

INDICE QUÉBÉCOIS D'ACCÈS À LA JUSTICE

Concept, mesure et analyse

2024

ADAJ

Accès au
Droit et
À la Justice

Cette publication a été réalisée par :

Chloé Leclerc,
Maude BOUCHER-RÉHEL,
Pierre NOREAU

Étude et publication financées par :

Ministère de la Justice du Québec (MJQ)

Avec la collaboration de :

Direction générale de la performance et de l'aide aux personnes victimes d'infractions criminelles

Pour tout renseignement concernant l'*Indice québécois d'accès à la justice* s'adresser à :

Pierre Noreau

Université de Montréal
Faculté de droit
Pavillon Maximilien-Caron
3101, chemin de la Tour
Montréal (Québec) H3T 1J7



Projet ADAJ



ADAJ_UdeM

www.adaj.ca

info@adaj.ca



Graphisme et édition : Direction des communications du ministère de la Justice

Le lectorat peut consulter le rapport *Indice québécois d'accès à la justice* publié sur Québec.ca :

<https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/justice/publications>.

ISBN : 978-2-555-00443-6 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2025

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2025

© Gouvernement du Québec

Table des matières

1. Fonction des indices statistiques	1
2. Étapes de création de l'IQAJ et modifications pour l'édition 2024	2
3. L'IQAJ : conceptualisation de la mesure	3
3.1 Échantillonnage et pondération	3
3.2 Comparaison de l'échantillon de 2023 avec celui de 2024	5
3.3 Indicateur de la perception à l'égard du droit et de la justice	5
3.4 Indicateur de la perception de l'expérience de justice	6
3.5 Mesure de l'IQAJ	7
3.6 Signification de la mesure	8
3.7 Interprétation de l'IQAJ et comparaison entre les éditions	8
3.8 Périodicité	10
4. Analyse des données détaillées	11
4.1 Analyse de l'indicateur de la perception à l'égard du droit et de la justice	11
4.1.1 La conscience du droit	11
4.1.2 Le niveau de connaissances juridiques	12
4.1.3 La confiance à l'égard du système de justice	12
Mesures complémentaires : la confiance à l'égard d'une décision judiciaire rendue dans un délai raisonnable	13
4.1.4 L'accessibilité de l'information juridique	13
4.1.5 L'accès aux services d'une professionnelle ou d'un professionnel du droit	14
4.1.6 Les principaux constats concernant les facteurs de l'indicateur à l'égard de la perception du droit et de la justice	15
4.2 Analyse de l'indicateur de la perception de l'expérience de justice	15
4.2.1 La description des paramètres de l'expérience de justice	15
4.2.2 La satisfaction à l'égard du processus de justice	19
Mesures complémentaires : le problème s'est réglé dans un délai raisonnable	20
4.2.3 La satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause	20
4.2.4 L'accès à l'information juridique en contexte judiciaire	21
Mesures complémentaires : la représentation par une avocate ou un avocat pour faire valoir ses droits devant le juge	21
4.2.5 L'évaluation du temps investi dans l'expérience de justice	24
4.2.6 L'évaluation des frais encourus par les procédures	25
4.2.7 Le sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination	26
4.2.8 Les principaux constats concernant les facteurs de l'indicateur de la perception de l'expérience de justice	27
4.3 Les liens entre la perception de l'expérience de justice ainsi que la perception à l'égard du droit et de la justice	32

5. Annexes	33
I. Rapport méthodologique et questionnaire	33
II. Comparaison des résultats de l'IQAJ pour l'ensemble des facteurs, de 2022 à 2024	87
Facteurs de l'indicateur de perception à l'égard du droit et de la justice	87
Facteurs de l'indicateur de la perception de l'expérience de justice	92



Liste des figures, des graphiques et des tableaux

Figure 1	La conscience de la présence du droit dans le cadre de la vie courante	11
Figure 2	La perception des citoyennes et citoyens quant à leur niveau de connaissances juridiques	12
Figure 3	Le niveau de confiance à l'égard du système de justice	13
Figure 4	L'accessibilité des informations juridiques	14
Figure 5	L'accès aux services d'une professionnelle ou d'un professionnel du droit	14
Figure 6	La satisfaction à l'égard du processus de justice	19
Figure 7	La satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause	20
Figure 8	L'accès à l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées	21
Figure 9	Le niveau de satisfaction relative à la capacité à faire valoir ses droits devant la ou le juge	23
Figure 10	L'évaluation du temps investi dans l'expérience de justice	25
Figure 11	L'évaluation des frais encourus lors des procédures	26
Figure 12	Le sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination	26
Graphique 1	Le statut des personnes répondantes ayant vécu une expérience de justice	16
Graphique 2	Les raisons d'être allées au tribunal au cours des cinq dernières années	17
Graphique 3	La représentation juridique par une avocate ou un avocat à la cour	22
Tableau 1	Les étapes de réalisation	2
Tableau 2	La conceptualisation de l'IQAJ	3
Tableau 3	La taille des échantillons	4
Tableau 4	La mesure des facteurs de la perception à l'égard du droit et de la justice	6
Tableau 5	La mesure des facteurs de la perception de l'expérience de justice	7
Tableau 6	La mesure de l'IQAJ : indicateurs de la perception à l'égard du droit et de la justice et de la perception de l'expérience de justice	8
Tableau 7	Les marges d'erreur	9
Tableau 8	Le rôle de la personne répondante lors de son passage dans un tribunal	18
Tableau 9	La raison de la présence au tribunal en fonction de l'autre partie impliquée	18
Tableau 10	La principale raison évoquée pour ne pas recourir aux services d'une avocate ou d'un avocat durant une partie ou toute la durée des procédures	22
Tableau 11	La comparaison des moyennes (sur une échelle de 1 à 10) de la satisfaction quant à la capacité à faire valoir ses droits devant la ou le juge selon le recours aux services d'une avocate ou d'un avocat	24

Tableau 12	Les comparaisons de moyennes (sur une échelle de 1 à 10) des facteurs constitutifs de l'expérience selon le rôle tenu par la personne répondante (2023 et 2024)	27
Tableau 13	Les comparaisons de moyennes (sur une échelle de 1 à 10) des facteurs de l'expérience selon la raison principale d'aller au tribunal (2023 et 2024)	28
Tableau 14	Les comparaisons de moyennes (sur une échelle de 1 à 10) des facteurs de l'expérience selon la représentation juridique (2023 et 2024)	29
Tableau 15	Facteurs associés à la satisfaction du processus de justice	30
Tableau 16	Facteurs associés à la satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause	31

1. Fonction des indices statistiques

La fonction des indices statistiques est de proposer la mesure globale d'une situation ou d'une activité¹. Ainsi, si certains indices mesurent le niveau de littératie au sein de la population adulte², d'autres proposent une mesure de l'évolution du coût de la vie (p. ex. : l'Indice des prix à la consommation) ou le niveau de développement de l'État de droit de divers pays³.

Dans tous les cas, l'intérêt de tels indices réside dans l'évaluation des variations que peut connaître une activité, une situation, un phénomène ou un processus au cours d'une période donnée. Ainsi, si certains indices fluctuent quotidiennement (p. ex. : les indices boursiers), d'autres sont par nature plus stables ou plus susceptibles de connaître une variation graduelle (p. ex. : l'Indice des prix à la consommation).

Dans son *Plan stratégique 2019-2023*⁴, le ministère de la Justice du Québec (MJQ) s'était engagé à créer un Indice québécois d'accès à la justice (IQAJ), dont l'objectif principal était de mesurer les différentes composantes de l'accès et de cibler celles nécessitant une intervention de sa part et de ses partenaires.

Une première mesure marquant un point de référence a été réalisée en 2021-2022. Le MJQ a décidé de poursuivre la mesure de l'IQAJ de façon périodique afin de suivre son évolution. Cette démarche s'inscrit en cohérence avec les orientations du *Plan stratégique 2023-2027*, dans lequel le MJQ s'engage à :

« [...] [poursuivre] ses activités permettant de recueillir l'opinion des citoyennes et des citoyens sur le système de justice, et spécifiquement de celles et ceux ayant une expérience de celui-ci⁵ ».

Le mandat de l'IQAJ a été confié aux membres de l'équipe Accès au droit et à la justice (ADAJ), une équipe de recherche multidisciplinaire rattachée au Centre de recherche en droit public de l'Université de Montréal.

La stratégie de mesure retenue par l'équipe est inspirée d'autres indices d'accès à la justice établis sur le plan international^{6, 7, 8, 9}. Le modèle choisi est cependant adapté au mandat confié par le MJQ ainsi qu'aux caractéristiques du monde juridique québécois. Il tient notamment compte de la diversité des perceptions des citoyennes et des citoyens à l'égard de la justice et porte une attention particulière à celles et ceux ayant connu une expérience de justice. Par conséquent, il se distingue des travaux menés ailleurs dans le monde. En effet, ceux-ci sont fondés sur des mesures d'envergure plus limitées, telles que la mesure des besoins juridiques de l'individu (logement, travail, etc.), sur l'accès (ou les difficultés d'accès) ou sur les coûts financiers des services juridiques (*cost of justice*).

Pour sa part, l'IQAJ est fondé sur **deux dimensions distinctes, subséquentement qualifiées d'indicateurs** :

La perception des citoyennes et des citoyens à l'égard du droit et de la justice

La mesure de leur conscience du droit et de leur connaissance juridique, de leur confiance à l'égard du système de justice et de leurs perceptions de l'accessibilité de l'information juridique et des services professionnels du droit.

La perception des citoyennes et des citoyens de l'expérience de justice¹⁰

La mesure de la satisfaction de leur processus de justice et de la conclusion de la cause, de l'accès à l'information juridique en contexte judiciaire, du caractère raisonnable (ou non) du temps et des frais encourus par les procédures et la non-discrimination.

1 Il existe des indices qualitatifs proposant une mesure nominale fondée sur la présence ou l'absence de caractéristiques répondant à un certain état de situation ou s'y éloignant, mais il est ici question d'indices de nature statistique.

2 OCDE et Statistique Canada. (2012). *La littératie, un atout pour la vie : Nouveaux résultats de l'Enquête sur la littératie et les compétences des adultes*. Éditions OCDE. https://www.oecd-ilibrary.org/education/la-litteratie-un-atout-pour-la-vie_9789264091283-fr

3 World Justice Project. (2024). *The World Justice Project (WJP) Rule of Law Index® 2024*. <https://worldjusticeproject.org/rule-of-law-index/>

4 Ministère de la Justice du Québec. (2019). *Plan stratégique 2019-2023* (p. 38). Gouvernement du Québec. https://performance.gouvqc.ca/fileadmin/documents/PS/MJQ_PS_2019-2023_VF.pdf

5 Ministère de la Justice du Québec. (2023). *Plan stratégique 2023-2027* (p. 50). Gouvernement du Québec. https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/plan-strategique/PL_strat_2023-2027_MJQ.pdf

6 OECD et Open Society Foundations. (2019). *Legal Needs Surveys and Access to Justice*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/g2g9a36c-en>

7 OECD. (2017). *OECD Guidelines on Measuring Trust*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264278219-en>

8 World Justice Project. (2019). *Global Insights on Access to Justice: Findings from the World Justice Project General Population Poll in 101 Countries* (p. 128). World Justice Project. <https://worldjusticeproject.org/our-work/research-and-data/global-insights-access-justice-2019>

9 McDonald, S. (2017). *Élaboration de l'Indice de l'accès à la justice pour les entités administratives fédérales*. Ministère de la Justice Canada. <https://www.deslibris.ca/ID/10099017>

10 Dans le cadre de l'IQAJ, l'expression « expérience de justice » a été retenue puisqu'elle permet d'englober les facteurs concernant directement l'expérience judiciaire (p. ex. : la satisfaction du processus de justice et de la conclusion de la cause) et ceux n'y étant pas directement associés (p. ex. : les mesures complémentaires portant sur les coûts humains). De plus, l'expression inclut les différentes expériences que les personnes répondantes ont pu avoir avec un tribunal (le statut et le rôle de la personne répondante ainsi que la raison d'être allée au tribunal) (voir le tableau 3).

2. Étapes de création de l'IQAJ et modifications pour l'édition 2024

La création et la mesure de l'IQAJ ont suivi différentes étapes (voir le tableau 1).

Tableau 1 • Les étapes de réalisation				
Étape 1 Septembre 2020 à avril 2021	Étape 2 Juin 2021 à octobre 2021	Étape 3 Novembre 2021 à février 2022	Étape 4 Février 2023 à mars 2023	Étape 5 Mars 2024 à avril 2024
La conception du questionnaire de l'IQAJ concernant : - la perception des citoyen(ne)s du droit et de la justice; - la perception de l'expérience de justice.	Le prétest et la modification du questionnaire dans le cadre d'un sondage réalisé par Internet. La tenue d'une enquête téléphonique complémentaire, réalisée dans le cadre d'un sondage omnibus.	La conduite de la première enquête par l'entremise d'un sondage téléphonique.	La conduite de la deuxième enquête par l'entremise d'un sondage effectué par téléphone et par Internet.	La conduite de la troisième enquête par l'entremise d'un sondage effectué par téléphone et Internet. Une version dite « courte » du sondage a été réalisée.

L'édition 2024 de l'IQAJ reprend la même méthodologie que celle utilisée en 2023. Toutefois, contrairement aux versions antérieures^{11, 12}, elle a été réalisée dans sa version courte¹³. L'objectif était de suivre l'évolution de l'IQAJ en tant qu'indice populationnel. Le questionnaire¹⁴ a donc été ajusté afin de prioritairement mesurer les 11 facteurs constitutifs. Seules les mesures complémentaires concernant les délais judiciaires et la représentation devant la ou le juge ont été conservées.

11 Noreau, P., Leclerc, C., Lamari, M., et Cachecho, M. (2022). *Indice québécois d'accès à la justice. Concept, mesure et analyse* (p. 103). Centre de Recherche en Droit Public (CRDP), Accès au Droit et à la Justice (ADAJ), Ministère de la Justice du Québec. https://cdn-contentu.quebec.ca/cdn-contentu/adm/min/justice/publications-adm/rapports/IQAJ_Autorites_2022-11-17.pdf

12 Leclerc, C., Saint-Pierre, F., Noreau, P., Lamari, M., et Cachecho, M. (2024). *Indice québécois d'accès à la justice. Concept, mesure et analyse*. 2023 (p. 85). Centre de Recherche en Droit Public (CRDP), Centre international de criminologie comparée (CICC), Accès au Droit et à la Justice (ADAJ), Ministère de la Justice du Québec. https://cdn-contentu.quebec.ca/cdn-contentu/adm/min/justice/publications-adm/rapports/RA_IQAJ_2023_MIQ.pdf

13 Pour plus de détails concernant les versions « longue » et « courte », voir la section 3.8.

14 Le questionnaire est en annexe I.

3. L'IQAJ : conceptualisation de la mesure

L'IQAJ est calculé à l'aide d'une mesure combinée des moyennes associées à deux indicateurs distincts : la perception à l'égard du droit et de la justice ainsi que la perception à l'égard de l'expérience de justice. L'indicateur de perception à l'égard du droit et de la justice est obtenu en calculant les moyennes de cinq facteurs différents, tandis que l'indicateur de perception de l'expérience de justice est connu en calculant les moyennes de six autres facteurs. Chaque facteur est mesuré à l'aide d'une échelle de 1 à 10 (voir le tableau 2).

Tableau 2 • La conceptualisation de l'IQAJ		
Indice	IQAJ (moyenne des 2 indicateurs)	
Indicateurs	Perception à l'égard du droit et de la justice (moyenne de 5 facteurs)	Perception de l'expérience de justice (moyenne de 6 facteurs)
Facteurs	1. Conscience du droit 2. Connaissances juridiques 3. Confiance à l'égard du système de justice 4. Accessibilité de l'information juridique 5. Accès aux services d'un(e) professionnel(le) du droit	1. Satisfaction à l'égard du processus de justice 2. Satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause 3. Accès à l'information juridique en contexte judiciaire 4. Temps investi 5. Frais encourus par les procédures 6. Non-discrimination

3.1 Échantillonnage et pondération

La collecte de données s'est déroulée du 22 avril au 4 juin 2024. Elle a permis de joindre 855 personnes répondantes par Internet et 682 par téléphone¹⁵. L'échantillon est constitué de 1 537 adultes résidant au Québec, dont 540¹⁶ ont rapporté avoir vécu une expérience dans un tribunal au cours des cinq dernières années (ci-après « expérience de justice »¹⁷). De ces 540 personnes répondantes, 18 ont été requalifiées sans expérience de justice puisqu'il s'agissait d'une expérience professionnelle ou d'observation (sans participation). De plus, 17 personnes répondantes ont été retirées de l'échantillon (16 du volet Internet et 1 du volet téléphonique) en raison du manque d'informations fournies à certaines questions déterminantes, portant ainsi l'échantillon total à 1 520 personnes répondantes, dont 515 avec une expérience de justice.

Toutes les données présentées dans ce rapport (p. ex. : effectif, fréquence, moyenne) ont été pondérées pour tenir compte des caractéristiques sociodémographiques de la population québécoise (voir l'annexe I). Pour les données issues de l'échantillon total (1 520 personnes répondantes), le poids relatif des personnes répondantes ayant témoigné d'une expérience de justice a été ramené à son poids réel au sein de la population¹⁸, soit 12,7 %¹⁹. Des mesures ont donc été produites uniquement pour certains groupes. Par conséquent, la taille de l'échantillon varie en fonction de certaines questions (voir le tableau 3).

15 Le profil des personnes répondantes diffère légèrement selon le mode de passation du questionnaire. Par exemple, les personnes répondantes ayant participé en ligne sont plus souvent propriétaires, ont plus souvent un diplôme universitaire et ont plus souvent le français comme langue maternelle. Des différences sont également observables sur le plan des facteurs de perception de la confiance à l'égard d'une décision judiciaire rendue dans un délai raisonnable et de la satisfaction à faire valoir leurs droits devant la ou le juge, mais ces différences ne s'étendent pas aux autres facteurs.

16 Comme pour les éditions de 2022 et 2023, un suréchantillonnage a été nécessaire pour s'assurer que l'échantillon de personnes répondantes ayant vécu une expérience de justice est suffisant pour tirer des conclusions statistiques.

17 Une question du sondage demandait aux personnes répondantes si elles étaient allées dans un tribunal au cours des cinq dernières années. Dans un souci de simplification, dans le présent rapport, lorsque « l'expérience de justice » est évoquée, celle-ci fait référence à une expérience récente au cours des cinq dernières années. Dans les faits, les personnes répondantes qualifiées comme étant « sans expérience de justice » pourraient être allées dans un tribunal, mais il y a plus de cinq ans.

18 Comme expliqué à l'annexe I du rapport méthodologique, les 1 118 premières personnes répondantes ont été recrutées sans égard à leur expérience de justice. Cet échantillon initial a permis d'établir que la prévalence d'une expérience de justice dans les 5 dernières années s'établissait à 12,7 %. Le poids des personnes répondantes avec une expérience de justice a donc été relativisé afin d'atténuer l'effet du suréchantillonnage.

19 En 2024, 12,7 % des personnes répondantes rapportaient avoir vécu une expérience de justice, ce qui est très semblable au pourcentage de 2023, qui s'établissait à 10,5 %. Il est à noter qu'en 2022, cette proportion atteignait 17,5 %. Toutefois, le changement de méthode de collecte de données intégrant un volet par Internet à celui qui est téléphonique, la modification de certaines questions ainsi que le resserrement des critères d'inclusion (p. ex. : les catégories observateur(-trice) et membre du jury ont été exclues à partir de 2023) rendent difficile la comparaison de cette proportion avec celles de 2023 et de 2024.

Dans le cadre du présent rapport, le sous-échantillon utilisé pour présenter les différents résultats est désigné par a, b, c, d, e, f, g et h. Ainsi, (a) signifie que le calcul a été effectué sur l'échantillon total, (b) sur les personnes répondantes avec une expérience de justice, (c) sur les personnes répondantes qui ont pris part aux procédures, (d) sur les personnes répondantes directement impliquées, (e) sur les personnes répondantes connaissant la conclusion de la cause, (f) sur les personnes répondantes dont la cause a été conclue par une décision du tribunal, (g) sur les personnes répondantes pouvant être représentées par une avocate ou un avocat et (h) sur les personnes représentées par une avocate ou un avocat. Ces indications figurent en exposant dans les titres des tableaux et des figures du présent rapport²⁰.

Tableau 3 • La taille des échantillons		
	Échantillon pondéré ²¹	Effectif réel
Échantillon total ^a	40,7 % ²²	1 520 1 005 personnes répondantes sans expérience de justice 515 personnes répondantes avec une expérience de justice
Personnes répondantes avec une expérience de justice ^b	47,4 %	515 47 victimes 105 demandeurs(-deresses) 75 défendeurs(-deresses) 65 personnes contestant une contravention 39 accusé(e)s d'une infraction criminelle 57 témoins 127 proches qui accompagnent
Personnes répondantes ayant pris part aux procédures ^c	49,0 %	388 47 victimes 105 demandeurs(-deresses) 75 défendeurs(-deresses) 65 personnes contestant une contravention 39 accusé(e)s d'une infraction criminelle 57 témoins

²⁰ Les échantillons b, c, d, e, f, g et h ne sont pas mutuellement exclusifs.

²¹ À partir de l'édition 2023, il a été convenu d'ajouter l'effet de plan dans le calcul de la base des poids. L'édition 2024 en prend donc compte dans son calcul. L'effet de plan permet de corriger la taille de l'échantillon pour tenir compte des difficultés à recruter un échantillon représentatif de la population. Plus les pondérations pour garantir la représentativité de l'échantillon sont importantes, plus l'effet de plan est élevé et plus la taille de l'échantillon sondé est considérée comme petite. L'ajout de l'effet de plan dans le calcul de la base des poids n'influence pas les moyennes ni les proportions obtenues. Son incidence réside principalement dans la taille des effets qui sont requis pour qu'une différence ou une relation statistiquement significative soit constatée entre deux données. La prise en compte de l'effet de plan assure une approche plus conservatrice.

²² Les pourcentages présentés dans la colonne « échantillon pondéré » représentent la taille de l'échantillon pondéré obtenu en calculant l'effet plan par rapport à l'effectif réel.

Tableau 3 • La taille des échantillons

Personnes répondantes directement impliquées ^d	47,7 %	331 • 47 victimes • 105 demandeurs(-deresses) • 75 défendeurs(-deresses) • 65 personnes contestant une contravention • 39 accusé(e) d'une infraction criminelle
Personnes répondantes connaissant la conclusion de la cause ^e	44,4 %	441 • 306 causes où la ou le juge a tranché et a rendu une décision • 101 ententes survenues • 34 abandons de l'une des parties
Personnes répondantes dont la cause a été conclue par une décision du tribunal ^f	42,5 %	306 • 306 causes où la ou le juge a tranché et a rendu une décision
Personnes pouvant être représentées par un(e) avocat(e) ^g (excluant la Division des petites créances et les victimes d'une infraction criminelle)	47,8 %	247 • 81 demandeurs(-deresses) • 62 défendeurs(-deresses) • 65 personnes contestant une contravention • 39 accusé(e)s d'une infraction criminelle
Personnes représentées par un(e) avocat(e) ^h (excluant la Division des petites créances et les victimes d'une infraction criminelle)	47,8 %	113 • 113 personnes ayant eu recours aux services d'un(e) avocat(e)

3.2 Comparaison de l'échantillon de 2023 avec celui de 2024

Les profils des personnes répondantes dans les échantillons des enquêtes de 2023 et de 2024 sont similaires. Seules deux variables se distinguent : en 2024, le taux de personnes sans diplôme est inférieur et la proportion de personnes dont la langue maternelle est le français est supérieure.

3.3 Indicateur de la perception à l'égard du droit et de la justice

La mesure des cinq facteurs de perception à l'égard du droit et de la justice a été prise auprès de 1 520 personnes répondantes. Une moyenne a été obtenue pour chacun de ces facteurs. Par la suite, l'indicateur a été calculé par la moyenne des cinq facteurs. Cette mesure générale se situe à 5,76, sur une échelle de 1 à 10, l'évaluation de la perception des personnes répondantes à l'égard du droit et de la justice (voir le tableau 4). Ce résultat est inférieur à ce qui avait été observé en 2023 (5,86), mais ne constitue pas une différence statistiquement significative. Il représente toutefois une variation significative avec celui de 2022, qui se situait à 6,30 (voir la section 3.7).

Tableau 4 • La mesure des facteurs de la perception à l'égard du droit et de la justice

Facteur	Moyenne			Question
	2024	2023	2022	
Conscience du droit ^a	5,58 ²⁰²²	5,61 ²⁰²²	6,49 ^{2023, 2024}	Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très petite » et 10 « très grande », quelle place le droit prend-il dans votre vie quotidienne?
Connaissances juridiques des citoyen(ne)s ^a	5,30	5,28	5,47	Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très faible » et 10 « très élevé », comment évaluez-vous votre niveau de connaissances en matière de droit et de justice?
Confiance à l'égard du système de justice ^a	6,07	6,11	6,37	Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très faible » et 10 « très élevé », quel est votre niveau de confiance à l'égard du système de justice?
Accessibilité de l'information juridique ^a	5,98 ²⁰²²	6,14 ²⁰²²	6,66 ^{2023, 2024}	Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas accessibles » et 10 « très accessibles », à quel point les informations juridiques dont vous pourriez avoir besoin en cas de problème juridique vous semblent-elles accessibles?
Accès aux services d'un(e) professionnel(le) du droit ^a	6,30	6,17	6,49	Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas accessibles » et 10 « très accessibles », à quel point les services d'un(e) professionnel(le) du droit vous semblent-ils accessibles en cas de problème juridique?
Indicateur	5,76²⁰²²	5,86²⁰²²	6,30^{2023, 2024}	

Lorsqu'il existe une différence statistiquement significative entre les résultats de deux éditions, l'année comparée est indiquée en exposant.

3.4 Indicateur de la perception de l'expérience de justice

La mesure des six facteurs de la perception de l'expérience de justice a été prise sur des échantillons qui différaient selon l'expérience de chacune et chacun. Ainsi, le premier facteur (satisfaction à l'égard du processus de justice) porte sur les réponses fournies par l'ensemble des personnes répondantes ayant vécu une expérience de justice, alors que le deuxième facteur (la satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause) concerne uniquement celles qui connaissaient la conclusion de la cause. Les quatre autres facteurs s'intéressent à la perception de l'expérience de justice des personnes répondantes qui ont pris part aux procédures.

Une moyenne a été obtenue pour chaque facteur (voir le tableau 5). Par la suite, l'indicateur a été calculé pour la moyenne des six facteurs. Cette mesure d'ensemble place à 6,09, sur une échelle de 1 à 10, l'évaluation de la perception des personnes répondantes quant à leur expérience de justice, soit une moyenne inférieure à celle observée en 2023 (6,35) et en 2022 (6,29). Toutefois, cette différence n'est pas statistiquement significative (voir la section 3.7).

Tableau 5 • La mesure des facteurs de la perception de l'expérience de justice

Facteur	Moyenne			Question
	2024	2023	2022	
Satisfaction à l'égard du processus de justice ^b	5,57	5,76	5,77	Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très négative » et 10 « très positive », globalement, comment évaluez-vous votre satisfaction à l'égard du processus de justice?
Satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause ^e	6,09	6,57	6,61	Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas satisfaisante » et 10 « très satisfaisante », globalement, considérez-vous que cette cause a connu une conclusion satisfaisante?
Accès à l'information juridique en contexte judiciaire ^c	6,44	6,87	6,92	Sur une note de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout » et 10 « tout à fait », avez-vous eu l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées concernant ce problème?
Temps investi ^c	5,48	5,77	5,48	Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que c'est « très déraisonnable » et 10 « très raisonnable », considérez-vous que le temps que vous avez investi dans les procédures était raisonnable compte tenu de la situation?
Frais encourus par les procédures ^c	5,95	6,18	5,82	Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas raisonnables » et 10 « très raisonnables », considérez-vous que les montants que vous avez investis dans les procédures étaient raisonnables compte tenu de la situation?
Non-discrimination ^{c, 23}	7,02	6,95	7,12	Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes « pas discriminé(e) » et 10 que vous êtes « très discriminé(e) », globalement, estimez-vous avoir été discriminé(e) par le système de justice?
Indicateur	6,09	6,35	6,29	

Pour les facteurs de ce tableau, aucune différence statistiquement significative n'a été relevée.

3.5 Mesure de l'IQAJ

La mesure globale de l'IQAJ est établie d'après la moyenne des indicateurs de la perception à l'égard du droit et de la justice ainsi que de l'expérience de justice (voir le tableau 6). En 2024, cette mesure s'établit à 5,93 sur une échelle de 1 à 10, ce qui est inférieur à la mesure de 2023 (6,11). Cette différence n'est pas statistiquement significative. Il existe cependant une différence statistiquement significative entre 2024 et 2022 (6,30) (voir la section 3.7).

23 Pour calculer le facteur « non-discrimination », l'échelle de la question a été inversée par rapport aux autres facteurs, de manière à s'assurer que sa mesure est fondée sur une échelle ascendante comparable à celle qui a été utilisée pour les autres facteurs nécessaires à la mesure de l'indicateur de perception de l'expérience de justice (très discriminé[e] étant noté 1 et non discriminé[e] étant noté 10).

Tableau 6 • La mesure de l'IQAJ : indicateurs de la perception à l'égard du droit et de la justice ainsi que de la perception de l'expérience de justice

	2024	2023	2022
Indicateur de la perception à l'égard du droit et de la justice	5,76 ²⁰²²	5,86 ²⁰²²	6,30 ^{2023, 2024}
Indicateur de la perception de l'expérience de justice	6,09	6,35	6,29
IQAJ	5,93 ²⁰²²	6,11	6,30 ²⁰²⁴

Lorsqu'il existe une différence statistiquement significative entre les résultats de deux éditions, l'année comparée est indiquée en exposant.

3.6 Signification de la mesure

Tout indice de ce type est susceptible de faire l'objet d'une lecture intuitive. Toutefois, puisque l'IQAJ est un outil de mesure dont l'évolution sur une période donnée permettra d'établir des comparaisons dans le temps, il convient d'en faire une interprétation fondée sur cet usage et balisée par des critères méthodologiques établis.

Par exemple, si la mesure du facteur de la confiance à l'égard du système de justice (6,07 sur une échelle de 1 à 10) s'approche intuitivement de celle que l'on observe généralement dans le cadre des sondages effectués à la demande du MJQ (où, pour les exercices financiers 2019-2020 et 2020-2021, respectivement 64 % et 63 %²⁴ des personnes répondantes avaient indiqué avoir confiance à l'égard du système de justice), il s'agit de deux mesures distinctes :

- Dans le contexte de l'IQAJ, il s'agit de la moyenne des positions prises par l'ensemble des personnes répondantes à l'enquête (sur une échelle de 1 à 10).
- Dans le cadre des sondages précédents, la mesure de la confiance à l'égard du système de justice a été généralement mesurée d'après la proportion des personnes répondantes affirmant faire « très confiance » ou « assez confiance » au système de justice.

À cet égard, la mesure du facteur constitutif de l'IQAJ se rapportant à la confiance à l'égard du système de justice (6,07/10) diffère de la mesure obtenue en additionnant la proportion de personnes répondantes affirmant faire confiance au système de justice à un niveau de 6 ou plus sur une échelle de 1 à 10 (62,0 %). Il s'agit donc de deux mesures différentes qui doivent être comparées à d'autres suivant la même méthodologie, et non entre elles.

Dans tous les cas, c'est l'évolution de l'IQAJ sur plusieurs périodes de référence qui doit servir de base à son interprétation plutôt que sa mesure absolue.

3.7 Interprétation de l'IQAJ et comparaison entre les éditions

Les mesures réalisées dans le cadre de l'IQAJ, qu'il soit question de l'indice, des 2 indicateurs ou des 11 facteurs, sont peu susceptibles de connaître des variations importantes d'une année à l'autre. En contrepartie, si une situation particulière survenait et avait conjoncturellement un effet sur l'un ou l'autre des facteurs composant l'IQAJ ou sur la mesure de l'IQAJ lui-même, la nature atypique et exceptionnelle de cet état de fait devrait être prise en compte. Il faudrait aussi distinguer :

- les initiatives de nature conjoncturelle que cette situation particulière pourrait justifier;
- une intervention de nature structurelle qui, elle, devrait trouver appui sur une tendance observable sur au moins trois points de mesure.

²⁴ Académie de la transformation numérique. (2021). *Enquête sur l'accessibilité et la confiance envers le système de justice québécois – Édition 2021* (p. 74). Ministère de la Justice du Québec. https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/rapports/RA_MJQ_Enquete_Acces_Justice_Resultats_2021.pdf?1627328588

Les marges d'erreur (voir le tableau 7) peuvent être utilisées pour vérifier si les différences observées d'une année à l'autre sont considérées comme des différences normales attribuables à des « erreurs » de mesure, des questions d'échantillonnage ou si, au contraire, elles sont trop importantes pour être le fruit du hasard. Lorsque la différence entre les moyennes de deux années est supérieure aux marges d'erreur des deux mesures combinées, on considérera alors que ces moyennes sont statistiquement différentes l'une de l'autre. Par exemple, une variation de 6,5 à 7,0 sur une échelle de 1 à 10 du facteur de la confiance à l'égard du système de justice serait significative, car la différence (0,50) est supérieure à la marge d'erreur combinée de 0,32.

Mesure	Marge d'erreur IQAJ 2024	Marge d'erreur IQAJ 2023	Marges d'erreur combinées
Indice (IQAJ)	0,12	0,18	0,30
Indicateur de perception du droit et de la justice	0,12	0,11	0,23
Conscience du droit ^a	0,22	0,19	0,41
Connaissances juridiques des citoyen(ne)s ^a	0,16	0,14	0,30
Confiance à l'égard du système de justice ^a	0,17	0,15	0,32
Accessibilité de l'information juridique ^a	0,17	0,15	0,32
Accès aux services d'un(e) professionnel(le) du droit ^a	0,18	0,17	0,35
Indicateur de perception de l'expérience de justice	0,25	0,24	0,49
Satisfaction à l'égard du processus de justice ^b	0,39	0,33	0,72
Satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause ^e	0,44	0,41	0,85
Accès à l'information juridique en contexte judiciaire ^c	0,37	0,38	0,75
Temps investi ^c	0,37	0,39	0,76
Frais encourus par les procédures ^c	0,42	0,39	0,81
Non-discrimination ^c	0,46	0,44	0,90

25 Pour connaître les marges d'erreur combinées entre les éditions de 2023 et de 2022, voir : Leclerc, C., Saint-Pierre, F., Noreau, P., Lamari, M., et Cachecho, M. (2024). *Indice québécois d'accès à la justice. Concept, mesure et analyse*. 2023 (p. 85). Centre de Recherche en Droit Public (CRDP), Centre international de criminologie comparée (CICC), Accès au Droit et à la Justice (ADAJ), Ministère de la Justice du Québec. https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/rapports/RA_IQAJ_2023_MIQ.pdf

Bien que les marges d'erreur soient un outil pertinent pour analyser les mesures de l'IQAJ à travers le temps, elles sont intimement liées à la taille des sous-échantillons. Les marges d'erreur représentent une estimation statistique de la variation d'une valeur liée au hasard de l'échantillonnage. Chaque unité additionnelle à l'échantillon réduit l'importance du hasard et augmente la confiance quant au fait que les valeurs provenant de ce dernier soient semblables à celles qui proviendraient de la population. En d'autres mots, plus la moyenne est calculée sur un petit nombre d'effectifs, plus les marges d'erreur seront grandes et plus la différence entre deux valeurs devra être importante pour qu'elle soit considérée comme statistiquement significative. Inversement, lorsque les échantillons sont très volumineux, les marges d'erreur sont plus petites et de faibles différences entre deux valeurs sont considérées comme statistiquement significatives.

3.8 Périodicité

L'IQAJ a été conçu de manière à pouvoir être mesuré selon deux méthodes :

- La version dite courte permet de suivre l'évolution de ses 11 facteurs constitutifs, obtenant ainsi une mesure de l'IQAJ en tant qu'indice populationnel. Dans ce cas, les 11 questions figurant aux tableaux 4 et 5 sont prioritairement administrées.
- La version dite longue permet de suivre l'évolution de ses 11 facteurs constitutifs, en plus d'effectuer des mesures complémentaires, celles-ci permettant d'offrir des pistes explicatives.

