



**Sondage auprès de la population
sur la confiance à l'égard du système
de justice au Québec**

28 août 2006

Rapport final

Dossier 70086-013
28 août 2006



**MEMBRE GALLUP
INTERNATIONAL ASSOCIATION**

Table des matières

Introduction	3
<i>Contexte et objectifs de l'étude</i>	3
<i>Rappel méthodologique</i>	3
Profil des répondants	7
FAITS SAILLANTS	8
RÉSULTATS DÉTAILLÉS	13
1. Les Québécois et le système de justice au Québec	14
1.1 Expérience judiciaire des citoyens	15
1.1.1 <i>Proportion des Québécois qui ont vécu une expérience judiciaire</i>	15
1.1.2 <i>Rôle joué par ces citoyens lors de l'expérience judiciaire</i>	16
1.1.3 <i>Types de causes de l'implication personnelle dans une expérience judiciaire</i>	17
1.1.4 <i>Dénouement de l'expérience vécue par les citoyens</i>	18
1.1.5 <i>Perception générale de l'expérience vécue par les citoyens</i>	19
1.2 Traitement médiatique des événements judiciaires	20
1.2.1 <i>Intérêts à l'égard des événements judiciaires présentés par les médias</i>	20
1.2.2 <i>Degré d'information sur la couverture médiatique des activités des tribunaux</i>	21
1.3 Degré de connaissance du système de justice et des lois au Québec	22
1.3.1 <i>Système de justice au Québec</i>	22
1.3.2 <i>Lois qui fixent les règles de la vie en société</i>	23
2. Perception des citoyens à l'égard du système de justice québécois	24
2.1 Opinion générale à l'égard du système de justice québécois	25
2.2 Adéquation perçue entre les décisions des tribunaux et les valeurs sociales	26
2.3 Perception de la sévérité des décisions des tribunaux	27
2.4 Confiance globale au système de justice québécois	28
3. Évaluation des composantes de la confiance des citoyens envers le système de justice québécois	30
3.1 Performance des indicateurs généraux de confiance envers le système de justice	31
3.2 Degré de confiance à l'égard des intervenants du système de justice	32
4. Influence des dimensions de la confiance sur le degré de confiance générale à l'égard du système de justice québécois	34
4.1 Indices prédictifs de la confiance des citoyens envers le système de justice québécois	35
4.2 Identification des priorités d'amélioration	37
5. Forces et faiblesses du système de justice selon les Québécois	40
5.1 Égalité de tous les citoyens devant la loi	41
5.2 Équité du système de justice envers certains groupes de citoyens	42
5.3 Facilité de compréhension des textes juridiques	44
5.4 Moyens privilégiés pour faire valoir un droit dans le système de justice	45
5.5 Accessibilité financière des citoyens au système de justice québécois	47
5.6 Attitude des tribunaux à l'égard des différents acteurs du système de justice	49
Annexe 1 : Questionnaire	51

Introduction

Contexte et objectifs de l'étude

La confiance des citoyens québécois envers la justice fait actuellement l'objet d'une préoccupation de tous les acteurs du système judiciaire. Le questionnement porte tant sur le degré de confiance des citoyens envers la justice que sur les facteurs qui peuvent l'expliquer. Étant donné le contexte de rareté des ressources, il importe de connaître sur quelles dimensions il est le plus rentable d'agir pour augmenter la confiance des citoyens.

Le ministère de la Justice a mandaté la firme Léger Marketing afin de réaliser une consultation téléphonique auprès d'un échantillon représentatif de citoyens québécois dans la perspective de connaître les perceptions de la population, ses opinions et son degré de confiance à l'égard du système de justice et d'identifier les indicateurs qui semblent le plus influencer cette confiance. De façon plus spécifique, les paramètres de l'étude sont les suivants :

- Évaluer le degré de confiance globale des citoyens envers le système de justice;
- Établir les dimensions de confiance qui sont les plus importantes pour les citoyens;
- Établir les priorités d'action en vue d'améliorer la confiance des citoyens;
- Établir le profil des usagers confiants et non confiants;
- Fournir au ministère de la Justice une base d'étalonnage.

Rappel méthodologique

Afin de répondre aux objectifs de l'étude, 1 000 entrevues ont été réalisées auprès des citoyens adultes résidant dans la province de Québec pouvant s'exprimer en français ou en anglais. Les avocats ou avocates, les notaires et les employés du ministère de la Justice n'étaient pas admissibles au sondage, ni leur conjoint. L'échantillon a été établi de façon aléatoire au moyen du logiciel Échantillonneur Canada. Les entrevues ont été réalisées à partir de notre centre d'appels situé à Montréal, du 5 juillet au 3 août 2006. La durée moyenne des entrevues était de 10,9 minutes. Le taux de réponse de l'étude est de 56,5%.

Afin de redresser les déséquilibres et de rendre l'échantillon le plus représentatif possible de la population étudiée, les résultats ont été pondérés en fonction de la distribution réelle de la population à l'étude selon le sexe, l'âge, la langue maternelle et les régions (source : Statistique Canada, recensement 2001). Le tableau suivant présente la répartition des entrevus par régions.

	TOTAL d'entrevues complètes	Marge d'erreur maximale
Montréal RMR	400	± 4,9%
Québec RMR	300	± 5,7%
Est	64	± 12,3%
Centre	104	± 9,6%
Ouest	132	± 8,5%
TOTAL	1 000	± 3,1%

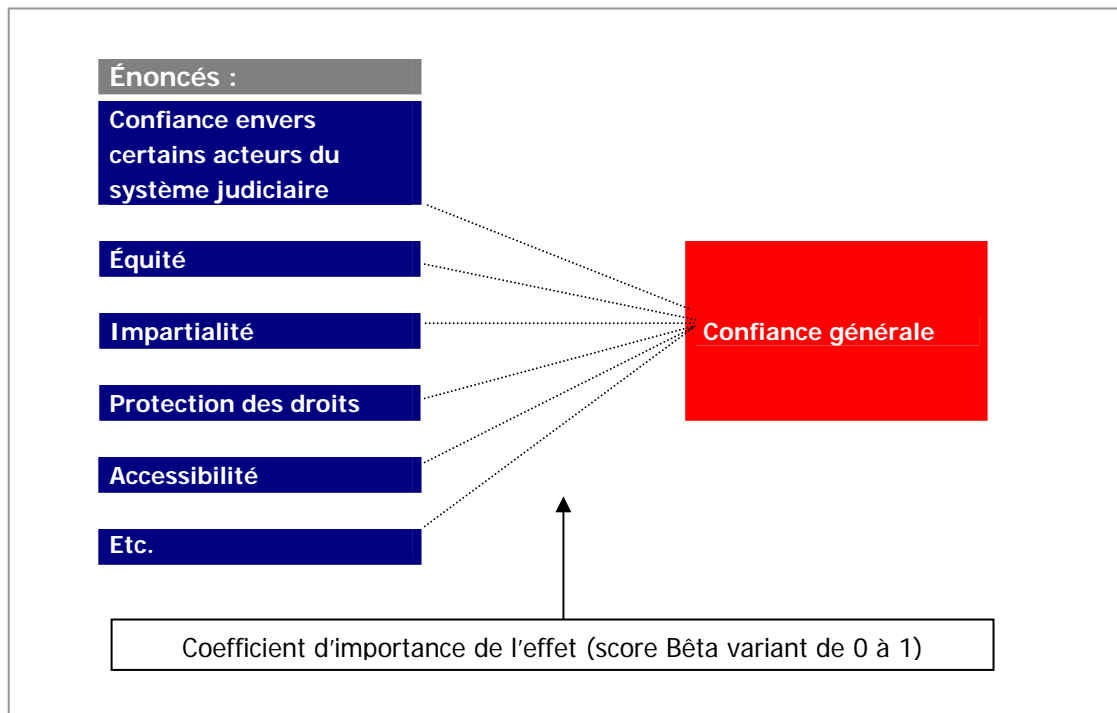
Les résultats présentés d'un point de vue global sont statistiquement fiables et peuvent être généralisés à l'ensemble de la population à l'étude. La marge d'erreur échantillonnale maximale s'appliquant aux résultats portant sur les 1 000 personnes interrogées s'établit à ± 3,1 %, et ce, dans un intervalle de confiance de 95%.

Rappelons que, dans cette étude, les questions portant sur le système de justice du Québec sont traitées sous un angle général, excluant la police et les prisons.

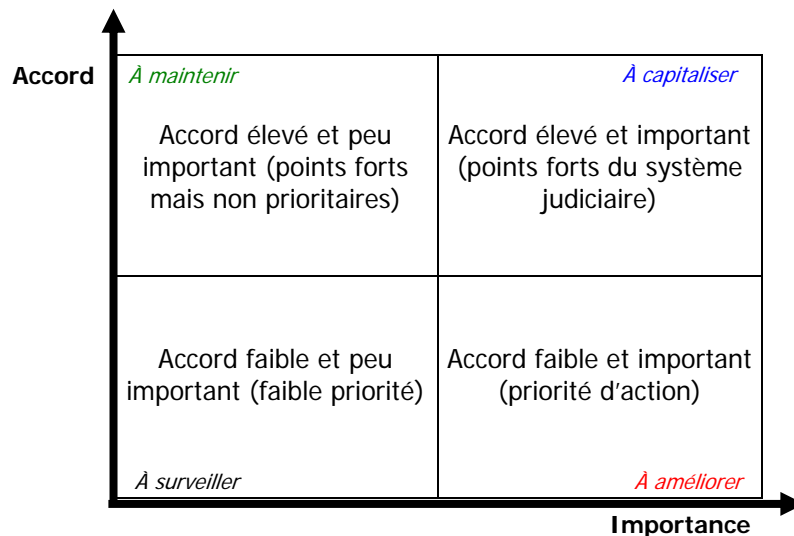
Méthode pour mesurer le degré de confiance et identifier les facteurs déterminants de cette confiance

Chaque énoncé en lien avec la confiance générale envers le système de justice a été traité afin d'obtenir un résultat sur le degré d'accord ou de confiance des citoyens québécois.

Afin de déterminer l'effet des énoncés sur la confiance en général, Léger Marketing a procédé à des analyses de corrélation (pour rejeter les variables qui sont moins reliées à chacun des énoncés pour ainsi ne garder que ceux qui s'avèrent étroitement reliés). Des analyses de régressions multiples ont également été effectuées afin de déterminer la part de confiance expliquée par les énoncés (coefficient d'importance de l'effet) (voir figure ci-dessous). Le R^2 indiquera cette proportion.



Il est important de préciser que la mesure de la confiance doit aller au-delà de la simple évaluation des degrés de confiance et d'accord afin de pouvoir répondre aux besoins du ministère de la Justice. Les croisements entre les degrés d'accord et de confiance et le coefficient d'importance de l'effet permettront d'établir les priorités d'action (voir figure suivante).



Axe horizontal

Le degré d'importance : plus l'aspect évalué est considéré comme étant important, plus celui-ci se positionne vers **l'extrémité droite** de l'axe, et inversement.

Axe vertical

Le degré d'accord moyen : plus le pourcentage d'accord accordé à un énoncé est élevé, plus l'aspect est évalué positivement, ce qui permet de positionner le point à un niveau **plus élevé** de l'axe, et inversement.

La borne verticale servant à délimiter les aspects jugés plus importants (portion droite du diagramme) de ceux jugés moins importants (portion gauche) est déterminée par le point-milieu des pourcentages d'importance. La borne horizontale, quant à elle, servant à délimiter les aspects évalués plus positivement (partie supérieure du diagramme) de ceux évalués plus négativement (partie inférieure) est définie par la moyenne globale du module ainsi que par l'indice de confiance (en noir). Ces figures permettent de visualiser les éléments :

À AMÉLIORER: les éléments pour lesquels le degré d'accord est **FAIBLE** et l'importance accordée est **ÉLEVÉE** ;

À CAPITALISER : les éléments pour lesquels le degré d'accord est **ÉLEVÉ** et l'importance accordée est **ÉLEVÉE** ;

À SURVEILLER : les éléments pour lesquels le degré d'accord est **FAIBLE** et l'importance accordée est **FAIBLE** ;

À MAINTENIR : les éléments pour lesquels le degré d'accord est **ÉLEVÉ** et l'importance accordée est **FAIBLE**.

Notes aux lecteurs

- Le terme *citoyen* désigne les personnes résidant dans la province de Québec qui ont accepté de participer à cette étude.
- Dans ce rapport, les différences statistiquement significatives sont indiquées par la flèche ascendante (↑) si c'est une différence à la hausse et par la flèche descendante (↓) si la différence est à la baisse.
- Les données présentées dans les tableaux et graphiques étant arrondies, le total des séries de données peut légèrement différer de 100%.
- Dans certains cas, les questions permettaient aux répondants de fournir plus d'une réponse. Les totaux à ces questions excèdent 100%.
- La forme masculine utilisée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est utilisée qu'à la seule fin d'alléger le texte et d'en faciliter la compréhension.

Profil des répondants

Le tableau ci-dessous présente le profil des citoyens interrogés.

