaires

- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (55 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel de moins de 27k\$ (36 %)
- Les adultes âgés de 18 à 34 ans (31 %)
- Les adultes de la RMR de Montréal (27 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (26 %)

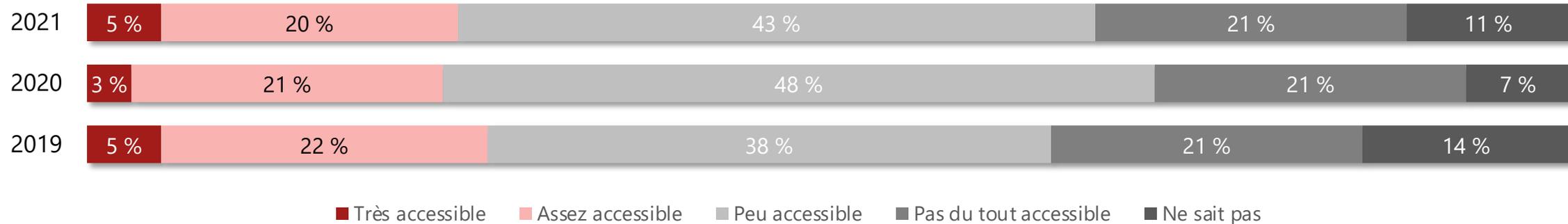
Profil des répondants percevant « le moins » que le système de justice est accessible en termes de délais des procédures judiciaires

- Les adultes qui résident dans le reste du Québec (19 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel entre 27 k\$ et 69 999 k\$ (19 %) et de plus de 100 k\$ (18 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité universitaire (18 %)
- Les adultes francophones (18 %)
- Les adultes âgés de 35-54 ans (18 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «très accessible» et «assez accessible»
23 %	23 %	24 %	31 %	18 %	25 %	21 %	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
23 %	26 %	21 %	18 %	27 %	23 %	19 %	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
23 %	36 %	19 %	26 %	18 %	18 %	26 %	55 %

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

En termes de coûts liés aux procédures judiciaires



Principales différences observées entre 2020 et 2021

- Une diminution de 27 % à 17 % chez les 65 ans et plus
- Une diminution de 24 % à 30 % chez les résidents de la RMR de Montréal
- Une diminution de 29 % à 23 % chez ceux ayant un revenu entre 27 k\$ et 69 999 k\$
- Une augmentation de 17 % à 35 % chez les 55-64 ans
- Une augmentation de 24 % à 30 % chez les résidents de la RMR de Montréal
- Une augmentation de 27 % à 32 % chez ceux ayant un revenu de moins de 27 k\$
- Une augmentation de 19 % à 24 % chez ceux ayant un revenu entre 70 k\$ et 100 k\$
- Une augmentation de 22 % à 28 % chez ceux ayant un revenu de plus de 100 k\$
- Une augmentation de 41 % à 52 % chez ceux dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

En termes de coûts liés aux procédures judiciaires



Profil des répondants percevant le « plus » que le système de justice est accessible en termes de coûts liés aux procédures judiciaires

- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (52 %)
- Les adultes âgés de 55-64 ans (35 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel de moins de 27k\$ (32 %)
- Les adultes de la RMR de Montréal (30 %)
- Les hommes (29 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (28 %)

Profil des répondants percevant « le moins » que le système de justice est accessible en termes de coûts liés aux procédures judiciaires

- Les adultes ayant un revenu familial annuel entre 27 k\$ et 69 999 k\$ (32 %)
- Les femmes (22 %)
- Les adultes francophones (21 %)
- Les adultes qui résident dans le reste du Québec (20 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité universitaire (19 %)
- Les adultes âgés de 65 ans et plus (17 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «très accessible» et «assez accessible»
25 %	29 %	22 %	27 %	24 %	35 %	17 %	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
25 %	28 %	24 %	19 %	30 %	20 %	20 %	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
25 %	32 %	23 %	24 %	28 %	21 %	23 %	52 %

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

Deux adultes sur trois (66 %) ayant fait l'expérience d'une cour de justice ou d'un tribunal au cours des 5 dernières années perçoivent que le système de justice québécois est peu ou pas du tout accessible en termes de complexité des démarches et des procédures. Près d'un adulte sur trois (30 %) ayant fait l'expérience d'une cour de justice ou d'un tribunal au cours des 5 dernières années perçoivent que le système de justice québécois est très ou assez accessible en termes de coûts liés au processus judiciaire.

Perceptions des adultes québécois sur l'accessibilité à la justice	Expérience au cours des 5 dernières années			
	Perception positive*		Perception négative**	
	Avec expérience du tribunal	Sans expérience du tribunal	Avec expérience du tribunal	Sans expérience du tribunal
Accessibilité générale du système de justice québécois	53 %	52 %	42 %	42 %
Accessibilité en termes de disponibilité des services	52 %	49 %	41 %	42 %
Accessibilité en termes de connaissances requises du domaine juridique	46 %	46 %	47 %	42 %
Accessibilité en termes de complexité des démarches et des procédures	29 %	34 %	66 %	58 %
Accessibilité en termes de délais des procédures judiciaires	24 %	23 %	71 %	69 %
Accessibilité en termes de coûts liés au processus judiciaire	30 %	25 %	64 %	65 %

*Cumul des mentions « très accessible » et « assez accessible »

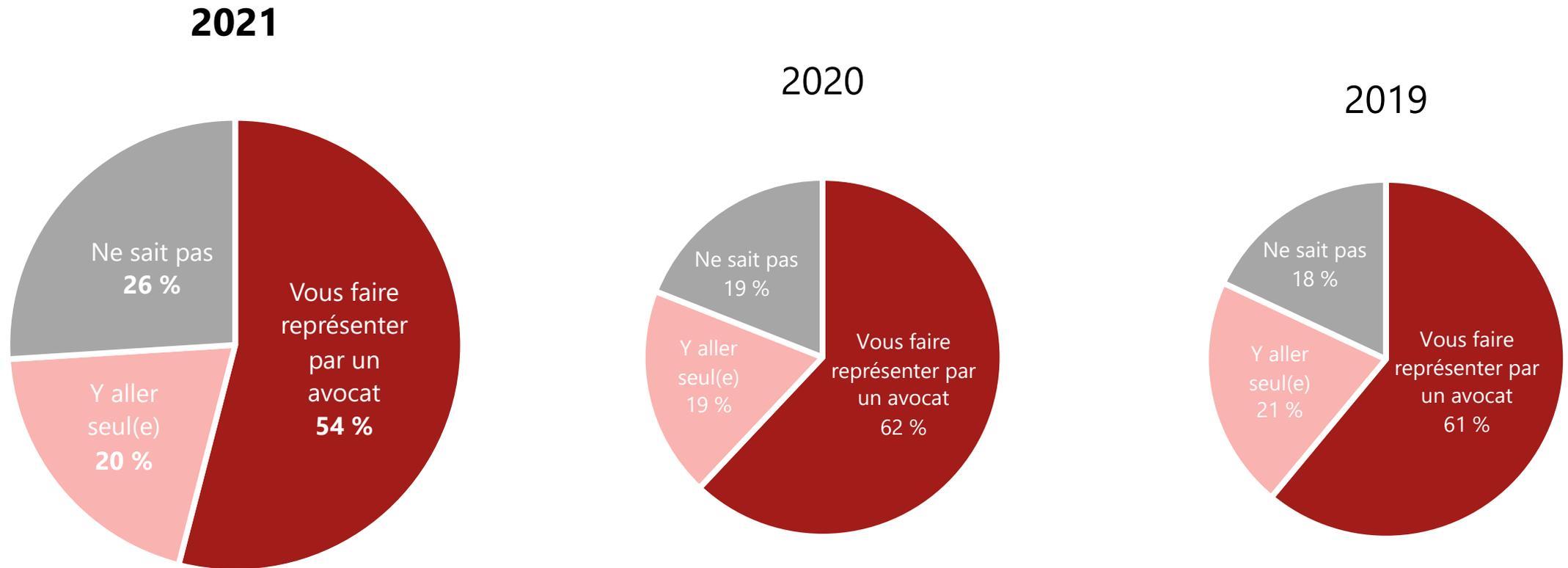
** Cumul des mentions « peu accessible » et « pas du tout accessible »

Répondants avec expérience du tribunal au cours des 5 dernières années = 218 (15% des répondants)

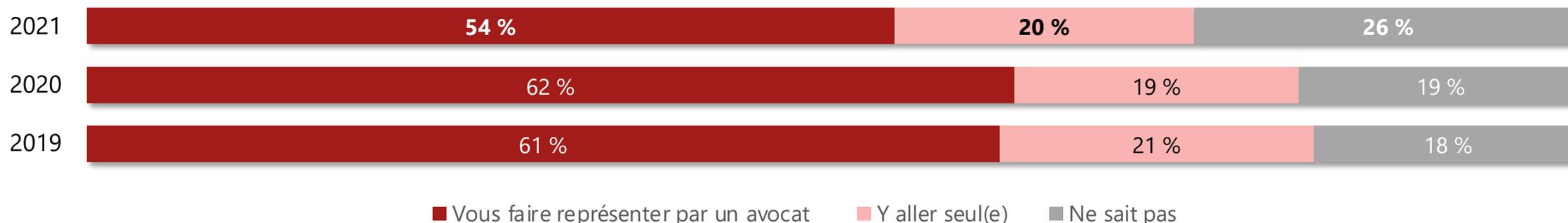
PRÉVENTION ET RÈGLEMENT DE DIFFÉRENDS

Type de représentation souhaitée pour une cause civile

En 2021, c'est un peu plus de la moitié des adultes qui se feraient représenter par un avocat s'ils devaient aller devant un tribunal pour une cause civile et non criminelle, une diminution de 8 points de pourcentage depuis 2020.