4. Analyse des données détaillées

La mesure de l'IQAJ est établie selon deux indicateurs : la perception à l'égard du droit et de la justice (section 4.1) et la perception de l'expérience de justice (section 4.2). Dans ces deux sections, une analyse est réalisée quant :

- aux facteurs composant chacun des indicateurs;
- à certaines mesures complémentaires offrant des pistes explicatives de ces facteurs.

À la fin de chaque section, les principaux constats ont été dégagés concernant les indicateurs ainsi que leurs facteurs.

4.1 Analyse de l'indicateur de la perception à l'égard du droit et de la justice

L'indicateur de la perception à l'égard du droit et de la justice est fondé sur cinq facteurs : la conscience du droit, la perception des citoyennes et citoyens relativement à leur niveau de connaissances juridiques, la confiance à l'égard du système de justice, l'accessibilité de l'information juridique et l'accès aux services d'une professionnelle ou d'un professionnel du droit. En 2024, si l'ensemble des facteurs a été évalué, seule une mesure complémentaire l'a été, soit la confiance à l'égard d'une décision judiciaire rendue dans un délai raisonnable.

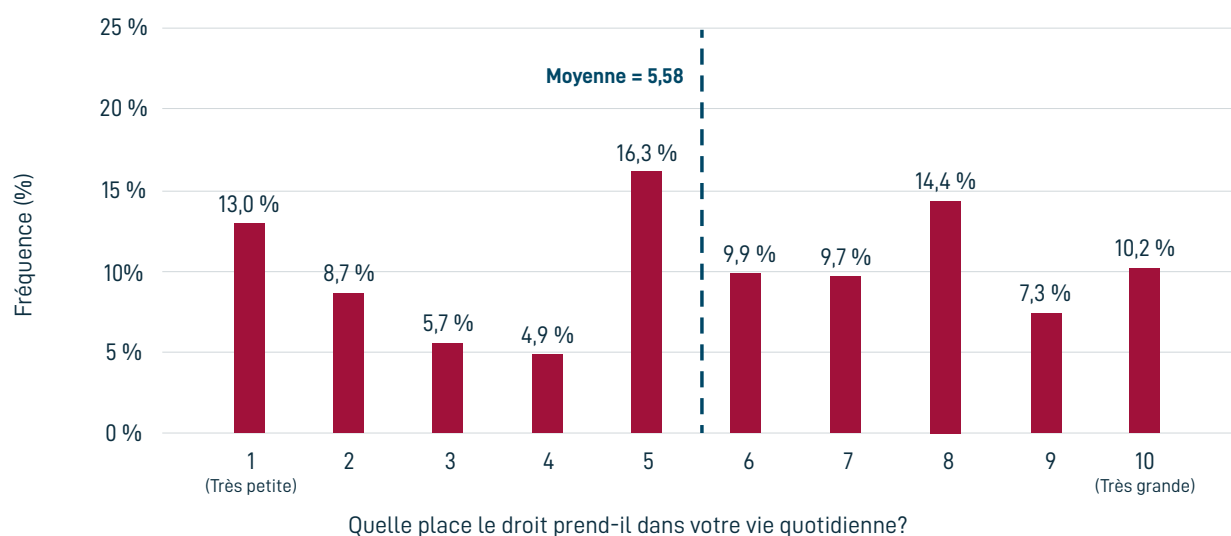
4.1.1 La conscience du droit

En ce qui concerne l'indicateur de la perception à l'égard du droit et de la justice, le calcul de l'IQAJ intègre le facteur de la conscience du droit²⁶. Dans le cadre du questionnaire de l'IQAJ, cette notion désigne la capacité d'une personne à reconnaître les situations où le droit est pertinent et présent dans sa vie quotidienne. Elle repose sur une certaine connaissance, implicite ou explicite, des règles juridiques et leur application dans des contextes de vie concrets. Sa mesure est fondée sur la moyenne des réponses obtenues à la question suivante :

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très petite » et 10 « très grande », quelle place le droit prend-il dans votre vie quotidienne?

Les données de l'enquête situent la mesure de la conscience du droit à 5,58 sur une échelle de 1 à 10 (voir la figure 1). Cette mesure est pratiquement inchangée comparativement à celle de 2023, qui se situait à 5,61. Toutefois, il existe une variation statistiquement significative avec la mesure de 2022 (6,49), tout comme entre 2023 et 2022²⁷.

Figure 1 • La conscience de la présence du droit dans le cadre de la vie courante^{a, 28}



26 Silbey, S. S. (2018). « Étudier la "conscience du droit" : Construction d'une théorie de l'institution à partir de micro-données ». (C. Hance, S. Lacour, C. Le Roy, et A. Wyvekens, Trad.). *Droit et société*, 100(3), 733-488. <https://doi.org/10.3917/drs1.100.0733>

27 Un changement dans la formulation de la question concernant la conscience du droit a été opéré, passant de « Quelle place le droit joue-t-il dans votre vie quotidienne? », en 2022, à « Quelle place le droit prend-il dans votre vie quotidienne? », depuis 2023.

28 Dans les tableaux et figures présentant des pourcentages, il est possible que la somme ne soit pas exactement de 100 % puisque les données ont été arrondies au dixième.

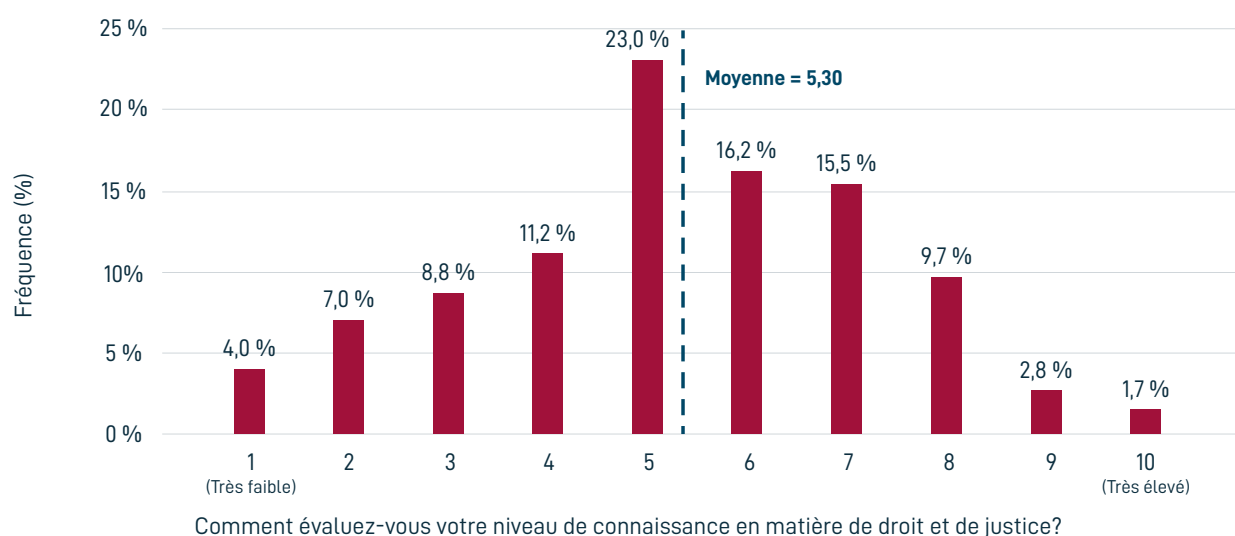
4.1.2 Le niveau de connaissances juridiques

En ce qui concerne l'indicateur de la perception à l'égard du droit et de la justice, le calcul de l'IQAJ intègre le facteur de la perception des citoyennes et citoyens quant à leur niveau de connaissances juridiques. Cette mesure évalue la perception qu'une personne a de son propre niveau de connaissances en matière de droit et de justice et ne tient pas compte de son niveau de connaissances réelles qui sont, bien souvent, plus limitées^{29, 30}. La mesure de ce facteur est fondée sur la moyenne des réponses obtenues à la question suivante :

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très faible » et 10 « très élevé », comment évaluez-vous votre niveau de connaissances en matière de droit et de justice?

Les données de l'enquête situent la mesure du niveau de connaissances juridiques à 5,30 sur une échelle de 1 à 10 (voir la figure 2). Cette mesure n'a subi pratiquement aucune variation depuis celle prise en 2023, qui se situait à 5,28 sur la même échelle. La différence n'est pas non plus statistiquement significative par rapport à celle de 2022 (5,47).

Figure 2 • La perception des citoyennes et citoyens quant à leur niveau de connaissances juridiques^a



4.1.3 La confiance à l'égard du système de justice

Dans le cadre de l'indicateur de perception à l'égard du droit et de la justice, la confiance des citoyennes et citoyens envers le système de justice constitue un facteur important. En effet, il s'agit de la question sur laquelle les enquêtes antérieures³¹ ont le plus systématiquement porté.

Pour sa part, le présent calcul de l'IQAJ intègre le facteur de la confiance par une mesure fondée sur la moyenne des réponses obtenues à la question suivante :

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très faible » et 10 « très élevé », quel est votre niveau de confiance à l'égard du système de justice?

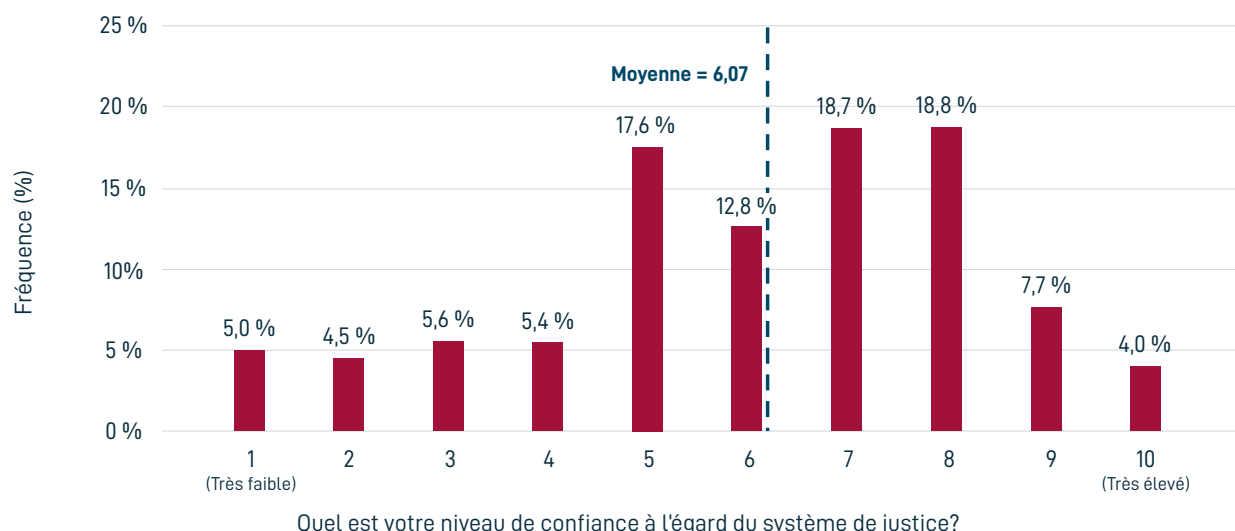
En 2024, les données de l'enquête situent la mesure de la confiance à l'égard du système de justice à 6,07 sur une échelle de 1 à 10 (voir la figure 3). Cette mesure est semblable à celle de 2023, qui se situait à 6,11. En 2022, la mesure se situait à 6,37. Toutefois, aucune variation n'est statistiquement significative.

²⁹ Noreau, P. (2010). Accès à la justice et démocratie en panne : Constats, analyses et projections. Dans P. Noreau, *Révolutionner la justice : Constats, mutations et perspectives* — Les Journées Maximilien-Caron 2009 (p. 13-43). Les Éditions Thémis. <https://pierrenoreau.openum.ca/files/sites/16/2015/02/r%C3%A9volutionner-la-justice-texte-1.pdf>

³⁰ Noreau, P. (1997). La scolarité, la socialisation et la conception du droit : un point de vue sociologique. *Les Cahiers de droit*, 38(4), pp. 741-768. <https://doi.org/10.7202/043464ar>

³¹ Académie de la transformation numérique. (2021). *Enquête sur l'accessibilité et la confiance envers le système de justice québécois – Édition 2021* (p. 74). Ministère de la Justice du Québec. https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/rapports/RA_MJQ_Enquete_Acces_Justice_Resultats_2021.pdf?1627328588

Figure 3 • Le niveau de confiance à l'égard du système de justice^a



Les mesures effectuées en 2022, 2023 et 2024 partagent des caractéristiques. D'abord, leur distribution est semblable : environ les deux tiers des personnes répondantes rapportent un niveau de confiance s'échelonnant de 6 à 10 (62,0 % en 2024, 62,7 % en 2023, 67,6 % en 2022). De plus, les personnes répondantes ayant vécu une expérience de justice rapportent un niveau de confiance significativement moindre comparativement à celles qui n'ont pas eu cette expérience. En effet, les personnes répondantes avec une expérience de justice ont des moyennes (5,41 en 2024, 5,33 en 2023 et 5,75 en 2022) plus faibles que celles sans expérience (respectivement 6,17, 6,20 et 6,50).

Mesures complémentaires : la confiance à l'égard d'une décision judiciaire rendue dans un délai raisonnable

Parmi les mesures complémentaires de 2023³², la confiance à l'égard du tribunal pour rendre une décision dans un délai raisonnable a été mesurée³³. Cette mesure a été reconduite en 2024 et se situe à 5,51 sur une échelle de 1 à 10, ce qui, d'un point de vue statistique, n'est pas significativement différent de la mesure de 2023 (5,28).

4.1.4 L'accessibilité de l'information juridique

En ce qui concerne l'indicateur de perception à l'égard du droit et de la justice, le calcul de l'IQAJ intègre le facteur relatif à l'évaluation des personnes répondantes relativement à leur accès à l'information juridique. L'accessibilité des informations juridiques est reconnue dans la littérature sur l'accès à la justice comme un facteur déterminant de l'autonomie juridique des individus. Elle renvoie généralement à la capacité des personnes à trouver, à comprendre et à utiliser les informations pour résoudre des problèmes juridiques ou exercer leurs droits. La mesure de ce facteur est fondée sur la moyenne des réponses obtenues à la question suivante :

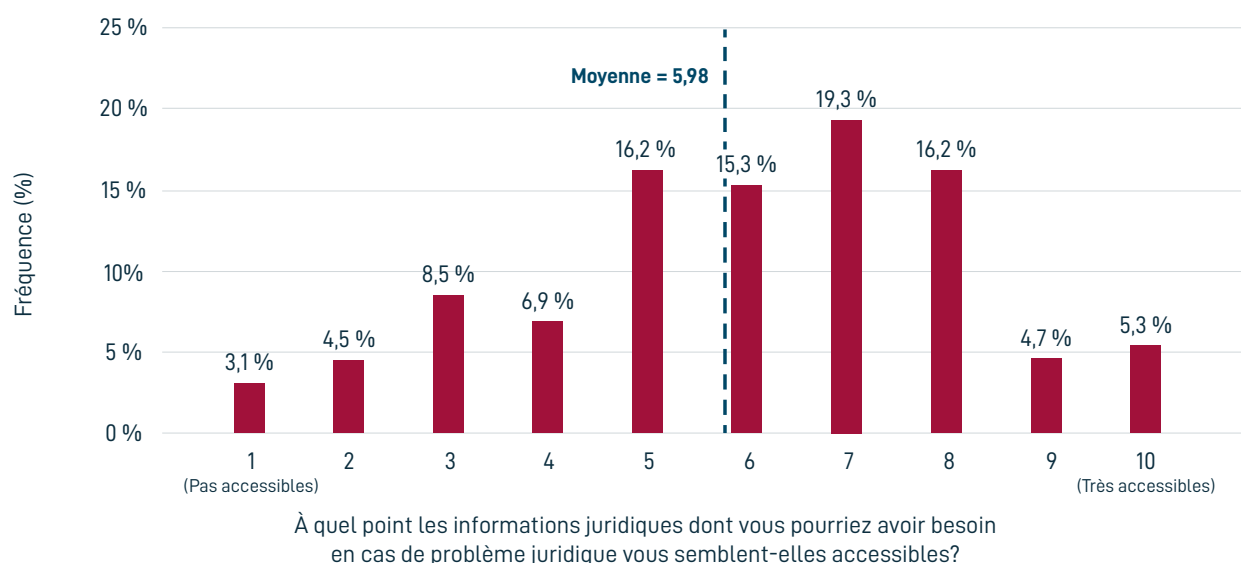
Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas accessibles » et 10 « très accessibles », à quel point les informations juridiques dont vous pourriez avoir besoin en cas de problème juridique vous semblent-elles accessibles?

En 2024, les données de l'enquête situent la mesure de l'accessibilité de l'information juridique à 5,98 sur une échelle de 1 à 10 (voir la figure 4). Cette mesure est légèrement inférieure à celle observée en 2023, qui se situait à 6,14. Cette variation n'est pas statistiquement significative. Cependant, il existe une variation statistiquement significative avec la mesure de 2022 (6,66). Une variation statistiquement significative avait également été observée entre 2023 (6,14) et 2022.

³² Leclerc, C., Saint-Pierre, F., Noreau, P., Lamari, M., et Cachecho, M. (2024). *Indice québécois d'accès à la justice. Concept, mesure et analyse*. 2023 (p. 85). Centre de Recherche en Droit Public (CRDP), Centre international de criminologie comparée (CICC), Accès au Droit et à la Justice (ADAJ), Ministère de la Justice du Québec. https://cdn-contentu.quebec.ca/cdn-contentu/adm/min/justice/publications-adm/rapports/RA_IQAJ_2023_MIQ.pdf

³³ La question a été formulée ainsi : « Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très faible » et 10 « très élevé », si vous aviez à vous rendre devant un tribunal pour une affaire personnelle, quel serait votre niveau de confiance quant à la capacité du tribunal à rendre une décision dans un délai raisonnable? ».

Figure 4 • L'accessibilité des informations juridiques^a



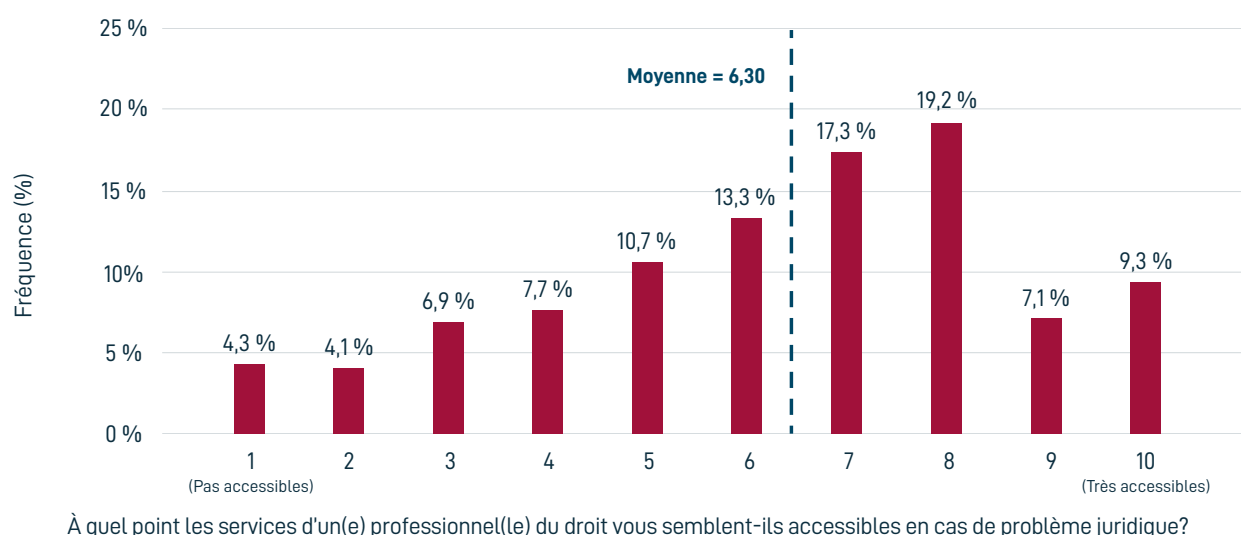
4.1.5 L'accès aux services d'une professionnelle ou d'un professionnel du droit

Finalement, en ce qui concerne l'indicateur de perception à l'égard du droit et de la justice, le calcul de l'IQAJ intègre le facteur relatif à l'accès aux services d'une professionnelle ou d'un professionnel du droit. L'accès à une avocate ou un avocat est aussi un thème central de la littérature sur l'accès à la justice qui met régulièrement en lumière des enjeux tels que les coûts, la proximité géographique, la disponibilité des services ou encore les perceptions négatives à leurs égards. La mesure de ce facteur est fondée sur la moyenne des réponses obtenues à la question suivante :

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas accessibles » et 10 « très accessibles », à quel point les services d'un(e) professionnel(le) du droit vous semblent-ils accessibles en cas de problème juridique?

En 2024, les données de l'enquête situent la mesure de l'accès aux services d'une professionnelle ou d'un professionnel du droit à 6,30 sur une échelle de 1 à 10 (voir la figure 5). Cette mesure est légèrement supérieure à la mesure de 2023 (6,17) et légèrement inférieure à celle de 2022 (6,49), mais ces différences ne sont pas statistiquement significatives.

Figure 5 • L'accès aux services d'une professionnelle ou d'un professionnel du droit^a



4.1.6 Les principaux constats concernant les facteurs de l'indicateur à l'égard de la perception du droit et de la justice

La mesure de l'indicateur de la perception à l'égard du droit et de la justice (5,76) est restée stable par rapport à celle de 2023 (5,86), mais elle est statistiquement différente de celle de 2022 (6,30), tout comme l'était la variation entre 2022 et 2023 (voir le tableau 4). De plus, aucune variation entre les facteurs de 2024 et ceux de 2023 n'est statistiquement significative. Toutefois, les variations des facteurs de la conscience du droit et celui de l'accessibilité de l'information juridique apparaissent statistiquement significatives entre 2024 et 2022, comme elles l'étaient entre 2022 et 2023.

Comme pour les années précédentes, les citoyennes et citoyens sont nombreux à faire confiance au système de justice (62,0 % ont donné une évaluation de 6 ou plus sur une échelle de 1 à 10) et à considérer que l'information juridique et les services d'une professionnelle ou d'un professionnel du droit sont accessibles (respectivement 60,8 % et 66,2 % des personnes répondantes ont donné une évaluation de 6 ou plus).

4.2 Analyse de l'indicateur de la perception de l'expérience de justice

L'IQAJ est également fondé sur l'indicateur de la perception de l'expérience de justice, c'est-à-dire sur l'évaluation que font les personnes répondantes de leur expérience au tribunal au cours des cinq dernières années. Cet indicateur est composé de six facteurs : la satisfaction à l'égard du processus de justice, la satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause, l'accès à l'information juridique en contexte judiciaire, le temps investi, les frais encourus par les procédures ainsi que le sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination. L'ensemble de ces indicateurs s'inspire des théories de la justice qui déterminent trois formes de justice, soit la justice procédurale (relativement aux éléments du processus de justice), interactionnelle (concernant les interactions avec les acteurs de la justice) et distributive (à propos des résultats).

En 2024, l'ensemble de ces facteurs a été évalué. Cependant, les personnes répondantes n'ont été questionnées que sur certaines mesures complémentaires concernant la représentation devant le tribunal par une avocate ou un avocat, ainsi que le sentiment d'avoir fait valoir ses droits devant la ou le juge.

Dans le cadre de l'IQAJ, l'expression « expérience de justice » a été retenue puisqu'elle permet d'englober les facteurs liés directement à l'expérience judiciaire (p. ex. : la satisfaction du processus de justice et de la conclusion de la cause) et ceux n'y étant pas directement associés (p. ex. : les mesures complémentaires portant sur les coûts humains). De plus, l'expression inclut les différents types d'expériences que les personnes répondantes ont pu avoir avec un tribunal (le statut et le rôle de la personne répondante ainsi que la raison d'être allée au tribunal).

4.2.1 La description des paramètres de l'expérience de justice

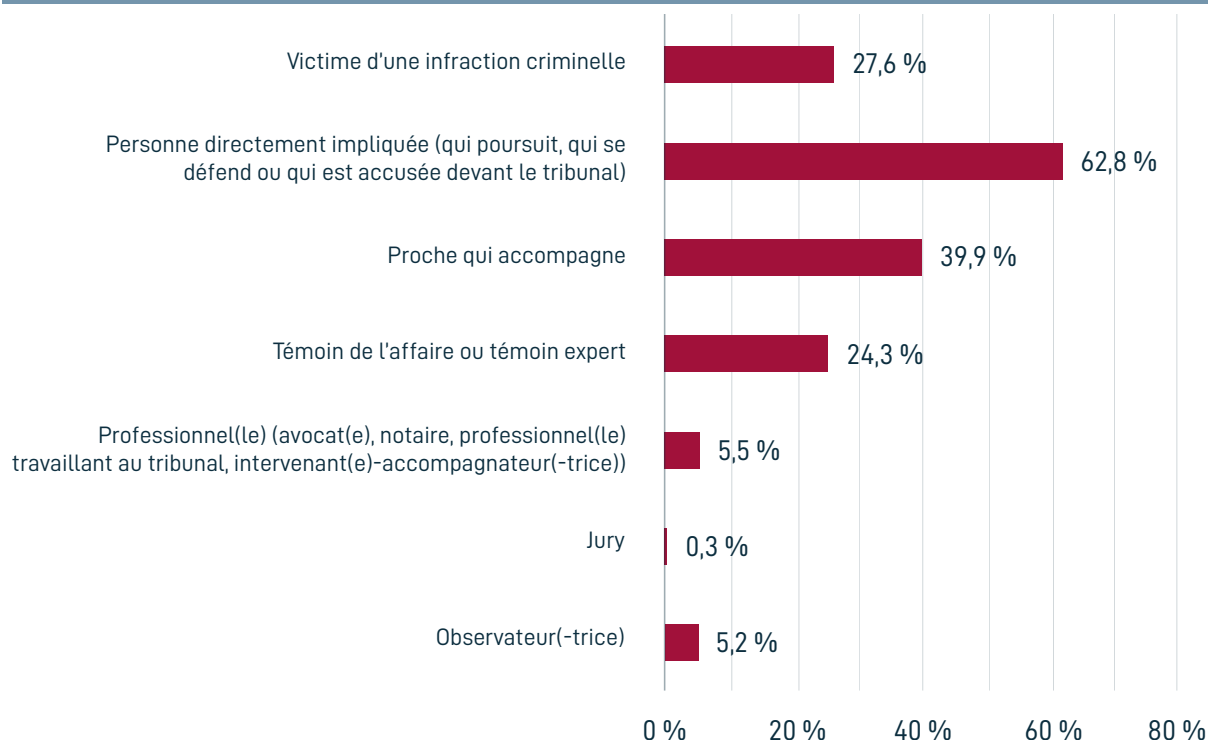
La multiplicité des expériences

Dès le début du questionnaire, les personnes répondantes devaient indiquer si elles étaient allées dans un tribunal au cours des cinq dernières années à titre de victime d'une infraction criminelle, de personne directement impliquée (qui poursuit, se défend ou est accusée devant le tribunal), de proche qui accompagne, de témoin de l'affaire ou de témoin expert, de professionnelle ou professionnel (avocate ou avocat, notaire, professionnelle ou professionnel travaillant au tribunal, d'intervenante-accompagnatrice ou d'intervenant-accompagnateur), de jury ou d'observatrice ou d'observateur³⁴. Elles pouvaient s'y être rendues à plus d'un titre.

Les résultats révèlent une multiplicité d'expériences (voir le graphique 1). En effet, 62,8 % des personnes répondantes disent s'y être rendues parce qu'elles s'avéraient directement impliquées, 39,9 % pour accompagner une ou un proche, 27,6 % en tant que victime d'une infraction criminelle et 24,3 % comme témoin. Plus rares sont celles qui affirment y avoir été à titre de professionnelle ou de professionnel (5,5 %), d'observatrice ou d'observateur (5,2 %) ou de membre du jury (0,3 %). Ce profil est semblable à celui de l'édition 2023.

34 Un changement a été opéré en 2023 dans la stratégie permettant de cerner l'expérience de justice des personnes répondantes. Pour plus de détails : Leclerc, C., Saint-Pierre, F., Noreau, P., Lamari, M., et Cachecho, M. (2024). *Indice québécois d'accès à la justice. Concept, mesure et analyse. 2023* (p. 85). Centre de Recherche en Droit Public (CRDP), Centre international de criminologie comparée (CICC), Accès au Droit et à la Justice (ADAJ), Ministère de la Justice du Québec. https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/justice/publications-adm/rapports/RA_IQAJ_2023_MJO.pdf

Graphique 1 • Le statut des personnes répondantes ayant vécu une expérience de justice^b



Les raisons de se présenter au tribunal

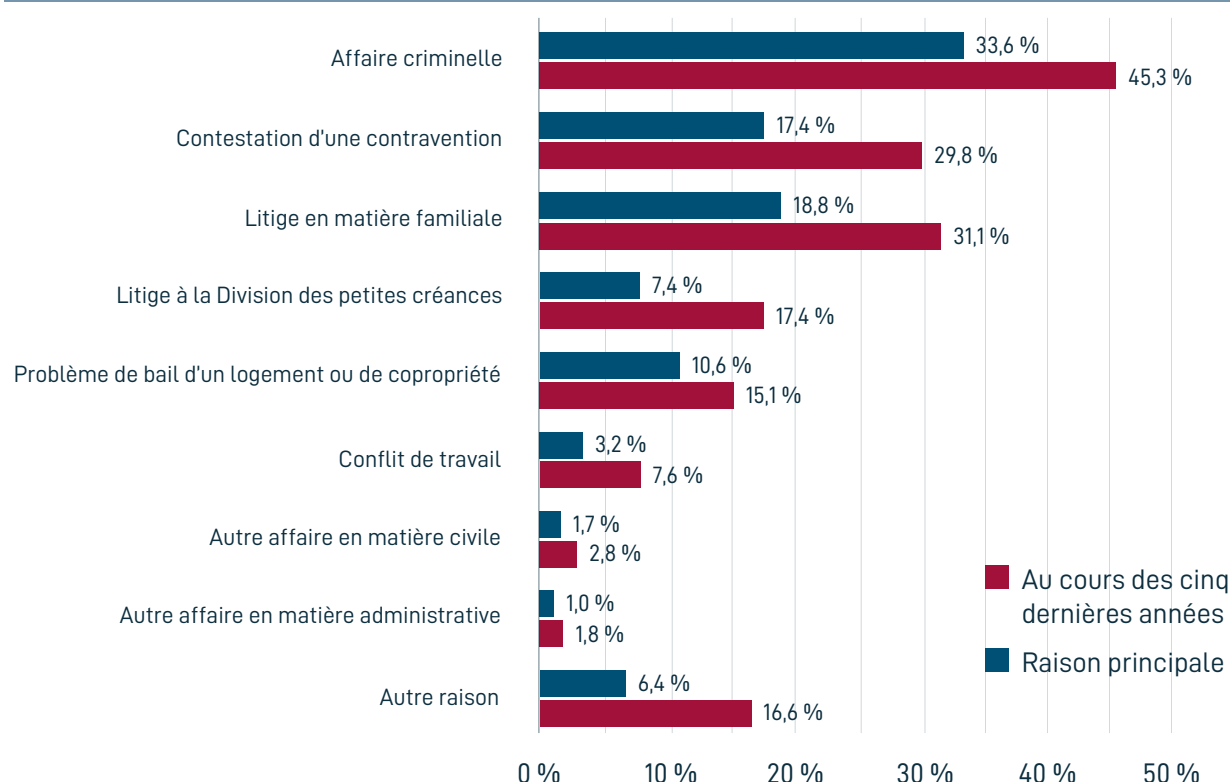
À la suite de la première section du questionnaire portant sur la perception à l'égard du droit et de la justice, les personnes répondantes qui avaient préalablement indiqué avoir vécu au moins une expérience au tribunal en tant que victime d'une infraction criminelle, de personne directement impliquée, de proche qui accompagne ou de témoin de l'affaire étaient redirigées à la deuxième section portant sur la perception de l'expérience de justice. Les personnes répondantes ayant vécu une expérience en tant que professionnelle ou professionnel, témoin expert, jury ou observatrice ou observateur, n'ont pas été considérées comme ayant une expérience de justice³⁵ et n'ont donc pas répondu à cette section. Pour celles ayant pris part à la deuxième partie du questionnaire, une série de questions visait d'abord à cerner la raison de se présenter au tribunal, leur rôle et l'autre partie impliquée dans la cause.

Les réponses ont permis de préciser les raisons pour lesquelles les personnes répondantes ayant vécu une expérience de justice étaient allées au tribunal, avec la possibilité de choisir plusieurs options (voir le graphique 2). Bon nombre d'entre elles font état de plusieurs raisons : 33,3 % ont mentionné deux raisons ; 9,2 % en ont mentionnés trois et 4,9 % en ont mentionnés quatre ou plus. Ainsi, la moitié (52,6 %) d'entre elles ont dit avoir été au tribunal pour une seule raison³⁶. Celles qui avaient rapporté plusieurs raisons d'être allées au tribunal étaient invitées à choisir la principale et à se baser sur celle-ci pour répondre au reste du questionnaire. La réponse la plus souvent sélectionnée est une affaire criminelle (33,6 %), mais il existe une grande diversité de raisons comme la contestation d'une contravention (17,4 %), un litige en matière familiale (18,8 %), un litige à la Division des petites créances (7,4 %), un problème qui concernait le bail d'un logement ou d'une copropriété (10,6 %) ou un conflit de travail (3,2 %). Une petite proportion des raisons ne pouvait pas être classifiée dans ces catégories et est représentée par les autres affaires civiles (1,7 %), les autres affaires administratives (1,0 %) et les autres raisons (6,4 %).

³⁵ Ce changement a été effectué en 2023. En 2022, les personnes répondantes correspondant à ces catégories étaient invitées à répondre à la section du questionnaire relative à la perception de l'expérience de justice.

³⁶ Cette distribution diffère de ce qui avait été observé en 2023, où plus du tiers (34,6 %) des personnes participantes ont dit avoir été au tribunal pour une seule raison et 45,7 % ont mentionné deux raisons, mais cette différence s'explique principalement par la méthodologie. En 2024, toutes les « autres raisons » de la présence au tribunal ont été recodées, contrairement à 2023, où cette recatégorisation avait été faite uniquement lorsque l'autre raison était choisie comme la raison principale. Puisque la lecture de la description des « autres raisons » permet souvent de réaliser qu'il s'agit d'une raison déjà précisée dans le questionnaire, le fait d'avoir élargi la lecture en 2024 a diminué le nombre de personnes ayant déterminé plus d'une raison.

Graphique 2 • Les raisons de la présence devant le tribunal au cours des cinq dernières années³⁷



Les personnes répondantes qui ont indiqué s'être rendues dans un tribunal pour une autre raison étaient invitées à apporter des précisions³⁷. Lorsque possible, ces réponses ont été attribuées aux catégories existantes (p. ex. : la raison « question de pension alimentaire » a été classée comme étant un litige en matière familiale).

Le rôle de la personne répondante

Après avoir indiqué la principale raison, les personnes répondantes devaient préciser leur rôle dans la cause (voir le tableau 8).

En 2024, les personnes directement impliquées constituent 64,8 % de l'échantillon des personnes répondantes ayant vécu une expérience de justice. Parmi celles-ci, 13,4 % contestaient une contravention, 8,4 % y étaient pour une accusation criminelle, tandis que les autres (13,1 %) ont indiqué avoir une expérience de justice à titre de défenderesse. Également, des personnes répondantes directement impliquées ont vécu une expérience de justice à titre de victime d'une infraction criminelle (10,3 %) ou de demanderesse (19,6 %), c'est-à-dire en tant que personne qui entreprend un recours en justice.

La majorité des personnes répondantes ayant été présentes à titre de témoin connaissait au moins l'une des personnes concernées par la cause (11,1 %). À l'inverse, seules 2,1 % des personnes répondantes ont agi à titre de témoin sans connaître aucune des personnes impliquées dans la cause.