Profil des citoyens de la population à l'étude	
	TOTAL (n=1 000)
Sexe	
- Homme	48%
- Femme	52%
Groupes d'âge	
- 18-34 ans	12%
- 35-44 ans	22%
- 45-54 ans	19%
- 55-64 ans	13%
- 65 ans et plus	16%
Revenu familial annuel	
- Moins de 35 000\$	29%
- Entre 35 000\$ et 69 999\$	36%
- Entre 70 000\$ et 100 000\$	15%
- Plus de 100 000\$	11%
- Nsp / Refus	8%
Scolarité	
Primaire/secondaire	45%
Collégial	28%
Universitaire	27%
Régions regroupées	
Montréal RMR	47%
Québec RMR	9%
Ailleurs au Québec	43%
Langue d'entrevue	
- Français	81%
- Anglais	19%

FAITS SAILLANTS

Perception du système de justice québécois

➔ **Globalement, 59% des citoyens ont confiance au système de justice québécois**

- Au Québec, **six personnes sur dix (59%) font confiance au système de justice au Québec** (7% très confiance et 52% assez confiance). C'est donc 40% des citoyens qui n'ont pas confiance au système de justice (30% peu confiance et 10% pas du tout confiance).
- Il est à souligner que le profil des répondants qui ont le **moins confiance** au système de justice revient tout au long de l'étude pour caractériser les citoyens les plus critiques à l'égard des composantes de la confiance. Ce profil est le suivant :
 - Scolarité de niveau primaire ou secondaire
 - Revenu annuel du ménage inférieur à 35K\$
 - Résidents du Centre du Québec
 - Francophones
 - Perception plutôt négative du système de justice québécois
 - Méconnaissance des lois qui fixent les règles de vie en société
 - Considèrent que les décisions des tribunaux ne sont pas assez sévères
 - Ont déjà vécu une expérience judiciaire
 - Peu ou pas intéressés par le traitement médiatique des événements judiciaires

➔ **La perception de la population à l'égard du système de justice est partagée en deux blocs presque égaux**

- Près de la moitié des citoyens interrogés ont une perception du système de justice québécois plutôt **négative (46%)**. Mais pour une proportion semblable (**44%**), le système de justice québécois inspire une perception **positive**.
- Les deux tiers des citoyens interrogés (**66%**) considèrent que les **lois reflètent bien les valeurs de la société québécoise actuelle** (5% très bien et 61% plutôt bien). Par contre, selon 31% des répondants, les valeurs de la société québécoise sont mal reflétées par les lois (25% plutôt mal et 6% très mal).

➔ **Toutefois, deux citoyens sur trois trouvent que les jugements ne sont pas assez sévères**

- Du point de vue de la majorité des citoyens (**68%**), les décisions rendues par les tribunaux ne sont généralement **pas assez sévères**, tandis que seulement 3% des citoyens les considèrent trop sévères. Une proportion de 28% de citoyens sont d'avis que les décisions du système judiciaire sont juste assez sévères.

Connaissance et expérience des citoyens en matière de justice québécoise

➔ **Le système de justice et les lois, peu connus des Québécois**

- La majorité (**64%**) des citoyens interrogés affirment qu'ils **connaissent peu ou pas du tout le système de justice québécois**.
- Plus de la moitié (**52%**) des citoyens interrogés ne connaissent pas **les lois qui fixent les règles de la vie en société** (44% les connaissent un peu et 8% pas du tout), comparativement à 47% qui disent les connaître (40% assez et 7% beaucoup).

➔ L'expérience des Québécois avec la justice : la moitié d'entre eux sont déjà allés en cour

- Parmi les Québécois interrogés, **la moitié (50%) est déjà allée dans une cour de justice**, un tribunal ou un tribunal administratif, c'est-à-dire qu'ils ont déjà vécu une expérience judiciaire.
- Les répondants qui ont vécu une expérience judiciaire l'ont vécue le plus souvent **en tant que personne impliquée**, soit dans une proportion de **48% de répondants**.
- Parmi les répondants qui ont vécu une expérience judiciaire en tant que personne impliquée, la plus importante proportion, soit **23%**, se présentait **à l'occasion d'une infraction**.
- Et parmi ceux qui ont été personnellement impliqués dans une expérience judiciaire, près de la moitié (**46%**) considère avoir **gagné cette cause**. Un peu plus du tiers (**36%**) affirme **l'avoir perdue**.

Note : ceux qui ont été impliqués à l'occasion d'une infraction (n=56) n'ont pas eu à répondre à cette question.

- Près des deux tiers des citoyens qui ont vécu une expérience judiciaire (**63%**) considèrent cette expérience comme très ou plutôt **positive** tandis que **35%** en ont gardé une perception **négative**.

➔ Les événements judiciaires intéressent la moitié de la population

- Plus de la moitié des citoyens de la province de Québec (**54%**) se déclarent **intéressés par les événements judiciaires** traités et proposés par les médias aujourd'hui (16% très intéressés et 38% assez intéressés).
- Plus d'un citoyen sur deux (**52%**) estime qu'il est **plutôt bien informé** par la couverture médiatique, contrairement à **40%** qui se considèrent **plutôt mal informés**.

Évaluation des composantes de la confiance à l'égard du système de justice québécois

➔ Les meilleurs aspects du système de justice : la responsabilité sociale et l'équité

- Près des trois quarts des répondants (**74%**) estiment que les **tribunaux protègent généralement bien les droits des citoyens**; c'est le score le plus élevé qu'obtient une composante de la confiance parmi celles qui ont fait l'objet d'une mesure.
- Les composantes reliées à l'équité obtiennent également de bons résultats, **64%** des répondants s'accordant à dire qu'**au sein des tribunaux, on cherche à être juste avec toutes les parties en cause**. De plus, **57%** considèrent que **les communautés culturelles ne sont pas désavantagées devant les tribunaux**.

➔ Les moins bons cotés du système : un labyrinthe peu accessible qui favorise les mieux nantis

- Dans la perception des citoyens, une des principales faiblesses du système de justice réside dans sa complexité puisque pour **83%** des personnes interrogées, les tribunaux seraient devenus de véritables **labyrinthes**.

- De plus, aux yeux de la grande majorité des répondants (**85%**), les **riches sont nécessairement favorisés dans le système de justice au Québec**. Cet énoncé représente la composante de la confiance qui recueille l'évaluation la plus faible.
- Enfin, **80%** des répondants sont **en désaccord** pour dire que les **citoyens sont généralement à l'aise devant les tribunaux**.

➔ **Parmi les composantes de la confiance à l'égard des professionnels du système de justice, les juges sont les mieux perçus**

- Les composantes de la confiance indiquent que **les juges** sont les professionnels qui inspirent le plus **confiance (71%)**, suivis du personnel des tribunaux.
- Les **avocats** et les **fonctionnaires** obtiennent une évaluation semblable, avec **50%** des répondants qui leur font très ou assez confiance.

Influence des dimensions de la confiance sur le degré de confiance générale à l'égard du système de justice québécois

➔ **De toutes les composantes de la confiance, les juges représentent celle qui explique le mieux la confiance générale des citoyens envers le système de justice**

- Les énoncés portant sur la confiance envers certains acteurs particuliers du système judiciaire expliquent le degré de confiance générale des citoyens, soit le degré de confiance des citoyens concernant **les juges, les avocats** et **les fonctionnaires**. L'énoncé relatif aux juges serait le plus déterminant.
- Les énoncés sur **la protection des droits des citoyens par le système de justice québécois**, sur **l'équité des tribunaux avec toutes les parties en causes** et sur **l'impartialité des tribunaux envers les mieux nantis** permettent également d'expliquer le degré de confiance des citoyens envers le système de justice.

Forces et faiblesses du système de justice selon les Québécois

➔ **Égalité, accessibilité et empathie à l'égard des victimes**

- **Six citoyens sur dix interrogés (60%) ne croient pas que tout le monde soit égal devant la loi.**
- Près de huit citoyens sur dix (**78%**) considèrent qu'ils n'auraient **pas les moyens financiers de poursuivre quelqu'un ou bien de se défendre à la cour**, advenant ces éventualités. Seulement 20% des citoyens estiment qu'ils auraient les moyens financiers de le faire.
- De plus, la grande majorité (**77%**) des citoyens considèrent que les textes juridiques semblent **difficiles à comprendre**. Seulement deux personnes sur dix (21%) affirment que les textes juridiques leur paraissent plutôt ou très faciles à comprendre.
- Pourtant, que ce soit à l'égard des femmes, des immigrants, des jeunes ou des aînés, selon **70%** des répondants, le système de justice est plutôt **équitable envers les différents groupes de citoyens**. Plus précisément, les taux varient entre 73%, concernant les aînés et les hommes, et 67% pour les jeunes et les immigrants.

- Aussi, d'une manière générale, **69%** des répondants trouvent que le système de justice **traite plutôt bien** les différents acteurs, que ce soit les témoins, les parties engagées dans une cause, les membres d'un jury, les accusés ou les victimes. Plus spécifiquement, les membres des jurys sont perçus comme les mieux traités par le système de justice (80% trouvent qu'ils sont plutôt bien traités) et, à l'inverse, les victimes d'actes criminels ressortent clairement comme les moins bien traitées (57% sont d'avis qu'elles sont plutôt mal traitées).
- Par ailleurs, au Québec, pour faire valoir un droit au sein du système de justice, les citoyens privilégient **l'intervention d'un conciliateur (37%)** et la **négociation avec l'autre partie (36%)**. Les solutions d'entente sont donc privilégiées à celles qui impliquent un arbitre (18%) ou au procès.

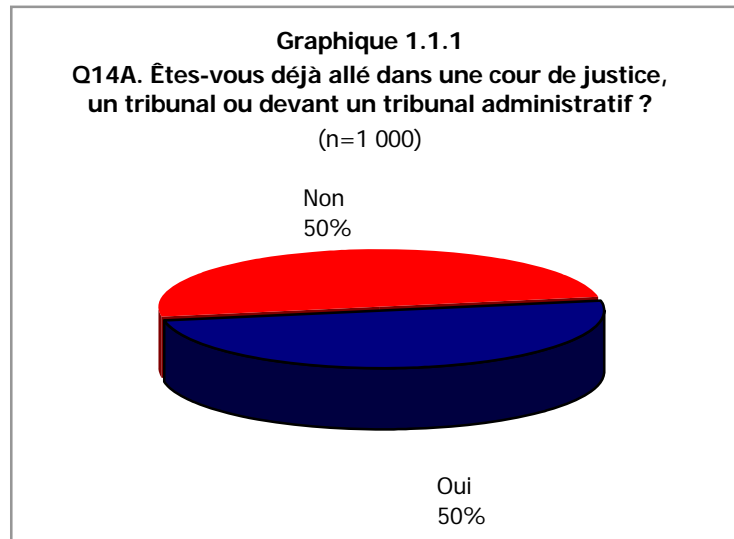
RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1. Les Québécois et le système de justice au Québec

1.1 Expérience judiciaire des citoyens

1.1.1 Proportion des Québécois qui ont vécu une expérience judiciaire

Parmi l'ensemble des répondants à l'étude, 50% sont déjà allés dans une cour de justice, un tribunal ou un tribunal administratif, c'est-à-dire que la moitié des répondants a déjà vécu une expérience judiciaire.

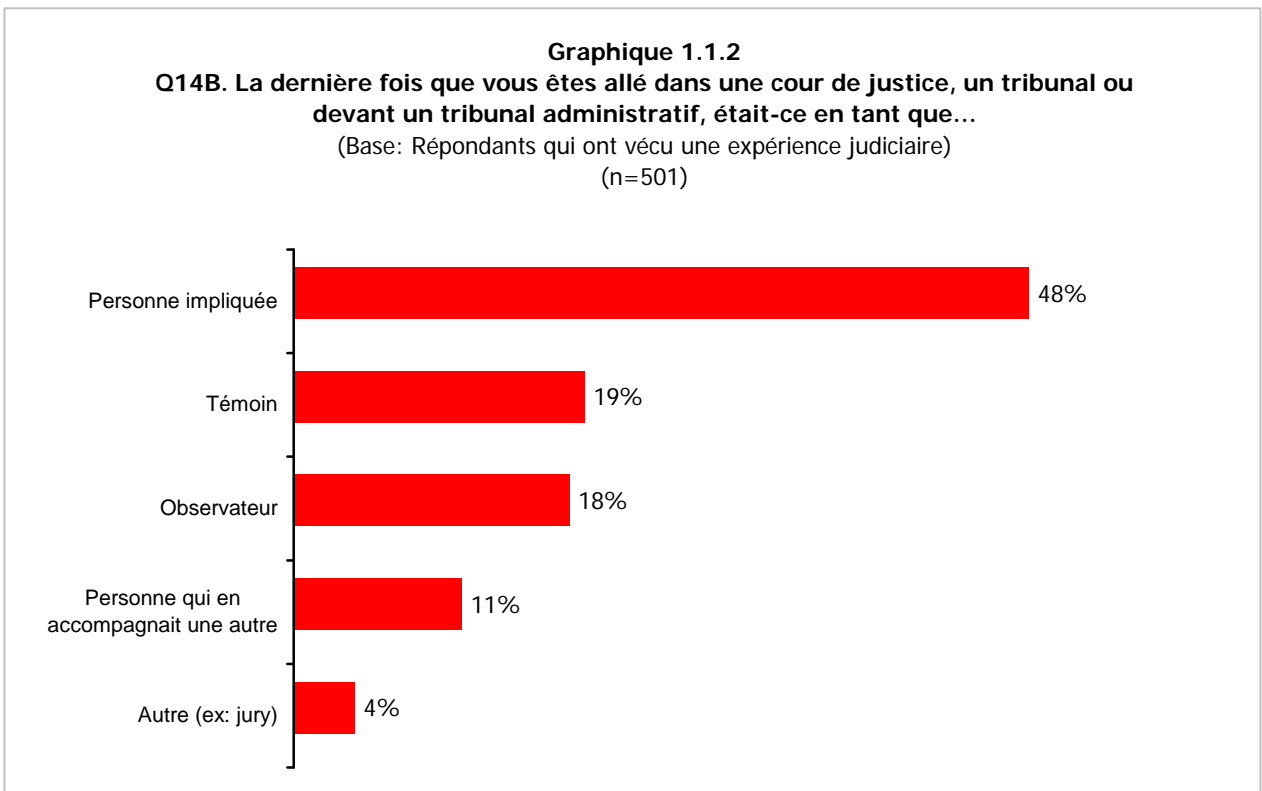


Les sous-groupes suivants présentent des proportions significativement plus élevés à avoir vécu une expérience judiciaire :

- Hommes (55%)
- Âgés entre 55 et 64 ans (62%)
- Francophones (52%)