Type de représentation souhaitée



Principales différences observées entre 2020 et 2021

Représentation par un avocat

- Une diminution de 58 % à 53 % chez les hommes
- Une diminution de 66 % à 55 % chez les femmes
- Une diminution de 61 % à 53 % chez les 35-54 ans
- Une diminution de 61 % à 51 % chez les 55-64 ans
- Une diminution de 68 % à 57 % chez les 65 ans et plus
- Une diminution de 63 % à 51 % chez les diplômés du primaire et secondaire
- Une diminution de 61 % à 53 % chez les résidents de la RMR de Montréal
- Une diminution de 70 % à 48 % chez les résidents de la RMR de Québec
- Une diminution de 68 % à 52 % chez ceux ayant un revenu de moins de 27 k\$
- Une diminution de 68 % à 54 % chez ceux ayant un revenu entre 70 k\$ et 100 k\$
- Une diminution de 62 % à 57 % chez les francophones
- Une diminution de 70 % à 50 % chez les anglophones
- Une diminution de 58 % à 44 % chez ceux dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais

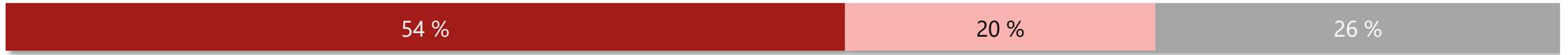
Principales différences observées entre 2020 et 2021

Représentation seul(e)

- Une diminution de 21 % à 16 % chez les 55-64 ans
- Une diminution de 27 % à 21 % chez ceux ayant un revenu de plus de 100 k\$
- Une augmentation de 13 % à 17 % chez les femmes
- Une augmentation de 19 % à 24 % chez les 35-54 ans
- Une augmentation de 14 % à 19 % chez les 65 ans et plus
- Une augmentation de 16 % à 28 % chez les anglophones
- Une augmentation de 11 % à 17 % chez ceux dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais

Type de représentation souhaitée

2021



■ Vous faire représenter par un avocat ■ Y aller seul(e) ■ Ne sait pas

Profil des répondants qui opteraient davantage pour se faire représenter par un avocat

- Les adultes ayant un niveau de scolarité universitaire (61 %)
- Les adultes francophones (57 %)



Profil des répondants qui opteraient davantage pour y aller seul

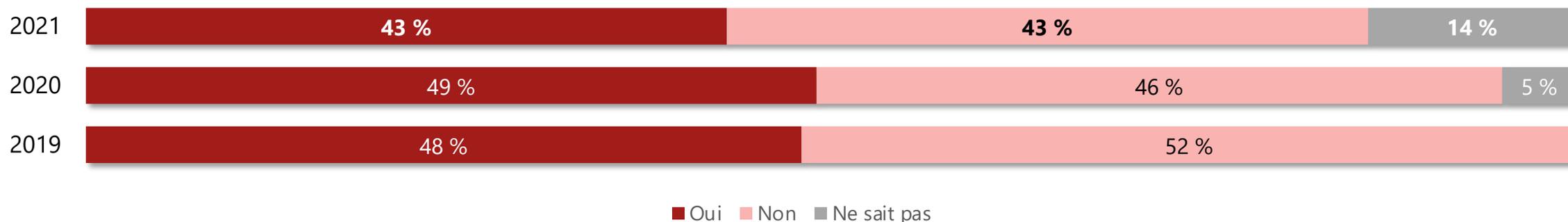
- Les adultes anglophones (28 %)
- Les adultes âgées de 35-54 ans (24 %)
- Les hommes (22 %)

	Total	Hommes	Femmes	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
Se faire représenter par un avocat	54 %	53 %	55 %	55 %	53 %	51 %	57 %
Y aller seul(e)	20 %	22 %	17 %	17 %	24 %	16 %	19 %

	Total	Prim+ Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
Se faire représenter par un avocat	62 %	51 %	55 %	61 %	53 %	48 %	57 %
Y aller seul(e)	19 %	19 %	21 %	19 %	22 %	20 %	17 %

	Total	Moins de 27K \$	27K \$-69 999 \$	70K\$ - 100K\$	Plus de 100K\$	Francophones	Anglophones	Autres
Se faire représenter par un avocat	62 %	52 %	57 %	54 %	59 %	57 %	50 %	44 %
Y aller seul(e)	19 %	16 %	21 %	22 %	21 %	19 %	28 %	17 %

Connaissance des façons de régler un problème légal sans recours aux tribunaux



Principales différences observées entre 2020 et 2021

- Une diminution de 47 % à 40 % chez les femmes
- Une diminution de 57 % à 48 % chez les 35-54 ans
- Une diminution de 50 % à 45 % chez les 55-64 ans
- Une diminution de 46 % à 38 % chez les 65 ans et plus
- Une diminution de 39 % à 34 % chez les diplômés du primaire et secondaire
- Une diminution de 57 % à 47 % chez les diplômés du collégial
- Une diminution de 59 % à 45 % chez les résidents de la RMR de Québec
- Une diminution de 57 % à 44 % chez ceux ayant un revenu entre 70 k\$ et 100 k\$
- Une diminution de 53 % à 45 % chez les francophones
- Une diminution de 52 % à 42 % chez les anglophones
- Une augmentation de 18 % à 37 % chez ceux dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais

Connaissance des façons de régler un problème légal sans recours aux les tribunaux



■ Oui ■ Non ■ Ne sait pas

Profil de répondants se percevant connaître davantage des façons de régler un problème légal sans avoir recours aux tribunaux

- Les adultes ayant un revenu familial annuel de plus de 100 k\$ (62 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité collégial (47 %) et universitaire (62 %)
- Les adultes âgés de 35-54 ans (48 %)
- Les hommes (47 %)
- Les adultes de la RMR de Montréal (46 %)

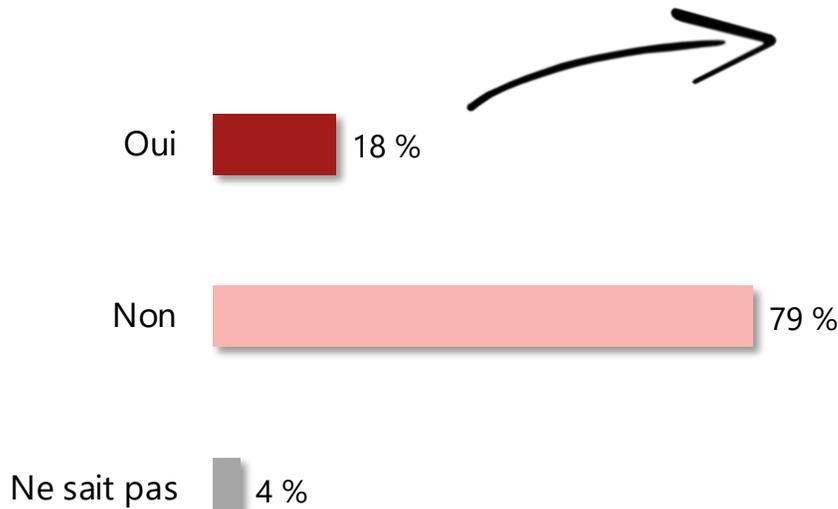
Profil de répondants se percevant ne pas connaître des façons de régler un problème légal sans avoir recours aux tribunaux

- Les femmes (40 %)
- Les adultes qui résident dans le reste du Québec (39 %)
- Les adultes âgés de 18-34 ans (39 %) et les adultes âgés de 65 ans et plus (38 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (34 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel de moins de 27k\$ (34 %)

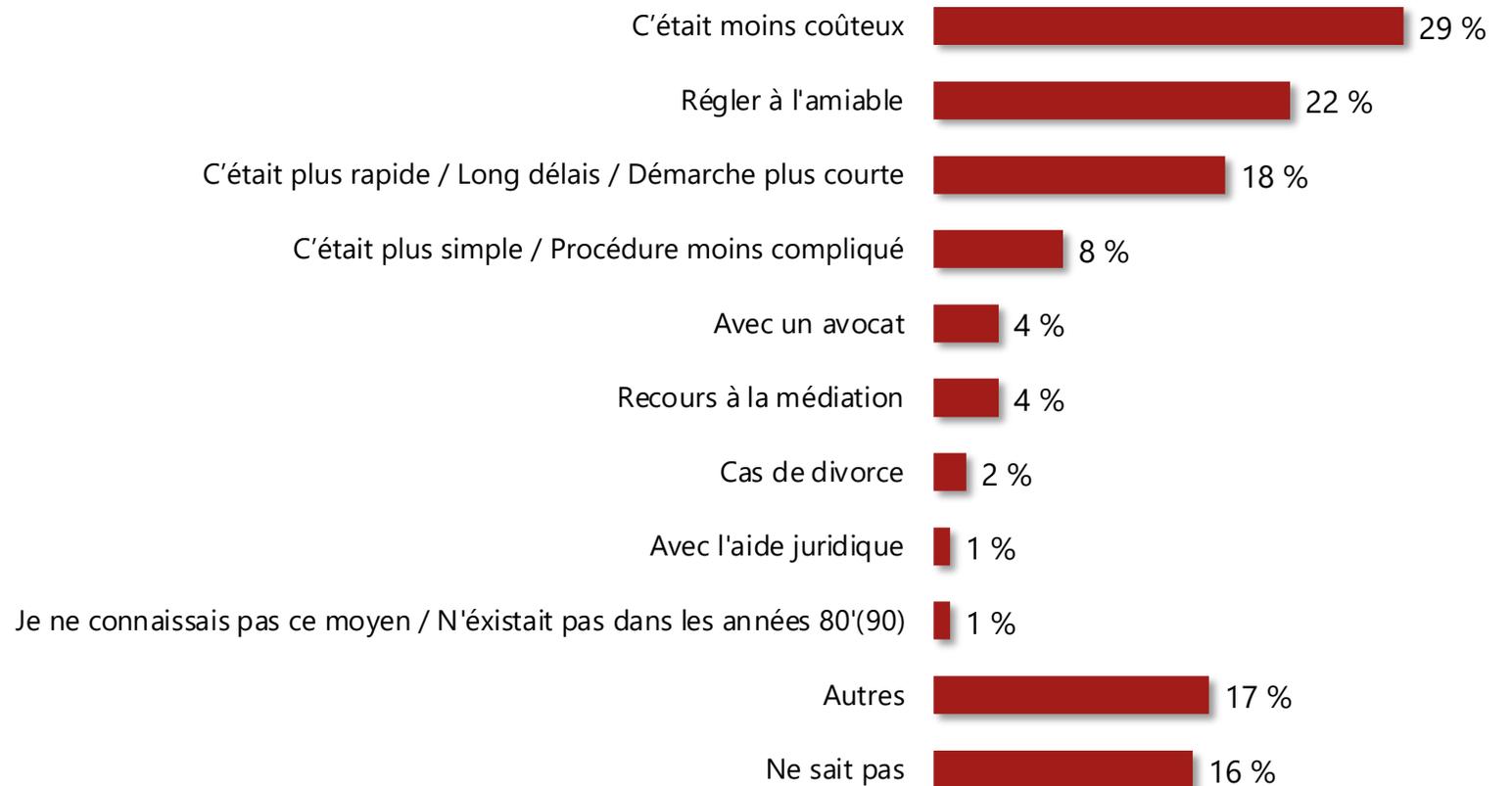
Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «oui »
43 %	47 %	40 %	39 %	48 %	45 %	38 %	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
43 %	34 %	47 %	62 %	46 %	45 %	39 %	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
43 %	34 %	43 %	44 %	62 %	45 %	42 %	37 %

