



Les problèmes juridiques de la vie quotidienne

*La nature, l'étendue et les conséquences
des problèmes justiciables
vécus par la Canadiens*



Les problèmes juridiques de la vie quotidienne

La nature, l'étendue et les conséquences
des problèmes justiciables vécus par les Canadiens

Ab Currie

rr07-la1f

*Les opinions émises dans cette étude n'engagent que leurs auteurs
et ne reflètent pas nécessairement celles du ministère de la Justice Canada
ou du gouvernement du Canada.*



Table des matières

Liste des tableaux	iii
Liste des figures	v
Chapitre I : Introduction	1
Chapitre II : Théorie et méthode	4
Approche générale	4
Besoins non comblés	5
Incidents justiciables	6
Autres problèmes	8
Description de l'échantillon	8
Chapitre III : Le risque de besoins non comblés et l'incidence des problèmes justiciables	11
Comparaisons avec d'autres enquêtes	12
Incidence des problèmes justiciables	13
Prévalence des problèmes justiciables	15
Problèmes les plus fréquents	16
Problèmes justiciables et risque de besoins non comblés	17
Répartition géographique des problèmes justiciables	17
Différences entre les provinces selon le type de problèmes	19
Différences en fonction de la taille de la collectivité	21
Répartition démographique des problèmes justiciables	21
Problèmes justiciables et groupes vulnérables	25
Meilleures variables prédictives des problèmes justiciables	27
Chapitre IV : La gravité des problèmes justiciables	35
Importance de régler les problèmes	35
Gravité des problèmes causant des difficultés aux répondants dans leur vie quotidienne	36
Gravité subjective des types de problèmes	37
Élasticité des notions de gravité et de difficulté	38
Types de personnes ayant eu des problèmes	40
Un instrument de mesure : l'argent	41
Chapitre V : Les problèmes multiples	46
Problèmes multiples	46
Nature cumulative des problèmes justiciables	47
Facteurs sociaux et démographiques liés aux problèmes multiples	48
Problèmes multiples et exclusion sociale	51
Grappes de problèmes	52
Problèmes déclencheurs	55
Grappes de problèmes en fonction des problèmes déclencheurs	57

Chapitre VI : L'action et l'inaction – Les réponses aux problèmes justiciables	59
Groupes vulnérables et réponses aux problèmes.....	66
Réponses aux problèmes et gravité des problèmes justiciables	67
Réponses aux problèmes et types de problèmes	69
Degré de satisfaction à l'égard de l'aide reçue	70
Comparution devant le tribunal	71
Chapitre VII : L'issue des problèmes	72
Issue et types de problèmes	74
Problèmes réglés, mais règlement injuste	75
Aggravation des problèmes non réglés.....	76
Chapitre VIII : Les soins de santé et les conséquences sociales des problèmes justiciables	78
Nombre de problèmes justiciables	79
Groupes vulnérables et l'expérience des conséquences sociales et sur la santé	80
Problèmes justiciables ayant des répercussions sur la santé émotionnelle ou causant un stress énorme.....	81
Groupes vulnérables et répercussions sur la santé émotionnelle.....	82
Problèmes justiciables ayant des répercussions sur la santé physique	83
Répercussions négatives sur le mode de vie, problèmes justiciables liés à la consommation accrue d'alcool, de drogues et de médicaments	84
Problèmes justiciables et menace de violence	86
Problèmes justiciables et problèmes avec les enfants.....	87
Problèmes justiciables et sentiment de sécurité	88
Chapitre IX : La justice, les problèmes justiciables et les perceptions quant à l'équité du système de justice.....	90
Perceptions d'équité et comparution devant un tribunal	92
Perception d'équité de la loi et du système de justice et issues des problèmes.....	93
Perceptions d'équité de la loi et du système de justice et aide obtenue pour régler les problèmes justiciables	94
Chapitre X : Les voies d'accès à la justice civile au Canada	95
Annexe A : Questionnaire	98
Annexe B : Taux d'achèvement	127



Liste des tableaux

Tableau 1 : Répartition de l'échantillon et de la population nationale par âge.....	9
Tableau 2 : Niveau de scolarité de l'échantillon et de la population en général	9
Tableau 3 : Répartition de l'échantillon et de la population nationale par niveau de revenu	10
Tableau 4 : Répondants par province.....	11
Tableau 5 : Répondants selon la taille de la collectivité	11
Tableau 6 : Incidence des problèmes de justice civile.....	14
Tableau 7 : Prévalence des problèmes de justice civile	15
Tableau 8 : Problèmes les plus fréquents.....	16
Tableau 9. Classement des provinces en fonction de l'incidence des problèmes justiciables (pourcentage de répondants ayant signalé au moins un problème), par type de problème	19
Tableau 10 : Meilleures variables prédictives des problèmes liés à la consommation.....	29
Tableau 11 : Meilleures variables prédictives des problèmes liés à l'emploi.....	29
Tableau 12 : Meilleures variables prédictives des problèmes liés à l'endettement.....	30
Tableau 13 : Meilleures variables prédictives des problèmes liés à l'aide sociale	30
Tableau 14 : Meilleures variables prédictives des problèmes concernant les pensions d'invalidité	31
Tableau 15 : Meilleures variables prédictives des problèmes liés au logement	31
Tableau 16 : Meilleures variables prédictives des problèmes liés à la discrimination	31
Tableau 17 : Meilleures variables prédictives des problèmes liés à l'intervention policière.....	32
Tableau 18 : Meilleures variables prédictives des problèmes liés à l'éclatement de la famille...	32
Tableau 19 : Meilleures variables prédictives des autres problèmes relevant du droit de la famille	33
Tableau 20 : Meilleures variables prédictives des problèmes liés aux testaments et aux mandats.....	33
Tableau 21 : Meilleures variables prédictives des problèmes concernant des blessures corporelles.....	33
Tableau 22 : Meilleures variables prédictives des problèmes concernant l'hospitalisation et le congé de l'hôpital	34
Tableau 23 : Meilleures variables prédictives des problèmes liés à la menace de poursuites judiciaires.....	34
Tableau 24 : Importance de régler les problèmes	36
Tableau 25 : Difficultés causées par les problèmes dans la vie quotidienne.....	36
Tableau 26 : Gravité subjective des problèmes de justice civile.....	37
Tableau 27 : Problèmes justiciables : Important de régler.....	38
Tableau 28 : Problèmes justiciables – Problèmes ayant rendu la vie difficile.....	39
Tableau 29 : Problèmes justiciables – Problèmes importants qui ont rendu la vie difficile	40
Tableau 30 : Estimation du nombre de personnes ayant eu au moins un problème, par type de problèmes; critère progressif de gravité.....	41
Tableau 31 : Valeur monétaire des problèmes liés à la consommation	42