1.1.2 Rôle joué par ces citoyens lors de l'expérience judiciaire

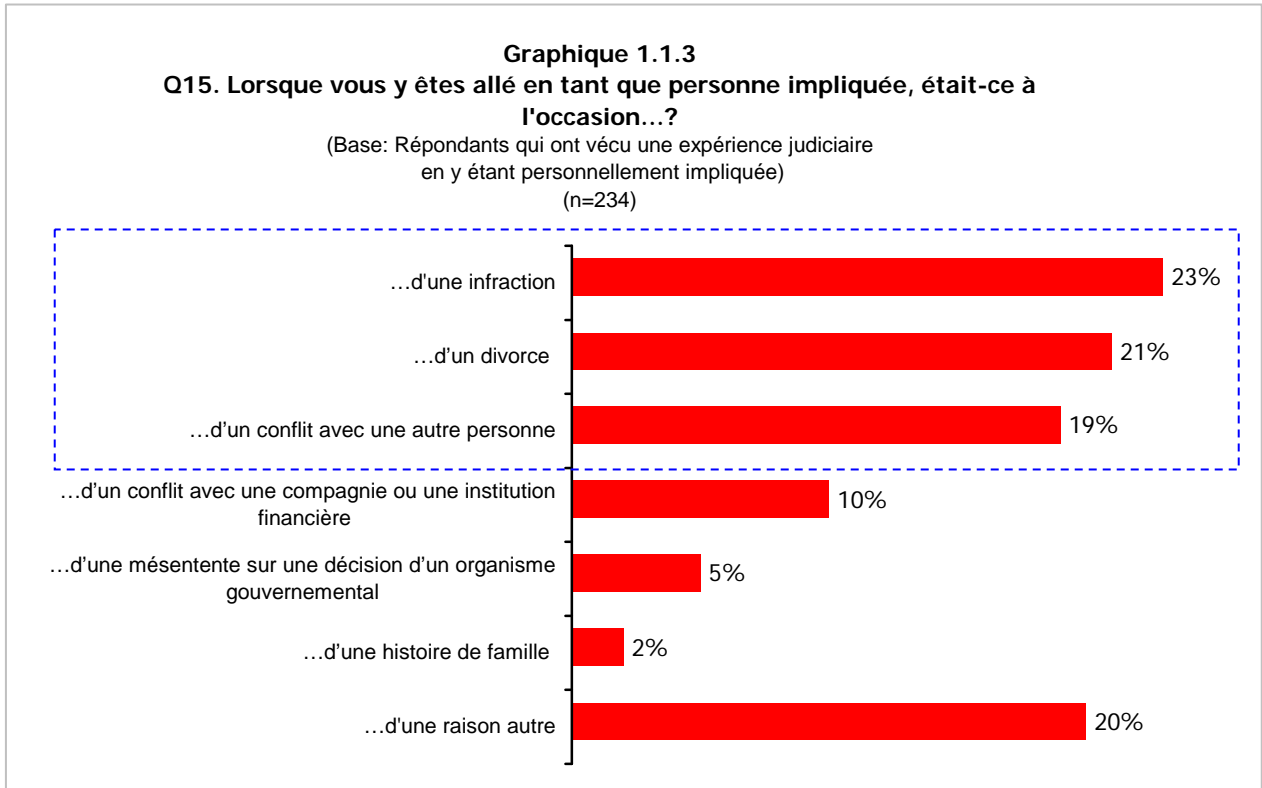
Parmi les citoyens qui ont vécu une expérience judiciaire, près de la moitié, soit **48%**, l'ont vécue en tant que **personne impliquée** et c'est le rôle joué par le plus haut taux de répondants. Les rôles de témoin (19%), d'observateur (18%) et d'accompagnateur (11%) sont rencontrés moins fréquemment.



- Notons qu'il y a peu de différences significatives selon les variables sociodémographiques, sinon que les répondants qui ont vécu une expérience judiciaire en tant que **personne impliquée** sont surtout des hommes (56% vs 38% des femmes) et des gens qui ont un revenu annuel familial se situant entre 70K\$ et 100K\$ (39%).
- Quant à ceux qui ont vécu une expérience judiciaire en tant que **témoin**, ce rôle semble plus souvent joué par les femmes (24% par rapport à 15% chez les hommes).

1.1.3 Types de causes de l'implication personnelle dans une expérience judiciaire

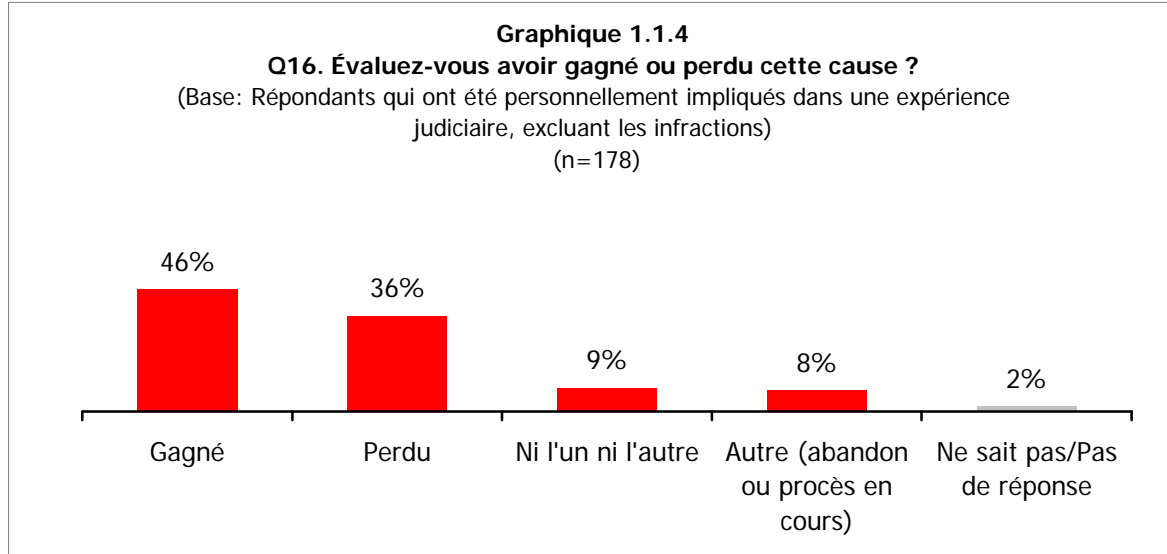
Les causes ou situations les plus fréquentes pour lesquelles les répondants ont vécu une expérience judiciaire en tant que personne impliquée sont **les infractions (23%)**, **les divorces (21%)** et **les conflits avec une autre personne (19%)**. Les autres situations sont mentionnées par de plus faibles proportions de répondants.



- L'analyse sociodémographique des résultats indique peu de différences significatives. Notons que les femmes qui ont vécu une expérience judiciaire en tant que personne impliquée se présentaient en proportions significativement plus grandes pour un **divorce** (31%, comparativement à 15% chez les hommes) ou une **histoire de famille** (4%, comparativement à un pourcentage nul chez les hommes).
- Les citoyens qui ont vécu une expérience judiciaire en tant que personne impliquée et à l'occasion d'une **infraction** sont significativement plus jeunes que les autres citoyens. En effet, 36% des 18-34 ans se sont présentés à cette occasion par rapport à 9% chez les 65 ans et plus.
- Soulignons que les 45-64 ans sont significativement plus nombreux (36%) à avoir été impliqués dans une expérience judiciaire pour un **divorce**, comparativement aux 18-34 ans (2%).

1.1.4 Dénouement de l'expérience vécue par les citoyens

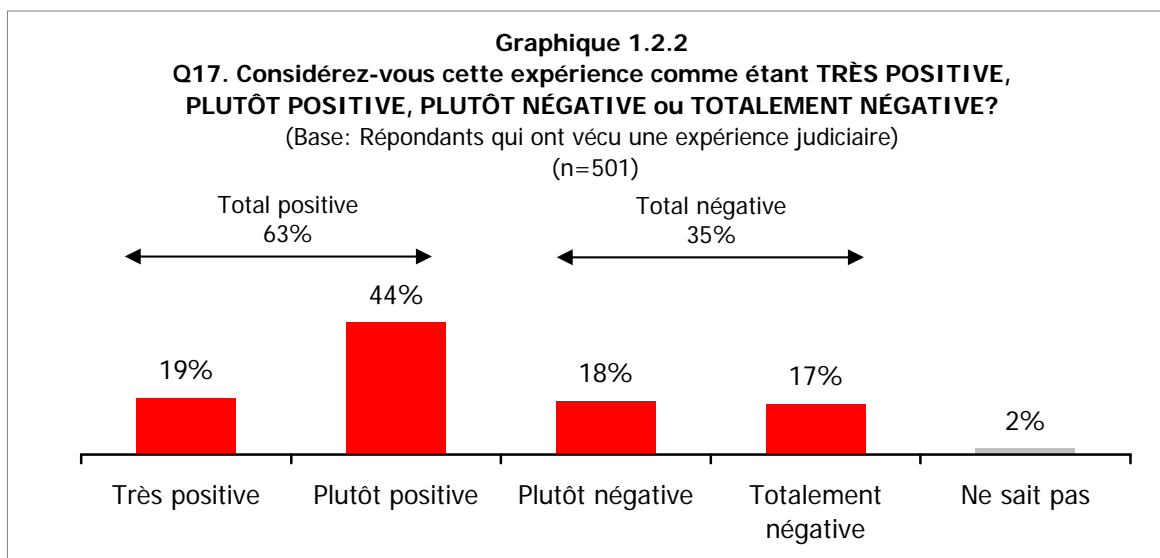
Près de la moitié (46%) des répondants personnellement impliqués dans une expérience judiciaire, à l'exception de ceux qui l'ont été à l'occasion d'une infraction (n=56), considèrent avoir gagné cette cause. Un peu plus du tiers (36%), par contre, affirment l'avoir perdue. Soulignons que 9% des répondants estiment ne pas avoir gagné ni perdu cette cause. De plus, un pourcentage de 8% ont déclaré avoir abandonné la démarche ou bien que le procès n'est pas encore terminé.



- Il existe peu de différences significatives quant aux variables sociodémographiques. Soulignons que les **45-54 ans** sont proportionnellement plus nombreux à signaler avoir **perdu leur cause** (59%). Aussi, les **hommes** sont significativement plus nombreux à répondre qu'ils ont **abandonné** en cours de processus ou que le procès n'est pas encore terminé (13%, comparativement à 1% pour les femmes).

1.1.5 Perception générale de l'expérience vécue par les citoyens

Parmi les citoyens qui ont vécu une expérience judiciaire, près des deux tiers (**63%**) considèrent que cette expérience a été très ou plutôt **positive** et 35% la jugent plutôt ou totalement négative.



Il existe peu de différences statistiquement significatives en ce qui a trait aux croisements avec les variables sociodémographiques. Les proportions plus élevées de citoyens qui ont vu leur expérience comme étant **très positive** sont présentées ci-dessous :

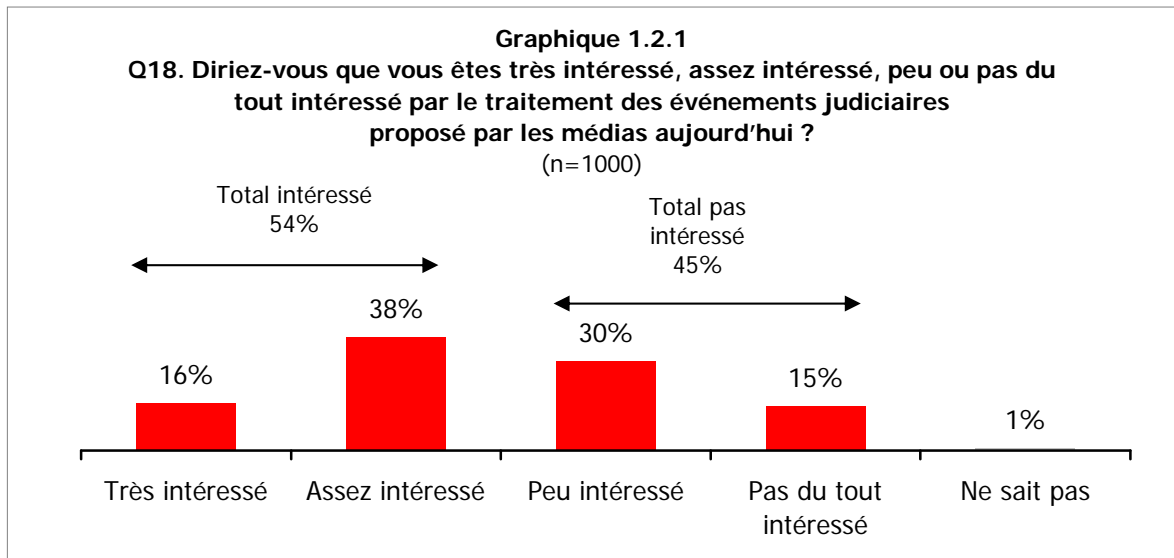
- Hommes (23%)
- Revenu annuel familial de moins de 35K\$ (26%)
- Non-francophones (33%)

Par ailleurs, 27% des répondants âgés entre 18 et 34 ans considèrent leur expérience comme étant **totalement négative**.

1.2 Traitement médiatique des événements judiciaires

1.2.1 Intérêts à l'égard des événements judiciaires présentés par les médias

Plus de la moitié des citoyens de la province de Québec (**54%**) se disent très ou assez **intéressés** par le traitement que les médias font actuellement des événements judiciaires. En revanche, 45% ne s'intéressent que peu, voire pas du tout à la médiatisation de ces événements.