Les personnes répondantes qui ont accompagné une personne concernée par la cause constituent 21,9 % de l'échantillon, dont 50,0 % étaient présentes pour une cause en matière criminelle et 25,9 % pour une cause en matière familiale. Cette expérience d'accompagnement, bien que généralement peu sondée dans les enquêtes sur les expériences judiciaires, est assez fréquente et peut constituer le seul contact qu'une personne puisse avoir avec un tribunal. Même si ces personnes ne vivent pas directement une expérience dans le système de justice, cet accompagnement a certainement une influence sur l'idée qu'elles se font de la justice et du discours qu'elles ont à l'égard du droit et de la justice.

³⁷ En 2022, les réponses de la catégorie « autre raison » n'ont pas été recatégorisées. En 2023, les raisons principales qui étaient indiquées comme « autre raison » avaient été recatégorisées lorsque l'information fournie par la personne répondante permettait de le faire. En 2024, cette démarche de recatégorisation a été réalisée pour la raison principale, mais également pour les expériences au cours des 5 dernières années. Les comparaisons avec les années antérieures ne sont donc pas possibles pour cette variable.

Tableau 8 • Le rôle de la personne répondante lors de son passage dans un tribunal^b

Personne directement impliquée	64,8 %
Vous contestiez une contravention	13,4 %
Vous étiez le (la) défendeur(-deresse), c'est-à-dire que vous vous défendiez dans le recours en justice	13,1 %
Vous étiez le (la) demandeur(-deresse), c'est-à-dire que vous avez entrepris le recours en justice	19,6 %
Vous avez été accusé(e) d'une infraction criminelle	8,4 %
Vous avez été victime d'une infraction criminelle	10,3 %
Témoin	13,3 %
Vous étiez témoin et vous connaissiez une personne concernée par la cause	11,1 %
Vous étiez témoin et vous ne connaissiez aucune des personnes concernées par la cause	2,1 %
Proche qui accompagne	21,9 %
Vous avez accompagné une personne concernée par la cause	21,9 %

Les parties concernées

La question qui complète la description de l'expérience au tribunal visait à déterminer qui était l'autre partie impliquée dans la cause (voir le tableau 9). En 2024, 51,7 % des causes concernent la matière criminelle ou pénale pour laquelle l'autre partie est l'État, 33,3 % des causes impliquent deux particuliers, 7,5 % une entreprise, une compagnie ou un organisme à but non lucratif, et 7,5 % un ministère ou tout autre organisme public. La distribution est très semblable à celle de 2023.

Tableau 9 • La raison de la présence au tribunal en fonction de l'autre partie impliquée^b

	Un particulier	Une entreprise, une compagnie ou un organisme à but non lucratif	Un ministère ou tout autre organisme public	L'État (affaire criminelle ou pénale)	Total
Vous y étiez dans le cadre d'un litige à la Division des petites créances	3,8 %	3,3 %	0,4 %	-	7,5 %
Vous y étiez dans le cadre d'une contestation de contravention	-	-	-	17,5 %	17,5 %
Vous y étiez pour une cause en matière familiale	15,0 %	-	2,5 %	-	17,5 %
Vous y étiez pour régler un problème qui concernait le bail d'un logement ou la copropriété	8,8 %	0,4 %	1,7 %	-	10,8 %
Vous y étiez pour régler un conflit qui concernait le travail	0,4 %	2,1 %	0,8 %	-	3,3 %

Tableau 9 • La raison de la présence au tribunal en fonction de l'autre partie impliquée^b

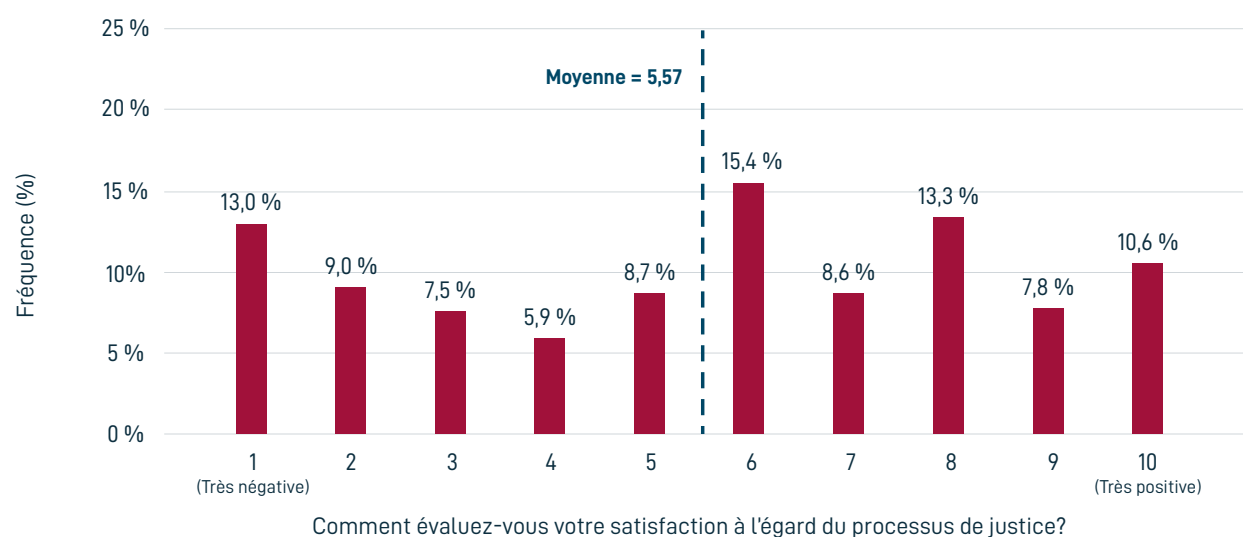
Vous y étiez pour une affaire criminelle	-	-	-	34,2 %	34,2 %
Vous y étiez pour une autre affaire civile	0,8 %	0,8 %	-	-	1,7 %
Vous y étiez pour une autre affaire administrative	-	0,4 %	0,8 %	-	1,3 %
Vous y étiez pour une autre raison	4,6 %	0,4 %	1,3 %	-	6,3 %
Total	33,3 %	7,5 %	7,5 %	51,7 %	100,0 %

4.2.2 La satisfaction à l'égard du processus de justice

En ce qui concerne l'indicateur de la perception de l'expérience de justice, le calcul de l'IQAJ intègre la satisfaction à l'égard du processus de justice. La mesure de ce facteur est fondée sur la moyenne des réponses obtenues à la question suivante :

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très négative » et 10 « très positive », globalement, comment évaluez-vous votre satisfaction à l'égard du processus de justice?

En 2024, les données de l'enquête situent la mesure de la satisfaction à l'égard du processus de justice à 5,57 sur une échelle de 1 à 10 (voir la figure 6). Cette mesure est légèrement inférieure à celles observées en 2023 et 2022, qui se situaient respectivement à 5,76 et 5,77, mais ces variations ne sont pas statistiquement significatives.

Figure 6 • La satisfaction à l'égard du processus de justice^b

Mesures complémentaires : le problème s'est réglé dans un délai raisonnable

Parmi les mesures complémentaires évaluées en 2023, il avait été demandé aux personnes répondantes à quel point leur problème s'est réglé dans un délai raisonnable³⁸. Cette mesure a été reconduite en 2024 afin d'en suivre son évolution. Elle se situe à 4,89 sur une échelle de 1 à 10. D'un point de vue statistique, ce résultat est significativement plus bas qu'en 2023 (5,99). Il est également plus bas que l'évaluation du facteur de satisfaction à l'égard du processus de justice (5,57).

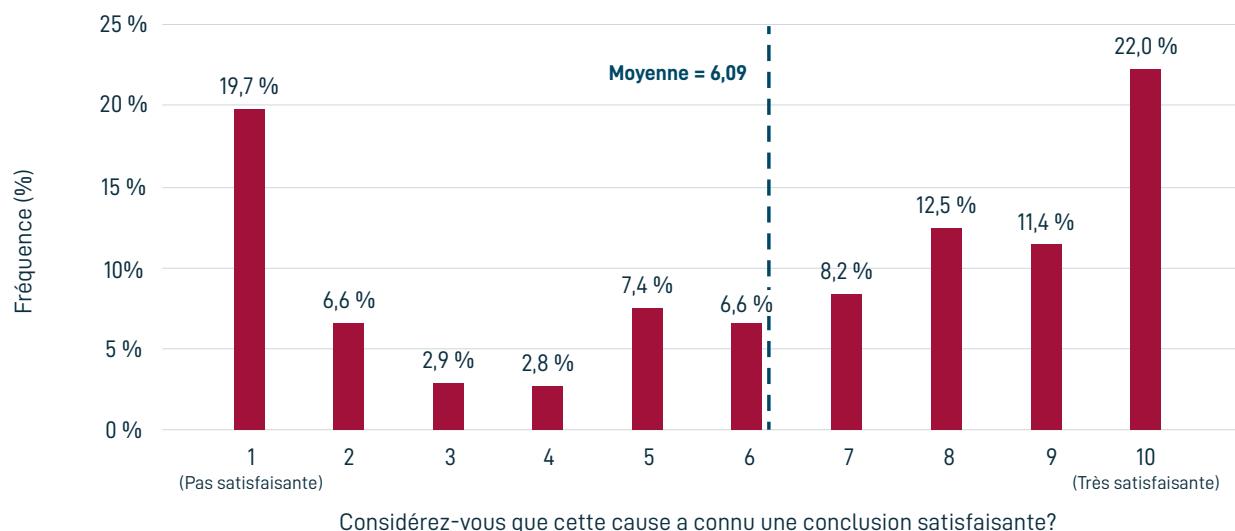
4.2.3 La satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause

En ce qui concerne l'indicateur de la perception de l'expérience de justice, le calcul de l'IQAJ intègre le facteur relatif à la satisfaction quant à la conclusion de la cause. Les personnes répondantes qui connaissaient la manière dont la cause avait été réglée ont donc été interrogées à ce sujet. La mesure de ce facteur est fondée sur la moyenne des réponses obtenues à la question suivante :

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas satisfaisante » et 10 « très satisfaisante », globalement, considérez-vous que cette cause a connu une conclusion satisfaisante?

En 2024, les données de l'enquête situent la mesure de la satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause à 6,09 sur une échelle de 1 à 10 (voir la figure 7). Cette mesure est inférieure à celles observées en 2023 et 2022, qui se situaient respectivement à 6,57 et 6,61, mais ces variations ne sont pas statistiquement significatives. Tout comme dans les éditions précédentes, il existe en 2024 une polarisation des attitudes, avec le cinquième des personnes répondantes (environ 20 %) qui ont indiqué ne pas être du tout satisfaites (1) ou au contraire être très satisfaites (10).

Figure 7 • La satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause^e



38 La question a été formulée ainsi : « Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout » et 10 « beaucoup », à quel point diriez-vous que le problème s'est réglé dans un délai raisonnable? »

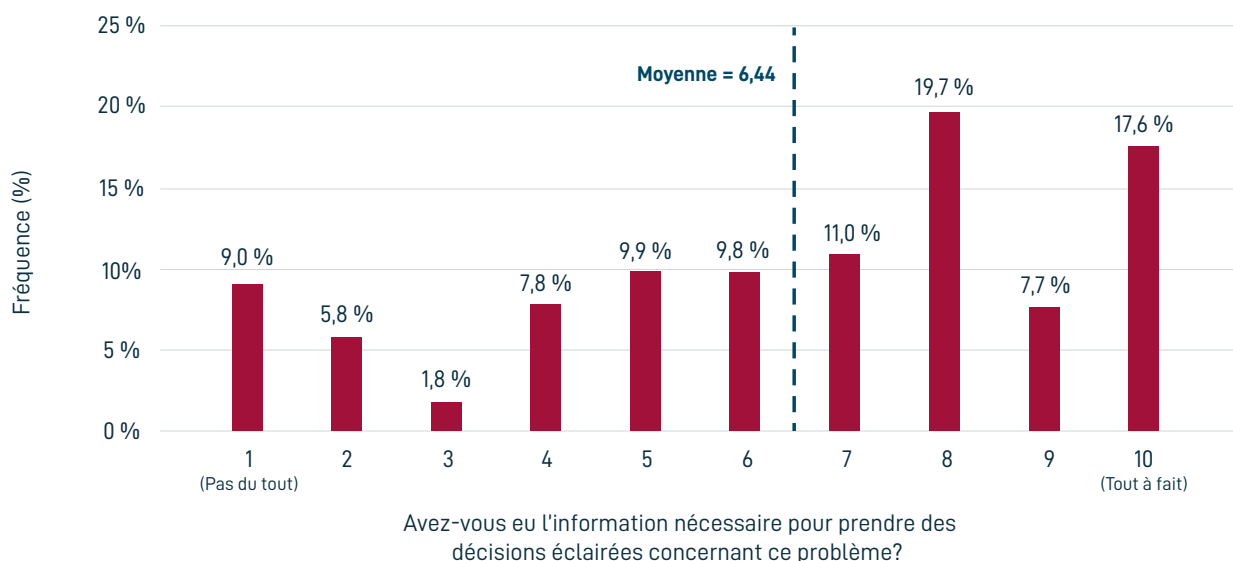
4.2.4 L'accès à l'information juridique en contexte judiciaire

En ce qui concerne l'indicateur de la perception de l'expérience de justice, le calcul de l'IQAJ intègre le facteur relatif à l'accès à l'information juridique en contexte judiciaire. Celui-ci a été mesuré auprès des personnes répondantes ayant pris part aux procédures judiciaires. La mesure de ce facteur est fondée sur la moyenne des réponses obtenues à la question suivante :

Sur une note de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout » et 10 « tout à fait », avez-vous eu l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées concernant ce problème?

Les données de l'enquête 2024 situent la mesure de l'accès à l'information juridique en contexte judiciaire à 6,44 sur une échelle de 1 à 10 (voir la figure 8). Cette mesure est inférieure à celles observées en 2023 et 2022, qui se situaient respectivement à 6,87 et 6,92. Ces variations ne sont pas statistiquement significatives.

Figure 8 • L'accès à l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées^c



Mesures complémentaires : la représentation par une avocate ou un avocat pour faire valoir ses droits devant la ou le juge

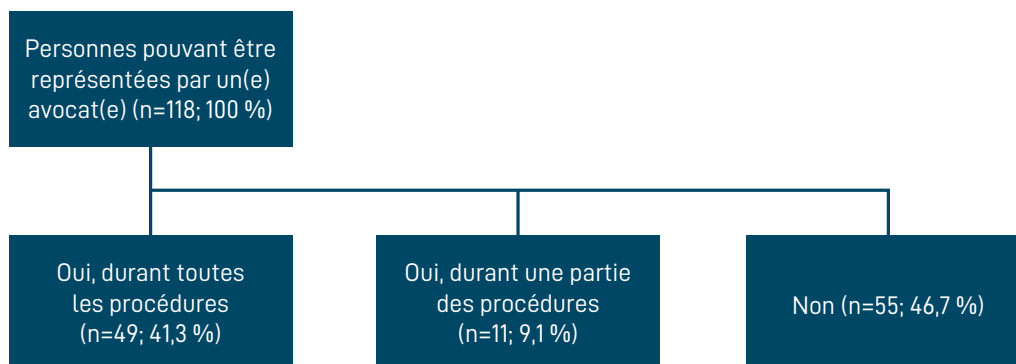
La représentation devant la ou le juge par une avocate ou un avocat

Pour une deuxième année consécutive, les personnes répondantes pouvant être représentées devant la ou le juge par une avocate ou un avocat³⁹ ont indiqué si elles l'avaient été durant toutes les procédures (41,3 %), une partie des procédures (9,1 %) ou si elles s'étaient représentées seules (46,7 %)⁴⁰ (voir le graphique 3). Ces proportions sont semblables à celles observées en 2023.

³⁹ Cette catégorie inclut les personnes répondantes étant qualifiées de demandeurs(-deresses); de défendeurs(-deresses); de contestant(e) d'une contravention ou d'accusé(e)s d'une infraction criminelle (voir le tableau 3). Puisque trois personnes n'ont pas répondu à la question, les trois pourcentages ne totalisent pas 100 %.

⁴⁰ La question a été formulée ainsi : « *Devant le juge, est-ce que vous étiez représenté par un avocat?* ».

Graphique 3 • La représentation juridique par une avocate ou un avocat à la cour⁹



Les personnes répondantes pouvant être représentées par une avocate ou un avocat, mais qui n'en ont pas bénéficié ou qui n'ont eu recours au service que durant une partie des procédures, étaient ensuite invitées à exprimer la principale raison pour laquelle elles n'étaient pas représentées (voir le tableau 10).

Tableau 10 • La principale raison évoquée pour ne pas recourir aux services d'une avocate ou d'un avocat durant une partie ou toute la durée des procédures⁹

Principale raison	% 2024	% 2023
La cause ne valait pas la peine de requérir les services d'un(e) avocat(e)	52,4	49,0
Pas les moyens de payer les services d'un(e) avocat(e)	30,0	25,4
La représentation juridique ne répondait pas à mes besoins	6,6	11,3
Éviter de causer plus de chicane	1,8	6,1
Pour garder le contrôle	6,9	5,9
Suffisamment de connaissances ou de soutien pour me représenter seul(e)	1,5	2,4
Je ne fais pas confiance aux avocat(e)s	0,8	–

Les trois raisons les plus souvent évoquées sont « la cause ne valait pas la peine de requérir les services d'une avocate ou d'un avocat » (52,4 %), la personne répondante « n'avait pas les moyens de se payer les services d'une avocate ou d'un avocat » (30,0 %), ainsi que « pour garder le contrôle » (6,9 %).

Puisque l'échantillon de personnes pouvant être représentées par une avocate ou un avocat est relativement restreint (107 personnes répondantes en 2024 et 118 en 2023), les éditions 2023 et 2024 de l'IQAJ ont été combinées de manière à réaliser des analyses exploratoires. Ces dernières ont permis de dégager quatre profils.

Le premier groupe comprend 46,6 % des personnes pouvant être représentées par une avocate ou un avocat. Celles-ci ont été représentées pendant toute la durée des procédures. Il s'agit plus souvent de personnes qui étaient au tribunal pour une cause en matière familiale (40,0 % de ce groupe) ou criminelle (38,9 %). Les trois autres groupes sont composés de personnes qui se sont représentées seules en partie ou pendant toute la procédure.

Le deuxième groupe est constitué de 25,9 % des personnes pouvant être représentées par une avocate ou un avocat. Elles n'étaient pas représentées durant toute la durée des procédures (96,1 % de ce groupe) ou seulement durant qu'une partie (3,9 %), mentionnant comme principale raison que la cause n'en valait pas la peine. Il s'agit majoritairement de personnes répondantes (76,0 %) qui contestaient une contravention, mais une certaine proportion était au tribunal pour régler un problème de logement (16,0 %).

Le troisième groupe est composé de personnes qui se sont représentées seules en mentionnant comme raison principale qu'elles n'avaient pas les moyens de payer pour les services d'une avocate ou d'un avocat. Elles constituent 13,5 % de l'échantillon des personnes pouvant être représentées par une avocate ou un avocat. Elles se sont majoritairement (76,9 % de ce groupe) représentées seules pendant toutes les procédures, mais 23,1 % des personnes constituant ce groupe ont été représentées par une avocate ou un avocat pendant une partie des procédures, ce qui est plus fréquent que dans le groupe précédent (3,9 %). De manière générale, ces personnes se retrouvent devant les tribunaux pour diverses raisons (30,8 % pour un problème de logement, 26,9 % pour contester une contravention, 23,1 % pour une cause en matière familiale). Cependant, elles ont en commun une vision beaucoup moins favorable de leur expérience de justice (voir la section 4.2.8).

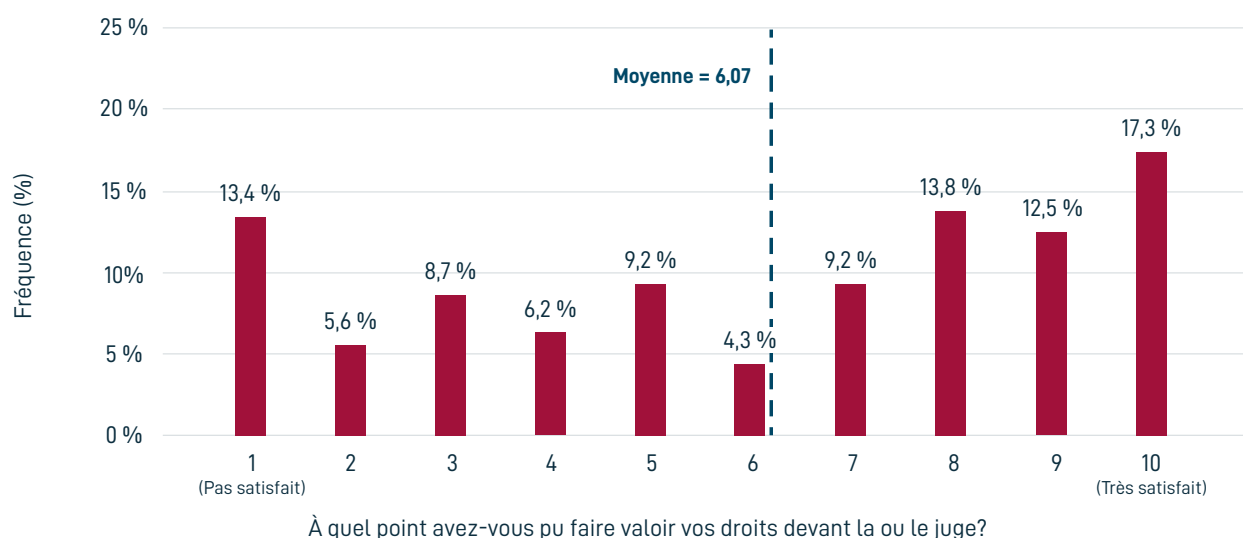
Le dernier groupe, qui représente 14,0 % des personnes répondantes pouvant être représentées par une avocate ou un avocat, est composé de celles qui ont choisi de se représenter seules pour une autre raison principale que celles évoquées précédemment. Dans 75,9 % des cas, elles se sont représentées seules durant toutes les procédures. Ce groupe est lui aussi relativement hétérogène puisqu'il est composé à 29,6 % de personnes répondantes se trouvant au tribunal pour une cause en matière familiale, 29,6 % pour une affaire criminelle et 14,8 % pour un problème de logement.

Les personnes qui se représentent seules durant une partie ou toute la durée des procédures parce que la cause ne valait pas la peine de requérir les services d'une avocate ou d'un avocat sont significativement plus nombreuses à avoir des revenus annuels de 55 000 \$ ou plus (73,9 %) que les autres catégories de personnes répondantes (53,1 %). Les groupes ne se distinguent pas sur d'autres caractéristiques sociodémographiques.

Représentation de ses droits devant la ou le juge

Après avoir été questionnées sur la représentation juridique, les personnes répondantes ont évalué leur niveau de satisfaction à l'égard de leur capacité à faire valoir leurs droits devant la ou le juge⁴¹. En 2024, le résultat moyen est de 6,07 sur une échelle de 1 à 10 (voir la figure 9), ce qui est légèrement inférieur à ce qui avait été mesuré en 2023 (6,42), mais cette variation n'est pas significative.

Figure 9 • Le niveau de satisfaction relative à la capacité à faire valoir ses droits devant la ou le juge^d



⁴¹ La question a été formulée de la façon suivante : « Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas satisfait » et 10 « très satisfait », à quel point pensez-vous que vous avez pu faire valoir vos droits devant le juge? ».

Les personnes répondantes qui n'ont, à aucun moment, été représentées par une avocate ou un avocat ont davantage le sentiment d'avoir pu faire valoir leurs droits devant la ou le juge (6,58 sur une échelle de 1 à 10), que celles qui ont été représentées durant toute la durée des procédures (6,04) ou une partie des procédures (5,32). Toutefois, ce résultat peut être nuancé lorsque la raison principale de ne pas recourir aux services d'une avocate ou d'un avocat est prise en considération (voir le tableau 11).

Tableau 11 • La comparaison des moyennes (sur une échelle de 1 à 10) de la satisfaction quant à la capacité à faire valoir ses droits devant la ou le juge selon le recours aux services d'une avocate ou d'un avocat^d

Type de représentation des personnes répondantes devant la ou le juge	Moyenne
Représentées par un(e) avocat(e) durant toute la durée des procédures judiciaires	6,04
Représentées seules durant une partie ou toute la durée des procédures, car la cause ne valait pas la peine de requérir les services d'un(e) avocat(e)	7,40
Représentées seules durant une partie ou toute la durée partie des procédures parce qu'elles n'avaient pas les moyens de payer les services d'un(e) avocat(e)	4,99
Représentées seules durant une partie ou toute la durée des procédures pour d'autres raisons	5,92

En effet, les personnes qui se sont représentées seules durant une partie ou toute la durée des procédures et ayant cité comme raison principale que la cause n'en valait pas la peine sont celles qui ont le plus haut niveau de satisfaction (7,40), alors que celles qui ont mentionné ne pas avoir les moyens comme raison principale ont indiqué le niveau de satisfaction le plus bas (4,99). Enfin, les personnes qui se sont représentées seules pour d'autres raisons ont en moyenne un niveau de satisfaction de 5,92.

4.2.5 L'évaluation du temps investi dans l'expérience de justice

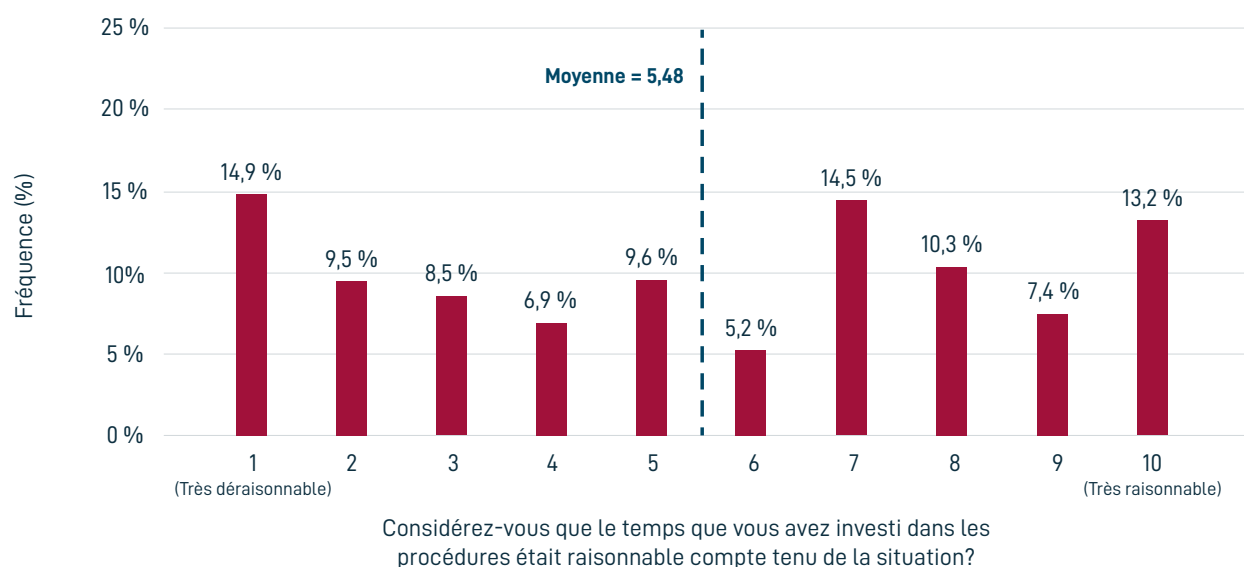
Les données présentées antérieurement dans le présent rapport rendent compte du fait que les délais constituent l'un des éléments les plus critiques de la perception à l'égard du droit et de la justice (voir la section 4.1.3) ainsi que de l'expérience de justice⁴². Ainsi, les délais du système judiciaire semblent constituer un élément important sur lequel les personnes répondantes se basent pour évaluer la justice. En ce qui concerne l'indicateur de la perception de l'expérience de justice, le calcul de l'IQAJ intègre le facteur relatif au temps qu'ont investi les personnes répondantes qui ont pris part aux procédures judiciaires. La mesure de ce facteur est fondée sur la moyenne des réponses obtenues à la question suivante :

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que c'est « très déraisonnable » et 10 « très raisonnable », considérez-vous que le temps que vous avez investi dans les procédures était raisonnable compte tenu de la situation?

En 2024, les données de l'enquête situent la mesure du temps investi à 5,48 sur une échelle de 1 à 10 (voir la figure 10). D'un point de vue statistique, ce résultat n'est pas significativement différent de ce que l'on observait précédemment (5,77 en 2023 et 5,48 en 2022).

⁴² Les délais judiciaires ont fait partie de l'évaluation de l'expérience de justice en 2022 et 2023 en tant que variables de la justice procédurale. Pour obtenir plus d'information, vous référer à : Leclerc, C., Saint-Pierre, F., Noreau, P., Lamari, M., et Cachecho, M. (2023). *Indice québécois d'accès à la justice. Concept, mesure et analyse* (p. 103). Centre de Recherche en Droit Public (CRDP), Accès au Droit et à la Justice (ADAJ), Ministère de la Justice du Québec. https://cdn-contentu.quebec.ca/cdn-contentu/adm/min/justice/publications-adm/rapports/RA_IQAJ_2023_MJO.pdf

Figure 10 • L'évaluation du temps investi dans l'expérience de justice^c



4.2.6 L'évaluation des frais encourus par les procédures

Tout comme les questions de délais, celle des frais encourus par les procédures (voir la figure 11) se pose de façon continue depuis une trentaine d'années^{43, 44, 45, 46}. Elle est donc prise en compte dans le calcul de l'IQAJ, les frais encourus constituant un facteur de la perception de l'expérience de justice. La mesure de ce facteur est fondée sur la moyenne des réponses obtenues à la question suivante :

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas raisonnables » et 10 « très raisonnables », considérez-vous que les montants que vous avez investis dans les procédures étaient raisonnables compte tenu de la situation?

En 2024, les données de l'enquête situent la mesure du caractère raisonnable des frais encourus dans les procédures à 5,95 sur une échelle de 1 à 10 (voir la figure 11). D'un point de vue statistique, cette mesure n'est pas significativement différente de celles de 2023 (6,18) et de 2022 (5,82).

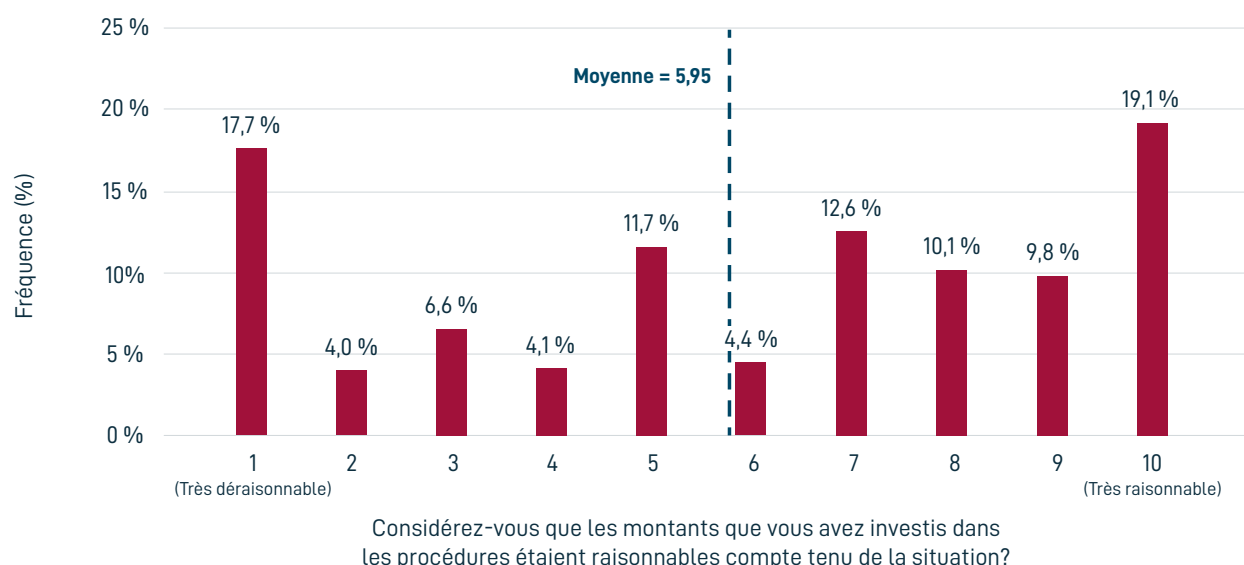
⁴³ Cromwell, T. A. (2013). *L'accès à la justice en matière civile et familiale : une feuille de route pour le changement* (p. 52). Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale. https://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/AC_Report_French_Final.pdf

⁴⁴ Currie, A. (2009). *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne : la nature, l'étendue et les conséquences des problèmes justiciables vécus par les Canadiens*. (p. 134). Ministère de la Justice Canada. https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/sjc-csj/sjp-jsp/rr07_a11-rr07_la1/rr07_a11.pdf

⁴⁵ Gesualdi-Fecteau, D., Visotzky-Charlebois, M., Jolicoeur, F., Lecterc, C., Clouet, J., et Noreau, P. (2020). Les coûts humains et financiers de la justice : prolégomènes. Dans P. Noreau, E. Bernheim, M. Cachecho, C. Piché, et J.-F. Roberge, *Vingt chantiers pour l'accès au droit et à la justice* (p. 327-342). Éditions Yvon Blais.

⁴⁶ L'Association du Barreau canadien. (2013). *L'avenir des services juridiques au Canada : tendances et enjeux* (p. 48). https://www.cba.org/CBAMediaLibrary/cba_na/PDFs/CBA%20Legal%20Futures%20PDFS/trends-issues-fra.pdf

Figure 11 • L'évaluation des frais encourus par les procédures^c



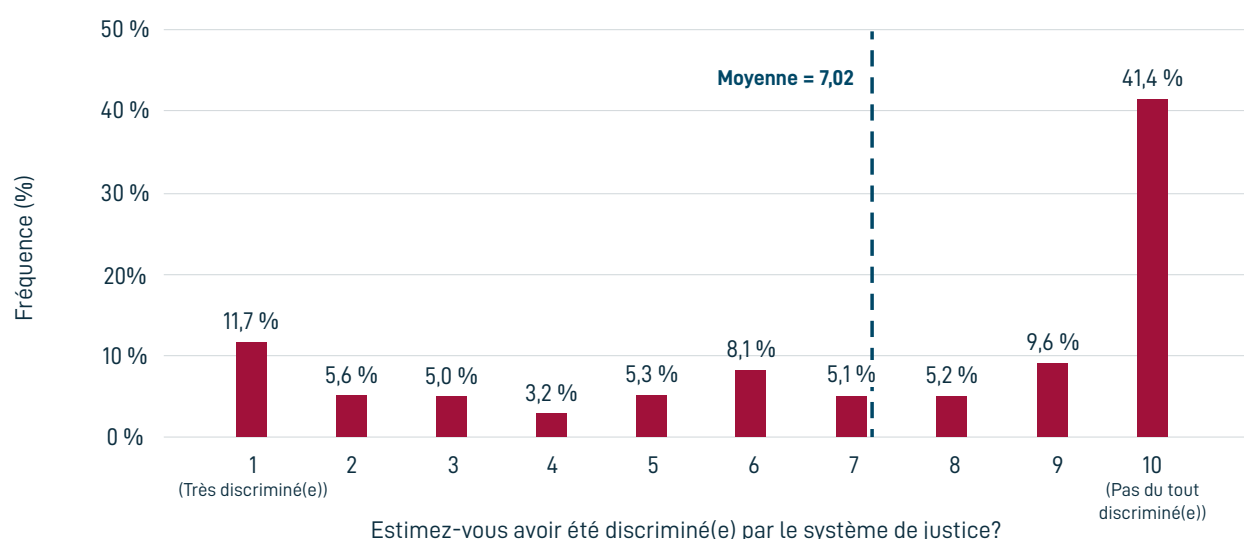
4.2.7 Le sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination

En ce qui concerne l'indicateur de la perception de l'expérience de justice, le calcul de l'IQAJ intègre le facteur relatif au sentiment de discrimination ou de non-discrimination vécu par les personnes répondantes qui ont pris part aux procédures. La mesure de ce facteur est fondée sur la moyenne des réponses obtenues à la question suivante :

Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes « pas discriminé(e) » et 10 que vous êtes « très discriminé(e) », globalement, estimez-vous avoir été discriminé(e) par le système de justice?