Tableau 32 : Valeur monétaire des problèmes liés à l'endettement	43
Tableau 33 : Importance de régler les problèmes ayant différentes valeurs monétaires.....	44
Tableau 34 : Difficultés causées dans la vie quotidienne par des problèmes ayant différentes valeurs monétaires.....	45
Tableau 35 : Répondants ayant signalé au moins un problème	46
Tableau 36 : Répondants ayant connu un nombre précis de problèmes multiples	47
Tableau 37 : Risque cumulatif d'éprouver des problèmes justiciables	47
Tableau 38 : Problèmes liés à l'exclusion sociale – Évolution de l'augmentation	52
Tableau 39 : Raisons de ne rien faire	61
Tableau 40 : Sources d'aide non juridique.....	65
Tableau 41 : Fréquence de comparution devant le tribunal pour chaque type de problèmes	71
Tableau 42 : Représentation devant un tribunal judiciaire ou administratif	72
Tableau 43 : Issue des problèmes.....	74
Tableau 44 : Perception de justice des règlements obtenus	75
Tableau 45 : Impressions de justice et moyens pris pour régler le problème	76
Tableau 46 : Démarche entreprise pour régler les problèmes et résultat.....	77
Tableau 47 : Variables prédictives des conséquences sociales et sur la santé des problèmes justiciables	81
Tableau 48 : Principaux problèmes ayant des conséquences sur la santé émotionnelle des répondants	82
Tableau 49 : Variables prédictives des répercussions des problèmes justiciables sur le niveau de stress et la santé émotionnelle.....	83
Tableau 50 : Principaux problèmes ayant des répercussions sur la santé physique des répondants	83
Tableau 51 : Variables prédictives des répercussions des problèmes justiciables sur la santé physique	84
Tableau 52 : Problèmes justiciables et consommation accrue d'alcool, de drogues et de médicaments.....	85
Tableau 53 : Variables prédictives de la consommation accrue de drogues, de médicaments et d'alcool par suite de problèmes justiciables.....	85
Tableau 54 : Problèmes justiciables et menaces de violence	86
Tableau 55 : Variables prédictives de la violence ou de la menace de violence par suite de problèmes justiciables.....	87
Tableau 56 : Types de problèmes vécus par les enfants	87
Tableau 57 : Problèmes justiciables et répercussions sur les enfants	87
Tableau 58 : Variables prédictives des problèmes liés aux enfants par suite de problèmes justiciables.....	88
Tableau 59 : Problèmes justiciables et sentiment général de sécurité	88
Tableau 60 : Variables prédictives des craintes relativement à la sécurité personnelle ou familiale par suite de problèmes justiciables.....	89
Tableau 61 : Équité des lois et du système de justice dans la société canadienne	90
Tableau 62 : Équité du système de justice et comparution devant un tribunal.....	92
Tableau 63 : Pourcentage de répondants qui considèrent que les lois et le système de justice sont équitables, par rapport au caractère utile de l'aide	94



Liste des figures

Figure 1 : Pourcentage de personnes ayant signalé au moins un problème	18
Figure 2 : Nombre moyen de problèmes	18
Figure 3 : Problèmes multiples et problèmes liés à l'exclusion sociale	51
Figure 4 : Dendrogramme de l'analyse typologique pour deux problèmes ou plus.....	53
Figure 5 : Dendrogramme de l'analyse typologique pour cinq problèmes ou plus.....	54
Figure 6 : Les effets déclencheurs d'un type de problème à l'autre	56
Figure 7 : Tendances de déclenchement au niveau des problèmes liés à l'éclatement de la famille	57
Figure 8 : Tendances de déclenchement au niveau des problèmes d'emploi.....	58
Figure 9 : Réponses aux problèmes justiciables	60
Figure 10 : Pourcentage de répondants dont la vie quotidienne a été perturbée, par réponse aux problèmes justiciables	68
Figure 11 : Pourcentage de répondants désirant fortement régler le problème, par réponse aux problèmes justiciables	68
Figure 12 : Issue des problèmes.....	73
Figure 13 : Issue des problèmes par durée du problème (en années)	73
Figure 14 : Conséquences des problèmes non réglés	76
Figure 15 : Conséquences sociales et en matière de santé des problèmes justiciables	79
Figure 16 : Pourcentage de répondants ayant fait état d'un problème social ou de santé, par nombre de problèmes justiciables.....	80
Figure 17 : Pourcentage de répondants ayant une perception favorable de la loi et du système de justice, par nombre de problèmes justiciables	91
Figure 18 : Pourcentage de répondants qui estiment que les lois et le système de justice sont équitables, par nombre de problèmes et comparution devant un tribunal judiciaire ou administratif	92
Figure 19 : Pourcentage de répondants estimant que les lois et le système de justice sont équitables et issue des problèmes	93



Chapitre I : Introduction

Les problèmes de justice civile, d'accès à la justice civile et d'absence de réponse aux demandes de services en matière de justice civile sont le plus souvent étudiés du point de vue du système de justice, principalement en ce qui concerne les tribunaux. La question du nombre élevé, et apparemment croissant, de parties se représentant elles-mêmes qui envahissent les tribunaux domine actuellement autant le discours public que le discours professionnel. Il s'agit certainement d'un problème majeur qui concerne autant les tribunaux, principalement pour ce qui est de l'efficacité du système de justice, que les personnes qui doivent se débrouiller sans l'aide d'un professionnel dans l'environnement complexe et inconnu des tribunaux civils.

Il faut cependant examiner la question d'un point de vue plus large que celui partant des tribunaux si l'on veut comprendre toute l'ampleur des problèmes de justice civile. On reconnaît généralement que beaucoup de personnes rencontrant des problèmes de justice civile graves n'ont pas accès aux tribunaux et, de ce fait, ne sont pas considérées comme des parties non représentées. De plus, on admet de plus en plus que bon nombre de problèmes peuvent être réglés de manière plus efficace autrement que par un long et coûteux procès.

La présente recherche porte sur cet aspect plus large des problèmes de justice civile qui n'est pas bien connu et qui existe indépendamment de la non-représentation des parties dans le système de justice civile ou, dans certains cas, en amont de cette non-représentation. Des recherches menées précédemment au Canada et dans d'autres pays semblent indiquer que ces problèmes pourraient être très fréquents. On ne devrait pas être étonné de constater que des problèmes de justice civile surviennent souvent dans des sociétés dotées de régimes de droit civil étendus. Les lois civiles réglementent de très nombreux aspects de la vie dans les sociétés juridiques et bureaucratiques occidentales : les relations familiales, l'achat de biens et l'endettement, les conditions rattachées à la location résidentielle, etc. Le droit civil définit les droits et les obligations dans de nombreux secteurs de la vie; il a pour but de protéger les personnes contre les individus sans scrupules et leur permet de faire valoir des réclamations justes. Ces caractéristiques définissant le droit civil ne prennent cependant pas naissance seulement aux portes des tribunaux; elles existent dans tous les coins et recoins de la vie quotidienne où des activités réglementées par le droit civil se déroulent. Ainsi, les lois civiles réglementent un nombre aussi important d'aspects de la vie courante, il importe de connaître toute l'ampleur des problèmes de droit civil, de ceux qui peuvent être résolus par les parties elles-mêmes, peut-être avec une aide limitée, à ceux qui doivent être réglés par les tribunaux. La présente recherche explore les problèmes de justice civile rencontrés par le public, peu importe que le système de justice officiel ait ou non été utilisé pour les régler.

Le présent projet a pour but d'informer les responsables des politiques sur l'incidence des problèmes de justice civile et sur la mesure dans laquelle les besoins en matière d'aide qui peuvent correspondre aux problèmes justiciables¹ en matière civile ne sont pas comblés. L'auteur adopte une conception plus large des problèmes de justice civile et des besoins non

¹ Hazel Genn, *Paths To Justice: What People Do and Think About Going to Law*, Hart Publishing, 1999, définit un incident justiciable comme [TRADUCTION] « un incident vécu par un répondant qui soulevait des questions juridiques, que le répondant ait reconnu ou non qu'il s'agissait d'un incident "juridique" et qu'il ait eu recours ou non au système de justice civile pour le régler », à la p. 12.

comblés, en examinant le problème de la justice civile et de l'accès à la justice sous l'angle de la prévalence² des problèmes de justice civile dans la population. Il faut, à cette fin, déterminer au moyen d'une enquête sur échantillon les problèmes de justice civile qui satisfont à certains critères. La conception plus large tranche sur la conception plus étroite de la justice civile et de l'accès au système de justice, laquelle part des problèmes qui sont portés à l'attention des tribunaux ou qui ont fait l'objet d'un autre mécanisme formel de règlement des différends.

La conception plus étroite de l'accès au système de justice est inadéquate d'au moins deux façons. En premier lieu, divers obstacles qui peuvent nuire à l'accès au système de justice officiel et limiter les problèmes soumis aux tribunaux : faible degré d'alphabétisme, troubles d'apprentissage, connaissance limitée du français ou de l'anglais, manque d'information sur les sources d'aide ou, évidemment, fait de ne pas savoir si le problème a une solution juridique ou non. En deuxième lieu, le recours aux tribunaux administratifs et judiciaires n'est pas nécessairement le moyen le plus approprié ou le plus efficace pour régler un problème justiciable. Même si des problèmes ne sont pas soumis au système de justice en vue d'être réglés, il s'agit néanmoins de problèmes juridiques. Logiquement, on ne devrait pas les ignorer ou supposer qu'ils ne sont pas graves ou qu'ils ne méritent pas que de l'aide soit apportée aux personnes qu'ils touchent parce qu'ils ne sont pas soumis au système de justice officiel. C'est dans ce sens que Laura Nader a parlé de [TRADUCTION] « petites injustices », les problèmes des personnes pauvres qui, bien qu'ils soient graves et lourds de conséquences pour les personnes qui les vivent, sont largement ignorés par le système de justice civile³.

