

Rapport :

Enquête sur le sentiment d'accès et la perception de la justice au Québec

Réalisé pour :

Ministère de la Justice

1200 Route de l'Église, RC 1.14
Québec, QC G1V4M1

Par INFRAS inc.

INformation, Recherche et Analyse de la Société inc.

Karl-Erik Giner, vice-président

Marilou Perron, chargée de projet

8092, rue du Zéphyr

Lévis (Québec) G6X 3M1

info@infrás-intl.com

www.webinfrás.com

Rapport final

15 avril 2016

LE MINISTÈRE DÉSIRE REMERCIER M. PIERRE NOREAU, PROFESSEUR TITULAIRE AU CENTRE DE RECHERCHE EN DROIT PUBLIC DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL, POUR SA COLLABORATION À LA RÉALISATION DE CETTE ENQUÊTE.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE EXÉCUTIF	3
Contexte	3
Objectifs	3
Questionnaire	3
Méthodologie	3
Bases administratives	4
Présentation du rapport	5
Profil des répondants	6
Faits saillants	7
RÉSULTATS DÉTAILLÉS	10
1. CONFIANCE ET OPINION VIS-À-VIS LE SYSTÈME DE JUSTICE QUÉBÉCOIS	11
1.1. En général	11
1.2. Confiance envers les intervenants du système	14
2. ACCESSIBILITÉ DES TRIBUNAUX	16
2.1. Perception de l'accessibilité selon le revenu	16
2.2. Perception personnelle quant aux moyens financiers	18
3. AIDE JURIDIQUE PUBLIQUE	20
3.1. Connaissance	20
3.2. Perception de l'admissibilité	20
4. INTENTIONS DANS L'HYPOTHÈSE D'UN PROBLÈME LÉGAL	26
4.1. Représentation par un avocat ou non	26
4.2. Entente avec une autre personne	27
4.3. Première source consultée	27
5. MOYENS DE RÉGLER DES DIFFÉRENDS À L'EXTÉRIEUR DES TRIBUNAUX	28
5.1. Notoriété spontanée	28
5.2. Connaissance des moyens	29
5.3. Perception de l'équité des ententes conclues à l'extérieur des tribunaux	30
6. EXPÉRIENCES VÉCUES	32
6.1. Problèmes légaux	32
6.2. Palais de justice	33
6.3. Organismes communautaires de justice	34
6.4. Services d'un avocat	35
6.5. Services d'un notaire	35
6.6. Participation à un procès	36
7. FRÉQUENCE DE CONSULTATION D'INFORMATION JURIDIQUE	38
8. INTÉRÊT ENVERS L'ACTUALITÉ JUDICIAIRE	38
9. MÉDIA PRÉFÉRÉ	38
10. INFLUENCE DE CERTAINES VARIABLES SUR L'OPINION ET LA CONFIANCE EN GÉNÉRAL	40
CONCLUSIONS D'ENSEMBLE	42

SOMMAIRE EXÉCUTIF

Contexte

Le ministère de la Justice souhaitait sonder la population québécoise afin de connaître sa perception en matière de justice.

Le Ministère, désireux d'offrir un meilleur accès à la justice aux Québécois, avait mené une enquête similaire en 2006. Ces données alors obtenues étant aujourd'hui désuètes, la Direction des communications du Ministère souhaitait obtenir de nouvelles données pour établir des objectifs de communication mesurables dans ses plans de communication et orienter les actions des différentes directions du Ministère, qui mettent en œuvre des mesures permettant d'améliorer l'accès à la justice.

Objectifs

INFRAS a ainsi été retenue afin de mener ce sondage, dont les principaux objectifs étaient :

- De connaître la perception des Québécois envers la justice;
- De connaître leur sentiment d'accès à la justice;
- D'obtenir des données sur les connaissances, la perception, les attitudes, les comportements et les expériences des Québécois au sujet notamment des modes de prévention et de règlement des différends, de l'information juridique et des services judiciaires et de leurs intervenants.

Un total de 1 000 questionnaires complétés auprès de la population adulte du Québec était attendu.

Questionnaire

INFRAS a validé le questionnaire fourni par le Client en collaboration avec ce dernier. Une fois le questionnaire approuvé, INFRAS a procédé à sa traduction vers l'anglais, puis, lorsque les deux versions ont été approuvées, la programmation sur le logiciel de collecte de données téléphonique a été faite.

Un pré-test a été réalisé auprès de 47 répondants le 21 janvier 2016. Aucune difficulté n'ayant été rencontrée, la collecte de données a pu être amorcée avec l'approbation du Client.

Le questionnaire utilisé est fourni en annexe du rapport final.

Méthodologie

La collecte de données téléphonique s'est déroulée du 21 janvier au 10 février 2016, avec un total de 1 018 questionnaires remplis.

Pour les résultats d'ensemble, une marge d'erreur maximale de plus ou moins 3,07 %, dans un intervalle de confiance de 95 % (19 fois sur 20), s'applique.

Bases administratives

Le tableau ci-dessous présente les résultats de la collecte de données :

Bases administratives - Résultats d'appels et taux de réponse	
Dossiers ouverts	2 000
Non valide	194
Numéro hors-service, télécopieur, modem	168
Entreprise/non-résidentiel	26
Inconnu	689
Occupée, pas de réponse, répondeur	580
Problème de langue	7
Maladie, incapacité	2
Répondant sélectionné non disponible	65
Refus du ménage	35
Inadmissible	2
Langue inadmissible	2
Personne de 18 ans+	0
Répondants non-éligibles	0
Autre inadmissibilité	0
Admissible	97
Problème de langue	0
Maladie, incapacité	0
Répondant sélectionné non disponible	0
Refus du ménage	0
Refus du répondant	97
Incomplet / Le répondant qualifié raccroche	0
Entrevues complétées	1018
Taux d'admissibilité	99,8%
Taux de réponse	56,5%

Présentation du rapport

Tout d'abord, les deux prochaines sections permettent de visualiser le profil des répondants, puis de prendre rapidement connaissance des faits saillants ressortant de ce sondage. Ensuite, les résultats de tous les éléments sondés sont présentés, alors que le dernier chapitre rappelle les principaux constats.

Toute différence statistiquement significative et pertinente entre les divers croisements statistiques appliqués lors de l'analyse sera indiquée et décrite. Lorsque les résultats ne sont présentés que de façon globale, sans distinction selon le profil des répondants, cela signifie qu'aucune variation significative ou pertinente n'est observée en lien avec ces résultats. Il est aussi à noter que les résultats basés sur un nombre absolu de répondants inférieur à 30 ne sont pas analysés en profondeur, étant donné qu'ils sont moins fiables d'un point de vue statistique.

Certaines questions posées cette année étaient similaires à d'autres qui avaient été posées lors du sondage réalisé en 2006. Lorsque cela est possible, un comparatif 2006-2016 est présenté pour ces résultats : il est toutefois important de considérer que dans la plupart des cas, les questions et/ou les choix de réponses étaient différents, et l'analyse découlant de cette comparaison temporelle est ainsi présentée à titre indicatif. Une annexe présentant les questions similaires ainsi comparées, avec les détails relatifs aux libellés et aux choix de réponses, est remise.

Il peut arriver, dans certains tableaux ou graphiques, que les totaux diffèrent de 100,00 % : ces situations s'expliquent par la pondération appliquée, par les arrondissements numériques effectués sur certaines données ou par la présentation de résultats associés à des réponses multiples. Aussi, la forme masculine utilisée dans ce rapport désigne aussi bien les femmes que les hommes et n'est utilisée que dans le but d'alléger le texte et d'en faciliter la lecture.

De plus, il est à noter que lors de la collecte de données, les choix de réponses étaient présentés en rotation aléatoire aux répondants, lorsque le type de question le permettait. Cela signifie que les choix de réponses n'étaient pas toujours présentés dans le même ordre à tous les répondants. Ceci permet notamment d'éviter tout effet d'ancrage (par exemple, éviter que plus d'importance soit accordée aux premiers choix de réponses, étant donné que les choix de réponses proposés en premier peuvent avoir une plus grande probabilité d'être choisis par les répondants).

Enfin, le lecteur désirant approfondir certains résultats peut se référer aux annexes des résultats détaillés, des questions comparées avec celles de 2006 ainsi qu'au questionnaire qui accompagnent le rapport final.

Profil des répondants

Le tableau ci-dessous illustre le profil des répondants. La dernière colonne présente la proportion de ces catégories dans la population réelle. Nous constatons que la représentativité de l'échantillon de répondants est très bonne, mis à part au niveau de la scolarité, où une légère sous-représentation des personnes ayant une scolarité de niveau primaire est constatée, et une légère sur-représentation de celles ayant une scolarité de niveau collégial :

		n =	%	Dans la population
	Total	1018	100	%
Sexe	Masculin	502	49,3	49,3 ¹
	Féminin	516	50,7	50,7
Âge	18-24 ans	152	14,9	14,9 ²
	25-34 ans	165	16,2	16,2
	35-44 ans	161	15,8	15,7
	45-54 ans	195	19,2	19,2
	55-64 ans	160	15,7	15,8
	65 ans et plus	185	18,1	18,2
Situation familiale	Personne seule	340	33,4	33,3 ³
	Couple sans enfants	241	23,7	30,6
	Couple avec un enfant	86	8,4	
	Couple avec deux enfants ou plus	266	26,1	27,9
	Monoparental avec un enfant	28	2,8	
	Monoparental avec deux enfants ou plus	57	5,6	8,2
Revenu familial annuel brut	Moins de 16 000 \$	166	16,3	n.d.
	Entre 16 000 \$ et 26 999 \$	164	16,1	n.d.
	Entre 27 000 \$ et 43 999 \$	226	22,2	n.d.
	Entre 44 000 \$ et 69 999 \$	186	18,3	n.d.
	Entre 70 000 \$ et 100 000 \$	140	13,8	n.d.
	Plus de 100 000 \$	136	13,3	n.d.
Scolarité	Primaire	67	6,6	13,4 ⁴
	Secondaire	353	34,7	36,6
	Collégial	322	31,7	20,2
	Universitaire	275	27	29,8
Langue parlée le plus souvent à la maison	Français	806	79,1	78,1 ⁵
	Anglais	196	19,2	14,2
	Autre	17	1,6	7,7
Secteur	Grande région de Montréal ⁶	613	60,3	60,9 ⁷
	Grande région de Québec ⁸	143	14,1	14,0%
	Reste du Québec	261	25,6	25,1%

¹ Source : Statistique Canada, Recensement 2011, adapté par l'Institut de la statistique du Québec

² Source : Statistique Canada, Recensement 2011, adapté par l'Institut de la statistique du Québec

³ Source : Statistique Canada, Recensements du Canada. 5 mars 2013

⁴ Source(s) : Statistique Canada (SC), Enquête sur la population active, compilation spéciale, adapté par l'Institut de la statistique du Québec (ISQ). Février 2014

⁵ Source : Statistique Canada, Recensement 2011, adapté par l'Institut de la statistique du Québec

⁶ Incluant les régions administratives de Montréal Laval Lanaudière Laurentides Montérégie

⁷ Sources : Institut de la statistique du Québec, Direction des statistiques sociodémographiques et Statistique Canada, Division de la démographie. Février 2016

⁸ Incluant les régions administratives de la Capitale Nationale et de Chaudière-Appalaches

Faits saillants

CONFIANCE ET OPINION VIS-À-VIS LE SYSTÈME DE JUSTICE QUÉBÉCOIS

En général

- L'opinion de la population face au système de justice québécois est **divisée** : 51 % en ont une opinion positive, 45 % en ont une opinion négative.
- **59 % des répondants font très ou assez confiance au système**, tandis que 41 % ne lui font peu ou pas du tout confiance.
- Le système judiciaire est indépendant des pouvoirs politiques : 51 % en accord, 46 % en désaccord;
- Les jugements rendus sont justes : 47 % en accord, 52 % en désaccord.