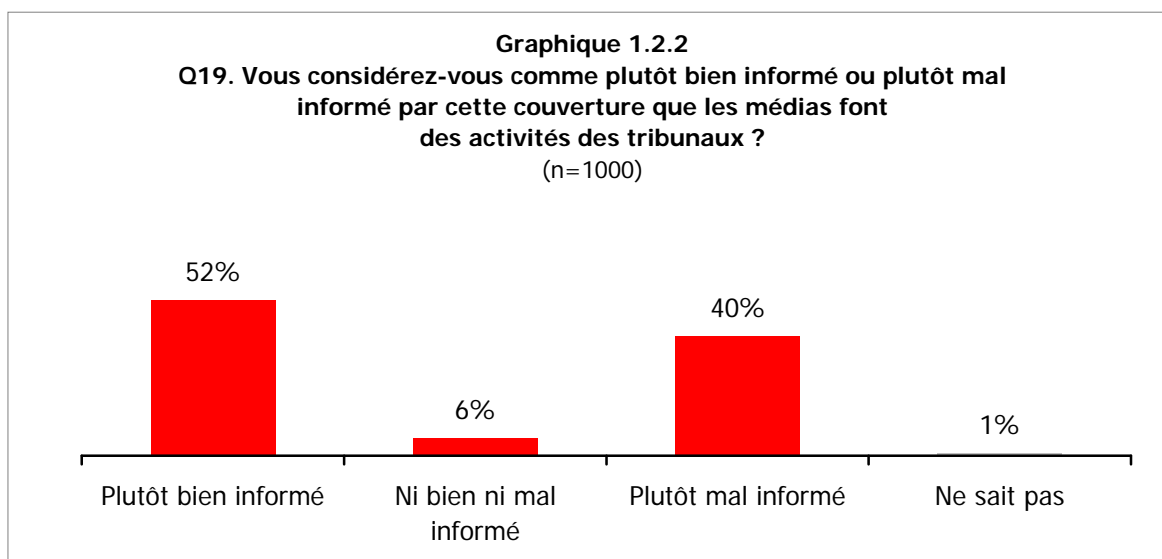
Quelques différences statistiquement significatives sont observées selon certaines caractéristiques sociodémographiques. Voici le profil des citoyens proportionnellement plus nombreux à dire qu'ils sont **peu ou pas du tout intéressés** par le traitement des événements judiciaires proposé par les médias aujourd'hui.

- Âgés de 18-34 ans (50%)
- Scolarité de niveau primaire ou secondaire (50%)
- Francophones (46%)

Par ailleurs, les citoyens qui ont un revenu annuel familial de moins de 35K\$ sont proportionnellement moins nombreux à être **assez ou très intéressés** (50%).

1.2.2 Degré d'information sur la couverture médiatique des activités des tribunaux

Un citoyen sur deux (**52%**) se considère **plutôt bien informé** par la couverture médiatique des activités des tribunaux, contrairement à 40% qui se trouvent plutôt mal informés.



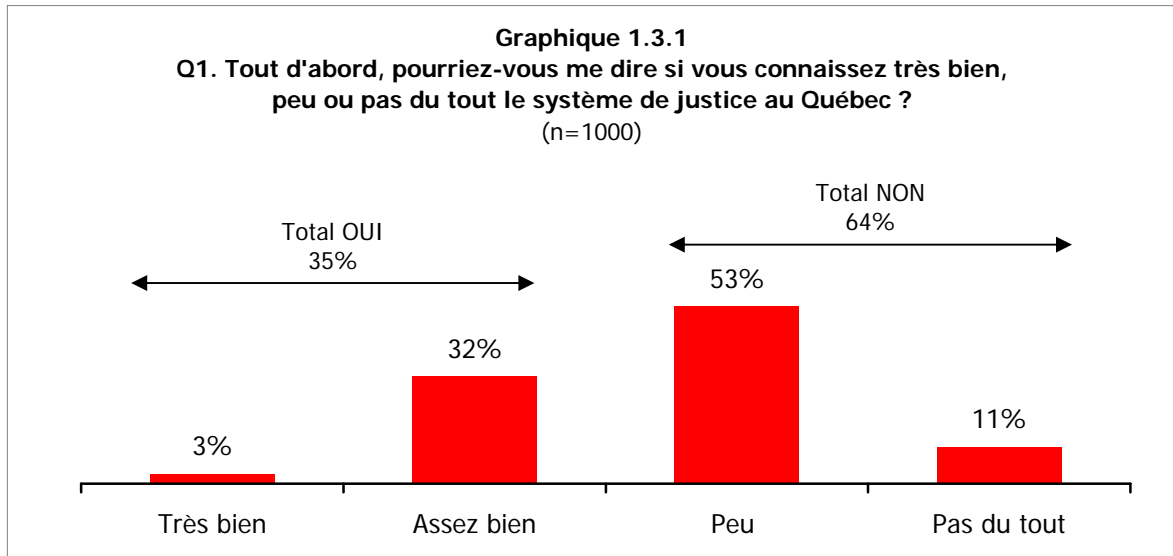
L'analyse sociodémographique des résultats et l'analyse selon certains croisements avec les variables à l'étude permettent d'identifier le profil des répondants qui se considèrent plutôt bien informés et de ceux qui se disent plutôt mal informés. Le tableau suivant décrit ce profil.

Tableau 1.2.2 Profil des citoyens qui, concernant la couverture médiatique des activités des tribunaux, se disent...			
... plutôt bien informés (TOTAL)	52%	... plutôt mal informés (TOTAL)	40%
• Âgés de 55 à 64 ans	60%	• Âgés de 18-34 ans	49%
• Intéressés par le traitement des événements judiciaires par les médias	63%	• Pas intéressés par le traitement des événements judiciaires par les médias	49%
• Connaissent le système de justice québécois	59%	• Sont déjà allés dans une cour de justice en tant que personne impliquée	46%
• Francophones	55%		

1.3 Degré de connaissance du système de justice et des lois au Québec

1.3.1 Système de justice au Québec

La majorité (64%) des citoyens interrogés affirment connaître peu ou pas du tout le système de justice québécois. Néanmoins, une proportion de 35% de répondants le connaîtrait assez ou très bien.

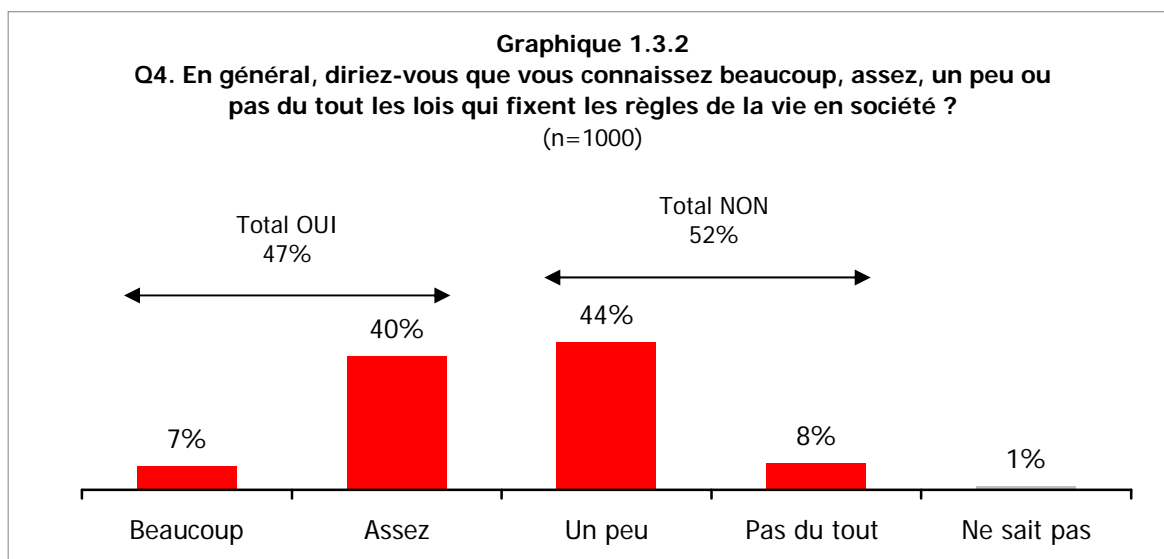


Le tableau suivant décrit le profil des citoyens qui disent connaître assez ou très bien le système de justice au Québec et de ceux qui le connaissent peu ou pas du tout.

Tableau 1.3.1			
Profil des citoyens qui disent connaître le système de justice au Québec...			
... assez ou très bien (TOTAL)	35%	... peu ou pas du tout (TOTAL)	64%
• Hommes	42%	• Femmes	71%
• Âgés de 55 à 64 ans	42%	• Scolarité de niveau primaire ou secondaire	69%
• Scolarité de niveau universitaire	42%	• Revenu familial annuel de moins de 35K\$	72%
• Revenu familial annuel de plus de 70K\$	44%	• Non-francophones	75%
• Francophones	37%	• N'ont jamais vécu d'expérience judiciaire	76%
• Ont déjà vécu une expérience judiciaire	47%	• Pas intéressés par le traitement des événements judiciaires par les médias	74%
• Intéressés par le traitement des événements judiciaires par les médias	43%		

1.3.2 Lois qui fixent les règles de la vie en société

En ce qui concerne les lois qui fixent les règles de la vie en société, plus de la moitié des citoyens interrogés (**52%**) disent les **connaître peu ou pas du tout**, en général, contrairement à 47% qui estiment en avoir une certaine ou une bonne connaissance.



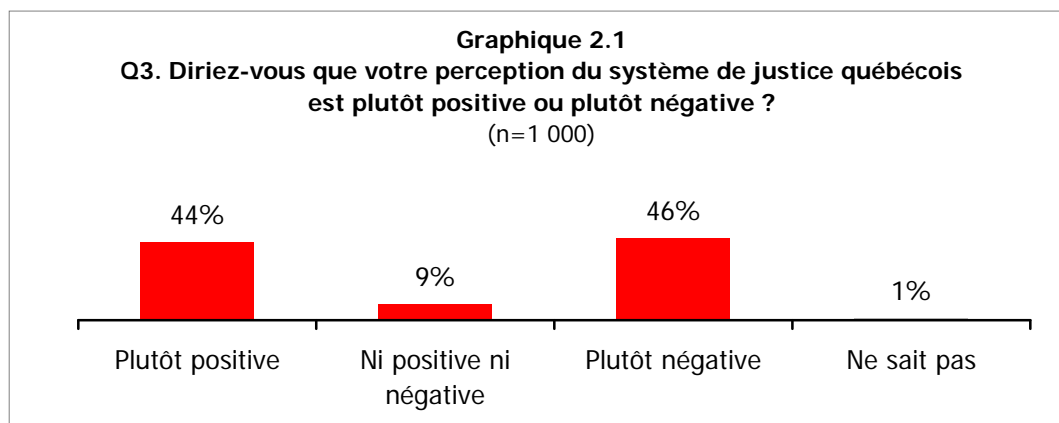
Le tableau ci-dessous présente le profil des répondants qui connaissent les lois qui fixent les règles de la vie en société et de ceux qui ne les connaissent pas.

Tableau 1.3.2			
Profil des citoyens qui disent connaître les lois qui fixent les règles de la vie en société...			
... assez ou beaucoup (TOTAL)	47%	... peu ou pas du tout (TOTAL)	52%
• Hommes	53%	• Femmes	58%
• Scolarité de niveau universitaire	65%	• Scolarité de niveau primaire ou secondaire	64%
• Revenu familial annuel de plus de 70K\$	61%	• Revenu familial annuel de moins de 35K\$	63%
• Non-francophones	59%	• Francophones	54%
• Connaissent le système de justice du Québec	71%	• Ne connaissent pas le système de justice du Québec	65%
• Ont déjà vécu une expérience judiciaire	54%	• N'ont jamais vécu d'expérience judiciaire	58%
• Intéressés par le traitement des événements judiciaires par les médias	53%	• Pas intéressés par le traitement des événements judiciaires par les médias	59%

2. Perception des citoyens à l'égard du système de justice québécois

2.1 Opinion générale à l'égard du système de justice québécois

L'opinion des citoyens est très partagée sur le système de justice québécois. Un pourcentage de 44% en ont une perception plutôt positive tandis que ceux qui le perçoivent plutôt négativement représentent 46%. La perception de 9% des répondants est neutre.

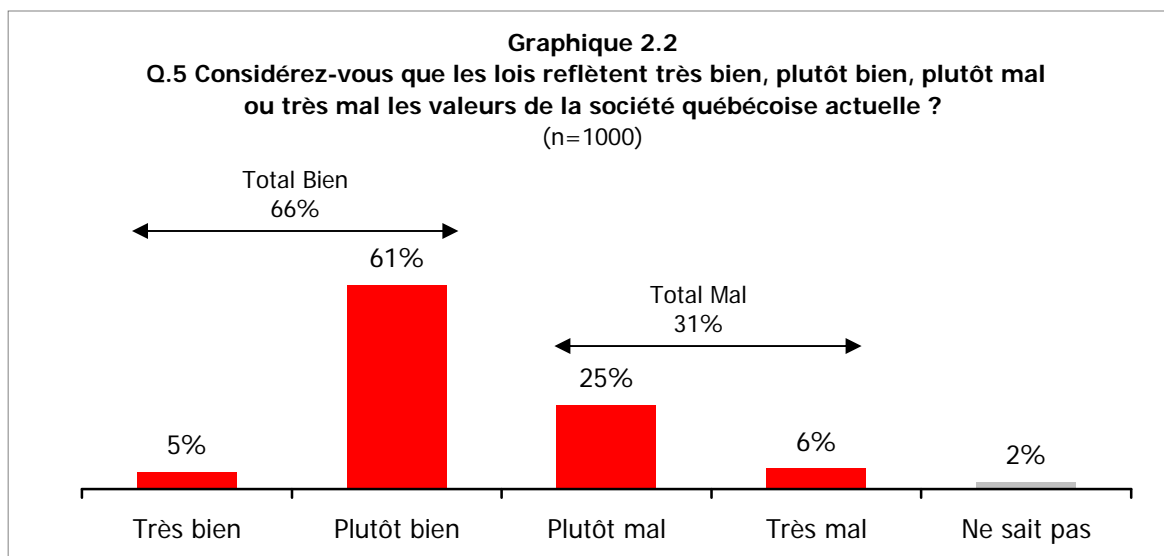


L'analyse sociodémographique des résultats et l'analyse selon certains croisements avec les variables à l'étude permettent d'identifier le profil des citoyens qui ont une opinion plutôt positive du système de justice québécois et de ceux qui en ont une opinion plutôt négative. Le tableau suivant décrit ce profil.

