



PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

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

Édition 2020



TABLE DES MATIÈRES

Contexte et objectifs	3
Approche méthodologique	4
Faits saillants	5
Confiance envers le système québécois de justice	7
Perceptions à l'égard du système québécois de justice	11
Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice	25
Prévention et règlement de différends	41
Centres de justice de proximité	56
Information juridique en ligne	60
Amélioration du système de justice	69
Annexe – Profil des répondants	72

CONTEXTE ET OBJECTIFS

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

Ce rapport présente les résultats de cette enquête réalisée entre le 12 février et le 8 mars 2020 à travers tout le Québec. Comme une mesure similaire avait déjà été réalisée en 2019 par le CEFRIO, nous présentons aussi dans ce rapport l'évolution des résultats basés sur les questions reprises de l'enquête de 2019.

Les principaux objectifs visés par cette étude sont les suivants :

- Mesurer le niveau de confiance des adultes québécois à l'égard de leur système de justice.
- Mesurer les perceptions à l'égard du système québécois de justice dont notamment son accessibilité.
- Mesurer la notoriété et le niveau de connaissance des modes de règlement des différends sans devoir avoir recours aux tribunaux.
- Évaluer l'expérience des adultes québécois avec le système de justice.
- Mesurer la connaissance de ce qu'est un Centre de justice de proximité.
- Mesurer l'accessibilité, l'utilité et la facilité à comprendre l'information juridique.
- Identifier les principaux moyens qui devraient, selon les Québécois, être prioritaires afin d'améliorer le système québécois de justice.

APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Au total, 1 500 personnes ont répondu au sondage.

- 852 personnes ont répondu par téléphone;
- 648 personnes ont répondu par Internet.

Après avoir prétesté le questionnaire et l'avoir ajusté, la collecte a débuté le 12 février 2020 et s'est terminée le 8 mars 2020.

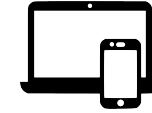
Pour comprendre les résultats présentés:

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

Tout comme en 2019, les résultats ont été pondérés en fonction du genre (sexe) des répondants, de l'âge, du niveau de scolarité, de la région d'habitation ainsi que de la langue la plus souvent parlée à la maison.

Comme la portion téléphonique de notre échantillon est probabiliste, on peut y associer le calcul d'une marge d'erreur. Sur la portion téléphonique, la marge d'erreur associée est de 3,36%, 19 fois sur 20. Il s'agit de la marge d'erreur officielle de l'étude. Mentionnons cependant que si l'échantillon avait été à 100 % probabiliste, la marge d'erreur associée aurait été de $\pm 2,53$ %, 19 fois sur 20. (n=1 500).

Sondage Web (n=648) et téléphonique (n=852)



La durée moyenne des entrevues a été de 10 minutes



La collecte a été effectuée du 12 février au 8 mars 2020



Au total, 1500 répondants



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





FAITS SAILLANTS

FAITS SAILLANTS

PERCEPTIONS À L'ÉGARD DU SYSTÈME QUÉBÉCOIS DE JUSTICE

- En 2020, 64 % des adultes québécois font CONFIANCE au système de justice québécois comparativement à 66 % en 2019. Cela représente une
- La mesure de l'ACCESSIBILITÉ au système québécois de justice en 2020 est somme toute assez positive: **total % répondants en accord*
 - ✓ La justesse du système de justice : 63 % (perte de 3 points de %)
 - ✓ L'indépendance du système de justice des pouvoirs politiques: 57 % (gain de 8 points de %)
 - ✓ Le traitement juste des personnes, peu importe leur sexe : 70 % (gain de 2 points de %)
 - ✓ Le traitement juste des personnes, peu importe leur identité culturelle: 63 % (gain de 1 point de %)
 - ✓ Le traitement juste des personnes, peu importe leurs moyens financiers : 45 % (sans gain ni perte de point de %)
- Tout comme en 2019, on observe que plus le niveau de scolarité des adultes est élevé, plus ils perçoivent le système de justice comme étant juste.
- Les personnes étant déjà allées au cours des 5 dernières années dans une cour de justice, un tribunal ou devant un tribunal administratif au Québec affichent des taux de satisfaction moins élevés sur plusieurs éléments dont surtout celui de l'accessibilité en termes de délais des procédures judiciaires. Il s'agit ici de l'équivalent d'un adulte sur cinq au Québec ou de 20 % de l'ensemble de la population adulte du Québec. Un résultat similaire en 2019 (19 %).

PRÉVENTION ET RÈGLEMENT DE DIFFÉRENDS

- En 2020, tout comme en 2019, près du 2/3 (62 % pour 2020 et 61 % pour 2019) des adultes auraient plutôt tendance à se faire représenter par un avocat s'ils devaient aller devant un tribunal pour une cause civile et non criminelle.
- En 2020, 49 % des adultes connaissent des façons qui permettent de régler un problème légal sans avoir recours aux tribunaux. En 2019, c'était 48 %. Le principal motif évoqué justifiant ne pas avoir réglé un différend passé par processus de médiation est le refus de l'autre partie.

CENTRES DE JUSTICE DE PROXIMITÉ

- En 2020, seulement 16 % des répondants mentionnent connaître ce qu'est qu'un Centre de justice de proximité. Un résultat comparable aux 15 % de 2019.

INFORMATION JURIDIQUE EN LIGNE

- En 2020, les adultes sont un peu moins nombreux qu'en 2019 à trouver que l'information juridique disponible en ligne est utile. Le pourcentage d'adultes qui partage ce point de vue est passé de 74 % en 2019 à 69 % en 2020, soit une diminution de 5 points de pourcentage. Par contre, on trouve toujours dans une proportion équivalente que l'information juridique disponible en ligne est facile à trouver (66 % en 2020 vs 68 % en 2019) et facile à comprendre (49 % en 2020 vs 51 % en 2019).

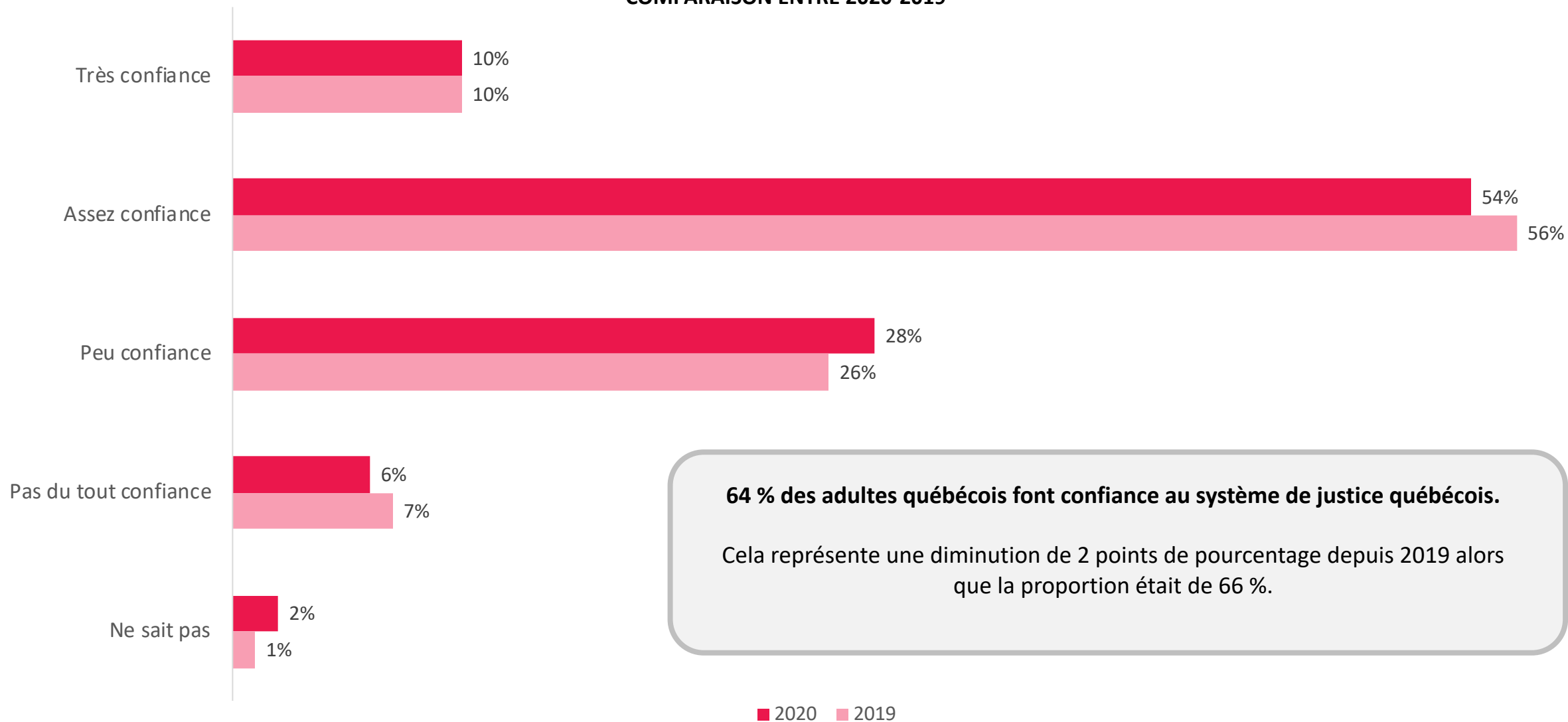
AMÉLIORATION DU SYSTÈME DE JUSTICE

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

CONFIANCE ENVERS LE SYSTÈME QUÉBÉCOIS DE JUSTICE

Niveau de confiance envers le système de justice québécois

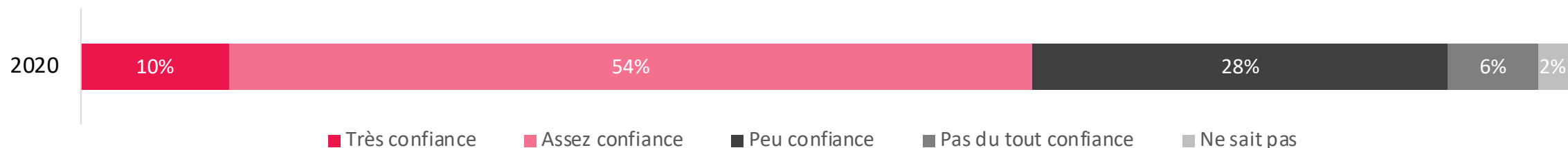
COMPARAISON ENTRE 2020-2019



64 % des adultes québécois font confiance au système de justice québécois.

Cela représente une diminution de 2 points de pourcentage depuis 2019 alors que la proportion était de 66 %.

Niveau de confiance envers le système de justice québécois



Profil des adultes faisant davantage confiance au système de justice

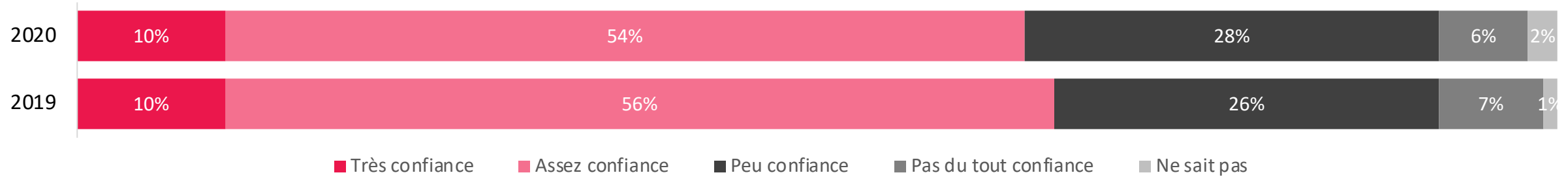
- Les adultes plus scolarisés ayant un niveau de scolarité universitaire (78 %)
- Les adultes avec un revenu familial annuel de 70 k\$ et plus (76 % pour les revenus de 70 k\$-100 k\$ et 77 % pour les plus de 100 k\$)
- Les adultes âgés de 35-54 ans (69 %)
- Les adultes des régions urbaines: RMR de Québec (71 %) de RMR de Montréal (67 %)

Profil des adultes faisant moins confiance au système de justice

- Les adultes ayant un revenu familial annuel de moins de 27 k\$ (50 %)
- Les adultes âgés de 65 ans et + (57 %)
- Les adultes moins scolarisés ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (58 %)
- Les adultes résidant ailleurs au Québec (58 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «très confiance» et «assez confiance»
64 %	63%	64%	63%	69%	63%	57%	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
64 %	58%	67%	78%	67%	71%	58%	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
64 %	50%	65%	76%	77%	63%	58%	74%

Niveau de confiance envers le système de justice québécois



Principales différences observées entre 2019 et 2020

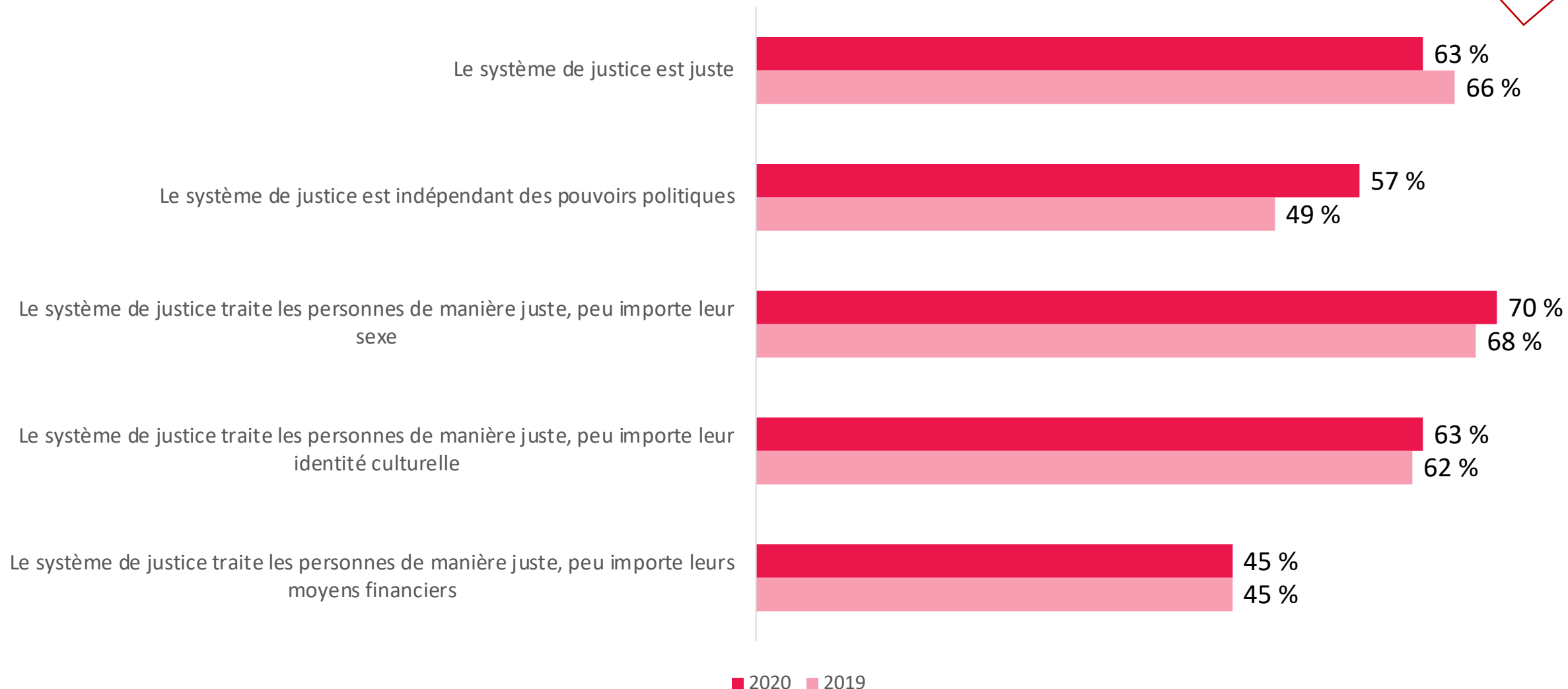
- Une augmentation de 63 % à 69 % chez les adultes âgés de 35-54 ans
- Une diminution de 72 % à 63 % chez les 18-34 ans
- Une diminution de 64 % à 57 % chez les 65 ans +

