



PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

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



8 MAI 2019

TABLE DES MATIÈRES

Contexte et objectifs	3
Approche méthodologique	4
Faits saillants	5
Niveau de confiance envers le système de justice	8
Perception d'accessibilité au système de justice	23
Prévention et règlement de différends	44
Expériences vécues	64
Centres de justice de proximité	68
Information juridique	71
Organismes communautaires juridiques	83
Amélioration du système de justice	86
Annexe – Profil des répondants	89

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 le CEFRIO pour réaliser une enquête populationnelle.

Ce rapport présente les résultats de cette enquête réalisée en mars 2019 à travers tout le Québec. Comme une mesure similaire avait déjà été réalisée en 2016 par la firme Infras Inc., nous présentons aussi dans ce rapport l'évolution des résultats basés sur les questions reprises dans 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 québécois.
- 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.
- Mesurer la notoriété des centres de justice de proximité ainsi que des organismes communautaires juridiques.
- Identifier les sources d'informations consultées et mesurer l'accessibilité à l'information juridique.
- Identifier les principaux éléments qui devraient être priorisés, selon les Québécois pour améliorer le système de justice québécois.
- Déterminer la proportion des adultes québécois qui ont entendu parler de l'investissement pour la transformation du système de justice.

APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Au total, 1 500 personnes ont répondu au sondage.

- 1 000 personnes ont répondu par téléphone;
- 500 personnes ont répondu par Internet.

Un pré-test a eu lieu le 26 février 2019. Des modifications ont été apportées au questionnaire et un deuxième prétest a eu lieu le 7 mars. La collecte officielle a commencé le 11 mars 2019 et s'est terminée le 28 mars 2019.

- 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 %.

Les résultats ont été pondérés en fonction du sexe des répondants, de leur âge, de leur région, de leur langue ainsi que de leur niveau de scolarité.

La marge d'erreur maximale, selon la proportion estimée, se situe à $\pm 2,53$ % (n=1500).

Sondage Web (n=500) et téléphonique (n=1000)



La durée moyenne du questionnaire a été de 14 minutes pour la version téléphonique et de 11 minutes pour la version en ligne.



La collecte a été effectuée en mars 2019



Au total, 1500 répondants



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





FAITS SAILLANTS

FAITS SAILLANTS

NIVEAU DE CONFIANCE ENVERS LE SYSTÈME DE JUSTICE

- 66 % des adultes québécois font confiance au système de justice québécois.
- Les notaires sont les acteurs du système de justice qui inspirent le plus confiance, suivis des policiers, des juges et des avocats.
- Deux adultes sur trois (66 %) perçoivent le système de justice comme étant juste. On observe que plus le revenu familial ou le niveau d'éducation des répondants est élevé, plus ils perçoivent le système de justice comme étant juste.

PRÉVENTION ET RÈGLEMENT DE DIFFÉRENDS

- Le fait que le juge soit impartial (47 %) et qu'il prenne le temps d'écouter (45 %) sont les deux éléments les plus importants selon les répondants.
- Près du 2/3 (61 %) des répondants se feraient représenter par un avocat s'ils devaient aller devant un tribunal pour une cause civile et non criminelle. La majorité (64 %) des répondants qui opteraient pour aller seuls devant un tribunal évoquent qu'ils n'ont pas les moyens financiers pour payer les honoraires d'un avocat.
- Près de la moitié des répondants (48 %) connaissent des façons de régler un problème légal outre les tribunaux. Les moyens les mieux compris sont, en ordre, la négociation, la médiation, la conciliation ainsi que l'arbitrage.

- Près de la moitié (44 %) des répondants choisiraient d'utiliser les services d'un conciliateur ou d'un médiateur pour aider les parties à s'entendre pour régler un problème légal de nature civile.
- Un répondant sur cinq a décidé de résoudre autrement un différend qui aurait pu l'amener devant le tribunal. Parmi ceux-ci, 59 % ont résolu le problème en négociant eux-mêmes avant l'autre partie ou via des représentants. Par ailleurs, 75 % considèrent leur expérience comme positive.
- Plus de la moitié des répondants (62 %) trouvent qu'une entente conclue à l'extérieur des tribunaux est aussi juste qu'un jugement rendu lors d'un procès.

EXPÉRIENCES VÉCUES

- 19 % des répondants ont été dans une Cour de justice, un tribunal ou devant un tribunal administratif au Québec au cours des cinq dernières années. Parmi ceux qui y ont été, la moitié (50 %) y étaient comme personnes impliquées dans un litige ou une accusation. Le 2/3 (66%) des répondants qui y ont été ont trouvé leur expérience positive. Cependant, les répondants qui étaient impliqués dans un litige ou une accusation sont significativement moins nombreux à avoir trouvé leur expérience positive.

CENTRES DE JUSTICE DE PROXIMITÉ

- Seulement 15 % des répondants connaissent ce qu'est qu'un Centre de justice de proximité. De ce nombre, un peu moins de la moitié (44 %) des répondants connaissent très bien ou assez bien assez bien les services qu'ils offrent. Ces organismes auraient donc intérêt à se faire connaître davantage.

FAITS SAILLANTS

INFORMATIONS JURIDIQUES

- Un peu plus de la moitié des répondants (54 %) trouvent qu'il est facile de trouver des informations juridiques.
- La majorité des répondants (74 %) qui ont eu besoin d'information juridique, soit 48 % de l'ensemble des répondants, trouvent l'information disponible en ligne utile (74 %). Seulement la moitié d'entre eux (51 %) trouvent que l'information disponible en ligne est facile à comprendre.
- Si les répondants avaient besoin d'informations juridiques, ils consulteraient : des sites Internet d'information juridique (72 %), un professionnel du droit en pratique privée (69 %), un service téléphonique d'information juridique (64 %), un organisme communautaire juridique (49 %) et/ou un centre de justice de proximité (40 %).

ORGANISMES COMMUNAUTAIRES JURIDIQUES

- Environ un adulte sur trois sait que les organismes communautaires juridiques existent. Parmi les adultes qui connaissent les organismes communautaires juridiques, 15 % ont déjà fait appel à leurs services.

AMÉLIORATION DU SYSTÈME DE JUSTICE

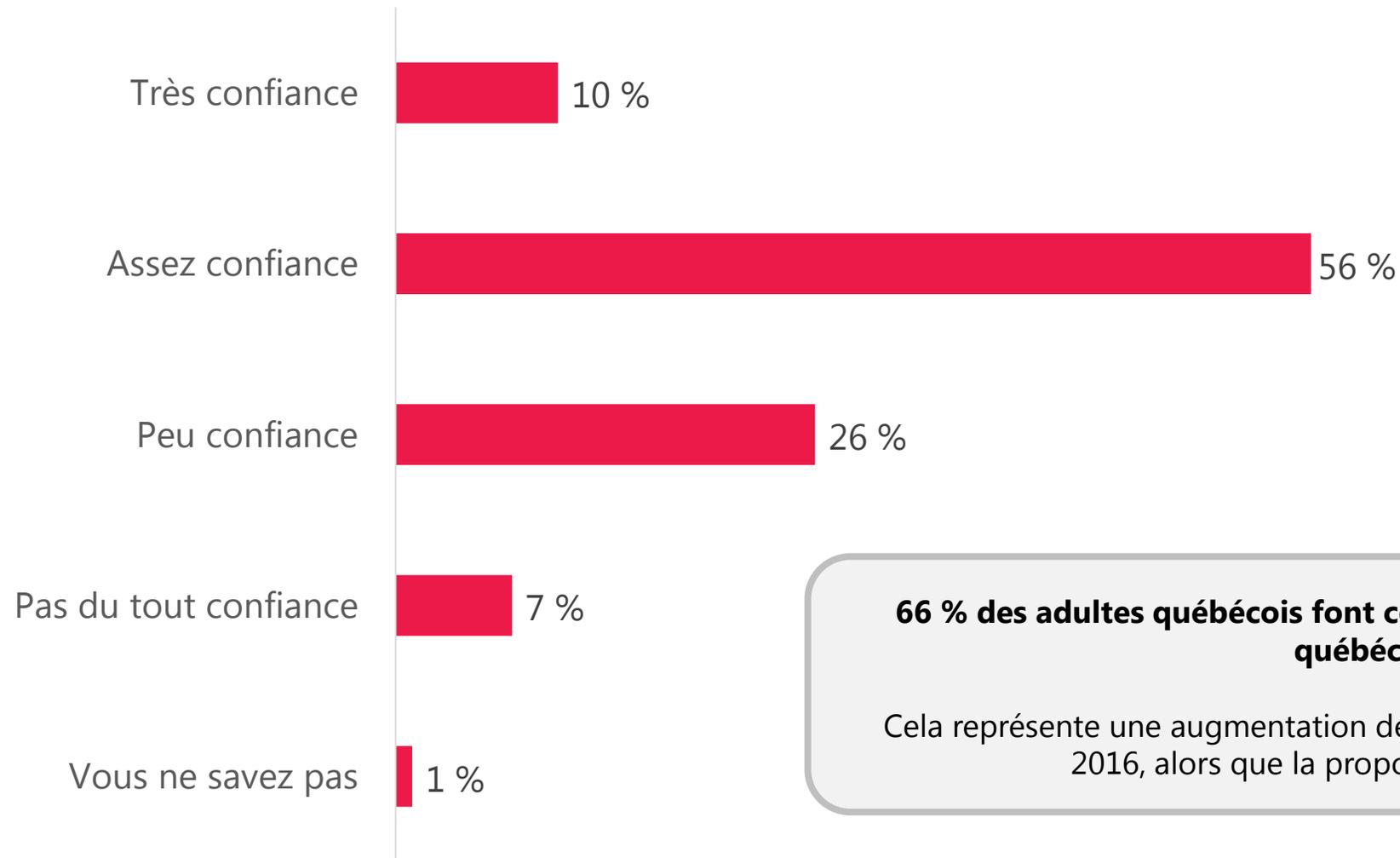
- Un répondant sur quatre (24 %) croit que l'amélioration des délais devrait être priorisée afin d'améliorer le système de justice québécois.
- Environ un adulte sur cinq a entendu parler de l'investissement par le gouvernement du Québec pour la transformation numérique du système de justice.

COMPARAISON DES RÉSULTATS DE 2019 À CEUX DE 2016

- En 2019, 66 % des adultes québécois font confiance au système de justice québécois (+7 points de pourcentage depuis 2016).
- Le niveau de confiance envers les notaires, les policiers, les juges et les avocats est resté comparable entre 2016 et 2019.
- En 2019, 49 % des répondants étaient en accord avec le fait que le système de justice est indépendant des pouvoirs politiques. Cette proportion était de 51 % des répondants en 2016. Il n'y a donc pas de différence marquée entre les années.
- En 2019, près de la moitié (48 %) des répondants connaissent des façons qui permettent de régler un problème légal sans avoir recours aux tribunaux. Cela représente une diminution de 8 points de pourcentage depuis 2016, alors que la proportion était de 56 % des répondants.
- Le fait d'avoir réglé un différend sans se rendre devant un tribunal n'a pas changé depuis 2016. En fait, en 2016, 21 % des répondants avaient déjà réglé un différend avec quelqu'un sans se rendre devant les tribunaux tandis que 79 % des répondants n'avaient pas vécu cette situation. Cette proportion demeure inchangée en 2019.
- En 2016, ce sont 9 % des répondants qui ont fait appel aux services d'un organisme communautaire juridique. En 2019, il s'agit de 5 % de l'ensemble des répondants, ce qui représente une diminution de 4 points de pourcentage.

NIVEAU DE CONFIANCE ENVERS LE SYSTÈME DE JUSTICE

Niveau de confiance envers le système de justice québécois



66 % des adultes québécois font confiance au système de justice québécois.

Cela représente une augmentation de 7 points de pourcentage depuis 2016, alors que la proportion était de 59 %.

Niveau de confiance envers le système de justice québécois

* Somme des mentions «Très confiance» et «Assez confiance»

Groupe de répondants qui font significativement plus confiance au système de justice québécois

- + 18-24 ans (85 %)
- + Les résidents de la RMR de Québec (77 %)
- + Les répondants ayant un niveau de scolarité collégial ou universitaire (74 % et 73 % respectivement)
- + Les répondants ayant un revenu familial de 70 k\$ et plus (71 % pour les 70-100 k\$ et 77 % pour les plus de 100 k\$)

Groupe de répondants qui font significativement moins confiance au système de justice québécois

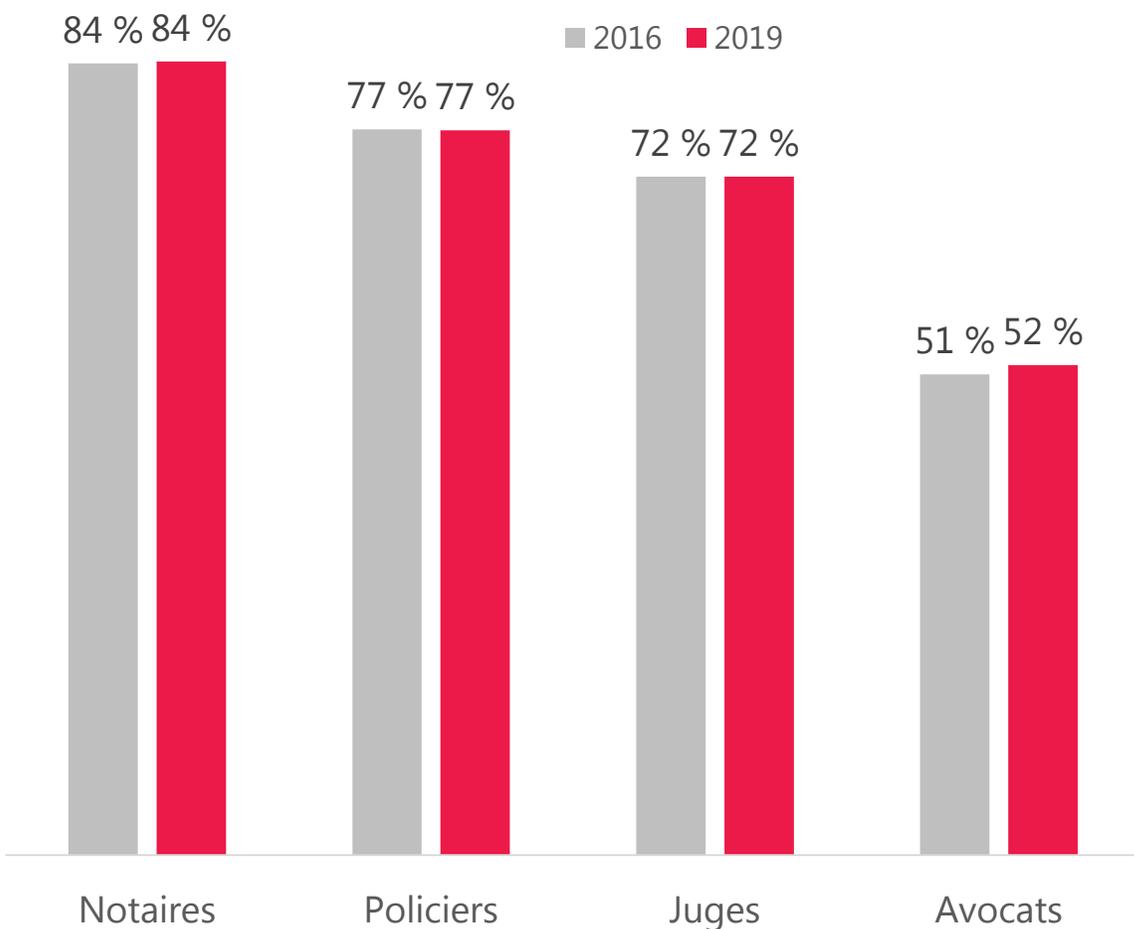
- Les répondants ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (55 %)
- Les anglophones (58 %)
- Les répondants ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (60 %)
- Les répondants qui ne résident pas dans la RMR de Montréal ni de Québec (62 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
66 %	65 %	67 %	85 %	63 %	64 %	62 %	64 %	63 %	69 %
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres			
66 %	60 %	74 %	73 %	66 %	77 %	62 %			
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres		
66 %	55 %	65 %	71 %	77 %	67 %	58 %	64 %		

Un niveau de confiance stable depuis 2016 envers les divers acteurs

* Somme des mentions «Très confiance» et «Assez confiance»

NIVEAU DE CONFIANCE EN 2016 ET EN 2019



RÉPARTITION DU NIVEAU DE CONFIANCE EN 2019



Niveau de confiance envers les notaires

* Somme des mentions «Très confiance» et «Assez confiance»

Groupes de répondants qui font significativement plus confiance aux notaires

- + Les répondants ayant un revenu familial de 70 k\$ et plus (96 % pour les 70 k\$-100 k\$ et 93 % pour les plus de 100 k\$)
- + Les résidents de la région de la RMR de Québec (93 %)
- + Les répondants âgés de 65 à 74 ans (90 %)
- + Les francophones (86 %)

Groupes de répondants qui font significativement moins confiance aux notaires

- Les répondants ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (71 %)
- Les répondants s'exprimant le plus souvent dans une autre langue que l'anglais ou le français à la maison (73 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
84 %	86 %	83 %	79 %	83 %	83 %	85 %	82 %	90 %	89 %
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres			
84 %	83 %	87 %	83 %	83 %	93 %	83 %			
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres		
84 %	71 %	86 %	96 %	93 %	86 %	83 %	73 %		

Niveau de confiance envers les policiers

* Somme des mentions «Très confiance» et «Assez confiance»

Groupes de répondants qui font significativement plus confiance aux policiers

- + Les résidents de la RMR de Québec (91 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de 70 k\$ et plus (84 % chez les 70 k\$-100 k\$ et 86 % pour les plus de 100 k\$)
- + Les répondants ayant une scolarité de niveau collégial (82 %)
- + Les francophones (79 %)

Groupes de répondants qui font significativement moins confiance aux policiers

- Les répondants ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (68 %)
- Les anglophones (70 %)
- Les répondants âgés entre 35-44 ans (71 %)
- Les répondants résidant dans la RMR de Montréal (72 %)
- Les répondants ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (75 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
77 %	77 %	77 %	82 %	78 %	71 %	75 %	80 %	78 %	75 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
77 %	75 %	82 %	78 %	72 %	91 %	79 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
77 %	68 %	76 %	84 %	86 %	79 %	70 %	69 %

Niveau de confiance envers les juges

* Somme des mentions «Très confiance» et «Assez confiance»