Confiance envers les intervenants du système

- La confiance de la population interrogée est **élevée envers la plupart des intervenants** du système, notamment envers les notaires (84 %), les policiers (77 %), le personnel administratif du palais de justice (77 %) et les juges (72 %). La confiance est moins élevée envers les avocats (51 %).

ACCESSIBILITÉ DES TRIBUNAUX

- Les répondants **perçoivent que les citoyens à revenus élevés ont davantage accès** aux tribunaux que les citoyens qui ont des revenus moyens ou faibles.
 - 93 % estiment que les citoyens à revenus élevés ont accès aux tribunaux. Cette proportion est de 62 % pour les citoyens de la classe moyenne et 58 % pour ceux ayant de faibles revenus.
- 69 % croient qu'ils n'auraient pas les moyens financiers de défendre et faire valoir leurs droits devant les tribunaux. À l'inverse, 31 % estiment qu'ils en auraient les moyens.
 - Ce sont principalement les honoraires des avocats (87 %) qui empêcheraient les répondants d'avoir les moyens financiers de se défendre devant les tribunaux.

AIDE JURIDIQUE PUBLIQUE

- **Connaissance plutôt faible** : 35 % des répondants estiment bien connaître les services de l'Aide juridique publique.
- 31 % des répondants croient qu'ils seraient admissibles à l'Aide juridique publique.
 - Parmi ceux qui croient qu'ils ne seraient pas admissibles, 56 % seraient prêt à payer un montant partiel pour devenir admissibles.

INTENTIONS DANS L'HYPOTHÈSE D'UN PROBLÈME LÉGAL

- S'ils devaient aller devant les tribunaux pour une cause civile et non criminelle, **60 % des répondants choisiraient de se faire représenter par un avocat**, tandis que 40 % y iraient seuls.
- Advenant qu'ils aient un problème légal, de nature civile et non criminelle, avec une personne, **57 % souhaiteraient régler ce problème seul avec la personne**, et 35 % aimeraient se faire aider par une autre personne.
- Pour répondre à une question légale, **les répondants se tourneraient d'abord vers un professionnel du droit (30 %), un proche (29 %) ou Internet (23 %)**.

MOYENS DE RÉGLER DES DIFFÉRENDS À L'EXTÉRIEUR DES TRIBUNAUX

- 56 % des répondants ont affirmé connaître des façons qui permettent de régler un problème légal sans avoir recours aux tribunaux.
 - C'est surtout la médiation qui est spontanément nommée (48 %).
- 77 % des répondants disent bien comprendre ce qu'est la négociation, 75 % la médiation, 56 % la conciliation et 52 % l'arbitrage. Les proportions de répondants disant *très bien* les comprendre sont plutôt faibles.
- 60 % des répondants considèrent qu'une entente conclue à l'extérieur des tribunaux est plus juste qu'un jugement rendu lors d'un procès (rappelons que 47% croient qu'en général, les jugements rendus sont justes).

EXPÉRIENCES VÉCUES

- 21 % des répondants avaient déjà réglé un problème légal, qui aurait pu se retrouver devant les tribunaux, mais qui a été réglé autrement.
 - Dans 55 % des cas, le répondant a réglé ce problème seul, tandis que 36 % ont reçu l'aide d'une tierce personne pour le régler.
 - Le bénéfice principal perçu par ces répondants est un gain d'argent (30 %).
- 69 % des répondants étaient déjà allés dans un palais de justice.
- La majorité des répondants font confiance aux organismes communautaires de justice (69 %).
 - 9 % des répondants ont déjà fait appel aux services d'un organisme communautaire de justice.
- 19 % des répondants avaient fait appel aux services d'un avocat au cours des cinq dernières années.
 - 70 % sont satisfaits de leur expérience (confiance parmi la population à 51%).
- 47 % des répondants ont utilisé les services d'un notaire, toujours dans les cinq dernières années.
 - Leur satisfaction est quasi-unanime (97 %, confiance à 84%).
- 23 % des personnes interrogées avaient déjà participé à un procès, soit parce qu'elles étaient poursuivies ou qu'elles poursuivaient.
 - 45 % jugent l'expérience positive, 55 % négative.

FRÉQUENCE DE CONSULTATION D'INFORMATION JURIDIQUE

- 32 % des répondants ont consulté de l'information juridique à des fins personnelles dans la dernière année, en moyenne 3 fois.
 - 21 % n'en ont pas consulté, et 47% ne s'en souvenaient pas précisément.

INTÉRÊT ENVERS L'ACTUALITÉ JUDICIAIRE

- 58 % sont intéressés par l'actualité judiciaire présentée dans les médias.

MÉDIA PRÉFÉRÉ POUR S'INFORMER

- 46 % préfèrent s'informer par la télévision.
 - Viennent ensuite Internet (25 %), les journaux (18 %) et la radio (11 %).

Le tableau ci-dessous résume les principaux résultats :

En général	
Opinion positive du système de justice québécois	51%
Confiance envers le système de justice québécois	59%
Accord - Le système est indépendant des pouvoirs politiques	51%
Accord - Les jugements rendus sont justes	47%
Confiance envers les intervenants	
Notaires	84%
Policiers	77%
Personnel du palais de justice	77%
Juges	72%
Avocats	51%
Perception d'accessibilité selon le revenu	
Accord - Les citoyens à faibles revenus ont accès aux tribunaux	58%
Accord - Les citoyens de la classe moyenne ont accès aux tribunaux	62%
Accord - Les citoyens à revenus élevés ont accès aux tribunaux	93%
Perception d'avoir les moyens financiers nécessaires pour se défendre	31%
Aide juridique publique	
Bonne connaissance des services	35%
Perception d'être admissible	31%
Intentions si problème légal de nature civile et non criminelle	
Se feraient représenter par un avocat	60%
Auto représentation en cour	40%
Préférence pour régler le problème en s'entendant seul avec la personne	57%
Source privilégiée 1 : professionnel du droit	30%
Source privilégiée 2 : un proche	29%
Source privilégiée 3 : Internet	23%
Moyens de régler des différends à l'extérieur des tribunaux	
Connaissance spontanée des façons possibles	56%
Bonne connaissance de : la négociation	77%
Bonne connaissance de : la médiation	75%
Bonne connaissance de : la conciliation	56%
Bonne connaissance de : l'arbitrage	52%
Perception qu'une entente à l'extérieur des tribunaux est plus juste qu'un jugement	60%
Expériences	
Ont réglé un problème légal autrement qu'en ayant recours aux tribunaux	21%
Sont déjà allés dans un palais de justice	69%
Ont déjà fait appel aux services d'un organisme communautaire de justice	9%
Font confiance aux organismes communautaires de justice	69%
Ont utilisé les services d'un avocat	19%
Satisfaction quant à l'expérience vécue avec un avocat	70%
Ont utilisé les services d'un notaire	47%
Satisfaction quant à l'expérience vécue avec un notaire	97%
Ont déjà participé à un procès dans une cour de justice ou dans un tribunal administratif	23%
Information juridique et actualité	
Ont consulté de l'information juridique à des fins personnelles dans la dernière année	32%
Intérêt envers l'actualité judiciaire présentée dans les médias	58%
Média préféré pour s'informer : télévision	46%

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

1. Confiance et opinion vis-à-vis le système de justice québécois

1.1. En général

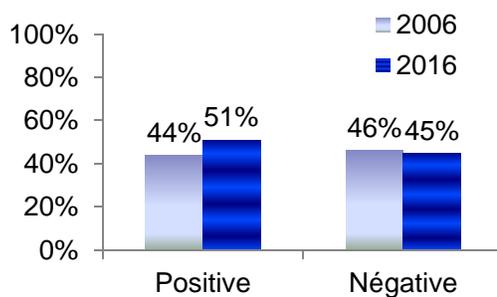
L'opinion de la population face au système de justice québécois est assez divisée. En effet, environ la moitié des répondants (51,2 %) en ont une opinion *très* (6,2 %) ou *plutôt* (45,0 %) *positive*. À l'inverse, près du tiers (32,9 %) en ont une opinion *plutôt négative*, tandis que 12,5 % en ont une opinion *très négative* :

Q1. Diriez-vous que vous avez une opinion _ du système de justice québécois? (n=1018)	
Très positive	6,2%
Plutôt positive	45,0%
Total - Positive	51,2%
Plutôt négative	32,9%
Très négative	12,5%
Total - Négative	45,4%
NSP/NRP	3,4%

- Les répondants ayant un revenu annuel familial brut se situant entre 27 000 \$ et 43 999 \$ sont plus nombreux à avoir une opinion positive du système de justice (61,1 %), comparativement à ceux dont le revenu est inférieur à 16 000 \$ (41,1 %) ou entre 70 000 \$ et 100 000 \$ (47,0 %).

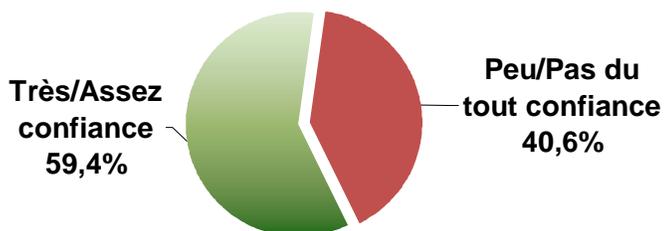
Par rapport au sondage réalisé en 2006, et considérant les différences qui existent au niveau des questions et des choix de réponses, il semble que les résultats liés à l'opinion générale soient plutôt stables :

**Opinion générale face au système de justice
Comparatif 2006-2016 à titre indicatif**



La confiance accordée à ce même système est aussi partagée : en 2016, 59,4 % des répondants lui font *très* (8,4 %) ou *assez* confiance (50,9 %), tandis que 40,6 % ne lui font que *peu* (32,7 %) ou *pas du tout* (7,9 %) confiance :

Q34. De façon générale, diriez-vous que vous faites _ au système de justice québécois? (n=1018)

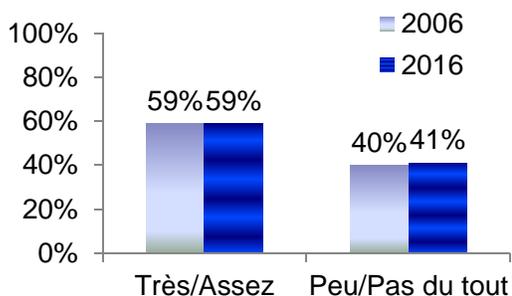


La confiance envers le système en général est plus élevée parmi :

- Les répondants qui ont une scolarité collégiale (66,5 %) ou universitaire (69,1 %), comparativement à ceux qui ont une scolarité de niveau secondaire (48,5 %);
- Les répondants dont le revenu se situe entre 16 000 \$ et 26 999 \$ (66,1 %) ou qui est supérieur à 100 000 \$ (64,2 %), en comparaison avec ceux dont le revenu est inférieur à 16 000 \$ (52,8 %);
- Les répondants âgés de 45 à 54 ans (67,2 %) et ceux âgés de 65 ans ou plus (75,5 %), par rapport aux 25-34 ans (37,9 %) et aux 35-44 ans (50,3 %).