PERCEPTIONS À L'ÉGARD DU SYSTÈME QUÉBÉCOIS DE JUSTICE

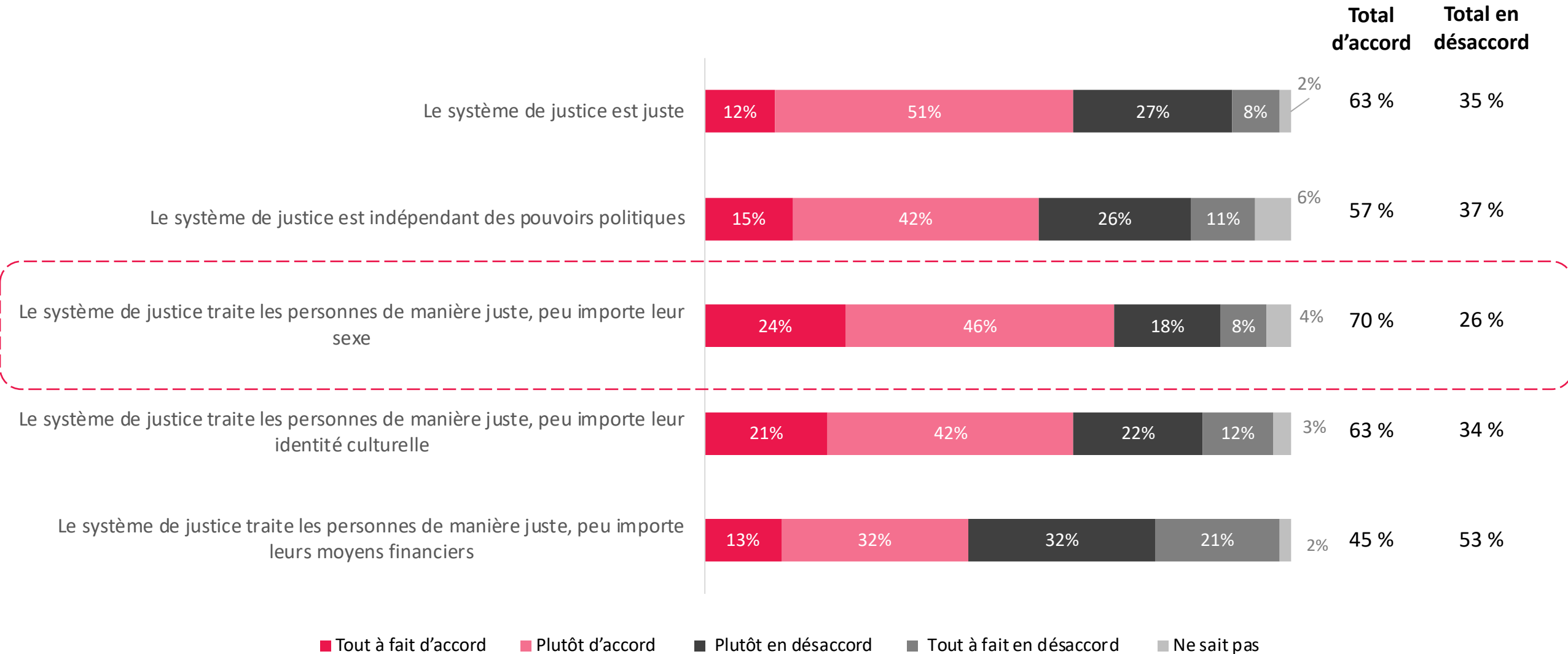
Perceptions à l'égard du système québécois de justice

Comparaison 2020-2019

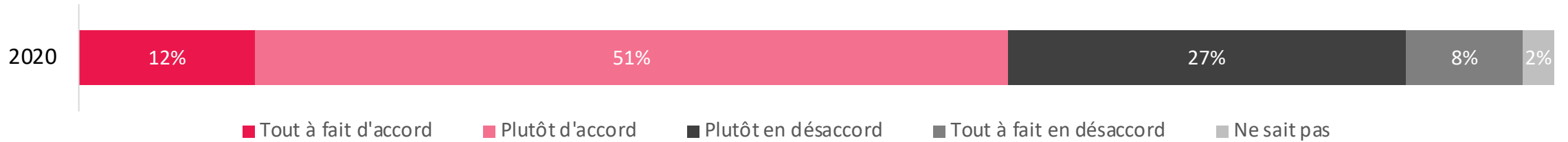
% DES RÉPONDANTS AVEC LA MENTION «TOUT À FAIT D'ACCORD» ET «PLUTÔT D'ACCORD».



Perceptions à l'égard du système québécois de justice



Le système de justice est juste



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

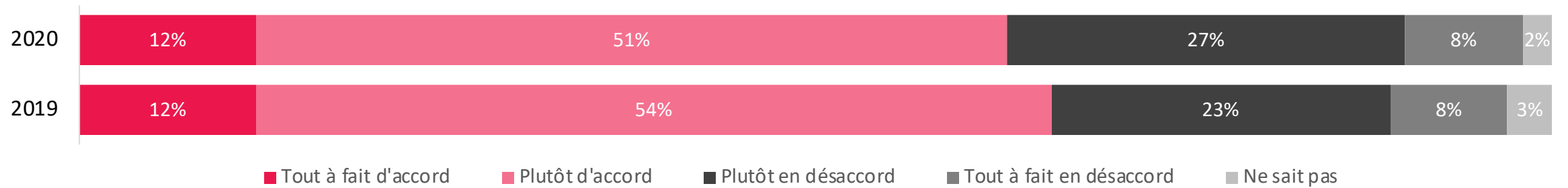
- Les adultes ayant un revenu familial de 100 k\$ et plus (77 %)
- Les adultes plus scolarisés (76 % avec un niveau de scolarité universitaire et 67 % avec niveau collégial)
- Les hommes (66 %)
- Les adultes âgés de 35-64 ans (65 % pour les 35-54 ans et 67 % pour les 55-64 ans)
- Les adultes de la RMR de Montréal (65 %)

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

- Les adultes ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (56 %)
- Les adultes moins scolarisés (57 % avec adultes ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire)
- Les adultes âgés de 18-34 ans (56 %)
- Les adultes qui résident dans le reste du Québec (58 %)
- Les femmes (60 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «tout à fait d'accord» et «plutôt d'accord»
63 %	66%	60%	56%	65%	67%	62%	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
63 %	57%	67%	76%	65%	68%	58%	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
63 %	56%	61%	67%	77%	63%	61%	59%

Le système de justice est juste



Principales différences observées entre 2019 et 2020

- Une diminution de 71 % à 56 % chez les 18-34 ans
- Une diminution également chez les adultes de la RMR de Québec de 75 % à 62 %

Le système de justice est indépendant des pouvoirs politiques



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

- Les adultes ayant un revenu familial de plus de 100 k\$ (70 %)
- Les adultes plus scolarisés avec un niveau de scolarité universitaire (69 %)
- Les adultes de la RMR de Montréal (60 %) et de Québec (69 %)
- Les hommes (63 %)
- Les adultes âgés de 35-64 ans (61 % chez les 35-54 ans et 63 % chez les 55-64 ans)

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

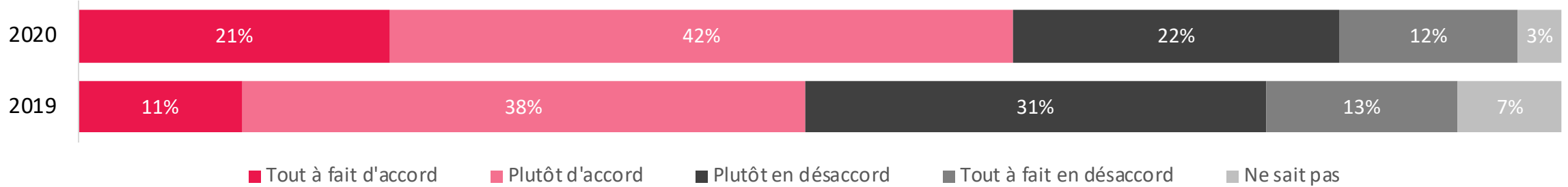
- Les adultes âgés de 18-34 ans (49 %)
- Les adultes qui résident dans le reste du Québec (51 %)
- Les femmes (52 %)
- Les adultes moins scolarisés avec un niveau de scolarité primaire ou secondaire (54 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	
57 %	63%	52%	49%	61%	63%	57%	* total des mentions «tout à fait d'accord» et «plutôt d'accord»

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
57 %	54%	54%	69%	60%	69%	51%

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
57 %	54%	58%	62%	70%	56%	55%	66%

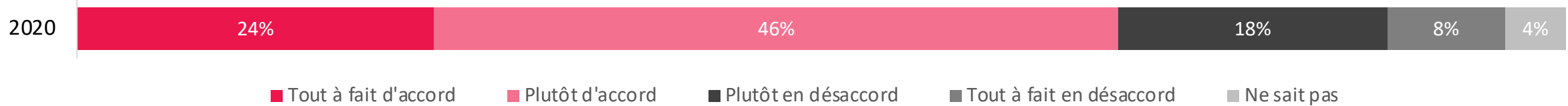
Le système de justice est indépendant des pouvoirs politiques



Principales différences observées entre 2019 et 2020

- Une diminution de 51 % à 49 % chez les 18-34 ans
- Une augmentation de 48 % à 61 % chez les 35-54 ans
- Une augmentation de 46 % à 63 % chez les 55-64 ans
- Une augmentation de 50 % à 60 % pour les résidents de la RMR de Montréal

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



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

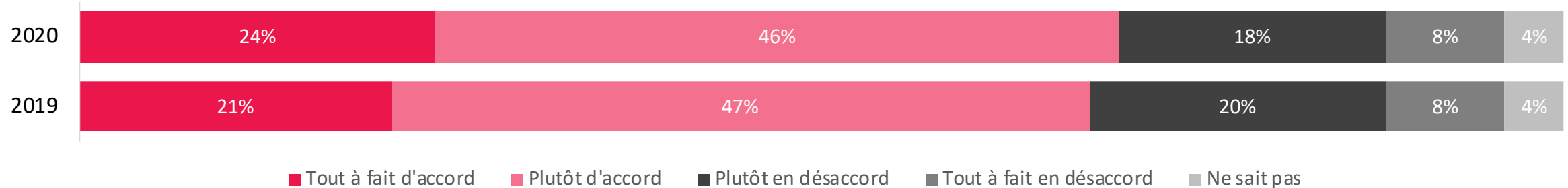
- Les adultes de la RMR de Québec (77 %)
- Les adultes avec un revenu familial de plus de 100 k\$ (76 %)
- Les hommes (74 %)
- Les adultes âgés de 34-64 ans (76 % chez les 35-54 ans et 75 % chez les 55-64 ans)
- Les adultes avec un niveau de scolarité universitaire (74 %)

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

- Les anglophones (60 %)
- Les adultes âgés de 18-34 ans (62 %)
- Les adultes ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (62 %)
- Les femmes (66 %)
- Les adultes avec un niveau de scolarité primaire ou secondaire (67 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «tout à fait d'accord» et «plutôt d'accord»
70 %	74%	66%	62%	76%	75%	65%	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
70 %	67%	70%	74%	69%	77%	69%	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
70 %	62%	72%	72%	76%	70%	60%	78%

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



Principales différences observées entre 2019 et 2020

- Une diminution de 74 % à 62 % chez les 18-34 ans
- Une augmentation de 68 % à 76 % chez les 35-54 ans
- Une augmentation de 62% à 75 % chez les 55-64 ans
- Une différence plus marquée entre les hommes (74 %) et les femmes (66 %) en 2020
- Une augmentation de 65 % à 77 % pour les résidants de la RMR de Québec

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



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

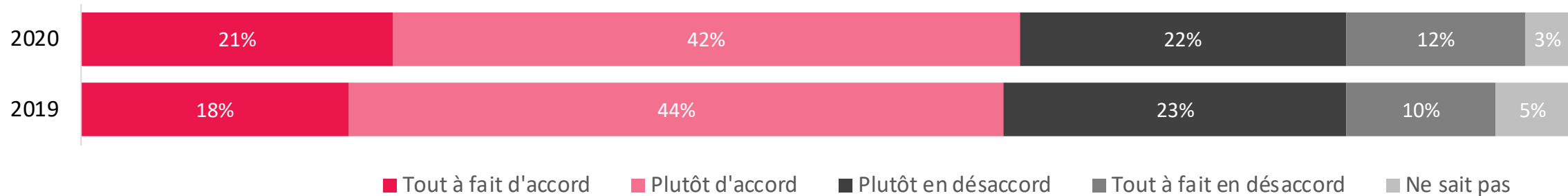
- Les adultes de 35-64 ans (68 % chez les 35-54 ans et 73 % chez les 55-64 ans)
- Les hommes (66 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité universitaire (67 %)
- Les adultes de la RMR de Québec (70 %) et les adultes qui résident dans le reste du Québec (66 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel de 27 k\$ à moins de 70k\$ (67 %) et ceux ayant un revenu annuel de plus de 100 k\$ (68 %)

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

- Les adultes âgés de 18-34 ans (50 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel de moins de 27 k\$ (58 %)
- Les adultes de la RMR de Montréal (59 %)
- Les femmes (60 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «tout à fait d'accord» et «plutôt d'accord»
63 %	66%	60%	50%	68%	73%	61%	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
63 %	63%	61%	67%	59%	70%	66%	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
63 %	58%	67%	65%	68%	63%	58%	67%

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



Principales différences observées entre 2019 et 2020

- Une diminution de 58 % à 50 % chez les 18-34 ans
- Une diminution de 68 % à 61 % chez les 65 ans +
- Une diminution de 63 % à 59 % chez les adultes de la RMR de Montréal
- Une augmentation de 61 % à 68 % chez les 35-54 ans
- Une augmentation de 63 % à 73 % chez les 55-64 ans
- Une augmentation de 62 % à 70 % chez les adultes de la RMR de Québec
- Une augmentation de 42% à 58% chez les anglophones