La conception plus large des problèmes de justice civile met en évidence le fait que, très souvent, les problèmes justiciables sont des aspects des problèmes de la vie quotidienne et se confondent avec eux. En quelque sorte, l'omniprésence des problèmes de justice civile a tendance à masquer leur importance, immergés qu'ils sont dans les activités courantes des gens. Un certain nombre d'enquêtes sur les problèmes de justice civile réalisées dans différents pays au cours des dix ou quinze dernières années ont révélé que de fortes proportions de populations nationales ou régionales sont aux prises avec des problèmes de justice civile qui peuvent être qualifiés de graves et de difficiles à régler⁴. Les proportions de répondants ayant été confrontés à au moins un problème de justice civile au cours d'une période donnée varie environ d'un quart à 60 %⁵.

Comme la plupart des recherches qui mettent de l'avant la conception plus large des problèmes de justice civile plutôt que la conception plus étroite du système de justice officiel, la présente recherche tente de s'écarter des définitions de besoins fondées sur la demande pour privilégier plutôt la mesure des besoins. Le mot « besoin » est souvent considéré comme un synonyme de « demande exprimée ». Or, la demande n'est qu'un type de besoin non comblé qui se manifeste par une file de personnes attendant devant un organisme de service afin d'obtenir de l'aide⁶. Considérer un besoin non comblé comme une demande est une conception limitée pour

² Dans le présent rapport, le terme « prévalence » renvoie au nombre d'incidents ou de problèmes justiciables survenus dans la population et le terme « incidence », aux personnes aux prises avec des incidents justiciables. Clinical Epidemiology Glossary, <http://www.med.ualberta.ca/emb/define.htm>.

³ Laura Nader, *No Access to Law*,

⁴ Par exemple le Japon, 19,5 %; le Royaume-Uni, 37 % à 39%; les États-Unis, 49 %; la Nouvelle-Zélande, 29 %; les Pays-Bas, 67 %.

⁵ Les résultats tiennent compte du nombre de problèmes inclus dans l'enquête, de la période visée, de la méthodologie employée et des méthodes nationales et régionales de définition et de divulgation des problèmes.

⁶ Jonathan Bradshaw, « The Concept of Social Need », *New Society*, janvier 1972, à la p. 641.



une grande partie des mêmes raisons que la conception plus étroite des problèmes de justice civile est limitée. Les personnes aux prises avec des problèmes qui méritent d'obtenir de l'aide peuvent ne pas demander d'aide ou, si elles le font, ne pas trouver une aide efficace. Par conséquent, la demande n'est pas une mesure valide et fiable des besoins.

Les mécanismes de sélection qui déterminent quels problèmes sont soumis aux tribunaux permettent de cerner systématiquement une partie des besoins, même si ceux-ci ne représentent que la petite portion « demande » de tous les besoins. Il est cependant plus difficile, lorsqu'on adopte la conception plus large des problèmes de justice civile pour cerner les besoins non comblés, de discerner les besoins. En fait, il est rare que les chercheurs tentent de définir les besoins avec précision ou de quantifier les besoins non comblés, aussi intéressant que cela puisse être pour les responsables des politiques qui veulent déterminer l'ampleur d'un problème pour le gouvernement en engageant des fonds pour satisfaire les besoins non comblés. Ni les principales recherches américaines ni les études britanniques ne tentent de définir avec précision les besoins non comblés. Dignan souligne que la Comprehensive Legal Needs Study réalisée aux États-Unis traite l'existence de tout problème ayant un aspect juridique comme un besoin non comblé⁷. Les études portant sur les « voies d'accès à la justice »⁸ et les recherches subséquentes sur les « causes d'action »⁹ effectuées par le Legal Services Research Centre de la Legal Services Commission renferment des jugements exhaustifs et éclairés sur la nature et l'étendue des besoins non comblés, sans tenter de les quantifier avec précision.

La complexité du concept de besoins en matière de justice civile est évidente lorsqu'on compare ce concept aux besoins en matière de justice pénale. Les problèmes qui existent en matière de justice civile peuvent être réglés de différentes manières, contrairement au fait d'être accusé d'une infraction criminelle. On peut tenter de régler le problème par soi-même ou demander des conseils et de l'aide à différentes sources autres que des personnes qui ont une formation juridique et divers niveaux de compétence. On peut aussi ignorer le problème, à tout le moins pendant un certain temps. Les problèmes de la vie quotidienne comportant des aspects juridiques qui peuvent être importants peuvent exister pendant longtemps, s'aggravant avec le temps. Aussi, il peut être nécessaire d'obtenir de l'aide avant que le problème devienne plus grave et exige une intervention d'urgence. C'est cette variété de situations qui rend justement si difficile la définition précise des besoins non comblés. Ces besoins ne sont pas aussi faciles à définir qu'en matière pénale, où l'on peut dire qu'une personne a un problème juridique lorsqu'elle est arrêtée et doit comparaître devant le tribunal pour répondre à l'accusation portée contre elle.

Malgré les problèmes de définition inhérents posés par ce type de recherche, les études de ce genre qui tentent de s'écarter des méthodes fondées sur la demande présentent un grand avantage. Reposant sur une enquête statistiquement représentative des populations nationales ou régionales, ces études permettent aux membres du public susceptibles d'avoir des problèmes de justice civile de se faire entendre. Elles permettent à des membres du public formant un échantillon statistiquement représentatif de faire état des problèmes qu'ils ont eus

⁷ T. Dignan, *Legal Need in Northern Ireland: Literature Review*, Northern Ireland Legal Services Commission, 2004, à la p. 49.

⁸ *Ibid.*, à la p. 71.

⁹ Pascoe Pleasence, Alexy Buck, Nigel Balmer, Aoife O'Grady, Hazel Genn et Marisol Smith, *Causes of Action: Civil Law and Social Justice*, Legal Services Commission 2004; Pascoe Pleasence, *Causes of Action: Civil Law and Social Justice* (2^e éd.), Legal Services Commission, 2006.

en matière de justice civile, d'expliquer suffisamment comment ils s'en sont occupé et de parler de leur expérience en matière de recherche d'aide, ce qui permet d'en savoir plus sur les besoins non comblés. Des limitations inhérentes aux recherches par sondages réduisent la quantité de détails qui peuvent être recueillis, ainsi que la quantité de renseignements contextuels et d'autres données qualitatives qui permettent de bien comprendre les problèmes relevés. Les enquêtes constituent néanmoins le meilleur outil pour mesurer l'étendue globale des problèmes de justice civile et des besoins non comblés d'une grande population.

La méthodologie utilisée et la manière dont celle-ci traduit les hypothèses sur lesquelles repose la conception plus large des besoins en matière de justice civile qui forme le paradigme de la présente recherche sont décrites dans le chapitre II. Le chapitre III rend compte des données fondamentales sur l'incidence des problèmes de justice civile et analyse le critère de gravité essentiel à ce type de recherche. Le chapitre IV traite des problèmes multiples et de la mesure dans laquelle ces problèmes traduisent des besoins non comblés. Le chapitre V décrit les diverses réponses apportées aux problèmes de justice civile et le chapitre VI, l'issue des problèmes justiciables. Les conséquences de nature autre que juridique des problèmes justiciables, en particulier en ce qui concerne la santé physique et mentale, font l'objet du chapitre VII. Enfin, le chapitre VIII traite du lien qui existe entre le fait d'avoir eu des problèmes de justice civile et les opinions sur le droit et le système de justice.