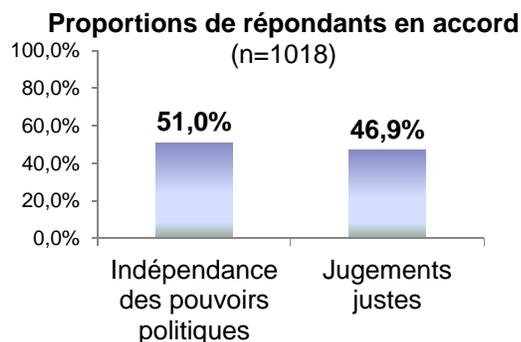
Par rapport au sondage de 2006, une stabilité est aussi constatée :

**Confiance générale face au système de justice
Comparatif 2006-2016**



L'opinion est aussi partagée à savoir si le système judiciaire est indépendant des pouvoirs politiques (51,0 % en accord; 45,8 % en désaccord) et lorsqu'il est question de la justice dans les jugements rendus (46,9 % en accord; 52,2 % en désaccord) :

Q2. Diriez-vous que vous êtes _ avec les affirmations suivantes : (n=1018)		
Q2A. Le système judiciaire est indépendant des pouvoirs politiques.	Tout à fait d'accord	14,0%
	Plutôt d'accord	36,9%
	Total - Accord	51,0%
	Plutôt en désaccord	31,6%
	Totalement en désaccord	14,2%
	Total - Désaccord	45,8%
	NSP/NRP	3,3%
Q2B. Les jugements rendus sont justes.	Tout à fait d'accord	4,7%
	Plutôt d'accord	42,2%
	Total - Accord	46,9%
	Plutôt en désaccord	36,7%
	Totalement en désaccord	15,6%
	Total - Désaccord	52,2%
	NSP/NRP	0,9%

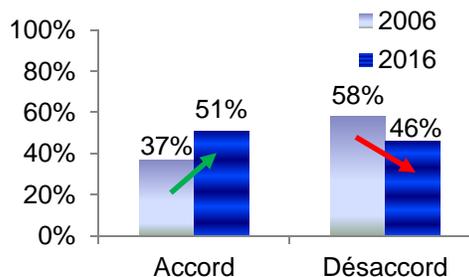


Ainsi, en général, l'opinion et la confiance de la population par rapport au système de justice sont plutôt partagées et pratiquement divisées en deux moitiés. Il est aussi constaté que les proportions de répondants se positionnant sur les degrés élevés d'accord ou de positivisme sont relativement faibles (par exemple, opinion « très » positive : 6,2 %; « tout à fait » d'accord : 4,7 % et 14,0 %).

- Les répondants dont le revenu est supérieur à 100 000 \$ sont plus nombreux à être en accord avec le fait que le système judiciaire est indépendant des pouvoirs politiques (63,3 %), comparativement à ceux dont le revenu est inférieur à 16 000 \$ (36,4 %) ou entre 70 000 \$ et 100 000 \$ (40,0 %).
- Toujours face à cet énoncé, les répondants ayant une scolarité de niveau collégial (58,1 %) ou universitaire (55,4 %) sont un peu plus en accord que ceux ayant une scolarité de niveau secondaire (45,9 %), de même que les hommes (59,8 %) comparativement aux femmes (42,4 %).

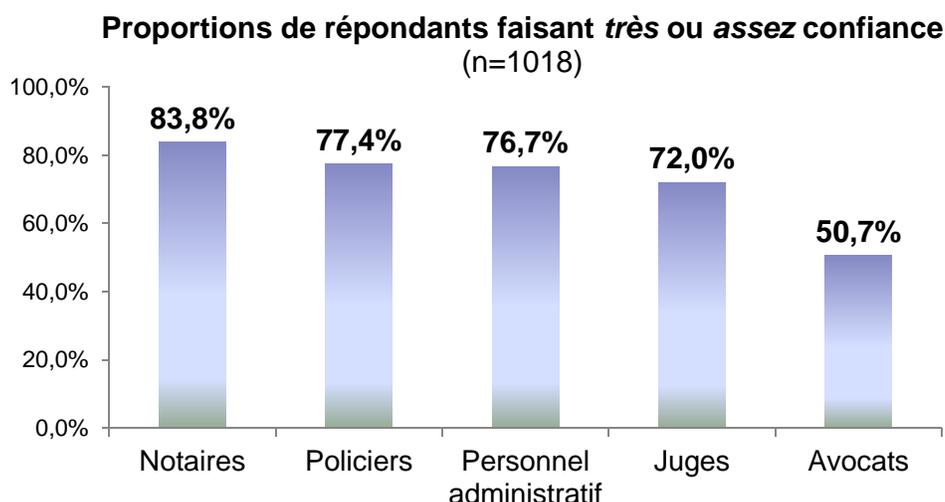
Par rapport aux résultats obtenus en 2006 (il est important de noter que la question était sensiblement différente que celle posée cette année), il semble que la population considère légèrement plus que les tribunaux sont indépendants des pouvoirs politiques :

Indépendance des tribunaux par rapport aux pouvoirs politiques Comparatif 2006-2016 à titre indicatif

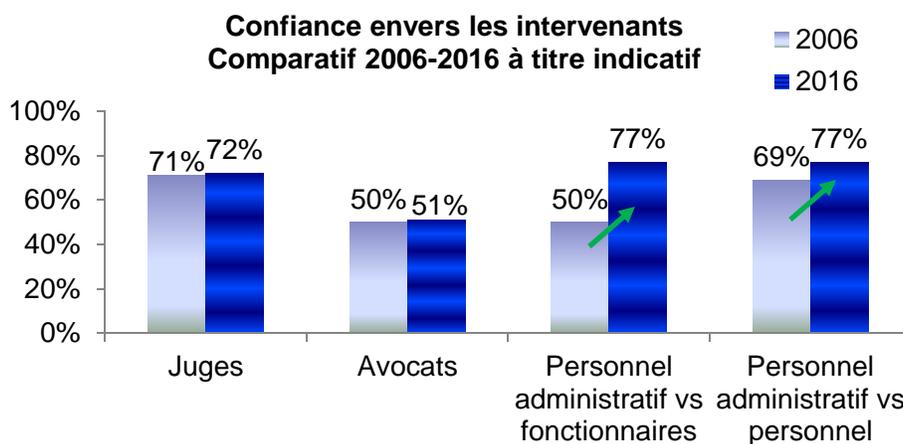


1.2. Confiance envers les intervenants du système

Malgré une opinion générale modérément positive, la confiance de la population interrogée est élevée envers la plupart des intervenants du système, notamment envers les notaires (83,8 %) qui leur font *très* ou *assez* confiance), les policiers (77,4 %), le personnel administratif du palais de justice (76,7 %) et les juges (72,0 %). Au total, les répondants manifestent une confiance moins élevée envers les avocats (50,7 %) :



En comparant certains de ces résultats avec ceux obtenus en 2006, la confiance accordée aux juges et aux avocats se maintient. Pour ce qui est du personnel administratif du palais de justice (libellé utilisé en 2016), si nous comparons avec la question portant sur les fonctionnaires posée en 2006, une augmentation est constatée. Si nous comparons ce même libellé avec le personnel des tribunaux (autre libellé utilisé en 2006), une légère tendance à la hausse est constatée :



Les résultats détaillés de cette question, présentés dans le tableau de la page suivante, révèlent que les proportions de répondants faisant *très* confiance aux différents intervenants sont assez faibles pour ce qui est des juges et des avocats, tandis qu'elles sont plus élevées pour les notaires et le personnel administratif du palais de justice.

Q3. Diriez-vous que vous faites... (n=1018)		
Q3A. ... aux juges?	Très confiance	7,7%
	Assez confiance	64,3%
	Total - Très/Assez confiance	72,0%
	Peu confiance	19,7%
	Pas du tout confiance	7,1%
	Total - Peu/Pas du tout confiance	26,8%
	NSP/NRP	1,2%
Q3B. ... aux avocats?	Très confiance	3,5%
	Assez confiance	47,2%
	Total - Très/Assez confiance	50,7%
	Peu confiance	32,6%
	Pas du tout confiance	16,0%
	Total - Peu/Pas du tout confiance	48,6%
	NSP/NRP	0,7%
Q3C. ... aux notaires?	Très confiance	23,3%
	Assez confiance	60,5%
	Total - Très/Assez confiance	83,8%
	Peu confiance	11,9%
	Pas du tout confiance	1,9%
	Total - Peu/Pas du tout confiance	13,9%
	NSP/NRP	2,3%
Q3D. ... au personnel administratif du palais de justice?	Très confiance	17,7%
	Assez confiance	59,0%
	Total - Très/Assez confiance	76,7%
	Peu confiance	8,5%
	Pas du tout confiance	2,6%
	Total - Peu/Pas du tout confiance	11,1%
	NSP/NRP	12,1%
Q3E. ... aux policiers?	Très confiance	17,5%
	Assez confiance	59,9%
	Total - Très/Assez confiance	77,4%
	Peu confiance	15,2%
	Pas du tout confiance	7,3%
	Total - Peu/Pas du tout confiance	22,6%

- En général, les répondants ayant une scolarité collégiale ou universitaire accordent un peu plus de confiance aux différents intervenants, que ceux ayant une scolarité de niveau secondaire.
- Face aux juges, les répondants dont le revenu annuel est de 70 000 \$ ou plus ont davantage confiance (70-100 000 \$: 87,1 %; + de 100 000 \$: 85,5 %), tandis que les répondants dont le revenu est inférieur à 16 000 \$ accordent un peu plus de confiance aux avocats (59,4 %).

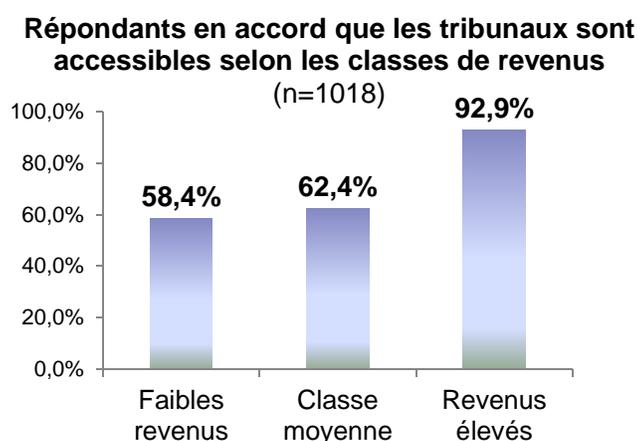
2. Accessibilité des tribunaux

2.1. Perception de l'accès selon le revenu

Les répondants semblent percevoir que les citoyens à revenus élevés ont davantage accès aux tribunaux que les citoyens qui ont des revenus moyens ou faibles.

En effet, 92,9 % des répondants estiment que les citoyens à revenus élevés ont accès aux tribunaux (dont 79,5 % qui sont *tout à fait d'accord*), tandis que cette proportion chute à 62,4 % pour les citoyens de la classe moyenne (11,9 % *tout à fait d'accord*) et à 58,4 % pour ceux ayant de faibles revenus (16,8 % *tout à fait d'accord*) :

Q4. Diriez-vous que vous êtes _ avec les affirmations suivantes : (n=1018)		
Q4A. Les citoyens à faibles revenus ont accès aux tribunaux.	Tout à fait d'accord	16,8%
	Plutôt d'accord	41,6%
	Total - Accord	58,4%
	Plutôt en désaccord	26,1%
	Totalement en désaccord	12,6%
	Total - Désaccord	38,7%
	NSP/NRP	2,9%
Q4B. Les citoyens de la classe moyenne ont accès aux tribunaux.	Tout à fait d'accord	11,9%
	Plutôt d'accord	50,5%
	Total - Accord	62,4%
	Plutôt en désaccord	27,2%
	Totalement en désaccord	9,6%
	Total - Désaccord	36,7%
NSP/NRP	0,8%	
Q4C. Les citoyens à revenus élevés ont accès aux tribunaux.	Tout à fait d'accord	79,5%
	Plutôt d'accord	13,4%
	Total - Accord	92,9%
	Plutôt en désaccord	2,2%
	Totalement en désaccord	3,6%
	Total - Désaccord	5,8%
	NSP/NRP	1,2%



- Les répondants qui ont une scolarité de niveau collégial (72,5 %) ou secondaire (62,7 %) sont plus nombreux à considérer que les citoyens à faibles revenus ont accès aux tribunaux, comparativement à ceux ayant une scolarité de niveau universitaire (40,2 %).