Pour la présentation de ce facteur, l'échelle a été inversée de manière à mesurer le sentiment de ne pas avoir reçu un traitement discriminatoire. La valeur 1 réfère ainsi à une expérience négative où la personne répondante estime avoir été très discriminée, alors que la valeur 10 réfère au sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination. Sur la base de cette échelle inversée, les données de l'enquête 2024 situent la mesure de la non-discrimination à 7,02 sur une échelle de 1 à 10 (voir la figure 12), une mesure près de celles obtenues antérieurement (6,95 en 2023 et 7,12 en 2022).

Figure 12 • Le sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination^c



4.2.8 Les principaux constats concernant les facteurs de l'indicateur de la perception de l'expérience de justice

Les tendances depuis les trois dernières années

Les résultats de l'IQAJ 2024 confirment ce qui était observé en 2022 et 2023 : les personnes répondantes ayant vécu une expérience de justice sont relativement satisfaites de leur expérience et les moyennes obtenues en lien avec les divers facteurs s'avèrent stables au fil du temps (voir le tableau 5).

En effet, aucune variation statistiquement significative n'a été observée quant à l'indicateur de la perception de l'expérience de justice entre 2022 et 2023, entre 2023 et 2024 ainsi qu'entre 2022 et 2024. L'évaluation du temps investi et la satisfaction à l'égard du processus de justice sont les deux facteurs qui obtiennent les moyennes les plus faibles.

Les mesures des facteurs liés à l'indicateur de la perception de l'expérience de justice n'ont pratiquement pas varié entre cette édition et celle de 2023. Bien que les facteurs liés à la satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause, l'accès à l'information juridique en contexte judiciaire et l'évaluation du temps investi présentent des différences légèrement plus marquées, ces dernières ne sont pas statistiquement significatives puisqu'elles se situent à l'intérieur des marges d'erreur.

Les caractéristiques de l'expérience de justice et leur influence

La combinaison des données de 2023 et de 2024 permet d'avoir un effectif suffisant pour réaliser des comparaisons de moyennes afin de vérifier si le type d'expérience de justice semble influencer les six facteurs constitutifs de l'indicateur de la perception de l'expérience de justice. Le tableau 12 compare les différentes moyennes de ces six indicateurs selon le rôle de la personne répondante dans le litige (victime; demanderesse ou demandeur; accusée ou accusé; défenderesse ou défendeur; proche qui accompagne ou témoin).

Globalement, les victimes sont moins satisfaites du processus de justice et de la conclusion de la cause (respectivement 4,98 et 4,92 sur une échelle de 1 à 10), mais elles estiment que les frais encourus sont plus raisonnables (7,00) que les autres catégories de personnes répondantes. Les témoins ainsi que les demanderesse et demandeurs sont les personnes qui se sont senties les moins discriminées (respectivement 8,26 et 7,37) et qui jugent le plus favorablement l'accès à l'information juridique en contexte judiciaire (7,66 et 7,12). Les témoins estiment également que le temps investi dans l'expérience de justice est plus raisonnable comparativement aux autres catégories de personnes répondantes.

Tableau 12 • Les comparaisons de moyennes (sur une échelle de 1 à 10) des facteurs constitutifs de l'expérience selon le rôle tenu par la personne répondante (2023 et 2024)						
Facteur	Victime	Défendeur (-eresse)	Accusé(e)	Proche qui accompagne	Demandeur (-eresse)	Témoin
Satisfaction à l'égard du processus de justice ^b	4,98	5,18	5,97	6,06	5,55	6,40
Satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause ^e	4,92	6,05	6,56	6,54	6,21	6,86
Accès à l'information juridique en contexte judiciaire ^c	6,33	6,17	5,99	–	7,12	7,66
Temps investi ^c	5,21	5,29	5,15	–	5,13	6,80
Sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination ^c	6,85	6,36	6,01	–	7,37	8,26
Frais encourus par les procédures ^c	7,00	5,02	5,76	–	5,71	6,67

Le regroupement des données de 2023 et de 2024 a permis de constater que la principale raison d'aller au tribunal est également liée aux 6 facteurs constitutifs de l'indicateur de la perception de l'expérience de justice (voir le tableau 13). Les personnes qui se sont rendues au tribunal pour un conflit de travail sont plus satisfaites du processus de justice (7,04 sur une échelle de 1 à 10) et de la conclusion de la cause (7,77). Elles considèrent aussi plus positivement l'accès à l'information juridique (8,43) et puisque celles qui contestent une contravention, elles estiment plus raisonnable le temps investi dans les procédures (6,35 et 6,37). En revanche, les personnes répondantes qui se sont présentées au tribunal pour une affaire familiale ou criminelle ont moins le sentiment d'avoir été traitées sans discrimination (respectivement 6,36 et 6,86) que les autres groupes.

Tableau 13 • Les comparaisons de moyennes (sur une échelle de 1 à 10) des facteurs de l'expérience selon la raison principale d'aller au tribunal (2023 et 2024)

Facteur	Affaire criminelle	Contestation d'une contravention	Matière familiale	Division des petites créances	Logement ou copropriété	Conflit de travail	Autres raisons ⁴⁷
Satisfaction à l'égard du processus de justice ^b	5,80	6,11	5,31	6,17	5,66	7,04	5,16
Satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause ^e	6,21	6,79	6,45	6,60	5,41	7,77	5,71
Accès à l'information juridique en contexte judiciaire ^c	6,55	6,68	6,82	7,06	6,36	8,43	6,74
Temps investi ^c	5,44	6,37	5,77	5,50	5,01	6,35	5,32
Sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination ^c	6,86	7,67	6,36	8,03	7,31	7,82	7,11
Frais encourus par les procédures ^c	6,45	6,44	5,48	6,18	5,37	5,97	5,02

Finalement, les données combinées de 2023 et de 2024 ont permis de dévoiler que la représentation devant la ou le juge par une avocate ou un avocat, mais surtout les raisons de se représenter seul sont liées aux facteurs constitutifs de l'indicateur de la perception de l'expérience de justice (voir le tableau 14). En effet, les personnes qui ont mentionné comme raison principale ne pas avoir les moyens de payer les services d'une avocate ou d'un avocat affichent des moyennes plus basses que les autres catégories de personnes répondantes, et ce, pour les six facteurs. Pour trois des six facteurs, les personnes qui ont été représentées par une avocate ou un avocat durant toutes les procédures judiciaires ont, elles aussi, des moyennes plus basses que celles qui se sont représentées seules durant toutes les procédures judiciaires (première et deuxième colonnes du tableau 14). Les personnes qui ont été représentées par une avocate et un avocat durant toutes les procédures estiment ainsi moins favorablement le temps et l'argent investis dans les procédures et ont également moins le sentiment d'avoir été traitées sans discrimination. Cette dernière association peut s'expliquer en partie par la nature des dossiers de ces deux groupes. En effet, comme le montre le tableau 13, les personnes répondantes ont davantage

47 Ces catégories ont été fusionnées en raison du nombre restreint d'effectifs.

le sentiment d'avoir été discriminées lors d'une affaire criminelle ou d'un dossier en matière familiale. De plus, les personnes répondantes investies dans ces types de dossiers sont plus susceptibles de recourir aux services d'une avocate ou d'un avocat durant toutes les procédures. Lorsque ce contexte est pris en considération, l'association entre le recours à une avocate ou un avocat et le sentiment de discrimination disparaît.

Tableau 14 • Les comparaisons de moyennes (sur une échelle de 1 à 10) des facteurs de l'expérience selon la représentation juridique (2023 et 2024)

Facteur	Personnes représentées par un(e) avocat(e) durant toutes les procédures judiciaires	Personnes s'étant représentées seules durant toutes les procédures judiciaires	Personnes s'étant représentées seules en partie ou durant toute la durée des procédures judiciaires parce qu'elles n'avaient pas les moyens de payer les services d'un(e) avocat(e)	Personnes s'étant représentées seules en partie ou durant toute la durée des procédures judiciaires, car la cause n'en valait pas la peine	Personnes s'étant représentées seules en partie ou durant toute la durée des procédures judiciaires pour d'autres raisons
Satisfaction à l'égard du processus de justice ^b	5,76 ⁴⁸	5,80	4,27	6,23	6,01
Satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause ^e	6,36	6,34	4,68	6,90	6,53
Accès à l'information juridique en contexte judiciaire ^c	6,93	6,71	5,30	7,13	6,89
Temps investi ^c	5,12	5,94	4,52	6,64	5,66
Sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination ^c	6,63	7,39	5,72	7,98	7,29
Frais encourus par les procédures ^c	5,05	6,47	4,84	6,96	6,39

Ce constat met en lumière l'importance des analyses multivariées pour mieux comprendre les relations complexes entre différents facteurs et les caractéristiques des causes. Ces analyses, présentées dans la prochaine section, explorent les associations entre les variables tout en prenant en compte d'autres éléments susceptibles de les influencer.

Les facteurs associés à la satisfaction à l'égard du processus de justice et de la conclusion de la cause

Les personnes sondées en 2023 et en 2024 et qui ont pris part aux procédures^c et qui connaissent la conclusion de la cause^e sont maintenant suffisamment nombreuses pour permettre des analyses multivariées. Les prochains tableaux présentent ainsi les éléments associés à deux facteurs de l'indicateur de la perception de l'expérience de justice, soit la satisfaction à l'égard du processus de justice (voir le tableau 15) et à l'égard de la conclusion de la cause (voir le tableau 16). Pour ces analyses, l'effet de plusieurs paramètres a été pris en compte : les particularités du dossier (la principale raison⁴⁹, le rôle de la personne répondante⁵⁰, l'évolution du dossier⁵¹, la représentation par une avocate ou un avocat et la principale raison de se représenter seul⁵²), la satisfaction à l'égard du processus de justice et de la conclusion de la cause⁵³, ainsi que les caractéristiques

48 À noter que des nuances par rapport à ce résultat sont apportées dans la section suivante.

49 Les litiges à la Division des petites créances, les litiges en matière familiale, les affaires criminelles, les problèmes de bail d'un logement ou de copropriété, les conflits de travail et les autres raisons sont tous des variables qui ont été comparées aux contestations d'une contravention.

50 Les témoins, victimes, demanderesse et demandeurs ont été comparés aux défenderesses et défendeurs.

51 Les dossiers où une partie a abandonné et les dossiers où une entente est survenue ont été comparés à ceux où une ou un juge a tranché.

52 Les personnes répondantes s'étant représentées seules devant la ou le juge parce qu'elles n'avaient pas les moyens de payer les services d'une avocate ou d'un avocat ainsi que celles qui considéraient que la cause n'en valait pas la peine ont été comparées à celles qui avaient choisi de se représenter seules pour une autre raison.

53 L'ensemble des facteurs de la perception de l'expérience de justice a été pris en compte, soit la satisfaction à l'égard du processus de justice et de la conclusion de la cause, l'accès à l'information juridique en contexte judiciaire, l'évaluation du temps investi et des frais encourus par les procédures, ainsi que le sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination. Les mesures complémentaires selon lesquelles le problème s'est réglé dans un délai raisonnable et le fait que la personne a pu faire valoir ses droits devant la ou le juge ont également été incluses dans les modèles.

sociodémographiques⁵⁴ de la personne répondante. Chacun de ces tableaux présente uniquement les variables significativement associées à la mesure de satisfaction analysée.

La satisfaction à l'égard du processus de justice dépend de plusieurs éléments, une évaluation positive de l'un ou l'autre de ceux-ci ayant une incidence favorable sur les opinions véhiculées envers le processus de justice. L'élément ayant le plus d'effet est la satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause (coefficient standardisé Beta = 0,38). L'accès à l'information juridique en contexte judiciaire (coefficient standardisé Beta = 0,24) et la résolution du problème dans un délai raisonnable (coefficient standardisé Beta = 0,24) jouent également un rôle déterminant. D'autres éléments renforcent également la satisfaction à l'égard du processus de justice, tels que l'évaluation des frais encourus par les procédures (coefficient standardisé Beta = 0,18) et le sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination (coefficient standardisé Beta = 0,10).

De plus, contrairement à ce qui a été observé dans la section précédente (voir le tableau 14), une personne ayant été représentée par une avocate ou un avocat durant toutes les procédures accroît aussi la satisfaction à l'égard du processus de justice (coefficient standardisé Beta = 0,07). Cela s'explique par le fait que le modèle de régression prend en compte d'autres variables, telles la satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause (plus élevée chez les personnes représentées) et la perception des frais engagés (jugés moins raisonnables par ces dernières). Ces deux facteurs, puisqu'ils agissent en sens opposé, masquent l'effet direct de la représentation dans une analyse simple de comparaison de moyenne. Or, lorsqu'ils sont pris en compte dans l'analyse de régression (tableau 15), l'effet direct d'être représenté est visible.

Finalement, les résultats révèlent que les personnes appartenant à une minorité visible sont néanmoins moins satisfaites du processus de justice (coefficient standardisé Beta = -0,07).

Tableau 15 • Facteurs associés à la satisfaction du processus de justice ^c			
	Coefficient standardisé Beta	95 % intervalle de confiance	
Facteurs de la perception de l'expérience de justice			
Accès à l'information juridique en contexte judiciaire	0,24***	0,18	0,33
Satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause	0,38***	0,26	0,40
Évaluation des frais encourus par les procédures	0,18***	0,10	0,24
Sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination	0,10**	0,03	0,15
Mesure complémentaire			
Le problème s'est réglé dans un délai raisonnable	0,24***	0,15	0,31
Représentation juridique			
Personne représentée devant le (la) juge par un(e) avocat(e)	0,07*	0,05	0,87
Caractéristiques sociodémographiques			
Appartenance à une minorité visible	-0,07*	1,09	-0,08
Ordonnées à l'origine	-3,55**		
R ² Nagelkerke		73,5 %	
F (dl), p		114,67 (7), 0,001	

L'association entre les variables étudiées est statistiquement significative lorsqu'elle est suffisamment importante pour conclure avec confiance que les différences ne sont pas simplement attribuables au hasard. Cette confiance peut s'exprimer en pourcentage, où :

***signifie qu'il y a moins de 0,1 % de probabilités que cette association soit imputable au hasard;

**signifie qu'il y a moins de 1 % de probabilités;

*signifie qu'il y a moins de 5 % de probabilités.

54 Les variables concernant le genre, le revenu annuel et l'appartenance à une minorité visible ont été prises en considération.

La satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause est quant à elle expliquée par la satisfaction à l'égard du processus de justice (coefficient standardisé Beta = 0,43), mais aussi par le sentiment d'avoir fait valoir ses droits devant la ou le juge (coefficient standardisé Beta = 0,28) (voir le tableau 16). Le sentiment de ne pas avoir été discriminé (coefficient standardisé Beta = 0,14) et l'évaluation du temps investi (coefficient standardisé Beta = 0,15) influencent aussi positivement la satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause. Les personnes présentes au tribunal pour une affaire familiale (coefficient standardisé Beta = 0,07) sont aussi plus satisfaites de la conclusion de la cause⁵⁵. Celles dont la cause s'est conclue par l'abandon de l'une des parties sont également plus satisfaites de la conclusion de la cause que les personnes dont la cause a été tranchée par une ou un juge ou dont une entente est survenue entre les parties (coefficient standardisé Beta = 0,10). Comme observé dans le tableau 12, les victimes sont moins satisfaites de la conclusion de la cause que les autres types de personnes répondantes (coefficient standardisé Beta = -0,07).

Tableau 16 • Facteurs associés à la satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause ^e			
	Coefficient standardisé Beta	95 % intervalle de confiance	
Facteurs de la perception de l'expérience de justice			
Satisfaction à l'égard du processus de justice	0,43***	0,39	0,60
Temps investi	0,11**	0,04	0,21
Non-discrimination	0,14***	0,07	0,20
Mesure complémentaire			
La représentation par un(e) avocat(e) pour faire valoir ses droits devant la ou le juge	0,28***	0,23	0,41
Type de cause			
Affaire familiale	0,07*	0,05	1,10
Conclusion de la cause			
Abandon de l'une des parties	0,10***	0,61	2,28
Rôle devant le tribunal			
Victime	-0,07*	-1,44	-0,07
Ordonnées à l'origine	-1,583		
R ² Nagelkerke		64,3 %	
F (dl), p		100,13 (7), 0,001	

L'association entre les variables étudiées est statistiquement significative lorsqu'elle est suffisamment importante pour conclure avec confiance que les différences ne sont pas simplement attribuables au hasard. Cette confiance peut s'exprimer en pourcentage, où :

***signifie qu'il y a moins de 0,1 % de probabilités que cette association soit imputable au hasard;

**signifie qu'il y a moins de 1 % de probabilités;

*signifie qu'il y a moins de 5 % de probabilités.

⁵⁵ Contrairement à ce qui était observé dans la section précédente (voir le tableau 13), les personnes présentes au tribunal pour des questions familiales sont plus satisfaites de la conclusion de la cause que les autres groupes. Cela s'explique par le fait que le modèle de régression prend en compte d'autres variables, dont la satisfaction à l'égard du processus de justice. Lorsque l'on tient compte du fait que les personnes qui se présentent au tribunal pour des questions familiales évaluent moins positivement le processus, il apparaît qu'elles évaluent, en revanche, plus positivement le résultat.

4.3 Les liens entre la perception de l'expérience de justice ainsi que la perception à l'égard du droit et de la justice

Tout comme les éditions précédentes de l'IQAJ, des comparaisons des moyennes comptabilisées en 2024 montrent que l'expérience de justice influence certains facteurs constitutifs de l'indicateur de perception à l'égard du droit et de la justice. En effet, les personnes ayant vécu une expérience de justice ont moins confiance envers le système de justice (5,41 sur une échelle de 1 à 10 comparativement à 6,17), mais témoignent d'un sentiment de connaissances juridiques plus élevé (5,78 comparativement à 5,23). Elles ont également le sentiment que les services d'une personne professionnelle du droit sont moins accessibles (5,54 comparativement à 6,41). La conscience du droit et l'accessibilité de l'information juridique ne sont pas des éléments influencés par l'expérience de justice.

Le facteur de confiance à l'égard du système de justice est influencé par certains paramètres de l'expérience de justice. En effet, la combinaison des dernières éditions (2023 et 2024) permet d'établir des distinctions selon le type d'expérience des personnes répondantes. Les victimes d'un acte criminel (5,26 sur une échelle de 1 à 10), les personnes répondantes qui se sont rendues au tribunal pour une affaire criminelle (5,61), un litige en matière familiale (5,30) ou une autre raison (5,37) ainsi que celles qui estiment avoir perdu leur cause (4,67), présentent des moyennes liées au facteur de confiance à l'égard du système de justice significativement plus faibles que les autres groupes. Les personnes répondantes qui se sont rendues au tribunal pour des raisons professionnelles (6,59), pour un conflit de travail (6,66) et celles estiment avoir gagné leur cause (6,24) font en revanche plus confiance au système de justice.

5. Annexes

I. Rapport méthodologique et questionnaire



som

MONTREAL
1180, rue Drummond
Bureau 620
Montréal (Québec) H3G 2S1
T 514 878-9825

QUÉBEC
3340, rue de La Pêrade
4^e étage
Québec (Québec) G1X 2L7
T 418 687-8025

**MESURE 2024 DE L'INDICE QUÉBÉCOIS
D'ACCÈS À LA JUSTICE**

RAPPORT MÉTHODOLOGIQUE (VERSION RÉVISÉE)
PRÉSENTÉ AU MINISTÈRE DE LA JUSTICE

RÉF. : M24093v1p3MinJustice(IQAJ).pptx

JUILLET 2024

PLAN DE SONDAGE

Population cible

Adultes (18 ans ou plus) québécois.

Base de sondage

- Pour le volet téléphonique, des numéros de téléphone ont été générés aléatoirement (GANT).
- Pour le volet web, des invitations ont été expédiées aux membres du panel Or web de SOM. Il s'agit d'un panel probabiliste constitué d'internautes recrutés aléatoirement dans le cadre de nos sondages téléphoniques auprès de la population adulte en général.

Plan d'échantillonnage

Volet par téléphone	Volet par internet
Échantillonnage à deux degrés : ■ Au premier degré : échantillonnage aléatoire simple, avec stratification régionale, chacune scindée en deux sous-strates, soit une pour les échanges téléphoniques sur ligne fixe et une autre pour les échanges téléphoniques cellulaires. ■ Au second degré : pour les échanges téléphoniques sur ligne fixe et lorsque la personne n'a pas pris l'appel à partir d'un cellulaire, une personne âgée de 18 ans ou plus est choisie dans le ménage selon une procédure informatisée de sélection aléatoire simple basée sur l'âge. Pour leur part, les personnes qui ont répondu à l'aide de leur cellulaire furent automatiquement sélectionnées si elles étaient âgées de 18 ans ou plus. À noter que 49 % des entrevues ont été réalisées dans des échanges téléphoniques cellulaires, de façon à joindre la population uniquement accessible par ce moyen, ce qui est notamment le cas des jeunes.	■ Un échantillon de membres du panel Or a été tiré à l'aide d'un algorithme visant la meilleure représentativité possible en fonction de la région, de l'âge, du genre, de la langue maternelle, de la scolarité et de la taille du ménage. ■ Plan d'échantillonnage probabiliste aléatoire simple, avec stratification régionale.

Le plan d'échantillonnage final impliquait la réalisation d'une collecte mixte visant à obtenir 1 500 répondants, dont au moins 500 ayant été dans un tribunal au Québec au cours des cinq dernières années, en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin, ou proche qui accompagne. (QGROUPE=1)

Tous les questionnaires téléphoniques remplis avant le 2 mai minuit (n:527) et les 591 premiers questionnaires web ont été faits sans application de quelconques quotas.

Au total, 1 537 questionnaires ont été remplis, dont 540 répondants affirmant être allés dans un tribunal judiciaire ou un tribunal au Québec en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin, ou proche qui accompagne au cours des 5 dernières années.

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE (SUITE)



QUESTIONNAIRE

Le questionnaire a été élaboré par le client, puis révisé, traduit en anglais et programmé par SOM.

Les entrevues ont été réalisées en français ou en anglais.

La durée moyenne des entrevues s'est établie à 9,4 minutes au téléphone et de 5 minutes par internet.

La version finale du questionnaire est présentée en annexe.

COLLECTE

	Volet par téléphone	Volet par internet
Période de collecte	• Du 22 avril au 4 juin 2024.	• Du 16 mai au 9 juin 2024.
Mode de collecte	• Téléphonique assistée par ordinateur. • Gestion informatisée des numéros de téléphone. • Maximum de 6 appels lors de rendez-vous et de 6 appels pour les autres contacts.	• Questionnaire autoadministré par internet. • Invitations par courriel gérées par SOM. • Collecte web sur les serveurs de SOM.
Résultats administratifs	• Taux de non-réponse : 39,7 % • Taux de refus : 53,4 % • Taux de réponse : 6,9 %	• Taux de réponse : 34,2 %

Les résultats détaillés sont présentés aux pages suivantes.

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

Volet téléphonique

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
A) ÉCHANTILLON DE DÉPART	48572	F) Numéros non joints (C1 + C2 + C4)	4732
B) NUMÉROS NON VALIDES	8276	G) Numéros joints (A - F)	43840
B1) Hors service	6833	H) Numéros joints non valides (B)	8276
B2) Non résidentiel	1284	I) Numéros joints valides (G - H)	35564
B3) Hors strate	11	J) Estimation du nombre de numéros non joints valides (F X I ÷ G)	3839
B4) Télécopieur	147	K) Estimation du nombre total de numéros valides (I + J)	39403
B5) Duplicata	1		
C) UNITÉS NON JOINTES (NON RÉSOLUES)	14342		
C1) Pas de réponse	2911	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ DE SOM (TRE)	
C2) Ligne occupée	831	Non-réponse estimée (C3 + D2 + J + D1) ÷ K	39,7 %
C3) Répondeur	9610	Refus ((D3 + D4 + D5 + D6) ÷ K)	53,4 %
C4) Ligne en dérangement	990	TAUX DE RÉPONSE ESTIMÉ (E1 + E2 + E3) ÷ K	6,9 %
D) UNITÉS JOINTES NON RÉPONDANTES	23243		
D1) Incapacité, maladie, problème de langue	239	TAUX DE RÉPONSE DE L'ARIM*	
D2) Répondant sélectionné pas disponible	1957	Taux de réponse (E ÷ (C + D + E))	6,7 %
D3) Refus du ménage	5400		
D4) Refus de la personne	5330		
D5) Refus sur cellulaire	10308		
D6) Incomplet	9		
E) UNITÉS JOINTES RÉPONDANTES	2711		
E1) Autres langues	219		
E2) Non-admissibles	1810		
E3) Entrevues complétées	682		

*La différence entre les deux taux de réponse (s'il y a lieu) tient au fait que le taux de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM) suppose que tous les numéros non joints sont valides alors que le taux SOM suppose plutôt qu'il y a la même proportion de numéros valides parmi les non joints que parmi ceux qui ont été joints.

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS

Volet par Internet

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE WEB		Courriel indiquant refus de répondre	0
Taille de l'échantillon	9 819	Désabonnement	8
Nombre d'entrevues visées	830	Entrevue rejetée à la suite du contrôle qualité	0
INVITATIONS ENVOYÉES		UNITÉ JOINTE TOTALE (C)	3 689
Invitations envoyées (A)	9 704	UNITÉ NON JOINTE	
Adresse de courriel sur la liste noire	33	Serveur de courriel distant ne répond pas ou en problème	0
Échec lors de l'envoi du courriel	0	Quota de l'utilisateur dépassé	0
UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE		Détection par antipourriels	0
Questionnaires complétés	855	Autres messages de retour non reconnus	0
Hors de la population visée	2 461	Unité non jointe totale (D)	0
Accès lorsqu'un quota est atteint	0	UNITÉ INEXISTANTE	
Unité jointe répondante totale (B)	3 316	Courriel invalide (usager@)	0
UNITÉ JOINTE TARDIVE		Courriel invalide (@domaine)	0
Accès lorsque collecte de la strate terminée	0	Duplicata	0
Accès lorsque collecte terminée	25	Unité inexistante totale (E)	0
UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE		TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))	38,0 %
Abandon durant le questionnaire	340	TAUX DE RÉPONSE PARMI UNITÉ JOINTE (B/C)	89,9 %
Courriel automatique (absence du répondant)	0	TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))	34,2 %

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE (SUITE)



PONDÉRATION ET TRAITEMENT

La pondération de ce projet a été faite en deux étapes :

Une première étape a été effectuée avec une première pondération sur la base des 527 premiers répondants téléphoniques et une seconde sur la base des répondants admissibles et hors quota sur le web, respectivement, en tenant compte des variables énumérées ci-dessous, pour chacune des trois grandes régions du Québec (RMR de Montréal, RMR de Québec et ailleurs au Québec) :

- La distribution conjointe d'âge (18-24 ans, 25-34 ans, 35-44 ans, 45-54 ans, 55-64 ans, 65 ans ou plus) et de sexe;
- La proportion d'adultes vivant seuls;
- Le plus haut diplôme ou certificat détenu (aucun/secondaire/DEP, collégial, universitaire);
- La proportion estimée d'adultes propriétaires;
- La langue maternelle.

Cette première étape a permis de connaître la proportion de personnes qui sont allées dans un tribunal au Québec au cours des cinq dernières années, en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin, ou proche qui accompagne pour chacune des trois grandes régions du Québec (RMR de Montréal, RMR de Québec et ailleurs au Québec). Pour chaque région, l'incidence finale retenue correspond à la moyenne des incidences pondérées des deux modes de collecte.

À titre indicatif, voici les proportions et incidences obtenues à cette première étape de pondération :

<i>Incidence de l'expérience directe en Justice au cours des cinq dernières années</i>	Ensemble	RMR de Montréal	RMR de Québec	Ailleurs au Québec
Base des 527 premiers répondants téléphonique	14 %	10 %	13 %	19 %
Base des répondants admissibles et hors quota sur le web	12 %	12 %	17 %	11 %
Incidence finale retenue	13 %	11 %	15 %	15 %

Une deuxième étape de pondération a ensuite été effectuée sur la base de l'ensemble des 1 537 répondants, sur ces mêmes critères auxquels s'est ajoutée la proportion de personnes qui sont allées dans un tribunal au Québec au cours des cinq dernières années, en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin, ou proche qui accompagne selon les trois grandes régions du Québec (à partir des résultats de l'étape 1), pour rétablir la proportion réelle de ce sous-groupe de répondants parmi les adultes du Québec.

Données de population utilisées : recensement de 2021 et collecte mixte (1 123 premiers répondants).

Méthode : une pondération multivariée à 10 itérations par la méthode itérative du quotient est réalisée pour assurer une représentation fidèle à toutes ces distributions.

Les données ont été traitées à l'aide du progiciel spécialisé MACTAB. Les résultats pour chacune des questions sont présentés en fonction d'une bannière qui inclut les variables pertinentes à l'analyse des résultats.

MARGES D'ERREUR

Les marges d'erreur présentées à la page suivante sont calculées au niveau de confiance de 95 % et tiennent compte de l'effet de plan.

L'effet de plan apparaît lorsque les entrevues réalisées ne sont pas réparties proportionnellement à la population d'origine selon les variables de segmentation ou de pondération. L'effet de plan est le ratio entre la taille de l'échantillon et la taille d'un échantillon aléatoire simple de même marge d'erreur. C'est une statistique utile à l'estimation des marges d'erreur pour des sous-groupes de répondants. Par exemple, au tableau de la page suivante, la marge d'erreur est la même que pour un échantillon aléatoire simple de taille 624 ($1\,537 \div 2,463$).

Le tableau de la page suivante affiche les marges d'erreur de l'étude (en tenant compte de l'effet de plan) selon la valeur de la proportion estimée.

MARGE D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

	Groupe		
	Ensemble	Répondants ayant été dans un tribunal au	Répondants n'ayant PAS été dans un tribunal
NOMBRE D'ENTREVUES	1537	540	997
EFFET DE PLAN	2,463	2,132	2,024
PROPORTION :			
99 % ou 1 %	0,8 %	1,2 %	0,9 %
95 % ou 5 %	1,7 %	2,7 %	1,9 %
90 % ou 10 %	2,4 %	3,7 %	2,6 %
80 % ou 20 %	3,1 %	4,9 %	3,5 %
70 % ou 30 %	3,6 %	5,6 %	4,0 %
60 % ou 40 %	3,8 %	6,0 %	4,3 %
50 % (MARGE MAXIMALE)	3,9 %	6,2 %	4,4 %

La marge d'erreur varie selon la valeur de la proportion estimée : elle est plus grande lorsque la proportion est voisine de 50 % et plus petite à mesure que la proportion s'éloigne de 50 %.

MARGE D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

	Région du Québec			
	Ensemble	RMR de Québec	RMR de Montréal	Ailleurs
NOMBRE D'ENTREVUES	1537	230	670	637
EFFET DE PLAN	2,463	1,981	2,835	1,815
PROPORTION :				
99 % ou 1 %	0,8 %	1,8 %	1,3 %	1,0 %
95 % ou 5 %	1,7 %	4,0 %	2,8 %	2,3 %
90 % ou 10 %	2,4 %	5,5 %	3,8 %	3,1 %
80 % ou 20 %	3,1 %	7,3 %	5,1 %	4,2 %
70 % ou 30 %	3,6 %	8,3 %	5,8 %	4,8 %
60 % ou 40 %	3,8 %	8,9 %	6,2 %	5,1 %
50 % (MARGE MAXIMALE)	3,9 %	9,1 %	6,4 %	5,2 %

La marge d'erreur varie selon la valeur de la proportion estimée : elle est plus grande lorsque la proportion est voisine de 50 % et plus petite à mesure que la proportion s'éloigne de 50 %.

Annexe

QUESTIONNAIRE



Indice d'accès à la justice

Étape 2 – Sondage téléphonique

QF22600v1p10Min Justice(IQAJ)_TEL

/*

Légende

*texte	On utilise l'astérisque pour signaler un texte de question, un commentaire ou un choix de réponses non lu qui apparaît à l'intervieweur lors de l'entrevue.
...	Indique l'endroit où les choix de réponses sont à lire dans le texte de la question.
/*texte*/	Le texte entouré par « /*...*/ » est une note explicative qui n'apparaît pas à l'intervieweur lors de l'entrevue.
NSP	Choix de réponses : Ne sait pas
NRP	Choix de réponses : Ne répond pas (refus)
NAP	Choix de réponses : Non applicable (sans objet)
->sortie	Valide avec l'intervieweur que le répondant n'est pas admissible, termine l'entrevue et la classe comme « Inadmissible ».
->fin	Termine l'entrevue et la classe comme « Complétée »
1=, 1=	Lorsque tous les choix de réponses sont précédés de « 1= », il s'agit d'une question pouvant comporter plusieurs réponses (chaque choix est oui ou non).
1=, 2=, ...	Lorsque les choix de réponses sont précédés de « 1=..., 2=..., etc. », une seule réponse est possible à moins d'indications contraires (par exemple : « 3 mentions »).
Q_Sical, Q_INcal	Les questions commençant par « Q_SI... » ou par « Q_IN... » sont des questions filtres ou des directives techniques permettant de lire des informations de l'échantillon, de compléter automatiquement certaines questions, de faire un branchement complexe, etc. Une note explicative, placée avant la question filtre ou la directive technique, précise la fonction remplie par cette dernière.
*/	

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; **...** : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; **->** ou **->>** : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Version : QF24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 1*/

/*Collecte mixte : volet téléphonique auprès d'un échantillon RDD probabiliste aléatoire simple, volet web auprès du panel OR de SOM (recours à un panel de partenaire interdit)

Objectif de chacun des volets : 750 répondants adultes du Québec (QtxtConsent=1), dont au moins 250 ayant une expérience directe de la justice, c'est-à-dire confirmant être allés dans un tribunal au Québec en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin ou proche qui accompagne (expérience directe de la justice confirmée : Q_23nF3f=1 OU Q_23nF3e=1 OU Q_24rF3g=1 OU Q_23nF3h=1).

Il est important lors du traitement d'avoir les résultats de la Q_23rF1, de la série Q_23nF3 et de Q_Groupe pour les répondants admissibles, mais également pour l'ensemble de l'échantillon de départ.

Pour les deux volets, téléphonique et web, l'objectif est de compléter un total de 1500 répondants adultes du Québec avec des quotas souples de 1000 répondants n'ayant pas d'expérience directe de la justice (Q_Groupe=2) et de 500 répondants ayant une expérience directe de la justice confirmée, avec une incidence d'environ 11 % (Q_Groupe=1, qui exclut ceux dont l'expérience de la justice est uniquement à titre de professionnel). */

/*NOTE À SOM CONCERNANT LES PARENTHÈSES : Pour le sondage web, placer les informations entre parenthèses dans des fenêtres contextuelles. */

/*Consignes générales :

Insister auprès des intervieweurs pour diminuer le nombre de « NSP/NRP » ou « Autre (sans précision) »

Le précode 99 a volontairement été attribué au choix NSP/NRP dans l'ensemble du questionnaire.*/

/*Pour l'équipe de programmation de SOM :

Laisser partout le code 99=*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre*/

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Version : QF24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 2*/

Q_Bi Bonjour/bonsoir, je m'appelle... de la firme de recherche SOM. *Au besoin :
Nous réalisons actuellement un sondage sur l'accès à la justice.*

->>calavcell

/*Description des strates :

1=FIXE QC

2=FIXE MTL

3=FIXE Ailleurs

11=CELL QC

12=CELLMTL

13=CELL Ailleurs*/

Q_Sicalavcell

si strate=1,2,3->CELL

->>autocell

Q_inautocell

q#cell=1

->>S22

Q_CELL

Est-ce que je vous parle sur un cellulaire présentement?

Vérifier si le répondant semble au volant ou pratique certaines activités : Est-ce sécuritaire de vous parler au téléphone?

Prendre rendez-vous au besoin.

1=*Oui

2=*Non/NSP/NRP->choix

Q_S22

Si évident, ne pas lire la question et inscrire 18 ans ou plus.

((G En cas de doute, demander :)) Est-ce que vous êtes âgé de...?