Règlement de différends

18 % des adultes interrogés ont décidé de régler un différend autrement que devant le tribunal



Motifs justifiant ne pas avoir réglé un différend devant un tribunal



Expérience passée de règlement de différends sans recours aux tribunaux

2021



■ Oui ■ Non ■ Ne sait pas

Profil de répondants ayant davantage réglé dans le passé un différend sans avoir eu recours aux tribunaux

- Les adultes ayant un revenu familial de plus de 100 k\$ (24 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité universitaire (22 %)
- Les hommes (20 %)
- Les adultes francophones (19 %)

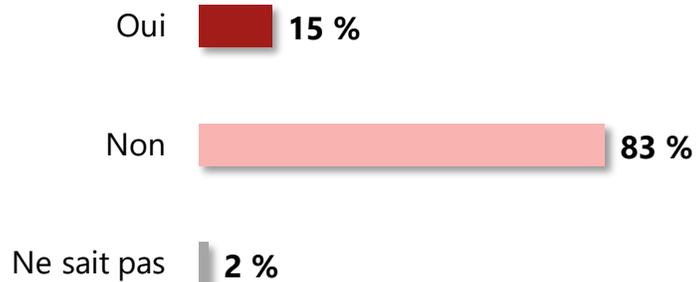
Profil de répondants ayant moins réglé dans le passé un différend sans avoir eu recours aux tribunaux

- Les femmes (16 %)
- Les adultes âgés de 18 à 34 ans (15 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (15 %)
- Les adultes qui résident dans le reste du Québec (15 %)

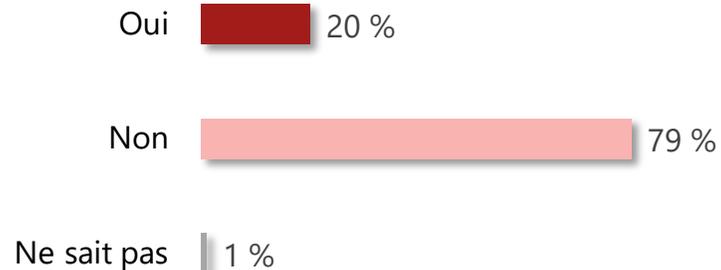
Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «oui »
18 %	20 %	16 %	15 %	18 %	20 %	19 %	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
18 %	15 %	19 %	22 %	19 %	20 %	15 %	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
18 %	16 %	17 %	18 %	24 %	19 %	19 %	10 %

Adultes avec expérience d'une cour de justice, d'un tribunal ou d'un tribunal administratif au cours des 5 dernières années

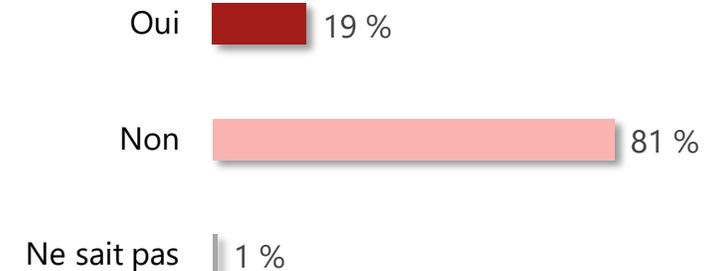
2021



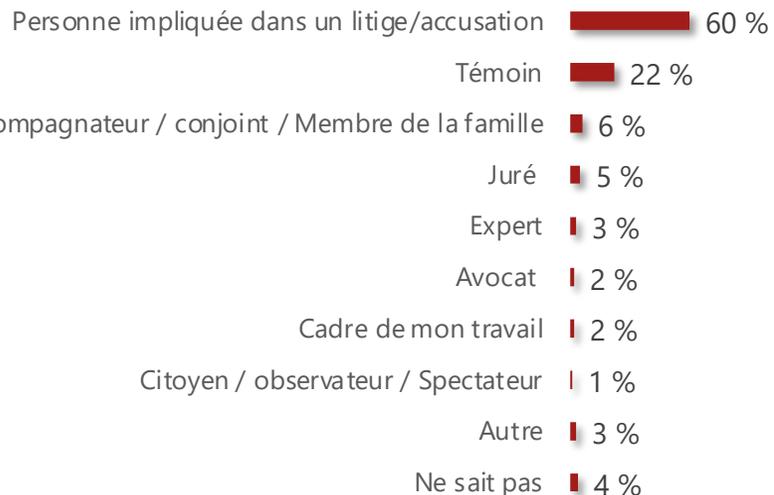
2020



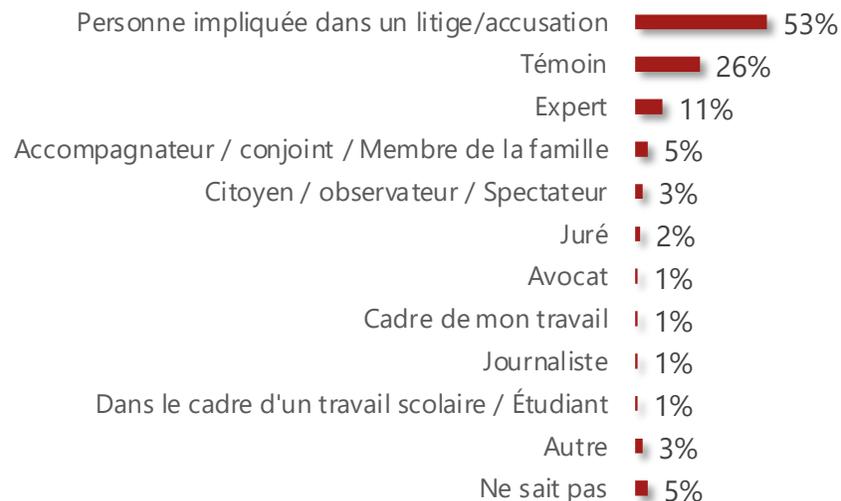
2019



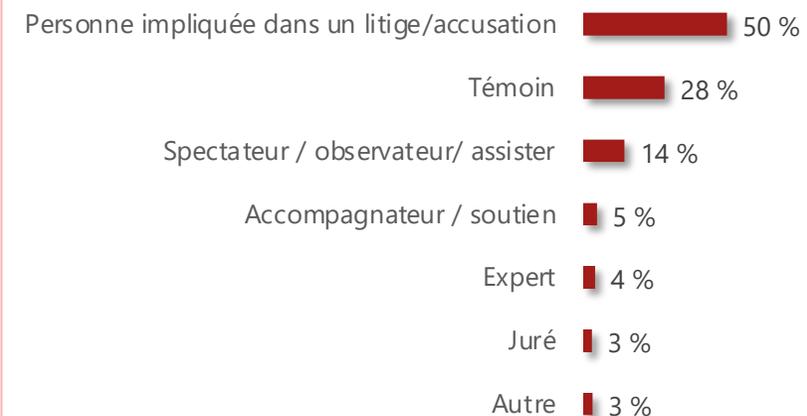
Rôle(s) à la cour, au tribunal ou au tribunal administratif



Rôle(s) à la cour, au tribunal ou au tribunal administratif



Rôle(s) à la cour, au tribunal ou au tribunal administratif



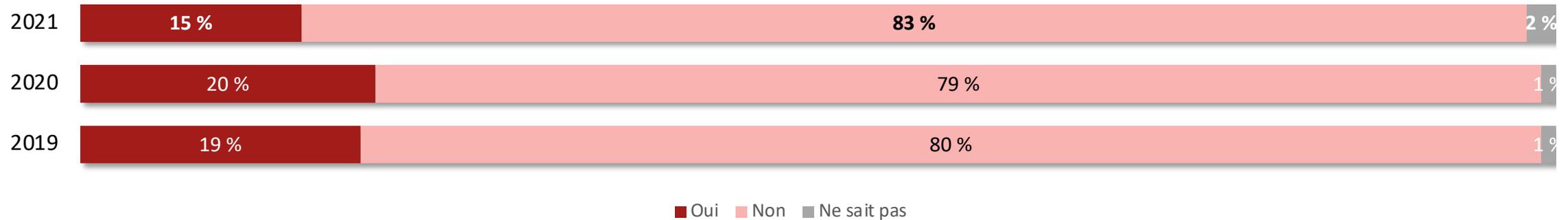
Question: Êtes-vous déjà allé dans une cour de justice, un tribunal ou devant un tribunal administratif au Québec au cours des cinq dernières années ?

Base: Total répondants n=1500

Question: Était-ce en tant que...?