Le tableau ci-dessous illustre ces résultats selon le revenu familial annuel brut. Il est constaté que les répondants dont le revenu se situe entre 70 000 \$ et 100 000 \$ estiment davantage que les citoyens à faibles revenus ont accès aux tribunaux, comparativement aux répondants dont le revenu se situe entre 44 000 \$ et 69 999 \$ (aucune différence significative avec les autres catégories de revenu).

De plus, les répondants dont le revenu se situe entre 16 000 \$ et 26 999 \$ sont plus nombreux à croire que les citoyens de la classe moyenne ont accès aux tribunaux, comparativement à ceux dont le revenu se situe entre 27 000 \$ et 43 999 \$ et ceux dont le revenu est supérieur à 100 000 \$ (il n'y a pas de différence significative avec les répondants dont le revenu est inférieur à 16 000 \$ ou entre 44 000 \$ et 69 999 \$).

Enfin, la perception quasi-unanime que les citoyens à revenu élevé ont accès aux tribunaux ne varie pas selon le revenu des répondants :

Résultats selon le revenu familial annuel brut - Degrés d'accord total (tout à fait + plutôt) (n=1018)						
Q4A. Les citoyens à faibles revenus ont accès aux tribunaux.						
Moins de 16 000 \$	Entre 16 000 \$ et 26 999 \$	Entre 27 000 \$ et 43 999 \$	Entre 44 000 \$ et 69 999 \$	Entre 70 000 \$ et 100 000 \$	Plus de 100 000 \$	Total
53,1%	61,6%	59,8%	45,2%	72,3%	62,6%	58,4%
Q4B. Les citoyens de la classe moyenne ont accès aux tribunaux.						
Moins de 16 000 \$	Entre 16 000 \$ et 26 999 \$	Entre 27 000 \$ et 43 999 \$	Entre 44 000 \$ et 69 999 \$	Entre 70 000 \$ et 100 000 \$	Plus de 100 000 \$	Total
64,3%	70,0%	56,3%	64,9%	60,5%	59,7%	62,4%
Q4C. Les citoyens à revenus élevés ont accès aux tribunaux.						
Moins de 16 000 \$	Entre 16 000 \$ et 26 999 \$	Entre 27 000 \$ et 43 999 \$	Entre 44 000 \$ et 69 999 \$	Entre 70 000 \$ et 100 000 \$	Plus de 100 000 \$	Total
93,6%	92,4%	91,3%	92,9%	94,5%	94,1%	92,9%

2.2. Perception personnelle quant aux moyens financiers

Environ trois personnes sur dix (30,7 %) estiment qu'elles auraient les moyens financiers de défendre et faire valoir leurs droits devant les tribunaux. C'est donc en majorité que la population interrogée croit l'inverse, c'est-à-dire qu'elle n'en aurait pas les moyens (69,3 %) :

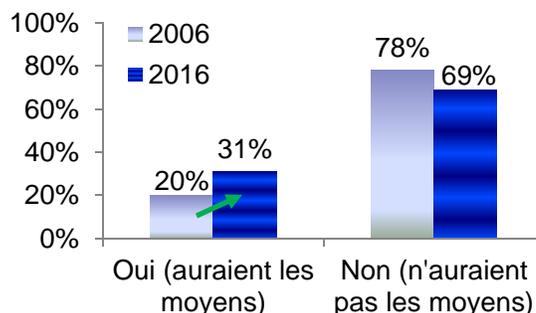
Q5. Présentement, auriez-vous les moyens financiers de défendre et de faire valoir vos droits devant les tribunaux? (n=1018)	
Oui	30,7%
Non	69,3%

- De plus, les répondants ayant une scolarité de niveau universitaire croient davantage qu'ils en auraient les moyens (42,7 %), comparativement à ceux ayant une scolarité collégiale (29,9 %) ou secondaire (23,3 %), de même que les hommes (34,5 %) comparativement aux femmes (27,1 %).
- Selon le revenu des répondants, ceux dont le revenu est supérieur à 100 000 \$ sont plus nombreux à estimer qu'ils ont les moyens financiers nécessaires (50,8 %), comparativement à ceux dont le revenu se situe entre 16 000 \$ et 43 999 \$:

Résultats selon le revenu annuel familial brut – Proportions de répondants estimant qu'ils auraient les moyens financiers de se défendre						
Moins de 16 000 \$	Entre 16 000 \$ et 26 999 \$	Entre 27 000 \$ et 43 999 \$	Entre 44 000 \$ et 69 999 \$	Entre 70 000 \$ et 100 000 \$	Plus de 100 000 \$	Total
31,3%	13,5%	23,9%	36,7%	33,6%	50,8%	30,7%

Par rapport à 2006, un peu plus de répondants estiment qu'ils auraient les moyens de se défendre devant les tribunaux (toujours en considérant que la question était légèrement différente); malgré tout, la proportion de répondants qui croient qu'ils n'auraient pas les moyens demeure élevée :

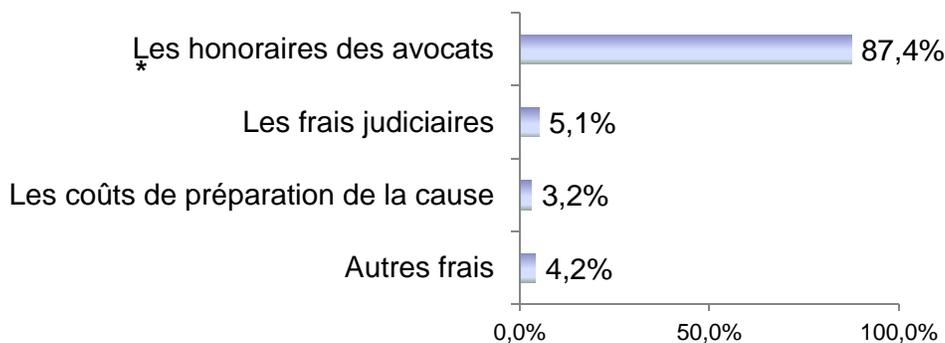
Perception d'avoir les moyens de se défendre devant les tribunaux Comparatif 2006-2016 à titre indicatif



Ce sont clairement les honoraires des avocats (87,4 %) qui constituent, selon les répondants, la dépense les empêchant d'avoir les moyens financiers de se défendre devant les tribunaux :

Q6. À votre avis, quelle dépense expliquerait cette situation?

(n=705, répondants croyant qu'ils n'auraient pas les moyens financiers nécessaires)



* Il s'agit d'un exemple de question où les choix de réponses étaient présentés aléatoirement aux répondants.

- Les répondants ayant un revenu entre 27 000 \$ et 69 999 \$ sont plus nombreux à mentionner que les honoraires des avocats les empêcheraient d'avoir les moyens de se défendre (27-39 999 \$: 93,0 %; 40-69 999 \$: 94,8 %).

3. Aide juridique publique

3.1. Connaissance

Un peu plus du tiers des répondants (34,9 %) estiment connaître *très* (7,3 %) ou *plutôt* (27,6 %) bien les services de l'Aide juridique publique; inversement, la majorité (65,1 %) les connaît *mal* (39,7 %) ou *pas du tout* (25,4 %) :

Q21. Diriez-vous que vous connaissez _ les services de l'Aide juridique publique? (n=1018)	
Très bien	7,3%
Plutôt bien	27,6%
Total - Bien	34,9%
Plutôt mal	39,7%
Pas du tout	25,4%
Total - Mal/Pas du tout	65,1%

3.2. Perception de l'admissibilité

31,0 % des répondants croient qu'ils seraient admissibles à l'Aide juridique publique; parmi ceux qui croient ne pas être admissibles, un peu plus de la moitié (56,1 %) seraient prêt à payer un montant partiel pour devenir admissibles :

Q22. Selon vous, seriez-vous admissible à l'Aide juridique publique? (n=1018)	
Oui	31,0%
Non	69,0%

Q23. Seriez-vous prêt à payer un montant financier partiel pour pouvoir être admissible? (répondants qui ne seraient pas admissibles, n=702)	
Oui	56,1%
Non	43,9%

- Les répondants qui ont une scolarité de niveau secondaire sont plus nombreux à croire qu'ils seraient admissibles (36,7 %), comparativement à ceux qui ont une scolarité collégiale (27,7 %) ou universitaire (25,1 %).
- Les femmes sont plus nombreuses à croire qu'elles seraient admissibles (34,7 %) que les hommes (27,2 %).
- Les répondants dont le revenu est inférieur à 44 000 \$, et davantage ceux dont le revenu est inférieur à 16 000 \$, sont plus nombreux à croire qu'ils seraient admissibles à l'Aide juridique publique, de même que les personnes seules ainsi que les adultes monoparentaux (*voir tableaux de la page suivante*).

Résultats selon le revenu annuel familial brut – Proportions de répondants estimant qu'ils seraient admissibles à l'Aide juridique publique						
Moins de 16 000 \$	Entre 16 000 \$ et 26 999 \$	Entre 27 000 \$ et 43 999 \$	Entre 44 000 \$ et 69 999 \$	Entre 70 000 \$ et 100 000 \$	Plus de 100 000 \$	Total
61,8%	49,6%	32,0%	17,6%	9,6%	9,8%	31,0%

Résultats selon la situation familiale – Proportions de répondants estimant qu'ils seraient admissibles à l'Aide juridique						
Personne seule	Couple sans enfants	Couple avec un enfant	Couple avec deux enfants ou plus	Monoparental avec un enfant	Monoparental avec deux enfants ou plus	Total
36,7%	22,4%	26,4%	24,7%	46,9%	61,2%	31,0%

Les tableaux des pages suivantes présentent la perception d'être admissible ou non à l'Aide juridique publique, selon la situation familiale et le revenu des répondants (à titre indicatif, échantillons faibles pour certaines strates).