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



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

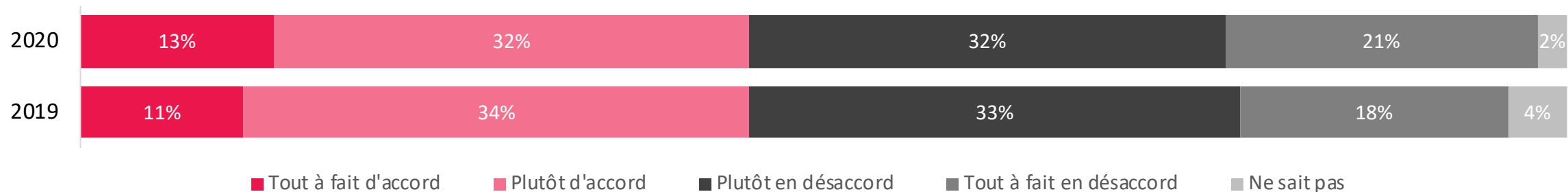
- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (75 %)

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

- Les adultes francophones (41 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «tout à fait d'accord» et «plutôt d'accord»
52 %	45%	46%	46%	45%	45%	46%	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
52 %	45%	45%	46%	47%	43%	44%	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
52 %	46%	47%	42%	49%	41%	42%	75%

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



Principales différences observées entre 2019 et 2020

- Une augmentation de 35 % à 43 % chez les adultes de la RMR de Québec

Perceptions à l'égard du système québécois de justice

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

	Expérience au cours des 5 dernières années			
	Perception positive*		Perception négative**	
	Avec expérience du tribunal	Sans expérience du tribunal	Avec expérience du tribunal	Sans expérience du tribunal
Confiance générale à l'égard du système de justice	57%	66%	43%	32%
Ce système de justice est juste	53%	66%	43%	33%
Ce système de justice est indépendant des pouvoirs politiques	58%	58%	40%	35%
Ce système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leur sexe	72%	69%	27%	27%
Ce système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leur identité culturelle	58%	64%	40%	33%
Ce système de justice traite les personnes de manière juste, peu importe leurs moyens financiers	47%	46%	53%	53%

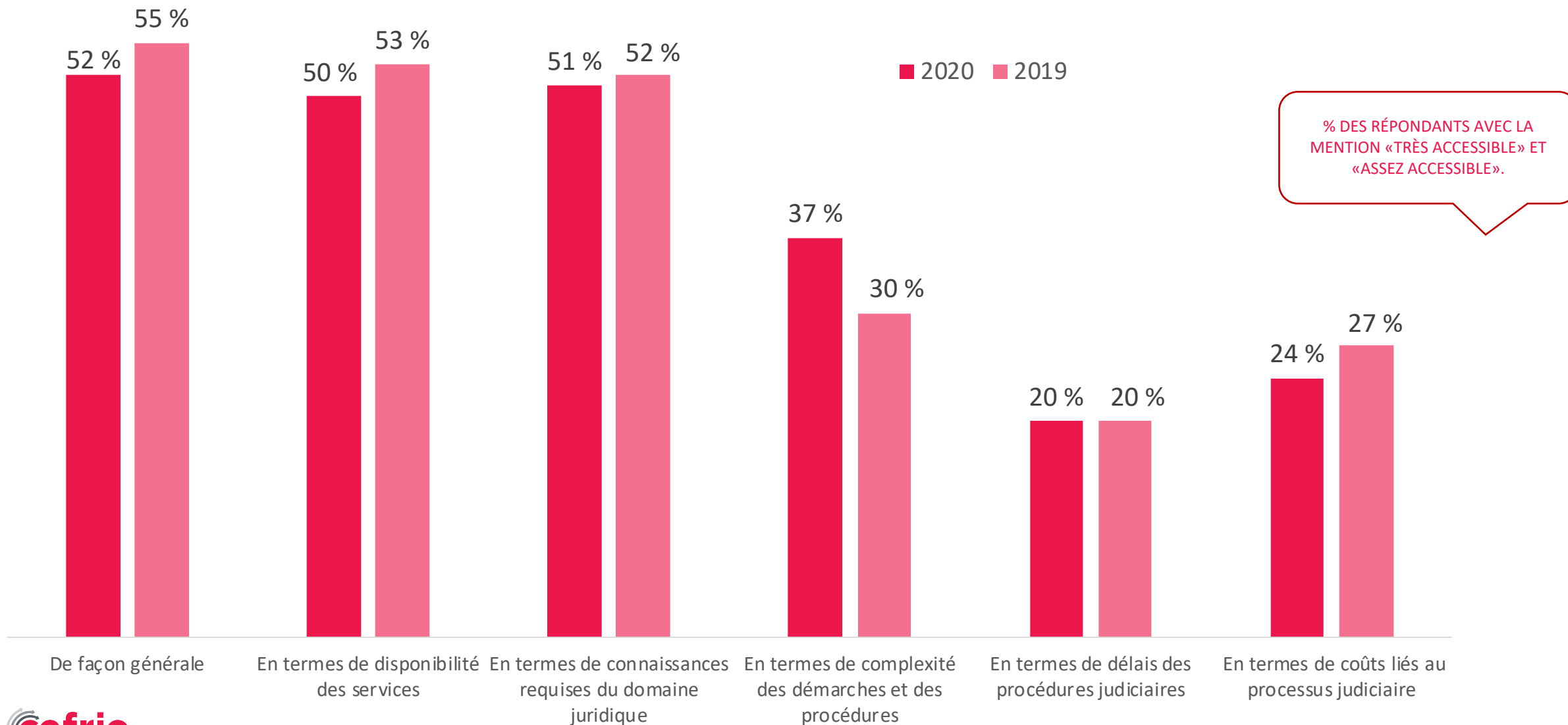
* Cumul des mentions « très confiance » et « assez confiance » ou « tout à fait d'accord » et « plutôt d'accord »

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

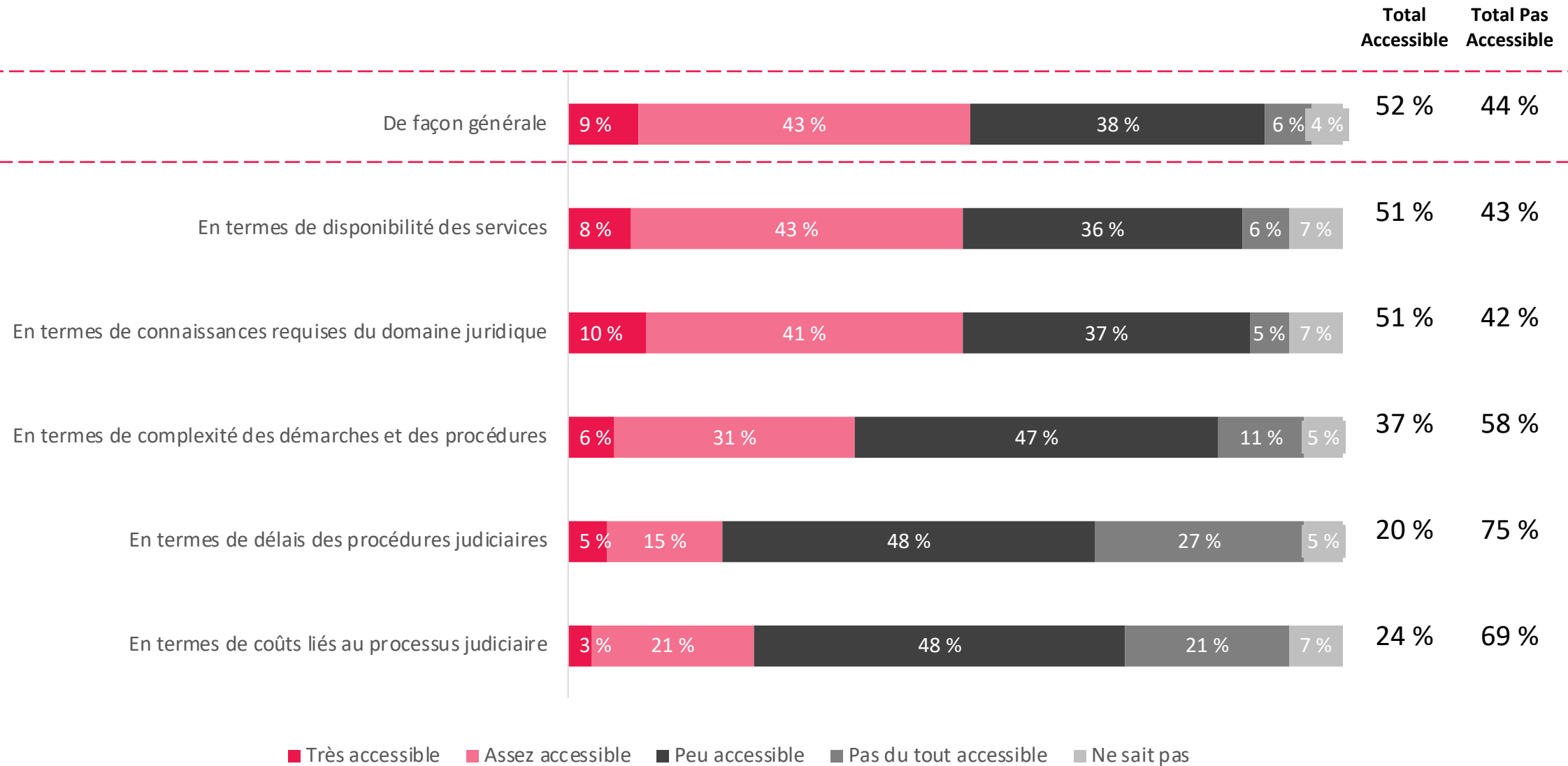
Répondants avec expérience du tribunal au cours des 5 dernières années = 304 (20% des répondants)

PERCEPTIONS DE L'ACCESSIBILITÉ AU SYSTÈME DE JUSTICE

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

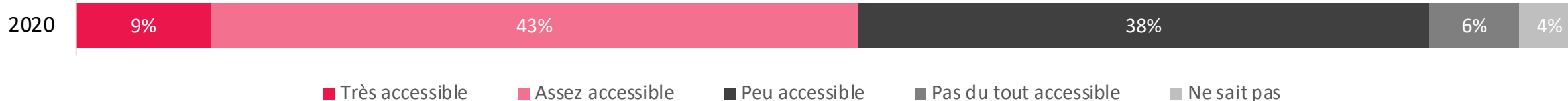


Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice en 2020



Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

De façon générale



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

- Les adultes qui résident dans le reste du Québec (55 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel entre 27 k\$ et 100 k\$ (55 % pour les adultes avec revenu annuel de 27 k\$ à moins de 70k\$ et 57 % avec revenu de 70 k\$ à 100 k\$)

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

- Les adultes ayant un revenu familial annuel de moins de 27 k\$ (35 %)
- Les adultes de la RMR de Montréal (49 %)
- Les adultes francophones (50 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
52 %	53%	50%	55%	53%	49%	49%

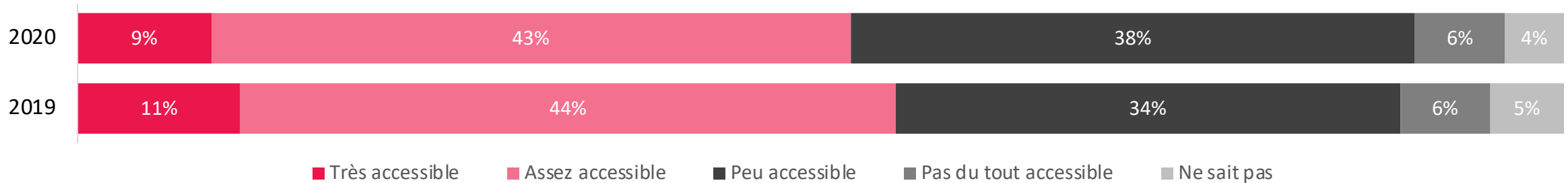
* total des mentions «très accessible» et «assez accessible»

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
52 %	52%	52%	52%	49%	51%	55%

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
52 %	35%	55%	57%	52%	50%	54%	61%

Perceptions de l'accessibilité au système de justice québécois

De façon générale



Principales différences observées entre 2019 et 2020

- Une diminution de 58 % à 53 % chez les hommes
- Une diminution de 70 % à 51 % chez les adultes de la RMR de Québec
- Une diminution de 66 % à 55 % chez les 18-34 ans
- Une diminution de 54 % à 49 % chez les 65 ans +
- Une augmentation de 49 % à 53 % chez les 35-54 ans
- Une augmentation de 39 % à 54 % chez les anglophones

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

En termes de disponibilité des services



Profil des répondants percevant le « plus » que le système de justice est accessible en termes de disponibilité des services

- Les hommes (55 %)
- Les adultes âgés de 18-34 ans (55 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel de plus de 100 k\$ (54 %)
- Les adultes qui résident dans les autres régions du Québec (53 %)

Profil des répondants percevant « le moins » que le système de justice est accessible en termes de disponibilité des services

- Les adultes ayant un revenu familial annuel de moins de 27 k\$ (43 %)
- Les femmes (46 %)
- Les adultes âgés de 55-64 ans (45 %)
- Les adultes de la RMR de Montréal (47 %)
- Les adultes francophones (48 %)

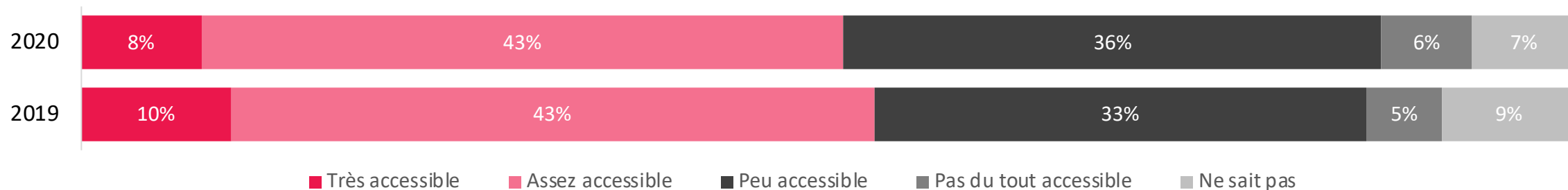
Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	
50 %	55%	46%	55%	50%	45%	50%	* total des mentions «très accessible» et «assez accessible»

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
50 %	49%	50%	51%	47%	55%	53%

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
50 %	43%	51%	52%	54%	48%	54%	62%

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

En termes de disponibilité des services



Principales différences observées entre 2019 et 2020

- Une diminution de 53 % à 45 % chez les adultes âgés de 55-64 ans
- Une diminution de 66 % à 55 % chez les adultes de la RMR de Québec
- Une diminution de 54 % à 48 % chez les adultes francophones

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

En termes de connaissances requises du domaine juridique



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

- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (74 %)
- Les adultes âgés de 18-34 ans (56 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel entre de 27 k et moins de 70k\$ (56 %)
- Les hommes (55 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (53 %)
- Les adultes de la RMR de Montréal (49 %)