1=*18 ans ou plus

2=*17 ans ou moins (Remercier et classer comme inadmissible)->sortie

9=*NSP/NRP (Remercier et classer comme « Refus sur cellulaire »)->S22

->>TXTINTR

/*Sélection */

/*Note

Tirage d'un nombre aléatoire (1 ou 2) utilisé pour le choix de la sélection appropriée*/

Q_INchoix

q#rd=random(2)

->>selchoix

Q_rd

question auto complétée choix plus âgé/plus jeune

—

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /**texte**/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Version : QF24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 3*/

/*Note **Sélection de l'adulte le plus âgé (choix1 : une fois sur deux) ou de l'adulte le plus jeune (choix2 : une fois sur deux)*/**

Q_SIselchoix
->>choix2 si q#rd=1->choix1

Q_choix1 ***Au besoin, si changement d'interlocuteur :** * (Bonjour, bonsoir, je suis... de la firme de recherche SOM.)

J'aimerais parler à l'adulte le plus âgé chez vous qui est présentement à la maison.

***Au besoin :** Nous réalisons actuellement un sondage sur l'accès à la justice.*

***((g Au besoin, si la voix semble jeune :))** Êtes-vous bien âgé de 18 ans ou plus?*

2=*Continuer->TXTINTR

Q_choix2 ***Au besoin, si changement d'interlocuteur :** * (Bonjour, bonsoir, je suis... de la firme de recherche SOM.)

J'aimerais parler à l'adulte le plus jeune chez vous qui est présentement à la maison.

***Au besoin :** Nous réalisons actuellement un sondage sur l'accès à la justice.*

***((g Au besoin, si la voix semble jeune :))** Êtes-vous bien âgé de 18 ans ou plus?*

2=*Continuer

/*Note **Toujours insérer la remarque sur l'enregistrement à la première question où l'on parle au répondant admissible sélectionné : Pour assurer la qualité de nos travaux, cet appel pourrait être enregistré. */**

Q_TXTINTR ***((G Au besoin si changement d'interlocuteur)) :** Bonjour/bonsoir, je m'appelle... de la firme de recherche SOM.*

Nous réalisons actuellement un sondage sur l'accès à la justice. Le sondage est réalisé par une équipe de chercheurs et le ministère de la Justice dans le but de sonder vos attentes et vos expériences avec le système de justice. Le questionnaire prend environ 20 minutes.

Veuillez noter que cette entrevue est enregistrée à des fins de contrôle de qualité uniquement.

2=*Continuer

/*Texte à rajouter pour le volet web :

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Version : QF24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 4*/

Le site vers lequel vous êtes dirigé pour participer au sondage est entièrement sécurisé et les informations recueillies seront conservées dans un serveur situé en sol canadien.

Ce site utilise des fichiers témoins afin que votre adresse IP ne puisse être utilisée qu'une seule fois.

Seuls les employés de SOM dont la fonction nécessite l'accès aux résultats pourront accéder à vos réponses en ligne et les traiteront uniquement aux fins visées par ce sondage. Les employés veilleront à supprimer toutes les données hébergées dans l'application en ligne une fois le traitement des réponses terminé au plus tard un an après leur transmission.* /

Q_TxtCons

Je vais vous lire le texte de consentement.

((S Formule de consentement)) :

Le projet est dirigé par Chloé Leclerc, professeure à l'École de criminologie de l'Université de Montréal, et il est fait en partenariat avec le ministère de la Justice.

Le sondage porte sur vos attentes et vos expériences avec la justice.

*((G **À lire au besoin, possibilité de se laisser interrompre**)) : Il comprend des questions sur votre conception et connaissance du droit, votre confiance à l'égard de la justice, vos attentes et vos expériences avec des problèmes de nature juridique. Si vous avez connu des problèmes qui vous ont mené devant les tribunaux, certaines questions viseront à documenter votre expérience et votre satisfaction. Le sondage se termine par une série de questions visant à mieux vous connaître.*

Votre participation consiste à répondre à ces questions. Aucune information permettant de vous identifier n'est demandée ni collectée. Toute l'information que vous partagerez demeurera confidentielle.

*Le questionnaire est ((G **d'environ 20 minutes**)).*

Vos réponses seront analysées avec celles de 1 499 autres répondants dans le but de construire un indice d'accès à la justice qui serait mesuré environ tous les quatre ans. Les données seront transmises uniquement aux chercheurs de l'Université de Montréal et à l'équipe du ministère de la Justice responsable des sondages.

Il n'y a pas de risque particulier à participer à l'étude.

Il n'y a pas non plus d'avantage particulier, outre le fait d'avancer les connaissances sur les représentations des citoyens de notre système de justice et participer à améliorer l'accès à la justice.

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /**texte**/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Version : QF24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 5*/

Votre participation est volontaire et vous pouvez refuser de répondre à une ou plusieurs questions, sans avoir besoin de donner d'explication. Le refus de participer n'entraînera aucune conséquence.

Comme il sera impossible d'identifier les répondants, une fois le sondage rempli, notez qu'il ne sera pas possible de modifier vos réponses.

Vous pouvez en tout temps cesser de participer.

Si vous avez des questions sur la recherche avant de participer, vous pouvez contacter les chercheurs (chloe.leclerc@umontreal.ca).

La recherche a été approuvée par le Comité d'éthique de la recherche - Société et culture de l'Université de Montréal que vous pouvez joindre par courriel (cersc@umontreal.ca) ou par téléphone (514-343-6111, poste 28181).

Acceptez-vous de participer à ce sondage?

1=*Oui

2=*Non (classer refus de la personne)->TXTCons

Q_23rF1

Au cours des ((**G 5 dernières années**)), êtes-vous allé dans un ((**G tribunal au Québec**)) en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin, ou proche qui accompagne?

1=*Oui

2=*Non->24rF4i

99=*NSP/NRP->24rF4i

/*BASE Q_23nF3f à Q_23nF3h : Répondants ayant une expérience directe (Q_23rF1=1).*/

Q_23nF3f

Concernant votre expérience au tribunal, était-ce à titre de

Victime d'une infraction criminelle?

1=*Oui

2=*Non

99=*NSP/NRP

Q_23nF3e

Personne directement impliquée (qui poursuit, qui se défend ou qui est accusée devant le tribunal, autre que victime)?

Q_23nF3h

Proche qui accompagne?

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Version : QF24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 6*/

Q_24rF3g Au cours des ((G 5 dernières années)), êtes-vous allé dans un ((G tribunal au Québec)) à titre de témoin? *Sondez le oui*

1=*Oui, à titre personnel
2=*Oui, à titre professionnel (p. ex. : témoin expert, policier)
3=*Non
99=*NSP/NRP

/*Créer une (ou plusieurs) variable(s) d'affichage qui va(vont) être utilisée(s) à la Q_F1TxT (plusieurs affichages peuvent être requis pour une même personne)

Q_Aff23nF3 :

Si Q_23nF3f=1 afficher « victime d'une infraction criminelle »

Si Q_23nF3e=1 afficher « personne directement impliquée »

Si Q_24rF3g=1 afficher « témoin »

Si Q_23nF3h=1 afficher « proche qui accompagne »*/

Q_incalAFF23 lorsque (q#23nF3f=1 et q#23nF3e#1 et q#24rF3g#1 et q#23nF3h#1) alors q#AFF23=1 et
lorsque (q#23nF3f#1 et q#23nF3e=1 et q#24rF3g #1 et q#23nF3h#1) alors q#AFF23=2 et
lorsque (q#23nF3f#1 et q#23nF3e#1 et q#24rF3g =1 et q#23nF3h#1) alors q#AFF23=3 et
lorsque (q#23nF3f#1 et q#23nF3e#1 et q#24rF3g #1 et q#23nF3h=1) alors q#AFF23=4 et
lorsque (q#23nF3f=1 et q#23nF3e=1 et q#24rF3g #1 et q#23nF3h#1) alors q#AFF23=5 et
lorsque (q#23nF3f=1 et q#23nF3e#1 et q#24rF3g =1 et q#23nF3h#1) alors q#AFF23=6 et
lorsque (q#23nF3f=1 et q#23nF3e#1 et q#24rF3g #1 et q#23nF3h=1) alors q#AFF23=7 et
lorsque (q#23nF3f#1 et q#23nF3e=1 et q#24rF3g =1 et q#23nF3h#1) alors q#AFF23=8 et
lorsque (q#23nF3f#1 et q#23nF3e=1 et q#24rF3g #1 et q#23nF3h=1) alors q#AFF23=9 et
lorsque (q#23nF3f#1 et q#23nF3e#1 et q#24rF3g =1 et q#23nF3h#1) alors q#AFF23=10 et
lorsque (q#23nF3f=1 et q#23nF3e=1 et q#24rF3g =1 et q#23nF3h#1) alors q#AFF23=11 et
lorsque (q#23nF3f=1 et q#23nF3e=1 et q#24rF3g #1 et q#23nF3h=1) alors q#AFF23=12 et
lorsque (q#23nF3f=1 et q#23nF3e#1 et q#24rF3g =1 et q#23nF3h=1) alors q#AFF23=13 et
lorsque (q#23nF3f#1 et q#23nF3e=1 et q#24rF3g =1 et q#23nF3h=1) alors q#AFF23=14 et
lorsque (q#23nF3f=1 et q#23nF3e=1 et q#24rF3g =1 et q#23nF3h=1) alors q#AFF23=15

->>24rF4i

Q_AFF23 *pour affichage à F1TXT*
1=victime d'une infraction criminelle
2=personne directement impliquée
3=témoin
4=proche qui accompagne
5=victime d'une infraction criminelle ou de personne directement impliquée
6=victime d'une infraction criminelle ou de témoin
7=victime d'une infraction criminelle ou de proche qui accompagne
8=personne directement impliquée ou de témoin
9=personne directement impliquée ou de proche qui accompagne
10=témoin ou de proche qui accompagne
11=victime d'une infraction criminelle, de personne directement impliquée ou de témoin
12=victime d'une infraction criminelle, de personne directement impliquée ou de proche qui accompagne
13=victime d'une infraction criminelle, de témoin ou de proche qui accompagne
14=personne directement impliquée, de témoin ou de proche qui accompagne
15=victime d'une infraction criminelle, de personne directement impliquée, de témoin ou de proche qui accompagne

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /*texte*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Version : QF24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 7*/

/*BASE Q_24rF4i et Q_23nF4j : Tous les répondants*/

Q_24rF4i Au cours des ((G 5 dernières années)), êtes-vous allé dans un ((G tribunal au Québec)) à titre de ((G professionnel)), c'est-à-dire en tant qu'avocat, notaire, expert témoignant au tribunal, policier, professionnel travaillant au tribunal ou intervenant-accompagnateur?

1=*Oui
2=*Non
99=*NSP/NRP

Q_23nF4j Au cours des ((G 5 dernières années)), êtes-vous allé dans un ((G tribunal au Québec)) à ((G tout autre titre)), par exemple à titre de membre de jury ou observateur? *Sondez le oui : À quel titre?*

90=*Oui, <précisez>
2=*Non
99=*NSP/NRP

/*BASE Q_23nF4k : Répondants ayant une expérience directe, excluant ceux dont l'expérience de justice est uniquement à titre d'expert

- Si Q_23nF3f=2,99 ET Q_23nF3e=2,99 ET Q_24rF3g=3,99 ET Q_23nF3h=2,99 : corriger Q_23rF1=1 (pas d'expérience directe de la justice)->InRmpQuot
- Si Q_23nF3f=2,99 ET Q_23nF3e=2,99 ET Q_24rF3g=2 ET Q_23nF3h=2,99 : Expérience de la justice, uniquement à titre de professionnel->InRmpQuot
- Les autres ont une expérience directe de la justice confirmée (Si Q_23nF3f=1 OU Q_23nF3e=1 OU Q_24rF3g=1 OU Q_23nF3h=1 revient à Groupe=1). Ils continuent à Q_23nF4k.

*/

Q_incalF4k1 lorsque (q#23nf3f=2,99 et q#23nF3e=2,99 et q#24rF3g=2,3,99 et q#23nf3h=2,99) alors q#23rF1=2

/*BASE Q_GROUPE : Tous les répondants*/

/*Q_GROUPE Quotas remplis par la question Q_23rF1 et série Q_23nF3

1=Répondants ayant été dans un tribunal au Québec en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin, ou proche qui accompagne /*500 ou plus*/
2=Répondants n'ayant PAS été dans un tribunal au Québec en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin, proche qui accompagne, OU ayant été dans un tribunal au Québec en tant que professionnel ou à tout autre titre /*1000 ou moins*/

*/

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /**texte**/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Version : QF24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 8*/

Q_inRmpQuot	lorsque q#23rF1=1 alors q#GROUPE=1 et lorsque q#23rF1=2,99 alors q#GROUPE=2
->>calQuot	
Q_GROUPE	*Quotas* 1=Répondants ayant été dans un tribunal au Québec en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin, ou proche qui accompagne /*500 ou plus*/ 2=Répondants n'ayant PAS été dans un tribunal au Québec en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin, proche qui accompagne, OU ayant été dans un tribunal au Québec en tant que professionnel ou à tout autre titre /*1000 ou moins*/
Q_sicalQuot	Si quota1 atteint->sortie
->>23rA3	

/*Rappel répondants admissibles : 1 500 répondants adultes du Québec (QtxtConsent=1), dont au moins 500 sont Q_Groupe=1 (Q#23nF3f=1 OU Q_23#F3e=1 OU Q_24#F3g=1 OU Q_23#F3h=1). Il est important lors du traitement d'avoir les résultats de la Q_23rF1 pour les répondants admissibles, mais également pour l'ensemble de l'échantillon de départ*/

/*BASE Q_23rA3 à Q_D3 : Tous les répondants admissibles*/

/*SECTION A. Conscience du droit (Variable 1). Base : tous les répondants admissibles*/

Q_23rA3	Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « ((e1))très petite((e1)) » et 10 « ((e1))très grande((e1)) », ((G quelle place « ((e1))((S le droit))((e1)) » prend-il dans votre vie quotidienne))?
	1=*1 (Très petite) 2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9 10=*10 (Très grande) 99=*NSP/NRP

/*SECTION B. Confiance à l'égard de la justice (Variable 2). Base : tous les répondants admissibles*/

Q_B1	Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « ((e1))très faible((e1)) » et 10 « ((e1))très élevé((e1)) », ((G quel est votre niveau de confiance à l'égard du système de justice))?
	1=*1 (Très faible) 2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9 10=*10 (Très élevé) 99=*NSP/NRP
Q_23rD2a	Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « ((e1))très faible((e1)) » et 10 « ((e1))très élevé((e1)) », si vous aviez à vous rendre devant un tribunal pour une affaire personnelle : Quel serait votre niveau de confiance quant à la capacité du tribunal à rendre une décision ((G dans un délai raisonnable))?
	1=*1 (Très faible) 2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /*texte*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Version : QF24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 9*/

10=*10 (Très élevé)
99=*NSP/NRP

/*SECTION C. Connaissance du droit (Variable 3). Base : tous les répondants admissibles*/

Q_23rC1 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « ((e1))très faible((e1)) » et 10 « ((e1))très élevé((e1)) », ((G comment évaluez-vous votre niveau de connaissances en matière ((S de droit et de justice))))?

1=*1 (Très faible)
2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Très élevé)
99=*NSP/NRP

/*SECTION D. Accessibilité (Variable 4). Base : tous les répondants admissibles*/

Q_D1 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « ((e1))pas accessibles((e1)) » et 10 « ((e1))très accessibles((e1)) », ((G à quel point les informations juridiques dont vous pourriez avoir besoin en cas de problème juridique vous semblent-elles accessibles?))

1=*1 (Pas accessibles)
2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Très accessibles)
99=*NSP/NRP

Q_D3 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « ((e1))pas accessibles((e1)) » et 10 « ((e1))très accessibles((e1)) », ((G à quel point les services d'un professionnel du droit vous semblent-ils accessibles en cas de problème juridique?))

1=*1 (Pas accessibles)
2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Très accessibles)
99=*NSP/NRP

/*BASE sections F, G : Ceux qui ont une expérience directe de la justice confirmée au cours de 5 dernières années (Si Q_23nF3f=1 OU Q_23nF3e=1 OU Q_24rF3g=1 OU Q_23nF3h=1 revient à Groupe=1)

Les autres répondants (Groupe=2), incluant ceux qui ont une expérience de la justice, uniquement à titre de professionnel, vont à la section M (Q_CP)*/

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Version : QF24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 10*/

/*SECTION F. Expérience judiciaire (variable 6). Base : ceux avec une expérience directe de la justice confirmée au cours de 5 dernières années (Groupe=1)*/

- Q_F1TxT Précédemment, vous avez mentionné être allé dans un tribunal au Québec au cours des 5 dernières années, en tant que <AFF23>/***RÉPONSES À QF3***/. Si vous êtes allé plus d'une fois, répondez pour toutes les situations vous ayant amené au tribunal.
- 2=Continuer
- Q_23nF1c Était-ce pour régler un litige à la Division des petites créances?
- 1=*Oui
2=*Non
99=*NSP/NRP
- Q_23nF1d Était-ce pour contester une contravention (p. ex. : infractions relatives au ((*Code de la sécurité routière*)) ou au stationnement d'un véhicule)?
- 1=*Oui
2=*Non
99=*NSP/NRP
- Q_23nF1e Était-ce pour régler une question en matière familiale (p. ex. : un divorce ou une séparation, la garde d'un enfant, la pension alimentaire pour enfants, un problème d'héritage)?
- 1=*Oui
2=*Non
99=*NSP/NRP
- Q_23nF1f Était-ce pour régler un problème qui concernait le bail d'un logement ou des questions liées à la copropriété?
- 1=Oui, comme locataire d'un logement
2=Oui, comme propriétaire d'un logement que vous mettez en location
3=Oui, comme propriétaire ou copropriétaire d'un condo
4=Non
99=*NSP/NRP

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /**texte**/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

Q_23nF1g Était-ce pour régler un conflit qui concernait le travail (p. ex. : un différend concernant la santé et la sécurité au travail, une réclamation d'assurance, une indemnisation, les relations de travail, les normes du travail, ou le Code du travail)?

1=*Oui
2=*Non
99=*NSP/NRP

Q_23nF1h Était-ce pour une affaire criminelle (p. ex. : vol, agression, vandalisme)?

1=*Oui
2=*Non
99=*NSP/NRP

Q_23nF1i Était-ce pour une autre raison? *Sondez le oui : Quelle était la raison?*

90=*Oui, <précisez>
2=*Non
99=*NSP/NRP

Q_sicalF1j12T Si (q#23nF1c=1 OU q#23nF1d=1 OU q#23nF1e=1, OU q#23nF1f=1,2,3 OU q#23nF1g=1 ou q#23nF1h=1 OU q#23nF1i=90)->comptNB1
->>F2

/* BASE Q_23nF1j : Si plusieurs réponses=1, de Q_23nF1c à Q_23nF1i, adapter l'affichage des choix de réponse en fonction des réponses aux questions de Q_23nF1c à Q_23nF1i.*/

Q_incomptNB1 q#NB1=0 et
 q#NB2=0 et
 q#NB3=0 et
 q#NB4=0 et
 q#NB5=0 et
 q#NB6=0 et
 q#NB7=0

Q_incomptNB2 lorsque q#23nF1c=1 alors q#NB1=1 et
 lorsque q#23nF1d=1 alors q#NB2=1 et
 lorsque q#23nF1e=1 alors q#NB3=1 et
 lorsque q#23nF1f=1,2,3 alors q#NB4=1 et
 lorsque q#23nF1g=1 alors q#NB5=1 et
 lorsque q#23nF1h=1 alors q#NB6=1 et
 lorsque q#23nF1i=90 alors q#NB7=1

Q_inSUMNB q#NBtot=q#NB1+q#NB2+q#NB3+q#NB4+q#NB5+q#NB6+q#NB7
->>cal23Np1

Q_NB1 *Pour compteur O/N* _
Q_NB2 *Pour compteur O/N* _
Q_NB3 *Pour compteur O/N* _
Q_NB4 *Pour compteur O/N* _
Q_NB5 *Pour compteur O/N* _
Q_NB6 *Pour compteur O/N* _
Q_NB7 *Pour compteur O/N* _

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Version : QF24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 12*/

Q_NBtot	*Nombre de réponses positives à 23nF1c-23nF1i*
—	
Q_sical23Np1 ->>cal23nF1	si q#NBtot>1->>calAFF1j
Q_incal23nF1	lorsque q#23nF1c=1 alors q#23nF1j=1 et lorsque q#23nF1d=1 alors q#23nF1j=2 et lorsque q#23nF1e=1 alors q#23nF1j=3 et lorsque q#23nF1f=1,2,3 alors q#23nF1j=4 et lorsque q#23nF1g=1 alors q#23nF1j=5 et lorsque q#23nF1h=1 alors q#23nF1j=6 et lorsque q#23nF1i=90 alors q#23nF1j=7
->>calFJT	
Q_incalAFF1j	lorsque q#23nF1c≠1 alors nepaslire q#23nF1j=1 et lorsque q#23nF1d≠1 alors nepaslire q#23nF1j=2 et lorsque q#23nF1e≠1 alors nepaslire q#23nF1j=3 et lorsque q#23nF1f≠1,2,3 alors nepaslire q#23nF1j=4 et lorsque q#23nF1g≠1 alors nepaslire q#23nF1j=5 et lorsque q#23nF1h≠1 alors nepaslire q#23nF1j=6 et lorsque q#23nF1i≠90 alors nepaslire q#23nF1j=7
Q_23nF1j	Vous avez mentionné être allé au tribunal pour plusieurs raisons. Laquelle est la plus importante pour vous? 1=Vous y étiez dans le cadre d'un litige à la Division des petites créances /*Afficher ce choix si Q#23nF1c=1. Expérience en matière civile ou administrative */ 2=Vous y étiez dans le cadre d'une contestation de contravention /*Afficher ce choix si Q#23nF1d=1. Expérience en matière pénale */ 3=Vous y étiez pour une cause en matière familiale /*Afficher ce choix si Q#23nF1e=1. Expérience en matière civile ou administrative */ 4=Vous y étiez relativement à un problème qui concernait le bail d'un logement ou des questions liées à la copropriété /*Afficher ce choix si Q#23nF1f=1,2,3. Expérience en matière civile ou administrative */ 5=Vous y étiez dans le cadre d'un conflit qui concernait le travail /*Afficher ce choix si Q#23nF1g=1. Expérience en matière civile ou administrative */ 6=Vous y étiez pour une affaire criminelle /*Afficher ce choix si Q#23nF1h=1. Expérience en matière criminelle */ 7=Vous étiez au tribunal pour une autre raison /*Afficher ce choix si Q#23nF1i=1. Expérience en matière civile ou administrative */

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /*texte*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Version : QF24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 13*/

/*Note : Créer une variable non posée permettant de clairement voir dans les fréquences la seule expérience ou l'expérience la plus importante retenue (basée sur 23nF1j + ceux qui ont un seul « Oui » à la série 23nF1c à 23nF1i)*/

Q_incalFJT lorsque q#23nF1j=1 alors q#AFF23nF1j=1 et
lorsque q#23nF1j=2 alors q#AFF23nF1j=2 et
lorsque q#23nF1j=3 alors q#AFF23nF1j=3 et
lorsque q#23nF1j=4 alors q#AFF23nF1j=4 et
lorsque q#23nF1j=5 alors q#AFF23nF1j=5 et
lorsque q#23nF1j=6 alors q#AFF23nF1j=6 et
lorsque q#23nF1j=7 alors q#AFF23nF1j=7

->>TXT23nF1j2

Q_AFF23nF1j *Pour affichage*
1=Vous étiez dans le cadre d'un litige à la Division des petites créances. /* Exp. en matière civile ou administrative */
2=Vous y étiez dans le cadre d'une contestation de contravention /* Exp. en matière pénale */
3=Vous y étiez pour une cause en matière familiale /* Exp. en matière civile ou administrative */
4=Vous y étiez relativement à un problème qui concernait le bail d'un logement ou des questions liées à la copropriété /* Exp. en matière civile ou administrative */
5=Vous y étiez dans le cadre d'un conflit qui concernait le travail /* Exp. en matière civile ou administrative */
6=Vous y étiez pour une affaire criminelle /* Exp. en matière criminelle */
7=Vous étiez au tribunal pour une autre raison /* Exp. en matière civile ou administrative */

/* BASE Q_23nF1j2 : Si un seul Oui à la série Q_23nF1c à Q_23nF1i, adapter l'affichage des choix de réponse en fonction des réponses aux questions Q_23nF1c à Q_F1i.*/

Q_txt23nF1j2 Vous avez mentionné être allé au tribunal pour la raison suivante :
<AFF23nF1j>.

Pour les prochaines questions, nous vous demandons de garder en tête cette raison.

2=Continuer

/*BASE Q_23nF1k : Tous les répondants ayant au moins une expérience en matière civile et administrative (Q_23nF1c=1 OU Q_23nF1e=1 OU Q_23nF1f=1 OU Q_23nF1g=1 OU Q_23nF1i=1) *tandis que ceux qui ont uniquement une expérience en matière pénale ou criminelle vont à incalF1L */

Q_sical23nF1k si q#aff23nF1j=1,3,4,5,7->23nF1k

->>calF1L

Q_23nF1k Qui était l'autre partie? (Au besoin : <AFF23nF1j>)

1=Un particulier
2=Une entreprise, une compagnie ou un organisme à but non lucratif
3=Un ministère ou tout autre organisme public (p. ex. : société d'État, hôpital, école, municipalité)
99=*NSP/NRP

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Version : QF24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 14*/

/* RÔLE DU RÉPONDANT ayant une expérience directe dans la cause (base : tous les répondants ayant au moins une expérience en matière civile ou administrative, pénale ou criminelle) (Q#23nF1j=1,2,3,4,5,6,7 OU q#23nF1c à i=1)*

/*Q_23nF1l **Personnalisation des choix de réponse selon le type d'expérience retenue (seule expérience ou expérience la plus importante) :**

- **Afficher les choix de réponse 11 et 21 si la seule expérience ou l'expérience la plus importante est une expérience en matière civile ou administrative Q#23nF1j=1,3,4,5,7**
- **Afficher les choix de réponse 12 et 22 si la seule expérience ou l'expérience la plus importante est une expérience en matière criminelle Q#23nF1j=6**
- **Afficher les choix de réponse 13 si la seule expérience ou l'expérience la plus importante est une expérience en matière pénale Q#23nF1j=2**

***/**

Q_incalF1L lorsque q#23nF1j=1,3,4,5,7 alors nepaslire q#23nF1l=12 et
lorsque q#23nF1j=1,3,4,5,7 alors nepaslire q#23nF1l=22 et
lorsque q#23nF1j=1,3,4,5,7 alors nepaslire q#23nF1l=13 et
lorsque q#23nF1j=6 alors nepaslire q#23nF1l=11 et
lorsque q#23nF1j=6 alors nepaslire q#23nF1l=21 et
lorsque q#23nF1j=6 alors nepaslire q#23nF1l=13 et
lorsque q#23nF1j=2 alors nepaslire q#23nF1l=11 et
lorsque q#23nF1j=2 alors nepaslire q#23nF1l=21 et
lorsque q#23nF1j=2 alors nepaslire q#23nF1l=12 et
lorsque q#23nF1j=2 alors nepaslire q#23nF1l=22

Q_23nF1l Quel était votre rôle?

*/*Expérience en matière civile ou administrative*/*

11=Vous étiez le demandeur, c'est-à-dire que vous avez entrepris le recours en justice

21=Vous étiez le défendeur, c'est-à-dire que vous vous défendiez dans le recours en justice

*/*Expérience en matière criminelle*/*

12=Vous avez été victime d'une infraction criminelle

22=Vous avez été accusé d'une infraction criminelle

*/*Expérience en matière pénale*/*

13=Vous contestiez une contravention

*/*Choix de réponse pour les trois type d'expérience*/*

3=Vous étiez témoin et vous connaissiez une personne concernée par la cause

4=Vous étiez témoin et vous ne connaissiez aucune des personnes concernées par la cause

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*

/*Version : QF24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 15*/

5=Vous avez accompagné une personne concernée par la cause
90=Autre <précisez>
99=*NSP/NRP

/*BASE F2. Ceux avec une expérience directe de la justice confirmée au cours de 5 dernières années (Si Q_23nF3f=1 OU Q_23nF3e=1 OU Q_24rF3g=1 OU Q_23nF3h=1 revient à Groupe=1) */

Q_F2 (À titre de rappel : <AFF23nF1j>)

Sur une note de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout » et 10 « tout à fait », vous ou vos proches ((G **avez-vous eu l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées**)) concernant ce problème?

1=*1 (Pas du tout)
2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Tout à fait)
99=*NSP/NRP

/*Rappel BASE 23rF7, 23rF6. Ceux avec une expérience directe de la justice confirmée au cours de 5 dernières années (Si Q_23nF3f=1 OU Q_23nF3e=1 OU Q_24rF3g=1 OU Q_23nF3h=1 revient à Groupe=1)*/

Q_23rF7 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « ((e1))très négative((e1)) » et 10 « ((e1))très positive((e1)) », ((G **globalement, comment évaluez-vous votre satisfaction à l'égard du processus de justice?**))

1=*1 (Très négative)
2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Très positive)
99=*NSP/NRP

Q_23rF6 Quel énoncé correspond le plus à l'évolution du dossier?
**rotation*

1=Un juge a tranché et rendu une décision
2=Une entente est survenue
3=Une des parties a abandonné
4=Aucune décision n'a été prise
8=*(F #000000 Vous ne connaissez pas l'issue du dossier)
99=*NRP

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Version : QF24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 16*/

/* BASE Q_23nF2a : Expérience directe de justice (Groupe=1, sauf Q_23nF1c=1 (exclusivement), Q_23nF1j=1, Q_23nF1l=12, Q_23nF1l=3,4,5), excluant :

- les personnes dont la raison unique ou la raison principale d'être allées au tribunal est un litige à la Division des petites créances (Q_23nF1j=1 inclus ceux pour qui c'est l'unique raison puisqu'elle est remplie automatiquement),
- les personnes victimes d'un acte criminel (Q_23nF1l=12),
- les témoins (Q_23nF1l=3,4),
- et les proches qui accompagnent (Q_23nF1l=5)).

(Changement pour 2024 : exclusion des 4 sous-groupes de répondants ci-dessus). */

Q_sical23nF2a
->>F2f

si q#23nF1j=2,3,4,5,6,7 ET q#23nF1l=11,21,22,13,90,99->23nF2a

Q_23nF2a

((G **Devant le juge**)), est-ce que vous étiez représenté par un avocat?
Sondez le oui

1=*Oui, durant toutes les procédures
2=*Oui, durant une partie des procédures
3=*Non
97=*Ne s'applique pas à votre situation
99=*NSP/NRP

/*BASE Q23nF2e : ceux n'ayant pas eu de représentation juridique par un avocat ou ayant eu une représentation partielle (Q_23nF2a=2,3)*/

Q_sicalF2e
->>F2f

si q#23nF2a=2,3->23nF2e

Q_23nF2e

Vous nous avez dit précédemment ne pas avoir été représenté par un avocat (ou seulement partiellement) durant toutes les procédures). Donc, parmi les raisons suivantes, laquelle justifie votre décision de vous représenter seul à la cour? /*Choix de réponse à lire*/

*Rotation

1=Vous n'aviez pas les moyens de payer les services d'un avocat
2=Vous vouliez garder le contrôle de la situation
3=La cause ne valait pas la peine de requérir les services d'un avocat
4=L'avocat ne répondait pas adéquatement à vos besoins
5=Vous ne vouliez pas créer plus de chicane
90=*Autre <précisez>
97=*Ne s'applique pas à votre situation
99=*NSP/NRP

/* BASE F2f et 23rTXTF9 : Ceux avec une expérience directe de la justice confirmée au cours de 5 dernières années (Si Q_23nF3f=1 OU Q_23nF3e=1 OU Q_24rF3g=1 OU Q_23nF3h=1 revient à Groupe=1) */

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; 1=, 1= : Question à choix multiples; 1=, 2= : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /*texte*/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Version : QF24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 17*/

Q_F2f Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « ((e1))pas satisfait((e1)) » et 10 « ((e1))très satisfait((e1)) », à quel point pensez-vous que vous avez pu faire valoir vos droits devant le juge?
 1=*1 (Pas satisfait)
 2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
 10=*10 (Très satisfait)
 99=*NSP/NRP

Q_24rF9b Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « ((e1))pas du tout((e1)) » et 10 « ((e1))beaucoup((e1)) », à quel point diriez-vous que le problème s'est réglé dans un délai raisonnable?
 1=*1 (Pas du tout)
 2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
 10=*10 (Beaucoup)
 99=*NSP/NRP

/*BASE F10. Ceux qui ont une expérience directe et dont l'énoncé correspondant le plus à l'évolution du dossier est « Un juge a tranché et rendu une décision », « Une entente est survenue » ou « Une des parties a abandonné » (Q_23rF6=1,2,3)*/

Q_sicalF10
 ->>cal23nF6a

si Q#23rF6=1,2,3->F10

Q_F10 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « ((e1))pas satisfaisante((e1)) » et 10 « ((e1))très satisfaisante((e1)) », ((G **globalement, considérez-vous que cette cause a connu une conclusion satisfaisante?**))
 1=*1 (Pas satisfaisante)
 2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
 10=*10 (Très satisfaisante)
 99=*NSP/NRP

/*BASE Q23nF6a : Personnes pour qui un « juge a tranché et rendu une décision », « une entente est survenue », « une partie a abandonné » (Q_23rF6=1,2,3)*/

Q_sical23nF6a
 ->>G1

si q#23rF6=1,2,3->23nF6a

Q_23nF6a Selon vous, avez-vous gagné votre cause?

1=Vous avez gagné votre cause
 2=Personne n'a gagné ni perdu
 3=Vous avez perdu votre cause
 4=Ce n'est pas encore terminé
 97=*Non applicable (non lu, seulement si la personne ne sait pas)
 99=*NSP/NRP

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Version : QF24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 18*/

/*SECTION G. Coûts financiers et humains (Variable 7). Base : ceux expérience directe de la justice confirmée au cours de 5 dernières années (Groupe=1)*/

/*BASE : Ceux ayant une expérience directe*/

Q_G1 Maintenant, sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que c'est « ((e1))très déraisonnable((e1)) » et 10 « ((e1))très raisonnable((e1)) », ((G **considérez-vous que ((S le temps que vous avez investi dans les procédures)) était raisonnable, compte tenu de la situation?))**

1=*1 (Très déraisonnable)
2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Très raisonnable)
99=*NSP/NRP

Q_G2 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « ((e1))très déraisonnables((e1)) » et 10 « ((e1))très raisonnables((e1)) », ((G **considérez-vous que les frais que vous avez investis dans les procédures étaient raisonnables, compte tenu de la situation?))**

1=*1 (Très déraisonnables)
2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Très raisonnables)
99=*NSP/NRP

/*SECTION H. Facteurs de discrimination (Variable 8)*/

/*BASE : Ceux ayant une expérience directe (Groupe 1)*/

Q_H1 Sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie que vous n'êtes « ((e1))pas discriminé((e1)) » et 10 que vous êtes « ((e1))très discriminé((e1)) », ((G **globalement, estimez-vous avoir été discriminé par le système de justice?))**

1=*1 (Pas discriminé)
2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Très discriminé)
99=*NSP/NRP

/*SECTION M. Bloc sociodémographique (base : tous)*/

Q_CP Quels sont les trois premiers caractères de votre code postal? *Relancer si NSP/NRP : Est-ce que je pourrais tout de même avoir les trois premiers caractères de votre code postal? (Ex. : A1B999 ou 999999)*

*codepostal
*confidentiel

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /**texte**/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Version : QF24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 19*/

Q_IDNAISS	Quelle est votre année de naissance? *9999 : NSP/NRP* <<____*bornes=1900,2006 exception=9999>>
Q_TXTMIN	Faites-vous partie des groupes sociaux suivants? 2=Continuer
Q_MINa	*Faites-vous partie des groupes sociaux suivants?* Peuples autochtones du Canada? Les Autochtones sont réputés être : les Premières Nations, les Inuits et les Métis du Canada. 1=*Oui 2=*Non 9=*NRP
Q_MINb	*Faites-vous partie des groupes sociaux suivants?* Minorité visible? Personnes, autres que les Autochtones, qui ne sont pas de race blanche ou qui n'ont pas la peau blanche. 1=*Oui 2=*Non 9=*NRP
Q_MINd	*Faites-vous partie des groupes sociaux suivants?* Personne handicapée? Toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes. 1=*Oui 2=*Non 9=*NRP

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; /**texte**/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Version : QF24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 20*/

/*Note :	La réponse à la Q_S7a va permettre de reconstituer au traitement une variable « Minorité ethnique » (Personnes, autres que les Autochtones et les membres d'une minorité visible, dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais.)*/
Q_S7a *Choix multiples *ChoixMinMax=1,3	Quelle est la langue que vous avez apprise en premier lieu à la maison dans votre enfance et que vous comprenez encore? *Si plusieurs langues maternelles, sélectionnez toutes celles qui s'appliquent.*
	1=*Anglais 2=*Français 3=*Autre
Q_M6	Laquelle des activités suivantes correspond le mieux à votre situation actuelle? Êtes-vous...
	1=Travailleur à temps plein (30 h et +/-sem.) 2=Travailleur à temps partiel 3=Sans emploi 4=À la maison à temps plein 5=Retraité 6=Étudiant 99=*NRP
Q_M8	Votre ménage est-il propriétaire ou locataire de l'endroit où vous habitez?
	1=*Propriétaire 2=*Locataire 99=*NRP
Q_M9a	Quel est le plus haut diplôme, certificat ou grade que vous possédez ou avez terminé?
	1=*Aucun 2=*Diplôme d'études secondaires de formation générale ou professionnelle (D.E.S. diplôme d'études secondaires, D.E.P. diplôme d'études professionnelles) 3=*Diplôme d'études collégiales (D.E.C) (de formation préuniversitaire, de formation technique, attestation [ASP]) 4=*Diplôme universitaire de premier cycle (certificat, baccalauréat) 5=*Diplôme universitaire de deuxième ou troisième cycle (maîtrise, doctorat) 90=*Autre <précisez> 99=*NRP

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; **/*texte*/** : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Version : QF24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 21*/

Q_M10 Quel est votre ((G **revenu familial brut annuel**)) (avant impôt)? Est-ce...
Vous pouvez vous laisser interrompre

1=Moins de 15 000 \$
2=15 000 \$ à moins de 25 000 \$
3=25 000 \$ à moins de 35 000 \$
4=35 000 \$ à moins de 55 000 \$
5=55 000 \$ à moins de 75 000 \$
6=75 000 \$ à moins de 100 000 \$
7=100 000 \$ à moins de 150 000 \$
8=150 000 \$ ou plus
99=*NRP

Q_M11 Au total, combien de personnes habitent chez vous, en vous incluant?