Situation familiale	Revenu		Q22. Selon vous, seriez-vous admissible à l'Aide juridique publique?		
			Oui	Non	Total
Total	Total	n	316	702	1018
		%	100,0%	100,0%	100,0%
	Moins de 16 000 \$	n	102	63	166
		%	32,4%	9,0%	16,3%
	Entre 16 000 \$ et 26 999 \$	n	81	83	164
		%	25,8%	11,8%	16,1%
	Entre 27 000 \$ et 43 999 \$	n	72	153	226
		%	22,9%	21,9%	22,2%
	Entre 44 000 \$ et 69 999 \$	n	33	154	186
		%	10,4%	21,9%	18,3%
	Entre 70 000 \$ et 100 000 \$	n	14	127	140
		%	4,3%	18,1%	13,8%
	Plus de 100 000 \$	n	13	122	136
		%	4,2%	17,4%	13,3%
Personne seule	Total	n	125	215	340
		%	100,0%	100,0%	100,0%
	Moins de 16 000 \$	n	42	33	75
		%	33,6%	15,1%	21,9%
	Entre 16 000 \$ et 26 999 \$	n	47	56	103
		%	37,5%	26,0%	30,2%
	Entre 27 000 \$ et 43 999 \$	n	22	47	69
		%	17,5%	21,9%	20,3%
	Entre 44 000 \$ et 69 999 \$	n	14	61	75
		%	11,4%	28,3%	22,1%
	Entre 70 000 \$ et 100 000 \$	n	0	15	15
		%	,0%	6,9%	4,4%
	Plus de 100 000 \$	n	0	4	4
		%	,0%	1,8%	1,2%

Situation familiale	Revenu		Q22. Selon vous, seriez-vous admissible à l'Aide juridique publique?		
			Oui	Non	Total
Couple sans enfants	Total	n	54	187	241
		%	100,0%	100,0%	100,0%
	Moins de 16 000 \$	n	13	15	29
		%	24,8%	8,1%	11,9%
	Entre 16 000 \$ et 26 999 \$	n	4	10	13
		%	7,1%	5,1%	5,6%
	Entre 27 000 \$ et 43 999 \$	n	14	56	70
		%	26,1%	30,0%	29,1%
	Entre 44 000 \$ et 69 999 \$	n	14	59	73
		%	26,1%	31,4%	30,2%
	Entre 70 000 \$ et 100 000 \$	n	5	31	36
		%	10,0%	16,6%	15,1%
	Plus de 100 000 \$	n	3	16	20
		%	5,9%	8,8%	8,1%
Couple avec un enfant	Total	n	23	63	86
		%	100,0%	100,0%	100,0%
	Moins de 16 000 \$	n	7	0	7
		%	29,0%	,0%	7,7%
	Entre 16 000 \$ et 26 999 \$	n	0	9	9
		%	,0%	15,0%	11,0%
	Entre 27 000 \$ et 43 999 \$	n	5	10	15
		%	20,2%	16,4%	17,4%
	Entre 44 000 \$ et 69 999 \$	n	0	8	8
		%	,0%	12,6%	9,3%
	Entre 70 000 \$ et 100 000 \$	n	8	23	31
		%	35,7%	36,0%	35,9%
	Plus de 100 000 \$	n	3	13	16
		%	15,1%	20,0%	18,7%

Situation familiale	Revenu		Q22. Selon vous, seriez-vous admissible à l'Aide juridique publique?		
			Oui	Non	Total
Couple avec deux enfants ou plus	Total	n	66	200	266
		%	100,0%	100,0%	100,0%
	Moins de 16 000 \$	n	8	14	22
		%	11,8%	7,0%	8,2%
	Entre 16 000 \$ et 26 999 \$	n	22	8	29
		%	32,8%	3,9%	11,1%
	Entre 27 000 \$ et 43 999 \$	n	25	24	49
		%	38,4%	11,8%	18,3%
	Entre 44 000 \$ et 69 999 \$	n	4	24	28
		%	6,8%	11,8%	10,6%
	Entre 70 000 \$ et 100 000 \$	n	0	41	41
		%	,0%	20,7%	15,5%
	Plus de 100 000 \$	n	7	90	96
		%	10,2%	44,8%	36,3%
Monoparental avec un enfant	Total	n	13	15	28
		%	100,0%	100,0%	100,0%
	Moins de 16 000 \$	n	7	1	8
		%	51,6%	8,9%	29,0%
	Entre 16 000 \$ et 26 999 \$	n	0	0	0
		%	,0%	,0%	,0%
	Entre 27 000 \$ et 43 999 \$	n	6	2	9
		%	48,4%	16,4%	31,4%
	Entre 44 000 \$ et 69 999 \$	n	0	2	2
		%	,0%	16,5%	8,8%
	Entre 70 000 \$ et 100 000 \$	n	0	9	9
		%	,0%	58,1%	30,8%
	Plus de 100 000 \$	n	0	0	0
		%	,0%	,0%	,0%

Situation familiale	Revenu		Q22. Selon vous, seriez-vous admissible à l'Aide juridique publique?		
			Oui	Non	Total
Monoparental avec deux enfants ou plus	Total	n	35	22	57
		%	100,0%	100,0%	100,0%
	Moins de 16 000 \$	n	26	0	26
		%	73,9%	,0%	45,2%
	Entre 16 000 \$ et 26 999 \$	n	9	0	9
		%	26,1%	,0%	16,0%
	Entre 27 000 \$ et 43 999 \$	n	0	14	14
		%	,0%	63,8%	24,7%
	Entre 44 000 \$ et 69 999 \$	n	0	0	0
		%	,0%	,0%	,0%
	Entre 70 000 \$ et 100 000 \$	n	0	8	8
		%	,0%	36,2%	14,1%
	Plus de 100 000 \$	n	0	0	0
		%	,0%	,0%	,0%

4. Intentions dans l'hypothèse d'un problème légal

4.1. Représentation par un avocat ou non

Dans l'hypothèse où ils devaient aller devant les tribunaux pour une cause civile et non criminelle, 60,0 % des répondants choisiraient de se faire représenter par un avocat, tandis que 40,0 % y iraient seuls :

Q7. Si vous deviez aller devant un tribunal pour une cause civile et non criminelle, auriez-vous plutôt tendance à _? (n=1018)	
Vous faire représenter par un avocat	60,0%
Y aller seul	40,0%

- Les 18-24 ans (73,6 %) ainsi que les 55-64 ans (67,9 %) auraient plus tendance à se faire représenter, tandis que les 25-34 ans (48,8 %) et les 35-44 ans (51,7 %) seraient plus nombreux à se rendre seuls.
- Les femmes feraient davantage appel à un avocat (66,5 %, par rapport à 53,4 % des hommes), tandis que les hommes auraient plus tendance à se présenter seuls (46,6 %, comparativement à 33,5 % des femmes).
- Les répondants qui ont un revenu soit supérieur à 100 000 \$, soit inférieur à 16 000 \$, seraient plus nombreux à se faire représenter par un avocat, par rapport à ceux dont le revenu se situe entre 27 et 43 999 \$ ou entre 70 000 \$ et 100 000 \$, qui eux auraient davantage tendance à y aller seuls :

Résultats selon le revenu annuel familial brut – Intentions de représentation							
	Moins de 16 000 \$	Entre 16 000 \$ et 26 999 \$	Entre 27 000 \$ et 43 999 \$	Entre 44 000 \$ et 69 999 \$	Entre 70 000 \$ et 100 000 \$	Plus de 100 000 \$	Total
Représentation par un avocat	68,9%	60,5%	55,7%	59,1%	46,1%	71,4%	60,0%
Auto représentation	31,1%	39,5%	44,3%	40,9%	53,9%	28,6%	40,0%

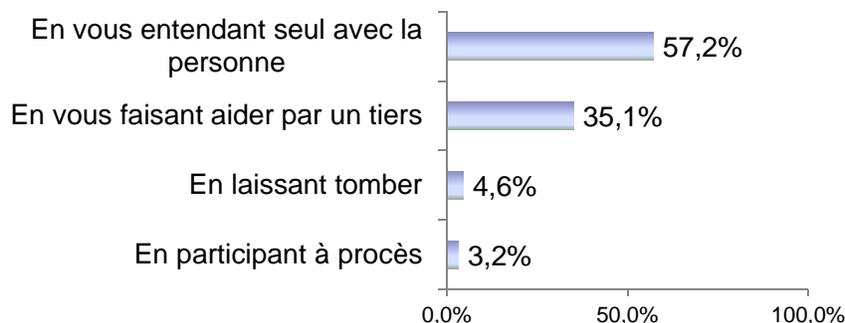
- De même, les répondants qui feraient appel à un avocat sont plus nombreux à estimer qu'ils ont les moyens financiers de se défendre. Inversement, les répondants qui s'auto-représenteraient sont davantage ceux qui n'auraient pas les moyens financiers de se défendre :

		Q7. Si vous deviez aller devant un tribunal pour une cause civile et non criminelle, auriez-vous plutôt tendance à _?					
		Vous faire représenter par un avocat		Y aller seul		Total	
		n=	%	n=	%	n=	%
Q5. Présentement, auriez-vous les moyens financiers de défendre et de faire valoir vos droits devant les tribunaux?	Total	611	100,0%	407	100,0%	1018	100,0%
	Oui	246	40,2%	67	16,5%	313	30,7%
	Non	365	59,8%	340	83,5%	705	69,3%

4.2. Entente avec une autre personne

L'intérêt pour régler des différends à l'extérieur des tribunaux est élevé au sein de la population interrogée, puisqu'advenant qu'ils aient un problème légal avec une personne, de nature civile et non criminelle, plus de la moitié des répondants souhaiteraient régler ce problème seul avec la personne (57,2 %). Un peu plus du tiers aimeraient se faire aider par une autre personne (35,1 %) :

Q9. Si vous aviez un problème légal, de nature civile et non criminelle avec une personne, comment aimeriez-vous le régler? (n=1018)

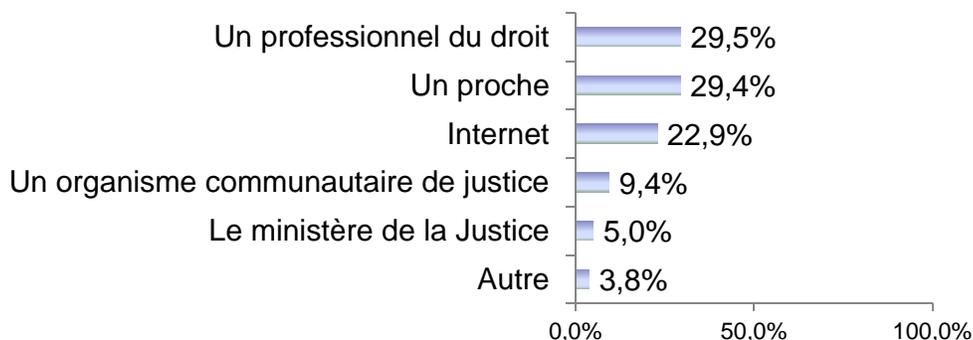


4.3. Première source consultée

Pour répondre à une question légale, les répondants se tourneraient d'abord vers un professionnel du droit (29,5 %), un proche (29,4 %) ou Internet (22,9 %).

9,4 % consulteraient en premier un organisme communautaire de justice et 5,0 % le ministère de la Justice :

Q15. Si vous aviez à répondre à une question légale, consulteriez-vous en premier : (n=1018)



- Les répondants dont le revenu annuel se situe entre 16 000 \$ et 26 999 \$ se tourneraient davantage vers un professionnel du droit (42,5 %), tandis que ceux dont le revenu est supérieur à 70 000 \$ chercheraient sur Internet (70-100 000 \$: 35,2 %; + de 100 000 \$: 32,3 %).
- Les femmes consulteraient davantage un professionnel du droit (33,7 %, par rapport à 25,1 % des hommes), alors que les hommes se tourneraient plus vers Internet (27,7 %, comparativement à 18,2 % des femmes).
- Les 18-24 ans (38,1 %), les 55-64 ans (36,3 %) ainsi que les 65 ans et plus (37,9 %) feraient appel à un professionnel du droit, tandis que les 25-34 ans (37,3 %) et les 35-44 ans (34,4 %) seraient plus nombreux à consulter Internet.

5. Moyens de régler des différends à l'extérieur des tribunaux

5.1. Notoriété spontanée

56,0 % des répondants ont affirmé connaître des façons qui permettent de régler un problème légal sans avoir recours aux tribunaux.