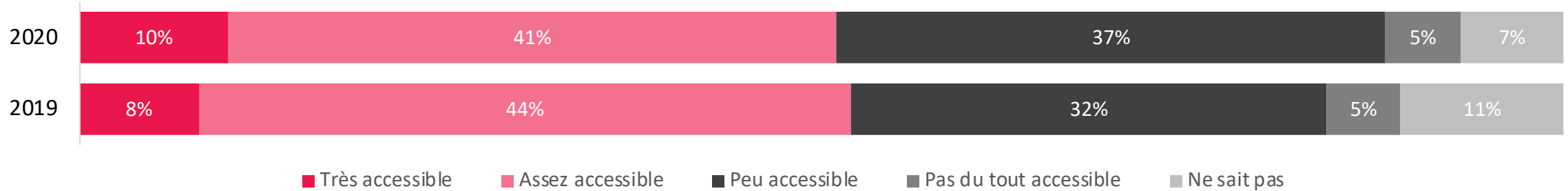
Profil des répondants percevant « le moins » que le système de justice est accessible en termes de connaissances requises du domaine juridique

- Les adultes ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (42 %)
- Les adultes de la RMR de Québec (43 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité universitaire (45 %)
- Les adultes âgés de 55-64 ans (46 %)
- Les femmes (47 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	* total des mentions «très accessible» et «assez accessible»
51 %	55%	47%	56%	52%	46%	48%	
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
51 %	53%	51%	45%	54%	43%	49%	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
51 %	42%	56%	55%	51%	48%	40%	74%

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

En termes de connaissances requises du domaine juridique



Principales différences observées entre 2019 et 2020

- Une diminution de 58 % à 48 % chez les adultes de 65 ans +
- Une diminution de 54 % à 43 % chez les adultes de la RMR de Québec
- Une augmentation de 44 % à 52 % chez les adultes de 35-54 ans

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

En termes de complexité des démarches et des procédures



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

- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (62 %)
- Les adultes âgés de 18-34 ans (42 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (40 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel entre 27 k\$ et 100 k\$ (40 % pour les revenus de 27k\$ à moins de 70k\$ et 43 % pour les 70 k\$-100 k\$)

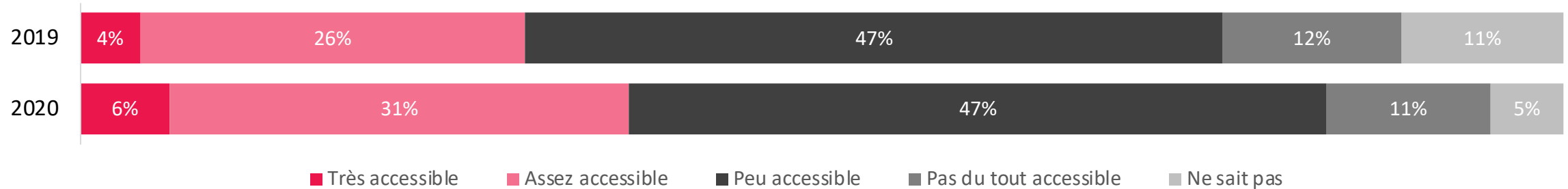
Profil des répondants percevant « le moins » que le système de justice est accessible en termes de complexité des démarches et des procédures

- Les adultes ayant un niveau de scolarité universitaire (29 %)
- Les adultes ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (29 %)
- Les adultes francophones (33 %)

Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	
37 %	37%	36%	42%	37%	33%	34%	* total des mentions «très accessible» et «assez accessible»
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
37 %	40%	32%	29%	38%	32%	35%	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
37 %	29%	40%	43%	33%	33%	28%	62%

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

En termes de complexité des démarches et des procédures

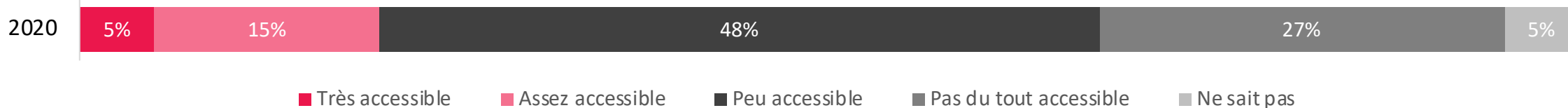


Principales différences observées entre 2019 et 2020

- Une augmentation de 26 % à 38 % pour les adultes de la RMR de Montréal
- Une augmentation de 21 % à 29 % pour les adultes ayant un niveau de scolarité universitaire
- Une augmentation de 24 % à 43 % pour les adultes ayant un revenu familial annuel de plus de 100k\$

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

En termes de délais des procédures judiciaires



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

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

- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (40 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel entre 27k\$ et moins de 70k\$ (24 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (22 %)

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

- Les adultes de la RMR de Québec (12 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel de plus de 100 k\$ (14 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité universitaire (15 %)
- Les adultes francophones (16 %)
- Les adultes âgés de 55-64 ans (17 %)

Total	Hommes	Femmes	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
20 %	20%	19%	23%	19%	17%	21%

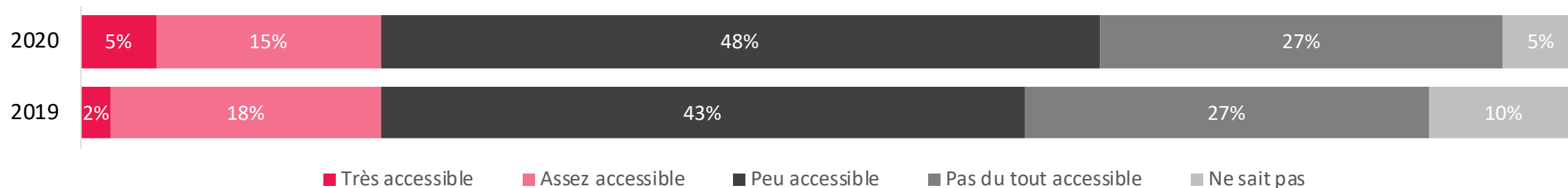
* total des mentions «très accessible» et «assez accessible»

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
20 %	22%	19%	15%	21%	12%	20%

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
20 %	21%	24%	16%	14%	16%	25%	40%

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

En termes de délais des procédures judiciaires

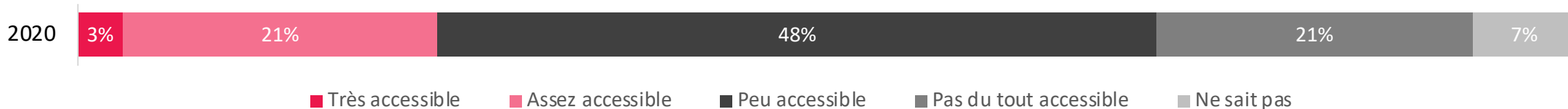


Principales différences observées entre 2019 et 2020

- Une diminution de 27 % à 23 % chez les adultes de 18-34 ans
- Une diminution de 18 % à 12 % chez les adultes de la RMR de Québec
- Une augmentation de 20 % à 40 % chez les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

En termes de coûts liés aux procédures judiciaires



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

- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (41 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel entre de 27k\$ et 70k\$ (29 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (28 %)
- Les adultes âgés de 65 ans et plus (27 %)

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

- Les adultes âgés de 55-64 ans (17 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel entre 70 k\$ et 100 k\$ (19 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité collégial (21 %) ou universitaire (21 %)
- Les adultes francophones (22 %)

Total	Hommes	Femmes	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
24 %	25%	23%	26%	24%	17%	27%

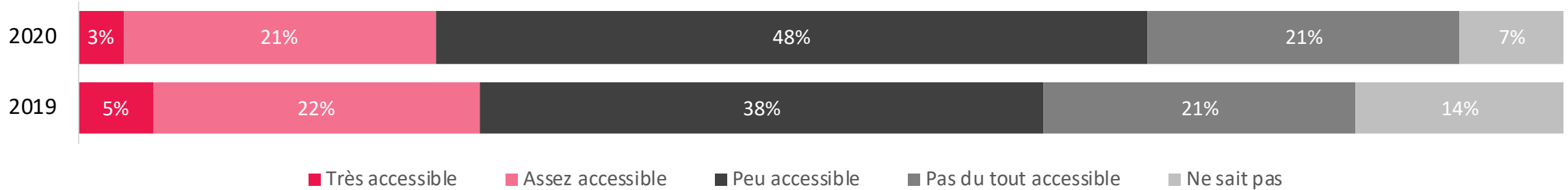
* total des mentions «très accessible» et «assez accessible»

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
24 %	28%	21%	21%	24%	23%	25%

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
24 %	27%	29%	19%	22%	22%	19%	41%

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

En termes de coûts liés aux procédures judiciaires



Principales différences observées entre 2019 et 2020

- Une diminution de 34 % à 27 % chez les adultes ayant un revenu familial annuel de moins de 27k\$
- Une diminution de 28 % à 19 % chez les adultes ayant un revenu familial annuel entre 70k\$ et 100k\$
- Une diminution de 27 % à 22 % chez les adultes francophones

Perceptions de l'accessibilité au système québécois de justice

La majorité (**82 %**) des adultes ayant fait l'expérience d'une cour de justice ou d'un tribunal au cours des 5 dernières années perçoivent que le système de justice québécois est peu ou pas du tout accessible en termes de délais des procédures judiciaires. Ils sont aussi 60 % à trouver qu'il est ou pas du tout accessible en termes de complexité des démarches et des procédures.

Perceptions des adultes québécois sur l'accessibilité à la justice	Expérience au cours des 5 dernières années			
	Perception positive*		Perception négative**	
	Avec expérience du tribunal	Sans expérience du tribunal	Avec expérience du tribunal	Sans expérience du tribunal
Accessibilité générale du système de justice québécois	60%	50%	39%	45%
Accessibilité en termes de disponibilité des services	56%	50%	42%	43%
Accessibilité en termes de connaissances requises du domaine juridique	54%	51%	40%	42%
Accessibilité en termes de complexité des démarches et des procédures	33%	38%	62%	57%
Accessibilité en termes de délais des procédures judiciaires	16%	21%	82%	74%
Accessibilité en termes de coûts liés au processus judiciaire	26%	24%	71%	69%

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

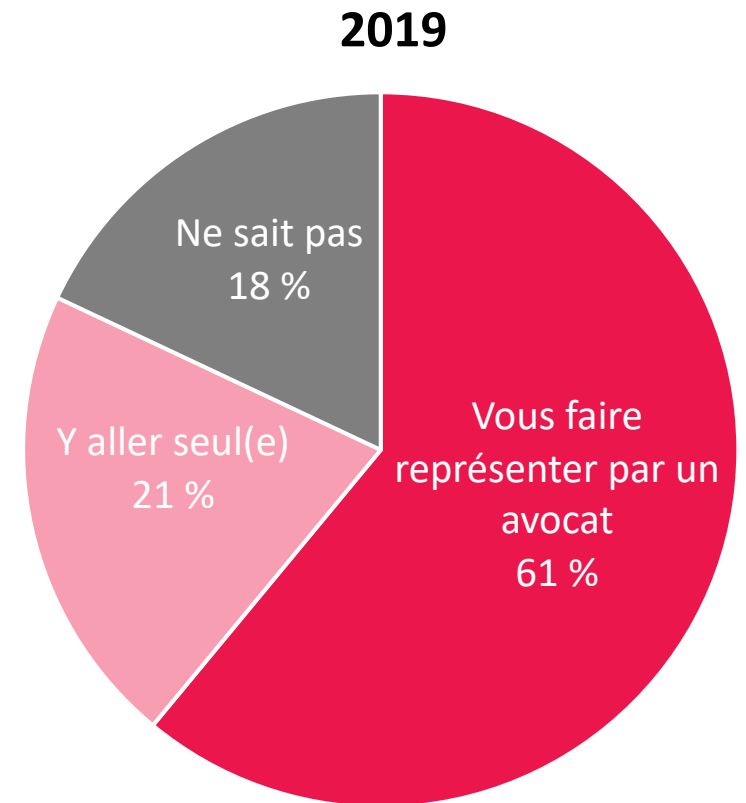
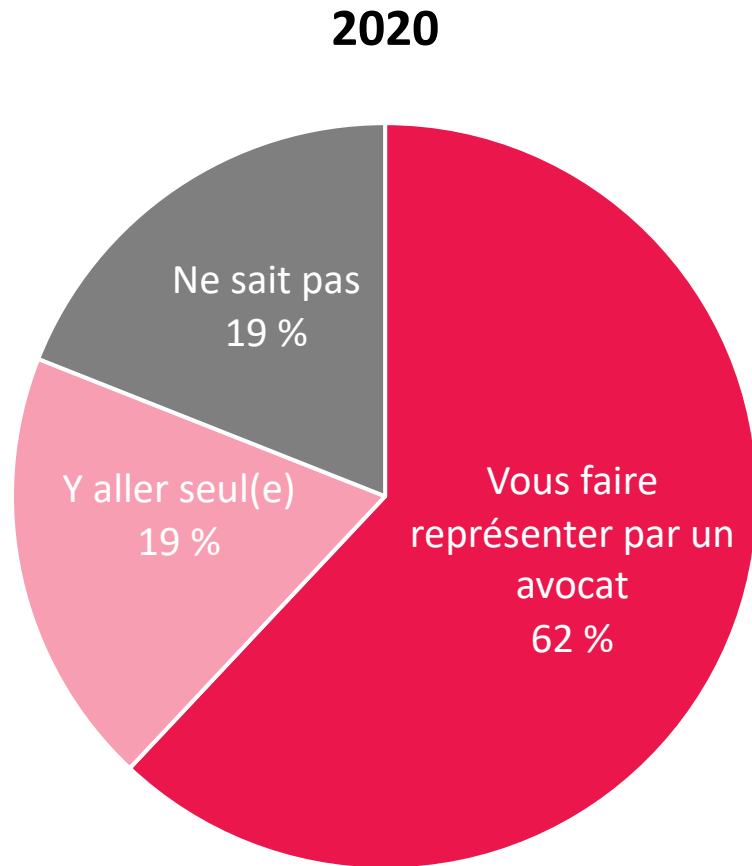
** Cumul des mentions « peu accessible » et « pas du tout accessible »

Répondants avec expérience du tribunal au cours des 5 dernières années = 304 (20% des répondants)

PRÉVENTION ET RÈGLEMENT DE DIFFÉRENDS

Type de représentation souhaitée pour une cause civile

Tout comme en 2019, près de **2 adultes sur 3** se feraient représenter par un avocat s'ils devaient aller devant un tribunal pour une cause civile et non criminelle.