Base: Total répondants ayant déjà allé dans une cour de justice, un tribunal ou devant un tribunal administratif au Québec au cours des cinq dernières années n= 218 (2021) n= 309 (2020) n= 296 (2019)

Adultes avec expérience d'une cour de justice, d'un tribunal ou d'un tribunal administratif au cours des 5 dernières années

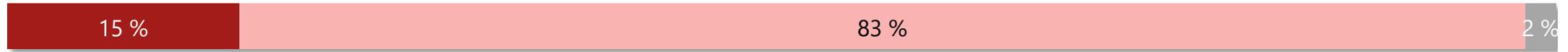


Principales différences observées entre 2020 et 2021

- Une diminution de 26 % à 17 % chez les hommes
- Une diminution de 28 % à 15 % chez les 18-34 ans
- Une diminution de 20 % à 13 % chez les 55-64 ans
- Une diminution de 20 % à 13 % chez les diplômés du primaire et secondaire
- Une diminution de 20 % à 14 % chez les résidents de la RMR de Montréal
- Une diminution de 22 % à 16 % chez ceux qui résident dans le reste du Québec
- Une diminution de 22 % à 13 % chez ceux ayant un revenu entre 27 k\$ et 69 999 k\$
- Une diminution de 21 % à 15 % chez ceux ayant un revenu entre 70 k\$ et 100 k\$
- Une diminution de 25 % à 16 % chez ceux ayant un revenu de plus de 100 k\$
- Une diminution de 20 % à 14 % chez les francophones
- Une augmentation de 31 % à 16 % chez ceux dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais

Adultes avec expérience d'une cour de justice, d'un tribunal ou d'un tribunal administratif au cours des 5 dernières années

2021



■ Oui ■ Non ■ Ne sait pas

Profil de répondants avec expérience plus significative d'une cour de justice, d'un tribunal ou d'un tribunal administratif au cours des 5 dernières années

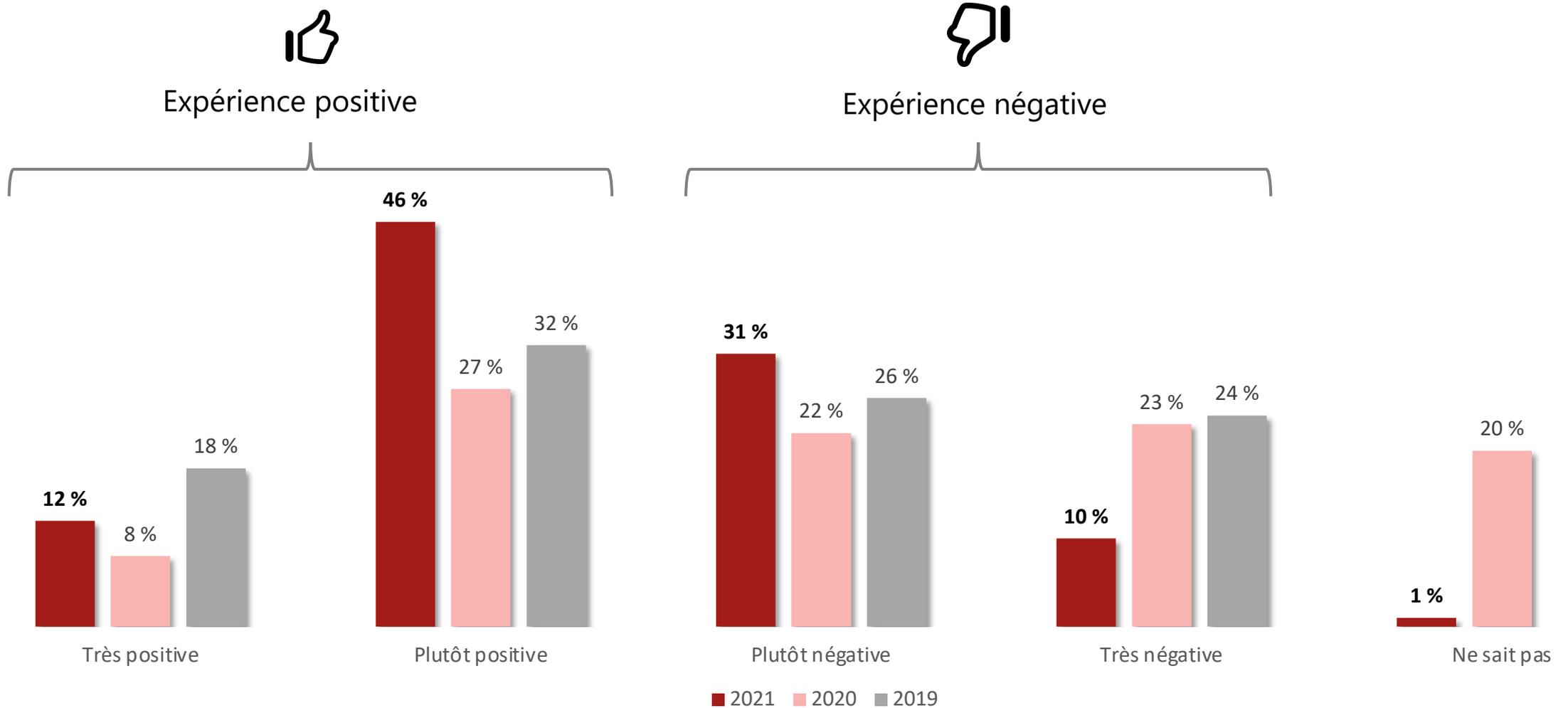
- Les adultes ayant un niveau de scolarité universitaire (19 %)
- Les hommes (17 %)
- Les adultes âgés de 35-54 ans (17 %)

Profil de répondants avec expérience moins significative d'une cour de justice, d'un tribunal ou d'un tribunal administratif au cours des 5 dernières années

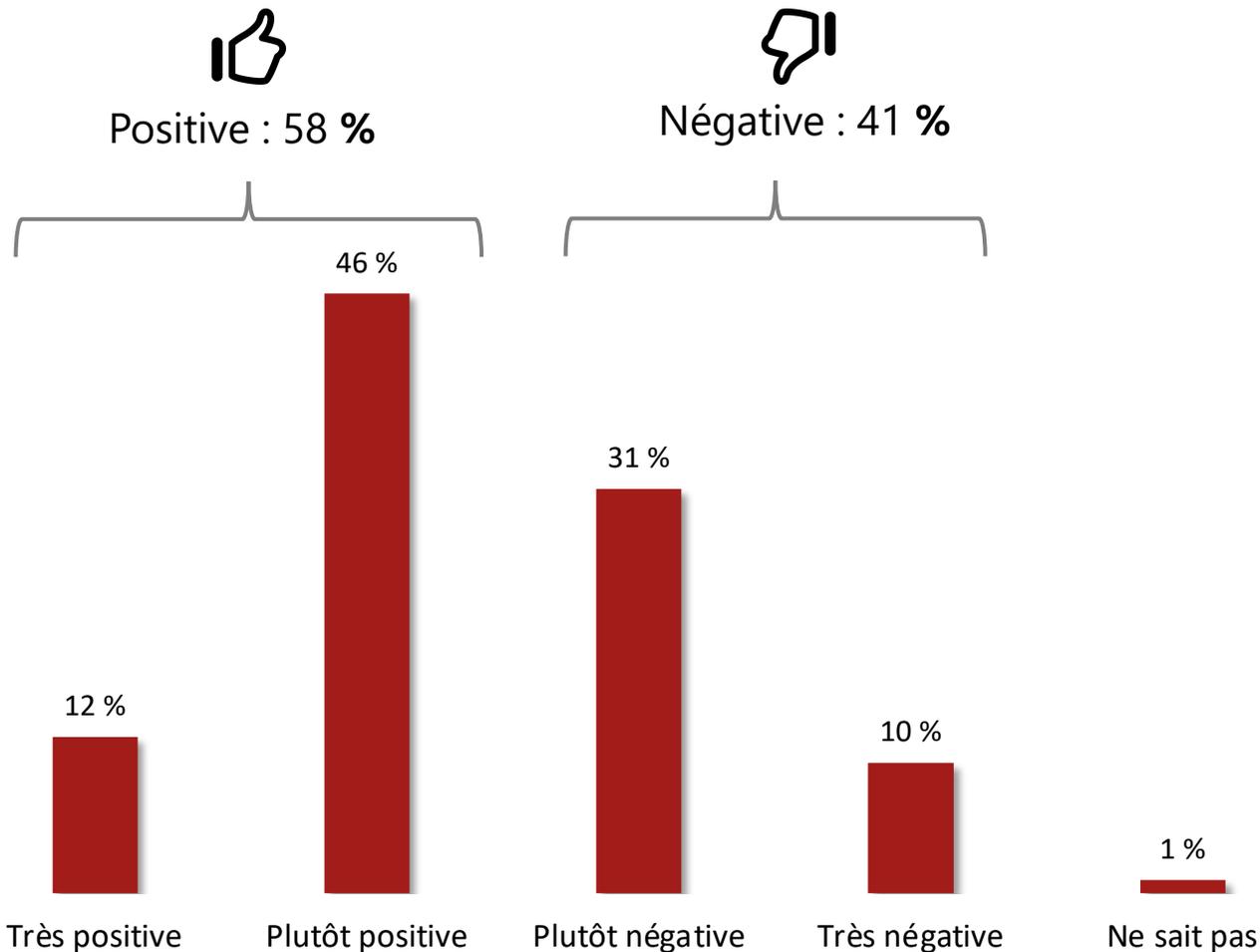
- Les femmes (13 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (13 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «oui »
15 %	17 %	13 %	15 %	17 %	13 %	12 %	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
15 %	13 %	14 %	19 %	14 %	15 %	16 %	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
15 %	18 %	13 %	15 %	16 %	14 %	15 %	16 %

Évaluation de l'expérience au tribunal par les adultes impliqués dans un litige ou une accusation au cours des 5 dernières années



Évaluation de l'expérience au tribunal par les adultes impliqués dans un litige ou une accusation au cours des 5 dernières années