1=*1
2=*2
3=*3
4=*4
5=*5 ou plus
99=*NRP

Q_SD38 À quel genre vous identifiez-vous? *(Par genre, on entend le genre actuel,
qui peut différer du sexe à la naissance ou de celui inscrit dans les documents
légaux)*

1=*Homme
2=*Femme
90=*Autre <précisez>
99=*Préfère ne pas répondre

Q_FIN C'était toutes les questions que nous avons pour vous. Nous vous
remercions beaucoup d'avoir participé à ce sondage.

Nous vous rappelons que vos réponses seront traitées de façon strictement
confidentielle.

***INFORMATIONS

PROJET=IQRDJ24NBK
FICHIER=FIQRDJ24NBK
Reseau=\\10.3.0.15\SERVEUR1\P24093TELBK\
PAGES=C:\Users\ygaudreault\Documents\P24093JUSTICE\pw24093tel\
STATS=cnaboulet,claberge
teststrate=non
Ineligibles=oui
QUOTA1=GROUPE

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de
question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule
réponse, à moins d'indications contraires; /**texte**/ : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/

/*Version : QF24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 22*/



Indice d'accès à la justice

Étape 2 – Sondage téléphonique

QA22600v1p10Min Justice(IQAJ)_TEL

/*

Legend

text	The asterisk is used to indicate the text of a question, a comment or an unread response option seen but not read by the interviewer during the interview.
...	Indicates where in the question text, the response options are to be read to the respondent.
/*text*/	Text placed between “/*...*/” is an explanatory note that is not seen by the interviewer during the interview.
DNK	Response option: Does not know
DNA	Response option: Does not answer (Refusal)
NA	Response option: Not applicable
->, ->>	Means “Go to question number...”
->sortie	Confirms with the interviewer that the respondent is not eligible, ends the interview and files it as “Ineligible.”
->fin	Ends the interview and files it as “Completed.”
1=, 1=	When all response options are preceded by “1=,” it means that it is a question for which multiple responses can be given (each option being yes or no).
1=, 2=, ...	When response options are preceded by “1=..., 2=..., etc.,” only one answer is possible, unless otherwise indicated (for example, “3 mentions”).
Q_Slcal, Q_INcal	Questions beginning with “Q_Sl...” or “Q_IN...” are filter questions or technical instructions that give access to data from the sample file, automatically give the answer to certain questions, or perform a complex skip pattern. An explanatory note placed before the filter question or technical instruction explains the function it performs.
*/	

/*Legend

text : Unread text, visible to the interviewer; **...** : Place for reading answer choices in the body of the question; **->** or **->>** : means: go to question...; **1=, 1=** : Multiple choice question; **1=, 2=** : One answer only, unless indicated otherwise; **/*text*/** : comment not visible to the interviewer*/

/*Version : QA24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 1*/

/*Collecte mixte : volet téléphonique auprès d'un échantillon RDD probabiliste aléatoire simple, volet web auprès du panel OR de SOM (recours à un panel de partenaire interdit)

Objectif de chacun des volets : 750 répondants adultes du Québec (QtxtConsent=1), dont au moins 250 ayant une expérience directe de la justice, c'est-à-dire confirmant être allés dans un tribunal au Québec en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin ou proche qui accompagne (expérience directe de la justice confirmée : Q_23nF3f=1 OU Q_23nF3e=1 OU Q_24rF3g=1 OU Q_23nF3h=1).

Il est important lors du traitement d'avoir les résultats de la Q_23rF1, de la série Q_23nF3 et de Q_Groupe pour les répondants admissibles, mais également pour l'ensemble de l'échantillon de départ.

Pour les deux volets, téléphonique et web, l'objectif est de compléter un total de 1500 répondants adultes du Québec avec des quotas souples de 1000 répondants n'ayant pas d'expérience directe de la justice (Q_Groupe=2) et de 500 répondants ayant une expérience directe de la justice confirmée, avec une incidence d'environ 11 % (Q_Groupe=1, qui exclut ceux dont l'expérience de la justice est uniquement à titre de professionnel). */

/*NOTE À SOM CONCERNANT LES PARENTHÈSES : Pour le sondage web, placer les informations entre parenthèses dans des fenêtres contextuelles. */

/*Consignes générales :

Insister auprès des intervieweurs pour diminuer le nombre de « NSP/NRP » ou « Autre (sans précision) »

Le précode 99 a volontairement été attribué au choix NSP/NRP dans l'ensemble du questionnaire.*/

/*Pour l'équipe de programmation de SOM :

Laisser partout le code 99=*Je ne sais pas/Je préfère ne pas répondre*/

/*Legend

***text* : Unread text, visible to the interviewer; ...: Place for reading answer choices in the body of the question; -> OR ->>: means: go to question...; 1=, 1=: Multiple choice question; 1=, 2= : One answer only, unless indicated otherwise; /*text*/: comment not visible to the interviewer*/**

/*Version : QA24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 2*/

Q_Bi Good morning/afternoon/evening, I am... from the research firm SOM. *As needed: We are currently conducting a survey on access to justice.*

->>calavcell

/*Description des strates :

1=FIXE QC

2=FIXE MTL

3=FIXE Ailleurs

11=CELL QC

12=CELLMTL

13=CELL Ailleurs*/

Q_Sicalavcell si strate=1,2,3->CELL

->>autocell

Q_inautocell q#cell=1

->>S22

Q_CELL Am I talking to you on a cell phone now?

Check if the respondent appears to be driving or doing certain activities: Is it safe to talk to you on the phone?

Make an appointment if needed.

1=*Yes

2=*No/DNK/DNA->choix

Q_S22 *If obvious, do not read the question and enter 18 years of age or older.*

((G If in doubt, ask:)) Are you 18 years of age or older?

1=*18 years of age or older

2=*17 or younger (Thank and classify as ineligible)->sortie

9=*DNK/DNA (Thank and classify as "Refusal on cell phone")->S22

->>TXTINTR

/*Sélection */

/*Note Tirage d'un nombre aléatoire (1 ou 2) utilisé pour le choix de la sélection appropriée*/

Q_INchoix q#rd=random(2)

->>selchoix

Q_rd question auto complétée choix plus âgé/plus jeune

—

/*Legend

text : Unread text, visible to the interviewer; ...: Place for reading answer choices in the body of the question; -> or ->>: means: go to question...; 1=, 1=: Multiple choice question; 1=, 2=: One answer only, unless indicated otherwise; /*text*/: comment not visible to the interviewer*/

/*Version : QA24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 3*/

/*Note **Sélection de l'adulte le plus âgé (choix1 : une fois sur deux) ou de l'adulte le plus jeune (choix2 : une fois sur deux)*/**

Q_S1selchoix
->>choix2 si q#rd=1->choix1

Q_choix1 ***If necessary, if someone else takes the call: *(Good morning/afternoon/evening, I am... from the research firm SOM.)**

I would like to talk to the oldest adult in your home who is currently at home.

If needed: We are currently conducting a survey on access to justice.

***((g If needed, if the voice sounds young :))** Are you 18 years of age or older?*

2=*Continue->TXTINTR

Q_choix2 ***((G If necessary, if someone else takes the call:)) *** (Good morning/afternoon/evening, I am... from the research firm SOM.)

I would like to talk to the youngest adult in your home who is currently at home.

If needed: We are currently conducting a survey on access to justice.

***((g If necessary, if the voice sounds young :))** Are you 18 years old or older?*

2=*Continue

/*Note **Toujours insérer la remarque sur l'enregistrement à la première question où l'on parle au répondant admissible sélectionné : Pour assurer la qualité de nos travaux, cet appel pourrait être enregistré. */**

Q_TXTINTR ***((G If necessary, if someone else takes the call:))** Good morning/afternoon/evening, I am... from the research firm SOM.*

We are currently conducting a survey on access to justice. The survey is being conducted by a team of researchers and the Ministère de la Justice to assess your expectations and experiences with the justice system. The survey lasts approximately 20 minutes.

Please note that this interview is recorded for quality control purposes only.

2=*Continue

/*Legend

text : Unread text, visible to the interviewer; **...**: Place for reading answer choices in the body of the question; **->** or **->>**: means: go to question...; **1=, 1=**: Multiple choice question; **1=, 2=** : One answer only, unless indicated otherwise; **/*text*/**: comment not visible to the interviewer*/

/*Version : QA24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 4*/

/*Texte à rajouter pour le volet web :

Le site vers lequel vous êtes dirigé pour participer au sondage est entièrement sécurisé et les informations recueillies seront conservées dans un serveur situé en sol canadien.

Ce site utilise des fichiers témoins afin que votre adresse IP ne puisse être utilisée qu'une seule fois.

Seuls les employés de SOM dont la fonction nécessite l'accès aux résultats pourront accéder à vos réponses en ligne et les traiteront uniquement aux fins visées par ce sondage. Les employés veilleront à supprimer toutes les données hébergées dans l'application en ligne une fois le traitement des réponses terminé au plus tard un an après leur transmission.*

Q_TxtCons

I will now read you the consent text.

((S Consent Form))

The project is directed by Chloé Leclerc professor at the École de criminologie of the Université de Montréal and is conducted in partnership with the Ministère de la Justice.

The survey focuses on your expectations and experiences with the justice system.

***((G Read as needed, you may let yourself be interrupted)):** It includes questions about your understanding and knowledge of the law, your confidence in the justice system, as well as your expectations and your experiences with legal problems. If you have experienced problems that have brought you to court, some questions will document your experience and satisfaction. The survey ends with a series of questions designed to get to know you better.*

Your participation consists in answering these questions. No personally identifiable information is requested or collected. All information you share will be kept confidential.

The survey will take ((G approximately 20 minutes)).

Your responses will be analyzed with those of 1,499 other respondents to build an access to justice index that would be measured approximately every four years. The data will be shared only with researchers at Université de Montréal and the Ministère de la Justice team responsible for the surveys.

There is no particular risk in participating in the survey.

/*Legend

text : Unread text, visible to the interviewer; **...** : Place for reading answer choices in the body of the question; **->** or **->>**: means: go to question...; **1=, 1=**: Multiple choice question; **1=, 2=** : One answer only, unless indicated otherwise; **/*text*/**: comment not visible to the interviewer*/

/*Version : QA24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 5*/

There is no particular benefit either, other than advancing knowledge about citizens' representations of our justice system and helping to improve access to justice.

As it will be impossible to identify respondents, once the survey is completed, please note that it will not be possible to modify your answers.

You can stop participating at any time.

If you have any questions about the research before participating, you can contact the researchers (chloe.leclerc@umontreal.ca).

The research has been approved by the Research Ethics Board – Society and Culture of Université de Montreal, which you can contact by email (cersc@umontreal.ca) or by telephone (514-343-6111, Ext. 28181).

Do you agree to participate in this survey?

1=*Yes

2=*No (classify as a refusal by the person)->TXTCons

Q_23rF1

In the **((G last 5 years))**, did you go to a **((G court in Quebec))** as a person directly involved, a victim of a criminal offence, a witness, or an accompanying relative?

1=*Yes

2=*No->24rF4i

99=*DNK/DNA->24rF4i

/*BASE Q_23nF3f à Q_23nF3h : Répondants ayant une expérience directe (Q_23rF1=1).*/

Q_23nF3f

Regarding your experience in court, was it as...

A victim of a criminal offence?

1=*Yes

2=*No

99=*DNK/DNA

Q_23nF3e

A person directly involved (a person who sues, who defends themselves or who is accused before the court, other than a victim of a criminal offence)?

Q_23nF3h

An accompanying relative?

/*Legend

text : Unread text, visible to the interviewer; ...: Place for reading answer choices in the body of the question; -> or ->>: means: go to question...; 1=, 1=: Multiple choice question; 1=, 2=: One answer only, unless indicated otherwise; /*text*/: comment not visible to the interviewer*/

/*Version : QA24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 6*/

Q_24rF3g In the past ((G 5 years)), did you go to a ((G court in Quebec)) as a witness?
Please probe the type of yes.

1=*Yes, in a personal capacity

2=*Yes, in a professional capacity (e.g. expert witness, police officer)

3=*No

99=*DNK/DNA

/*Créer une (ou plusieurs) variable(s) d'affichage qui va(vont) être utilisée(s) à la Q_F1TxT (plusieurs affichages peuvent être requis pour une même personne)

Q_Aff23nF3 :

Si Q_23nF3f=1 afficher « victime d'une infraction criminelle »

Si Q_23nF3e=1 afficher « personne directement impliquée »

Si Q_24rF3g=1 afficher « témoin »

Si Q_23nF3h=1 afficher « proche qui accompagne »*/

Q_incalAFF23

lorsque (q#23nF3f=1 et q#23nF3e#1 et q#24rF3g#1 et q#23nF3h#1) alors q#AFF23=1 et
lorsque (q#23nF3f#1 et q#23nF3e=1 et q#24rF3g #1 et q#23nF3h#1) alors q#AFF23=2 et
lorsque (q#23nF3f#1 et q#23nF3e#1 et q#24rF3g =1 et q#23nF3h#1) alors q#AFF23=3 et
lorsque (q#23nF3f#1 et q#23nF3e#1 et q#24rF3g #1 et q#23nF3h=1) alors q#AFF23=4 et
lorsque (q#23nF3f=1 et q#23nF3e=1 et q#24rF3g #1 et q#23nF3h#1) alors q#AFF23=5 et
lorsque (q#23nF3f=1 et q#23nF3e#1 et q#24rF3g =1 et q#23nF3h#1) alors q#AFF23=6 et
lorsque (q#23nF3f=1 et q#23nF3e#1 et q#24rF3g #1 et q#23nF3h=1) alors q#AFF23=7 et
lorsque (q#23nF3f#1 et q#23nF3e=1 et q#24rF3g =1 et q#23nF3h#1) alors q#AFF23=8 et
lorsque (q#23nF3f#1 et q#23nF3e=1 et q#24rF3g #1 et q#23nF3h=1) alors q#AFF23=9 et
lorsque (q#23nF3f#1 et q#23nF3e#1 et q#24rF3g =1 et q#23nF3h=1) alors q#AFF23=10 et
lorsque (q#23nF3f=1 et q#23nF3e=1 et q#24rF3g =1 et q#23nF3h#1) alors q#AFF23=11 et
lorsque (q#23nF3f=1 et q#23nF3e=1 et q#24rF3g #1 et q#23nF3h=1) alors q#AFF23=12 et
lorsque (q#23nF3f=1 et q#23nF3e#1 et q#24rF3g =1 et q#23nF3h=1) alors q#AFF23=13 et
lorsque (q#23nF3f#1 et q#23nF3e=1 et q#24rF3g =1 et q#23nF3h=1) alors q#AFF23=14 et
lorsque (q#23nF3f=1 et q#23nF3e=1 et q#24rF3g =1 et q#23nF3h=1) alors q#AFF23=15

->>24rF4i

Q_AFF23 *pour affichage à F1TXT*

1=a victim of a criminal offence

2=a person directly involved

3=a witness

4=a accompanying relative

5=a victim of a criminal offence or a person directly involved

6=a victim of a criminal offence or a witness

7=a victim of a criminal offence or an accompanying relative

8=a person directly involved or a witness

9=a person directly involved or an accompanying relative

10=a witness or an accompanying relative

11=a victim of a criminal offence, a person directly involved or a witness

12=a victim of a criminal offence, a person directly involved or an accompanying relative

13=a victim of a criminal offence, a witness or an accompanying relative

14=a person directly involved, a witness or an accompanying relative

15=a victim of a criminal offence, a person directly involved, a witness or an accompanying relative

/*Legend

text : Unread text, visible to the interviewer; ...: Place for reading answer choices in the body of the question; ->

or ->>: means: go to question...; 1=, 1=: Multiple choice question; 1=, 2= : One answer only, unless indicated

otherwise; /*text*/: comment not visible to the interviewer*/

/*Version : QA24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 7*/

/*BASE Q_24rF4i et Q_23nF4j : Tous les répondants*/

Q_24rF4i In the ((G **last 5 years**)), did you go to a ((G **court in Quebec**)) as a ((G **professional**)), i.e. as a lawyer, notary, expert testifying in court, police officer, professional working in court or intervener-accompanist?

1=*Yes

2=*No

99=*DNK/DNA

Q_23nF4j In the ((G **last 5 years**)), did you go to a ((G **court in Quebec**)) in ((G **any other capacity**)), for example, as a jury member or observer? *Probe the yes: In what capacity?*

90=*Yes, <specify>

2=*No

99=*DNK/DNA

/*BASE Q_23nF4k : Répondants ayant une expérience directe, excluant ceux dont l'expérience de justice est uniquement à titre d'expert

- Si Q_23nF3f=2,99 ET Q_23nF3e=2,99 ET Q_24rF3g=3,99 ET Q_23nF3h=2,99 : corriger Q_23rF1=1 (pas d'expérience directe de la justice)->InRmpQuot
- Si Q_23nF3f=2,99 ET Q_23nF3e=2,99 ET Q_24rF3g=2 ET Q_23nF3h=2,99 : Expérience de la justice, uniquement à titre de professionnel->InRmpQuot
- Les autres ont une expérience directe de la justice confirmée (Si Q_23nF3f=1 OU Q_23nF3e=1 OU Q_24rF3g=1 OU Q_23nF3h=1 revient à Groupe=1). Ils continuent à Q_23nF4k.

*/

Q_incalF4k1 lorsque (q#23nf3f=2,99 et q#23nf3e=2,99 et q#24rF3g=2,3,99 et q#23nf3h=2,99) alors q#23rF1=2

/*BASE Q_GROUPE : Tous les répondants*/

/*Q_GROUPE Quotas remplis par la question Q_23rF1 et série Q_23nF3

1=Répondants ayant été dans un tribunal au Québec en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin, ou proche qui accompagne /*500 ou plus*/

2=Répondants n'ayant PAS été dans un tribunal au Québec en tant que personne directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin, proche qui accompagne, OU ayant été dans un tribunal au Québec en tant que professionnel ou à tout autre titre /*1000 ou moins*/

*/

/*Legend

text : Unread text, visible to the interviewer; ...: Place for reading answer choices in the body of the question; -> or ->>: means: go to question...; 1=, 1=: Multiple choice question; 1=, 2=: One answer only, unless indicated otherwise; /*text*/: comment not visible to the interviewer*/

/*Version : QA24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 8*/

Q_inRmpQuot lorsque q#23rF1=1 alors q#GROUPE=1 et
 lorsque q#23rF1=2,99 alors q#GROUPE=2

->>calQuot

Q_GROUPE *Quotas*

 1=Répondants ayant été dans un tribunal au Québec en tant que personne directement
 impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin, ou proche qui accompagne /*500 ou
 plus*/
 2=Répondants n'ayant PAS été dans un tribunal au Québec en tant que personne
 directement impliquée, victime d'une infraction criminelle, témoin, proche qui accompagne,
 OU ayant été dans un tribunal au Québec en tant que professionnel ou à tout autre titre
 /*1000 ou moins*/

Q_sicalQuot Si quota1 atteint->sortie

->>23rA3

**/*Rappel répondants admissibles : 1 500 répondants adultes du Québec (QtxtConsent=1),
 dont au moins 500 sont Q_Groupe=1 (Q#23nF3f=1 OU Q_23#F3e=1 OU Q_24#F3g=1 OU
 Q_23#F3h=1). Il est important lors du traitement d'avoir les résultats de la Q_23rF1 pour
 les répondants admissibles, mais également pour l'ensemble de l'échantillon de départ*/**

/*BASE Q_23rA3 à Q_D3 : Tous les répondants admissibles*/

/*SECTION A. Conscience du droit (Variable 1). Base : tous les répondants admissibles*/

Q_23rA3 On a scale of 1 to 10, where 1 means "very small" and 10 means "very big,"
 ((G how much of a role do ((S law and justice)) play in your daily life))?

 1=*1 (Very small)
 2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
 10=*10 (Very big)
 99=*I don't know/I prefer not to answer

**/*SECTION B. Confiance à l'égard de la justice (Variable 2). Base : tous les répondants
 admissibles*/**

Q_B1 On a scale of 1 to 10, where 1 means "very low" and 10 means "very high,"
 ((G what is your level of confidence in the justice system))?

 1=*1 (Very low)
 2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
 10=*10 (Very high)
 99=*DNK/DNA

Q_23rD2a On a scale of 1 to 10, where 1 means "very low" and 10 means "very high," if
 you had to go to court for a personal matter What would be your level of
 confidence in the court's ability to make a decision ((G within a reasonable
 time))?

 1=*1 (Very low)
 2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
 10=*10 (Very high)
 99=*DNK/DNA

/*Legend

text : Unread text, visible to the interviewer; ...: Place for reading answer choices in the body of the question; ->
 or ->>: means: go to question...; **1=, 1=**: Multiple choice question; **1=, 2=** : One answer only, unless indicated
 otherwise; /*text*/: comment not visible to the interviewer*/

/*Version : QA24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 9*/

/*SECTION C. Connaissance du droit (Variable 3). Base : tous les répondants admissibles*/

Q_23rC1 On a scale of 1 to 10, where 1 means “very low” and 10 means “very high,” ((G how would you rate your level of knowledge of ((S law and justice))))?

1=*1 (Very low)
2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Very high)
99=*DNK/DNA

/*SECTION D. Accessibilité (Variable 4). Base : tous les répondants admissibles*/

Q_D1 On a scale of 1 to 10, where 1 means “not accessible” and 10 means “very accessible,” ((G **how accessible do you feel the legal information you might need is in the event of a legal problem**)))?

1=*1 (Not accessible)
2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Very accessible)
99=*DNK/DNA

Q_D3 On a scale of 1 to 10, where 1 means “not accessible” and 10 means “very accessible,” ((G **how accessible do you feel the services of a legal professional are in the event of a legal problem**)))?

1=*1 (Not accessible)
2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Very accessible)
99=*DNK/DNA

/*BASE sections F, G : Ceux qui ont une expérience directe de la justice confirmée au cours de 5 dernières années (Si Q_23nF3f=1 OU Q_23nF3e=1 OU Q_24rF3g=1 OU Q_23nF3h=1 revient à Groupe=1)

Les autres répondants (Groupe=2), incluant ceux qui ont une expérience de la justice, uniquement à titre de professionnel, vont à la section M (Q_CP)*/

/*Legend

text : Unread text, visible to the interviewer; **...** : Place for reading answer choices in the body of the question; **->** or **->>** : means: go to question...; **1=, 1=** : Multiple choice question; **1=, 2=** : One answer only, unless indicated otherwise; **/*text*/** : comment not visible to the interviewer*/

/*Version : QA24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 10*/

/*SECTION F. Expérience judiciaire (variable 6). Base : ceux avec une expérience directe de la justice confirmée au cours de 5 dernières années (Groupe=1)*/

Q_F1Ttxt Previously, you mentioned going to a court in Quebec in the last 5 years, as
<AFF23>/*[ANSWERS TO QF3*/. If you went more than once, answer for all
situations that brought you to court.

2=Continue

Q_23nF1c Was it to settle a dispute in the Small Claims Division?

1=*Yes
2=*No
99=*DNK/DNA

Q_23nF1d Was it to contest a statement of infraction (e.g., traffic violations under the ((*Highway Safety Code*)) or parking tickets)?

1=*Yes
2=*No
99=*DNK/DNA

Q_23nF1e Was it to settle a case involving a family matter (e.g., a divorce or separation, the custody of a child, child support, an inheritance issue)?

1=*Yes
2=*No
99=*DNK/DNA

Q_23nF1f Was it to settle a problem with a residential lease or condominium issues?

1=Yes, as a tenant of a dwelling
2=Yes, as the owner of a dwelling that you rent out
3=Yes, as the owner or co-owner of a condominium unit
4=No
99=*DNK/DNA

/*Legend

text : Unread text, visible to the interviewer; ... : Place for reading answer choices in the body of the question; ->
or ->>: means: go to question...; 1=, 1=: Multiple choice question; 1=, 2= : One answer only, unless indicated
otherwise; /*text*/: comment not visible to the interviewer*/

/*Version : QA24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 11*/

Q_23nF1g Was it to settle a conflict in the workplace (e.g., a dispute over occupational health and safety, an insurance claim, compensation, labour relations, labour standards or the Labour Code)?

1=*Yes
2=*No
99=*DNK/DNA

Q_23nF1h Was it regarding a criminal matter (e.g., theft, assault, vandalism)?

1=*Yes
2=*No
99=*DNK/DNA

Q_23nF1i Was it for another reason? *Probe the yes: What was the reason?*

90=*Yes, <specify>
2=*No
99=*DNK/DNA

Q_sicalF1j12T Si (q#23nF1c=1 OU q#23nF1d=1 OU q#23nF1e=1, OU q#23nF1f=1,2,3 OU q#23nF1g=1 ou q#23nF1h=1 OU q#23nF1i=90)->comptNB1
->>F2

/* BASE Q_23nF1j : Si plusieurs réponses=1, de Q_23nF1c à Q_23nF1i, adapter l'affichage des choix de réponse en fonction des réponses aux questions de Q_23nF1c à Q_23nF1i.*/

Q_incomptNB1 q#NB1=0 et
q#NB2=0 et
q#NB3=0 et
q#NB4=0 et
q#NB5=0 et
q#NB6=0 et
q#NB7=0

Q_incomptNB2 lorsque q#23nF1c=1 alors q#NB1=1 et
lorsque q#23nF1d=1 alors q#NB2=1 et
lorsque q#23nF1e=1 alors q#NB3=1 et
lorsque q#23nF1f=1,2,3 alors q#NB4=1 et
lorsque q#23nF1g=1 alors q#NB5=1 et
lorsque q#23nF1h=1 alors q#NB6=1 et
lorsque q#23nF1i=90 alors q#NB7=1

Q_inSUMNB q#NBtot=q#NB1+q#NB2+q#NB3+q#NB4+q#NB5+q#NB6+q#NB7
->>cal23Np1

Q_NB1 *Pour compteur O/N* _
Q_NB2 *Pour compteur O/N* _
Q_NB3 *Pour compteur O/N* _
Q_NB4 *Pour compteur O/N* _
Q_NB5 *Pour compteur O/N* _
Q_NB6 *Pour compteur O/N* _
Q_NB7 *Pour compteur O/N* _

Q_NBtot *Nombre de réponses positives à 23nF1c-23nF1i*

—

/*Legend

text : Unread text, visible to the interviewer; ...: Place for reading answer choices in the body of the question; -> or ->>: means: go to question...; 1=, 1=: Multiple choice question; 1=, 2=: One answer only, unless indicated otherwise; /*text*/: comment not visible to the interviewer*/

/*Version : QA24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 12*/

Q_sical23Np1 ->>cal23nF1	si q#NBtot>1->calAFF1j
Q_incal23nF1	lorsque q#23nF1c=1 alors q#23nF1j=1 et lorsque q#23nF1d=1 alors q#23nF1j=2 et lorsque q#23nF1e=1 alors q#23nF1j=3 et lorsque q#23nF1f=1,2,3 alors q#23nF1j=4 et lorsque q#23nF1g=1 alors q#23nF1j=5 et lorsque q#23nF1h=1 alors q#23nF1j=6 et lorsque q#23nF1i=90 alors q#23nF1j=7
->>calFJT	
Q_incalAFF1j	lorsque q#23nF1c#1 alors nepaslire q#23nF1j=1 et lorsque q#23nF1d#1 alors nepaslire q#23nF1j=2 et lorsque q#23nF1e#1 alors nepaslire q#23nF1j=3 et lorsque q#23nF1f#1,2,3 alors nepaslire q#23nF1j=4 et lorsque q#23nF1g#1 alors nepaslire q#23nF1j=5 et lorsque q#23nF1h#1 alors nepaslire q#23nF1j=6 et lorsque q#23nF1i#90 alors nepaslire q#23nF1j=7
Q_23nF1j	You mentioned that you went to court for several reasons. Which one is the most important to you? 1=You were there regarding a dispute in the Small Claims Division /*Afficher ce choix si Q#23nF1c=1. Expérience en matière civile ou administrative */ 2=You were there regarding the contestation of a statement of infraction /*Afficher ce choix siQ#23nF1d=1. Expérience en matière pénale */ 3=You were there regarding a case involving a family matter /*Afficher ce choix siQ#23nF1e=1. Expérience en matière civile ou administrative */ 4=You were there regarding residential lease agreement or property co-ownership issues /*Afficher ce choix siQ#23nF1f=1,2,3. Expérience en matière civile ou administrative */ 5=You were there regarding a workplace conflict /*Afficher ce choix siQ#23nF1g=1. Expérience en matière civile ou administrative */ 6=You were there regarding a criminal matter /*Afficher ce choix siQ#23nF1h=1. Expérience en matière criminelle */ 7=You were there for another reason /*Afficher ce choix siQ#23nF1i=1. Expérience en matière civile ou administrative */

/*Legend

text : Unread text, visible to the interviewer; ...: Place for reading answer choices in the body of the question; -> or ->>: means: go to question...; 1=, 1=: Multiple choice question; 1=, 2= : One answer only, unless indicated otherwise; /*text*/: comment not visible to the interviewer*/

/*Version : QA24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 13*/

/*Note : Créer une variable non posée permettant de clairement voir dans les fréquences la seule expérience ou l'expérience la plus importante retenue (basée sur 23nF1j + ceux qui ont un seul « Oui » à la série 23nF1c à 23nF1i)*/

Q_incalFJT lorsque q#23nF1j=1 alors q#AFF23nF1j=1 et
 lorsque q#23nF1j=2 alors q#AFF23nF1j=2 et
 lorsque q#23nF1j=3 alors q#AFF23nF1j=3 et
 lorsque q#23nF1j=4 alors q#AFF23nF1j=4 et
 lorsque q#23nF1j=5 alors q#AFF23nF1j=5 et
 lorsque q#23nF1j=6 alors q#AFF23nF1j=6 et
 lorsque q#23nF1j=7 alors q#AFF23nF1j=7

->>TXT23nF1j2

Q_AFF23nF1j *Pour affichage*
 1=You were there regarding a dispute in the Small Claims Division /* Exp. en matière civile ou administrative */
 2=You were there regarding the contestation of a statement of infraction /* Exp. en matière pénale */
 3=You were there regarding a case involving a family matter /* Exp. en matière civile ou administrative */
 4=You were there regarding residential lease agreement or property co-ownership issues /* Exp. en matière civile ou administrative */
 5=You were there regarding a workplace conflict /* Exp. en matière civile ou administrative */
 6=You were there regarding a criminal matter /* Exp. en matière criminelle */
 7=You were there for another reason /* Exp. en matière civile ou administrative */

/* BASE Q_23nF1j2 : Si un seul Oui à la série Q_23nF1c à Q_23nF1i, adapter l'affichage des choix de réponse en fonction des réponses aux questions Q_23nF1c à Q_F1i.*/

Q_txt23nF1j2 You mentioned that you went to court for the following reason: <AFF23nF1j>.

For the next questions, we ask you to keep this reason in mind.

2=Continue

/*BASE Q_23nF1k : Tous les répondants ayant au moins une expérience en matière civile et administrative (Q_23nF1c=1 OU Q_23nF1e=1 OU Q_23nF1f=1 OU Q_23nF1g=1 OU Q_23nF1i=1) *tandis que ceux qui ont uniquement une expérience en matière pénale ou criminelle vont à incalF1L */

Q_sical23nF1k si q#aff23nF1j=1,3,4,5,7->23nF1k

->>calF1L

Q_23nF1k Who was the other party? (If needed: <AFF23nF1j>)

1=An individual
2=A business, company or non-profit organization
3=A government department or other public agency (e.g., government-owned corporation, hospital, school, municipality, etc.).
99=*DNK/DNA

/*Legend

text : Unread text, visible to the interviewer; ...: Place for reading answer choices in the body of the question; -> or ->>: means: go to question...; 1=, 1=: Multiple choice question; 1=, 2= : One answer only, unless indicated otherwise; /*text*/: comment not visible to the interviewer*/

/*Version : QA24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 14*/

/* RÔLE DU RÉPONDANT ayant une expérience directe dans la cause (base : tous les répondants ayant au moins une expérience en matière civile ou administrative, pénale ou criminelle) (Q#23nF1j=1,2,3,4,5,6,7 OU q#23nF1c à i=1)*

/*Q_23nF1I Personnalisation des choix de réponse selon le type d'expérience retenue (seule expérience ou expérience la plus importante) :

- Afficher les choix de réponse 11 et 21 si la seule expérience ou l'expérience la plus importante est une expérience en matière civile ou administrative Q#23nF1j=1,3,4,5,7**
- Afficher les choix de réponse 12 et 22 si la seule expérience ou l'expérience la plus importante est une expérience en matière criminelle Q#23nF1j=6**
- Afficher les choix de réponse 13 si la seule expérience ou l'expérience la plus importante est une expérience en matière pénale Q#23nF1j=2**

***/**

Q_incalF1L lorsque q#23nF1j=1,3,4,5,7 alors nepaslire q#23nF1l=12 et
lorsque q#23nF1j=1,3,4,5,7 alors nepaslire q#23nF1l=22 et
lorsque q#23nF1j=1,3,4,5,7 alors nepaslire q#23nF1l=13 et
lorsque q#23nF1j=6 alors nepaslire q#23nF1l=11 et
lorsque q#23nF1j=6 alors nepaslire q#23nF1l=21 et
lorsque q#23nF1j=6 alors nepaslire q#23nF1l=13 et
lorsque q#23nF1j=2 alors nepaslire q#23nF1l=11 et
lorsque q#23nF1j=2 alors nepaslire q#23nF1l=21 et
lorsque q#23nF1j=2 alors nepaslire q#23nF1l=12 et
lorsque q#23nF1j=2 alors nepaslire q#23nF1l=22

Q_23nF1I What was your role?