Chapitre II : Théorie et méthode

Approche générale

Les recherches sur la nature et sur l'étendue des problèmes de justice civile ont pour objet d'appuyer la création de services juridiques financés par l'État à l'aide de données empiriques solides. Les services juridiques ont traditionnellement été conçus de diverses façons. La demande des clients éventuels, par exemple, en est une. Selon Bradshaw, la demande exprimée est un type de besoin tenant compte des personnes qui demandent un service¹⁰. Le problème lorsqu'on se sert de la demande exprimée comme indicateur des besoins non comblés est que l'expression des besoins est atténuée par un certain nombre d'obstacles individuels et systémiques qui déterminent qui est susceptible de demander un service. En conséquence, les personnes n'ont pas, pour différentes raisons, un accès égal au droit et à la justice. Les pressions exercées par des groupes d'intérêt, les jugements intuitifs des administrateurs et l'idée que les fournisseurs de services se font de leur rôle professionnel sont d'autres facteurs qui peuvent influencer sur la manière dont les services sont planifiés et fournis¹¹.

L'évaluation des besoins non comblés à l'aide de la demande exprimée ou de manière intuitive a une certaine valeur. Cela est particulièrement vrai lorsque, comme au début de la création de l'Aide juridique – comme c'est probablement toujours le cas pendant les premières années d'existence d'une institution – la demande excède si manifestement le financement et l'offre de services qu'il peut sembler absurde de mettre en doute son « bien-fondé ». L'évaluation des besoins à l'aide de la demande exprimée ou de manière intuitive est cependant sujette à des

¹⁰ Jonathan Bradshaw, « The Concept of Social Need », *New Society*, n° 484, janvier 1972, à la p. 641.

¹¹ Peter Hanks, *Social Indicators and the Delivery of Legal Services*, Legal Aid Branch, Attorney General's Department, Australian Government Publishing Service, Canberra, 1986, à la p. 1.



influences de toutes sortes. Les recherches empiriques sont une façon de faire ressortir, d'une manière aussi neutre que le permet la méthodologie utilisée, les problèmes vécus par le public, les difficultés rencontrées pour les régler et les conséquences de l'absence d'accès à l'aide requise pour régler efficacement les problèmes graves. Dans un sens, les recherches empiriques, qui, il est vrai, sont déficientes sur le plan qualitatif, donnent une voix au grand public. Dans le cas des services juridiques financés par l'État, l'existence de méthodes de mesure fiables des besoins du public est d'autant plus essentielle que ces services sont financés par des fonds publics. La recherche est l'un des éléments du mélange complexe de planification et de création de services juridiques qui encourage l'élaboration de programmes fondés sur les besoins, méthode qui s'ajoute à celle – plus traditionnelle - fondée sur la demande.

Besoins non comblés

L'idée d'adopter une méthode fondée sur les besoins pour concevoir des services juridiques est intéressante et fait appel au bon sens. Les besoins non comblés sont cependant une notion difficile à définir. Dans l'introduction de l'ouvrage *Paths to Justice: Scotland*, Hazel Genn et Alan Paterson font remarquer que, si les responsables des politiques sont consternés de voir que l'« accès à la justice » et le « but de l'aide juridique » sont des questions sur lesquelles les gens sont loin de s'entendre, ils constateront que des notions comme « les besoins d'aide juridique non comblés » ou même la question de savoir ce qu'est un « problème juridique » ne sont pas plus faciles à analyser¹².

Johnsen propose deux critères qui définissent ce qu'est un besoin juridique. Les besoins juridiques sont les problèmes juridiques que des personnes ne peuvent régler efficacement par leurs propres moyens. Le deuxième critère est que l'amélioration découlant du règlement du problème devrait améliorer la situation de la personne¹³. Cela semble simple à première vue, mais la définition des besoins non comblés est très complexe. Les voies d'accès à la justice ne sont pas toujours sûres et certaines. Les personnes peuvent ne pas être conscientes que le problème de la vie quotidienne auquel elles sont confrontées a une solution juridique. Une personne peut ne pas entreprendre de démarches parce qu'elle croit à tort que le problème n'est pas important et se rendre compte ultérieurement que les conséquences sont plus graves que ce qu'elle prévoyait. Une personne peut s'occuper du problème elle-même et constater ensuite que, à cause de l'absence d'aide professionnelle ou spécialisée, le règlement obtenu est loin d'être satisfaisant. Même si une grande partie des problèmes et des conflits rencontrés par les personnes dans leur vie quotidienne ont un aspect juridique, en raison de la pléthore de lois qui réglementent de très nombreux aspects de la vie moderne, la meilleure solution peut ne pas être de nature juridique. Philip Lewis a constaté de manière perspicace que le fait de qualifier un problème de juridique en dit davantage au sujet d'une solution possible qu'au sujet de la nature du problème lui-même. Il illustre ce point à merveille lorsqu'il dit [TRADUCTION] qu'« on pourrait considérer que le locataire dont le toit de l'appartement coule a

¹² Hazel Genn et Alan Paterson, *Paths to Justice: Scotland*, Hart Publishing, 2001, à la p. 3.

¹³ J. T. Johnsen, « Legal Needs in a Market Context », dans F. Regan, A. Paterson, T. Goriely et D. Fleming (éd.), *The Transformation of Legal Aid*, Oxford University Press, 1999.

un problème juridique; son bail prévoit-il que le propriétaire doit effectuer les réparations? Le recours aux tribunaux est-il approprié pour accélérer les choses? Le locataire pourrait aussi choisir d'utiliser une échelle et non un avocat... »¹⁴.

Les recherches tentent rarement de définir explicitement les besoins juridiques ou de les mesurer avec exactitude. Dignan souligne que les recherches existantes ne proposent pas une définition unique de ce qu'est un besoin juridique ou un besoin juridique non comblé. La notion de besoins non comblés est définie en termes très larges dans les études américaines. L'incidence des besoins juridiques est assimilée à l'incidence des problèmes juridiques. Les études récentes sur les « voies d'accès à la justice » réalisées au Royaume-Uni évitent de définir les besoins juridiques. Des conclusions qualitatives concernant la quantité des besoins non comblés sont tirées à partir de la difficulté que les personnes ont à obtenir des conseils¹⁵.

Incidents justiciables

La présente recherche porte sur la mesure dans laquelle les Canadiens sont confrontés à des problèmes comportant des aspects juridiques et la mesure dans laquelle des personnes qui sont aux prises avec certains problèmes peuvent avoir besoin d'aide. Le projet tente de tenir compte des enjeux conceptuels décrits précédemment. L'auteur a adopté l'approche générale élaborée par Hazel Genn dans la recherche révolutionnaire intitulée *Paths to Justice*¹⁶ réalisée au Royaume-Uni, qui a été utilisée dans la plupart des projets de recherche subséquents sur les besoins juridiques¹⁷.

Comme dans le cas des études mentionnées ci-dessus, la première étape de la présente recherche consiste à établir la prévalence des problèmes justiciables rencontrés dans une population. Comme il a été indiqué dans le chapitre précédent, un incident justiciable est défini par Genn comme [TRADUCTION] « un incident vécu par un répondant qui soulevait des questions juridiques, que le répondant ait reconnu qu'il s'agissait ou non d'un incident "juridique" et qu'il ait eu ou non recours au système de justice civile pour le régler »¹⁸. Les incidents ou problèmes justiciables ne correspondent pas nécessairement à des besoins. Déterminer la prévalence des incidents justiciables au sein de la population est cependant le point de départ qui fixe les paramètres de l'analyse de l'expérience vécue par les personnes en matière de recherche d'aide et des conséquences découlant des problèmes justiciables.

Pour connaître la prévalence des problèmes justiciables, un échantillon national de 6 665 adultes âgés de 18 ans et plus, venant des dix provinces, a été formé en mars 2006. Des entrevues ont été menées au téléphone; ces entrevues ont duré 16 minutes en moyenne. La marge d'erreur pour un échantillon de cette taille, pour des résultats représentant l'échantillon

¹⁴ Philip Lewis, « Unmet Legal Needs », dans Pauline Morris, Richard White et Philip Lewis, *Social Needs and Legal Action*, Martin Robertson, 1973, à la p. 79.

¹⁵ T. Dignan, *Northern Ireland Legal Needs Study: Literature Review*, Northern Ireland Legal Services Commission, 2004, à la p. v.