Type de représentation souhaitée

2020



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



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

- Les adultes de la RMR de Québec (70 %)
- Les adultes de 65 ans et + (68 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel de moins de 27 k\$ (68 %) ou entre 70 k\$ à 100 k\$ (68 %)
- Les femmes (66 %)



Profil des répondants qui opteraient davantage pour y aller seul

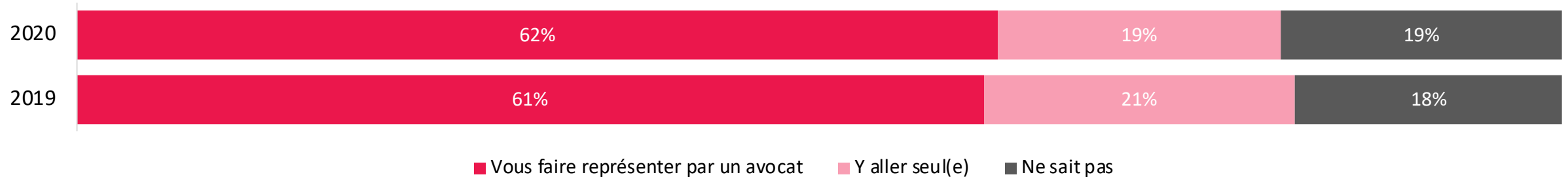
- Les adultes francophones (21 %)
- Les hommes (24 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel de plus de 100 k\$ (27 %)

	Total	Hommes	Femmes	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
Se faire représenter par un avocat	62%	58%	66%	58%	61%	61%	68%
Y aller seul(e)	19%	24%	13%	20%	19%	21%	14%

	Total	Prim+ Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
Se faire représenter par un avocat	62 %	63%	56%	63%	61%	70%	61%
Y aller seul(e)	19 %	18%	21%	20%	18%	16%	20%

	Total	Moins de 27K \$	27K \$-69 999 \$	70K\$ - 100K\$	Plus de 100K\$	Francophones	Anglophones	Autres
Se faire représenter par un avocat	62 %	68%	59%	68%	59%	62%	70%	58%
Y aller seul(e)	19 %	17%	19%	18%	27%	21%	16%	11%

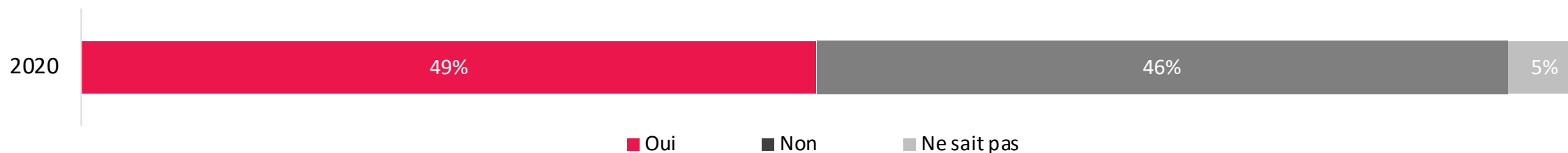
Type de représentation souhaitée



Principales différences observées entre 2019 et 2020

- Une diminution de 67 % à 59 % des adultes avec un revenu familial annuel de plus de 100k\$ optant pour se faire représenter par un avocat pour une cause civile, non criminelle
- Une augmentation de 61 % à 68 % des adultes des adultes de 65 ans + optant pour se faire représenter par un avocat pour une cause civile, non criminelle
- Une augmentation de 14 % à 20 % des adultes âgés de 18-34 ans optant pour aller seuls devant un tribunal pour une cause civile, non criminelle

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



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

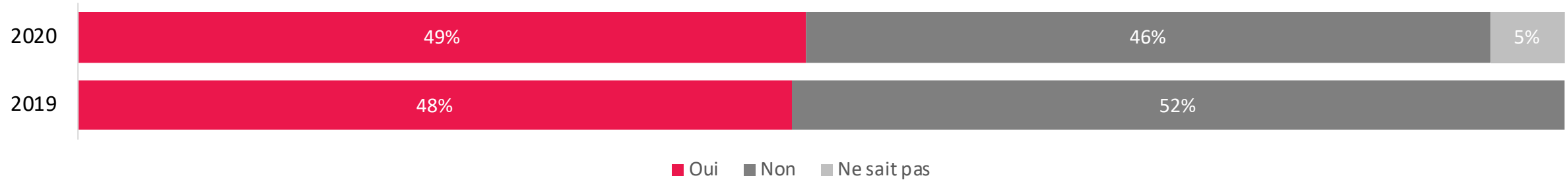
- Les adultes ayant un niveau de scolarité collégial (57 %) et universitaire (65 %)
- Les adultes de la RMR de Québec (59 %)
- Les adultes âgés de 35-54 ans (57 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel de plus de 70 k\$ (57 % pour les 70 k\$-100 k\$ et 63 % pour les 100 k\$ et plus)
- Les adultes francophones (53 %)

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

- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (18 %)
- Les adultes âgés de 18-34 ans (39 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (39 %)
- Les adultes ayant un revenu familial annuel de moins de 70k\$ (36 % pour les revenus moins de 27 k\$ et 44 % pour les revenus entre 27 k\$ et moins de 70k\$)

Total	Hommes	Femmes	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	
49 %	50%	47%	39%	57%	50%	46%	* total des mentions «oui »
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
64 %	39%	57%	65%	48%	59%	47%	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
64 %	36%	44%	57%	63%	53%	52%	18%

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



Principales différences observées entre 2019 et 2020

- Une diminution de 42 % à 18 % chez les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français, ni l'anglais
- Une augmentation de 44 % à 59 % des adultes de la RMR de Québec
- Une augmentation de 49 % à 53 % des adultes francophones

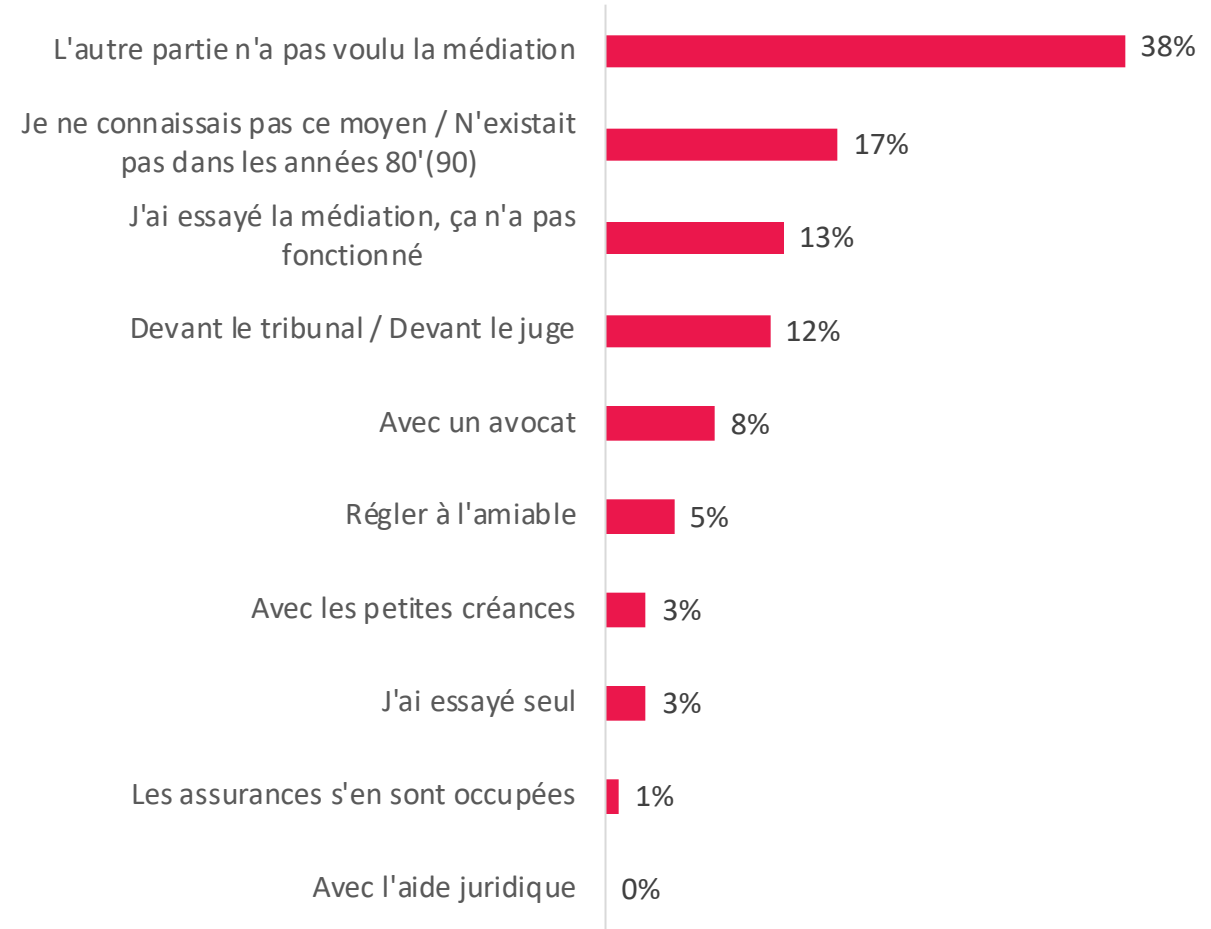
Règlement de différends par médiation

20 % des adultes ont déjà dans le passé réglé un différend avec quelqu'un qui aurait pu les amener devant le tribunal, mais qui fut réglé par un processus de médiation.

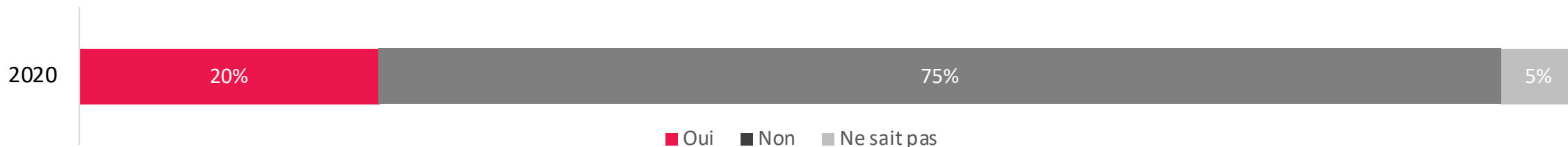
46 % des adultes n'ont jamais eu dans le passé de différend qui aurait pu les amener devant le tribunal.

34 % des adultes ont vécu dans le passé une situation de différend pour laquelle ils n'ont pas réglé par processus médiation.

Motifs justifiant ne pas avoir réglé un différend passé par processus de médiation



Expérience passée de règlement de différends par processus de médiation



Groupes de répondants ayant davantage réglé dans le passé un différend par un processus de médiation

- Les adultes ayant un revenu familial de plus de 100 k\$ (26 %)
- Les hommes (23 %)

Groupes de répondants ayant moins réglé dans le passé un différend par un processus de médiation

- Les femmes (18 %)
- Les adultes ayant un revenu familial entre 27 k\$ et de moins de 70k\$ (18 %)

Total	Hommes	Femmes	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
20 %	23%	18%	21%	20%	17%	22%

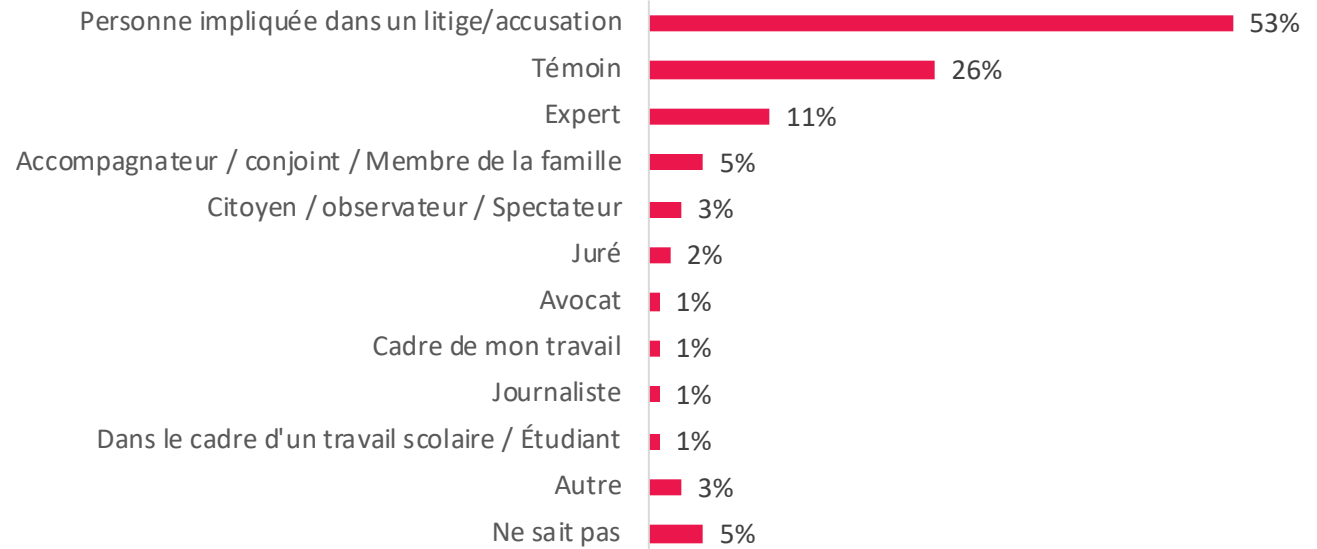
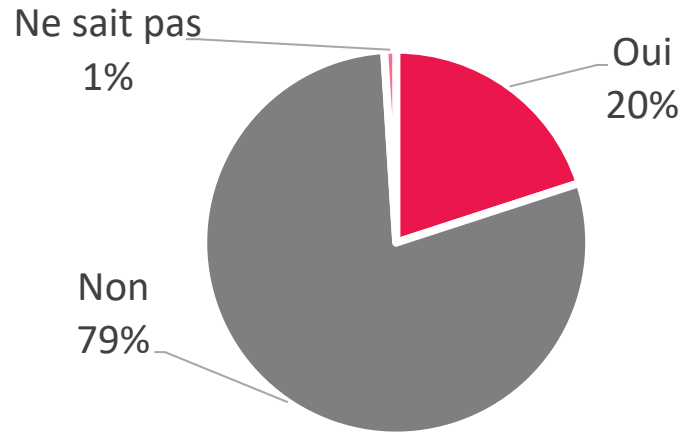
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
20 %	20%	20%	22%	21%	19%	20%

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
20 %	19%	18%	22%	26%	22%	21%	12%

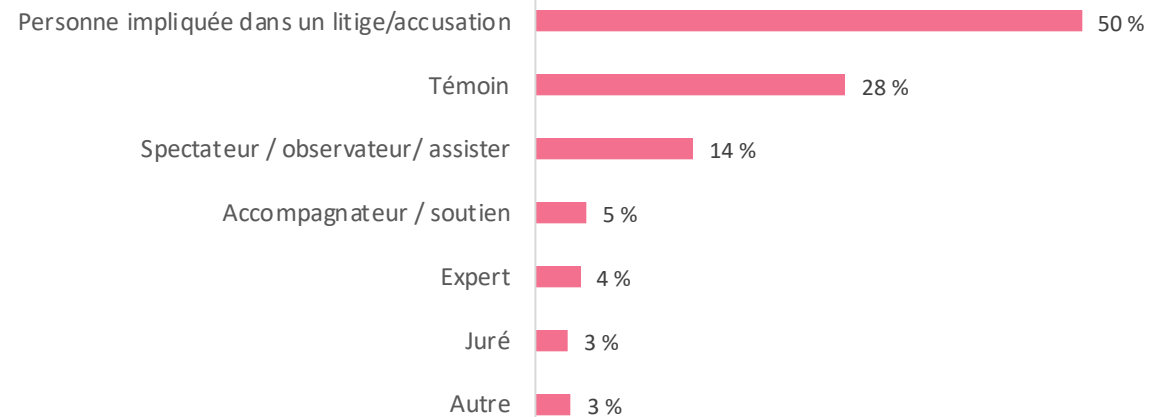
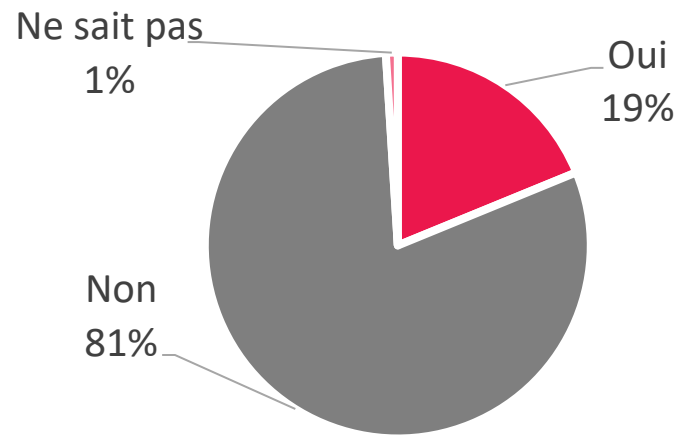
Adultes avec expérience d'une cour de justice, d'un tribunal ou d'un tribunal administratif au cours des 5 dernières années

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

2020



2019



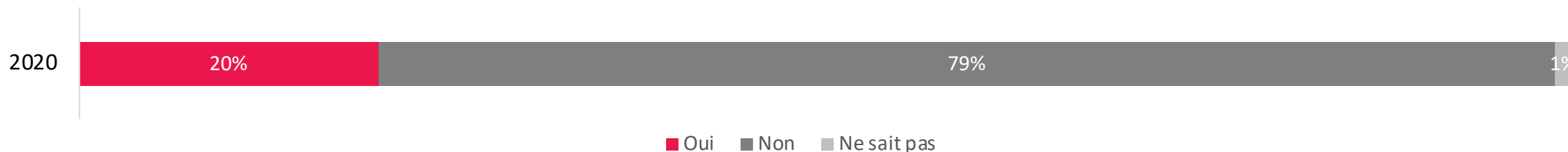
Question: Êtes-vous déjà allé dans une cour de justice, un tribunal ou devant un tribunal administratif au Québec au cours des cinq dernières années ?