Groupes de répondants qui font significativement plus confiance aux juges

- + 18-24 ans (88 %)
- + Les résidents de la RMR de Québec (88 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de 70 k\$ et plus (85 % pour 70 k\$ à 100 k\$ et 81 % pour plus de 100 k\$)
- + Les répondants ayant un niveau de scolarité collégial ou universitaire (78 % et 77 %)
- + Les francophones (75 %)

Groupes de répondants qui font significativement moins confiance aux juges

- Les répondants ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (58 %)
- Les répondants ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (69 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
72 %	74 %	71 %	88 %	69 %	75 %	73 %	70 %	69 %	72 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
72 %	69 %	78 %	77 %	71 %	88 %	71 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
72 %	58 %	75 %	85 %	81 %	75 %	71 %	63 %

Niveau de confiance envers les avocats

* Somme des mentions «Très confiance» et «Assez confiance»

Groupes de répondants qui font significativement plus confiance aux avocats

- + Les répondants âgés de 18-24 ans (73 %)
- + Les résidents de la RMR de Québec (65 %)
- + Les répondants ayant un niveau de scolarité collégial (63 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de plus de 100 k\$ (61 %)
- + Les femmes (55 % versus 50 % pour les hommes)
- + Les francophones (55 %)

Groupes de répondants qui font significativement moins confiance aux avocats

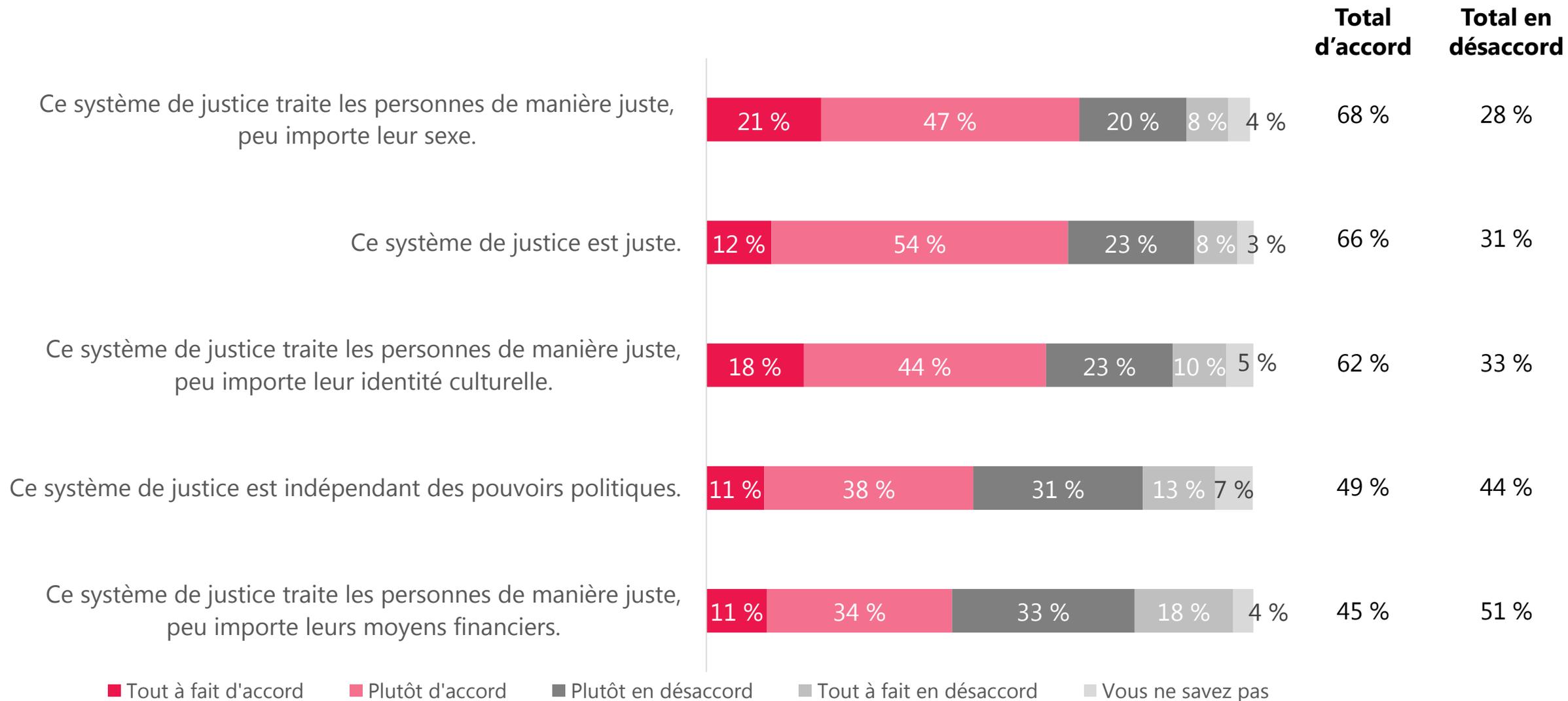
- Les répondants s'exprimant le plus souvent à la maison dans une autre langue que l'anglais ou le français (33 %)
- Les répondants âgés de 55 à 64 ans (45 %)
- Les répondants ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (49 %)
- Les répondants résidant hors de la RMR de Montréal et de Québec (49 %)
- Les hommes (50 % versus 55 % pour les femmes)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
52 %	50 %	55 %	73 %	57 %	51 %	51 %	45 %	50 %	48 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
52 %	49 %	63 %	54 %	53 %	65 %	49 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
52 %	49 %	52 %	56 %	61 %	55 %	60 %	33 %

Perception quant au système de justice québécois



Perception quant au système de justice québécois

* Somme des mentions «Tout à fait d'accord» et «Plutôt d'accord»

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

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à trouver que le système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leur sexe.

- + Les répondants âgés entre 25-35 ans (80 %)
- + Les répondants ayant une scolarité de niveau universitaire (73 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à trouver que le système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leur sexe.

- Les anglophones (57 %)
- Les répondants âgés entre 55-64 ans (62 %)
- Les répondants ayant une scolarité de niveau collégial (64 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
68 %	70 %	66 %	65 %	80 %	73 %	64 %	62 %	65 %	75 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
68 %	68 %	64 %	73 %	68 %	65 %	69 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
68 %	64 %	71 %	71 %	66 %	69 %	57 %	73 %

Perception quant au système de justice québécois

* Somme des mentions «Tout à fait d'accord» et «Plutôt d'accord»

Le système de justice est juste.

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à trouver que le système de justice est juste

- + Les 18-24 ans (79 %)
- + Les répondants ayant un niveau de scolarité universitaire (77 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de plus de 100 k\$ (77 %)
- + Les résidents de la RMR de Québec (75 %)
- + Les hommes (69 % versus 63 % pour les femmes)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à trouver que le système de justice est juste

- Les répondants ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (58 %)
- Les 45-54 ans (59 %)
- Les répondants ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (62 %)
- Les femmes (63 % versus 69 % chez les hommes)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
66 %	69 %	63 %	79 %	66 %	70 %	59 %	64 %	62 %	71 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
66 %	62 %	67 %	77 %	67 %	75 %	62 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
66 %	58 %	65 %	67 %	77 %	65 %	68 %	73 %

Perception quant au système de justice québécois

* Somme des mentions «Tout à fait d'accord» et «Plutôt d'accord»

Le système de justice est indépendant des pouvoirs politiques.

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à trouver que le système de justice est indépendant des pouvoirs politiques

- + Les résidents de la RMR de Québec (73 %)
- + Les répondants ayant un niveau de scolarité collégial ou universitaire (55 % et 58 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de plus de 100 k\$ (55 %)
- + Les hommes (53 % versus 45 % pour les femmes)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à trouver que le système de justice est indépendant des pouvoirs politiques

- Les anglophones (40 %)
- Les résidents hors de la RMR de Québec et de Montréal (41 %)
- Les répondants âgés de 45 à 54 ans (43 %)
- Les répondants ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (43 %)
- Les répondants ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (43 %)
- Les femmes (45 % versus 53 % chez les hommes)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
49 %	53 %	45 %	55 %	48 %	53 %	43 %	46 %	50 %	52 %

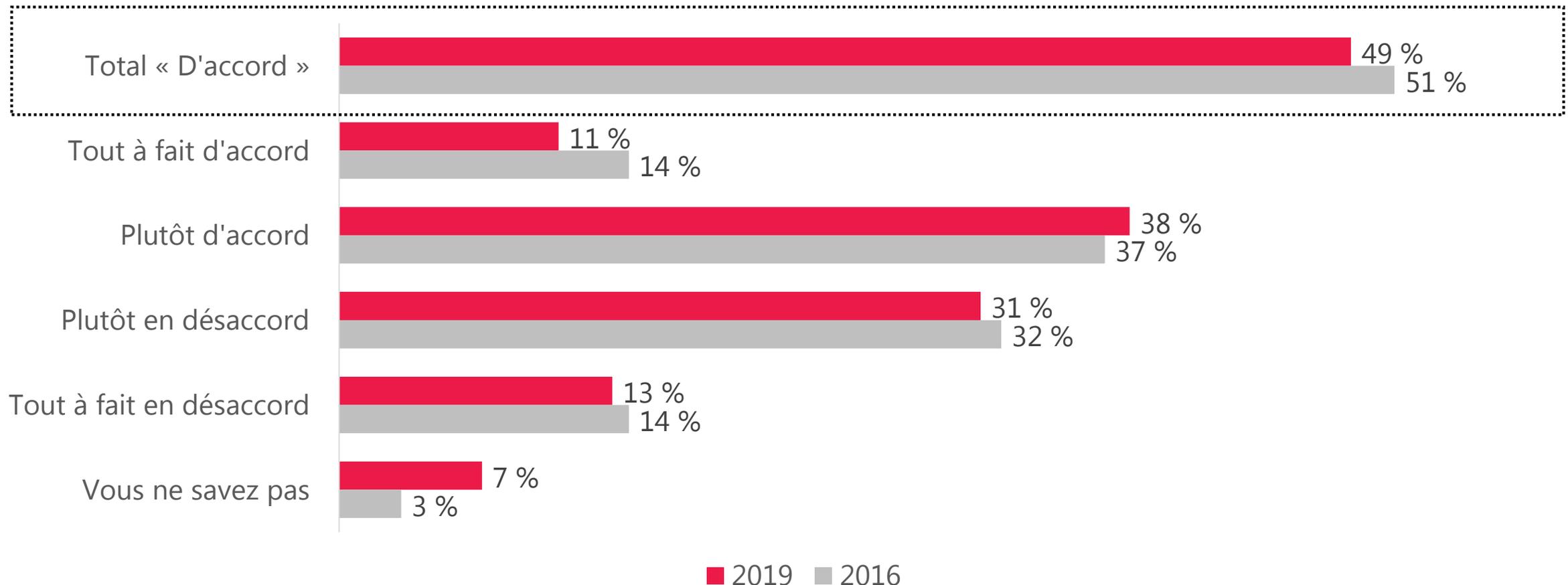
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
49 %	43 %	55 %	58 %	50 %	73 %	41 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
49 %	43 %	52 %	46 %	55 %	48 %	40 %	60 %

Perception quant au système de justice québécois en 2016 et 2019

Le système de justice est indépendant des pouvoirs politiques.

COMPARAISON DANS LE FAIT DE TROUVER QUE LE SYSTÈME JURIDIQUE EST INDÉPENDANT DES POUVOIRS POLITIQUES



Perception quant au système de justice québécois

* Somme des mentions «Tout à fait d'accord» et «Plutôt d'accord»

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

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à trouver que le système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leur identité culturelle

- + Les répondants ayant un niveau de scolarité universitaire (70 %)
- + Les 25-34 ans (73 %) et les 65-74 ans (68 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial entre 27 k\$ et 69 999\$ (65%)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à trouver que le système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leur identité culturelle

- Les 18-24 ans (36 %)
- Les anglophones (42 %)
- Les répondants ayant un revenu familial moins de 27 k\$ (50 %)
- Les répondants ayant une scolarité de niveau collégial (53 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
62 %	64 %	60 %	36 %	73 %	63 %	60 %	63 %	68 %	68 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
62 %	61 %	53 %	70 %	63 %	62 %	62 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
62 %	50 %	65 %	67 %	65 %	64 %	42 %	67 %

Perception quant au système de justice québécois

* Somme des mentions «Tout à fait d'accord» et «Plutôt d'accord»

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

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à trouver que le système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leurs moyens financiers

- + Les répondants dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est pas le français ni l'anglais (58 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial entre 27K\$ et 69 999\$ (49 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à trouver que le système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leurs moyens financiers

- Les répondants résidant dans la RMR de Québec (35 %)
- Les répondants ayant une scolarité de niveau collégial (39 %)

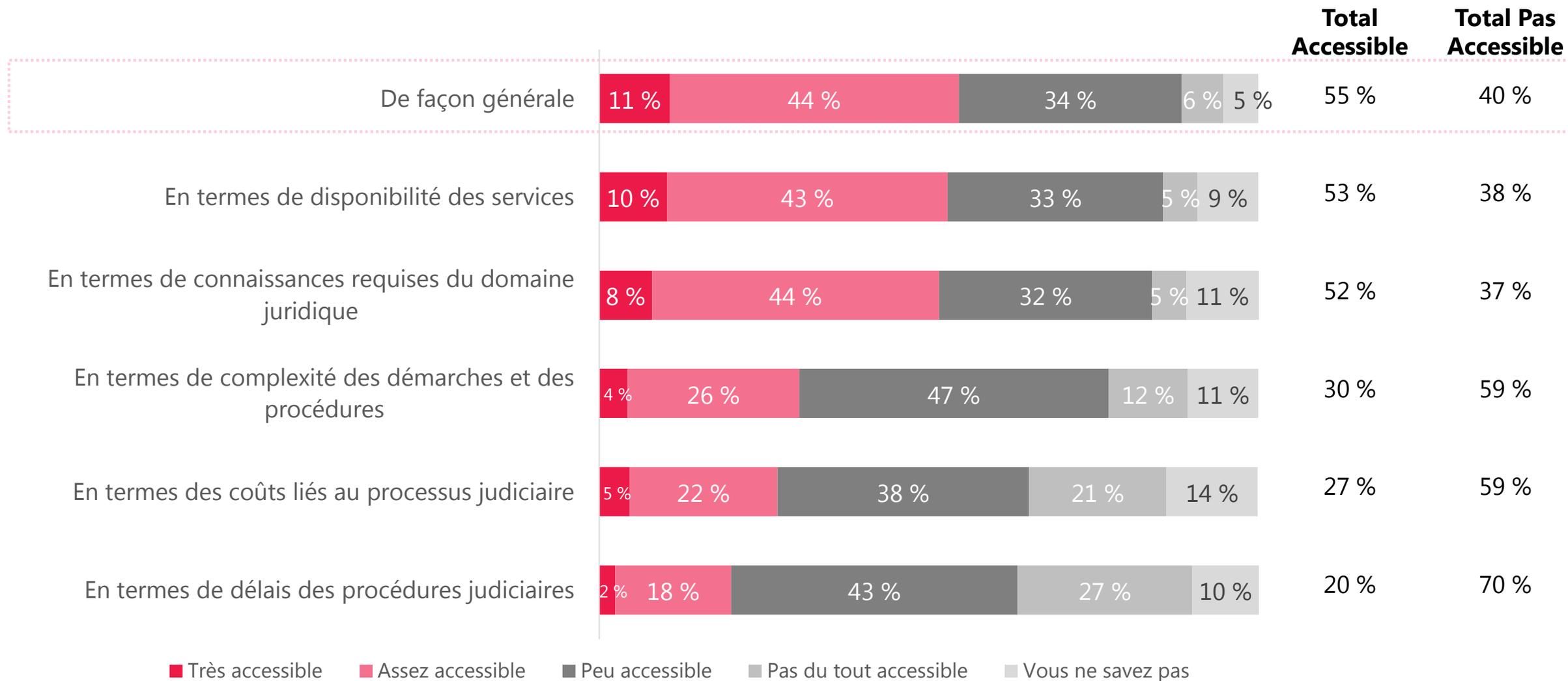
Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
45 %	44 %	45 %	54 %	45 %	48 %	40 %	40 %	46 %	42 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
45 %	47 %	39 %	45 %	44 %	35 %	48 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
45 %	44 %	49 %	44 %	41 %	44 %	38 %	58 %

PERCEPTION D'ACCESSIBILITÉ AU SYSTÈME DE JUSTICE

Perception d'accessibilité du système de justice québécois



Perception d'accessibilité du système de justice québécois

* Somme des mentions «Très accessible» et «Assez accessible»

De façon générale

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à trouver que le système de justice est accessible de façon générale

- + Les 18-24 ans (80 %)
- + Les résidents de la RMR de Québec (70 %)
- + Les répondants ayant un niveau de scolarité collégial (63 %)
- + Les hommes (58 % versus 52 % pour les femmes)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à trouver que le système de justice est accessible de façon générale

- Les anglophones (39 %)
- Les 45-54 ans (48 %)
- Les résidents de la RMR de Montréal (50 %)
- Les femmes (52 % versus 58 % pour les hommes)
- Les répondants ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (53 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
55 %	58 %	52 %	80 %	56 %	49 %	48 %	50 %	56 %	49 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
55 %	53 %	63 %	55 %	50 %	70 %	56 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
55 %	53 %	55 %	54 %	57 %	56 %	39 %	57 %

Perception d'accessibilité du système de justice québécois

* Somme des mentions «Très accessible» et «Assez accessible»

En termes de disponibilité des services

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à trouver que le système de justice est accessible en termes de disponibilité des services

- + Les 18-24 ans (66 %)
- + Les répondants résidant dans la RMR de Québec (66 %)
- + Les répondants ayant une scolarité de niveau collégial (58 %)
- + Les hommes (58 % versus 48 % pour les femmes)
- + Les répondants ayant un revenu familial de 27 k\$ à 69 999\$ (57 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à trouver que le système de justice est accessible en termes de disponibilité des services

- Les anglophones (43 %)
- Les répondants ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (45 %)
- Les femmes (48 % vs 58 % pour les hommes)
- Les répondants ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (50 %)
- Les résidents de la RMR de Montréal (50 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
53 %	58 %	48 %	66 %	56 %	49 %	47 %	53 %	51 %	55 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
53 %	50 %	58 %	55 %	50 %	66 %	54 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
53 %	45 %	57 %	51 %	55 %	54 %	43 %	54 %

Perception d'accessibilité du système de justice québécois

* Somme des mentions «Très accessible» et «Assez accessible»

En termes de connaissances requises du domaine juridique

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à trouver que le système de justice est accessible en termes de connaissances requises

- + Les 18-24 ans (63 %) et les 65-74 ans (60 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial entre 70 k\$ et 100 k\$ (60 %)
- + Les hommes (55 % versus 49 % pour les femmes)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à trouver que le système de justice est accessible en termes de connaissances requises