¹⁶ Hazel Genn, *Paths to Justice*:

¹⁷ Genn et Paterson, Causes I and II, *Paths to Justice in the Netherlands, Northern Ireland, New South Wales, Australia*.

¹⁸ Genn, 1999, à la p. 12.



entier, est de +/- 1,2 % 19 fois sur 20¹⁹. Des précisions sur le taux d'achèvement sont données à l'annexe B.

Dans la partie du questionnaire qui porte sur l'identification des problèmes, les répondants devaient indiquer s'il avait déjà vécu l'un des 80 incidents ou problèmes justiciables énumérés. Le questionnaire figure à l'annexe A. Ces problèmes étaient semblables aux 76 problèmes utilisés dans le cadre d'une autre enquête effectuée en 2004²⁰. Par suite de cette enquête, des modifications ont été apportées à plusieurs questions afin de rendre plus précises les définitions des problèmes. Les questions ont été formulées de manière à éliminer les problèmes sans importance. Les répondants étaient informés au début de l'entrevue que l'enquête ne porterait que sur les problèmes qui, selon eux, étaient graves et difficiles à régler. Le terme « juridique » n'a pas été employé car l'on ne pouvait pas présumer que les répondants verraient leurs problèmes comme des problèmes juridiques. Chacune des 80 questions a cependant été formulée avec soin afin de comporter un aspect juridique. Ainsi, c'est par la formulation des 80 problèmes particuliers que s'est faite la sélection des problèmes de nature « juridique ». Seuls des problèmes ayant des aspects juridiques figuraient dans la liste des problèmes soumise aux répondants afin qu'ils indiquent lesquels ils avaient éprouvés. Les problèmes ont été formulés de façon à démontrer qu'ils avaient un aspect juridique et une solution juridique possible. Ce qui n'a pas été difficile dans la plupart des cas. Les problèmes relevant du droit de la famille comme le divorce ou la pension alimentaire pour enfants sont nettement de nature juridique. Par contre, formuler des questions pour des problèmes liés à la consommation, à l'emploi et à l'endettement de manière à faire ressortir seulement les problèmes justiciables a exigé plus de soin. Tout a été fait pour définir les problèmes précis faisant partie des catégories de problèmes incluses dans la recherche de façon que seuls les problèmes réellement justiciables ont été analysés. Même s'il existe toujours une possibilité d'ambiguïté dans les enquêtes où les problèmes justiciables sont signalés par les personnes qui les ont éprouvés, le contrôle de la nature juridique des problèmes par la formulation méticuleuse des questions devrait assurer la validité des résultats.

Le critère de gravité était rigoureux. Les répondants devaient dire, pour chaque problème qu'ils avaient éprouvé au cours des trois années précédentes, s'il s'agissait d'un problème *grave* et *difficile à régler*. L'efficacité de ce genre de critère repose sur le jugement qualitatif des répondants en ce qui concerne la signification des expressions « grave » et « difficile à régler » et, à vrai dire, est plus ambiguë que les mesures de contrôle concernant la nature juridique des problèmes²¹. Les répercussions de cette méthode seront analysées plus en détail dans le chapitre IV. De plus, le libellé des questions indiquait aux répondants que le problème en cause ne devait être lié à aucun autre problème qu'ils avaient déjà mentionné.

La plupart des 80 problèmes particuliers seront regroupés en 15 catégories de problèmes aux fins de l'analyse, car il aurait été trop lourd de présenter les résultats d'une analyse détaillée des 80 problèmes initiaux. Après l'identification des problèmes, le questionnaire traitait des efforts faits par les répondants pour régler les problèmes, des liens entre les problèmes qu'ils

¹⁹ Ce qui signifie que, si l'enquête était répétée 20 fois, les résultats devraient se situer à l'intérieur d'une marge de +/- 1,2 % dans 19 de ces 20 fois.

²⁰ A. Currie, Enquête nationale sur les problèmes d'ordre juridique éprouvés par les Canadiens à faible revenu et à revenu modeste : fréquence et modèles, ministère de la Justice, Ottawa, 2005.

²¹ Des définitions illustrant les expressions « grave » et « difficile à régler » ont été remises aux sondeurs afin qu'ils puissent répondre aux demandes d'éclaircissement des répondants. Les sondeurs ont cependant indiqué que peu de répondants avaient demandé des éclaircissements.

avaient rencontrés, des répercussions non juridiques générales des problèmes justiciables, des opinions générales sur la société et le système de justice et des caractéristiques sociodémographiques.

Autres problèmes

Après avoir répondu à des questions sur les 80 problèmes énumérés, les répondants devaient dire s'ils avaient eu d'autres problèmes. Chacun pouvait nommer jusqu'à cinq problèmes additionnels. Environ 5,6 % de tous les problèmes mentionnés appartenaient à la catégorie « autres ». Les répondants ont mentionné 9 398 problèmes au total, dont 8 873 ressemblaient aux 80 problèmes initiaux et 525 faisaient partie de la catégorie « autres ». Des codeurs ont révélé certains renseignements au sujet de la nature des « autres » problèmes mentionnés. La grande majorité de ces problèmes pourraient être rattachés aux 80 problèmes initiaux, ce qui permet de croire dans une certaine mesure que ces problèmes englobent tous les problèmes rencontrés fréquemment par les Canadiens. Évidemment, l'incidence de certains problèmes peut être liée à des facteurs saisonniers, comme les problèmes d'emploi dans des régions ayant une économie saisonnière ou les problèmes financiers qui touchent tout le pays de manière générale lorsqu'arrive la date de production des déclarations de revenu. Un groupe de problèmes était tout à fait différent. Il s'agit d'un groupe de problèmes financiers ou liés aux affaires qui ont été codés comme suit : problèmes de taxes/impôt sur le revenu, problèmes financiers/aide financière/extorsion/investissements/vol, problèmes liés aux biens, différends commerciaux avec des partenaires. Il y avait 76 problèmes de ce genre dans les 525 problèmes appartenant à la catégorie « autres ».

Il a été décidé de ne pas recoder les autres problèmes de manière à les insérer dans les catégories préétablies pour deux raisons. Premièrement, il n'était pas possible de dire si les autres problèmes mentionnés avaient un lien avec des aspects des problèmes déjà mentionnés. Il s'agit d'une réelle possibilité étant donné qu'environ 85 % de tous les autres problèmes mentionnés avaient un lien avec les problèmes initiaux. Deuxièmement, l'aspect juridique des autres problèmes mentionnés par les répondants ne pouvait être contrôlé. Les inclure aurait compromis la sélection visant à faire ressortir les problèmes ayant un aspect juridique.

L'exclusion des autres problèmes mentionnés par les répondants a peu d'effet sur la mesure globale de la prévalence des problèmes. Chacune des 6 665 personnes de l'échantillon a éprouvé en moyenne 1,41 problème lorsqu'on tient compte des autres problèmes et 1,33 problème lorsqu'on n'en tient pas compte. Le nombre moyen de problèmes éprouvés par les répondants ayant eu au moins un problème est de 3,05 lorsqu'on tient compte des 525 autres problèmes et de 2,99 lorsqu'on n'en tient pas compte. Finalement, la proportion de répondants ayant signalé au moins un problème est de 46,2 % si l'on tient compte des autres problèmes et de 44,6 % dans le cas contraire.

Description de l'échantillon

L'échantillon est équilibré en ce qui concerne le sexe des répondants : 50,1 % sont des hommes et 49,9 %, des femmes. Pour ce qui est de la langue de l'entrevue, 76,6 % des entrevues se sont déroulées en anglais et 33,4 % en français.



Les répondants qui se sont présentés comme des membres d'une minorité visible représentent 16,7 % de l'échantillon. Cette proportion est du même ordre que le taux d'environ 15,9 % révélé par le recensement de 2001. Les Autochtones comptent pour 2,2 % de tous les répondants. Les répondants semblaient très réticents à révéler leur origine ethnique. Le taux de réponse à la question détaillée sur l'origine ethnique a été de 16 % seulement, alors que celui à la question portant sur l'appartenance à une minorité visible a atteint 97,6 %. Il ne sera pas possible d'analyser de manière détaillée les données relatives à l'origine ethnique. Par ailleurs, une proportion de 15,9 % des répondants ont dit être nés à l'extérieur du Canada, ce qui n'est pas très éloignée de celle de 18,4 % obtenue lors du recensement de 2001.