Tableau 2.1.			
Profil des citoyens qui, à l'égard du système de justice québécois, ont une opinion...			
...plutôt positive (TOTAL)	44%	... plutôt négative	46%
• Scolarité de niveau universitaire	59%	• Scolarité de niveau primaire ou secondaire	51%
• Non-francophones	56%	• Francophones	48%
• Résidents de Québec RMR	52%	• Résidents de la région du Centre du Québec (Autres régions du Québec)	61%
• Connaissent les lois qui fixent les règles de la vie en société	52%	• Ne connaissent pas les lois qui fixent les règles de vie en société	50%
• N'ont pas vécu d'expérience judiciaire	49%	• Ont déjà vécu une expérience judiciaire	50%
		• Revenu familial annuel de moins de 35K\$	51%

2.2 Adéquation perçue entre les décisions des tribunaux et les valeurs sociales

Selon les deux tiers des citoyens québécois interrogés (**66%**), les lois **reflètent plutôt ou très bien** les valeurs de la société québécoise actuelle. Une proportion de 31% est d'un avis contraire.

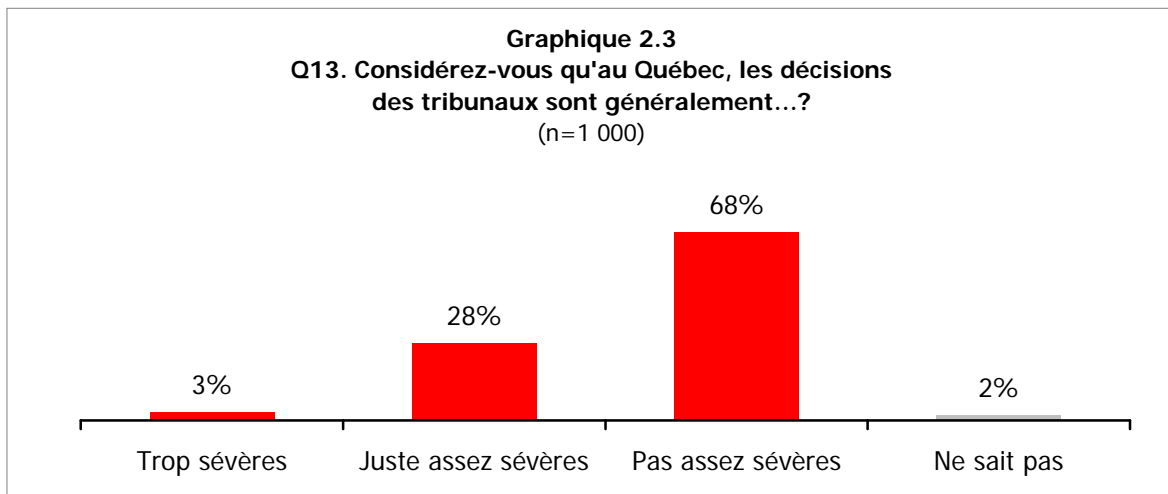


Le tableau ci-dessous présente le profil des répondants qui croient que les lois reflètent bien les valeurs de la société et de ceux qui pensent le contraire.

Tableau 2.2 Profil des citoyens qui considèrent que les lois reflètent (... ..) les valeurs de la société québécoise actuelle			
... bien (TOTAL)	66%	... mal (TOTAL)	31%
• Revenu familial annuel de plus de 70K\$	77%	• Revenu familial annuel de moins de 35K\$	36%
• Scolarité de niveau universitaire	77%	• Scolarité de niveau primaire ou secondaire	40%
• Résidents de Montréal RMR ou de Québec RMR	71%	• Résidents des autres régions du Québec	38%
• Perception plutôt positive du système de justice québécois	86%	• Perception plutôt négative du système de justice québécois	50%
• Connaissent les lois qui fixent les règles de la vie en société	75%	• Ne connaissent pas les lois qui fixent les règles de vie en société	38%
• N'ont pas vécu d'expérience judiciaire	70%	• Ont déjà vécu une expérience judiciaire	35%
• Intéressé par le traitement des événements judiciaires par les médias	71%	• Pas intéressés par le traitement des événements judiciaires par les médias	35%

2.3 Perception de la sévérité des décisions des tribunaux

La majorité des citoyens (**68%**) considère que les décisions rendues par les tribunaux ne sont généralement **pas assez sévères**, tandis que seulement 3% des citoyens les trouvent trop sévères. Une proportion de 28% de citoyens estiment, pour leur part, que les décisions du système judiciaire sont juste assez sévères.



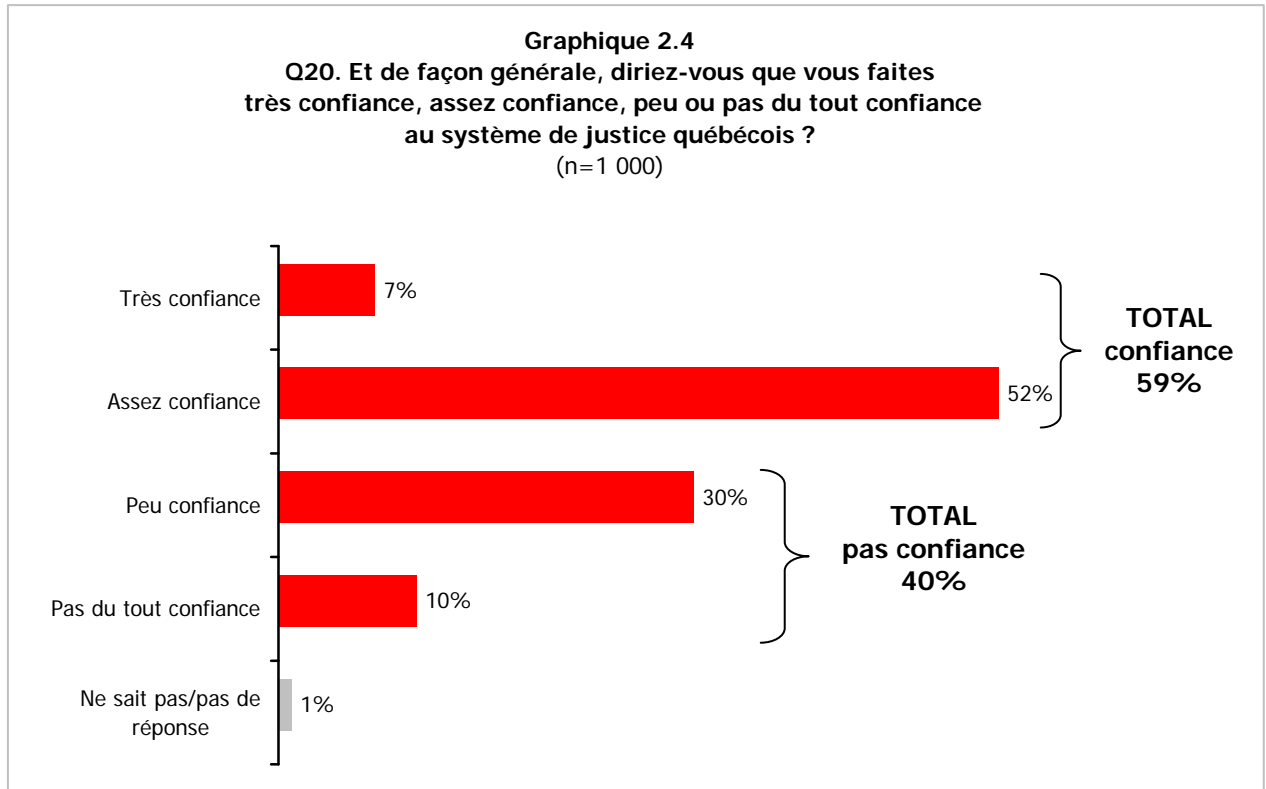
Quelques différences statistiquement significatives sont observées selon certaines caractéristiques sociodémographiques et selon certains croisements avec les variables à l'étude. Le tableau suivant présente ces différences :

Tableau 2.3 Profil des citoyens qui considèrent qu'au Québec, les décisions des tribunaux sont...			
... juste assez sévères (TOTAL)	28%	Total pas assez sévères	68%
• Scolarité de niveau universitaire	37%	• Francophones	69%
• Perception plutôt positive du système de justice québécois	42%	• Scolarité de niveau primaire ou secondaire	73%
		• Perception plutôt négative du système de justice québécois	80%

- Ajoutons aussi que les citoyens qui considèrent que les lois reflètent plutôt ou très mal les valeurs de la société québécoise actuelle sont proportionnellement plus nombreux à mentionner qu'au Québec, les décisions des tribunaux ne sont généralement pas assez sévères.

2.4 Confiance globale au système de justice québécois

La majorité des Québécois, soit **59%, font confiance** au système de justice (7% très confiance et 52% assez confiance). Le taux de non-confiance s'élève à 40%, dont 10% n'ont pas du tout confiance au système de justice.



L'analyse sociodémographique des résultats et l'analyse selon certains croisements avec les variables à l'étude permettent d'identifier le profil des citoyens qui font confiance au système de justice québécois et de ceux qui ne lui font pas confiance. Le tableau suivant décrit ce profil.

Tableau 2.4			
Profil des citoyens qui, concernant le système de justice québécois, font...			
...très ou assez confiance		...peu ou pas du tout confiance	
(TOTAL)	59%	(TOTAL)	40%
• Scolarité de niveau universitaire	78%	• Scolarité de niveau primaire ou secondaire	49%
• Revenu familial annuel de plus de 100K\$	78%	• Revenu familial annuel de moins de 35K\$	48%
• Résidents de Québec RMR	66%	• Résidents du Centre du Québec	50%
• Perception plutôt positive du système de justice québécois	86%	• Francophone	42%
• Connaissent les lois qui fixent les règles de vie en société	66%	• Perception plutôt négative du système de justice québécois	67%
• Considèrent que les décisions judiciaires rendues sont juste assez sévères	76%	• Ne connaissent pas les lois qui fixent les règles de vie en société	47%
• N'ont pas vécu d'expérience judiciaire	63%	• Considèrent que les décisions judiciaires rendues ne sont pas assez sévères	46%
• Intéressés par le traitement des événements judiciaires par les médias	65%	• Ont déjà vécu une expérience judiciaire	44%
		• Pas intéressés par le traitement des événements judiciaires par les médias	46%

3. Évaluation des composantes de la confiance des citoyens envers le système de justice québécois

3.1 Performance des indicateurs généraux de confiance envers le système de justice

L'évaluation des différentes dimensions de la confiance a permis de mettre en relief les composantes fortes du système de justice québécois et ses composantes plus faibles, selon la perception de la population. On peut constater que la population a une **opinion plus positive** du système de justice québécois quand on pense à la **protection générale des droits des citoyens** (74% sont d'accord avec l'énoncé) et à la **recherche de justice pour les deux parties** en cause (64% d'accord avec l'énoncé).

En revanche, la **simplicité des démarches devant les tribunaux** et l'**équité du système, peu importe la classe économique**, sont les composantes les **moins favorablement évaluées**.

Le tableau ci-dessous présente les 14 indicateurs de confiance et leurs résultats.

Tableau 3.1 Classement des 14 énoncés relatifs aux composantes de la confiance selon le degré d'accord (n=1000)						
Q12a-n. Êtes-vous tout à fait en accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes :	Total d'accord	Tout à fait d'accord	Plutôt en accord	Total en désaccord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord
Q12h. Les tribunaux protègent généralement bien les droits des citoyens.	74%	20%	54%	26%	19%	7%
Q12a. Au sein des tribunaux, on cherche vraiment à être justes avec toutes les parties en cause.	64%	17%	47%	35%	24%	11%
Q12d. Les gens issus des communautés culturelles (<i>ne</i>) sont (<i>pas</i>) désavantagés devant les tribunaux.	57%	21%	36%	40%	27%	13%
Q12l. Il (<i>ne</i>) vaut (<i>pas</i>) mieux régler nos problèmes seul que de faire appel à un avocat.	44%	13%	31%	55%	28%	27%
Q12c. Quand on va au tribunal, on (<i>ne</i>) perd (<i>pas</i>) le contrôle de nos problèmes.	39%	9%	30%	57%	33%	25%
Q12e. Les gens qui passent devant les tribunaux comprennent généralement ce qui s'y passe.	39%	9%	30%	60%	44%	16%
Q12f. Au Québec, les tribunaux sont totalement indépendants des pouvoirs politiques.	37%	12%	25%	58%	37%	22%
Q12n. Une personne peut facilement se représenter seule devant les tribunaux.	30%	14%	16%	68%	39%	29%
Q12k. Aujourd'hui, les délais des tribunaux sont raisonnables.	23%	5%	18%	72%	35%	37%
Q12i. Il (<i>n</i>) y a (<i>pas</i>) beaucoup trop de procès dans la société d'aujourd'hui.	21%	5%	16%	76%	36%	40%
Q12b. Tout le monde a les moyens d'aller défendre ses droits devant les tribunaux.	20%	8%	12%	80%	33%	47%
Q12j. Les gens sont généralement à l'aise devant les tribunaux.	19%	5%	14%	80%	46%	34%
Q12g. Les riches (<i>ne</i>) sont (<i>pas</i>) nécessairement favorisés dans notre système de justice au Québec.	15%	4%	11%	85%	31%	54%
Q12m. ... Les tribunaux (<i>ne</i>) sont (<i>pas</i>) devenus de vrais labyrinthes.	13%	4%	10%	83%	41%	42%

Note 1 : Pour les fins de l'analyse, les énoncés qui étaient formulés à la négative dans le questionnaire ont été inversés, de même que leurs résultats afin de rendre tous les énoncés comparables sur une base positive.

Note 2 : Le complément à 100% représente ceux qui ne savent pas.