- Les anglophones (43 %)
- Les 35-44 ans (45 %) et les 45-54 ans (44 %)
- Les répondants ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (46 %)
- Les femmes (49 % versus 55 % pour les hommes)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
52 %	55 %	49 %	63 %	54 %	45 %	44 %	49 %	60 %	53 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
52 %	54 %	49 %	49 %	50 %	54 %	53 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
52 %	46 %	53 %	60 %	48 %	52 %	43 %	59 %

Perception d'accessibilité du système de justice québécois

* Somme des mentions «Très accessible» et «Assez accessible»

En termes de complexité des démarches et des procédures

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à trouver que le système de justice est accessible en termes de complexité des démarches et des procédures

- + 18-24 ans (42 %)
- + Les répondants qui ne résident pas dans la RMR de Montréal ni de Québec (36 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de 27 k\$ à 69 999 \$ (36 %)
- + Les répondants ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (35 %)
- + Les francophones (33 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à trouver que le système de justice est accessible en termes de complexité des démarches et des procédures

- Les répondants ayant un niveau de scolarité universitaire (21 %)
- Les répondants ayant un revenu familial de plus de 100 k\$ (24 %)
- Les résidents de la RMR de Montréal (26 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
30 %	33 %	28 %	42 %	32 %	27 %	30 %	25 %	31 %	28 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
30 %	35 %	30 %	21 %	26 %	29 %	36 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
30 %	27 %	36 %	30 %	24 %	33 %	24 %	22 %

Perception d'accessibilité du système de justice québécois

* Somme des mentions «Très accessible» et «Assez accessible»

En termes de coûts liés aux procédures judiciaires

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à trouver que le système de justice est accessible en termes de coûts liés aux procédures judiciaires

- + 18-24 ans (46 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (34 %)
- + Les répondants qui ne résident pas dans le RMR de Montréal ni de Québec (30 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à trouver que le système de justice est accessible en termes de coûts liés aux procédures judiciaires

- Les anglophones (16 %)
- Les 55-64 ans (18 %)
- Les répondants ayant un revenu familial de plus de 100 k\$ (18 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
27 %	27 %	28 %	46%	31 %	23 %	24 %	18 %	31 %	25 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
27 %	29 %	25 %	27 %	25 %	25 %	30 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
27 %	34 %	28 %	28 %	18 %	27 %	16 %	37 %

Perception d'accessibilité du système de justice québécois

* Somme des mentions «Très accessible» et «Assez accessible»

En termes de délais des procédures judiciaires

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à trouver que le système de justice est accessible en termes de délais des procédures judiciaires

- + 18-24 ans (34 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de moins de 70 k\$ (24 % pour les moins de 27k\$ et 23% pour les 27k\$-69 999\$)
- + Les répondants ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (23 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à trouver que le système de justice est accessible en termes de délais des procédures judiciaires

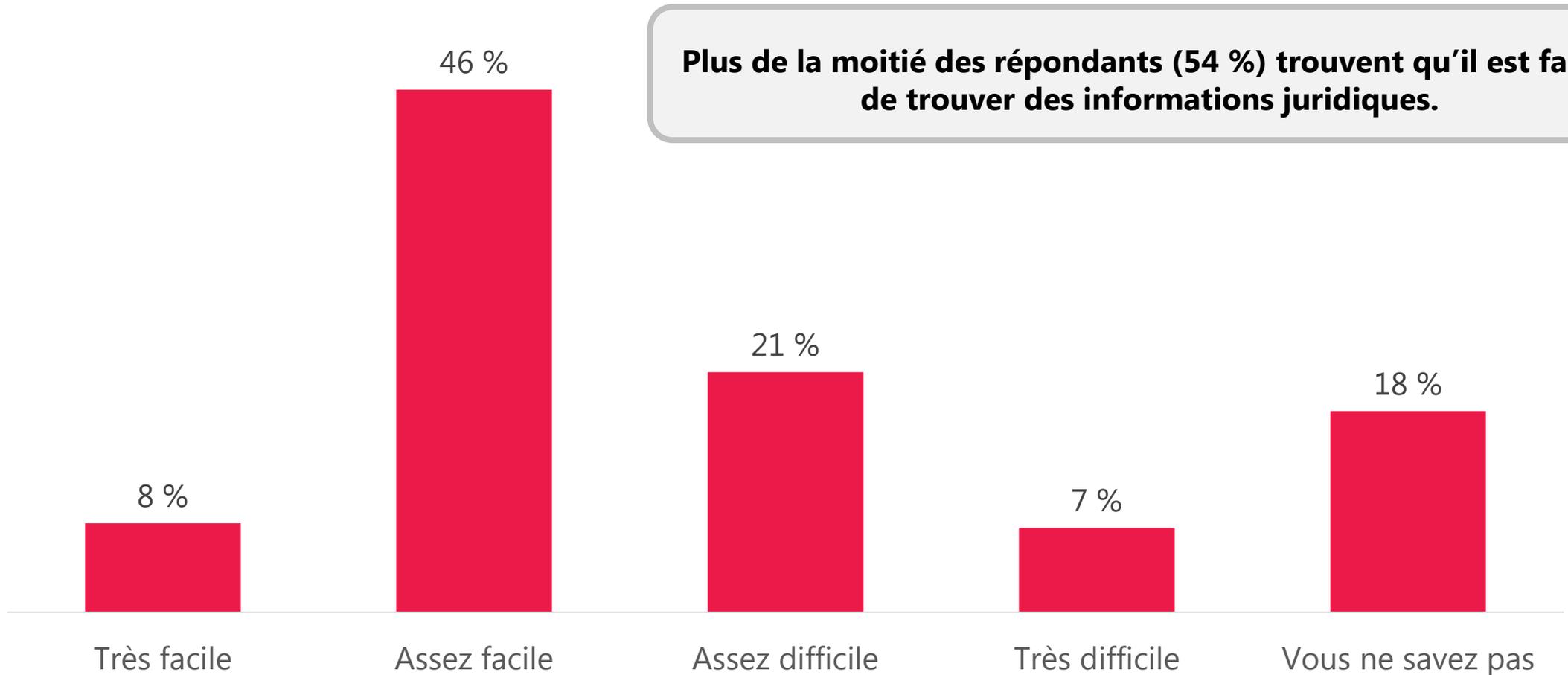
- Les répondants ayant un niveau de scolarité universitaire (13 %)
- Les répondants ayant un revenu familial de 70 k\$ et + (14 % pour les 70k\$ à 100k\$ et 11 % pour les plus de 100k\$)
- Les 45-54 ans (15 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
20 %	19 %	21 %	34 %	22 %	17 %	15 %	17 %	19 %	24 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
20 %	23 %	18 %	13 %	19 %	18 %	22 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
20 %	24 %	23 %	14 %	11 %	20 %	22 %	20 %

Facilité à trouver des informations juridiques



Facilité à trouver des informations juridiques

* Somme des mentions «Très facile» et «Assez facile»

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à considérer qu'il est facile de trouver des informations juridiques

- + Les répondants résidant dans la RMR de Québec (70 %)
- + Les 25-34 ans (64 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de 70 k\$ et plus (62 % pour les 70 k\$ à 100 k\$ et 63 % pour plus de 100 k\$)
- + Les répondants ayant un niveau de scolarité collégial (59 %)
- + Les francophones (56 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à considérer qu'il est facile de trouver des informations juridiques

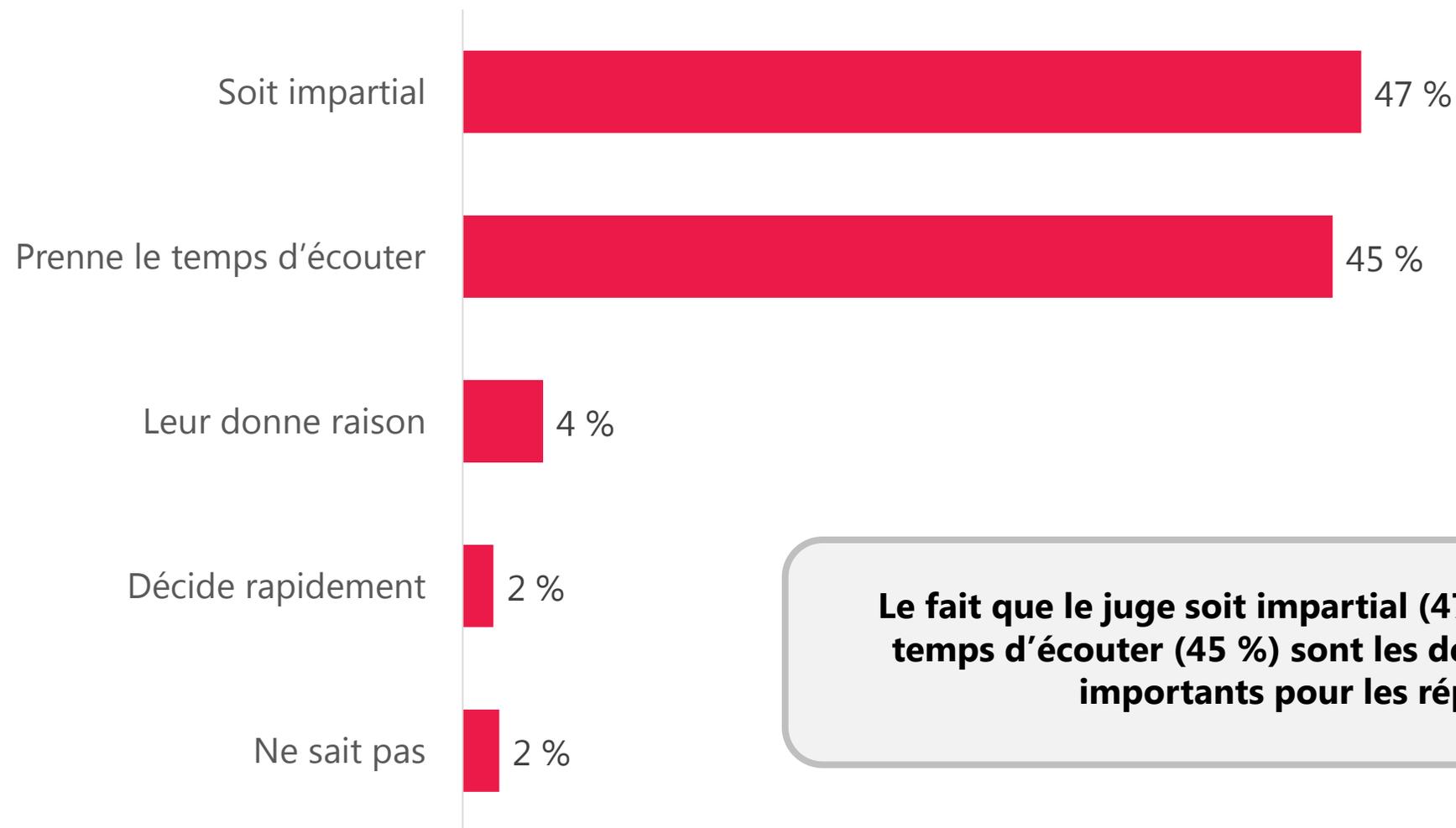
- Les anglophones (34 %)
- Les 75 ans et plus (39 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
54 %	55 %	53 %	52 %	64 %	52 %	53 %	51 %	55 %	39 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
54 %	52 %	59 %	55 %	52 %	70 %	52 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
54 %	51 %	53 %	62 %	63 %	56 %	34 %	53 %

Aspect le plus important de la part d'un juge



Le fait que le juge soit impartial (47 %) et qu'il prenne le temps d'écouter (45 %) sont les deux éléments les plus importants pour les répondants.

Aspect le plus important de la part d'un juge

Le juge soit impartial

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à préférer que le juge soit impartial

- + Les répondants ayant un revenu familial de plus de 100 k\$ (71 %)
- + Les résidents de la RMR de Québec (66 %)
- + Les répondants ayant une scolarité de niveau collégial (57 %) ou universitaire (61 %)
- + Les 55-64 ans (52 %)
- + Les hommes (51 % versus 43 % pour les femmes)
- + Les francophones (48 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à préférer que le juge soit impartial

- Les répondants ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (32 %)
- Les 18-24 ans (36 %)
- Les répondants ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (38 %)
- Les femmes (43 % versus 51 % pour les hommes)
- Les répondants qui ne résident pas dans la RMR de Montréal ni de Québec (43 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
47 %	51 %	43 %	36 %	44 %	50 %	48 %	52 %	50 %	40 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
47 %	38 %	57 %	61 %	47 %	66 %	43 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
47 %	32 %	45 %	50 %	71 %	48 %	46 %	36 %

Aspect le plus important de la part d'un juge

Le juge prenne le temps d'écouter

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à préférer que le juge prenne le temps d'écouter

- + Les répondants ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (62 %)
- + Les 18-24 ans (61 %)
- + Les répondants ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (54 %)
- + Les femmes (52 % versus 38 % pour les hommes)
- + Les répondants qui ne résident pas dans la RMR de Montréal ou celle de Québec (51 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à préférer que le juge prenne le temps d'écouter

- Les répondants ayant un revenu familial de plus de 100 k\$ (23 %)
- Les résidents de la RMR de Québec (31 %)
- Les répondants ayant un niveau de scolarité collégial (39 %) ou universitaire (32 %)
- Les 55-64 ans (37 %)
- Les hommes (38 % versus 52 % pour les femmes)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
45 %	38 %	52 %	61 %	47 %	43 %	43 %	37 %	46 %	50 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
45 %	54 %	39 %	32 %	44 %	31 %	51 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
45 %	62 %	44 %	43 %	23 %	44 %	45 %	54 %

Aspect le plus important de la part d'un juge

Le juge leur donne raison

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à préférer que le juge leur donne raison

- + Les 25-34 ans (9 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial entre 27 k\$ et 69 999 \$ (7 %)
- + Les hommes (6 % versus 3 % pour les femmes)
- + Les résidents de la RMR de Montréal (5 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à préférer que le juge leur donne raison

- Les 55-64 ans (1 %)
- Les répondants ayant un niveau de scolarité collégial (2 %)
- Les femmes (3 % versus 6 % pour les hommes)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
4 %	6 %	3 %	3 %	9 %	3 %	6 %	1 %	2 %	7 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
4 %	5 %	2 %	4 %	5 %	3 %	3 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
4 %	4 %	7 %	2 %	2 %	4 %	6 %	3 %

Aspect le plus important de la part d'un juge

Le juge décide rapidement

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à préférer que le juge décide rapidement

- + Les 55-64 ans (5 %)
- + Les hommes (3 % versus 1 % pour les femmes)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à préférer que le juge décide rapidement

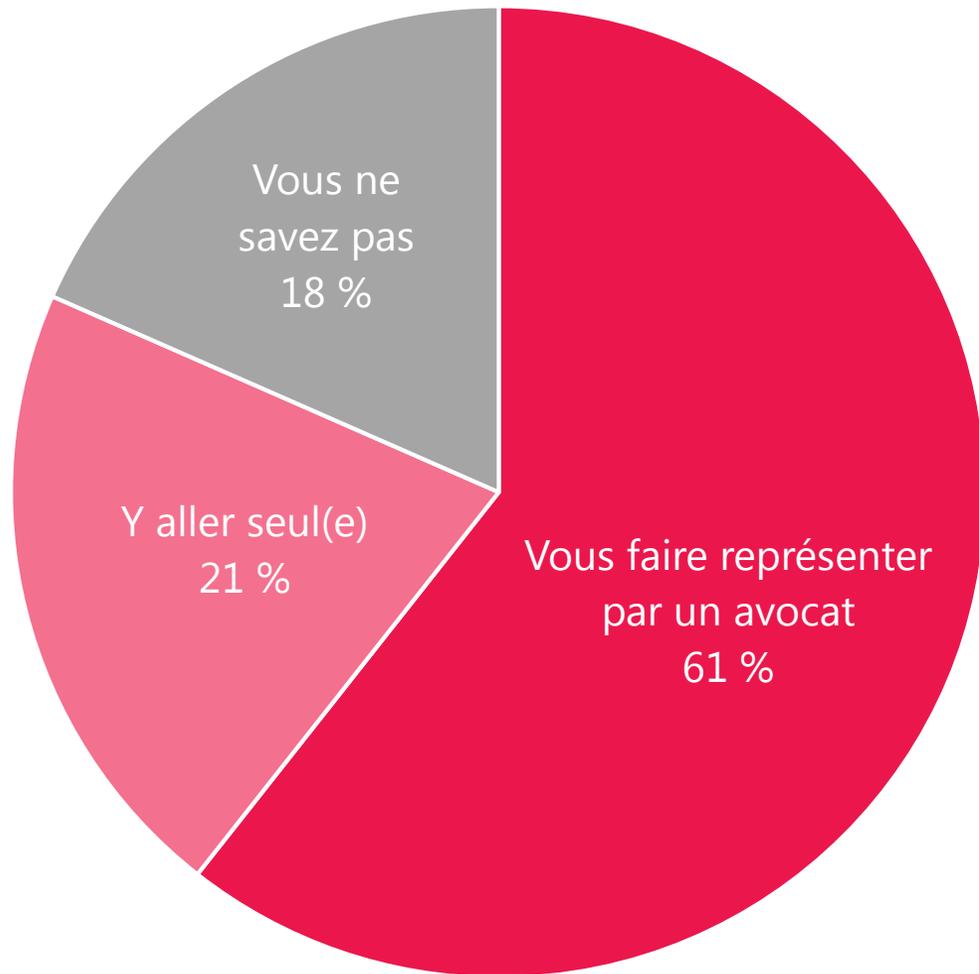
- Les femmes (1 % versus 3 % pour les hommes)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
2 %	3 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %	5 %	2 %	1 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
2 %	2 %	1 %	1 %	2 %	0 %	2 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
2 %	1 %	1 %	3 %	2 %	2 %	3 %	1 %

Type de représentation souhaitée pour une cause civile



Près du 2/3 des répondants se feraient représenter par un avocat s'ils devaient aller devant un tribunal pour une cause civile.