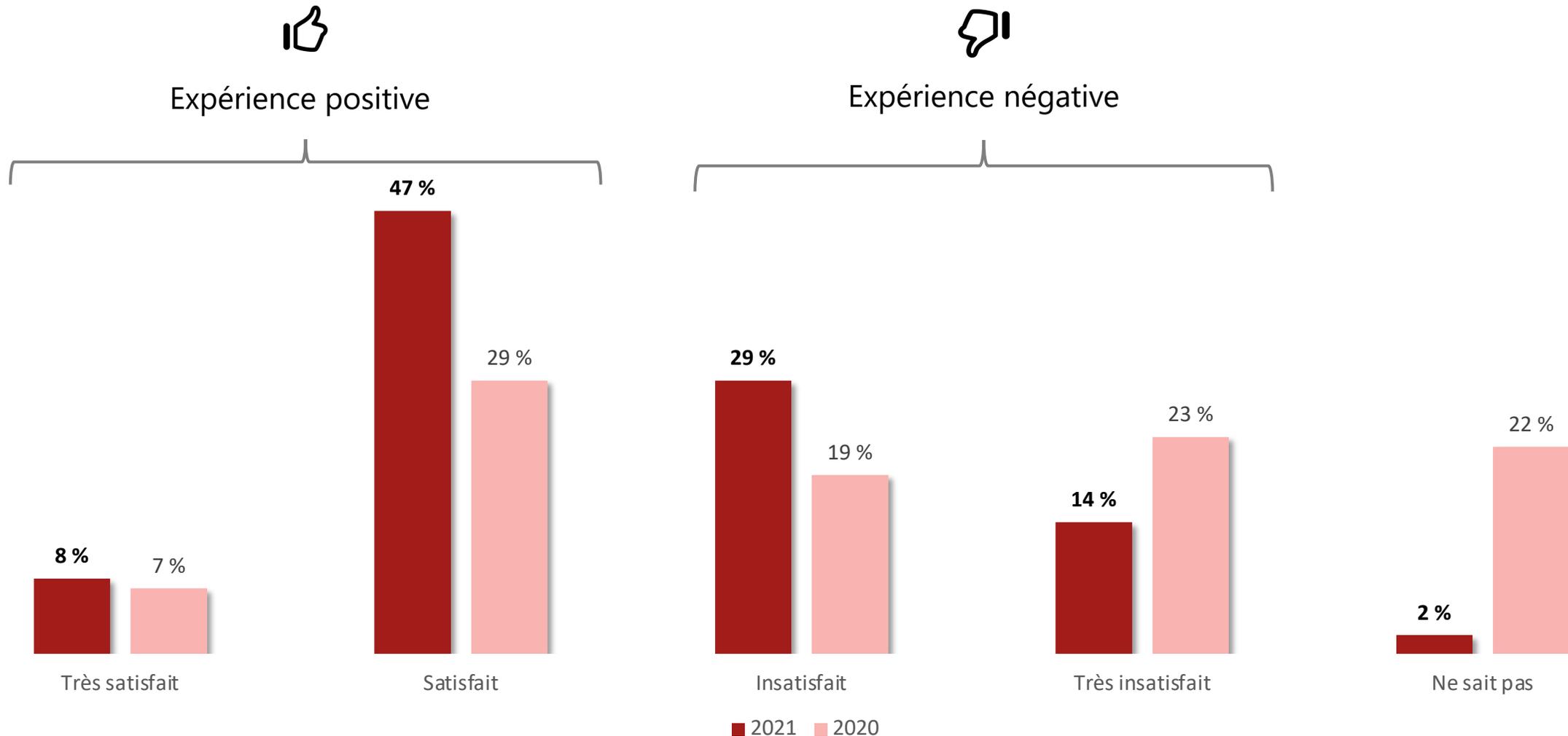
Groupes de répondants qui ont trouvé leur expérience significativement plus positive: (très ou plutôt)

- Les adultes qui ont un revenu familial entre 27 k\$ et 69 999 k\$ (71 %)
- Les adultes qui résident dans la RMR de Montréal (71 %)

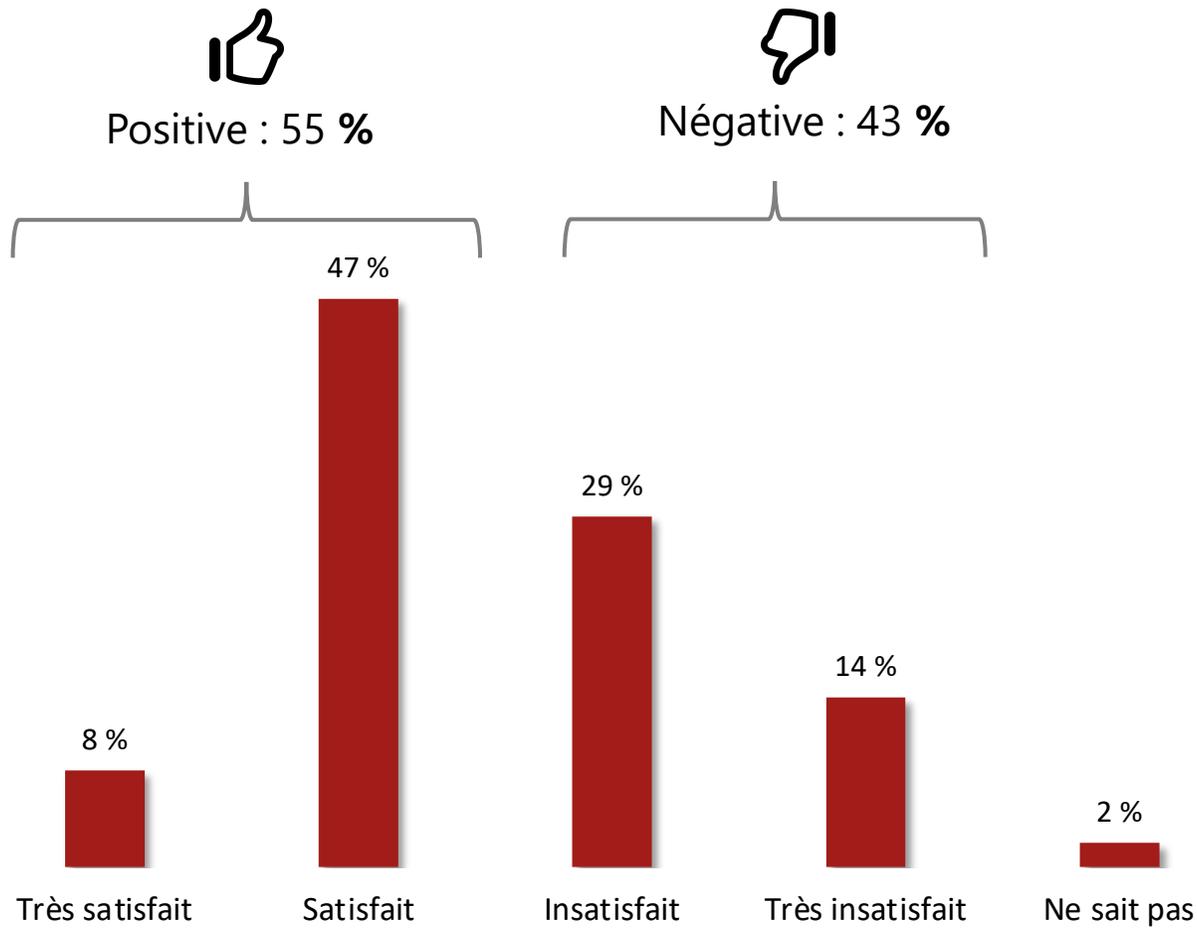
Groupes de répondants qui ont trouvé leur expérience significativement plus négative (très ou plutôt)

- Les adultes qui ont un revenu familial entre 27 k\$ et 69 999 \$ (26 %)
- Les adultes qui résident dans le reste du Québec (45 %)

Satisfaction globale en termes de délais de l'expérience au tribunal par les adultes impliqués dans un litige ou une accusation au cours des 5 dernières années



Satisfaction globale en termes de délais de l'expérience au tribunal par les adultes impliqués dans un litige ou une accusation au cours des 5 dernières années



Groupes de répondants qui ont trouvé leur expérience significativement plus satisfaisante: (très ou satisfaisante)

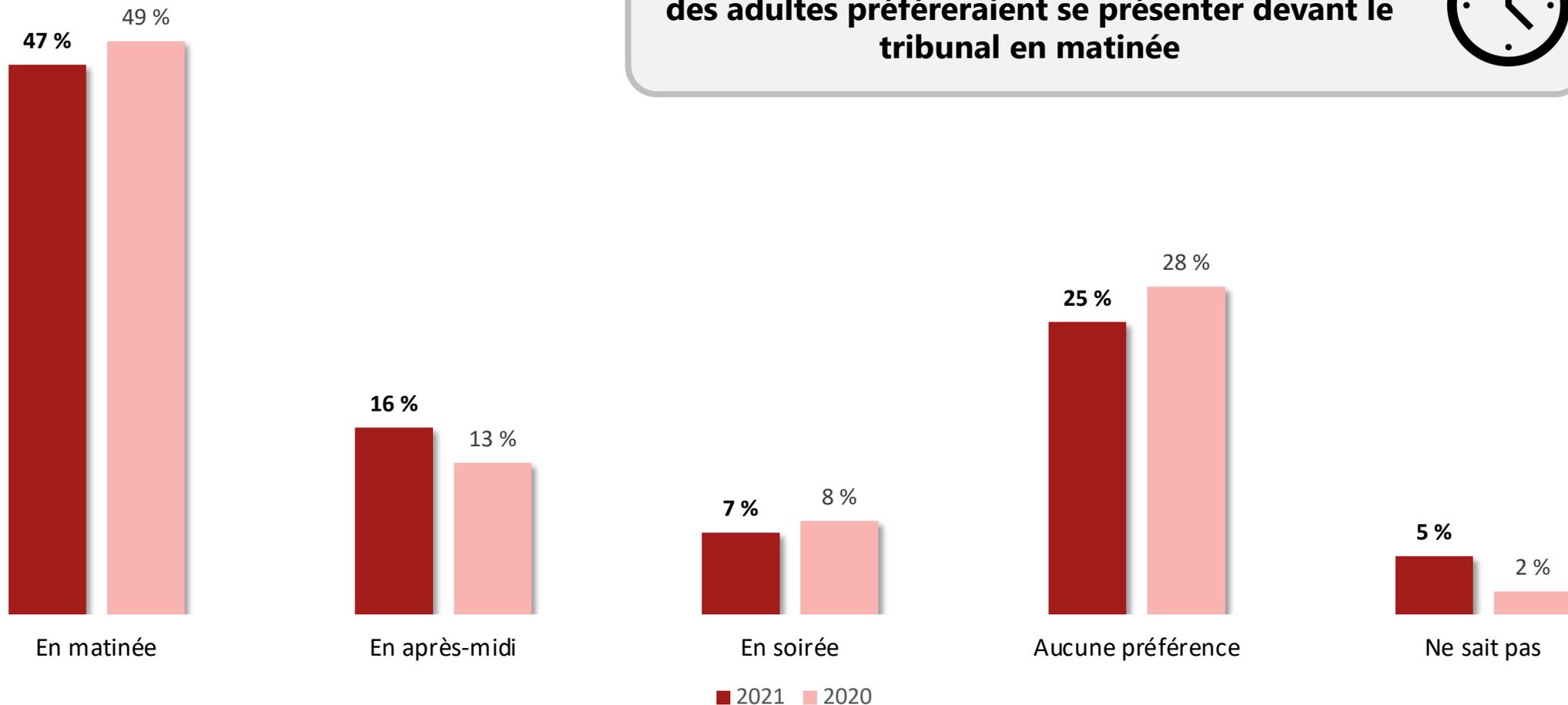
- Les adultes qui ont un revenu familial entre 27 k\$ et 69 999 k\$ (74 %)