3.2 Degré de confiance à l'égard des intervenants du système de justice

En ce qui concerne les composantes de la confiance reliées aux professionnels qui interviennent dans le système de justice du Québec, les degrés de confiance varient entre **50%** (pour les **avocats** et les **fonctionnaires**) et **71%** (pour les **juges**). Plus des deux tiers des répondants (69%) font confiance au personnel des tribunaux.

Tableau 3.2 Classement des quatre énoncés relatifs aux composantes de la confiance envers les intervenants selon le degré d'accord (n=1000)						
Q10a-d. Habituellement, faites-vous TRES, ASSEZ, PEU ou PAS DU TOUT CONFIANCE / ...	Total confiance	Très confiance	Assez confiance	Total pas en confiance	Peu en confiance	Pas du tout en confiance
Q10b. aux juges	71%	17%	54%	28%	19%	9%
Q10d. au personnel des tribunaux	69%	12%	58%	28%	21%	7%
Q10a. aux avocats	50%	6%	44%	49%	33%	16%
Q10c. aux fonctionnaires	50%	7%	43%	49%	35%	15%

Note : Le complément à 100% représente ceux qui ne savent pas.

Les tableaux de la page suivantes présentent les profils des répondants qui font confiance aux professionnels du système de justice et ceux qui ne leur font pas confiance. On notera la similitude des profils quel que soit le type de professionnels. En général, les répondants plus scolarisés, mieux nantis, les résidents des centres urbains et ceux qui ont une perception plutôt positive du système de justice sont plus enclins à **faire confiance** tant aux juges, aux avocats, au personnel des tribunaux qu'aux fonctionnaires.

CONCERNANT LES JUGES

CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS QUI SONT STATISTIQUEMENT PLUS NOMBREUX À ...:

... LEUR FAIRE CONFIANCE (71%)

- ▶ Âgés de 18 à 34 ans (76%) ou de 35 à 44 ans (80%)
- ▶ Scolarité universitaire (84%)
- ▶ Revenu familial annuel de plus de 100K\$ (81%)
- ▶ Résidents de Montréal RMR (74%)
- ▶ Connaissent les lois qui fixent les règles de vie en société (75%)
- ▶ Perception plutôt positive du système de justice québécois (87%)
- ▶ Considèrent que les décisions des tribunaux sont juste assez sévères (83%)
- ▶ Intéressés par le traitement des événements judiciaires par les médias (76%)
- ▶ Confiance dans le système de justice (88%)

...NE PAS LEUR FAIRE CONFIANCE (28%)

- ▶ Âgés de 55 à 64 ans (37%) ou de 65 ans et plus (45%)
- ▶ Scolarité de niveau primaire ou secondaire (37%)
- ▶ Revenu familial annuel de moins de 35K\$ (36%)
- ▶ Francophones (30%)
- ▶ Résidents du Centre du Québec (40%) ou des autres régions que Montréal RMR ou Québec RMR (34%)
- ▶ Perception plutôt négative du système de justice québécois (46%)
- ▶ Ne connaissent pas les lois qui fixent les règles de la vie en société (32%)
- ▶ Considèrent que les décisions des tribunaux ne sont pas assez sévères (33%)
- ▶ Pas confiance dans le système de justice québécois (55%)

CONCERNANT LES AVOCATS

CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS QUI SONT STATISTIQUEMENT PLUS NOMBREUX À ...:

... LEUR FAIRE CONFIANCE (50%)

- ▶ Femmes (56%)
- ▶ Âgés de 18 à 34 ans (60%)
- ▶ Scolarité universitaire (58%)
- ▶ Non-francophones (58%)
- ▶ Résidents de Montréal RMR (53%)
- ▶ Perception plutôt positive du système de justice québécois (65%)
- ▶ Considèrent que les décisions des tribunaux sont juste assez sévères (64%)
- ▶ N'ont pas vécu d'expérience judiciaire (56%)
- ▶ Confiance dans le système de justice (65%)

...NE PAS LEUR FAIRE CONFIANCE (49%)

- ▶ Hommes (55%)
- ▶ Âgés de 45 à 54 ans (56%)
- ▶ Scolarité de niveau primaire ou secondaire (54%)
- ▶ Francophones (51%)
- ▶ Résidents des autres régions que Montréal RMR ou Québec RMR (53%)
- ▶ Perception plutôt négative du système de justice québécois (65%)
- ▶ Considèrent que les décisions des tribunaux ne sont pas assez sévères (54%)
- ▶ Ont déjà vécu une expérience judiciaire (55%)
- ▶ Pas du tout intéressés par le traitement des événements judiciaires par les médias (57%)
- ▶ Pas confiance dans le système de justice québécois (71%)

4. Influence des dimensions de la confiance sur le degré de confiance générale à l'égard du système de justice québécois

4.1 Indices prédictifs de la confiance des citoyens envers le système de justice québécois

La régression linéaire effectuée dans cette étude a comme principal objectif d'identifier, parmi les énoncés portant sur la confiance des citoyens envers le système de justice, ceux qui permettent de prédire le score de confiance générale. La régression linéaire permet aussi de contrôler l'influence des autres variables intégrées dans le modèle de régression. Cette analyse multivariée donne des informations plus précises sur les relations entre les variables, ce qui permet d'établir des faits, de les confirmer ou de les infirmer avec une rigueur méthodologique et statistique.

La question portant sur le degré de confiance générale des citoyens envers le système de justice québécois (Q20) sert dans cette section de variable dépendante pour le calcul de la régression linéaire. Les 18 énoncés (Q12a-n et Q10a-d) formant les composantes de la confiance des citoyens envers le système de justice québécois (cf. section 3 du rapport) servent de variables indépendantes pour la régression linéaire.

La régression effectuée sur les 18 énoncés indique que six énoncés permettent de prédire le degré de confiance générale des citoyens à l'égard du système de justice québécois. Soulignons que trois énoncés sur quatre portant sur la confiance envers certains acteurs particuliers du système judiciaire expliquent le degré de confiance générale des citoyens. Il s'agit du degré de confiance des citoyens à l'égard des **juges**, des **avocats** et des **fonctionnaires** (Q10b, Q10a et Q10c respectivement). Ajoutons que l'énoncé qui permet de prédire le plus exactement le degré de confiance des citoyens envers le système de justice est le degré de confiance des citoyens envers **les juges**. Par ailleurs, l'énoncé sur **la protection des droits des citoyens par le système de justice québécois** (Q12h.), l'énoncé **sur l'équité des tribunaux avec toutes les parties en cause** (Q12a) et l'énoncé sur **l'impartialité des tribunaux envers les mieux nantis** (Q12g) permettent d'expliquer le degré de confiance des citoyens envers le système de justice. Le tableau suivant illustre ces résultats.

Tableau 4.1
Résultats de l'analyse de régression multiple avec la variable dépendante
« Confiance générale »
(avec méthode " Pas à pas")

Variable dépendante	Variabiles indépendantes	Bêta	T	Sig. T	R ²	F	Sig. F
Degré de confiance générale à l'égard du système de justice québécois	Constante	,478	4,091	,000	0,422	84,105	0,000
	Q10b. Habituellement, faites-vous TRES, ASSEZ, PEU ou PAS DU TOUT CONFIANCE / ... aux juges ?	,216	6,810	,000			
	Q12h. Êtes-vous tout à fait en accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : ... Les tribunaux protègent généralement bien les droits des citoyens.	,194	6,164	,000			
	Q12a. Êtes-vous tout à fait en accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : ... Au sein des tribunaux, on cherche vraiment à être juste avec toutes les parties en cause.	,129	4,599	,000			
	Q12g. Êtes-vous tout à fait en accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : ...Les riches sont nécessairement favorisés dans notre système de justice au Québec.	,119	4,601	,000			
	Q10a. Habituellement, faites-vous TRES, ASSEZ, PEU ou PAS DU TOUT CONFIANCE / ... aux avocats ?	,109	3,638	,000			
	Q10c. Habituellement, faites-vous TRES, ASSEZ, PEU ou PAS DU TOUT CONFIANCE / ... aux fonctionnaires ?	,101	3,545	,000			

- La variable dépendante s'énonçait ainsi : « Q20. Et de façon générale, diriez-vous que vous faites TRES CONFIANCE, ASSEZ CONFIANCE, PEU ou PAS DU TOUT CONFIANCE au système de justice québécois ? »

4.2 Identification des priorités d'amélioration

Nous avons vu précédemment que les variables ne disposent pas de la même importance dans l'esprit des citoyens. Notamment, c'est l'énoncé « Q10b. *Habituellement, faites-vous TRES, ASSEZ, PEU ou PAS DU TOUT CONFIANCE / ... aux juges* » qui a le plus d'influence sur le degré de confiance générale des citoyens à l'égard du système de justice québécois.

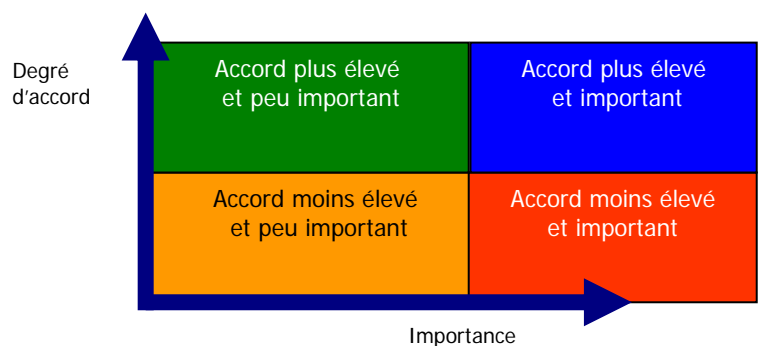
Nous voyons également, dans le tableau suivant, que certains énoncés sur la confiance envers le système de justice ont été évalués plus favorablement que d'autres, selon le degré d'accord ou de désaccord avec les énoncés ou selon le degré de confiance envers les professionnels. Notamment, la protection des droits des citoyens par le système de justice québécois (Q12h) et le degré de confiance des citoyens concernant les avocats (Q10b) sont les deux énoncés qui obtiennent les proportions les plus élevées d'accords selon les citoyens (74% et 71% respectivement), alors que le sentiment de complexité ressenti par les citoyens envers le système de justice québécois (Q12m) ferme la marche (13%).

Tableau 4.2 Énoncés les plus favorables sur la confiance envers le système de justice (Énoncés classés en ordre décroissant)	
	TOTAL D'ACCORD tout à fait / plutôt d'accord
Q12h. Êtes-vous tout à fait en accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : ... Les tribunaux protègent généralement bien les droits des citoyens.	74%
Q10b. Habituellement, faites-vous TRES, ASSEZ, PEU ou PAS DU TOUT CONFIANCE / ... aux juges ?	71%
Q10d. Habituellement, faites-vous très, assez, peu ou pas du tout confiance... au personnel des tribunaux ?	69%
Q12a. Êtes-vous tout à fait en accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : ... Au sein des tribunaux, on cherche vraiment à être justes avec toutes les parties en cause.	64%
Q12d. Êtes-vous tout à fait en accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes: Les gens issus des communautés culturelles sont désavantagés devant les tribunaux.	57%
Q10a. Habituellement, faites-vous TRES, ASSEZ, PEU ou PAS DU TOUT CONFIANCE / ... aux avocats ?	50%
Q10c. Habituellement, faites-vous TRES, ASSEZ, PEU ou PAS DU TOUT CONFIANCE / ... aux fonctionnaires ?	50%
Q12l. Êtes-vous tout à fait en accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes: Il vaut mieux régler nos problèmes seul que de faire appel à un avocat.	45%
Q12c. Êtes-vous tout à fait en accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes: Quand on va au tribunal, on perd le contrôle de nos problèmes.	39%
Q12e. Êtes-vous tout à fait en accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes: Les gens qui passent devant les tribunaux comprennent généralement ce qui s'y passe.	38%
Q12f. Êtes-vous tout à fait en accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes: Au Québec, les tribunaux sont totalement indépendants des pouvoirs politiques.	37%

	TOTAL D'ACCORD tout à fait / plutôt d'accord
Q12n Êtes-vous tout à fait en accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes: Une personne peut facilement se représenter seule devant les tribunaux.	30%
Q12k. Êtes-vous tout à fait en accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes: Aujourd'hui, les délais des tribunaux sont raisonnables.	23%
Q12i. Êtes-vous tout à fait en accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : Il y a beaucoup trop de procès dans la société d'aujourd'hui.	21%
Q12b. Êtes-vous tout à fait en accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes: Tout le monde a les moyens d'aller défendre ses droits devant les tribunaux.	20%
Q12j Êtes-vous tout à fait en accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes: Les gens sont généralement à l'aise devant les tribunaux.	19%
Q12g. Êtes-vous tout à fait en accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : ...Les riches sont nécessairement favorisés dans notre système de justice au Québec.	15%
Q12m. Êtes-vous tout à fait en accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes: Les tribunaux sont devenus de vrais labyrinthes.	13%
MOYENNE TOTAL D'ACCORD (tout à fait ou plutôt en accord)	41%
MOYENNE TOTAL D'ACCORD (tout à fait ou plutôt en accord) pour les énoncés présents dans la régression linéaire (Q10a, Q10b, Q10c, Q12a, Q12g, Q12h)	54%