Type de représentation souhaitée



Groupes de répondants qui opteraient davantage pour se faire représenter par un avocat

- + Les résidents de la RMR de Québec (69 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de plus de 100 k\$ (67 %)
- + Les femmes (64 % vs 57 % pour les hommes)
- + Les francophones (63 %)



Groupes de répondants qui opteraient davantage pour y aller seul

- + Les hommes (25 % vs 17 % pour les femmes)

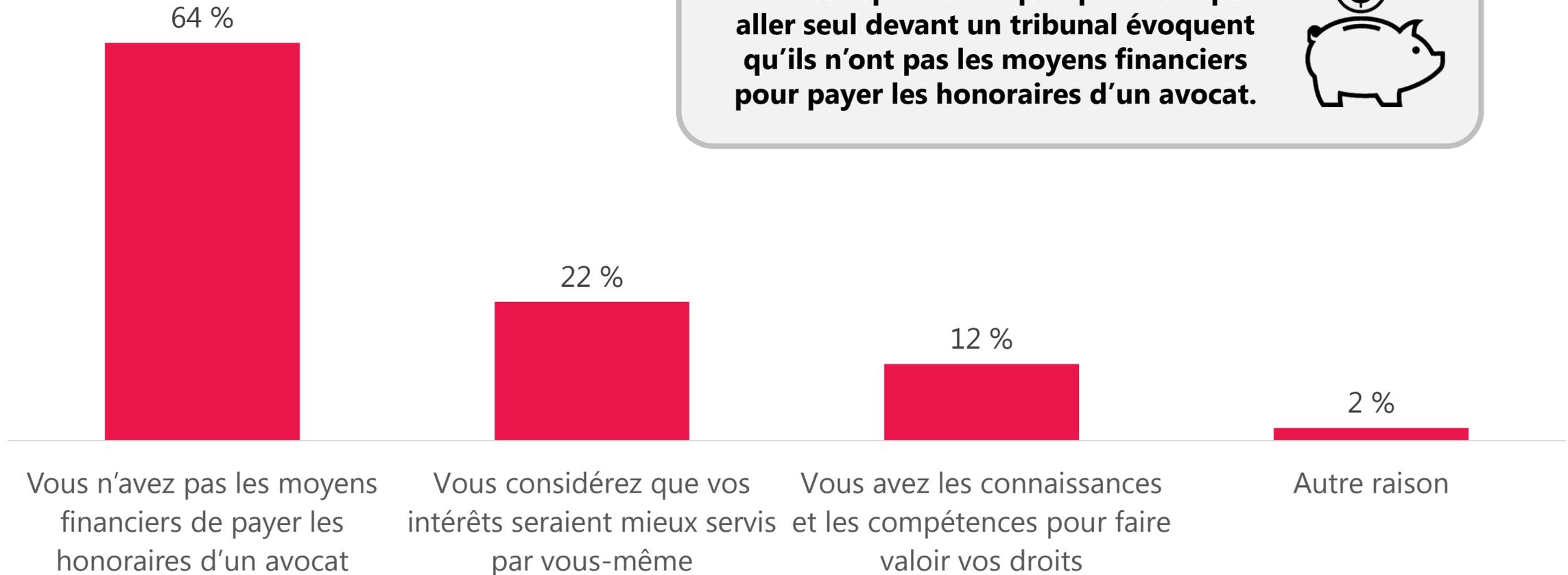
	Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
Vous faire représenter par un avocat	61 %	57 %	64 %	62 %	61 %	60 %	59 %	60 %	63 %	56 %
Y aller seul(e)	21 %	25 %	17 %	8 %	18 %	24 %	20 %	23 %	25 %	31 %

	Total	Prim+ Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
Vous faire représenter par un avocat	61 %	62 %	57 %	60 %	59 %	69 %	60 %
Y aller seul(e)	21 %	22 %	20 %	21 %	20 %	24 %	22 %

	Total	Moins de 27K \$	27K \$-69 999 \$	70K\$ - 100K\$	Plus de 100K\$	Francophones	Anglophones	Autres
Vous faire représenter par un avocat	61 %	59 %	59 %	61 %	67 %	63 %	53 %	55 %
Y aller seul(e)	21 %	20 %	23 %	26 %	19 %	21 %	23 %	22 %

Raison pour laquelle les répondants iraient seuls devant le tribunal

64 % des répondants qui opteraient pour aller seul devant un tribunal évoquent qu'ils n'ont pas les moyens financiers pour payer les honoraires d'un avocat.



Raison pour laquelle les répondants iraient seuls devant le tribunal

N'ont pas les moyens financiers de payer les honoraires d'un avocat

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à mentionner ne pas avoir les moyens financiers

- + Les répondants ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (75%)
- + Les répondants ayant un revenu familial de 69 999 \$ et moins (76 % pour les moins de 27 k\$ et 74 % pour les 27 k\$-69 999\$)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à mentionner ne pas avoir les moyens financiers

- Les répondants ayant un revenu familial de 70 k\$ et plus (42 % pour les 70 k\$-100 k\$ et 44 % pour les plus de 100 k\$)
- Les universitaires (43 %)
- Les 65-74 ans (51 %)
- Les résidents de la RMR de Montréal (54 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
64 %	64 %	64 %	-	64 %	65 %	67 %	72 %	51 %	-

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
64 %	75 %	58 %	43 %	54 %	84 %	70 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
64 %	76 %	74 %	42 %	44 %	66 %	78 %	40 %

Raison pour laquelle les répondants iraient seuls devant le tribunal

Considèrent que leurs intérêts seraient mieux servis par eux-mêmes

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à croire que leurs intérêts seraient mieux servis par eux-mêmes

- + Les répondants ayant un revenu familial de plus de 100 000 \$ (41 %)
- + Les répondants ayant un niveau de scolarité collégial (31 %)
- + Les hommes (29 % versus 12 % pour les femmes)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à croire que leurs intérêts seraient mieux servis par eux-mêmes

- Les femmes (12 % versus 29 % pour les hommes)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
22 %	29 %	12 %	-	31 %	19 %	29 %	25 %	15 %	-

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
22 %	21 %	31 %	19 %	26 %	9 %	22 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
22 %	18 %	21 %	20 %	41 %	24 %	19 %	13 %

Raison pour laquelle les répondants iraient seuls devant le tribunal

Considèrent avoir les compétences requises pour faire valoir leurs droits

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à mentionner avoir les compétences requises pour faire valoir leurs droits

- + Les universitaires (37 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de 70 k\$ à 100 k\$ (35 %)
- + Les 65-74 ans (35 %)
- + Les femmes (22 % versus 6 % pour les hommes)
- + Les résidents de la RMR de Montréal (19 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à mentionner avoir les compétences requises pour faire valoir leurs droits

- Les répondants ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (3 %)
- Les 45-54 ans (4 %) et les 55-54 ans (3 %)
- Les répondants ayant un revenu familial de 27 k\$ à 69 999 \$ (5 %)
- Les hommes (6 % versus 22 % pour les femmes)
- Les résidents hors de la RMR de Québec et de Montréal (6 %)
- Les francophones (8 %)

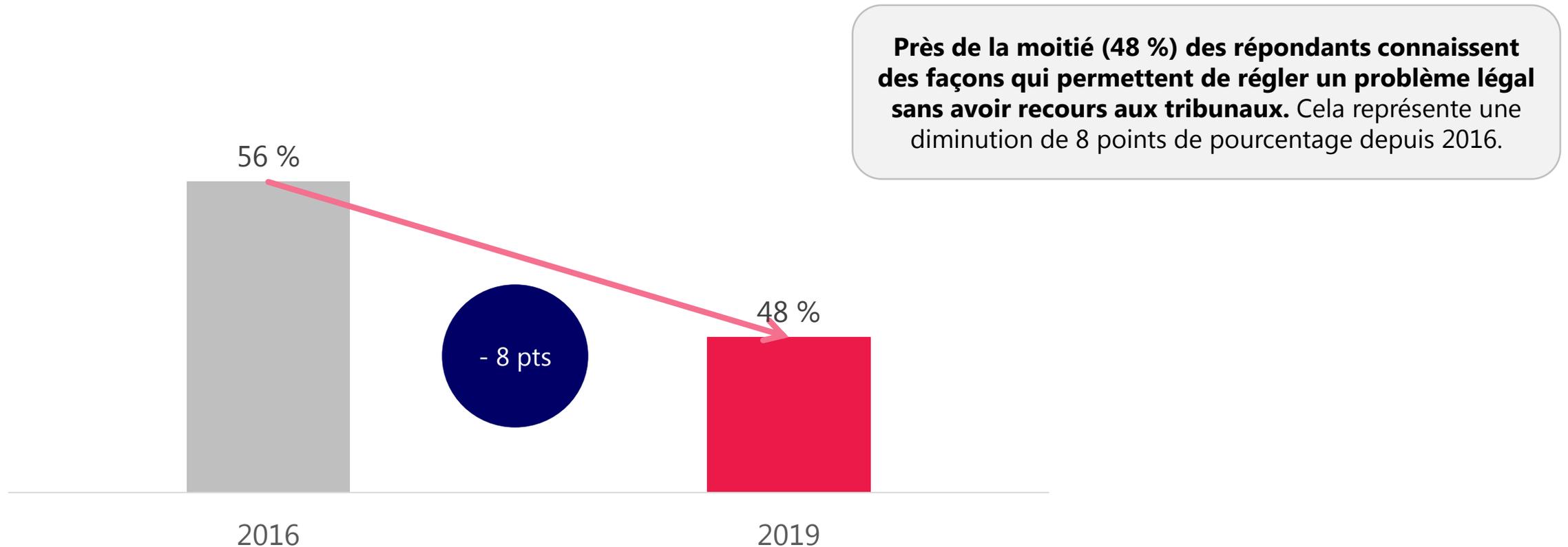
Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
12 %	6 %	22 %	-	5 %	13 %	4 %	3 %	35 %	-

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
12 %	3 %	11 %	37 %	19 %	7 %	6 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
12 %	6 %	5 %	35 %	11 %	8 %	3 %	46 %

PRÉVENTION ET RÈGLEMENT DE DIFFÉRENDS

Connaissance de façons de régler un problème légal outre les tribunaux



Connaissance de façons de régler un problème légal outre les tribunaux

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à connaître des façons de régler des problèmes légaux sans avoir recours aux tribunaux

- + Les répondants ayant une scolarité de niveau universitaire (64 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de 70 k\$ et plus (63 % pour les 70 k\$-100 k\$ et 61 % pour les plus de 100 k\$)
- + Les 25-34 ans (59 %) et les 35-44 ans (55 %)
- + Les répondants résidants dans la RMR de Montréal (51 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à connaître des façons de régler des problèmes légaux sans avoir recours aux tribunaux

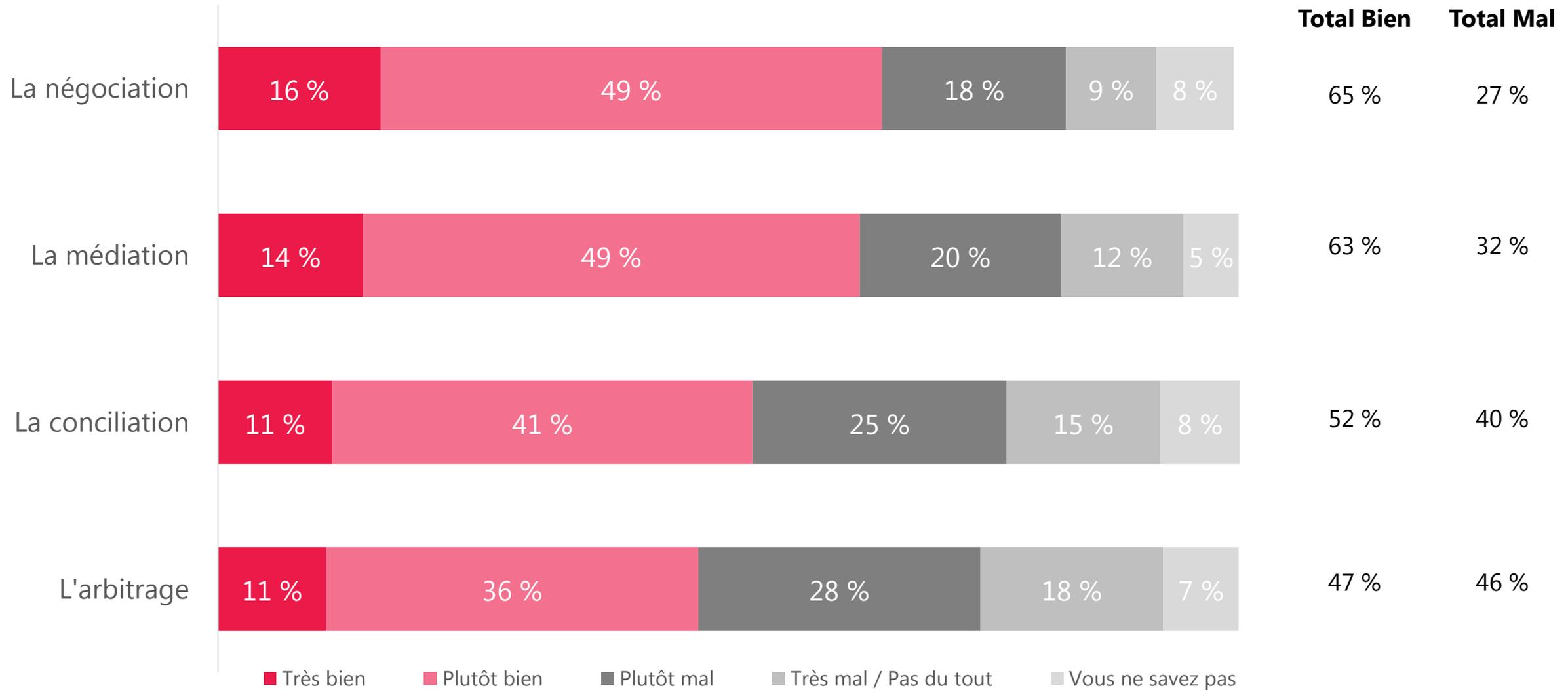
- Les 18-24 ans (34 %) et les 75 ans et plus (36 %)
- Les répondants ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (41 %)
- Les répondants ayant un revenu familial de 69 999 \$ et moins (37 % pour les moins de 27 k\$ et 42 % pour les 27 k\$-69 999\$)

	Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
Oui	48 %	50 %	46 %	34 %	59 %	55 %	50 %	46 %	45 %	36 %

	Total	Prim+ Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
Oui	48 %	41 %	46 %	64 %	51 %	44 %	45 %

	Total	Moins de 27K \$	27K \$-69 999 \$	70K\$ - 100K \$	Plus de 100K \$	Francophones	Anglophones	Autres
Oui	48 %	37 %	42 %	63 %	61 %	49 %	43 %	42 %

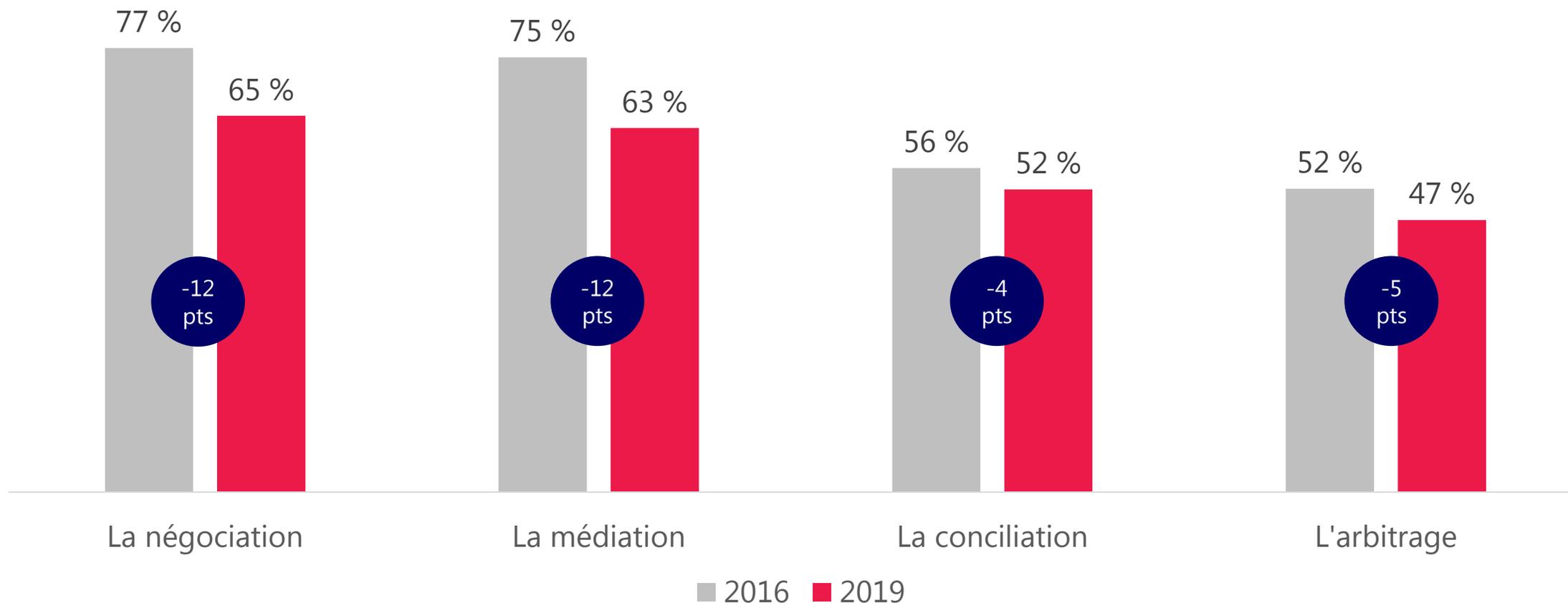
Connaissance des moyens offerts pour régler un problème légal



Connaissance des moyens offerts pour régler un problème légal

* Total des mentions «Très bien» et «Plutôt bien»

2019 versus 2016



Connaissance des moyens offerts pour régler un problème légal

* Somme des mentions «Très bien» et «Plutôt bien»

La négociation

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à bien connaître la négociation

- + Les 65-74 ans (71 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de 70 k\$ à 100 k\$ (71 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à bien connaître la négociation

- Les 35-44 ans (56 %)
- Les répondants ayant un niveau de scolarité collégial (56 %)
- Les répondants ayant un revenu familial de plus de 100 k\$ (58 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
65 %	67 %	63 %	68 %	66 %	56 %	66 %	63 %	71 %	68 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
65 %	67 %	56 %	68 %	64 %	63 %	67 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
65 %	66 %	63 %	71 %	58 %	64 %	63 %	69 %

Connaissance des moyens offerts pour régler un problème légal

* Somme des mentions «Très bien» et «Plutôt bien»

La médiation

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à bien connaître la médiation

- + Les répondants ayant un revenu familial de 70 k\$ et plus (71 % pour les 70 k\$-100 k\$ et 72 % pour les plus de 100 k\$)
- + Les résidents de la RMR de Québec (72 %)
- + Les répondants ayant un niveau de scolarité collégial (70 %) ou universitaire (69 %)
- + Les francophones (64 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à bien connaître la médiation