La répartition par âge de l'échantillon est un sujet de préoccupation lorsque les entrevues sont menées au téléphone. On peut penser que les personnes plus âgées sont plus accessibles par téléphone et, en conséquence, seront probablement surreprésentées dans une enquête téléphonique. Cela semble bien être le cas. Le tableau ci-dessous présente la répartition par âge de l'échantillon et de la population nationale de 18 ans et plus selon le recensement de 2001.

Tableau 1 : Répartition de l'échantillon et de la population nationale par âge

Pourcentage dans chaque groupe d'âge		
Groupe d'âge	Recensement de 2001	Échantillon
De 18 à 29 ans	26,8 %	10,5 %
De 30 à 44 ans	28,7 %	27,5 %
De 45 à 64 ans	29 %	42,9 %
65 ans et plus	15,5 %	19,1 %

Les personnes de moins de 30 ans sont considérablement sous-représentées dans l'échantillon. La proportion des personnes âgées de 30 à 44 ans dans l'échantillon est sensiblement la même que dans la population en général. Les personnes âgées de 45 à 64 ans sont particulièrement surreprésentées dans l'échantillon et les personnes de 65 ans et plus le sont un peu moins.

Par ailleurs, les répondants semblent exagérer leur niveau de scolarité. Le tableau ci-dessous compare les données sur ce sujet recueillies auprès des répondants et celles figurant dans le recensement de 2001.

Tableau 2 : Niveau de scolarité de l'échantillon et de la population en général

Pourcentage dans chaque niveau de scolarité		
Niveau de scolarité	Recensement de 2001	Échantillon
Inférieur aux études secondaires	31,3 %	11,2 %
Études secondaires ou autre formation postsecondaire	50,8 %	56,1 %
Université	17,9 %	32,7 %

Les écarts entre l'échantillon et la population en général ne s'expliquent très certainement pas ici par un problème d'accessibilité comme dans le cas de la répartition par âge de l'échantillon. C'est comme si le statut dépendait du niveau de scolarité : les personnes sont réticentes à

reconnaître un faible niveau de scolarité et, d'autre part, ont tendance à exagérer les études universitaires.

Un peu plus de 65 % des répondants – 65,9 % – ont dit être mariés ou vivre en couple, alors 34,1 % étaient seuls (célibataires, veufs ou divorcés). Une proportion de 37,3 % des répondants vivent en couple et ont des enfants à charge et 28,7 % vivent en couple et ont des enfants. Parmi les répondants seuls, 27,1 % n'ont pas d'enfant et 6,9 % ont des enfants à charge.

En matière d'emploi, 61,5 % des répondants travaillaient à temps plein ou à temps partiel et 5 % étaient sans emploi au moment de l'enquête. Les autres répondants – 33,5 % – étaient étudiants, étaient à la retraite, restaient à la maison à temps plein ou recevaient une pension d'invalidité.

Pour ce qui est de l'invalidité, 11,6 % des répondants ont indiqué qu'ils avaient une incapacité physique ou mentale qui limitait *fréquemment* leur capacité de fonctionner à la maison, au travail, à l'école ou dans d'autres activités à l'extérieur de la maison. Environ 1,3 % des répondants ont mentionné recevoir une pension pour une invalidité de longue durée.

Le tableau 3 montre la répartition du revenu chez les répondants et chez la population en général selon le recensement de 2001.

Tableau 3 : Répartition de l'échantillon et de la population nationale par niveau de revenu

Pourcentage dans chaque groupe de revenu		
Niveau de revenu	Échantillon	Recensement de 2001
Moins de 24 999 \$	23,9 %	54,2 %
De 25 000 \$ à 44 999 \$	29,5 %	25,4 %
De 50 000 \$ à 64 999 \$	19,9 %	12,2 %
De 65 000 \$ à 84 999 \$	12,5 %	4,8 %
85 000 \$ et plus	14,2 %	3,4 %

L'enquête a été menée dans les dix provinces²². Le tableau 4 montre la répartition des répondants par province.

²² Une autre étude sur les problèmes de justice civile a été réalisée dans les trois territoires du Nord. Voir Focus Consultants, *Étude sur les besoins juridiques non comblés en matière civile – Nunavut, Territoires du Nord-Ouest et Yukon*, ministère de la Justice, Ottawa, 2006.



Tableau 4 : Répondants par province

Nombre et pourcentage de répondants par province			
Province	Nombre dans l'échantillon	Pourcentage de l'échantillon	Pourcentage selon le recensement de 2001
Terre-Neuve-et-Labrador	260	3,9 %	1,7 %
Île-du-Prince-Édouard	100	1,5 %	0,5 %
Nouvelle-Écosse	320	4,8 %	3 %
Nouveau-Brunswick	320	4,8 %	2,4 %
Québec	1 565	23,4 %	24,1 %
Ontario	1 700	25,5 %	38 %
Manitoba	350	5,3 %	3,7 %
Saskatchewan	350	5,3 %	3,3 %
Alberta	600	9 %	9,9 %
Colombie-Britannique	1 100	16,5 %	13 %
Total	6 665	100 %	100 %

Lorsqu'on compare les pourcentages de l'échantillon et de la population en général, on peut constater que les provinces de l'Atlantique, le Manitoba et la Saskatchewan sont surreprésentés dans l'échantillon pour compenser leur faible population. C'est le cas également de la Colombie-Britannique. Par contre, la taille de l'échantillon est démesurément petite dans le cas de l'Ontario. L'échantillon est cependant suffisamment grand pour permettre une analyse solide.

Finalement, l'échantillon est représentatif de collectivités de toutes tailles. Le tableau 5 montre le pourcentage de répondants selon la taille de la collectivité.

Tableau 5 : Répondants selon la taille de la collectivité

Répartition des répondants selon la taille de la collectivité, en pourcentage	
Taille de la collectivité	Pourcentage
Moins de 5 000	24,5
De 5 000 à 24 999	10,4
De 25 000 à 99 999	11,8
De 100 000 à 999 999	24,4
1 000 000 et plus	29,1

Chapitre III : Le risque de besoins non comblés et l'incidence des problèmes justiciables

Les 6 665 répondants de l'échantillon ont mentionné 8 873 incidents ou problèmes justiciables au cours de la période de référence de trois ans, ce qui représente en moyenne environ 1,3 problème par répondant. Le nombre moyen de problèmes signalés par les 2 971 répondants qui avaient rencontré au moins un problème justiciable est de 3,0. En d'autres termes, 44,6 % de tous les répondants ont dit avoir été aux prises avec au moins un problème justiciable au cours de la période de trois ans précédant l'enquête. Celle-ci est représentative de tous les Canadiens de 18 ans et plus. Les personnes de 18 ans et plus

constituent 75 % de la population totale. C'est près de 25,9 millions de personnes, selon la population de 32,5 millions de personnes estimée en janvier 2006. C'est donc dire qu'environ 11,6 % des 25,9 millions de Canadiens de 18 ans et plus ont été aux prises avec au moins un incident ou problème justiciable au cours de la période de référence de trois ans.

Comparaisons avec d'autres enquêtes

Les enquêtes emploient différentes périodes au cours desquelles les répondants peuvent signaler l'existence de problèmes. Ces périodes, ainsi que d'autres facteurs comme le nombre de problèmes visés, la spécificité des définitions de problème, la méthodologie employée et, peut-être également, les différences culturelles et d'autres facteurs qui ont un effet sur la propension des groupes régionaux ou nationaux à signaler les problèmes, peuvent influencer sur l'incidence des problèmes qui sont signalés par des populations particulières. On s'attendrait à ce que plus une période est courte, moins de problèmes fassent l'objet de l'enquête, et à ce que des problèmes plus circonscrits ou définis de façon plus précise entraînent un pourcentage moins élevé de problèmes signalés et de personnes qui font état de problèmes.