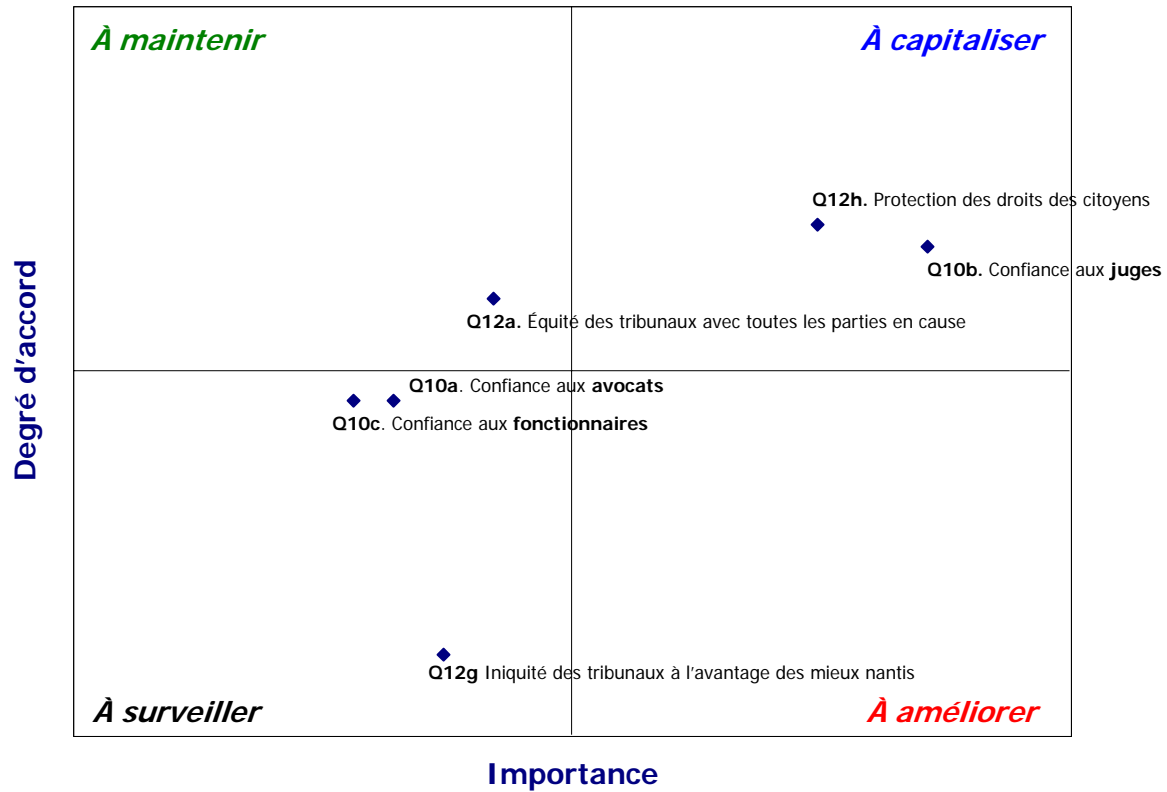
- Pour les énoncés Q10a à d, l'échelle de 1 à 4 varie de très, assez, peu, pas du tout confiance.
- Les scores des énoncés Q12m.-Q12c.-Q12i.-Q12l.-Q12d.-Q12g. ont été inversés afin que les scores inscrits traduisent la confiance envers le système de justice.
- Les énoncés en gras sont aussi ressortis dans les résultats de la régression linéaire comme énoncés qui expliquent le degré de confiance générale envers le système de justice québécois.

Il s'agit maintenant de mettre en relation l'importance accordée à chacun des six énoncés portant sur la confiance générale dans l'esprit des citoyens avec les résultats obtenus quant au fait d'être favorable ou moins favorable (tout à fait ou plutôt en accord) aux éléments énoncés. Il sera ensuite possible d'identifier les énoncés qui doivent être considérés comme des priorités d'action pour le ministère de la Justice du Québec. Les énoncés situés dans les portions supérieures du graphique ont reçu un degré d'accord (tout à fait ou plutôt en accord) supérieur à la moyenne (la cote moyenne des 6 énoncés est de 54% tout à fait ou plutôt en accord) et inversement pour celles des portions inférieures. Les énoncés situés dans les portions de droite sont les plus importants pour les citoyens, car ils influencent davantage leur satisfaction (et inversement pour les portions de gauche).



On remarque qu'il n'y a aucun énoncé qui se retrouve dans la section des éléments à améliorer, selon le graphique (accord moins élevé et énoncé important). Cependant, tous les énoncés gravitent autour de cette portion du graphique de façon plus ou moins rapprochée. Soulignons l'énoncé traitant de l'iniquité des tribunaux à l'avantage des mieux nantis (*Êtes-vous tout à fait en accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou tout à fait en désaccord avec les affirmations suivantes : ...Les riches sont nécessairement favorisés dans notre système de justice au Québec* (Q12G) qui obtient un score très faible pour ce qui est du degré d'accord (15%) et qui occupe le 4^e rang sur 6 en importance.

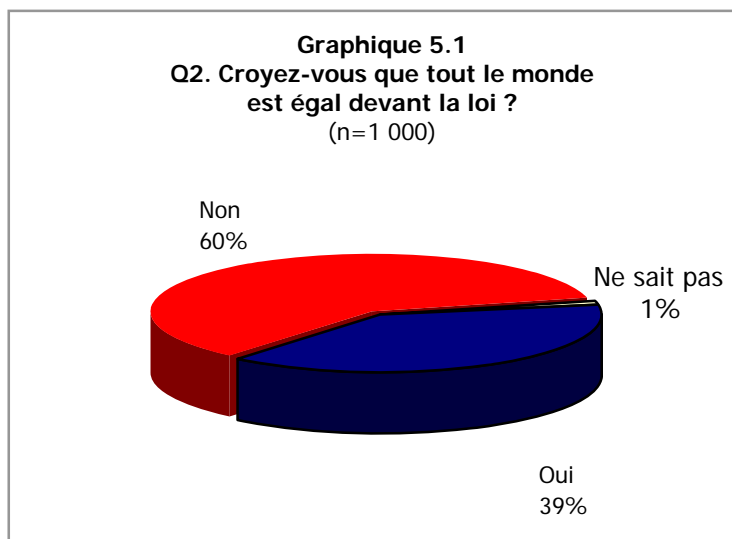
LES PRIORITÉS D'ACTION



5. Forces et faiblesses du système de justice selon les Québécois

5.1 Égalité de tous les citoyens devant la loi

Six citoyens sur dix (**60%**) **ne croient pas** que tout le monde soit égal devant la loi, contrairement à 39% qui croient en l'égalité de tous aux yeux de la loi.



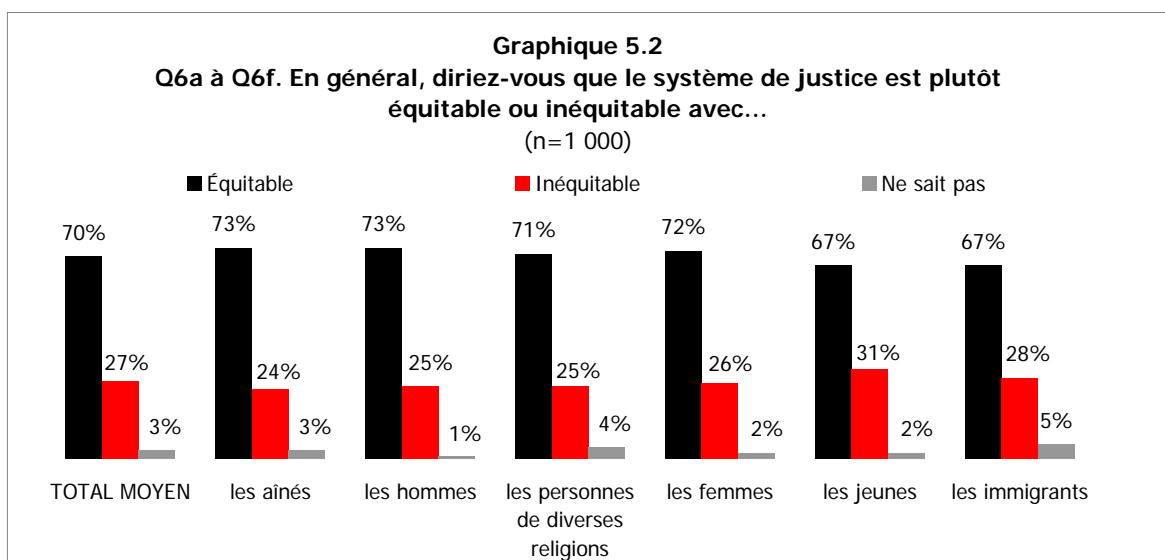
Le tableau ci-dessous présente le profil des répondants qui croient que tout le monde est égal devant la loi et de ceux qui ne le croient pas.

Tableau 5.1 Profil des citoyens qui croient que tout le monde est égal devant la loi et de ceux qui ne le croient pas			
Croient en l'égalité (TOTAL)	39%	Ne croient pas en l'égalité (TOTAL)	60%
• Scolarité de niveau universitaire	49%	• Scolarité de niveau primaire ou secondaire	65%
• Résidents de Montréal RMR	47%	• Résidents du Centre du Québec	72%
• Non-francophones	74%	• Francophones	65%
• Perception plutôt positive du système de justice québécois	62%	• Perception plutôt négative du système de justice québécois	82%
• Connaissent les lois qui fixent les règles de vie en société	44%	• Ne connaissent pas les lois qui fixent les règles de vie en société	65%
• Considèrent que les décisions judiciaires rendues sont juste assez sévères	47%	• Considèrent que les décisions judiciaires rendues ne sont pas assez sévères	64%
• N'ont pas vécu d'expérience judiciaire	44%	• Ont déjà vécu une expérience judiciaire	63%
• Confiance au système de justice québécois	53%	• Pas confiance au système de justice québécois	80%

5.2 Équité du système de justice envers certains groupes de citoyens

En moyenne, lorsque l'on fait référence à différents groupes de citoyens, les taux varient entre 67% et 73% pour ce qui est des citoyens qui sont d'avis que le système de justice est plutôt équitable. En moyenne, pour l'ensemble des groupes concernés, **70%** des répondants estiment que le système de justice est **plutôt équitable**.

Les aînés et les hommes constituent les groupes de citoyens pour lesquels les proportions les plus élevées de répondants jugent que le système de justice est plutôt équitable (73% dans les deux cas). En revanche, les jeunes et les immigrants sont les groupes qui obtiennent les plus hauts taux de répondants qui croient que le système de justice est plutôt inéquitable avec eux (31% et 28% respectivement).



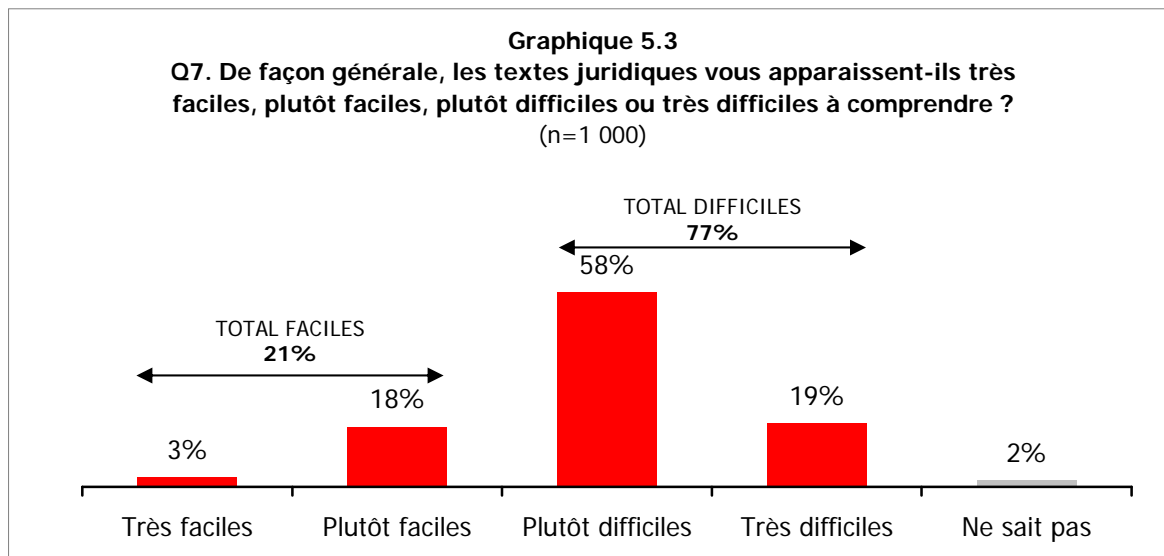
Le profil sociodémographique des répondants qui croient que le système de justice est plutôt inéquitable en général **avec l'ensemble des groupes** en question est constant; on y retrouve en général des personnes qui ont une scolarité de niveau primaire ou secondaire (contrairement aux universitaires), les citoyens ayant un revenu familial annuel de moins de 35K\$, ceux entretenant une perception plutôt négative du système de justice et ceux qui ne font pas confiance au système de justice du Québec.

Voici le profil sociodémographique des citoyens qui disent que le système de justice est plutôt équitable en général **avec les jeunes** et de ceux qui croient qu'il est inéquitable.

Tableau 5.2			
Profil des citoyens qui, concernant les jeunes, disent que le système de justice est plutôt...			
... équitable (TOTAL)	67%	... inéquitable (TOTAL)	31%
• Hommes	70%	• Femmes	34%
• Scolarité de niveau universitaire	74%	• Scolarité de niveau primaire ou secondaire	37%
• Revenu familial annuel de plus de 100K\$	77%	• Revenu familial annuel de moins de 35K\$	38%
• Non-francophones	75%	• Francophones	32%
• Perception plutôt positive du système de justice québécois	81%	• Perception plutôt négative du système de justice québécois	44%
• Considèrent que les décisions judiciaires rendues sont juste assez sévères	74%	• Ne connaissent pas du tout ou peu les lois qui fixent les règles de vie en société	34%
• Intéressés par le traitement des médias à l'égard des événements judiciaires	70%	• Considèrent que les décisions judiciaires rendues ne sont pas assez sévères	33%
• N'ont pas vécu d'expérience judiciaire	71%	• Pas du tout intéressés par le traitement des médias à l'égard des événements judiciaires	35%
• Confiance au système de justice québécois	80%	• Ont déjà vécu une expérience judiciaire	35%
		• Pas confiance au système de justice québécois	50%

5.3 Facilité de compréhension des textes juridiques

De l'avis de plus des trois quarts des citoyens interrogés (**77%**), les textes juridiques apparaissent **difficiles à comprendre** en général (58% *plutôt difficiles* et 19% *très difficiles*). Un taux de 21% de la population qualifie de facile la compréhension des textes juridiques (18% *plutôt faciles* et 3% *très faciles* à comprendre).