Ces répondants étaient invités à préciser ces façons qu'ils connaissent : c'est la médiation qui est spontanément nommée (48,1 %), suivie par les ententes à l'amiable ou hors-cour (19,5 %) :

Q8. Connaissez-vous des façons qui permettent de régler un problème légal sans avoir recours aux tribunaux? (n=1018)	
Oui	56,0%
Non	44,0%

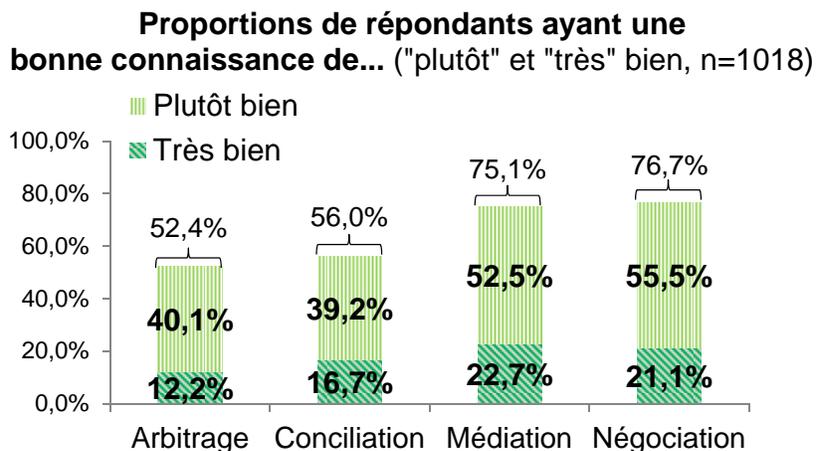
Sous-question Q8. Précision des façons connues (n=570, plusieurs mentions possibles, total n=594 mentions)	
Médiation	48,1%
Entente à l'amiable, hors-cour	19,5%
Conciliation	5,4%
Notaires, avis juridiques professionnels	4,5%
Arbitrage	3,8%
Petites créances	2,2%
Mise en demeure	0,8%
Ne se souvient pas exactement	0,7%
Autres (meilleure communication, protection du consommateur, intervention d'une autre personne, etc.)	17,9%

- Les répondants ayant un revenu annuel supérieur à 44 000 \$ sont plus nombreux à connaître ces différents moyens, comparativement à ceux dont le revenu est inférieur à 27 000 \$:

Résultats selon le revenu annuel familial brut – Proportions de répondants connaissant de telles façons						
Moins de 16 000 \$	Entre 16 000 \$ et 26 999 \$	Entre 27 000 \$ et 43 999 \$	Entre 44 000 \$ et 69 999 \$	Entre 70 000 \$ et 100 000 \$	Plus de 100 000 \$	Total
33,4%	35,3%	51,5%	70,0%	77,3%	75,1%	56,0%

5.2. Connaissance des moyens

En demandant plus précisément aux répondants s'ils comprennent ce que sont les différents moyens de régler un problème légal sans avoir recours aux tribunaux, il est constaté que 76,7 % des répondants comprennent *très* ou *plutôt* bien ce qu'est la négociation et 75,1 % pour la médiation. La compréhension est moins élevée pour la conciliation (56,0 %) et l'arbitrage (52,4 %) :



Les proportions de répondants affirmant connaître très bien ces moyens sont plutôt faibles. En considérant les résultats à la question de connaissance spontanée (il n'y a surtout que la médiation qui ressort spontanément, par environ 27 % de l'ensemble des répondants), la connaissance spécifique de chacun de ces moyens n'est fort probablement pas très profonde ou élevée. Il semble qu'une majorité de la population connaisse effectivement les différents moyens, mais d'une façon très globale, voire seulement que de nom.

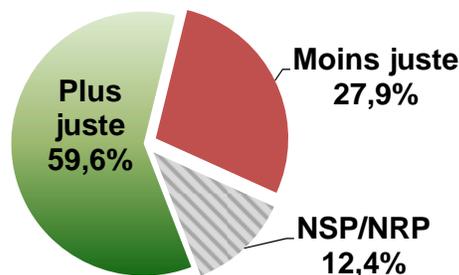
- Selon le revenu des répondants : ceux dont le revenu est supérieur à 70 000 \$ connaissent davantage la médiation (70-100 000 \$: 92,4 %; + de 100 000 \$: 83,6 %), comparativement à ceux dont le revenu est inférieur à 16 000 \$ (60,7 %). La conciliation est davantage connue par les répondants dont le revenu se situe entre 16 000 \$ et 26 999 \$ (63,7 %) ou entre 70 000 \$ et 100 000 \$ (65,8 %), comparativement à ceux dont le revenu se situe entre 44 000 \$ et 69 999 \$ (50,5 %) ou supérieur à 100 000 \$ (46,4 %).
- Selon la scolarité : les répondants ayant une scolarité de niveau universitaire sont plus nombreux à connaître la médiation (90,2 %).
- Selon l'âge : les 45-54 ans (91,2 %) et les 55-64 ans (86,7 %) connaissent en plus grand nombre la médiation comparativement aux 25-44 ans, tandis que les 65 ans et plus connaîtraient davantage la conciliation (66,9 %) que les 35-44 ans.
- Selon le genre : les hommes connaissent davantage la conciliation (69,2 %) que les femmes (49,7 %).

5.3. Perception de l'équité des ententes conclues à l'extérieur des tribunaux

C'est en majorité (59,6 %) que les répondants considèrent qu'une entente conclue à l'extérieur des tribunaux est *plus* (17,7 %) ou *un peu plus* (42,0 %) juste qu'un jugement rendu lors d'un procès :

Q11. Considérez-vous qu'une entente conclue à l'extérieur des tribunaux est _ qu'un jugement rendu lors d'un procès? (n=1018)	
Plus juste	17,7%
Un peu plus juste	42,0%
Total - Plus juste	59,6%
Un peu moins juste	19,0%
Moins juste	8,9%
Total - Moins juste	27,9%
NSP/NRP	12,4%

Q11. Considérez-vous qu'une entente conclue à l'extérieur des tribunaux est _ qu'un jugement rendu lors d'un procès? (n=1018)



- Les répondants dont le revenu annuel familial brut se situe entre 70 000 \$ et 100 000 \$ estiment en plus grande proportion que de telles ententes sont plus justes (80,7 %), de même que les 35-44 ans (76,2 %, comparativement à 46,9 % chez les 18-34 ans).
- Les hommes croient davantage que ces ententes conclues à l'extérieur des tribunaux sont plus justes que les femmes (69,2 % comparativement à 50,3 %).
- En observant ces résultats selon que les répondants connaissent ou non des façons de régler un problème légal sans avoir recours aux tribunaux, il est constaté que ceux qui connaissent ces façons considèrent davantage que les ententes conclues ainsi sont plus justes :

Résultats de la perception des ententes conclues à l'extérieur des tribunaux, parmi les répondants connaissant des façons de régler un problème légal sans avoir recours aux tribunaux					
Plus juste	Un peu plus juste	Un peu moins juste	Moins juste	NSP/NRP	Total
58,2%	57,2%	61,8%	45,1%	48,1%	56,0%

Ainsi, les résultats obtenus relativement aux moyens de régler les différends à l'extérieur des tribunaux permettent de constater un intérêt assez élevé de la population à leur égard. En effet, nous avons vu qu'advenant un problème légal, les répondants souhaiteraient le régler en s'entendant avec l'autre personne ou en se faisant aider, mais pas en participant à procès.

De plus, la population ne trouve pas nécessairement que les jugements rendus sont justes en général (46,9 %), mais elle croit que les ententes conclues à l'extérieur des tribunaux le sont davantage (59,6 %). Nous verrons aussi plus loin que des bénéfices importants sont perçus par les répondants ayant réglé de tels problèmes à l'extérieur des tribunaux. Aussi, les résultats d'une section ultérieure montreront que l'expérience des répondants ayant participé à un procès n'est pas jugée très positivement.

L'intérêt et la perception positive face aux moyens de régler autrement que devant les tribunaux sont donc présents chez une proportion importante de la population, mais la connaissance des différents moyens possibles ne semble pas approfondie. Les résultats croisés ci-dessus montrent d'ailleurs que les répondants qui connaissent spontanément ces moyens ont encore plus l'impression que de telles ententes conclues en dehors des tribunaux sont justes. L'analyse de ces résultats porte ainsi à conclure qu'en informant davantage la population sur les différents moyens possibles pour régler des problèmes à l'extérieur des tribunaux, l'intérêt envers ces moyens, puis potentiellement leur utilisation, pourrait augmenter.

6. Expériences vécues

6.1. Problèmes légaux

Un peu plus d'un répondant sur cinq (21,3 %) avait déjà réglé un problème légal, qui aurait pu se retrouver devant les tribunaux, mais qui a été réglé autrement.

Q12. Avez-vous déjà réglé un problème légal avec quelqu'un, qui aurait pu vous amener devant le tribunal, mais que vous avez décidé de régler autrement?
(n=1018)

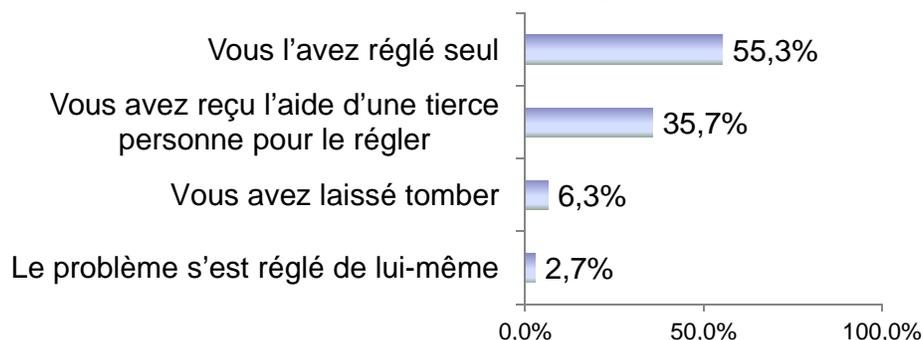
Oui	21,3%
Non	78,7%

- Les hommes sont plus nombreux à avoir déjà réglé ainsi un tel problème (26,1 %) que les femmes (16,6 %).
- Selon le revenu des répondants, ceux dont le revenu est de 70 000 \$ ou plus sont plus nombreux à avoir déjà réglé un problème légal sans avoir recours aux tribunaux, comparativement à ceux dont le revenu se situe entre 16 000 \$ et 69 999 \$:

Résultats selon le revenu annuel familial brut – Proportions de répondants ayant réglé un problème légal sans avoir recours aux tribunaux						
Moins de 16 000 \$	Entre 16 000 \$ et 26 999 \$	Entre 27 000 \$ et 43 999 \$	Entre 44 000 \$ et 69 999 \$	Entre 70 000 \$ et 100 000 \$	Plus de 100 000 \$	Total
20,6%	17,0%	14,3%	15,6%	38,8%	28,5%	21,3%

Dans 55,3 % des cas, le répondant a réglé ce problème seul, tandis que 35,7 % ont reçu l'aide d'une tierce personne pour le régler. 6,3 % ont laissé tomber, et 2,7 % affirment que le problème s'est réglé de lui-même :

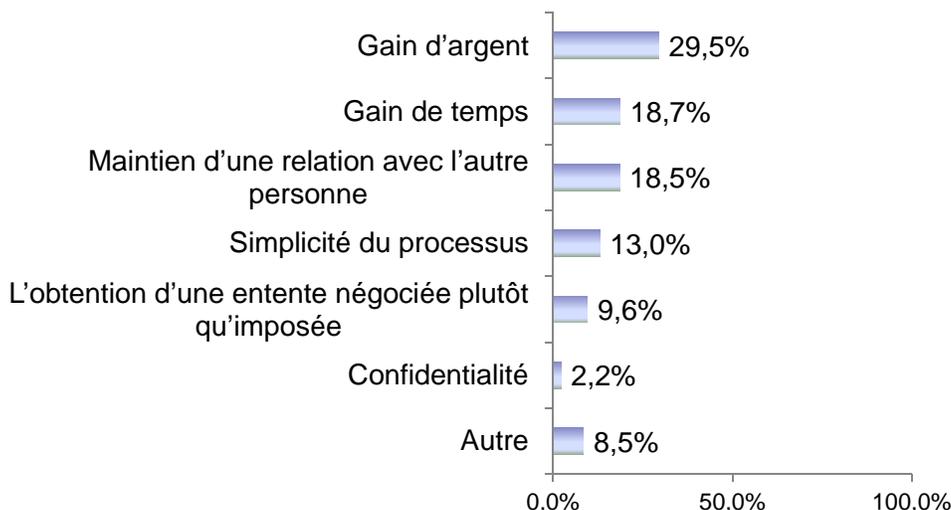
Q13. Comment ce problème [légal] s'est-il réglé?(n=216)



Le principal bénéfice perçu par ces répondants est un gain d'argent (29,5 %), puis un gain de temps (18,7 %) et le maintien d'une relation avec l'autre personne (18,5 %). Ainsi, le principal bénéfice perçu est quantitatif (gain d'argent), alors que la majorité des autres bénéfices sont qualitatifs (temps, relation avec l'autre, simplicité du processus, etc.).