L'American Bar Foundation, dans le cadre de l'étude intitulée *Comprehensive Legal Needs Study* qu'elle a réalisée en 1993, où la moitié des répondants ont signalé au moins un problème justiciable²³, et les auteurs de l'étude effectuée en 2006 en Nouvelle-Zélande, où 29 % des personnes ont signalé au moins un problème²⁴, avaient demandé aux répondants de signaler les problèmes survenus au cours de l'année précédente. Les études sur les causes d'action réalisées au Royaume-Uni en 2001 et en 2004, dans le cadre desquelles 36 % et 33 %, respectivement, des répondants ont fait état d'au moins un problème justiciable, portaient sur des périodes de trois ans et demi²⁵. L'enquête sur les besoins juridiques menée en Irlande du Nord en 2005, dans le cadre de laquelle 35 % des répondants ont fait état d'au moins un problème, couvrait une période de trois ans²⁶. La recherche intitulée *The Paths to Justice* réalisée précédemment au Royaume-Uni²⁷ et en Écosse²⁸ portait sur une période de cinq ans. Dans ces études, 39 % et 24 %, respectivement, des répondants ont signalé au moins un problème. Au Pays-Bas, la recherche *Paths to Justice* effectuée en 2005 portait sur cinq ans; 67 % des répondants ont signalé au moins un problème²⁹. Une enquête réalisée au Japon en 2005 a révélé que 19,5 % de la population avait été aux prises avec au moins un problème justiciable au cours d'une période de cinq ans³⁰.

²³ Legal Needs and Civil Justice: A Comprehensive Survey of Americans, American Bar Foundation, Chicago, 1994.

²⁴ Ignite Research, Report on the 2006 National Survey of Unmet Legal Needs and Access to Services, Legal Services Agency, Wellington, New Zealand, 2006.

²⁵ Pascoe Pleasence, Alexy Buck, Nigel Balmer, Aoife O'Grady, Hazel Genn et Marisol Smith, *Causes of Action: Civil Law and Social Injustice*, Legal Services Commission, Londres, 2004. Pascoe Pleasence, *Causes of Action: Civil Law and Social Injustice*, 2nd Edition, Legal Services Commission, Londres, 2006.

²⁶ Tony Dignan, *The Northern Ireland Legal Needs Survey*, Economic Research and Evaluation, Belfast, 2006.

²⁷ Hazel Genn, *Paths to Justice: What People Do and Think About Going to Law*, Hart Publishing, Oxford, 1999.

²⁸ Hazel Genn et Alan Paterson, *Paths to Justice, Scotland: What People Do and Think About Going to Law*, Hart Publishing, Oxford, 2001.

²⁹ Ben C.J. van Velthoven et Marijke ter Voert, *Paths to Justice in the Netherlands*, document présenté à la International Legal Services Research Centre Conference, Cambridge, 2004.

³⁰ M. Murayama, S. Minamikata, R. Hamano, K. Ageishi, I. Ozaki et I. Sugino, *Legal Problems and Their Resolution: Disputing Behaviour in Japan*, document présenté au congrès annuel du Research Committee on the Sociology of Law, Paris, juillet 2005, à la p. 2.



Il n'y a pas d'avantage clair à choisir une période plutôt qu'une autre. L'emploi d'une période plus longue présente un avantage pratique cependant : le plus grand nombre de problèmes qui sont signalés permet une analyse statistique plus détaillée et plus poussée. L'absence de standardisation qui en résulte rend toutefois les comparaisons difficiles.

Les différences que l'on peut observer dans l'incidence des problèmes ne sont pas toutes attribuables à la période choisie pour l'enquête. Cette période est cependant le facteur qui est le plus facile à ajuster pour produire une estimation de l'incidence des problèmes que l'on peut comparer aux résultats d'autres enquêtes. La présente étude a été effectuée en mars 2006 et porte sur une période de trois ans. Étant donné que c'est l'année au cours de laquelle le problème est survenu qui a été consignée, il est possible d'estimer le nombre de personnes confrontées à au moins un problème pendant une période plus courte de manière à permettre les comparaisons avec d'autres enquêtes. Ainsi, si l'on recalcule l'incidence des problèmes survenus au cours d'une période de 15 mois, soit de janvier 2005 à mars 2006, 26 % des Canadiens ont été aux prises avec au moins un problème justiciable. Il faut se rappeler que la période de temps visée par une étude n'est que l'un des facteurs qui influent sur les taux d'incidence de base. Le taux de 26 % est légèrement inférieur à l'estimation obtenue en Nouvelle-Zélande en 2006 et beaucoup inférieur au taux de 50 % révélé par l'enquête menée aux États-Unis en 1993.

Incidence des problèmes justiciables

Tous les problèmes ne surviennent pas à la même fréquence et tous les individus ne risquent pas également d'être confrontés à différents types d'incidents justiciables. Le tableau 6 ci-dessous montre la proportion de répondants qui ont été aux prises avec au moins un incident justiciable de chacune des 15 catégories de problèmes et le nombre estimé de personnes dans la population qui ont éprouvé chacun des problèmes justiciables³¹.

La principale particularité du portrait global des problèmes justiciables est la prédominance des problèmes de consommation, d'emploi et d'endettement. On peut s'attendre à ce qu'environ un cinquième de la population adulte soit aux prises avec au moins un problème de chacune de ces trois catégories au cours d'une période de trois ans. Il y a un très grand écart entre l'incidence des problèmes appartenant à ces trois catégories et les autres problèmes. Ce sont les problèmes relatifs aux testaments et aux mandats qui viennent au quatrième rang; environ 5 % de la population est susceptible d'être confrontée à ce type de problèmes. Les problèmes relevant du droit de la famille et concernant l'éclatement de la famille, la séparation, le divorce, la garde des enfants et d'autres problèmes connexes viennent ensuite : environ 3,6 % de la population sont susceptibles d'être aux prises avec au moins un problème justiciable de ce genre. Finalement, près de 3 % (2,9 %) de la population devrait devoir faire face à un problème justiciable relatif à des blessures corporelles au cours d'une période de trois ans.

³¹ Les catégories de problèmes sont décrites dans le questionnaire à l'annexe A.

Tableau 6 : Incidence des problèmes de justice civile

Catégorie de problèmes	Pourcentage de répondants ayant signalé au moins un problème de la catégorie	Nombre de répondants	Nombre estimé de personnes dans la population (Intervalle de confiance de 95 %)
Consommation	22 %	1 469	5 698 000 (de 5 441 700 à 5 954 400)
Emploi	17,8 %	1 184	4 619 200 (de 4 379 000 à 4 859 400)
Endettement	20,4 %	1 356	5 263 600 (de 5 010 900 à 5 516 300)
Aide sociale	1,2 %	78	310 800 (de 241 700 à 380 100)
Prestations d'invalidité	1 %	66	259 000 (de 196 300 à 321 700)
Logement	1,7 %	116	440 300 (de 361 900 à 518 700)
Immigration	0,6 %	40	155 400 (de 105 100 à 204 700)
Discrimination	1,9 %	130	492 100 (de 408 000 à 575 300)
Intervention policière	2 %	133	518 000 (de 429 900 à 660 100)
Éclatement de la famille	3,6 %	239	932 400 (de 815 900 à 1 048 900)
Autres problèmes familiaux	1,4 %	93	362 600 (de 287 542 à 437 658)
Testaments et mandats	5,2 %	348	1 346 800 (de 1 197 300 à 1 482 827)
Blessures corporelles	2,9 %	192	751 100 (de 646 800 à 855 500)
Hospitalisation ou congé	1,6 %	108	414 400 (de 337 700 à 491 100)
Menace de poursuites judiciaires	1,2 %	82	310 800 (de 245 100 à 376 400)

Les nombres et les pourcentages de l'échantillon représentent des estimations élevées du nombre de personnes aux prises avec des problèmes justiciables dans la population. Les nombres estimés de personnes qui doivent se débattre avec des problèmes de consommation, d'emploi et d'endettement sont très élevés : de 4,5 à 5,5 millions au cours d'une période de trois ans. Même les faibles pourcentages et nombres au sein de l'échantillon représentent des estimations élevées de Canadiens confrontés à des problèmes justiciables. Selon les données de l'échantillon, plus de 1,3 million de personnes pourraient éprouver au moins un problème relatif au règlement d'une succession ou à la rédaction d'un mandat. On estime à 932 000 le nombre de personnes qui devront faire face à un problème lié à l'éclatement de la famille. Par ailleurs, un peu plus de 750 000 personnes sont susceptibles d'être aux prises avec un problème justiciable concernant des blessures corporelles.