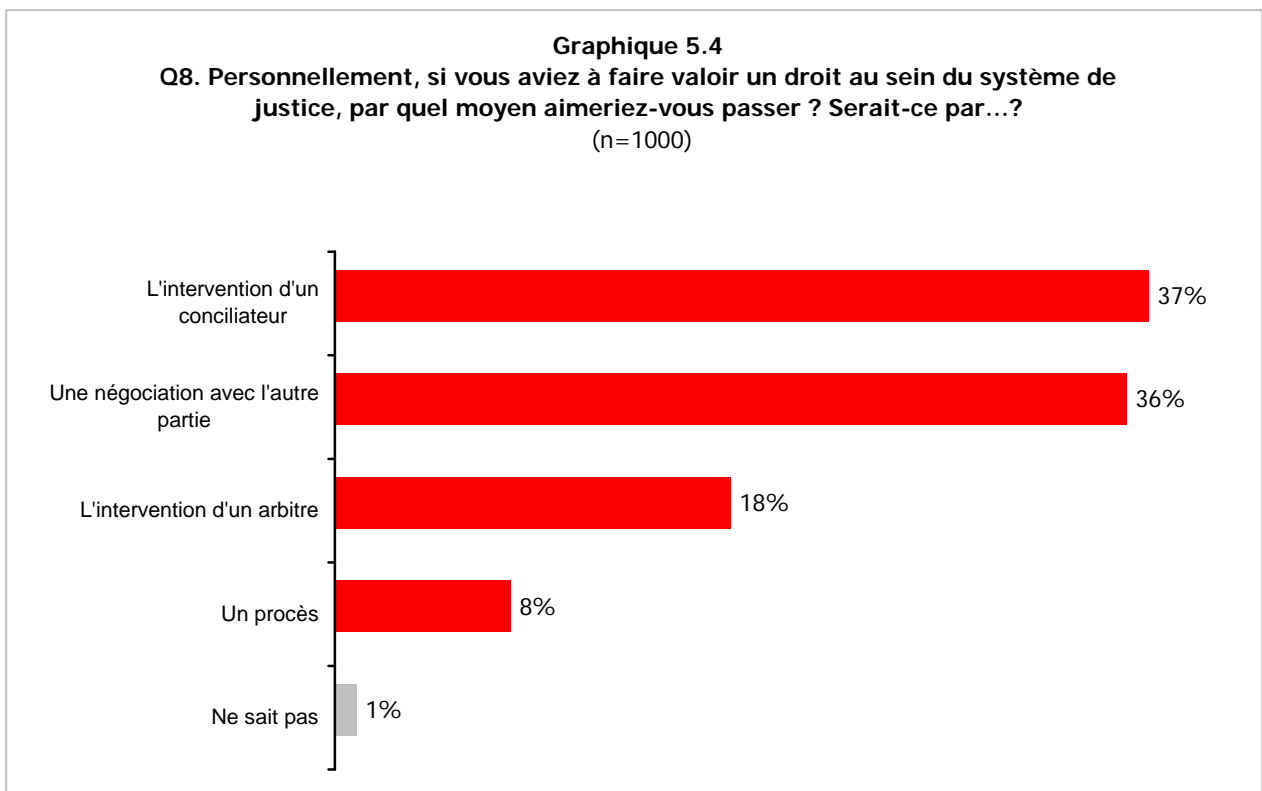
Quelques différences statistiquement significatives sont observées selon certaines caractéristiques sociodémographiques et selon certains croisements avec les variables à l'étude. Le tableau suivant présente ces différences :

Tableau 5.3			
Profil des citoyens qui considèrent que les textes juridiques apparaissent...			
... faciles à comprendre (TOTAL)	21%	... difficiles à comprendre (TOTAL)	77%
• Âgés de 18 à 34 ans	28%	• Âgé de 45 à 64 ans	84%
• Connaissent le système de justice québécois	25%	• Perception plutôt négative du système de justice québécois	82%
• Perception plutôt positive du système de justice québécois	25%	• Ne connaissent pas les lois qui fixent les règles de vie en société	81%
• Connaissent les lois qui fixent les règles de vie en société	26%	• Pas confiance au système de justice québécois	81%
• Font confiance au système de justice québécois	24%	• Revenu familial annuel de 100K\$ et plus	89%

5.4 Moyens privilégiés pour faire valoir un droit dans le système de justice

Dans une situation où il faut faire valoir un droit au sein du système de justice, les moyens privilégiés par les citoyens sont l'intervention d'un conciliateur (37%) et la négociation avec l'autre partie (36%). Notons que ces deux moyens sont fondés habituellement sur un certain rapprochement constructif des parties en cause.

Par ailleurs, une proportion de 18% des citoyens opterait pour l'intervention d'un arbitre comme moyen de faire valoir un droit et 8% choisiraient le procès. Soulignons que ces moyens supposent une certaine confrontation.



Les sous-groupes suivants présentent des proportions significativement plus élevées à privilégier :

...l'intervention d'un conciliateur (total : 37%).

- Femmes (40%)
- Âgés entre 45 et 54 ans (45%)
- Scolarité de niveau universitaire (44%)
- Considèrent que les décisions judiciaires rendues sont juste assez sévères (42%)
- Ont déjà vécu une expérience judiciaire (40%)

...la négociation avec l'autre partie (total 36%)

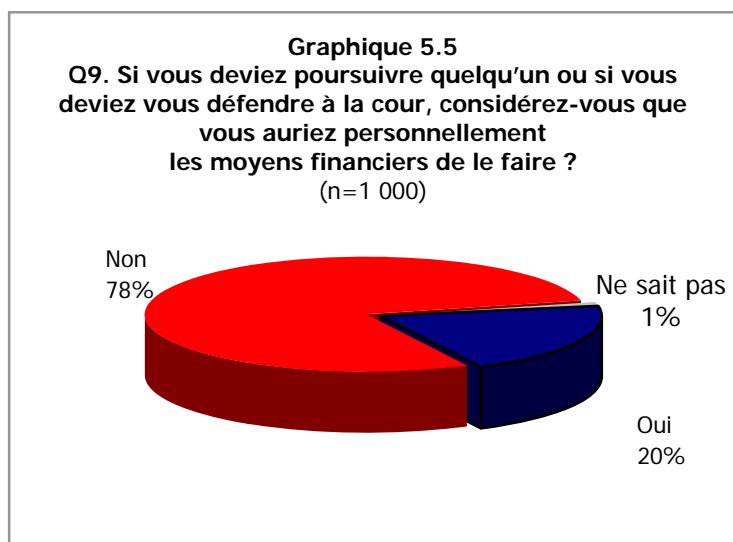
- Résidents des autres régions du Québec que Montréal RMR et Québec RMR (41%)
- Perception plutôt positive du système de justice québécois (40%)
- N'ont pas vécu d'expérience judiciaire (40%)
- Confiance au système de justice québécois (38%)

...le procès (total 8%)

- Scolarité de niveau primaire ou secondaire (12%)
- Revenu familial annuel de moins de 35K\$ (12%)
- Perception plutôt négative à l'égard du système de justice québécois (10%)
- Pas confiance au système de justice québécois (11%)

5.5 Accessibilité financière des citoyens au système de justice québécois

Plus de trois citoyens sur quatre (**78%**) considèrent qu'ils **n'auraient pas les moyens financiers** de poursuivre quelqu'un ou de se défendre à la cour, advenant ces éventualités. Ceux qui auraient les moyens financiers de le faire représentent 20%.



Il est à noter que la grande majorité des répondants qui ont un revenu familial annuel inférieur à 35 000 \$ (92%) affirment qu'ils seraient incapables financièrement de poursuivre quelqu'un ou de se défendre en cours. Le tableau suivant présente les résultats en fonction du revenu familial annuel des répondants.

Tableau 5.5.1					
Résultats selon le revenu					
	TOTAL	Moins de 35K\$	35K\$ à 69K\$	70K\$ à 100K\$	Plus de 100K\$
Non, n'auraient pas les moyens financiers	78%	92%↑	78%	71%↓	56%↓
Oui, auraient les moyens financiers	20%	8%↓	20%	28%↑	43%↑
Ne sait pas	1%	0%	2%	1%	1%

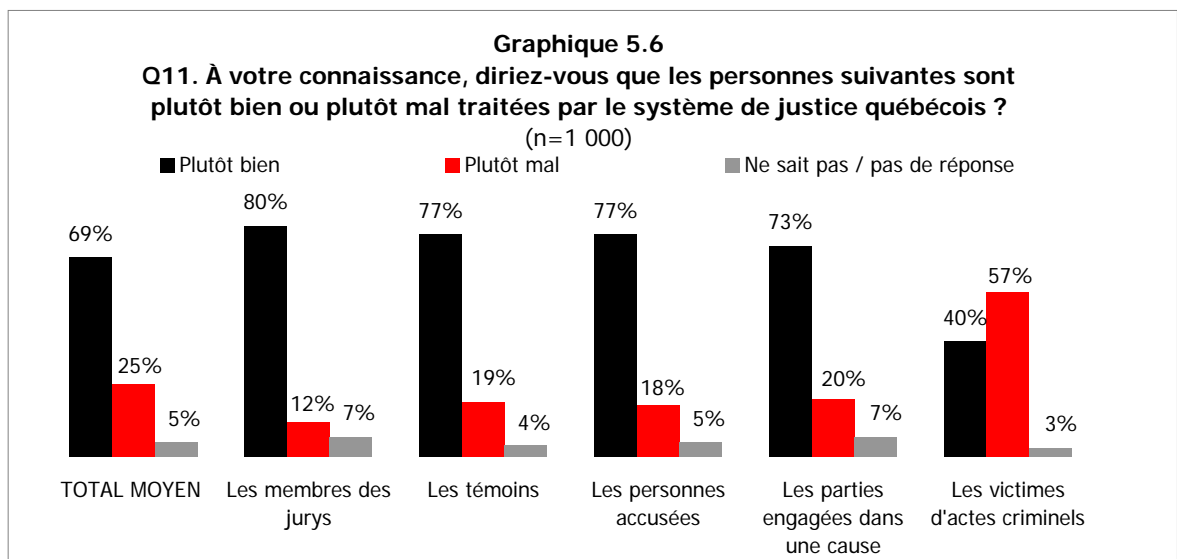
Outre le revenu, plusieurs différences statistiquement significatives sont observées selon certaines caractéristiques sociodémographiques et selon certains croisements avec les variables à l'étude. Le tableau suivant présente ces différences :

Tableau 5.5.2 Profil des citoyens qui, s'ils devaient poursuivre quelqu'un ou bien de se défendre à la cour, considèrent...			
...qu'ils n'en auraient pas les moyens financiers (TOTAL)	78%	... qu'ils en auraient les moyens financiers (TOTAL)	20%
• Femmes	82%	• Hommes	24%
• Scolarité de niveau primaire ou secondaire	83%	• Âgés de 55 à 64 ans	26%
• Revenu familial annuel de moins de 35K\$	92%	• Scolarité de niveau universitaire	28%
• Résidants du Centre du Québec	87%	• Revenu familial annuel de plus de 70K\$ et plus	34%
• Francophones	81%	• Non-francophones	35%
• Ne connaissent pas le système de justice du Québec	82%	• Connaissent le système de justice au Québec	27%
• Perception plutôt négative du système de justice québécois	83%	• Perception plutôt positive du système de justice québécois	25%
• Pas confiance au système de justice québécois	85%	• Confiance au système de justice québécois	25%
		• Très intéressés par le traitement des événements judiciaires par les médias	27%

5.6 Attitude des tribunaux à l'égard des différents acteurs du système de justice

De façon générale, selon **69%** des répondants, le système de justice **traite plutôt bien** les différents acteurs qui interagissent dans le système de justice québécois. Les proportions varient entre 40% et 80% selon les acteurs en question pour ce qui est des citoyens qui croient que le système de justice traite plutôt bien les acteurs. Elles varient entre 12% et 57% en ce qui concerne les citoyens qui sont d'avis que le système de justice est plutôt inéquitable, pour un total moyen de 25%.

Aux yeux des répondants, les **membres des jurys** sont ceux qui semblent être **les mieux traités** (80% croient qu'ils sont plutôt bien traités). Par contre, les **victimes d'actes criminels** semblent être les moins bien traitées selon la perception des citoyens (40% croient qu'elles sont plutôt bien traitées et 57% qu'elles sont plutôt mal traitées). Le tableau suivant présente les résultats pour chacun des différents groupes de citoyens en question (un indice total moyen a été créé afin de représenter l'ensemble des acteurs mentionnés dans la question).



Le tableau suivant présente les sous-groupes qui affichent des proportions significativement plus élevées dans leur perception du traitement des victimes d'actes criminels par le système de justice québécois.

Tableau 5.6 Profil des citoyens qui croient que les victimes d'actes criminels sont (... ..) par le système de justice québécois			
... plutôt mal traitées (TOTAL)	57%	... plutôt bien traitées (TOTAL)	40%
• Francophones	58%	• Âgés de 35 à 44 ans	46%
• Connaissent le système de justice au Québec	64%	• Ne connaissent pas le système de justice du Québec	44%
• Considèrent que les décisions judiciaires rendues ne sont pas assez sévères	63%	• Considèrent que les décisions judiciaires rendues sont juste assez sévères	53%
• Ont déjà vécu une expérience judiciaire	62%	• N'ont pas vécu d'expérience judiciaire	44%
• Perception plutôt négative du système de justice québécois	66%	• Perception plutôt positive du système de justice québécois	47%
• Pas confiance au système de justice québécois	65%	• Confiance au système de justice québécois	45%
• Connaissent les lois qui fixent les règles de vie en société	60%	• Ne connaissent pas les lois qui fixent les règles de vie en société	43%

Annexe 1 : Questionnaire