/*Expérience en matière civile ou administrative*/

11=You were the plaintiff, in other words, you initiated the legal action

21=You were the defendant, in other words, you were defending yourself in the legal action

/*Expérience en matière criminelle*/

12=You were the victim of a criminal offence

22=You were charged with a criminal offence

/*Expérience en matière pénale*/

13=You were contesting a statement of infraction

/*Choix de réponse pour les trois type d'expérience*/

3=You were testifying as a witness and you knew a person involved in the case

4=You were testifying as a witness and you did not know any of the people involved in the case

5=You were accompanying a person involved in the case

/*Legend

text : Unread text, visible to the interviewer; **...** : Place for reading answer choices in the body of the question; **->** or **->>** : means: go to question...; **1=, 1=** : Multiple choice question; **1=, 2=** : One answer only, unless indicated otherwise; **/*text*/** : comment not visible to the interviewer*

/*Version : QA24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 15*/

90=Other <specify>
99=*DNK/DNA

/*BASE F2. Ceux avec une expérience directe de la justice confirmée au cours de 5 dernières années (Si Q_23nF3f=1 OU Q_23nF3e=1 OU Q_24rF3g=1 OU Q_23nF3h=1 revient à Groupe=1) */

Q_F2 (As a reminder: <AFF23nF1j>)

On a scale of 1 to 10, where 1 means “not at all” and 10 means “definitely,” ((G **did you or those close to you have the information needed to make informed decisions**)) about this problem?

1=*1 (Not at all)
2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Definitely)
99=*DNK/DNA

/*Rappel BASE 23rF7, 23rF6. Ceux avec une expérience directe de la justice confirmée au cours de 5 dernières années (Si Q_23nF3f=1 OU Q_23nF3e=1 OU Q_24rF3g=1 OU Q_23nF3h=1 revient à Groupe=1)*/

Q_23rF7 On a scale of 1 to 10, where 1 means “very negative” and 10 means “very positive,” ((G **how would you rate your overall satisfaction with the justice process**))?

1=*1 (Very negative)
2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Very positive)
99=*DNK/DNA

Q_23rF6 Which statement most closely corresponds to the evolution of the case?
**rotation*

1=A judge has ruled and made a decision
2=A settlement has been reached
3=One of the parties has dropped out
4=No decision has been made
8=*((F #000000 You do not know the outcome of the case))
99=*NRP

/*Legend

text : Unread text, visible to the interviewer; ...: Place for reading answer choices in the body of the question; -> or ->>: means: go to question...; **1=, 1=**: Multiple choice question; **1=, 2=** : One answer only, unless indicated otherwise; */*text*/*: comment not visible to the interviewer*/

/*Version : QA24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 16*/

/* **BASE Q_23nF2a : Expérience directe de justice (Groupe=1, sauf Q_23nF1c=1 (exclusivement), Q_23nF1j=1, Q_23nF1l=12, Q_23nF1l=3,4,5), excluant :**

- les personnes dont la raison unique ou la raison principale d'être allées au tribunal est un litige à la Division des petites créances (Q_23nF1j=1 inclus ceux pour qui c'est l'unique raison puisqu'elle est remplie automatiquement),
- les personnes victimes d'un acte criminel (Q_23nF1l=12),
- les témoins (Q_23nF1l=3,4),
- et les proches qui accompagnent (Q_23nF1l=5)).

(Changement pour 2024 : exclusion des 4 sous-groupes de répondants ci-dessus). */

Q_sical23nF2a
->>F2f

si q#23nF1j=2,3,4,5,6,7 ET q#23nF1l=11,21,22,13,90,99->23nF2a

Q_23nF2a

((G **Before the judge**)), were you represented by a lawyer? *Probe the yes*

1=*Yes, during all procedures
2=*Yes, during part of the procedures
3=*No
97=*Does not apply to your situation
99=*DNK/DNA

/***BASE Q23nF2e : ceux n'ayant pas eu de représentation juridique par un avocat ou ayant eu une représentation partielle (Q_23nF2a=2,3)*/**

Q_sicalF2e
->>F2f

si q#23nF2a=2,3->23nF2e

Q_23nF2e

You mentioned earlier that you were not (or only partially) represented by a lawyer. Consequently, which of the following reasons justifies your decision to represent yourself in court? /*Read answer choices*/

*Rotation

1=You couldn't afford the services of a lawyer
2=You wanted to keep control of the situation
3=The case was not worth the expense of hiring a lawyer
4=The lawyer didn't adequately meet your needs
5=You didn't want to create more conflict
90=*Other <specify>
97=*Does not apply to your situation
99=*DNK/DNA

/*Legend

text : Unread text, visible to the interviewer; ...: Place for reading answer choices in the body of the question; -> or ->>: means: go to question...; **1=, 1=**: Multiple choice question; **1=, 2=** : One answer only, unless indicated otherwise; /*text*/: comment not visible to the interviewer*/

/*Version : QA24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 17*/

/* BASE F2f et 23rTXTF9 : Ceux avec une expérience directe de la justice confirmée au cours de 5 dernières années (Si Q_23nF3f=1 OU Q_23nF3e=1 OU Q_24rF3g=1 OU Q_23nF3h=1 revient à Groupe=1) */

Q_F2f On a scale of 1 to 10, where 1 means “((e1))not satisfied((e1))” and 10 means “((e1))very satisfied((e1))”, how satisfied are you with the way you were able to assert your rights before the judge?

1=*1 (Not satisfied)
2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Very satisfied)
99=*DNK/DNA

Q_24rF9b On a scale of 1 to 10, where 1 means “((e1))not at all((e1))” and 10 means “((e1))tremendously((e1))”, to what extent would you say the problem was resolved within a reasonable timeframe?

1=*1 (Not at all)
2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Tremendously)
99=*NSP/NRP

/*BASE F10. Ceux qui ont une expérience directe et dont l'énoncé correspondant le plus à l'évolution du dossier est « Un juge a tranché et rendu une décision », « Une entente est survenue » ou « Une des parties a abandonné » (Q_23rF6=1,2,3)*/

Q_sicalF10
->>cal23nF6a
Q_F10

si Q#23rF6=1,2,3->F10

On a scale of 1 to 10, where 1 means “((e1))not satisfactory((e1))” and 10 means “((e1))very satisfactory((e1))”, ((G overall, do you consider this case to have had a satisfactory conclusion))?

1=*1 (Not satisfactory)
2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Very satisfactory)
99=*DNK/DNA

/*BASE Q23nF6a : Personnes pour qui un « juge a tranché et rendu une décision », « une entente est survenue », « une partie a abandonné » (Q_23rF6=1,2,3)*/

Q_sical23nF6a
->>G1
Q_23nF6a

si q#23rF6=1,2,3->23nF6a

In your opinion, have you won your case?

1=You won your case
2=No one won or lost
3=You lost your case
4=It's not over yet
97=*Not applicable (unread, only if the person does not know)
99=*DNK/DNA

/*Legend

text : Unread text, visible to the interviewer; ...: Place for reading answer choices in the body of the question; -> or ->>: means: go to question...; 1=, 1=: Multiple choice question; 1=, 2=: One answer only, unless indicated otherwise; /*text*/: comment not visible to the interviewer*/

/*Version : QA24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 18*/

/*SECTION G. Coûts financiers et humains (Variable 7). Base : ceux expérience directe de la justice confirmée au cours de 5 dernières années (Groupe=1)*/

/*BASE : Ceux ayant une expérience directe*/

Q_G1 Now on a scale of 1 to 10, where 1 means “((e1))very unreasonable((e1))” and 10 means “((e1))very reasonable((e1))”, ((G do you consider that ((S the time you invested in the procedures) was reasonable, given the situation))?)

1=*1 (Very unreasonable)
2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Very reasonable)
99=*DNK/DNA

Q_G2 And still on a scale of 1 to 10, where 1 means “((e1))very unreasonable((e1))” and 10 means “((e1))very reasonable((e1))”, ((G do you consider that the costs you invested in the procedures were reasonable, given the situation))?)

1=*1 (Very unreasonable)
2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Very reasonable)
99=*DNK/DNA

/*SECTION H. Facteurs de discrimination (Variable 8)*/

/*BASE : Ceux ayant une expérience directe (Groupe 1)*/

Q_H1 On a scale of 1 to 10, where 1 means you have “((e1))not been discriminated against((e1))” and 10 means you have “((e1))been very discriminated against((e1))”, ((G overall, do you feel you have been discriminated against by the justice system))?)

1=*1 (Not been discriminated against)
2=*2 3=*3 4=*4 5=*5 6=*6 7=*7 8=*8 9=*9
10=*10 (Been very discriminated against)
99=*DNK/DNA

/*SECTION M. Bloc sociodémographique (base : tous)*/

Q_CP What are the first three characters of your postal code? *Probe if DNK/DNA: Could I have the first three characters of your postal code? (e.g., : A1B999 or 999999)*

*codepostal
*confidentiel

/*Legend

text : Unread text, visible to the interviewer; ...: Place for reading answer choices in the body of the question; -> or ->>: means: go to question...; 1=, 1=: Multiple choice question; 1=, 2=: One answer only, unless indicated otherwise; /*text*/: comment not visible to the interviewer*/

/*Version : QA24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 19*/

Q_IDNAISS	What is your year of birth? *9999 : DNK/DNA* <<____*bornes=1900,2006 exception=9999>>
Q_TXTMIN	Do you belong to any of the following social groups?*
	2=Continue
Q_MINa	*Do you belong to any of the following social groups?*
	Aboriginal peoples of Canada? Aboriginal peoples of Canada are defined as: First Nations, Inuit and Métis.
	1=*Yes 2=*No 9=*NRP
Q_MINb	*Do you belong to any of the following social groups?*
	Visible minority? Persons, other than Aboriginal peoples, who are <i>non-Caucasian in race</i> or non-white in colour.
	1=*Yes 2=*No 9=*NRP
Q_MINd	*Do you belong to any of the following social groups?*
	Person with a disability? Any person with a deficiency causing a significant and persistent disability, who is liable to encounter barriers in performing everyday activities.
	1=*Yes 2=*No 9=*NRP
/*Note :	La réponse à la Q_S7a va permettre de reconstituer au traitement une variable « Minorité ethnique » (Personnes, autres que les Autochtones et les membres d'une minorité visible, dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais.)*/
Q_S7a	What is the language you first learned at home as a child and still understand? *If you have more than one mother tongue, select all that apply.*
*Choix multiples *ChoixMinMax=1,3	1=*English 2=*French 3=*Other

/*Legend

text : Unread text, visible to the interviewer; ... : Place for reading answer choices in the body of the question; -> or ->> : means: go to question...; **1=, 1=** : Multiple choice question; **1=, 2=** : One answer only, unless indicated otherwise; /**text**/ : comment not visible to the interviewer*/

/*Version : QA24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

/*Page 20*/

- Q_M6 Which of the following activities best describes your current situation? Are you...?
- 1=Working full-time (30 hours or more per week)
 - 2=Working part-time
 - 3=Unemployed
 - 4=Staying at home full-time
 - 5=Retired
 - 6=Student
 - 99=*I prefer not to answer
- Q_M8 Does your household own or rent the place where you live?
- 1=*Own
 - 2=*Rent
 - 99=*I prefer not to answer
- Q_M9a What is the highest diploma, certificate or degree you hold or have completed?
- 1=*None
 - 2=*General or vocational high school diploma (SSD – Secondary School Diploma, DVS – Diploma of Vocational Studies)
 - 3=*Diploma of College Studies (DEC) (pre-university training, technical training, Attestation of Vocational Specialization [AVS])
 - 4=*Undergraduate university degree (certificate, bachelor's degree)
 - 5=*Graduate university degree (master's degree, doctorate)
 - 90=*Other <specify>
 - 99=*I prefer not to answer

/*Legend

text : Unread text, visible to the interviewer; ...: Place for reading answer choices in the body of the question; -> or ->>: means: go to question...; **1=**, **1=**: Multiple choice question; **1=**, **2=** : One answer only, unless indicated otherwise; /**text**/: comment not visible to the interviewer*/

/*Version : QA24093v2b3Min Justice(IQAJ) TEL.docx*/

/*Page 21*/

- Q_M10 What is your ((G **annual gross family income**)) (before taxes)? Is it...? *You can let yourself be interrupted*
- 1=Less than \$15,000
2=\$15,000 to less than \$25,000
3=\$25,000 to less than \$35,000
4=\$35,000 to less than \$55,000
5=\$55,000 to less than \$75,000
6=\$75,000 to less than \$100,000
7=\$100,000 to less than \$150,000
8=\$150,000 or more
99=*I prefer not to answer
- Q_M11 In total, how many people live in your home, including yourself?
- 1=*1
2=*2
3=*3
4=*4
5=*5 or more
99=*DNA
- Q_SD38 What gender do you identify with? *(Gender is defined as the current gender, which may differ from the sex assigned at birth or the sex recorded in legal documents.)*
- 1=*Man
2=*Woman
90=*Other <specify>
99=*You prefer not to answer
- Q_FIN Those were all the questions we had for you. We thank you very much for participating in this survey.
- We remind you that your answers will be treated in a strictly confidential manner.

***INFORMATIONS

PROJET=IQRDJ24NBK
FICHIER=AIQRDJ24NBK
Reseau=\\10.3.0.15\SERVEUR1\P24093TELNBK\
PAGES=C:\Users\ygaudreault\Documents\P24093JUSTICE\pw24093tel\
STATS=cnaboulet,claberge
teststrate=non
Ineligibles=oui
QUOTA1=GROUPE

/*Legend

text : Unread text, visible to the interviewer; ... : Place for reading answer choices in the body of the question; -> or ->>: means: go to question...; 1=, 1=: Multiple choice question; 1=, 2= : One answer only, unless indicated otherwise; /*text*/: comment not visible to the interviewer/

/*Version : QA24093v2p3Min Justice(IQAJ)_TEL.docx*/

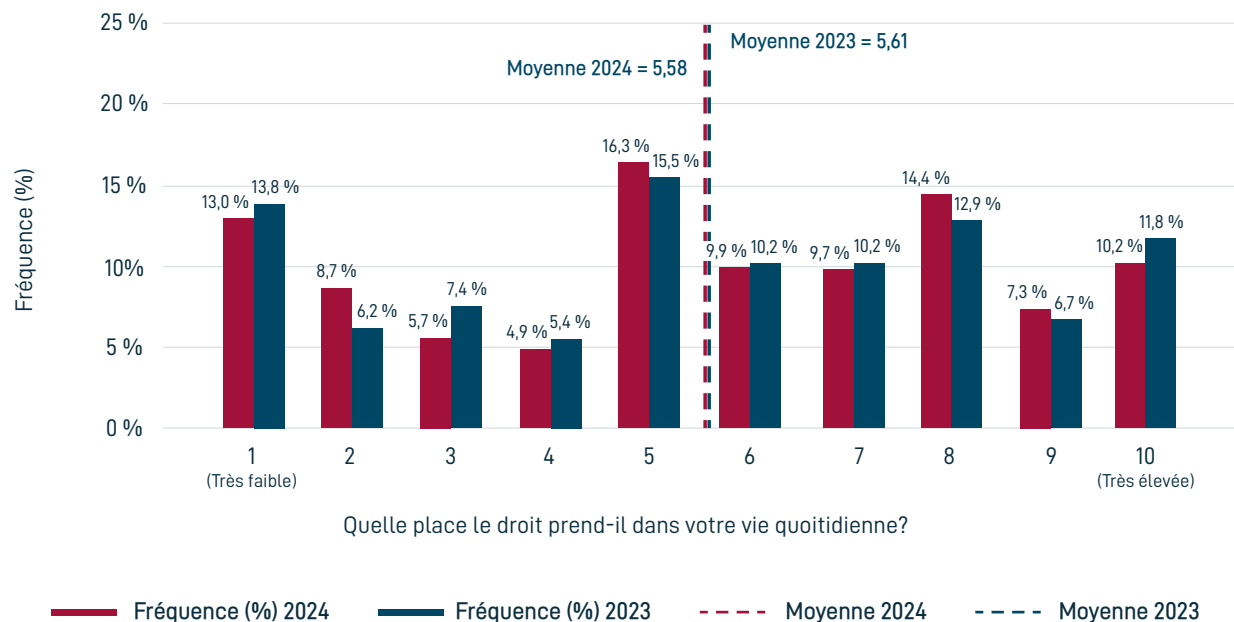
/*Page 22*/

II. Comparaison des résultats de l'IQAJ pour l'ensemble des facteurs, de 2022 à 2024

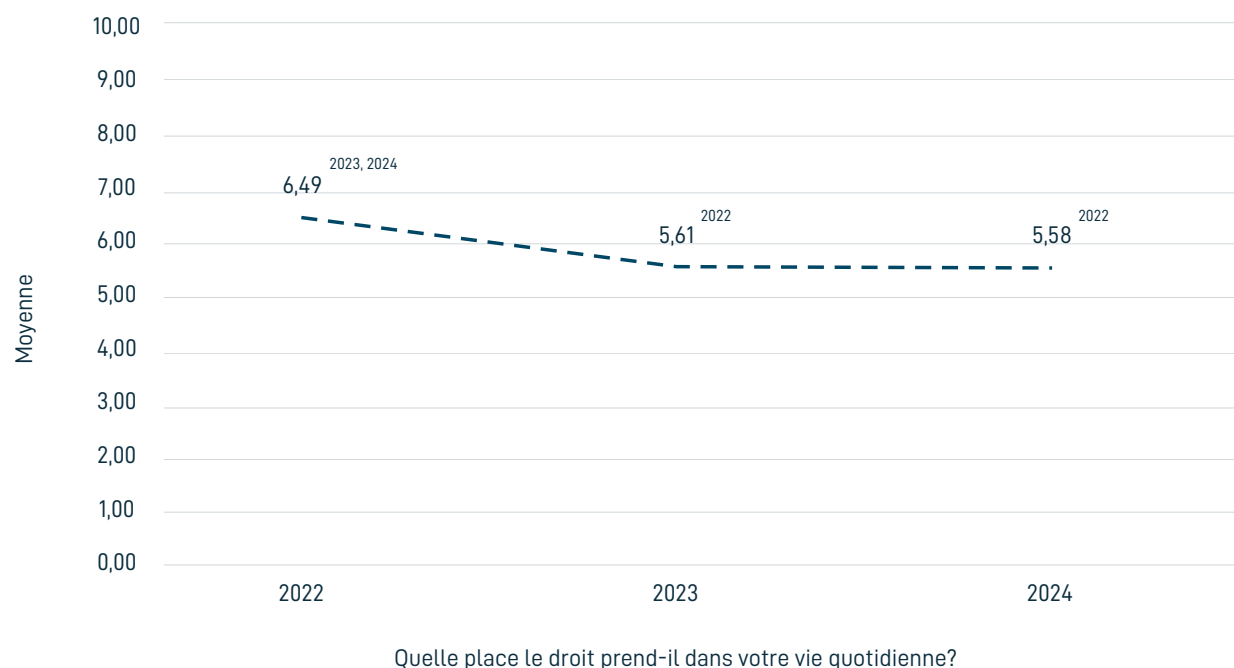
Facteurs de l'indicateur de perception à l'égard du droit et de la justice

La conscience du droit^a

Fréquences de 2023 à 2024



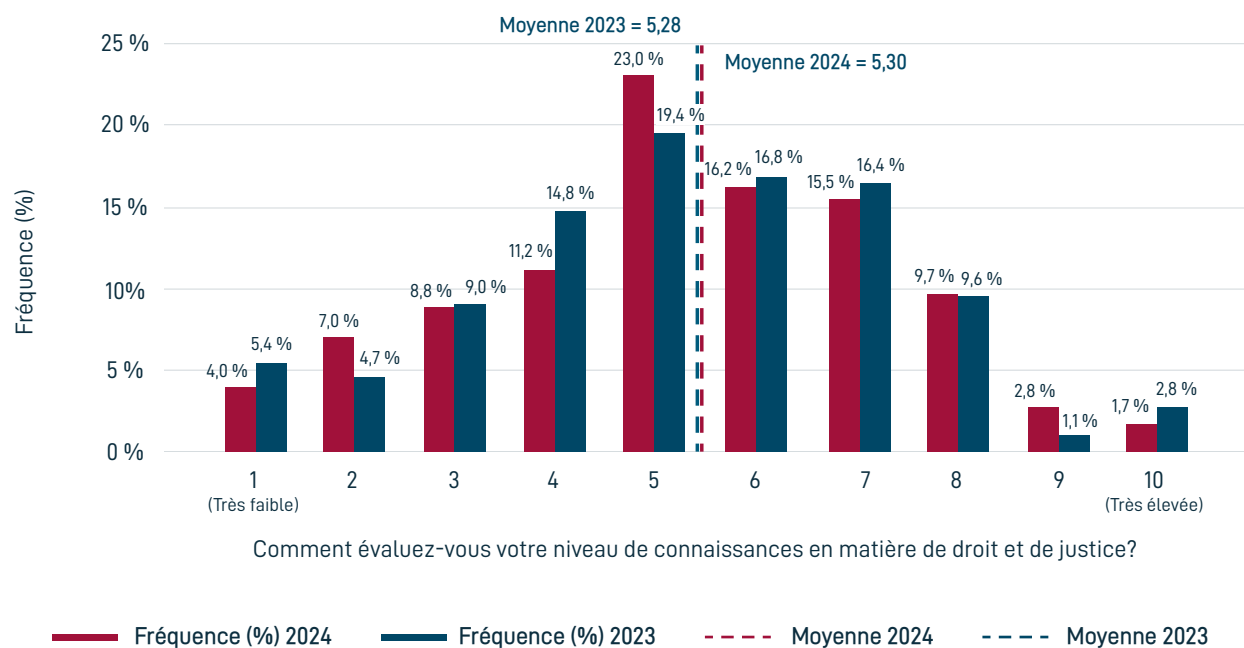
Moyennes de 2022 à 2024



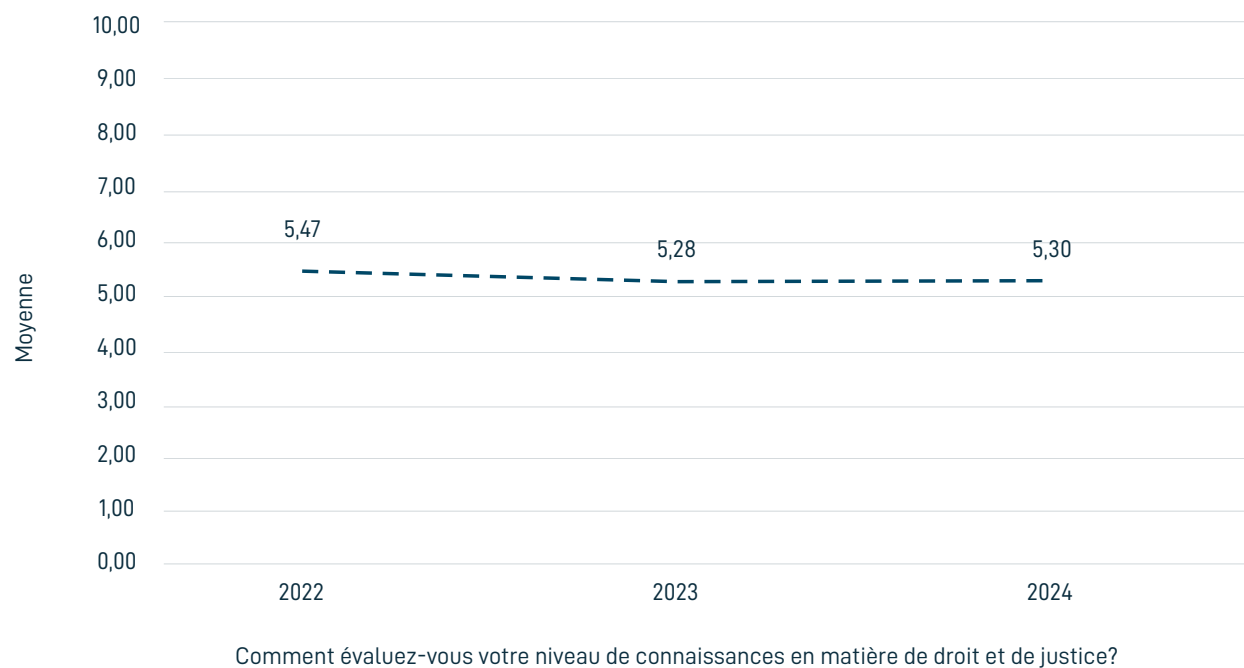
Lorsqu'il existe une différence statistiquement significative entre les résultats de deux éditions, l'année comparée est indiquée en exposant.

La perception des citoyennes et citoyens quant à leur niveau de connaissances juridiques^a

Fréquences de 2023 à 2024



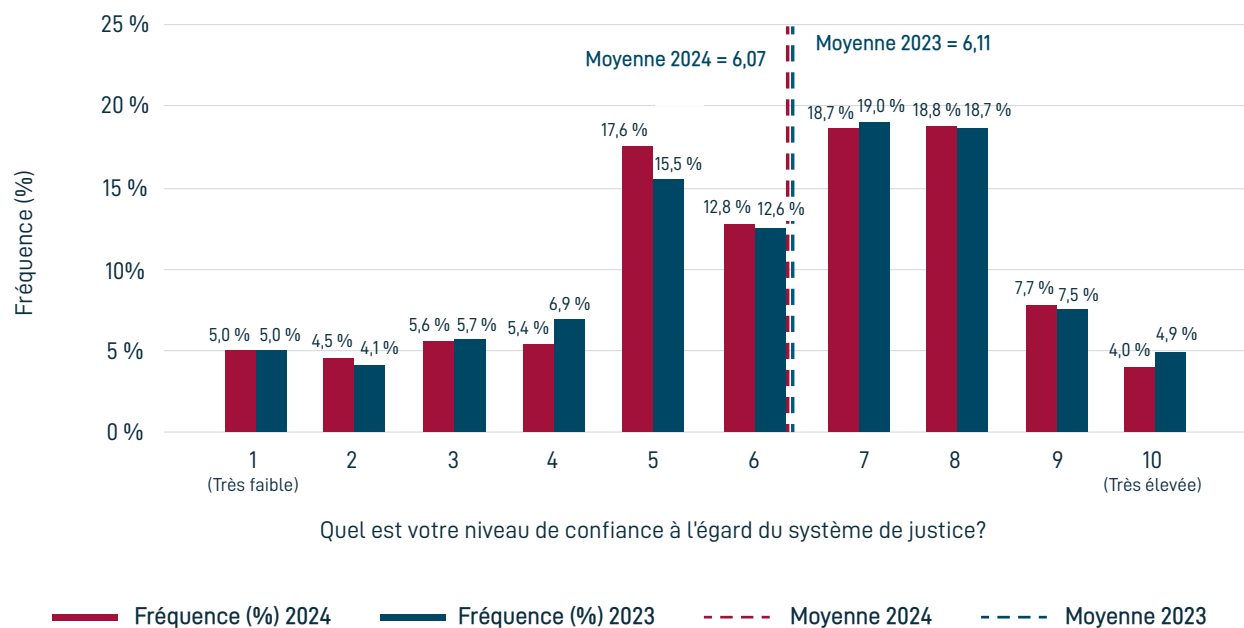
Moyennes de 2022 à 2024



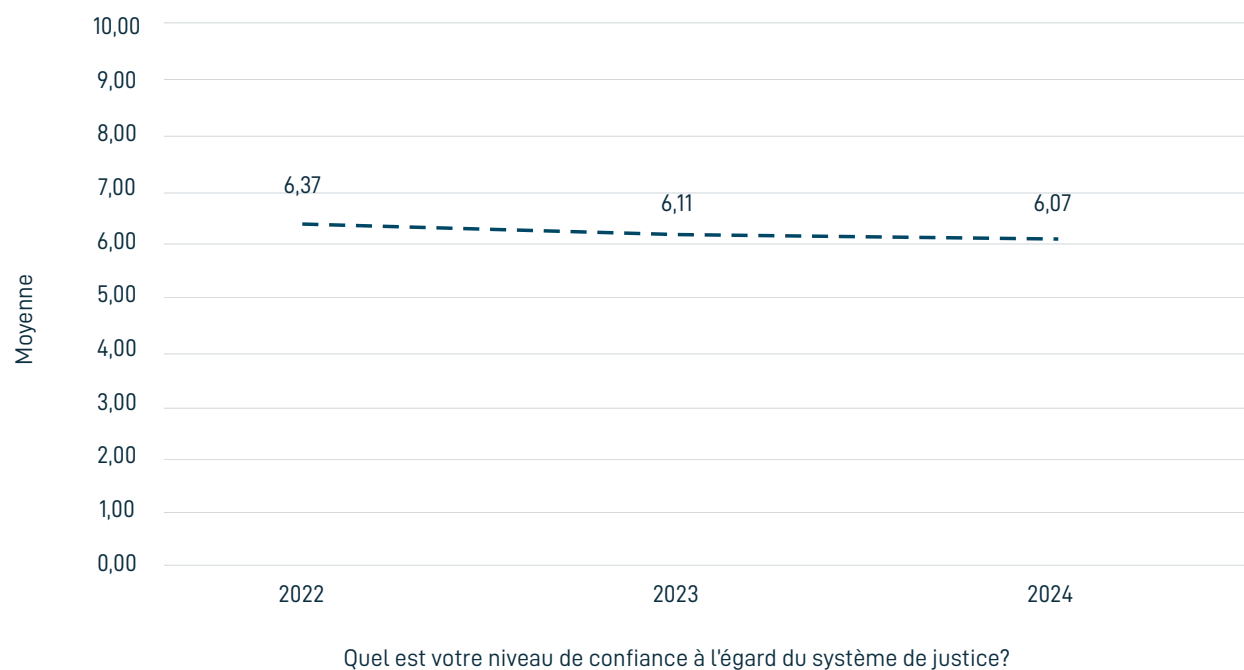
Lorsqu'il existe une différence statistiquement significative entre les résultats de deux éditions, l'année comparée est indiquée en exposant.

La confiance à l'égard du système de justice^a

Fréquences de 2023 à 2024



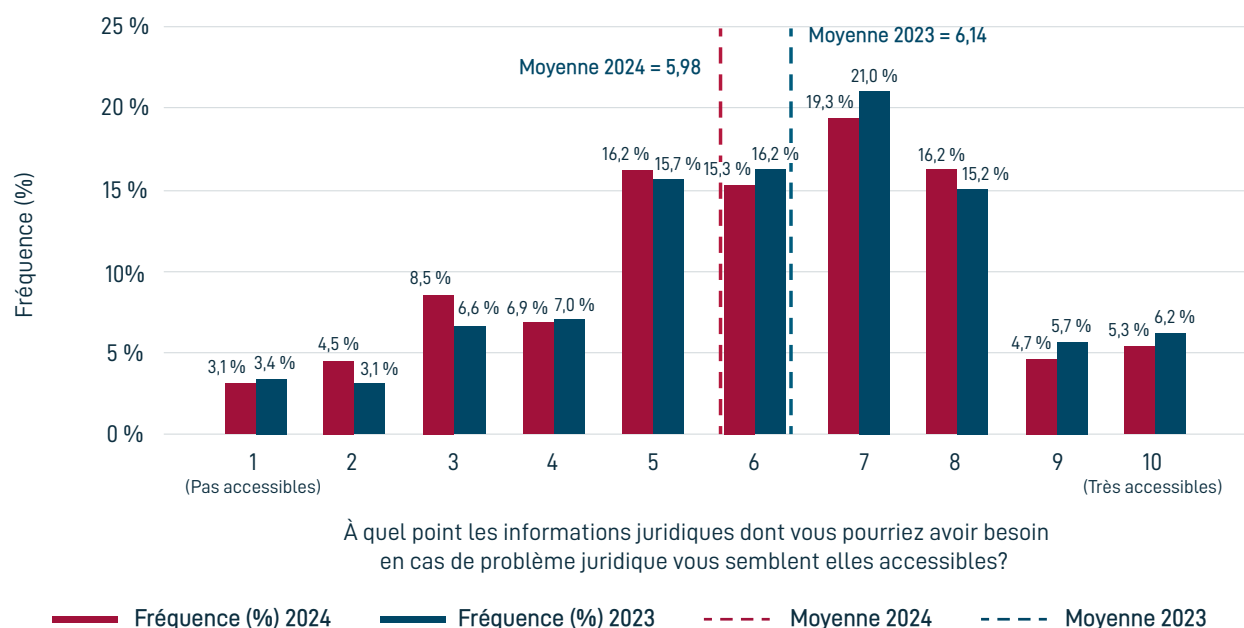
Moyennes de 2022 à 2024



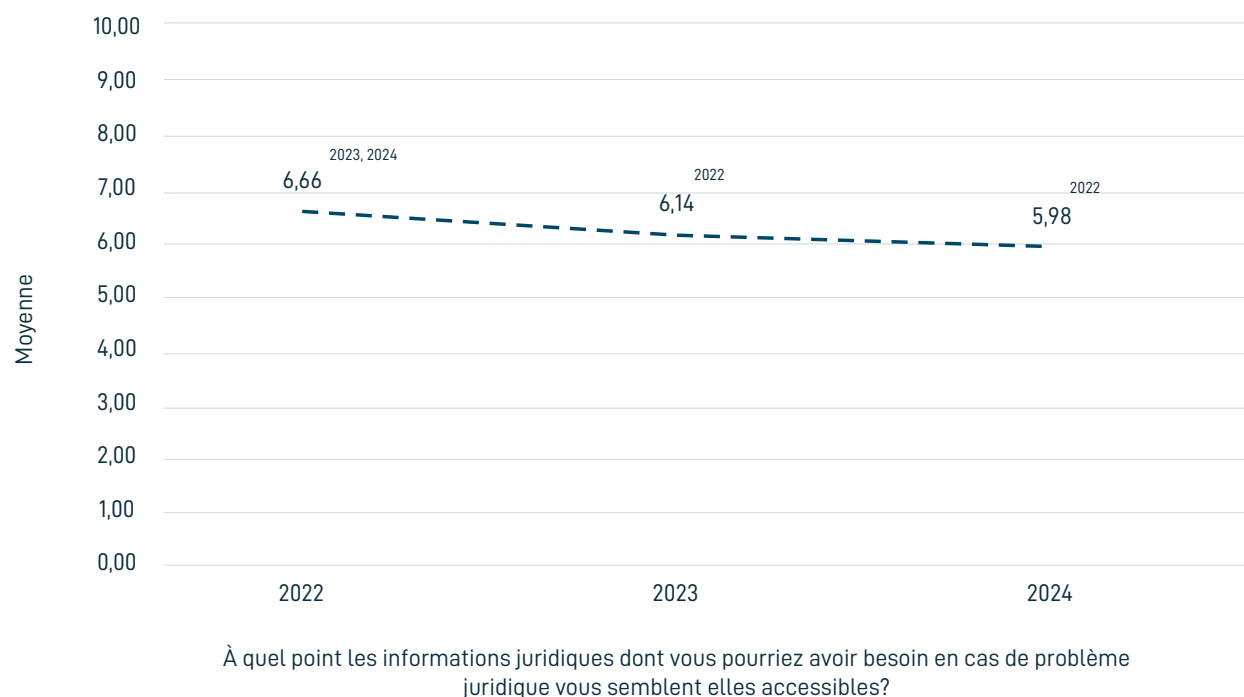
Lorsqu'il existe une différence statistiquement significative entre les résultats de deux éditions, l'année comparée est indiquée en exposant.