- Les répondants ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (49 %)
- Les anglophones (50 %)
- Les répondants ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (57 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
63 %	65 %	61 %	59 %	65 %	59 %	66 %	64 %	65 %	54 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
63 %	57 %	70 %	69 %	61 %	72 %	63 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
63 %	49 %	64 %	71 %	72 %	64 %	50 %	62 %

Connaissance des moyens offerts pour régler un problème légal

* Somme des mentions «Très bien» et «Plutôt bien»

La conciliation

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à bien connaître la conciliation

- + Les répondants ayant un revenu familial de 70 k\$ à 100 k\$ (61 %)
- + Les 65-74 ans (59 %)
- + Les répondants résidents hors de la RMR de Montréal et de la RMR de Québec (56 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à bien connaître la conciliation

- Les anglophones (36 %)
- Les 35-44 ans (41 %)
- Les répondants ayant un revenu familial de plus de 100 k\$ (44 %)
- Les répondants ayant un niveau de scolarité collégial (47 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
52 %	53 %	52 %	60 %	48 %	41 %	49 %	57 %	59 %	57 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
52 %	52 %	47 %	56 %	51 %	48 %	56 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
52 %	51 %	51 %	61 %	44 %	53 %	36 %	62 %

Connaissance des moyens offerts pour régler un problème légal

* Somme des mentions «Très bien» et «Plutôt bien»

L'arbitrage

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à bien connaître l'arbitrage

- + Les résidents de la RMR de Québec (64 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de plus de 100 k\$ (60 %)
- + Les 75 ans et plus (60 %)
- + Les répondants ayant un niveau de scolarité collégial (55 %)
- + Les hommes (55 % versus 40 % pour les femmes)
- + Les francophones (49 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à bien connaître l'arbitrage

- Les répondants dont la langue la plus parlée à la maison n'est pas le français ni l'anglais (33 %)
- Les répondants ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (36 %)
- Les 25-34 ans (36 %)
- Les femmes (40 % versus 55 % pour les hommes)

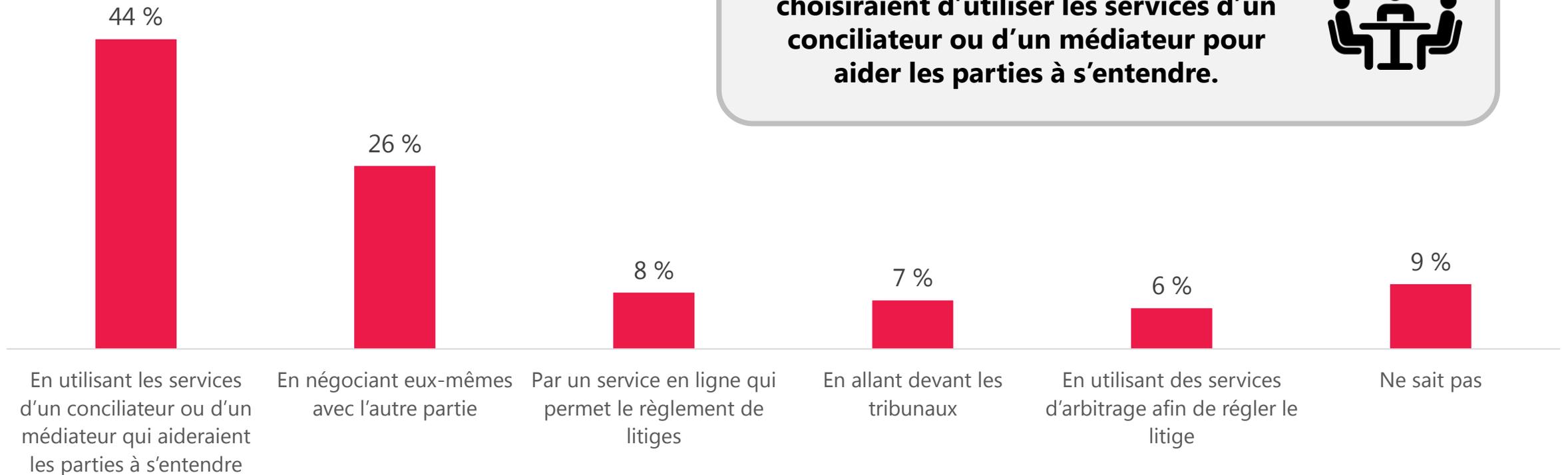
Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
47 %	55 %	40 %	49 %	36 %	44 %	50 %	48 %	51 %	60 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
47 %	44 %	55 %	45 %	45 %	64 %	45 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
47 %	36 %	49 %	50 %	60 %	49 %	47 %	33 %

Option préférée pour régler un problème légal de nature civile

Près de la moitié (44 %) des répondants choisiraient d'utiliser les services d'un conciliateur ou d'un médiateur pour aider les parties à s'entendre.



Option préférée pour régler un problème légal de nature civile

En utilisant les services d'un conciliateur ou d'un médiateur qui aideront les parties à s'entendre

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à opter pour utiliser les services d'un conciliateur ou d'un médiateur

- + Les résidents de la RMR de Québec (58 %)
- + Les répondants dont le revenu familial est de 70 k\$-100 k\$ (55 %) et dont le revenu familial est de plus de 100 k\$ (52 %)
- + Les répondants qui ont un niveau de scolarité collégial (54 %) ou universitaires (50 %)
- + Les femmes (49 % versus 40 % pour les hommes)
- + Les francophones (47 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à opter pour utiliser les services d'un conciliateur ou d'un médiateur

- Les répondants dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est pas le français ni l'anglais (30 %)
- Les répondants qui ont un revenu familial de moins de 27 k\$ (38 %)
- Les répondants qui ont un niveau de scolarité primaire ou secondaire (39 %)
- Les hommes (40 % versus 49 % pour les femmes)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
44 %	40 %	49 %	38 %	41 %	45 %	49 %	44 %	48 %	45 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
44 %	39 %	54 %	50 %	42 %	58 %	44 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
44 %	38 %	43 %	55 %	52 %	47 %	39 %	30 %

Option préférée pour régler un problème légal de nature civile

Négocier eux-mêmes avec l'autre partie

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à opter pour négocier avec l'autre partie

- + Les 25-34 ans (33 %)
- + Les hommes (31 % versus 21 % pour les femmes)
- + Les répondants ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (30 %)
- + Les adultes ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (29 %)
- + Les répondants résidant hors de la RMR de Montréal et Québec (29 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à opter pour négocier avec l'autre partie

- Les 75 ans et plus (17 %)
- Les femmes (21 % versus 31 % pour les hommes)
- Les répondants ayant une scolarité de niveau collégial (21 %)
- Les répondants ayant un revenu familial de plus de 100 k\$ (21 %)
- Les résidents de la RMR de Montréal (24 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
26 %	31 %	21 %	32 %	33 %	28 %	23 %	24 %	23 %	17 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
26 %	29 %	21 %	24 %	24 %	25 %	29 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
26 %	30 %	26 %	22 %	21 %	25 %	30 %	32 %

Option préférée pour régler un problème légal de nature civile

Par un service en ligne qui permet le règlement de litiges

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à opter pour un service en ligne

- + Les 25-34 ans (15 %)
- + Les répondants dont la langue la plus parlée à la maison n'est pas le français ni l'anglais (14 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de plus de 100 k\$ (11 %)
- + Les résidents de la RMR de Montréal (10 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à opter pour un service en ligne

- Les 35-44 ans (4 %)
- Les répondants qui ont un niveau de scolarité collégial (6 %)
- Les répondants qui résident hors de la RMR de Montréal et de Québec (6 %)
- Les francophones (7 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
8 %	7 %	8 %	6 %	15 %	4 %	6 %	9 %	8 %	6 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
8 %	8 %	6 %	9 %	10 %	4 %	6 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
8 %	9 %	7 %	7 %	11 %	7 %	6 %	14 %

Option préférée pour régler un problème légal de nature civile

Aller devant les tribunaux

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à opter pour aller devant les tribunaux

- + Les 18-24 ans (14 %) et les 75 ans et plus (12 %)
- + Les anglophones (13 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de 27 k\$ à 69 999 \$ (10 %)
- + Les hommes (9 % versus 5 % pour les femmes)
- + Les adultes ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (8 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à opter pour aller devant les tribunaux

- Les 45-54 ans (4 %), les 55-64 ans (4 %), les 65-74 ans (4 %)
- Les répondants ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (4 %)
- Les francophones (5 %)
- Les femmes (5 % versus 9 % pour les hommes)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
7 %	9 %	5 %	14 %	8 %	9 %	4 %	4 %	4 %	12 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
7 %	8 %	6 %	4 %	8 %	5 %	6 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
7 %	4 %	10 %	7 %	6 %	5 %	13 %	13 %

Option préférée pour régler un problème légal de nature civile

En utilisant des services d'arbitrage

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à opter pour utiliser des services d'arbitrage

- + Les 55-64 ans (9 %)
- + Les répondants qui résident hors de la RMR de Montréal et de Québec (7 %)
- + Les francophones (7 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à opter pour utiliser des services d'arbitrage

- Les 25-34 ans (2 %)

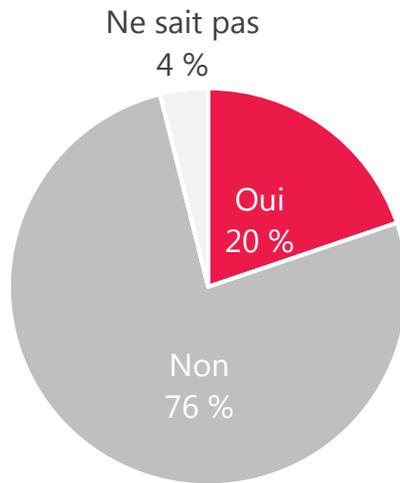
Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
6 %	6 %	6 %	2 %	2 %	7 %	6 %	9 %	6 %	6 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
6 %	5 %	7 %	7 %	5 %	3 %	7 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
6 %	6 %	7 %	6 %	5 %	7 %	5 %	1 %

Règlements de différends qui auraient pu aller devant le tribunal mais qui ont été résolus autrement

AVEZ-VOUS DÉJÀ RÉGLÉ UN DIFFÉREND AVEC QUELQU'UN QUI AURAIT PU VOUS AMENER DEVANT LE TRIBUNAL, MAIS QUE VOUS AVEZ DÉCIDÉ DE RÉGLER AUTREMENT ?



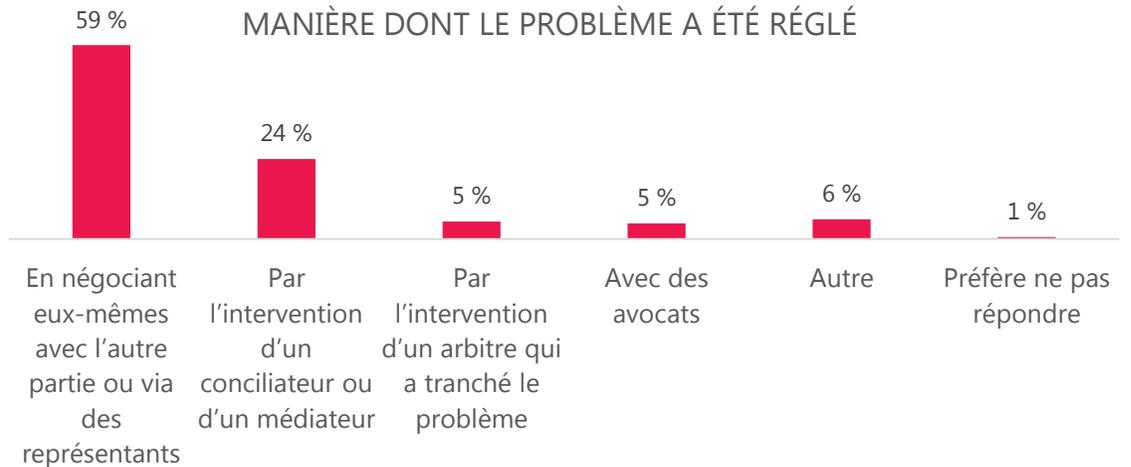
2019 versus 2016 - Le fait d'avoir réglé un différend sans se rendre devant un tribunal n'a pas changé depuis 2016. En effet, en 2016, 21 % des répondants avaient déjà réglé un différend avec quelqu'un sans se rendre devant les tribunaux. En 2019, lorsque l'on exclut les répondants ne s'étant pas prononcé sur la question « Ne sait pas », on obtient exactement 21 % des répondants ayant indiqué « oui », contre 79 % des répondants qui ont affirmé ne pas avoir réglé ce type de différend.

Répondants ayant déjà réglé un différend autrement que devant les tribunaux

DÉLAIS DEPUIS LE RÉGLEMENT DU DIFFÉREND



MANIÈRE DONT LE PROBLÈME A ÉTÉ RÉGLÉ



Répondants ayant déjà réglé un différend qui aurait pu les amener devant le tribunal, mais qu'ils ont décidé de résoudre autrement

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à avoir déjà réglé un différend autrement que devant les tribunaux

- + Les 35-44 ans (27 %) et les 45-54 ans (25 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de 70 k\$ à 100k\$ (27 %)
- + Les hommes (26 % versus 14% pour les femmes)
- + Les francophones (21 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à avoir déjà réglé un différend autrement que devant les tribunaux

- Les répondants dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est pas le français ni l'anglais (6 %)
- Les 75 ans et plus (10 %)
- Les femmes (14 % versus 26 % pour les hommes)
- Les répondants dont le revenu familial est de 27 k\$ à 69 999\$ (16 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
20 %	26 %	14 %	14 %	18 %	27 %	25 %	18 %	19 %	10 %

Total	Prim+ Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
20 %	20 %	19 %	18 %	20 %	16 %	20 %

Total	Moins de 27K \$	27K \$-69 999 \$	70K\$ - 100K\$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
20 %	23 %	16 %	27 %	21 %	21 %	25 %	6 %

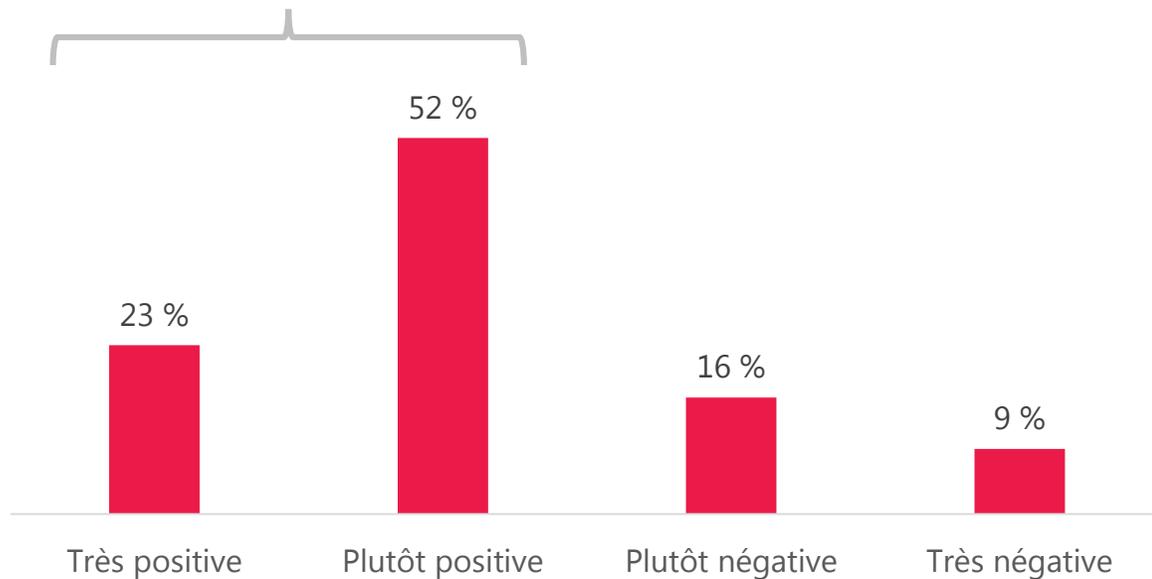
Répondants ayant déjà réglé un différend autrement que devant les tribunaux

Perception concernant leur expérience

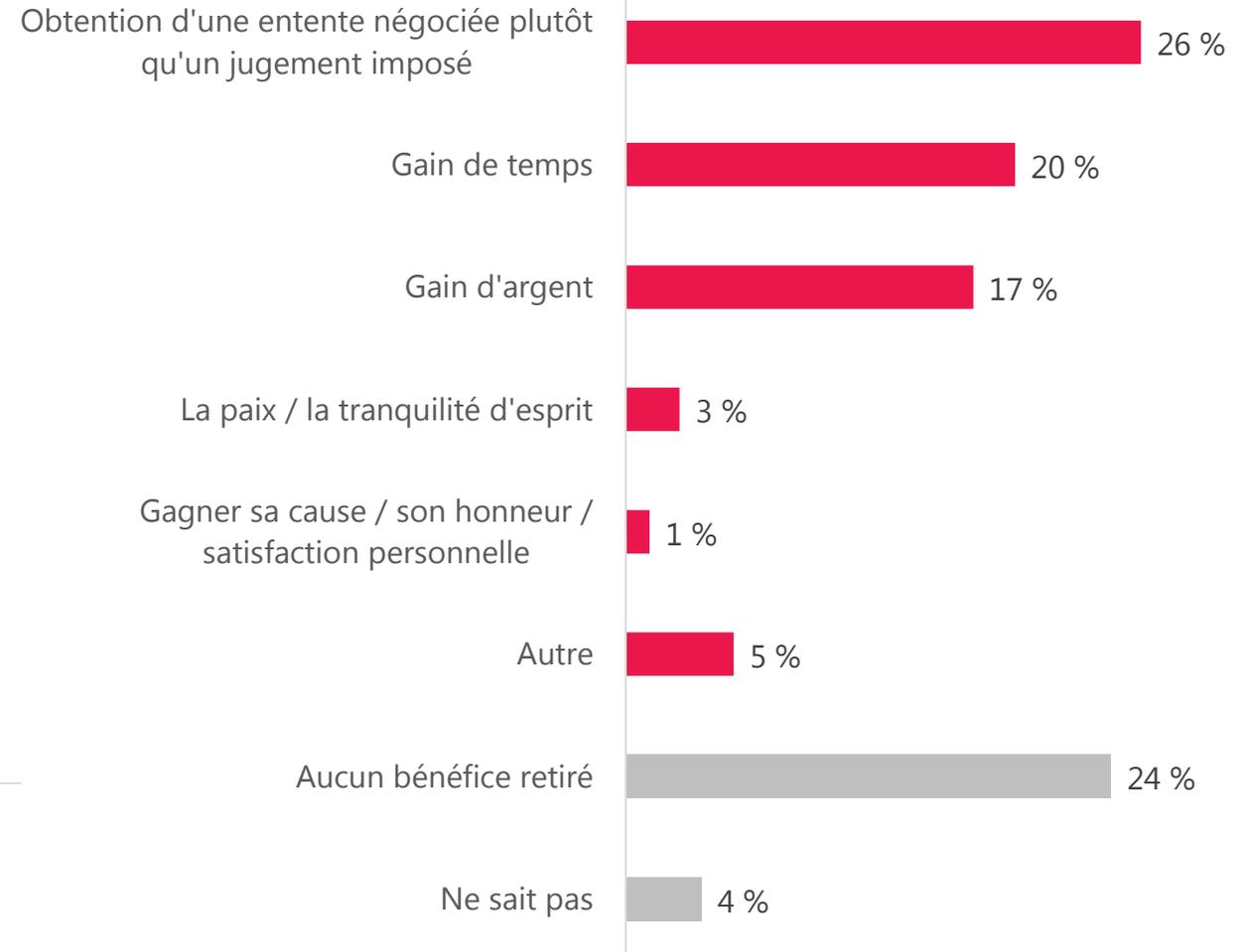
CONSIDÉREZ-VOUS CETTE EXPÉRIENCE COMME... ?