Groupes de répondants qui ont trouvé leur expérience significativement moins satisfaisante (très ou insatisfaisante)

- Les adultes qui ont un revenu familial entre 27 k\$ et 69 999 k\$ (26 %)

Période de la journée préférée pour se présenter devant le tribunal

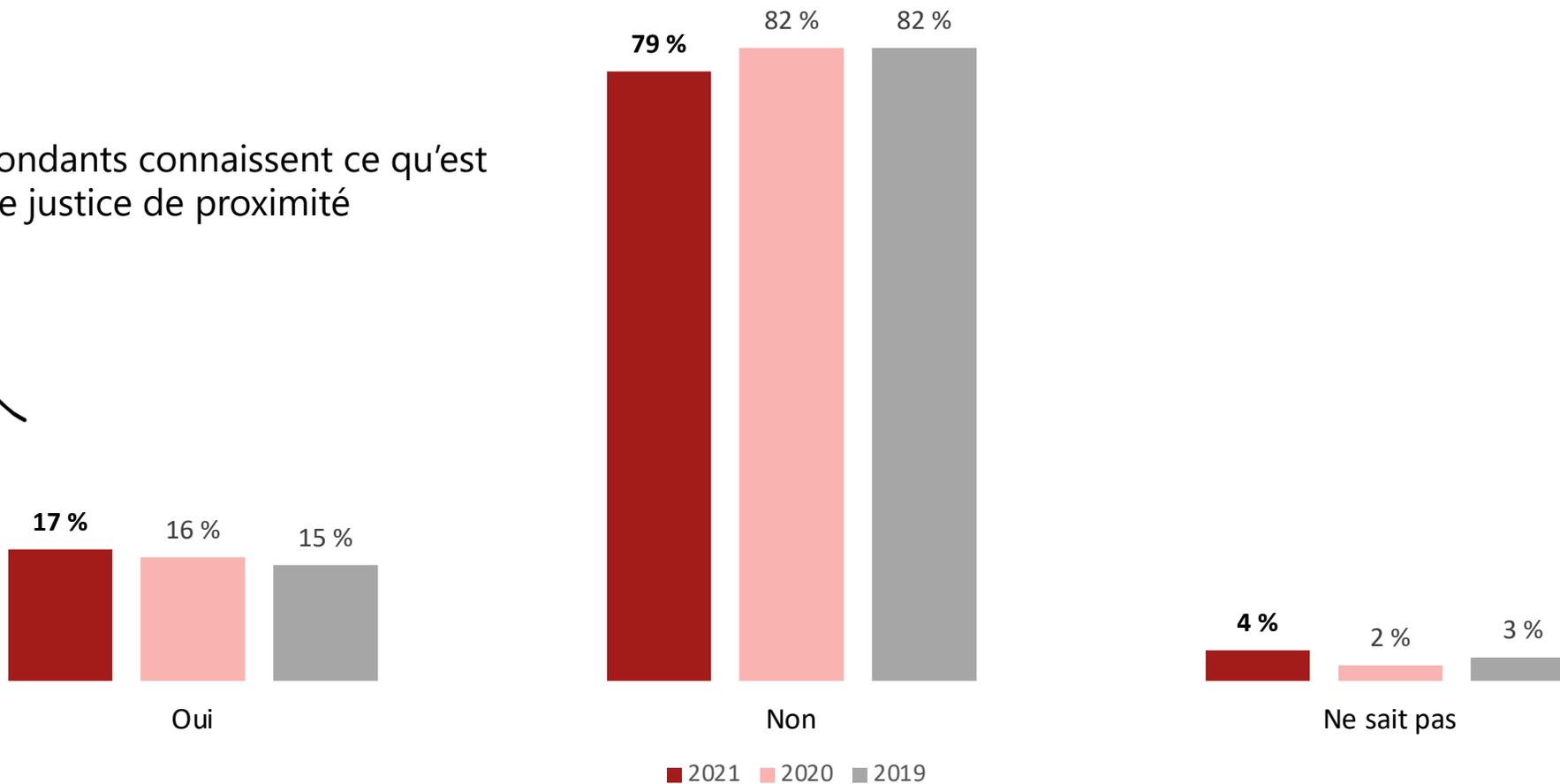
En 2021, tout comme en 2020, **près de la moitié** des adultes préféreraient se présenter devant le tribunal en matinée



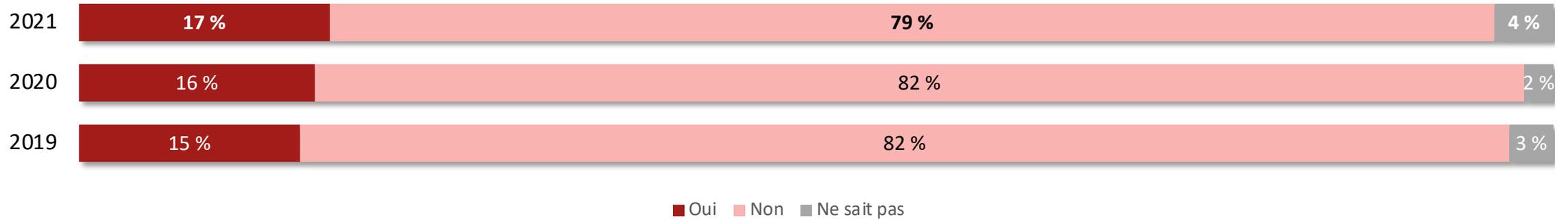
CENTRES DE JUSTICE DE PROXIMITÉ

Connaissance de ce qu'est un Centre de justice de proximité

En 2021, 17 % des répondants connaissent ce qu'est qu'un Centre de justice de proximité



Connaissance de ce qu'est un Centre de justice de proximité



Principales différences observées entre 2020 et 2021

- Une diminution de 24 % à 17 % chez les 65 ans et plus
- Une diminution de 21 % à 11 % chez ceux qui résident dans le reste du Québec
- Une diminution de 24 % à 17 % chez les anglophones
- Une augmentation de 12 % à 20 % chez les 18-34 ans
- Une augmentation de 12 % à 17 % chez les diplômés du collégial
- Une augmentation de 13 % à 18 % chez les résidents de la RMR de Montréal
- Une augmentation de 13 % à 17 % chez les résidents de la RMR de Québec
- Une augmentation de 11 % à 18 % chez ceux ayant un revenu entre 70 k\$ et 100 k\$
- Une augmentation de 15 % à 21 % chez ceux dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais

Connaissance de ce qu'est un Centre de justice de proximité en 2020



■ Oui ■ Non ■ Ne sait pas

Profil des répondants connaissant davantage ce qu'est un Centre de justice de proximité

- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (21 %)
- Les adultes âgés de 18 à 34 ans (20 %)

Profil des répondants connaissant moins ce qu'est un Centre de justice de proximité

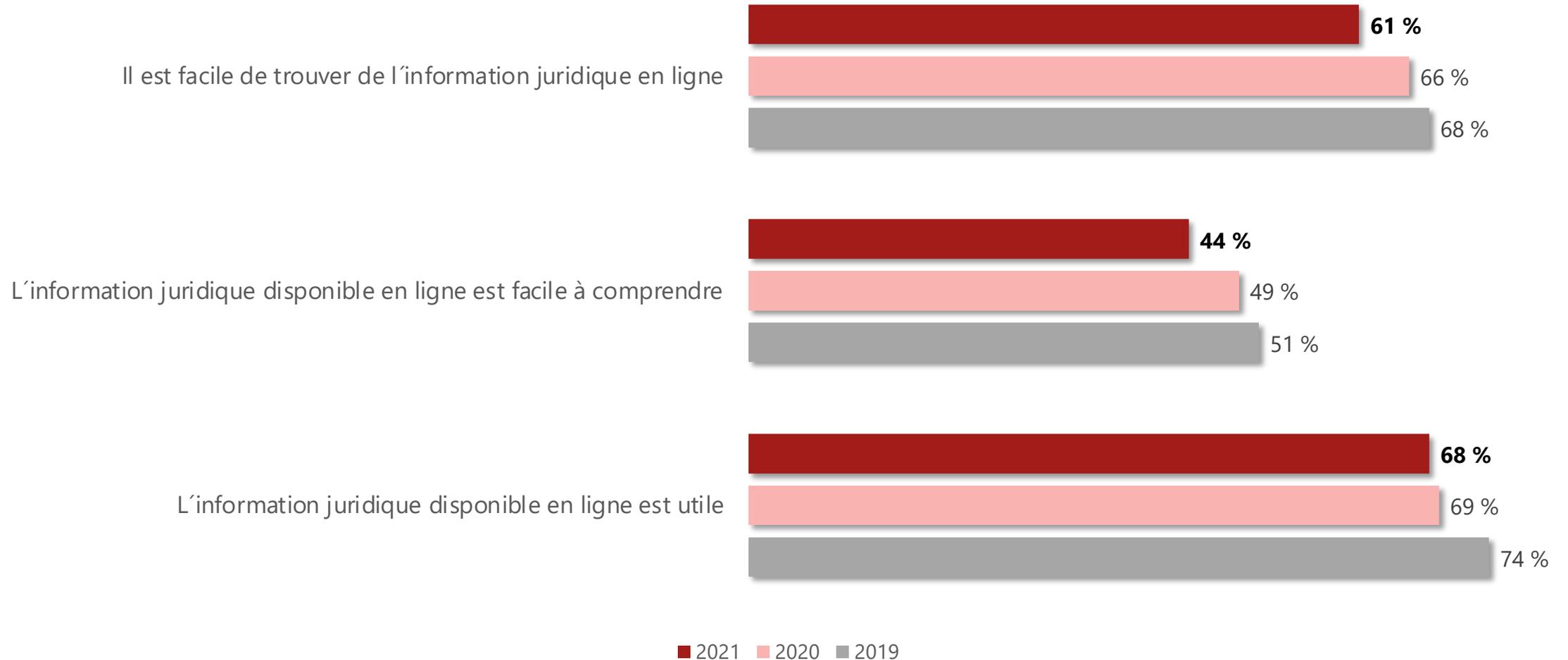
- Les adultes francophones (13 %)
- Les adultes âgés de 55 à 64 ans (13 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «oui »
17 %	16 %	18 %	20 %	16 %	13 %	17 %	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
17 %	16 %	17 %	19 %	18 %	17 %	11 %	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
17 %	19 %	17 %	18 %	15 %	13 %	17 %	21 %