L'accessibilité de l'information juridique^a

Fréquences de 2023 à 2024



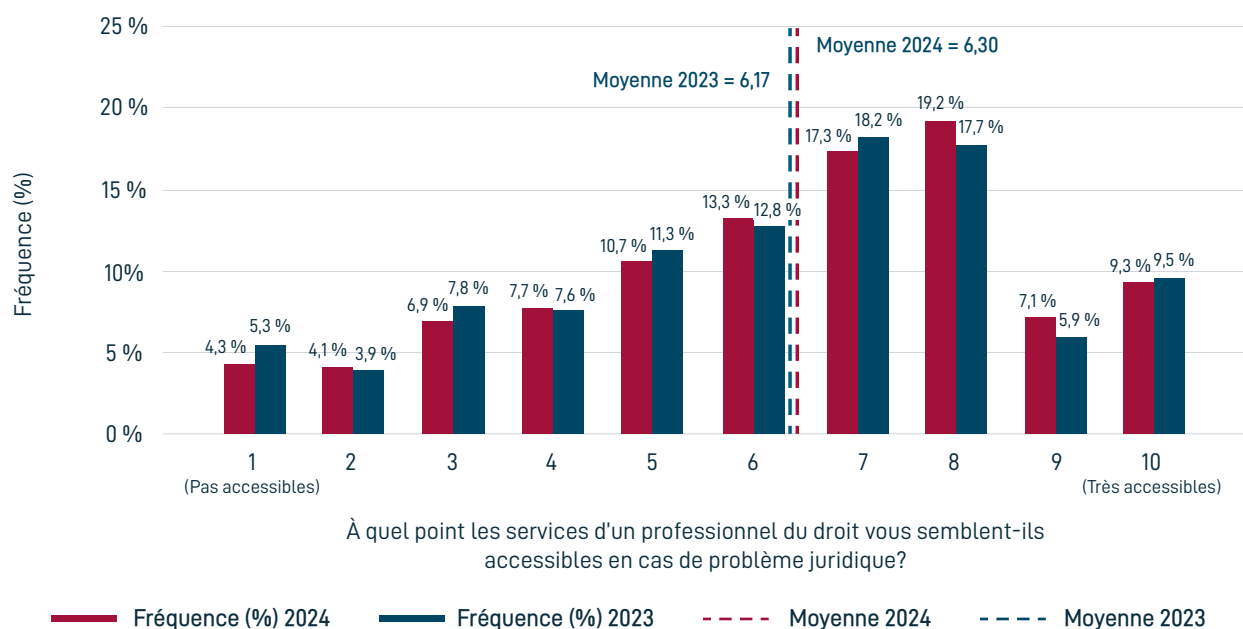
Moyennes de 2022 à 2024



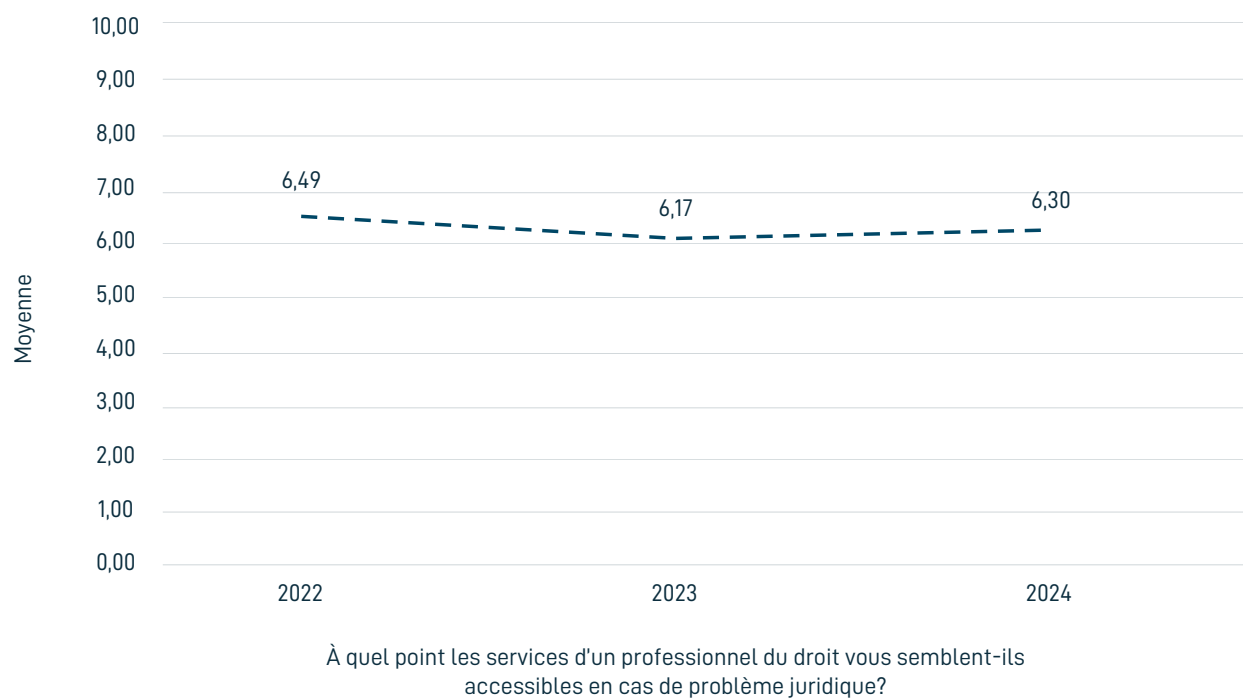
Lorsqu'il existe une différence statistiquement significative entre les résultats de deux éditions, l'année comparée est indiquée en exposant.

L'accès à une professionnelle ou un professionnel du droit^a

Fréquences de 2023 à 2024



Moyennes de 2022 à 2024

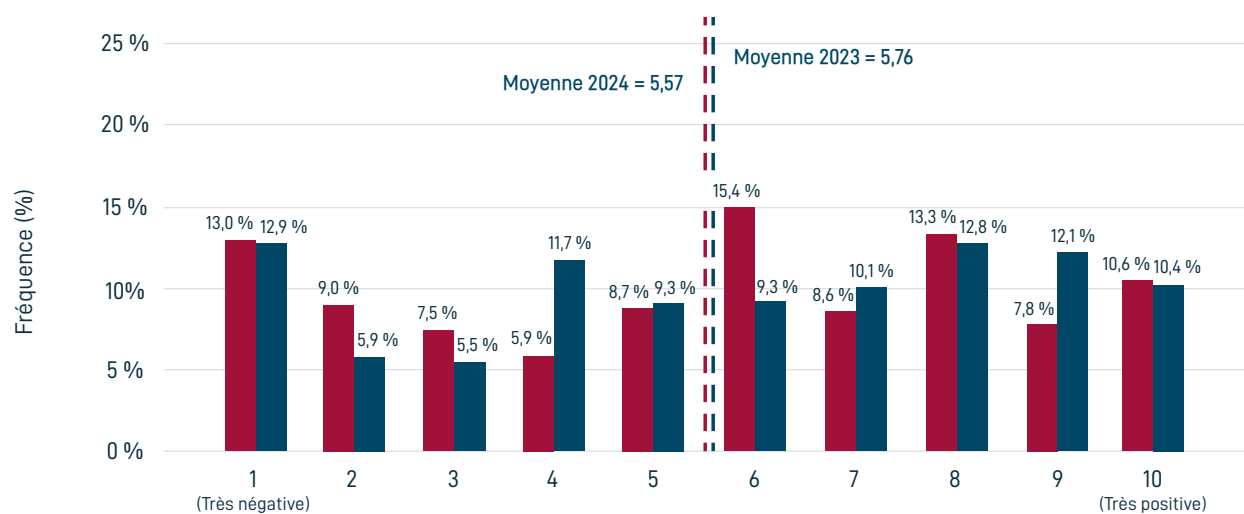


Lorsqu'il existe une différence statistiquement significative entre les résultats de deux éditions, l'année comparée est indiquée en exposant.

Facteurs de l'indicateur de la perception de l'expérience de justice

La satisfaction à l'égard du processus de justice^b

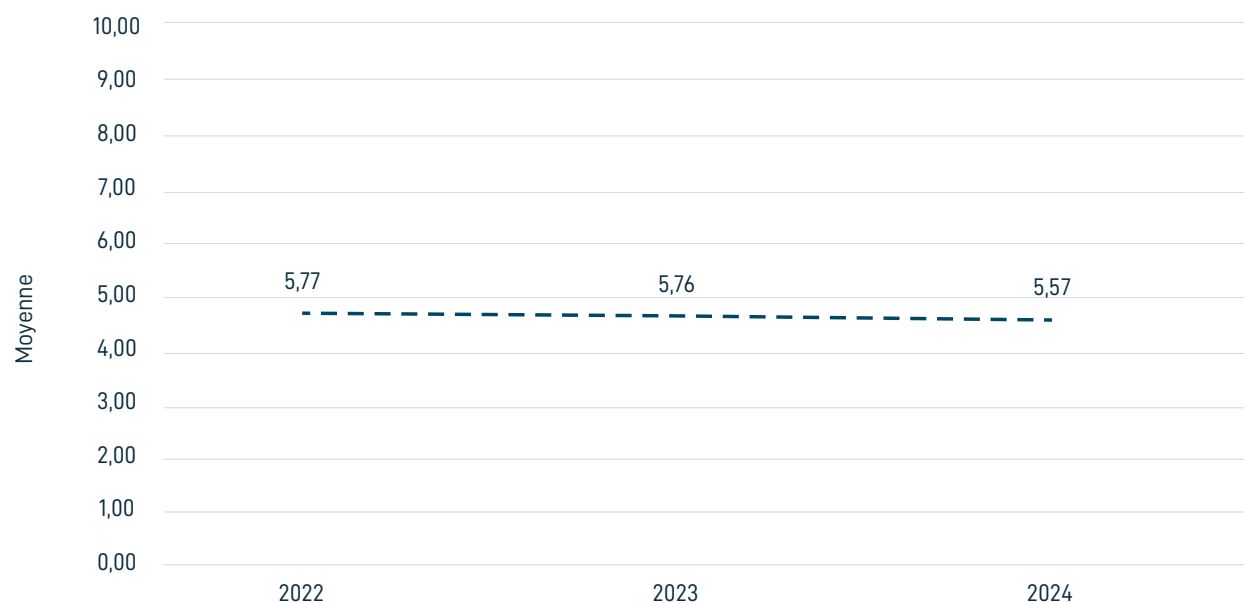
Fréquences de 2023 à 2024



Comment évaluez-vous votre satisfaction à l'égard du processus de justice?

Fréquence (%) 2024 Fréquence (%) 2023 Moyenne 2024 Moyenne 2023

Moyennes de 2022 à 2024

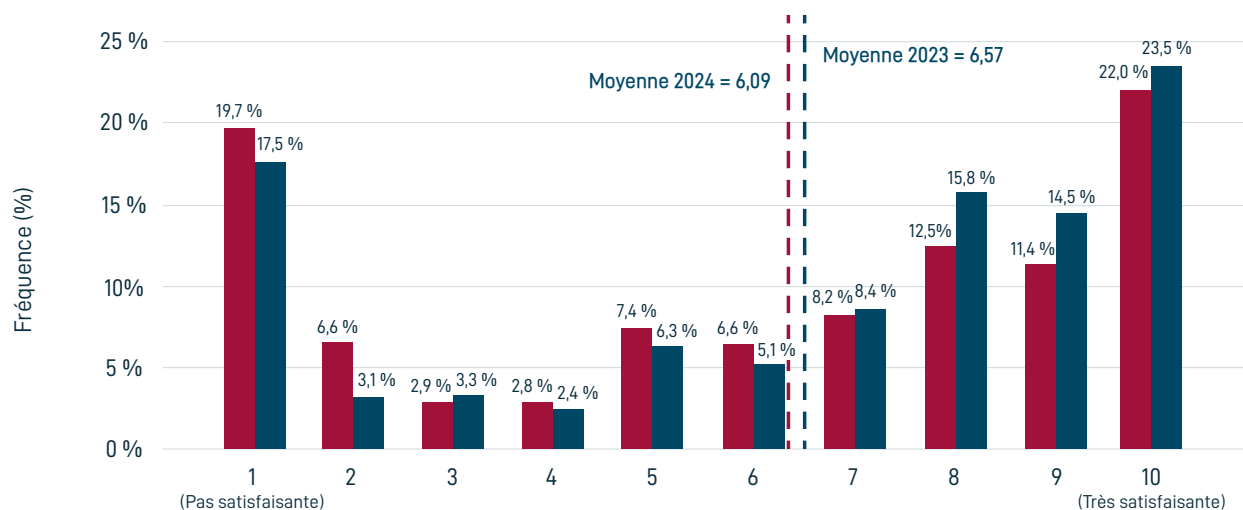


Comment évaluez-vous votre satisfaction à l'égard du processus de justice?

Lorsqu'il existe une différence statistiquement significative entre les résultats de deux éditions, l'année comparée est indiquée en exposant.

La satisfaction à l'égard de la conclusion de la cause^e

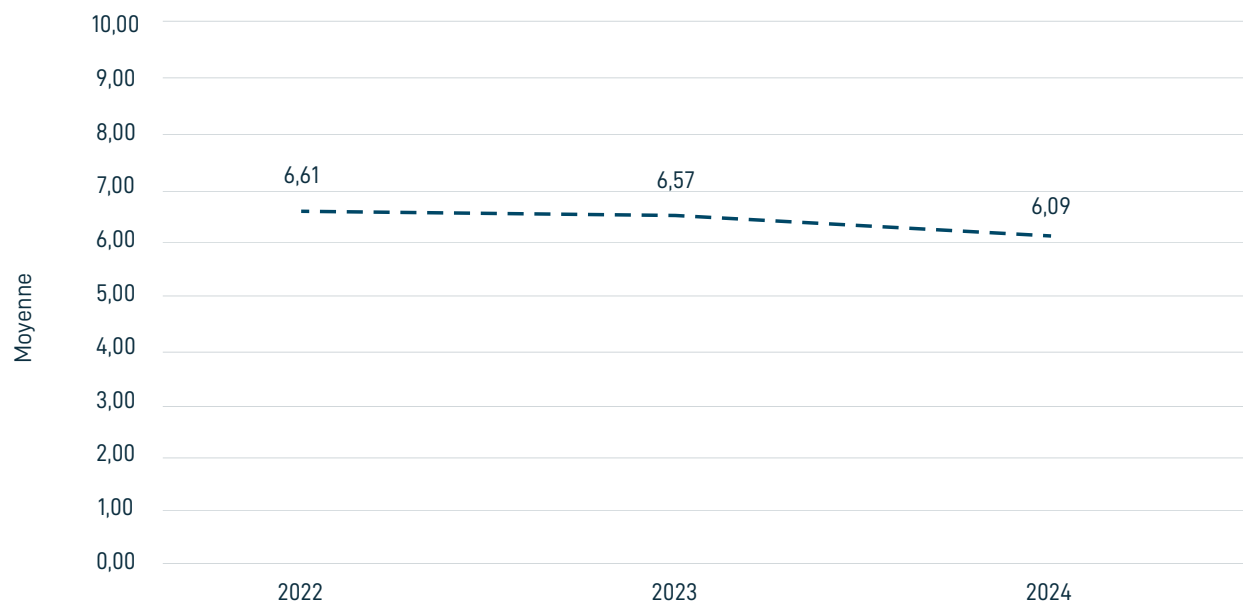
Fréquences de 2023 à 2024



Considérez-vous que cette cause a connu une conclusion satisfaisante?

— Fréquence (%) 2024 — Fréquence (%) 2023 - - - Moyenne 2024 - - - Moyenne 2023

Moyennes de 2022 à 2024

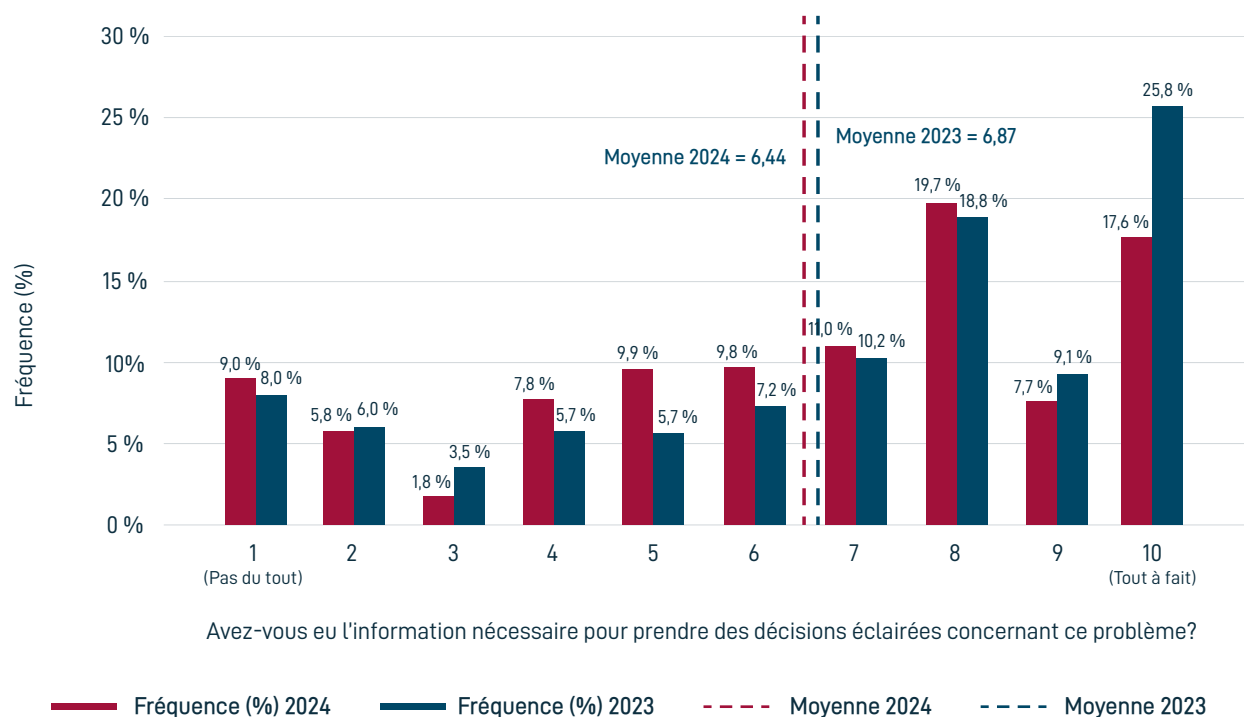


Considérez-vous que cette cause a connu une conclusion satisfaisante?

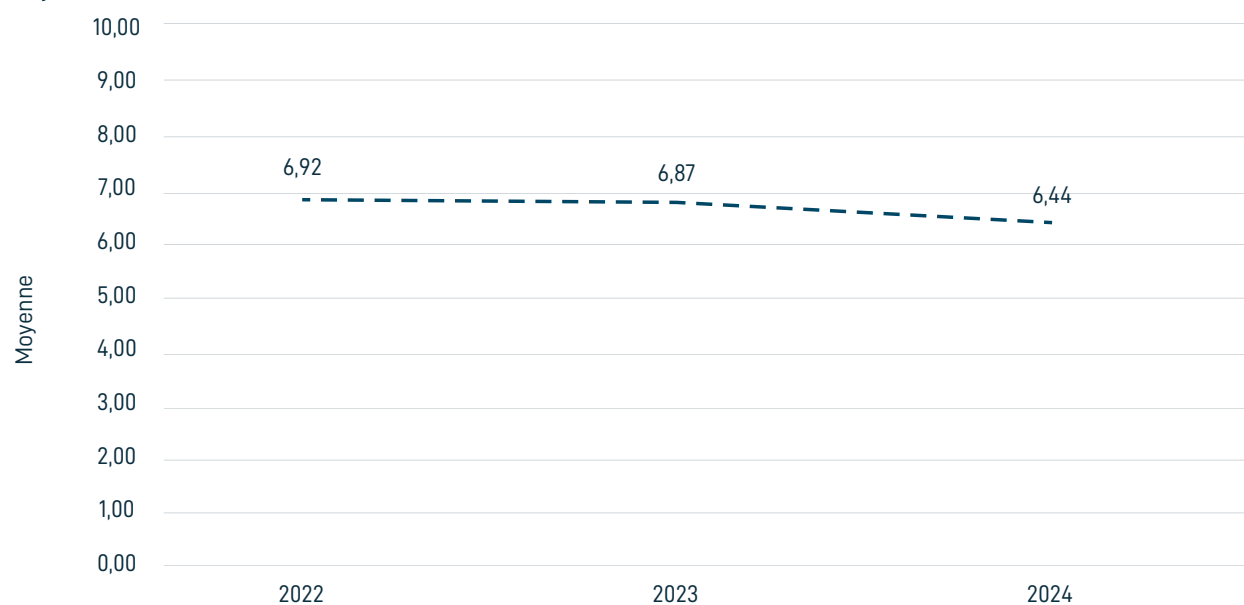
Lorsqu'il existe une différence statistiquement significative entre les résultats de deux éditions, l'année comparée est indiquée en exposant.

L'accès à l'information juridique en contexte judiciaire^c

Fréquences de 2023 à 2024



Moyennes de 2022 à 2024

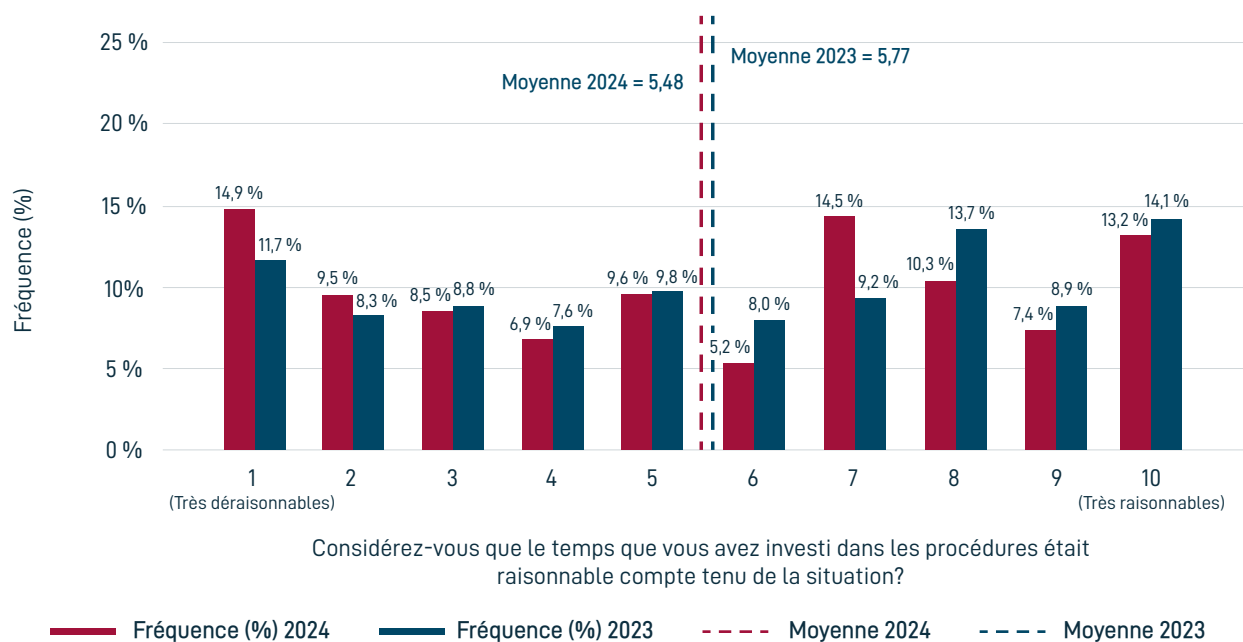


Avez-vous eu l'information nécessaire pour prendre des décisions éclairées concernant ce problème?

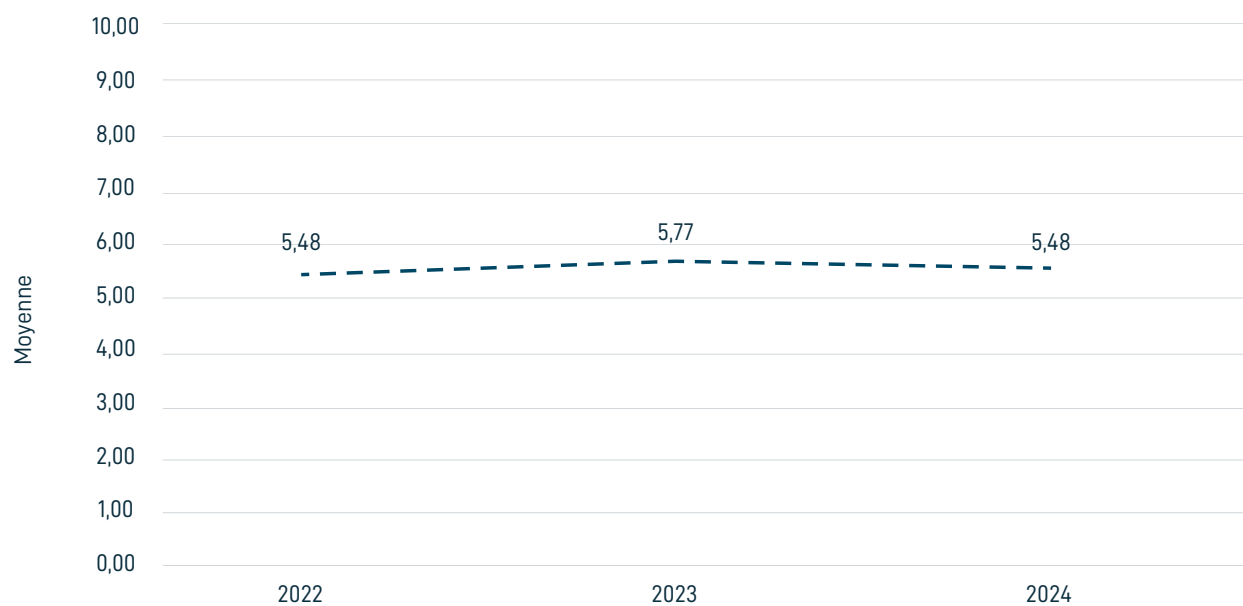
Lorsqu'il existe une différence statistiquement significative entre les résultats de deux éditions, l'année comparée est indiquée en exposant.

L'évaluation du temps investi dans l'expérience de justice^c

Fréquences de 2023 à 2024



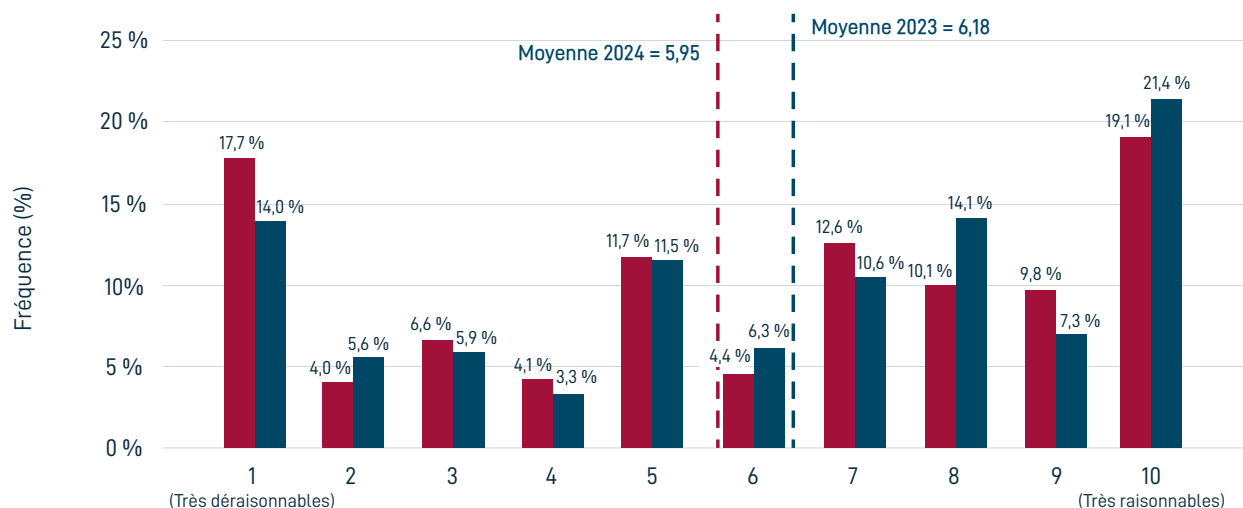
Moyennes de 2022 à 2024



Lorsqu'il existe une différence statistiquement significative entre les résultats de deux éditions, l'année comparée est indiquée en exposant.

L'évaluation des frais encourus par les procédures^c

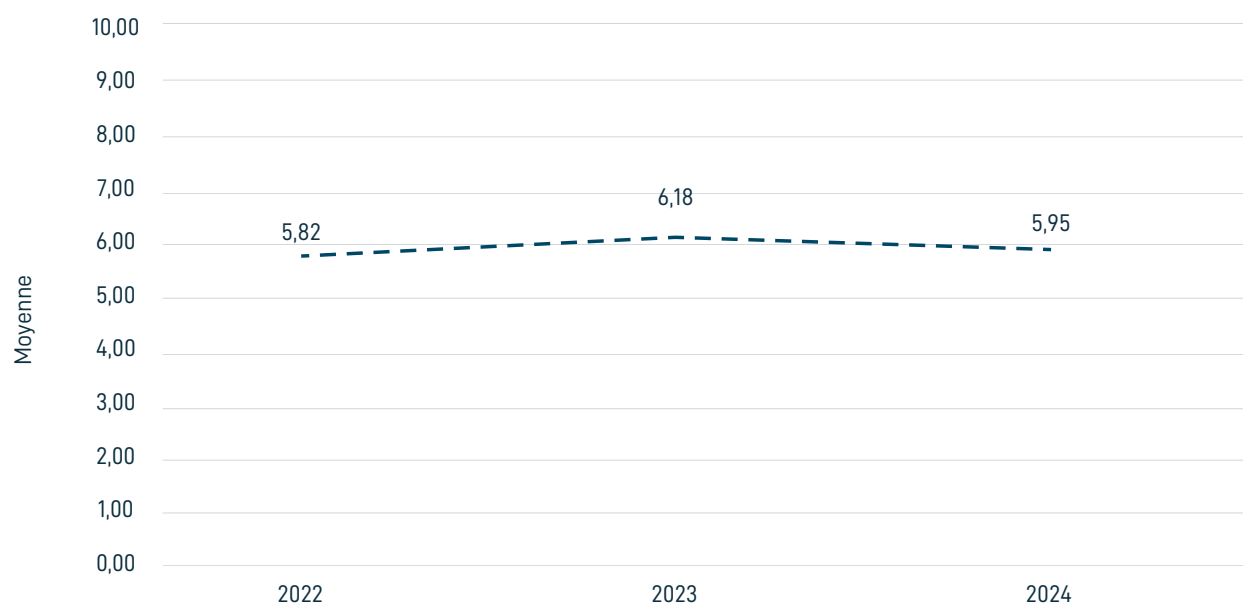
Fréquences de 2023 à 2024



Considérez-vous que les montants que vous avez investis dans les procédures étaient raisonnables compte tenu de la situation?

— Fréquence (%) 2024 — Fréquence (%) 2023 - - - Moyenne 2024 - - - Moyenne 2023

Moyennes de 2022 à 2024

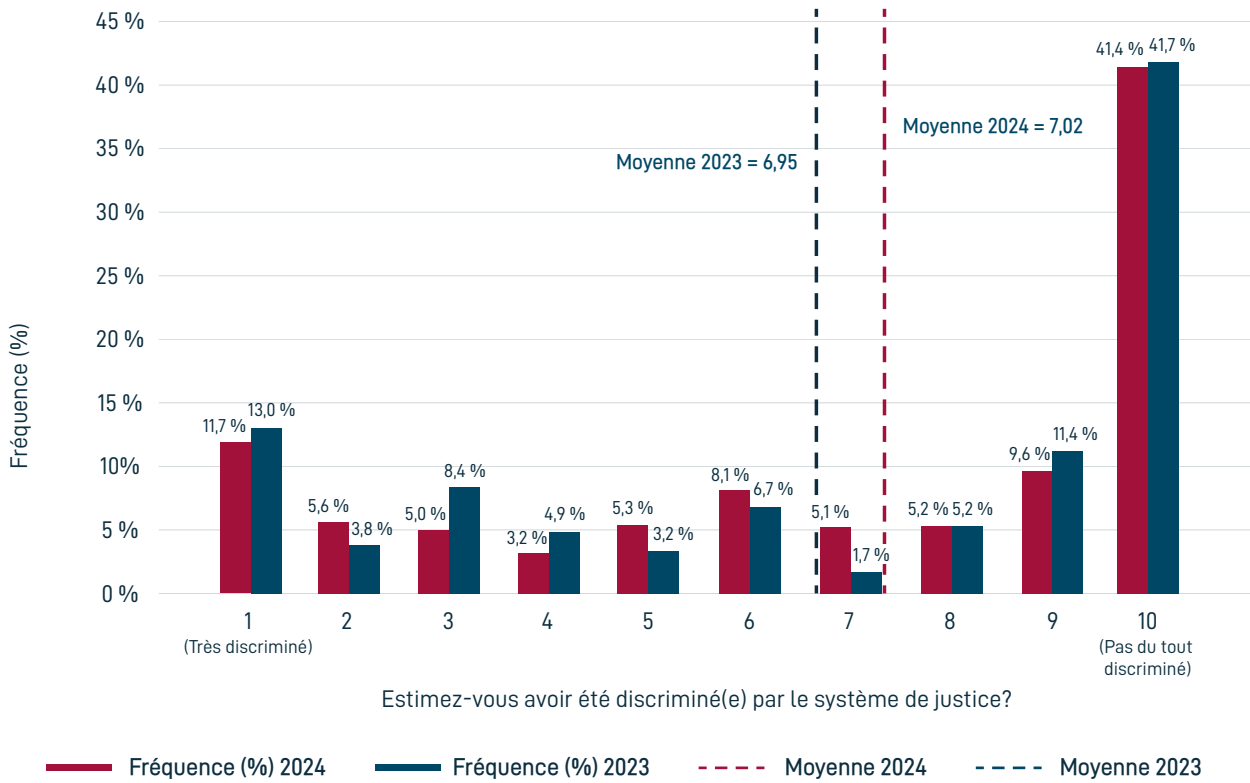


Considérez-vous que les montants que vous avez investis dans les procédures étaient raisonnables compte tenu de la situation?

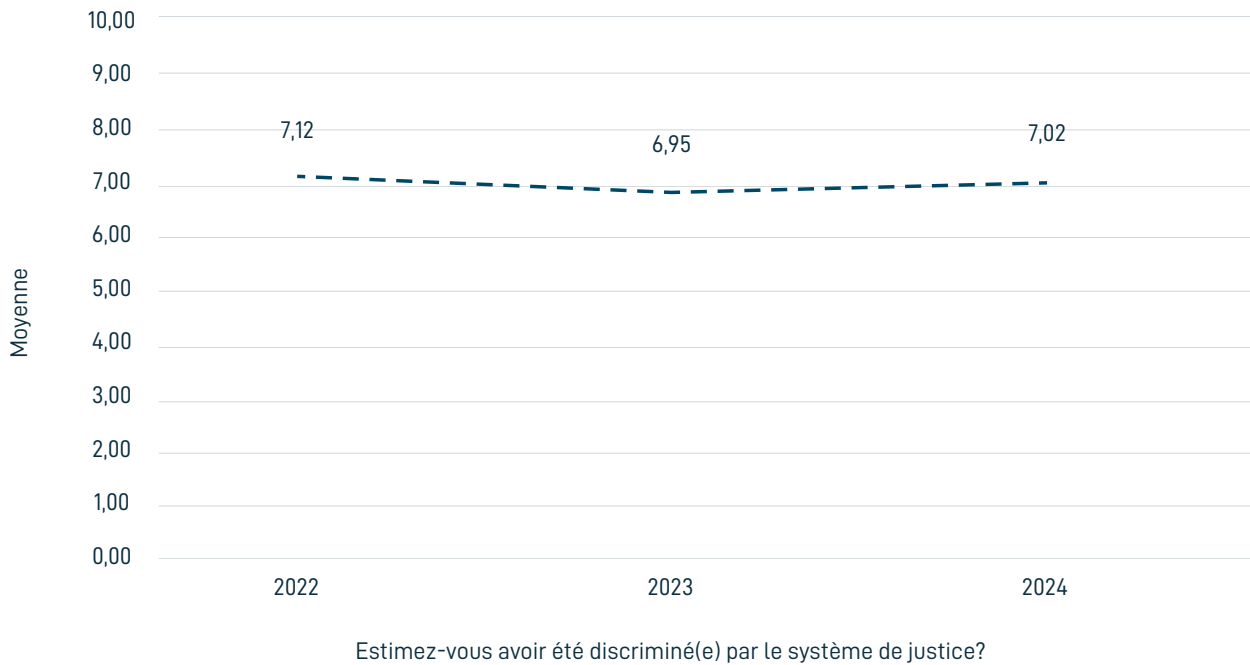
Lorsqu'il existe une différence statistiquement significative entre les résultats de deux éditions, l'année comparée est indiquée en exposant.

Le sentiment d'avoir reçu un traitement sans discrimination^c

Fréquences de 2023 à 2024



Moyennes de 2022 à 2024



Lorsqu'il existe une différence statistiquement significative entre les résultats de deux éditions, l'année comparée est indiquée en exposant.