Base: Total répondants n=1500

Question: Était-ce en tant que...?

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

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



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

- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (31 %)
- Les adultes âgés de 18-34 ans (28 %)
- Les hommes (26 %)
- Les adultes ayant un revenu familial de plus de 100 k\$ (25 %)

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

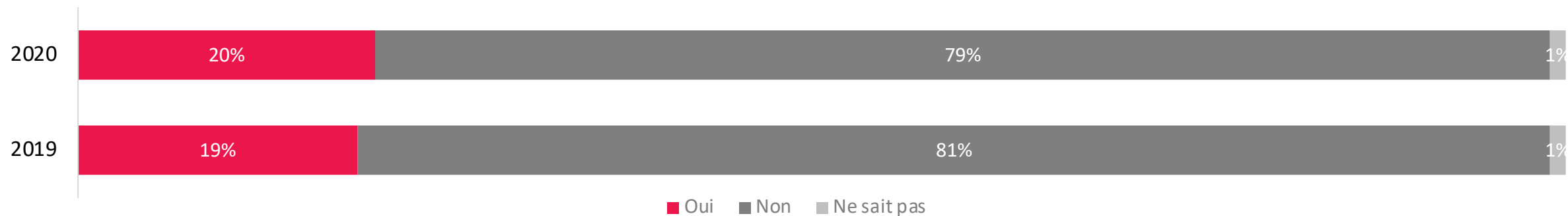
- Les adultes âgés de 65 ans et plus (11 %)
- Les adultes ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (14 %)
- Les adultes de la RMR de Québec (14 %)
- Les femmes (15 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité collégial (16 %)

Total	Hommes	Femmes	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
26 %	26%	15%	28%	20%	20%	11%

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
26 %	20%	16%	22%	20%	14%	22%

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
26 %	14%	22%	21%	25%	20%	14%	31%

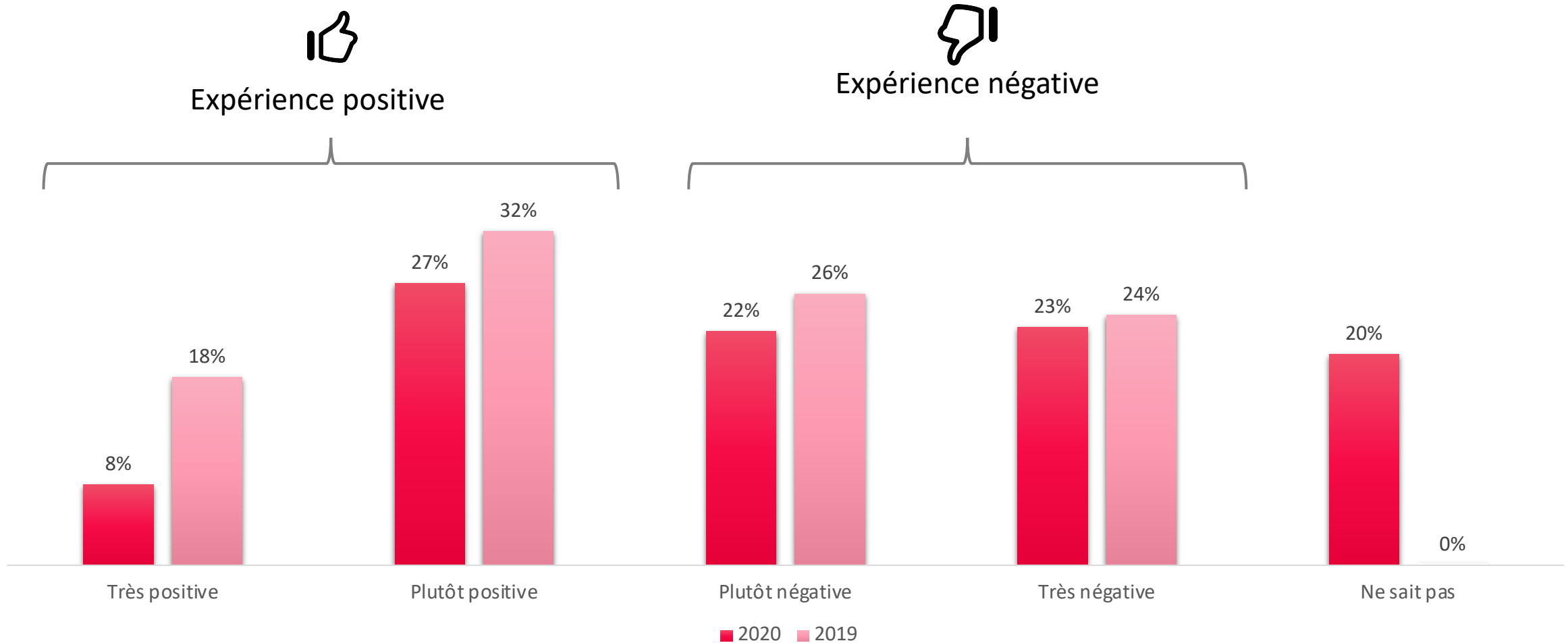
Adultes avec expérience d'une cour de justice, d'un tribunal ou d'un tribunal administratif au cours des 5 dernières années



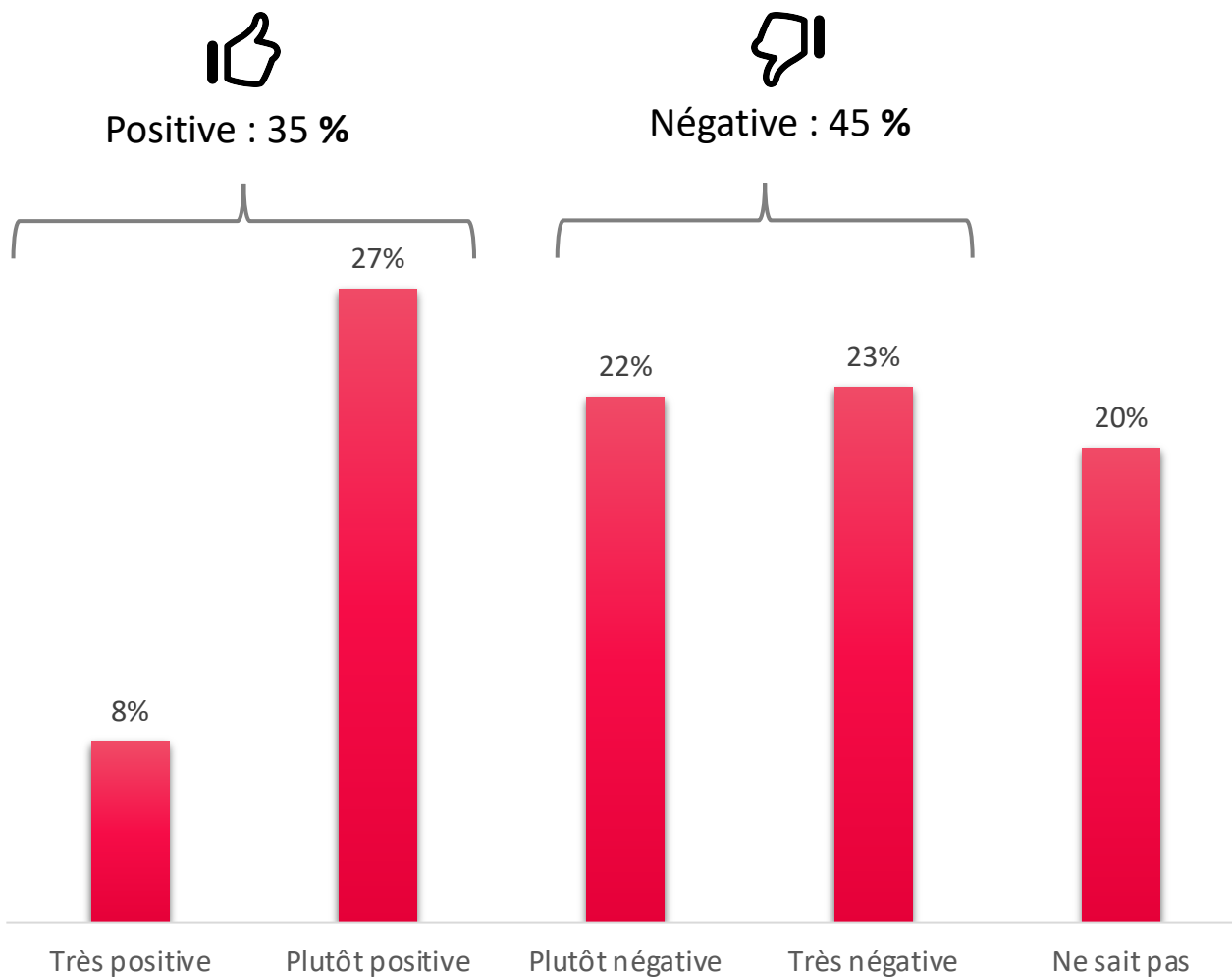
Principales différences observées entre 2019 et 2020

- Une diminution de 38 % à 14 % chez les adultes de la RMR de Québec
- Une augmentation de 7 % à 31 % chez les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais

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



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



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

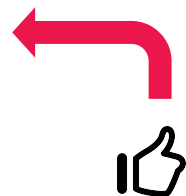
- Les adultes qui ont un revenu familial de plus de 100 k\$ (49 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité collégial (51 %) ou universitaire (47 %)

Groupes de répondants qui ont trouvé leur expérience significativement plus positive