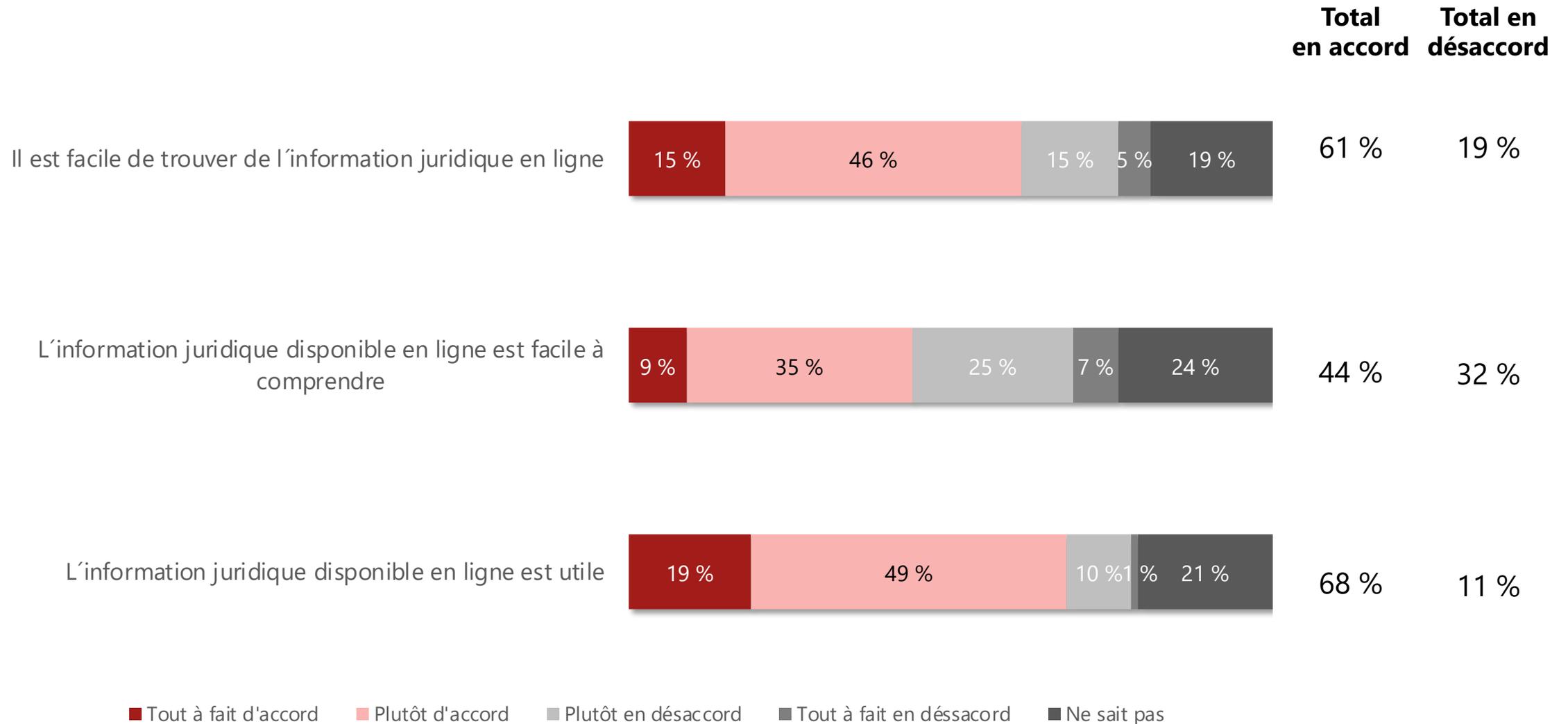
INFORMATION JURIDIQUE EN LIGNE

Information juridique disponible en ligne

% DES RÉPONDANTS AVEC LA MENTION «TOUT À FAIT D'ACCORD» ET «PLUTÔT D'ACCORD».

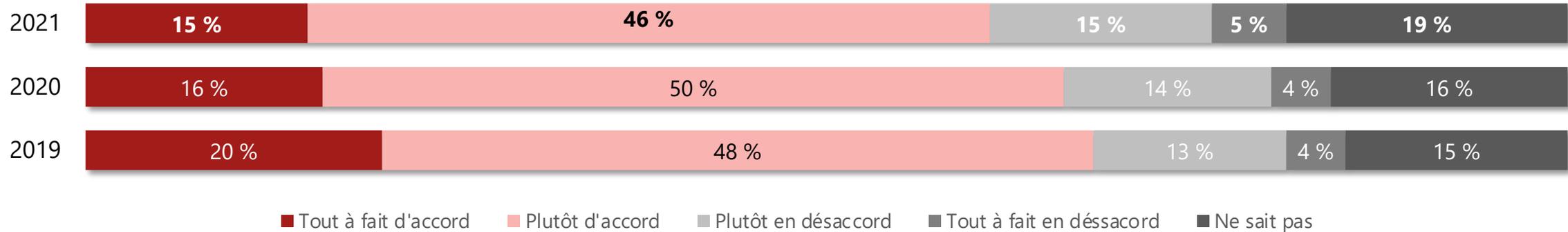


Information juridique disponible en ligne en 2020



Information juridique disponible en ligne

Il est facile de trouver de l'information juridique en ligne



Principales différences observées entre 2020 et 2021

- Une diminution de 66 % à 58 % chez les femmes
- Une diminution de 72 % à 64 % chez les 18 à 34 ans
- Une diminution de 66 % à 58 % chez les 35 à 54 ans
- Une diminution de 68 % à 59 % chez les diplômés du primaire ou du secondaire
- Une diminution de 68 % à 58 % chez les résidents de la RMR de Québec
- Une diminution de 74 % à 67 % chez ceux ayant un revenu entre 70 k\$ et 100 k\$
- Une diminution de 70 % à 63 % chez ceux ayant un revenu de plus de 100 k\$
- Une diminution de 59 % à 48 % chez les anglophones
- Une diminution de 89 % à 73 % chez ceux dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais

Information juridique disponible en ligne en 2020

Il est facile de trouver de l'information juridique en ligne



* total des mentions «tout à fait d'accord» et «plutôt d'accord»

Profil des répondants trouvant davantage qu'il est facile de trouver de l'information juridique en ligne

- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (73 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité universitaire (66 %)
- Les hommes (64 %)
- Les résidents de la RMR de Montréal (63 %)

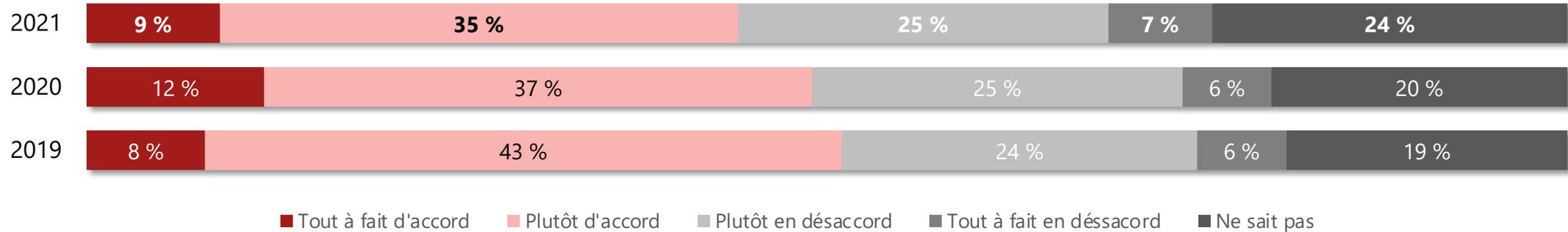
Profil des répondants trouvant moins qu'il est facile de trouver de l'information juridique en ligne

- Les adultes ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (59%)
- Les femmes (58 %)
- Les adultes anglophones (48 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «tout à fait d'accord» et «plutôt d'accord»
61 %	64 %	58 %	64 %	60 %	64 %	58 %	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
61 %	59 %	63 %	66 %	63 %	58 %	59 %	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
61 %	59 %	63 %	67 %	63 %	61 %	48 %	73 %

Information juridique disponible en ligne

L'information juridique disponible en ligne est facile à comprendre



Principales différences observées entre 2020 et 2021

- Une diminution de 50 % à 44 % chez les hommes
- Une diminution de 54 % à 46 % chez les 18 à 34 ans
- Une diminution de 48 % à 40 % chez les 35 à 54 ans
- Une diminution de 49 % à 43 % chez les diplômés du primaire ou du secondaire
- Une diminution de 52 % à 40 % chez les résidents de la RMR de Québec
- Une diminution de 53 % à 42 % chez ceux ayant un revenu entre 27 k\$ et 69 999 k\$
- Une diminution de 56 % à 49 % chez ceux ayant un revenu entre 70 k\$ et 100 k\$
- Une diminution de 74 % à 47 % chez ceux dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais
- Une augmentation de 45 % à 53 % chez ceux ayant un revenu de plus de 100 k\$

Information juridique disponible en ligne en 2020

L'information juridique disponible en ligne est facile à comprendre



* total des mentions «tout à fait d'accord» et «plutôt d'accord»

Profil des répondants trouvant davantage que l'information juridique disponible en ligne est facile à comprendre

- Les résidents de la RMR de Montréal (48 %)
- Les adultes ayant un revenu familial de plus de 100 k\$ (53 %)