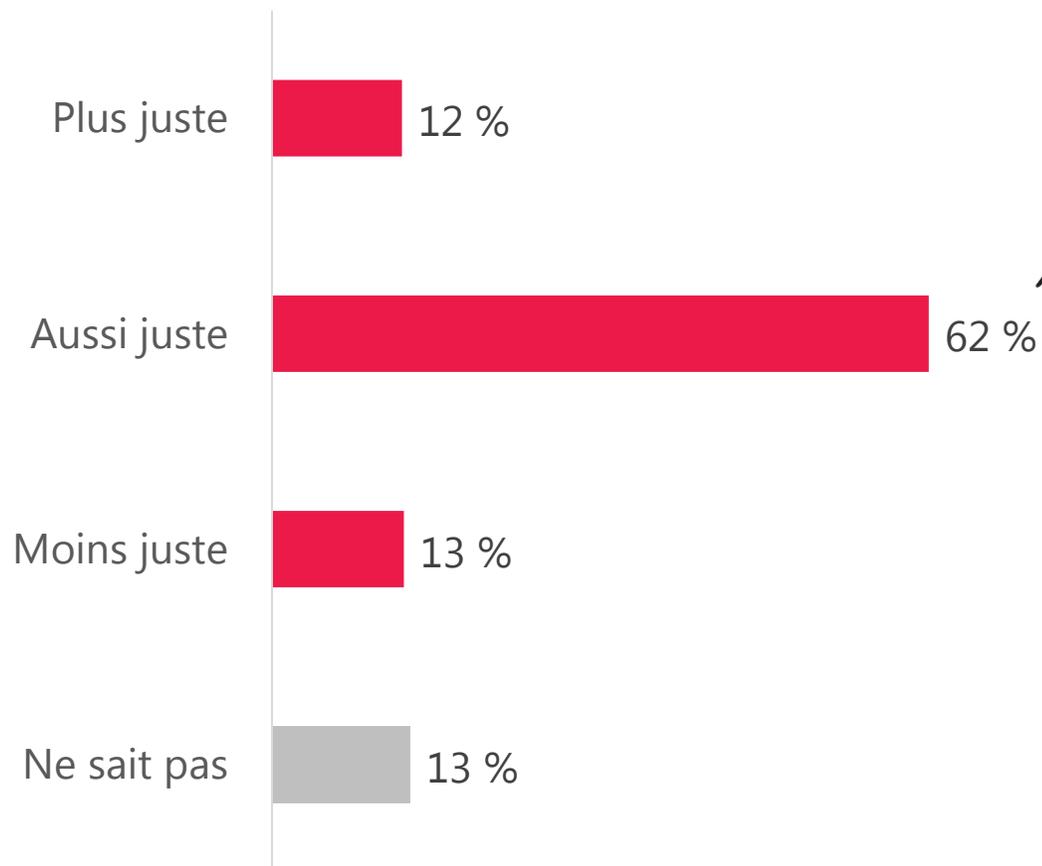
75 % considèrent leur expérience comme positive



PRINCIPAL BÉNÉFICE RETIRÉ



Perception d'équité entre une entente conclue à l'extérieur des tribunaux comparativement à un jugement rendu lors d'un procès



La majorité des répondants (62 %) trouvent qu'une entente conclue à l'extérieur des tribunaux est aussi juste qu'un jugement rendu lors d'un procès.

Perception d'équité entre une entente conclue à l'extérieur des tribunaux et un jugement rendu lors d'un procès

Groupes de répondants qui trouvent qu'une entente conclue à l'extérieur des tribunaux est plus juste

- + Les anglophones (19 %)
- + Les 65-74 ans (16 %)

Groupes de répondants qui trouvent qu'une entente conclue à l'extérieur des tribunaux est aussi juste qu'un jugement rendu en procès

- = Les 18-24 ans (78 %)
- = Les répondants ayant un revenu familial supérieur à 100 k\$ (71 %)
- = Les répondants ayant une scolarité de niveau collégial (68 %)

Groupes de répondants qui trouvent qu'une entente conclue à l'extérieur des tribunaux est moins juste

- Les répondants ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (19 %)
- Les femmes (15 % versus 10 % chez les hommes)
- Les répondants ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (14 %)

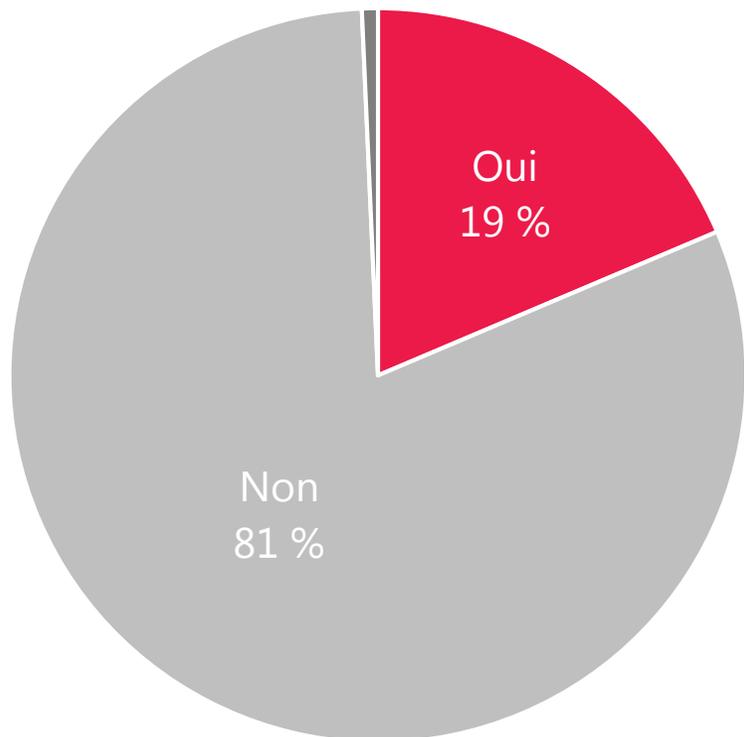
	Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
Plus juste	12 %	14 %	11 %	6 %	10 %	10 %	15 %	12 %	16 %	17 %
Aussi juste	62 %	64 %	61 %	78 %	62 %	63 %	61 %	59 %	61 %	52 %
Moins juste	13 %	10 %	15 %	9 %	17 %	13 %	8 %	14 %	12 %	15 %

	Total	Prim+ Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
Plus juste	12 %	13 %	13 %	10 %	12 %	12 %	12 %
Aussi juste	62 %	61 %	68 %	66 %	60 %	65 %	65 %
Moins juste	13 %	14 %	11 %	10 %	13 %	13 %	11 %

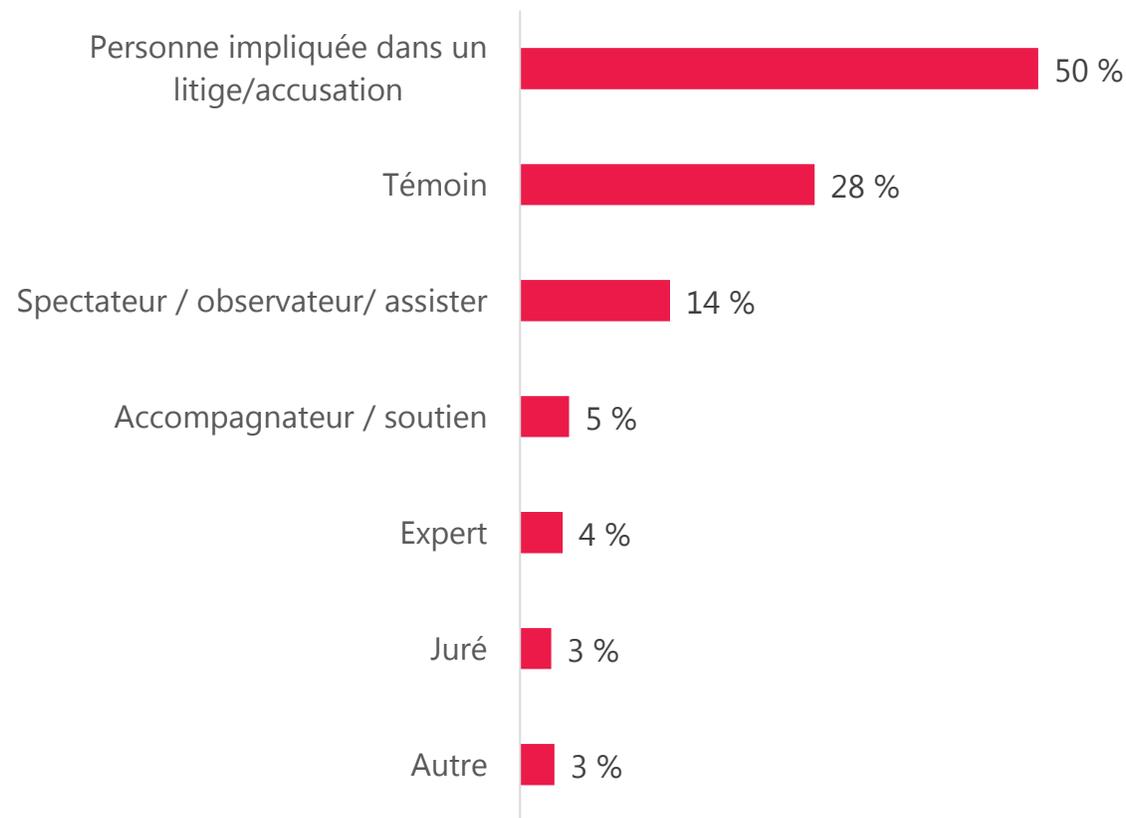
	Total	Moins de 27K \$	27K \$-69 999 \$	70K\$ - 100K\$	Plus de 100 K\$	Francophones	Anglophones	Autres
Plus juste	12 %	14 %	13 %	10 %	12 %	12 %	19 %	9 %
Aussi juste	62 %	55 %	66 %	67 %	71 %	64 %	61 %	57 %
Moins juste	13 %	19 %	9 %	13 %	8 %	12 %	8 %	15 %

EXPÉRIENCES VÉCUES

Répondants qui sont déjà allés dans une Cour de justice, un tribunal ou un tribunal administratif au Québec au cours des 5 dernières années



RÔLE(S) À LA COUR, AU TRIBUNAL OU AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF



Répondants qui sont déjà allés dans une Cour de justice, un tribunal ou un tribunal administratif au Québec au cours des 5 dernières années

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à y avoir été

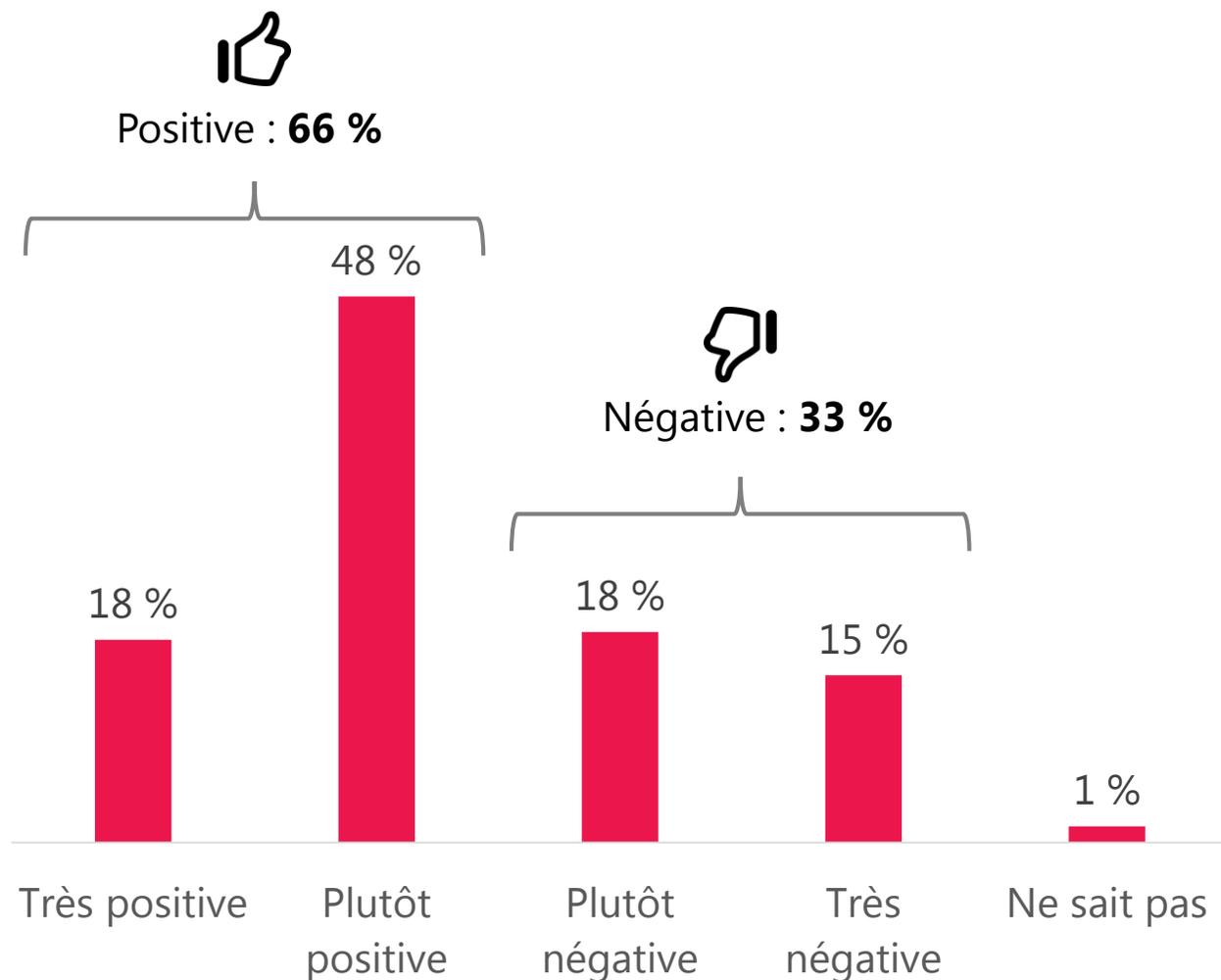
- + Les résidents de la RMR de Québec (38 %)
- + Les 18-24 ans (30 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de plus de 100 k\$ (29 %)
- + Les répondants ayant une scolarité de niveau collégial (27 %)
- + Les hommes (24 % versus 13 % pour les femmes)
- + Les francophones (21 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à y avoir été

- Les anglophones (11 %) et les répondants s'exprimant le plus souvent à la maison dans une autre langue que l'anglais ou le français (7 %)
- Les 55-64 ans (15 %) et les 75 ans et plus (9 %)
- Les répondants ayant un revenu familial de 70 k\$ à 100 k\$ (13 %)
- Les femmes (13 % versus 24 % pour les hommes)
- Les résidents de la RMR de Montréal (14 %)
- Les répondant ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (17 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
19 %	24 %	13 %	30 %	22 %	20 %	19 %	15 %	15 %	9 %
Total	Prim+ Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres			
19 %	17 %	27 %	18 %	14 %	38 %	20 %			
Total	Moins de 27K \$	27K \$-69 999 \$	70K\$ - 100K\$	Plus de 100K\$	Francophones	Anglophones	Autres		
19 %	17 %	20 %	13 %	29 %	21 %	11 %	7 %		

Perception quant à leur expérience à la Cour de justice, au tribunal ou au tribunal administratif



Groupes de répondants qui ont trouvé leur expérience significativement plus positive

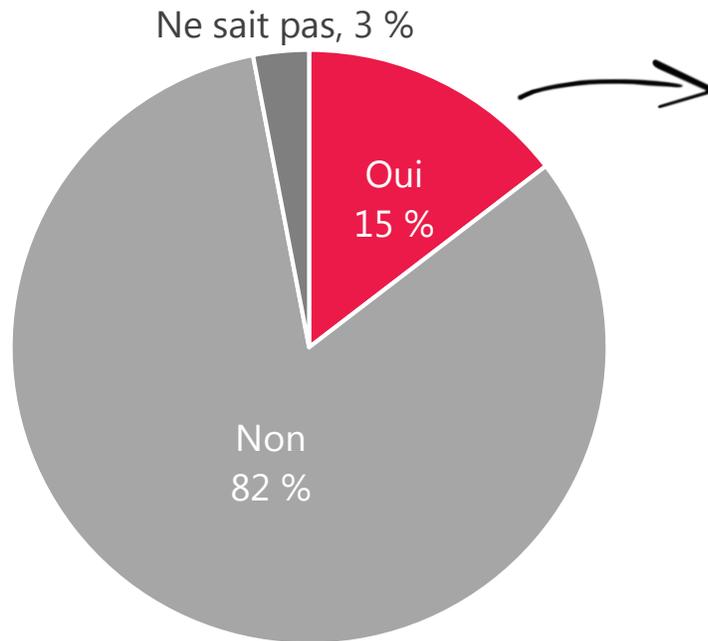
- + Les répondants qui ont un revenu familial de plus de 100 k\$ (80 %)
- + Les répondants ayant une scolarité de niveau collégial (79 %)

Groupes de répondants qui ont trouvé leur expérience significativement moins positive

- + Les répondants impliqués dans un litige ou une accusation (50 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de 27 k\$ à 69 999 \$ (55 %)