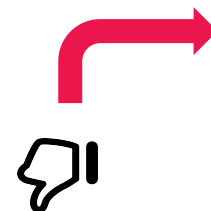
- Aucun groupe en particulier

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

RMR Montréal : 30 %
RMR Québec : 35 %
Ailleurs au Québec : 43 %

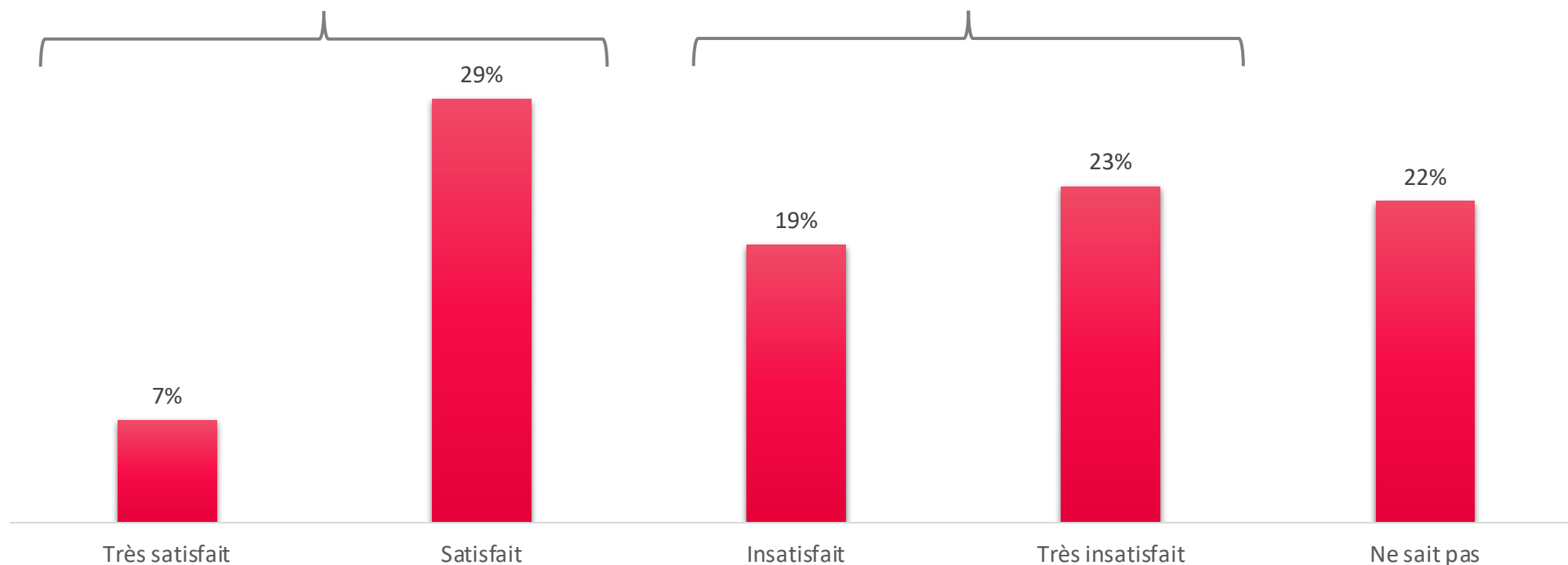


Total satisfait : 36 %



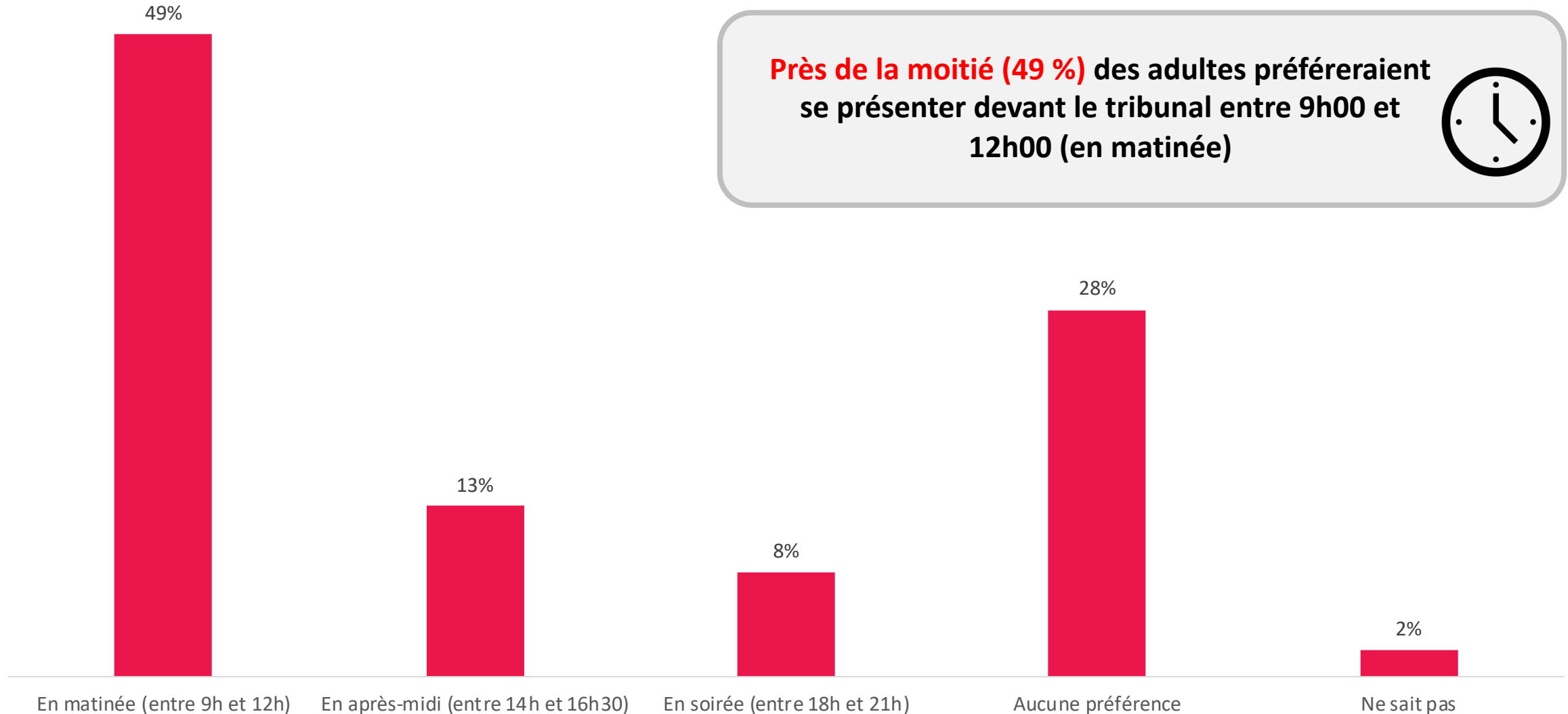
Total insatisfait : 42 %

Hommes : 37%
Femmes : 52 %



Période de la journée préférée pour se présenter devant le tribunal

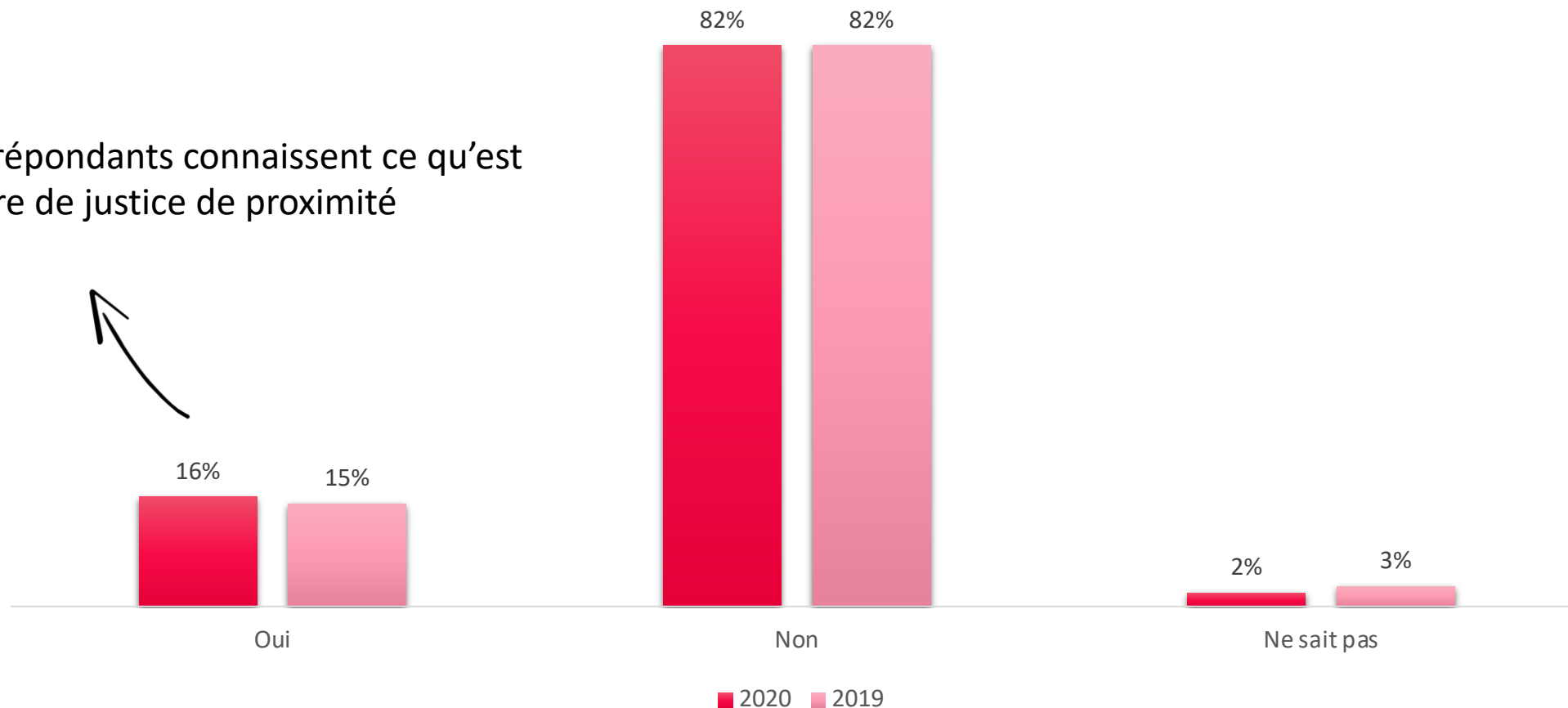
Près de la moitié (49 %) des adultes préféreraient se présenter devant le tribunal entre 9h00 et 12h00 (en matinée)



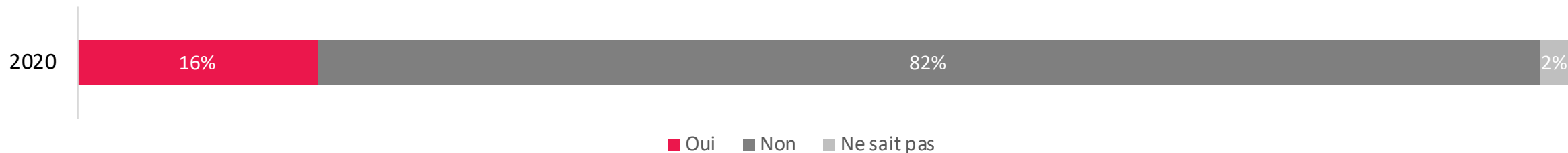
CENTRES DE JUSTICE DE PROXIMITÉ

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

En 2020, 16 % des répondants connaissent ce qu'est qu'un Centre de justice de proximité



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



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

- Les adultes anglophones (24 %)
- Les adultes âgés de 65 ans et + (24 %)
- Les adultes résidant ailleurs au Québec (21 %)
- Les femmes (19 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (19 %)

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

- Les adultes ayant un revenu familial de 70 k\$ et plus (11 % pour les 70 k\$-100 k\$ et 12 % pour les 100 k\$ et plus)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité collégial (12 %)
- Les adultes de la RMR de Montréal (13 %)
- Les hommes (14 %)

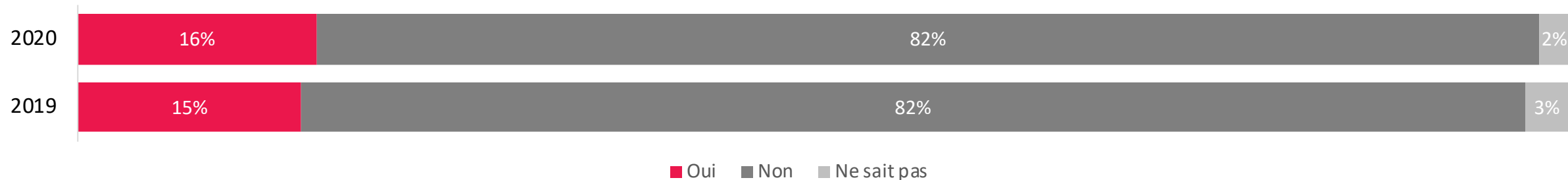
Total	Hommes	Femmes	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
16 %	14%	19%	12%	16%	13%	24%

* total des mentions «oui »

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
16 %	19%	12%	16%	13%	13%	21%

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
16 %	20%	18%	11%	12%	16%	24%	15%

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



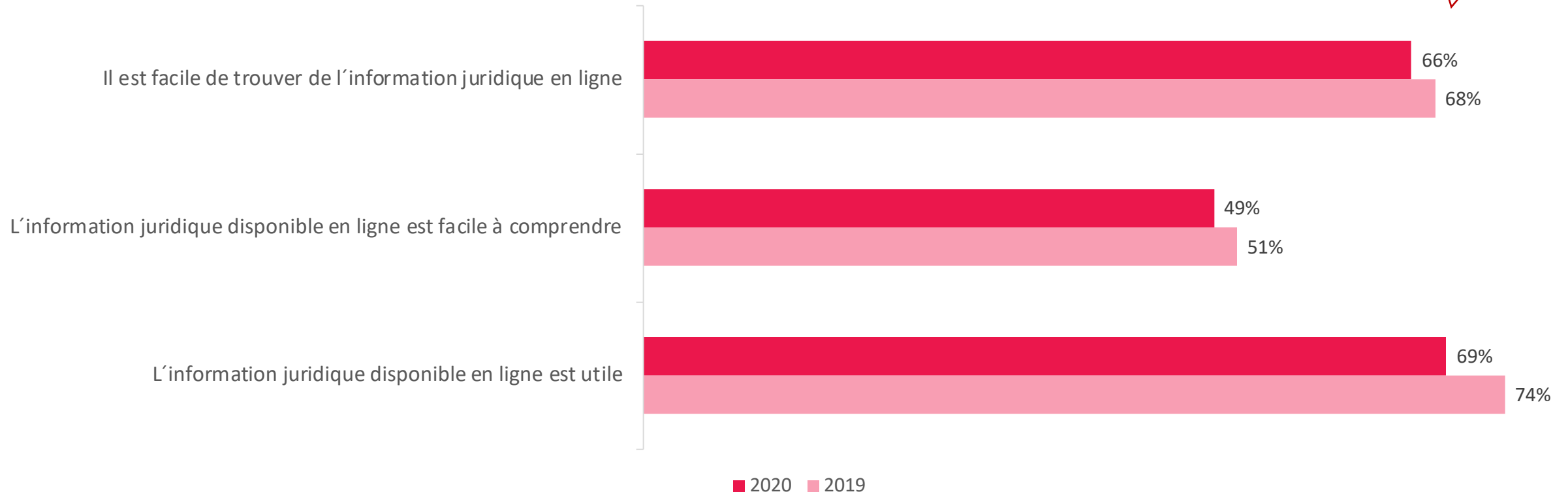
Principales différences observées entre 2019 et 2020

- Une diminution de 14 % à 24 % chez les adultes âgés de 65 ans et plus
- Une augmentation de 14 % à 19 % chez les femmes
- Une augmentation de 10 % à 24 % chez les anglophones
- Une augmentation de 18 % à 34 % chez les adultes âgés de 18-34 ans

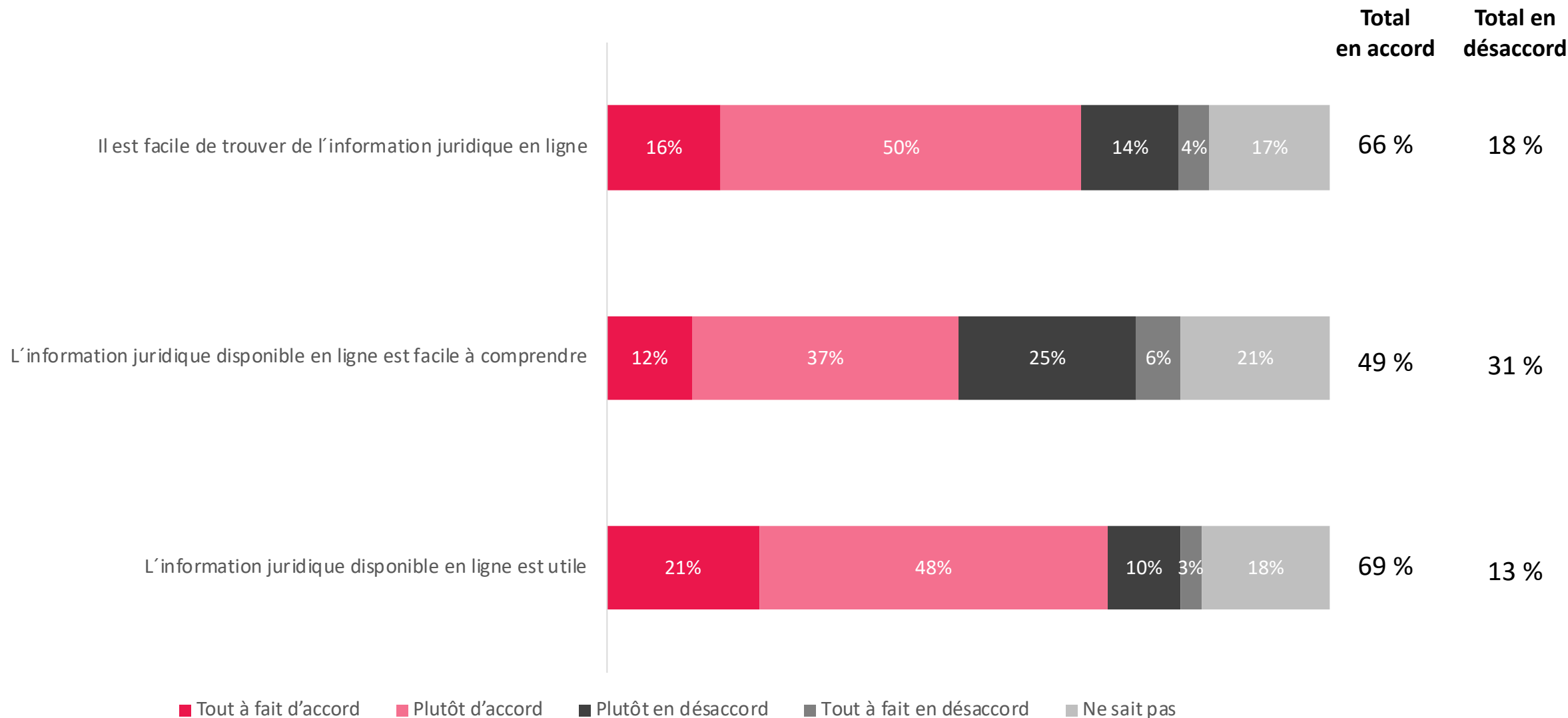
INFORMATION JURIDIQUE EN LIGNE

Information juridique disponible en ligne

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



Information juridique disponible en ligne en 2020



Information juridique disponible en ligne en 2020

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



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

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

- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (89 %)
- Les adultes ayant un revenu familial de 70 k\$-100 k\$ (74 %)
- Les adultes âgés de 18-34 ans (72 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité primaire ou secondaire (68 %)