Parmi les quelques mentions recueillies sous « Autre », il s'agit principalement de répondants affirmant n'en avoir retiré aucun bénéfice, ou des répondants qui mentionnent avoir surtout eu « l'esprit en paix », « être contents que le problème se règle » :

Q14. Quel est le principal bénéfice que vous en avez retiré?
(n=216)

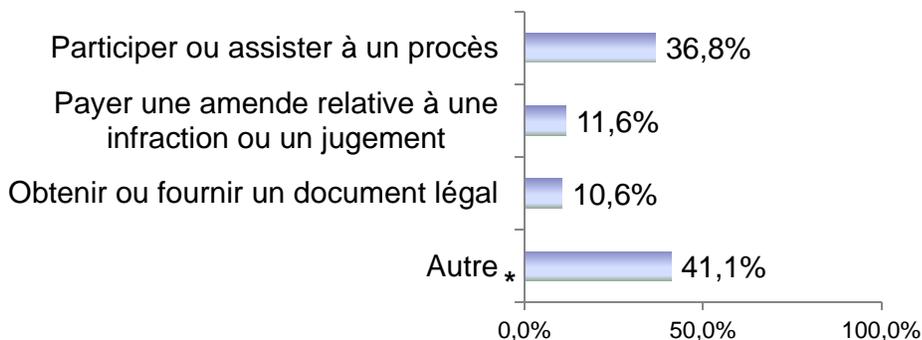


6.2. Palais de justice

68,8 % des répondants étaient déjà allés dans un palais de justice; dans 36,8 % des cas, c'était pour participer ou assister à un procès :

Q17. Êtes-vous déjà allé dans un palais de justice? (n=1018)	
Oui	68,8%
Non	31,2%

Q18. Pour quelle raison y êtes-vous allé la dernière fois?
(n=701)



*Parmi les autres raisons pour lesquelles les répondants étaient allés dans un palais de justice, bien qu'il ne s'agissait pas d'une précision ouverte dans le questionnaire, les principales mentions qui ont été dites aux téléphonistes étaient relatives à l'accompagnement d'un proche ou à un mariage.

6.3. Organismes communautaires de justice

La majorité des répondants font confiance aux organismes communautaires de justice (68,7 %, dont 11,3 % *très* confiance et 57,4 % *assez* confiance) :

Q24. Diriez-vous que vous faites _ aux organismes communautaires de justice? (n=1018)	
Très confiance	11,3%
Assez confiance	57,4%
Total - Confiance	68,7%
Peu confiance	14,5%
Pas du tout confiance	4,2%
Total - Peu/Pas du tout confiance	18,7%
NSP/NRP	12,6%

- La confiance envers les organismes communautaires de justice est plus élevée parmi les répondants ayant un revenu entre 44 000 \$ et 69 999 \$ (84,3 %), comparativement à ceux dont le revenu est inférieur à 16 000 \$ (61,5 %) ou entre 27 000 \$ et 43 999 \$ (59,9 %).

Ce sont 8,9 % des répondants qui ont indiqué avoir déjà fait appel aux services d'un organisme communautaire de justice, pour diverses raisons :

Q26. Pour quelle raison avez-vous fait appel à ces services la dernière fois? (n=91)	
Pour régler un problème légal à l'extérieur des tribunaux	30,1%
Pour demander un conseil juridique	25,1%
Parce que vous poursuiviez quelqu'un ou étiez poursuivi	19,5%
Pour comprendre le sens d'un document	12,9%
Autre	12,3%

- Malgré le petit échantillon (8,9 % du total des répondants), on distingue, parmi ceux ayant fait appel aux services d'un organisme communautaire de justice, davantage de répondants dont le revenu est inférieur à 16 000 \$ (21,0 %, contre 2,1 % parmi ceux dont le revenu est supérieur à 100 000 \$).

6.4. Services d'un avocat

Près d'un répondant sur cinq avait fait appel aux services d'un avocat au cours des cinq dernières années (19,1 %). La majorité de ces répondants sont satisfaits de leur expérience (70,4 %) :

Q28. En général, diriez-vous que vous avez été _ de votre expérience? (n=195)	
Très satisfait	32,2%
Plutôt satisfait	38,2%
Total - Satisfaits	70,4%
Plutôt insatisfait	14,7%
Très insatisfait	15,0%
Total - Insatisfaits	29,6%

- Davantage de répondants ayant une scolarité universitaire avaient fait appel aux services d'un avocat (23,5 %, comparativement à 14,0 % de ceux ayant une scolarité secondaire).

6.5. Services d'un notaire

Ce sont 47,1 % des répondants qui ont utilisé les services d'un notaire, toujours dans les cinq dernières années. Leur satisfaction est quasi-unanime (97,3 %) :

Q30. En général, diriez-vous que vous avez été _ de votre expérience? (n=480)	
Très satisfait	69,8%
Plutôt satisfait	27,5%
Total - Satisfaits	97,3%
Plutôt insatisfait	2,2%
Très insatisfait	0,5%
Total - Insatisfaits	2,7%

- Davantage de répondants ayant une scolarité universitaire (55,0 %) ou collégiale (55,1 %) avaient fait appel aux services d'un notaire (comparativement à 35,1 % de ceux ayant une scolarité secondaire), de même que de répondants ayant un revenu supérieur à 100 000 \$ (77,6 %, par rapport à 24,0 % de ceux dont le revenu est inférieur à 16 000 \$).

Le tableau ci-dessous résume les niveaux d'utilisation, de confiance et de satisfaction face aux avocats, aux notaires et aux organismes :

Tableau comparatif – Confiance, utilisation et satisfaction face à certains intervenants			
	Utilisation	Confiance	Satisfaction
Avocats	19,1%	50,7%	70,4%
Notaires	47,1%	83,8%	97,3%
Organismes	8,9%	68,7%	s.o.

6.6. Participation à un procès

23,3 % des personnes interrogées avaient déjà participé à un procès dans une cour de justice ou dans un tribunal administratif, soit parce qu'elles étaient poursuivies ou qu'elles poursuivaient. Ces répondants évaluent l'expérience de façon plutôt mitigée, la jugeant positive à 44,9 %, et négative à 55,1 % :

Q32. Quel était votre rôle_? (n=237)	
Vous poursuiviez	17,9%
Vous étiez poursuivi	29,5%
Autre	52,6%

Q33. Considérez-vous cette expérience comme _? (n=112)	
Très positive	19,1%
Plutôt positive	25,8%
Total - Positive	44,9%
Plutôt négative	20,2%
Très négative	34,8%
Total - Négative	55,1%

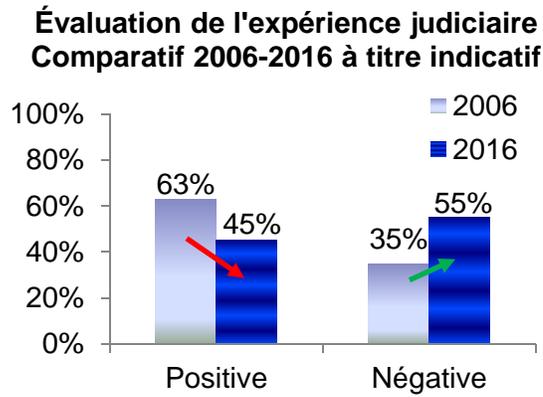
Le rôle joué par les répondants qui avaient déjà participé à un procès ne semble pas influencer l'évaluation de leur expérience globale (faibles échantillons pour certaines strates) :

		Q33. Considérez-vous cette expérience comme _?									
		Très positive		Plutôt positive		Plutôt négative		Très négative		Total	
		n=	%	n=	%	n=	%	n=	%	n=	%
Q32. Quel était votre rôle_?	Total	21	100,0%	29	100,0%	23	100,0%	39	100,0%	112	100,0%
	Vous poursuiviez	6	28,2%	13	45,7%	7	32,4%	16	40,4%	42	37,8%
	Vous étiez poursuivi	15	71,8%	16	54,3%	15	67,6%	23	59,6%	70	62,2%

Le tableau ci-dessous présente certains résultats en lien avec les expériences judiciaires des répondants, obtenus cette année et lors du sondage de 2016. Les questions étaient toutefois différentes, et donc ces résultats sont à titre indicatif :

Expériences judiciaires - Comparatif 2006-2016 à titre indicatif	
2016 : sont déjà allés dans un palais de justice	69%
2016 : sont déjà allés dans un palais de justice ET c'était pour participer ou assister à un procès	25%
2016 : ont déjà participé à un procès dans une cour de justice ou dans un tribunal administratif	23%
2016 : ont déjà participé à un procès (...) ET ils étaient poursuivis ou ils poursuivaient	11%
2006 : sont déjà allés dans une cour de justice, un tribunal ou un tribunal administratif	50%
2006 : sont déjà allés dans une cour de justice (...) ET ils étaient une personne impliquée	24%

Considérant la différence possible dans l'expérience judiciaire évaluée en 2006 et celle évaluée cette année, et en prenant en compte qu'il s'agit de petits échantillons, l'évaluation de celle-ci semble être légèrement moins positive cette année (sans qu'il s'agisse d'une baisse significative) :



7. Fréquence de consultation d'information juridique

Environ le tiers de la population a consulté de l'information juridique à des fins personnelles dans la dernière année, pour une moyenne de 3 fois :

Q16. Au cours de la dernière année, à combien de reprises vous est-il arrivé de consulter de l'information juridique à des fins personnelles? (n=1018)	
Aucune fois	20,6%
Au moins une fois	32,2% - En moyenne 3,33 fois
Ne savent pas s'ils en ont consulté/Incertains du nombre de fois	47,2%

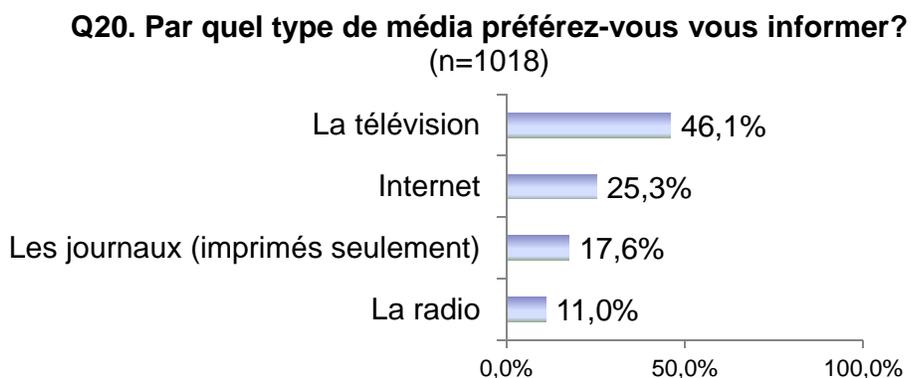
8. Intérêt envers l'actualité judiciaire

La majorité de la population interrogée est intéressée par l'actualité judiciaire présentée dans les médias (58,1 %, dont 20,5 % qui sont *très* intéressés) :

Q19. En général, diriez-vous que vous êtes _ par l'actualité judiciaire qu'on trouve dans les médias? (n=1018)	
Très intéressé	20,5%
Plutôt intéressé	37,6%
Total - Intérêt	58,1%
Peu intéressé	29,6%
Pas du tout intéressé	12,3%
Total - Peu/Pas d'intérêt	41,9%

9. Média préféré

Près de la moitié des répondants (46,1 %) préfèrent s'informer par la télévision. Viennent ensuite Internet (25,3 %), puis les journaux (17,6 %) et la radio (11,0 %) :



- La télévision est davantage préférée par les répondants ayant une scolarité de niveau secondaire (53,1 %), ceux dont le revenu est inférieur à 16 000 \$ (60,8 %) ou entre 27 000 \$ et 43 999 \$ (53,2 %) et les femmes (57,2 %, contre 34,7 % des hommes).
- Internet est privilégié en plus grandes proportions par les répondants qui ont une scolarité collégiale (36,1 %), ceux dont le revenu se situe entre 70 000 \$ et 100 000 \$ (31,6 %) ou est supérieur à 100 000 \$ (31,5 %) ainsi que chez les 25-34 ans (54,2 %).
- Les journaux sont davantage mentionnés par les répondants qui ont une scolarité universitaire (25,4 %), ceux dont le revenu se situe entre 16 000 \$ et 26 999 \$ (24,2 %) ainsi que les 65 ans et plus (26,0 %).