CENTRES DE JUSTICE DE PROXIMITÉ

Connaissance des Centres de justice de proximité



15 %
des répondants
connaissent ce qu'est
qu'un Centre de
justice de proximité

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à connaître les Centres de justice de proximité

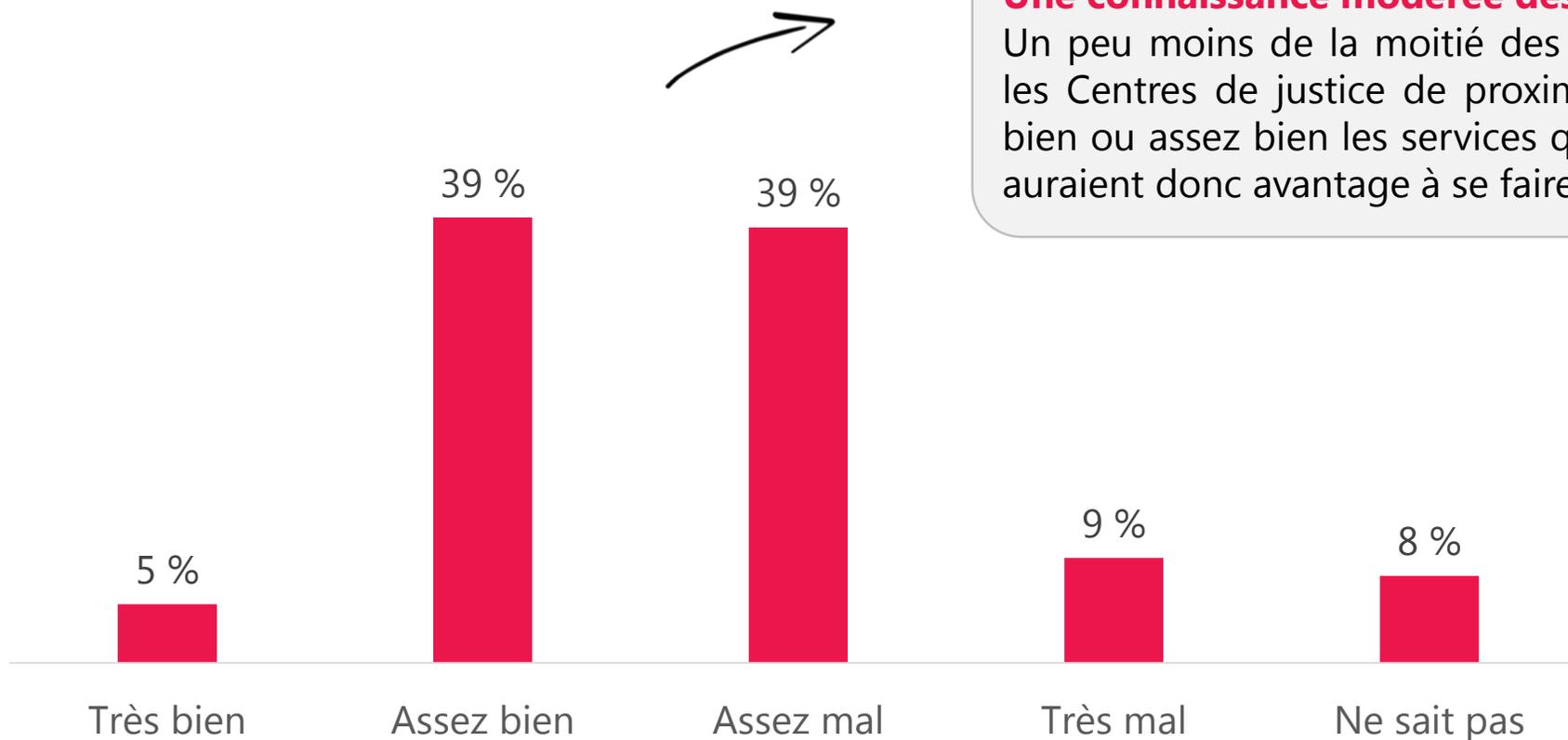
- + Les répondants ayant un revenu familial de 27 k\$ à 69 999 \$ (18 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à connaître les Centres de justice de proximité

- Les répondants ayant un revenu familial de 70 k\$ à 100 k\$ (8 %)
- Les répondant ayant une scolarité de niveau collégial (10 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
15 %	15 %	14 %	18 %	18 %	13 %	15 %	12 %	15 %	11 %
Total	Prim+ Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres			
15 %	15 %	10 %	14 %	14 %	12 %	16 %			
Total	Moins de 27K \$	27K \$-69 999 \$	70K\$ - 100K\$	Plus de 100K\$	Francophones	Anglophones	Autres		
15 %	14 %	18 %	8 %	13 %	14 %	10 %	18 %		

Connaissance des services offerts par les Centres de justice de proximité

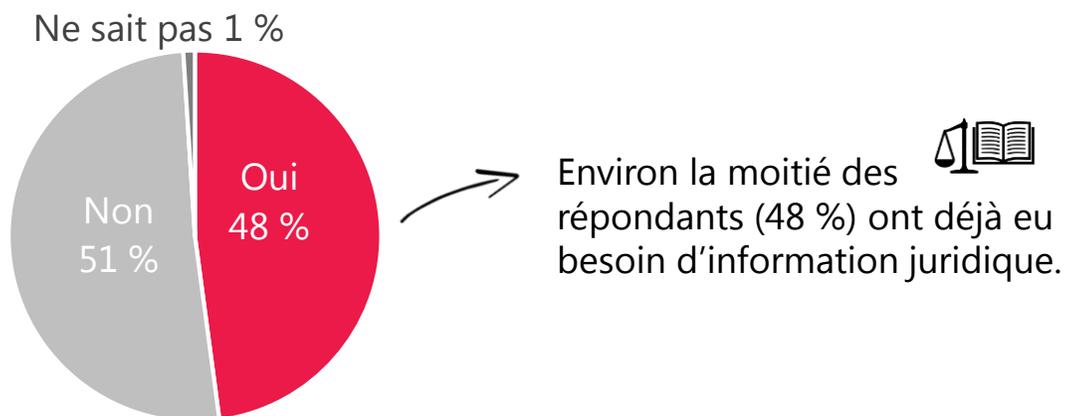


Une connaissance modérée des services offerts

Un peu moins de la moitié des répondants qui connaissent les Centres de justice de proximité (44 %) connaissent très bien ou assez bien les services qu'ils offrent. Ces organismes auraient donc avantage à se faire connaître davantage.

INFORMATION JURIDIQUE

Besoin d'information juridique



Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à avoir eu besoin d'information juridique

- + Les répondants ayant un revenu familial de 70 k\$ et plus (58 % pour 70 k\$-100 k\$ et 62 % pour plus de 100 k\$)
- + Répondants ayant un niveau de scolarité collégial (53 %) ou universitaire (57 %)
- + Les 45-54 ans (55 %)
- + Les hommes (53 % versus 43 % pour les femmes)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à avoir eu besoin d'information juridique

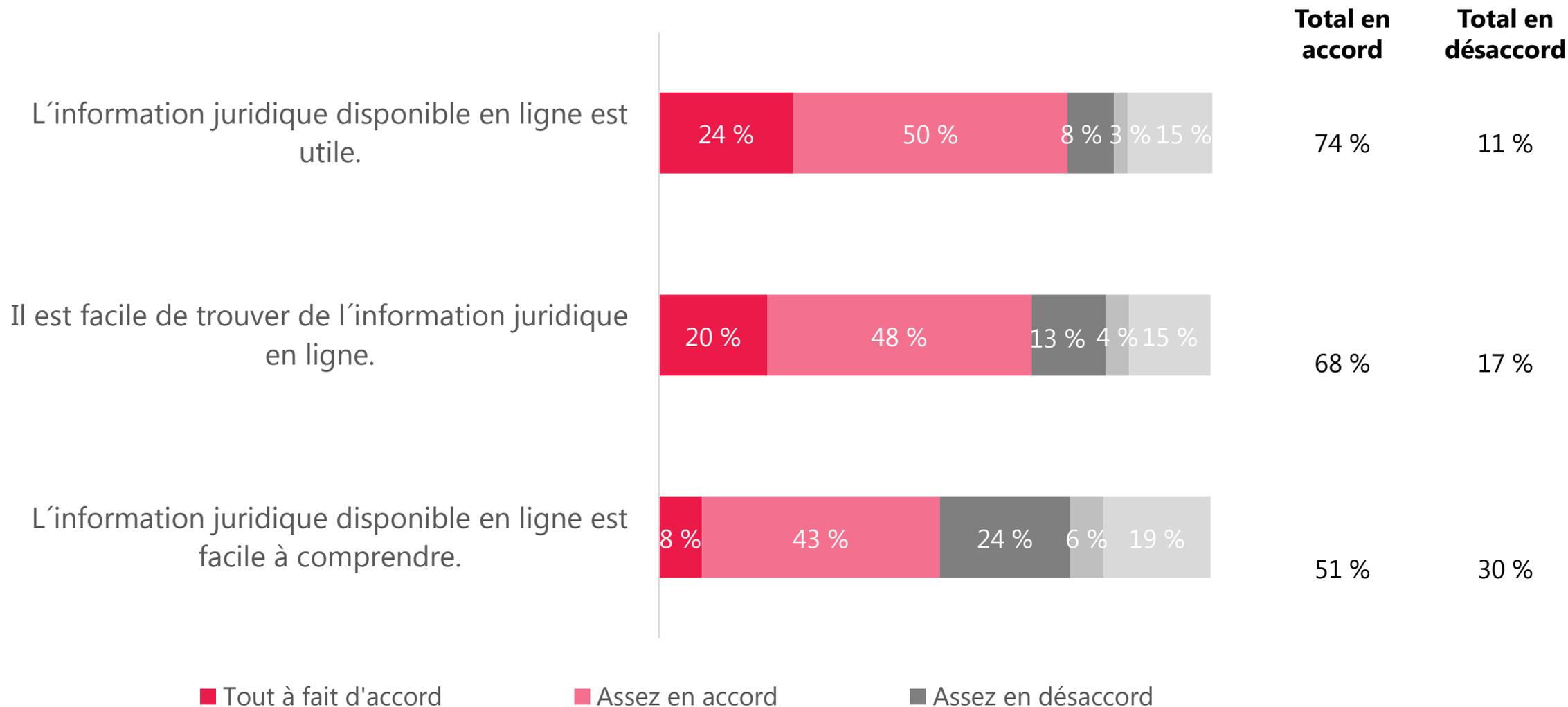
- Les 75 ans et plus (28 %)
- Les répondants ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (42 %)
- Les répondants ayant un revenu familial de 27 k\$ à 69 999 \$ (42 %)
- Les femmes (43 % versus 53 % pour les hommes)

DERNIER BESOIN EN INFORMATION JURIDIQUE



Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
48 %	53 %	43 %	43 %	43 %	50 %	55 %	52 %	49 %	28 %
Total	Prim+ Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres			
48 %	42 %	53 %	57 %	50 %	49 %	45 %			
Total	Moins de 27K \$	27K \$-69 999 \$	70K\$ - 100K\$	Plus de 100K \$	Francophones	Anglophones	Autres		
48 %	44 %	42 %	58 %	62 %	48 %	54 %	39 %		

Information juridique disponible en ligne



Information juridique disponible en ligne

* Somme des mentions «Tout à fait en accord» et «Assez en accord»

L'information juridique disponible en ligne est utile

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à trouver que l'information est utile

- + Les résidents de la RMR de Québec (85 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de plus de 100 000 \$ (84%)
- + Les 35-44 ans (82 %)
- + Les répondants ayant un niveau de scolarité collégial (80 %)
- + Les francophones (77 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à trouver que l'information est utile

- Les 65-74 ans (59 %)
- Les répondants ayant un niveau de scolarité universitaire (63 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
74 %	76 %	71 %	96 %	70 %	82 %	73 %	74 %	59 %	-
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres			
74 %	76 %	80 %	63 %	73 %	85 %	72 %			
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres		
74 %	69 %	75 %	75 %	84 %	77 %	74 %	51 %		

Information juridique disponible en ligne

* Somme des mentions «Tout à fait en accord» et «Assez en accord»

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

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à trouver que l'information est facile à trouver

- + Les répondants ayant un revenu familial de 70 k\$ et plus (81 % pour les 70 k\$-100 k\$ et 78 % pour les plus de 100 k\$)
- + Les répondants ayant un niveau de scolarité collégial (74 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à trouver que l'information est facile à trouver

- Les répondants ayant un revenu familial de 69 999 \$ et moins (57 % pour les moins de 27 k\$ et 64 % pour les 27k\$ - 69 999\$)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
68 %	66 %	69 %	92 %	64 %	73 %	62 %	63 %	68 %	-

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
68 %	67 %	74 %	64 %	68 %	68 %	66 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
68 %	57 %	64 %	81 %	78 %	67 %	69 %	65 %

Information juridique disponible en ligne

* Somme des mentions «Tout à fait en accord» et «Assez en accord»

L'information juridique disponible en ligne est facile à comprendre

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à trouver que l'information juridique disponible en ligne est facile à comprendre

- + Les résidents de la RMR de Québec (64 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de plus de 100 k\$ (63 %)
- + Les répondants ayant un niveau de scolarité collégial (61 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à trouver que l'information juridique disponible en ligne est facile à comprendre

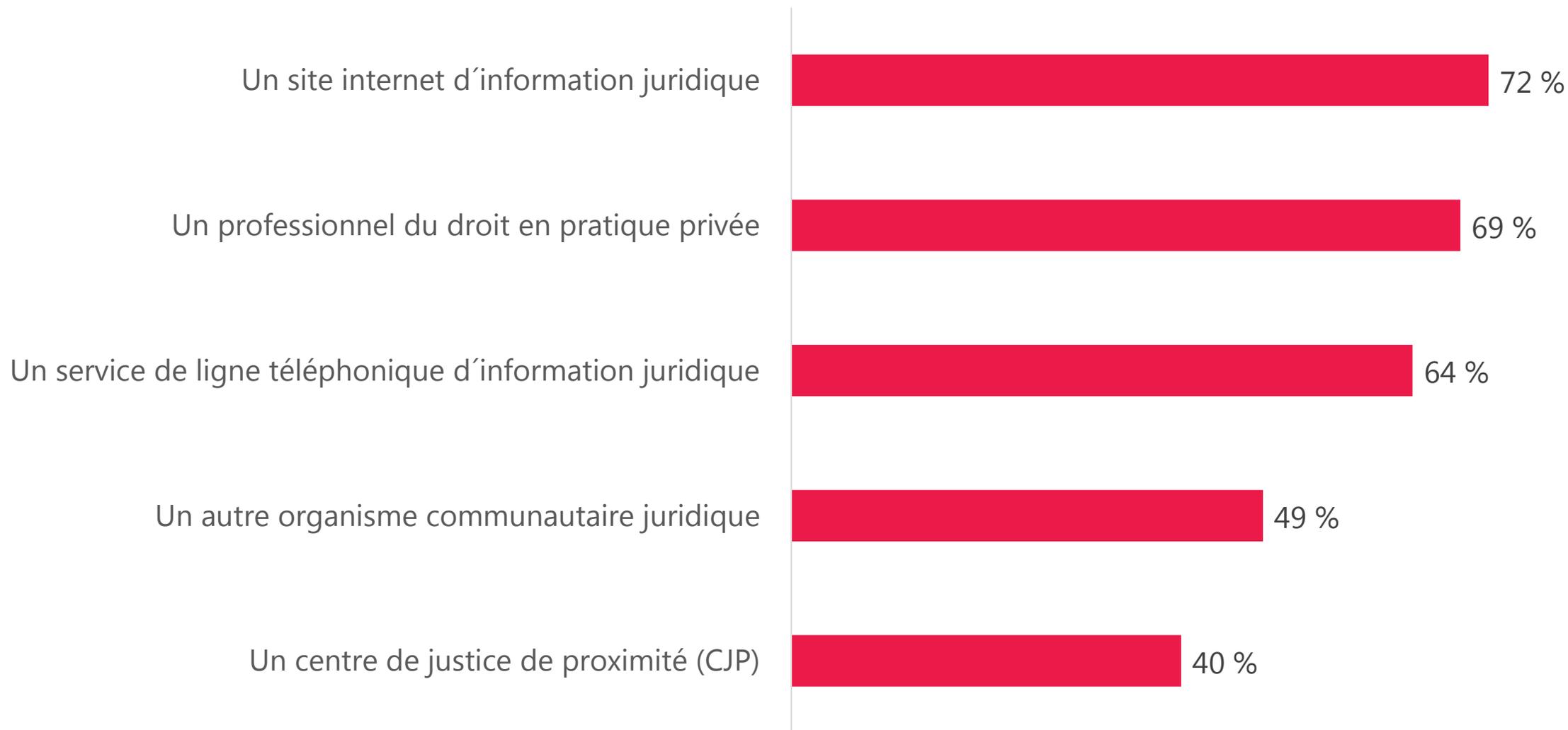
- Les répondants ayant un niveau de scolarité universitaire (39 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
51 %	53 %	48 %	86 %	49 %	49 %	45 %	51 %	46 %	-

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
51 %	56 %	61 %	39 %	48 %	64 %	51 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
51 %	47 %	53 %	48 %	63 %	53 %	54 %	34 %

Informations juridiques que les répondants consulteraient au besoin



Informations juridiques que les répondants consulteraient au besoin

Un site internet d'information juridique

Groupes de répondants qui seraient relativement plus nombreux à consulter un site internet d'information juridique

- + Les 18-24 ans (90 %) et les 35-44 ans (83 %)
- + Les répondants ayant un niveau de scolarité collégial (81 %) ou universitaire (86 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de 70 k\$ à 100 k\$ (80 %) et de plus de 100 k\$ (83 %)

Groupes de répondants qui seraient relativement moins nombreux à consulter un site internet d'information juridique

- Les 55-64 ans (67 %), les 65-74 ans (60 %) et les 75 ans et plus (44 %)
- Les répondants ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (63 %)
- Les répondants ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (64 %)
- Les anglophones (64 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
72 %	71 %	72 %	90 %	77 %	83 %	72 %	67 %	60 %	44 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
72 %	63 %	81 %	86 %	73 %	74 %	69 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
72 %	64 %	70 %	80 %	83 %	71 %	64 %	78 %

Informations juridiques que les répondants consulteraient au besoin

Un professionnel du droit en pratique privée

Groupes de répondants qui seraient relativement plus nombreux à consulter un professionnel du droit en pratique privée

- + Les résidents de la RMR de Québec (83 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de 70 k\$ à 100 k\$ (77 %) et de plus de 100 k\$ (79 %)
- + Les répondants ayant un niveau de scolarité universitaire (74 %)