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

- Les adultes âgés de 65 et plus (57 %)
- Les adultes ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (59 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité universitaire (62 %)
- Les adultes francophones (63 %)
- Les adultes résidant ailleurs au Québec (63 %)

Total	Hommes	Femmes	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
66 %	66%	66%	72%	66%	67%	57%

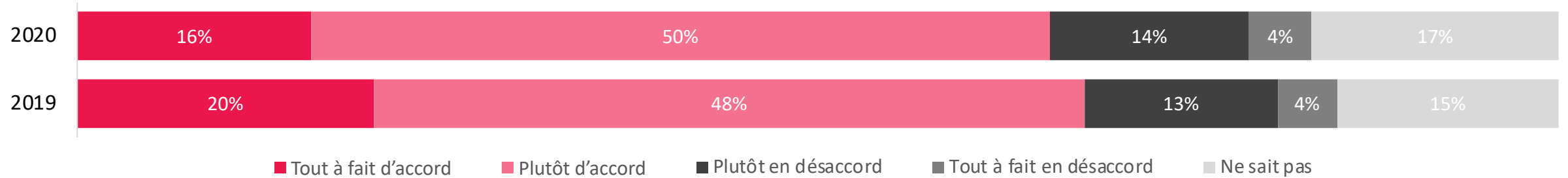
* total des mentions « tout à fait d'accord » et « plutôt d'accord »

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
66 %	68%	65%	62%	67%	68%	63%

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
66 %	59%	66%	74%	70%	63%	59%	89%

Information juridique disponible en ligne

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

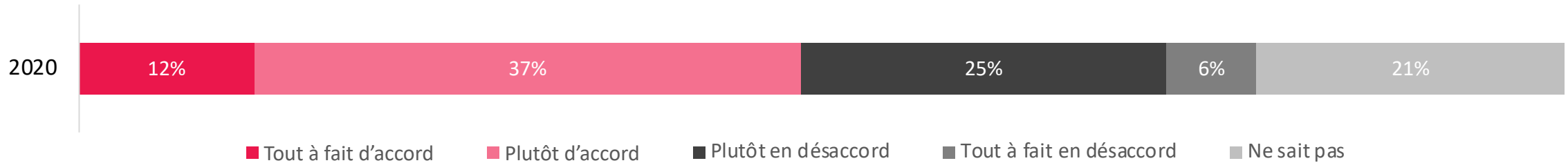


Principales différences observées entre 2019 et 2020

- Une diminution de 81 % à 74 % chez les adultes ayant un revenu annuel entre 70k\$ et 100k\$
- Une diminution de 78 % à 70 % chez les adultes ayant un revenu annuel de plus de 100k\$

Information juridique disponible en ligne en 2020

L'information juridique disponible en ligne est facile à comprendre



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

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

- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (74 %)
- Les adultes ayant un revenu familial de 27 k\$-100 k\$ (53 % pour les 27 k\$ à moins de 70k\$ et 56 % pour les 70 k\$-100 k\$)
- Les adultes âgés de 18-34 ans (54 %)

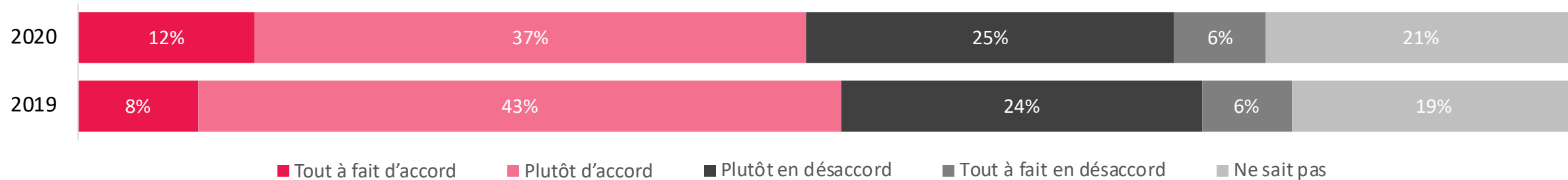
Profil des répondants trouvant moins que l'information juridique disponible en ligne est facile à comprendre

- Les adultes âgés de 65 et plus (42 %)
- Les adultes ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (43 %)
- Les adultes francophones (45 %)

Total	Hommes	Femmes	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus	
49 %	50%	47%	54%	48%	50%	42%	* total des mentions « tout à fait d'accord » et « plutôt d'accord »
Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres	
49 %	49%	46%	49%	49%	52%	47%	
Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
49 %	43%	53%	56%	45%	45%	44%	74%

Information juridique disponible en ligne

L'information juridique disponible en ligne est facile à comprendre

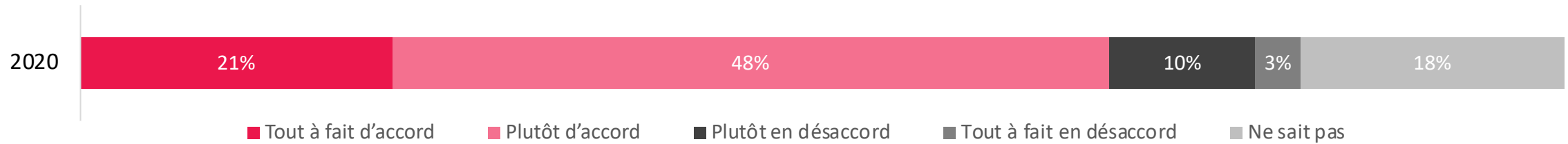


Principales différences observées entre 2019 et 2020

- Une diminution de 63 % à 54 % chez les adultes âgés de 18-34 ans
- Une diminution de 51 % à 42 % chez les adultes âgés de 65 ans et +
- Une diminution de 61 % à 46 % chez les adultes ayant un niveau de scolarité collégial
- Une diminution de 63 % à 45 % chez les adultes avec revenu annuel de plus de 100k\$
- Une augmentation de 48 % à 56 % chez les adultes avec revenu annuel entre 70k\$-100k\$

Information juridique disponible en ligne en 2020

L'information juridique disponible en ligne est utile



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

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

- Les adultes dont la langue la plus souvent parlée à la maison n'est ni le français ni l'anglais (89 %)
- Les adultes ayant un revenu familial de 27 k\$-100 k\$ (73 % pour les 27 k\$ à moins de 70k\$ et 77 % pour les 70 k\$-100 k\$)
- Les adultes âgés de 18-34 ans (74 %)
- Les hommes (72 %)

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

- Les adultes ayant un revenu familial de moins de 27 k\$ (57 %)
- Les adultes âgés de 65 ans et + (59 %)
- Les adultes ayant un niveau de scolarité universitaire (66 %)
- Les femmes (67 %)
- Les adultes francophones (67 %)

Total	Hommes	Femmes	18-34 ans	35-54 ans	55-64 ans	65 ans et plus
69 %	72%	67%	74%	71%	73%	59%

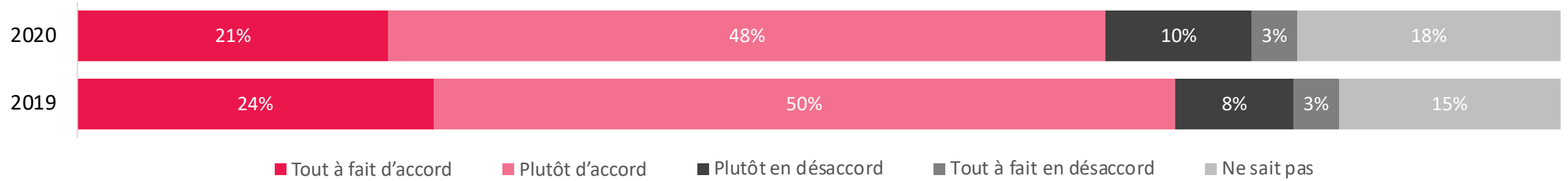
* total des mentions « tout à fait d'accord » et « plutôt d'accord »

Total	Prim + Secondaire	Collégial	Universitaire	RMR de Montréal	RMR de Québec	Autres
69 %	71%	68%	66%	70%	74%	68%

Total	Moins de 27 K \$	27 K \$ - 69 999 \$	70 K \$ - 100 K \$	Plus de 100 K \$	Francophones	Anglophones	Autres
69 %	57%	73%	77%	73%	67%	65%	89%

Information juridique disponible en ligne

L'information juridique disponible en ligne est utile

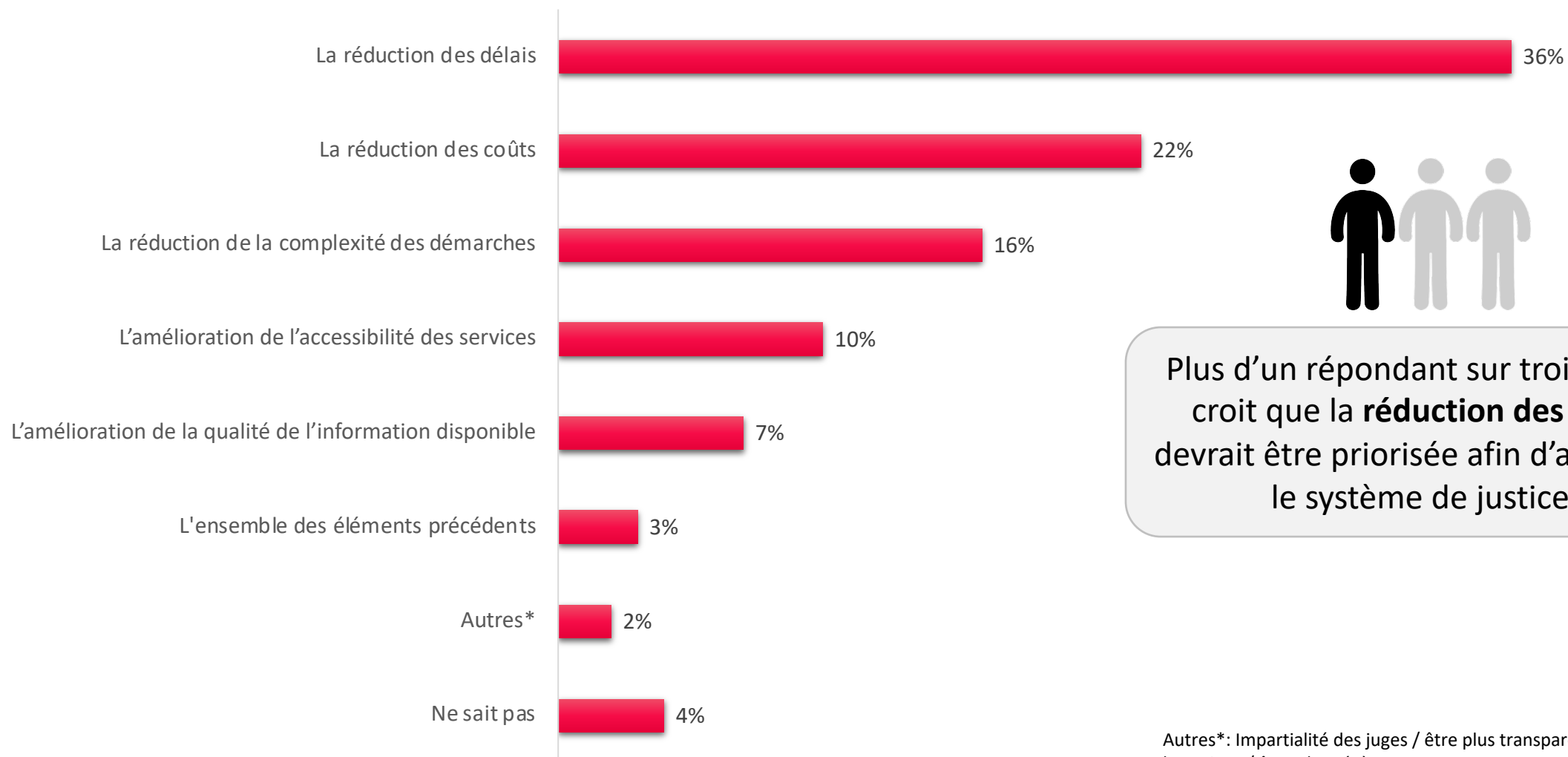


Principales différences observées entre 2019 et 2020

- Une diminution de 80 % à 74 % chez les adultes de 18-34 ans
- Une diminution de 77 % à 71 % chez les adultes âgés de 35-54 ans
- Une augmentation de 53 % à 72 % chez les hommes
- Une augmentation de 39 % à 66 %R chez les adultes ayant un niveau de scolarité universitaire
- Une augmentation de 63 % à 73 % chez les adultes avec revenu annuel de plus de 100k\$

AMÉLIORATION DU SYSTÈME DE JUSTICE

Éléments à prioriser afin d'améliorer le système de justice



ANNEXE – PROFIL DES RÉPONDANTS

PROFIL DES RÉPONDANTS *avant pondération

Total pondéré (n=1500)	
Composition du foyer familial	
Couple avec enfant(s)	30 %
Couple sans enfant	27 %
Personne vivant seule	26 %
Autre	8 %
Famille monoparentale	7 %
Préfère ne pas répondre	3 %

Total pondéré (n=1500)	
Revenu familial brut	
Moins de 16 000 \$	6 %
Entre 16 000 \$ et 26 999 \$	11 %
Entre 27 000 \$ et 43 999 \$	18 %
Entre 44 000 \$ et 69 999 \$	21 %
Entre 70 000 \$ et 100 000 \$	13 %
Plus de 100 000 \$	17 %
Préfère ne pas répondre	14 %

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

Total pondéré (n=1500)	
Âge des répondants	
18-24 ans	10 %
25-34 ans	15 %
35-44 ans	16 %
45-54 ans	17 %
55-64 ans	18 %
65-74 ans	15 %
75 ans et plus	8 %
Préfère ne pas répondre	0 %

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

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

Total pondéré (n=1500)	
Niveau de scolarité	
Primaire (7 ans ou moins)	3 %
Secondaire DES de formation générale ou professionnelle (8 à 12 ans)	52 %
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	3 %

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 QuébecInnove, 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