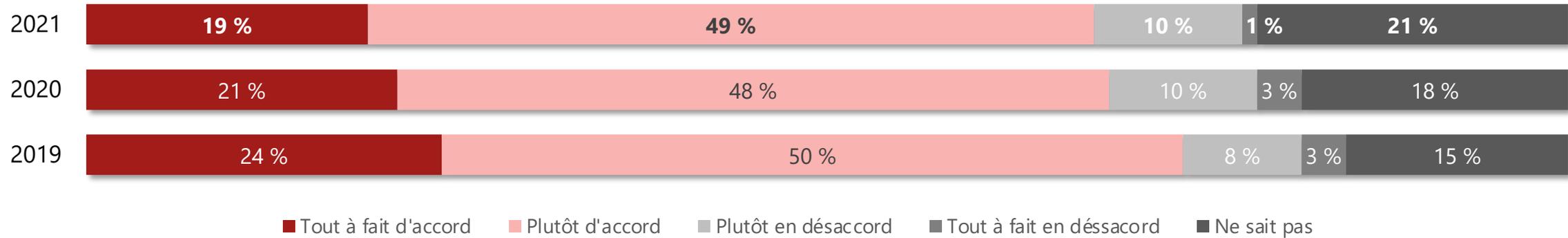
Profil des répondants trouvant moins que l'information juridique disponible en ligne est facile à comprendre

- Les adultes ayant un revenu familial entre 27 k\$ et 69 999 k\$ (42 %)
- Les adultes âgés de 35 à 54 ans (40 %)
- Les adultes qui résident dans le reste du Québec (15 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «tout à fait d'accord» et «plutôt d'accord»
44 %	44 %	44 %	46 %	40 %	46 %	46 %	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
44 %	43 %	42 %	46 %	48 %	40 %	40 %	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
44 %	43 %	42 %	49 %	53 %	44 %	43 %	47 %

Information juridique disponible en ligne

L'information juridique disponible en ligne est utile



Principales différences observées entre 2020 et 2021

- Une diminution de 71 % à 66 % chez les 35 à 54 ans
- Une diminution de 74 % à 69 % chez les résidents de la RMR de Québec
- Une diminution de 68 % à 63 % chez ceux qui résident dans le reste du Québec
- Une diminution de 77 % à 68 % chez ceux ayant un revenu entre 70 k\$ et 100 k\$
- Une augmentation de 59 % à 65 % chez les 65 ans et plus
- Une augmentation de 57 % à 68 % chez ceux ayant un revenu de moins de 27 k\$

Information juridique disponible en ligne en 2020

L'information juridique disponible en ligne est utile



* total des mentions «tout à fait d'accord» et «plutôt d'accord»

Profil des répondants trouvant davantage que l'information juridique disponible en ligne est utile

- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (89 %)
- Les résidents de la RMR de Montréal (72 %)
- Les adultes âgés de 18-34 ans (72 %)

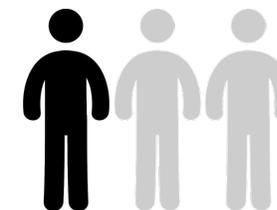
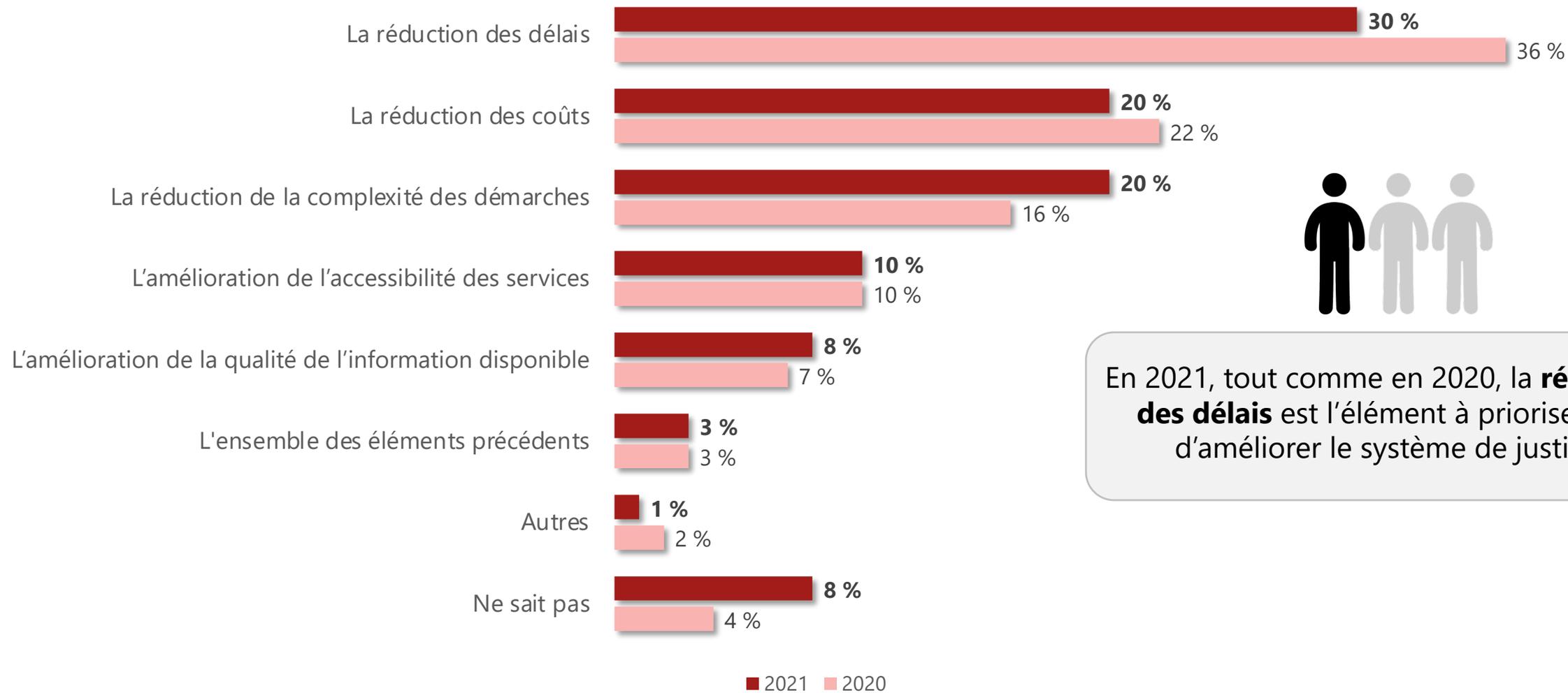
Profil des répondants trouvant que l'information juridique disponible en ligne est moins utile

- Les adultes francophones (66 %)
- Les adultes qui résident dans le reste du Québec (63 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «tout à fait d'accord» et «plutôt d'accord»
68 %	69 %	68 %	72 %	66 %	70 %	65 %	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
68 %	69 %	66 %	69 %	72 %	69 %	63 %	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
68 %	68 %	70 %	68 %	72 %	66 %	66 %	89 %

AMÉLIORATION DU SYSTÈME DE JUSTICE

Éléments à prioriser afin d'améliorer le système de justice



En 2021, tout comme en 2020, la **réduction des délais** est l'élément à prioriser afin d'améliorer le système de justice.

ANNEXE – PROFIL DES RÉPONDANTS

PROFIL DES RÉPONDANTS

Total pondéré (n=1500)	
Composition du foyer familial	
Couple avec enfant(s)	26 %
Couple sans enfant	29 %
Personne vivant seule	28 %
Autre	8 %
Famille monoparentale	7 %
Préfère ne pas répondre	2 %

Total pondéré (n=1500)	
Revenu familial brut	
Moins de 16 000 \$	9 %
Entre 16 000 \$ et 26 999 \$	16 %
Entre 27 000 \$ et 43 999 \$	13 %
Entre 44 000 \$ et 69 999 \$	17 %
Entre 70 000 \$ et 100 000 \$	16 %
Plus de 100 000 \$	17 %
Préfère ne pas répondre	13 %

Total pondéré (n=1500)	
Genre des répondants	
Homme	49 %
Femme	51 %

Total pondéré (n=1500)	
Âge des répondants	
18-24 ans	10 %
25-34 ans	15 %
35-44 ans	16 %
45-54 ans	17 %
55-64 ans	18 %
65-74 ans	15 %
75 ans et plus	7 %
Préfère ne pas répondre	0 %

Total pondéré (n=1500)	
RMR	
RMR Montréal	50 %
RMR Québec	10 %
Ailleurs	40 %

Total pondéré (n=1500)	
Langue la plus souvent parlée	
Français	78 %
Anglais	9 %
Autre	12 %
Préfère ne pas répondre	1 %

Total pondéré (n=1500)	
Niveau de scolarité	
Primaire (7 ans ou moins)	3 %
Secondaire DES de formation générale ou professionnelle (8 à 12 ans)	55 %
Collégial DEC de formation préuniversitaire, de formation technique, certificats (CEP), attestations (ASP) ou diplômes de perfectionnement (DEP)	18 %
Universitaire (certificat, 1er, 2e ou 3e cycle)	24 %
Préfère ne pas répondre	0 %

À propos de l'ATN

Un mot sur l'Académie de la transformation numérique L'Université Laval, en partenariat avec le gouvernement du Québec, a créé l'Académie de la transformation numérique (ATN) pour répondre aux besoins criants des entreprises, des organismes publics, des ministères et des municipalités en matière de transformation numérique. Elle permet ainsi à ces organisations d'assumer un véritable rôle de leader du numérique et de soutenir leurs employés dans l'acquisition de connaissances et le développement de compétences et de savoir-être pour relever les défis de cette grande transformation. Par son adéquation unique entre l'emploi, la recherche et la formation, tout en positionnant l'humain au cœur de sa démarche, l'ATN s'engage dans une profonde culture durable du numérique et exerce ainsi un rôle de premier plan dans l'évolution des talents et plus globalement, de la société.

Pour toute question concernant ce devis,
veuillez contacter:

Claire Bourget, MBA,
Directrice intelligence d'affaires et recherche marketing
Académie de la transformation numérique

Pavillon J.-A. DeSève1025, avenue des Sciences Humaines
Université Laval
Québec (Québec) G1V 0A6
Courriel: claire.bourget@atn.ulaval.ca