Groupes de répondants qui seraient relativement moins nombreux à consulter un professionnel du droit en pratique privée

- Les répondants ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (60 %) et de 27 k\$ à 69 999 \$ (64 %)
- Les résidents de la RMR de Montréal (65 %)
- Les répondants ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (66 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
69 %	70 %	68 %	64 %	65 %	67 %	70 %	73 %	71 %	67 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
69 %	66 %	70 %	74 %	65 %	83 %	70 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
69 %	60 %	64 %	77 %	79 %	69 %	71 %	64 %

Informations juridiques que les répondants consulteraient au besoin

Un service de ligne téléphonique d'information juridique

Groupes de répondants qui seraient relativement plus nombreux à consulter un service de ligne téléphonique d'information juridique

- + Les résidents de la RMR de Québec (79 %) et hors de la RMR de Montréal et de Québec (68 %)
- + Les 55-64 ans (73 %)
- + Les répondants ayant un niveau de scolarité collégial (71 %)
- + Les femmes (67 % versus 61 % pour les hommes)
- + Les francophones (67 %)

Groupes de répondants qui seraient relativement moins nombreux à consulter un service de ligne téléphonique d'information juridique

- Les anglophones (42 %)
- Les 45-54 ans (55 %)
- Les répondants ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (57 %)
- Les résidents de la RMR de Montréal (58 %)
- Les hommes (61 % versus 67 % pour les femmes)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
64 %	61 %	67 %	59 %	61 %	66 %	55 %	73 %	67 %	59 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
64 %	62 %	71 %	64 %	58 %	79 %	68 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
64 %	57 %	69 %	70 %	67 %	67 %	42 %	60 %

Informations juridiques que les répondants consulteraient au besoin

Un autre organisme communautaire juridique

Groupes de répondants qui seraient relativement plus nombreux à consulter un autre organisme communautaire juridique

- + Les répondants s'exprimant le plus souvent à la maison dans une autre langue que le français et l'anglais (62 %)
- + Les 65-74 ans (56 %)
- + Les répondants ayant un niveau de scolarité universitaire (53 %)
- + Les répondants résidants hors de la RMR de Montréal et de Québec (52 %)

Groupes de répondants qui seraient relativement moins nombreux à consulter un autre organisme communautaire juridique

- Les 18-24 ans (24 %)
- Les anglophones (36 %)
- Les résidents de la RMR de Québec (37 %)
- Les 55-64 ans (43 %)
- Les répondants ayant un revenu familial de plus de 100 k\$ (43 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
49 %	46 %	51 %	24 %	55 %	51 %	52 %	43 %	56 %	53 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
49 %	46 %	47 %	53 %	48 %	37 %	52 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
49 %	54 %	51 %	47 %	43 %	47 %	36 %	62 %

Informations juridiques que les répondants consulteraient au besoin

Un centre de justice de proximité (CJP)

Groupes de répondants qui seraient relativement plus nombreux à consulter un centre de justice de proximité

- + Les répondants qui ne s'expriment pas en français ni en anglais le plus souvent à la maison (54 %)
- + Les 65-74 ans (52 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial entre 27 k\$ et 69 999\$ (48 %)
- + Les répondants qui résident dans hors de la RMR de Montréal et de Québec (47 %)
- + Les femmes (45 % versus 35 % pour les hommes)
- + Les répondants ayant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (43 %)

Groupes de répondants qui seraient relativement moins nombreux à consulter un centre de justice de proximité

- Les répondants qui ont un revenu familial de 70 k\$ à 100 k\$ (36 %) et plus de 100 k\$ (29 %)
- Les hommes (35 % versus 45 % pour les femmes)
- Les répondants ayant une scolarité de niveau collégial (35 %)
- Les résidents de la RMR de Montréal (36 %) et de Québec (32 %)
- Les francophones (38 %)

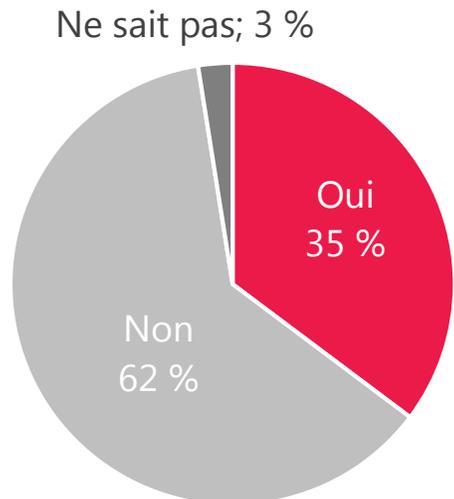
Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
40 %	35 %	45 %	29 %	33 %	40 %	40 %	39 %	52 %	46 %

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
40 %	43 %	35 %	38 %	36 %	32 %	47 %

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
40 %	45 %	48 %	36 %	29 %	38 %	37 %	54 %

ORGANISMES COMMUNAUTAIRES JURIDIQUES

Notoriété des organismes communautaires juridiques



Environ un adulte sur 3 sait que les organismes communautaires juridiques existent.

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à connaître les organismes communautaires juridiques

- + Les 65-74 ans (46 %)
- + Les répondants ayant un niveau de scolarité universitaire (45%)
- + Les femmes (40 % versus 30 % pour les hommes)

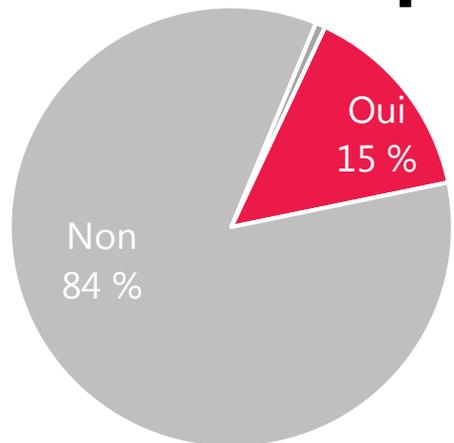
Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à connaître les organismes communautaires juridiques

- Les anglophones (16 %)
- Les 18-24 ans (18 %) et les 75 ans et plus (21 %)
- Les résidents de la RMR de Québec (27 %)
- Les hommes (30 % versus 40 % pour les femmes)
- Les répondants ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (30 %)

2019 versus 2016 - En 2016, ce sont 9 % des répondants qui ont fait appel aux services d'un organisme communautaire juridique. En 2019, il s'agit de 5 % de l'ensemble des répondants, ce qui représente une diminution de 4 points.

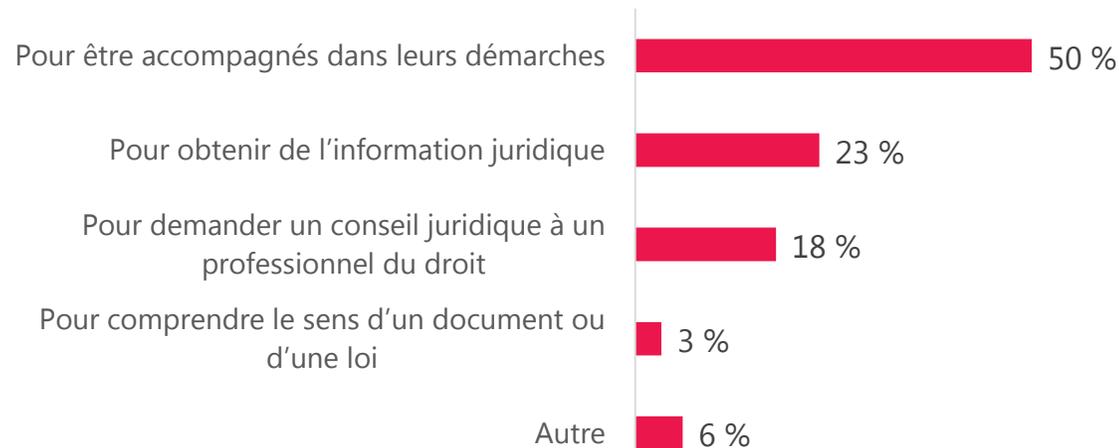
Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
35 %	30 %	40 %	18 %	38 %	35 %	37 %	36 %	46 %	21 %
Total	Prim+ Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres			
35 %	30 %	34 %	45 %	37 %	27 %	36 %			
Total	Moins de 27K \$	27K \$-69 999 \$	70K\$ - 100K\$	Plus de 100K\$	Francophones	Anglophones	Autres		
35 %	35 %	36 %	41 %	37 %	37 %	16 %	39 %		

Répondants ayant fait appel aux organismes communautaires parmi ceux qui les connaissent



15 % des adultes qui connaissent les organismes communautaires juridiques ont déjà fait appel à leurs services.

RAISONS POUR LESQUELLES ILS ONT FAIT APPEL À LEURS SERVICES



Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à avoir fait appel à leurs services

- + Les 45-54 ans (24 %)
- + Les répondants ayant un revenu familial de 27 k\$-69 999\$ (21 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à avoir fait appel à leurs services

- + Les répondants ayant un revenu familial de plus de 100 k\$ (5 %)
- + Les 65-74 ans (9 %)

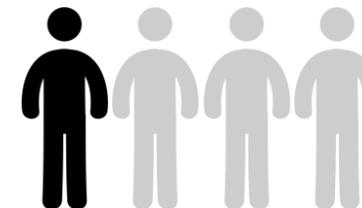
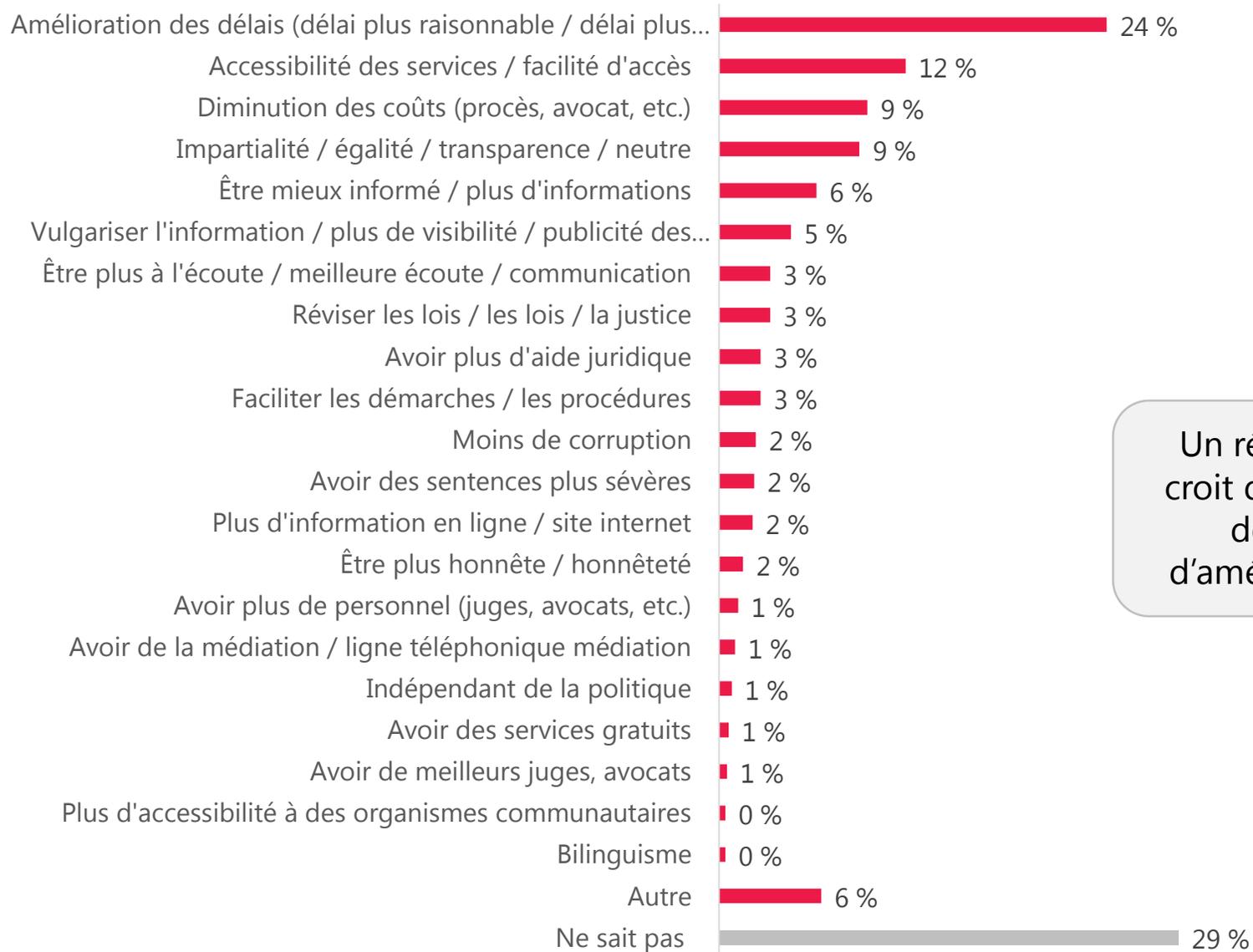
Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
15 %	15 %	15 %	-	9 %	21 %	24 %	13 %	9 %	-

Total	Prim+ Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
15 %	15 %	15 %	12 %	14 %	6 %	18 %

Total	Moins de 27K \$	27K \$-69 999 \$	70K\$ - 100K\$	Plus de 100K\$	Francophones	Anglophones	Autres
15 %	13 %	21 %	9 %	5 %	14 %	18 %	11 %

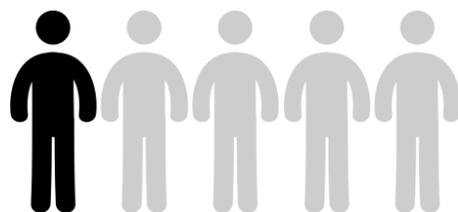
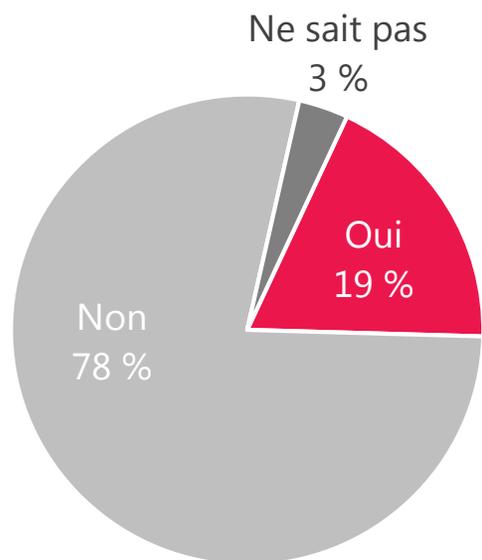
AMÉLIORATION DU SYSTÈME DE JUSTICE

Éléments à prioriser afin d'améliorer le système de justice



Un répondant sur quatre (24 %) croit que l'amélioration des délais devrait être priorisée afin d'améliorer le système de justice.

Notoriété de l'investissement du gouvernement pour la transformation du système de justice



Environ un adulte sur 5 a entendu parler de l'investissement pour la transformation numérique du système de justice.

Groupes de répondants qui sont relativement plus nombreux à avoir entendu parler de l'investissement

- + Les 55-64 ans (25 %)
- + Les francophones (22 %)

Groupes de répondants qui sont relativement moins nombreux à avoir entendu parler de l'investissement

- Les anglophones (8 %) et les adultes s'exprimant le plus souvent dans une autre langue que le français et l'anglais à la maison (6 %)
- Les 35-44 ans (14 %)

Total	Hommes	Femmes	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et +
19 %	18 %	19 %	19 %	15 %	14 %	20 %	25 %	20 %	13 %
Total	Prim+ Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres			
19 %	18 %	16 %	20 %	17 %	24 %	19 %			
Total	Moins de 27K \$	27K \$-69 999 \$	70K\$ - 100K\$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres		
19 %	20 %	18 %	18 %	23 %	22 %	8 %	6 %		

ANNEXE – PROFIL DES RÉPONDANTS

PROFIL DES RÉPONDANTS

Total (n=1500)	
Composition du foyer familial	
Couple avec enfant(s)	38 %
Couple sans enfant	22 %
Personne vivant seule	21 %
Autre	12 %
Famille monoparentale	7 %
Préfère ne pas répondre	0 %

Total (n=1500)	
Revenu familial brut	
Moins de 16 000 \$	8 %
Entre 16 000 \$ et 26 999 \$	13 %
Entre 27 000 \$ et 43 999 \$	16 %
Entre 44 000 \$ et 69 999 \$	18 %
Entre 70 000 \$ et 100 000 \$	15 %
Plus de 100 000 \$	16 %
Préfère ne pas répondre	14 %

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

Total (n=1500)	
Âge des répondants	
18-24 ans	10 %
25-34 ans	16 %
35-44 ans	16 %
45-54 ans	17 %
55-64 ans	18 %
65-74 ans	17 %
75 ans et plus	6 %
Préfère ne pas répondre	0 %

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

Total (n=1500)	
Langue la plus souvent parlée	
Français	78 %
Anglais	9 %
Autre	13 %
Préfère ne pas répondre	0 %

Total (n=1500)	
Niveau de scolarité	
Primaire (7 ans ou moins)	6 %
Secondaire DES de formation générale ou professionnelle (8 à 12 ans)	50 %
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	2 %

À propos du CEFRIO

Le CEFRIO est le centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations à l'aide des technologies de l'information et des communications. Depuis plus de 30 ans, il accompagne les organisations publiques et privées dans la transformation de leurs processus et de leurs pratiques d'affaires par l'appropriation et l'utilisation du numérique. Membre de QuébecInnové, le CEFRIO est mandaté par le gouvernement du Québec afin de contribuer à l'avancement de la société québécoise par le numérique. Il recherche, expérimente, enquête et fait connaître les usages du numérique dans tous les volets de la société. Son action s'appuie sur une équipe expérimentée, un réseau de plus de 90 chercheurs associés et invités ainsi que l'engagement de plus de 285 membres. Son principal partenaire financier est le ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation. Visitez www.cefrio.qc.ca pour découvrir l'étendue de nos projets et la richesse de nos enquêtes.

Pour toute question concernant ce rapport, veuillez contacter :

Claire Bourget, MBA
Directrice principale de la recherche marketing
Tél. 514 840-1245, poste 229

Courriel : claire.bourget@cefrio.qc.ca

Québec

Siège social
888, rue Saint-Jean, bureau 575
Québec (Québec)
G1R 5H6
Tél. : 418 523-3746
Télec. : 418 523-2329

Montréal

550, rue Sherbrooke Ouest
Tour Ouest, bureau 1770
Montréal (Québec)
H3A 1B9
Tél. : 514 840-1245
Télec. : 514 840-1275

www.cefrio.qc.ca –
info@cefrio.qc.ca