10. Influence de certaines variables sur l'opinion et la confiance en général

Peu de variations significatives pertinentes apparaissent suite à l'analyse des croisements effectués entre plusieurs variables, notamment par rapport à la confiance et l'opinion des répondants par rapport au système de justice québécois en général.

Les tableaux qui suivent présentent ces variations (un résultat en vert est significativement plus élevé qu'un résultat en rouge pâle). Il est important de noter que plusieurs de ces résultats reposent sur des échantillons plus faibles.

- Ainsi, les répondants qui ont une opinion « très négative » du système de justice sont davantage « totalement en désaccord » avec le fait que le système judiciaire est indépendant des pouvoirs politiques :

		Q1. Diriez-vous que vous avez une opinion _ du système de justice québécois?											
		Très positive		Plutôt positive		Plutôt négative		Très négative		NSP/NRP		Total	
		n=	%	n=	%	n=	%	n=	%	n=	%	n=	%
Q2A. Le système judiciaire est indépendant des pouvoirs politiques.	Total	63	100,0%	458	100,0%	335	100,0%	128	100,0%	35	100,0%	1018	100,0%
	Tout à fait d'accord	9	15,0%	74	16,1%	38	11,5%	19	14,8%	2	6,0%	143	14,0%
	Plutôt d'accord	29	45,6%	174	37,9%	125	37,2%	37	29,3%	12	34,6%	376	36,9%
	Plutôt en désaccord	22	35,8%	134	29,3%	115	34,2%	39	30,5%	12	34,0%	322	31,6%
	Totalement en désaccord	1	1,6%	60	13,2%	44	13,2%	31	24,6%	7	20,9%	144	14,2%
	NSP/NRP	1	1,8%	16	3,5%	13	3,9%	1	0,9%	2	4,4%	33	3,3%

- Ces mêmes répondants, qui ont une opinion « très négative » sont aussi plus nombreux à avoir déjà participé à un procès :

		Q1. Diriez-vous que vous avez une opinion _ du système de justice québécois?											
		Très positive		Plutôt positive		Plutôt négative		Très négative		NSP/NRP		Total	
		n=	%	n=	%	n=	%	n=	%	n=	%	n=	%
Q31. Avez-vous déjà participé à un procès dans une cour de justice ou dans un tribunal administratif?	Total	63	100,0%	458	100,0%	335	100,0%	128	100,0%	35	100,0%	1018	100,0%
	Oui	11	17,3%	101	22,0%	70	20,8%	46	36,2%	10	28,0%	237	23,3%
	Non	52	82,7%	358	78,0%	265	79,2%	82	63,8%	25	72,0%	781	76,7%

- Les répondants qui font « peu confiance », voire « pas du tout », au système de justice sont moins nombreux à croire qu'il est indépendant des pouvoirs politiques et que les jugements rendus sont justes :

		Q34. De façon générale, diriez-vous que vous faites _ au système de justice québécois?									
		Très confiance		Assez confiance		Peu confiance		Pas du tout confiance		Total	
		n=	%	n=	%	n=	%	n=	%	n=	%
Q2A. Le système judiciaire est indépendant des pouvoirs politiques.	Total	86	100,0%	518	100,0%	333	100,0%	80	100,0%	1018	100,0%
	Tout à fait d'accord	35	41,0%	77	14,8%	17	5,2%	13	16,6%	143	14,0%
	Plutôt d'accord	31	36,2%	252	48,7%	66	19,9%	27	33,1%	376	36,9%
	Plutôt en désaccord	13	14,7%	123	23,8%	158	47,3%	28	35,1%	322	31,6%
	Totalement en désaccord	7	8,1%	41	8,0%	84	25,1%	12	15,3%	144	14,2%
	NSP/NRP	0	0,0%	25	4,7%	9	2,6%	0	0,0%	33	3,3%
		Q34. De façon générale, diriez-vous que vous faites _ au système de justice québécois?									
		Très confiance		Assez confiance		Peu confiance		Pas du tout confiance		Total	
		n=	%	n=	%	n=	%	n=	%	n=	%
Q2B. Les jugements rendus sont justes.	Total	86	100,0%	518	100,0%	333	100,0%	80	100,0%	1018	100,0%
	Tout à fait d'accord	6	6,7%	22	4,3%	16	4,9%	4	4,5%	48	4,7%
	Plutôt d'accord	48	55,8%	242	46,7%	116	34,8%	24	29,5%	429	42,2%
	Plutôt en désaccord	23	26,5%	183	35,3%	130	38,9%	38	47,0%	373	36,7%
	Totalement en désaccord	10	11,1%	68	13,1%	67	20,1%	14	17,5%	158	15,6%
	NSP/NRP	0	0,0%	3	0,7%	4	1,3%	1	1,4%	9	0,9%

- Les répondants qui font moins confiance au système de justice considèrent un peu moins que les ententes conclues à l'extérieur des tribunaux sont plus justes qu'un jugement rendu lors d'un procès :

		Q34. De façon générale, diriez-vous que vous faites _ au système de justice québécois?									
		Très confiance		Assez confiance		Peu confiance		Pas du tout confiance		Total	
		n=	%	n=	%	n=	%	n=	%	n=	%
Q11. Considérez-vous qu'une entente conclue à l'extérieur des tribunaux est _ qu'un jugement rendu lors d'un procès?	Total	86	100,0%	518	100,0%	333	100,0%	80	100,0%	1018	100,0%
	Plus juste	15	17,2%	91	17,5%	54	16,2%	20	24,9%	180	17,7%
	Un peu plus juste	48	55,7%	225	43,4%	112	33,6%	42	52,8%	427	42,0%
	Un peu moins juste	15	17,1%	110	21,3%	67	20,2%	1	1,0%	193	19,0%
	Moins juste	0	0,0%	33	6,4%	46	13,8%	12	14,7%	91	8,9%
	NSP/NRP	9	10,0%	59	11,4%	54	16,1%	5	6,7%	127	12,4%

Les répondants qui ne font « pas du tout » confiance au système de justice sont plus nombreux à avoir déjà participé à un procès :

		Q34. De façon générale, diriez-vous que vous faites _ au système de justice québécois?									
		Très confiance		Assez confiance		Peu confiance		Pas du tout confiance		Total	
		n=	%	n=	%	n=	%	n=	%	n=	%
Q31. Avez-vous déjà participé à un procès dans une cour de justice ou dans un tribunal administratif?	Total	86	100,0%	518	100,0%	333	100,0%	80	100,0%	1018	100,0%
	Oui	14	16,8%	112	21,6%	85	25,6%	25	31,4%	237	23,3%
	Non	72	83,2%	406	78,4%	248	74,4%	55	68,6%	781	76,7%

CONCLUSIONS D'ENSEMBLE

Les résultats de cette enquête sur le sentiment d'accès et la perception de la justice au Québec permettent de constater que la perception des Québécois envers le système de justice en général est très partagée. La confiance et l'opinion positive envers le système sont présentes chez environ la moitié de la population, tandis qu'une autre moitié lui accorde peu ou pas du tout de confiance, et en a une perception plus négative. Par contre, envers les intervenants spécifiquement, la confiance est assez élevée, davantage pour les notaires (qui recueillent une satisfaction très élevée parmi ceux ayant utilisé leurs services), moins pour les avocats (qui obtiennent aussi une satisfaction un peu moins élevée). La confiance est bonne envers les organismes communautaires de justice, même si leurs services n'ont été utilisés que par une petite proportion des répondants.

Il semble aussi qu'une proportion importante de la population croit que le fait d'avoir des revenus élevés permet d'avoir un meilleur accès aux tribunaux. D'ailleurs, c'est en majorité que les Québécois considèrent qu'ils n'auraient pas les moyens financiers de se défendre et de faire valoir leurs droits devant les tribunaux, attribuant surtout cela aux dépenses liées aux honoraires d'avocats.

Les services de l'Aide juridique publique ne sont bien connus que par une petite proportion de la population interrogée, et c'est dans une proportion similaire que les répondants croient qu'ils y seraient admissibles. Plus de la moitié de ceux qui croient qu'ils ne seraient pas admissibles seraient prêts à déboursier un montant partiel afin de pouvoir bénéficier de ces services.

De plus, advenant qu'elles doivent aller devant les tribunaux pour une cause de nature civile et non criminelle, environ six personnes sur dix se feraient représenter par un avocat, tandis que les quatre autres s'y présenteraient seules; cette tendance pourrait en partie être liée à la proportion importante de la population interrogée qui considère que les dépenses liées aux honoraires d'avocats les empêcheraient d'avoir les moyens financiers de se défendre devant les tribunaux. Enfin, pour répondre à une question légale, les répondants se tourneraient vers un professionnel du droit, des proches et Internet dans des proportions similaires.

S'ils avaient un problème légal, plus de la moitié des Québécois interrogés souhaiteraient régler ce problème seuls avec la personne impliquée; parmi ceux ayant déjà réglé ainsi un tel problème, plusieurs bénéfices sont perçus, notamment des gains d'argent et de temps, et le maintien d'une relation avec l'autre personne. Parmi les répondants qui ont déjà été poursuivis ou qui ont poursuivi dans une cour de justice ou un tribunal administratif, l'évaluation de leur expérience est scindée entre positive et négative.

Les résultats obtenus relativement aux moyens de régler les différends à l'extérieur des tribunaux permettent de constater un intérêt assez élevé de la population à leur égard : ils souhaiteraient régler leurs différends à l'extérieur des tribunaux, ils considèrent que les ententes conclues à l'extérieur des tribunaux sont plus justes, des bénéfices importants sont perçus par les répondants ayant réglé de tels problèmes à l'extérieur des tribunaux, tandis que l'expérience de ceux ayant participé à un procès n'est pas jugée très positivement.

L'intérêt et la perception positive face aux moyens de régler autrement que devant les tribunaux sont donc présents chez une proportion importante de la population, mais la connaissance des différents moyens possibles ne semble pas approfondie. Les répondants qui connaissent spontanément ces moyens (surtout la médiation) ont encore plus l'impression que de telles ententes conclues en dehors des tribunaux sont justes.

L'analyse de ces résultats porte ainsi à conclure qu'en informant davantage la population sur les moyens possibles pour régler des différends à l'extérieur des tribunaux, l'intérêt envers ces moyens, puis potentiellement leur utilisation, pourrait augmenter.