Prévalence des problèmes justiciables

Le tableau 7 montre la fréquence des types de problèmes signalés par les répondants et la fréquence de chaque type sous forme de pourcentage de tous les problèmes. Les résultats concernant le nombre de problèmes justiciables mesuré en termes d'incidence des problèmes éprouvés qui sont indiqués dans le tableau 6 et la prévalence des problèmes illustrée dans le tableau 7 sont semblables. Les problèmes relatifs à l'endettement, à la consommation et à l'emploi sont les trois types les plus fréquents. Viennent ensuite l'éclatement de la famille, les testaments et les mandats, et les blessures corporelles.

L'ordre des types de problèmes est légèrement différent dans le tableau 6 et dans le tableau 7. La proportion de répondants aux prises avec au moins un problème en matière d'emploi est plus faible que la proportion représentée par les problèmes d'emploi par rapport à tous les problèmes, ce qui indique que les personnes ont davantage tendance à signaler des problèmes multiples en matière d'emploi que d'autres problèmes. C'est à l'égard de l'éclatement de la famille que les personnes ont éprouvé le plus souvent un ou plusieurs problèmes. La situation est semblable pour ce qui est des problèmes de l'éclatement de la famille. Environ 7,7 % de tous les problèmes font partie de la catégorie de l'éclatement de la famille, et environ 3,6 % des personnes ont éprouvé au moins un problème appartenant à cette catégorie. Comme dans le cas des problèmes en matière d'emploi, ces chiffres indiquent que les personnes sont plus susceptibles d'avoir des problèmes multiples liés à l'éclatement de la famille. Par ailleurs, le pourcentage de personnes ayant eu au moins un problème lié à des blessures corporelles et la proportion des problèmes de ce type par rapport à tous les problèmes sont à peu près identiques, ce qui est la preuve du peu de cas de problèmes multiples, comme on pourrait s'y attendre. Les problèmes multiples seront examinés plus attentivement dans le chapitre V.

Tableau 7 : Prévalence des problèmes de justice civile

Catégorie de problèmes	Nombre de problèmes dans chaque catégorie	Pourcentage des problèmes dans chaque catégorie par rapport à tous les problèmes
Consommation	1 723	19,4 %
Emploi	2 280	25,7 %
Endettement	2 068	23,3 %
Aide sociale	91	1 %
Prestations d'invalidité	101	1,1 %
Logement	255	2,5 %
Immigration	82	0,9 %
Discrimination	201	2,3 %
Intervention policière	303	3,4 %
Éclatement de la famille	661	7,7 %
Autres problèmes familiaux	133	1,5 %
Testaments et mandats	446	5 %
Blessures corporelles	270	3 %
Hospitalisation ou congé	164	1,8 %
Menace de poursuites judiciaires	95	1,1 %
Total	8 873	100 %

Problèmes les plus fréquents

Le nombre de problèmes varie considérablement dans certains cas. Quelques problèmes particuliers représentent une part disproportionnée de tous les problèmes. Le tableau 8 énumère les 80 problèmes soumis aux répondants, du plus fréquent ou moins fréquent. Cinq pour cent seulement de tous ces problèmes représente le quart de tous les problèmes mentionnés par les répondants, dont quatre problèmes particuliers, deux dans la catégorie consommation et deux dans la catégorie endettement. Les problèmes de consommation concernaient des réparations ou des rénovations insatisfaisantes, des cas où le travail du fournisseur de services laissait à désirer ou des achats importants où le vendeur ne respectait pas une garantie. Les deux types de problèmes en matière d'endettement avaient trait à un différend concernant une facture ou un état de compte et au recouvrement de sommes dues. Environ 12,5 % des problèmes proposés aux répondants, 10 problèmes appartenant à trois catégories, représentent la moitié de tous les problèmes signalés par les répondants. Ce qui ajoute quatre problèmes en matière d'emploi, un en matière de consommation et un en matière d'endettement. Les problèmes liés à l'éclatement de la famille et les problèmes concernant les testaments et les mandats font aussi partie de ce groupe. Vingt et un problèmes soumis aux répondants, ou 25,3 % de tous les problèmes mentionnés, représentent 75 % de tous les problèmes. Ce qui ajoute 11 problèmes aux 10 déjà mentionnés, notamment les problèmes relatifs à l'intervention de la police et aux blessures corporelles aux trois catégories de problèmes représentant déjà jusqu'à 50 % de tous les problèmes. Les 59 problèmes qui restent, ou 73,8 % des 80 problèmes soumis aux répondants dans le questionnaire, représentent le quart restant de tous les problèmes signalés par les répondants.

Tableau 8 : Problèmes les plus fréquents

Problèmes soumis aux répondants en fonction de leur fréquence					
Type de problème	%	% cum.	Type de problème	%	% cum.
1.Consommation, réparations	7,48	0,00	43.Poursuites judiciaires, tribunal	0,48	91,51
2.Endettement, différend concernant un état de compte	6,66	14,14	44.Autres problèmes familiaux, tuteur	0,46	91,98
3.Endettement, recouvrement de sommes dues	5,32	19,46	45.Autres problèmes familiaux, représentant légal d'un enfant	0,43	92,40
4.Consommation, achats importants	4,87	24,33	46.Pension d'invalidité, pension du Canada	0,42	92,82
5.Endettement, agence de recouvrement	4,81	29,24	47.Pension d'invalidité, provinciale	0,39	93,22
6.Employ, salaire dû	4,64	33,79	48.Discrimination, invalidité	0,39	93,61
7.Employ, santé et sécurité	4,54	38,33	49.Éclatement de la famille, ordonnance de non-communication	0,39	94,00
8.Consommation, services	4,37	42,70	50.Discrimination, sexe	0,35	94,35
9.Employ, mesure disciplinaire injuste	4,01	46,71	51.Logement, services publics	0,34	94,69
10.Employ, harcèlement	4,00	50,72	52.Immigration, résidence perm.	0,30	95,00
11.Employ, congédiement injustifié	3,60	54,31	53.Aide sociale, autres types	0,30	95,30
12.Endettement, refus de crédit injustifié	3,32	57,64	54.Logement, normes du bâtiment	0,29	95,59
13.Consommation, sécurité du produit	2,69	60,33	55.Logement, harcèlement	0,28	95,88
14.Employ, avantages refusés	2,65	62,98	56.Logement, montant du loyer	0,28	96,16
15.Consommation, demande d'indemnisation	2,28	65,25	57.Autres problèmes familiaux, suspension de l'école	0,28	96,44
16.Employ, demande d'AE	2,25	67,51	58.Logement, limites de la propriété	0,27	95,71
17.Mandat, médical	2,18	69,68	59.Intervention policière, agression physique	0,27	96,98
18.Éclatement de la famille, séparation	1,60	71,28	60.Discrimination, religion	0,25	97,23
19.Mandat, financier	1,32	72,60	61.Logement, éviction	0,25	97,48
20.Éclatement de la famille, garde	1,21	73,81	62.Autres problèmes familiaux, arrestation d'un enfant	0,21	97,69
21.Éclatement de la famille, divorce	1,21	75,01			
22.Éclatement de la famille, partage des biens	1,16	76,17			
23.Éclatement de la famille, pension alimentaire pour enfants	1,13	77,30			



Problèmes soumis aux répondants en fonction de leur fréquence					
Type de problème	%	% cum.	Type de problème	%	% cum.
24. Testaments, différend concernant le testament	1,04	78,34	63. Pension d'invalidité, accidents du travail	0,20	97,89
25. Intervention policière, menaces verbales	1,03	79,35	64. Immigration, parrainage d'un membre de la famille	0,19	98,08
26. Intervention policière, interception injustifiée	0,95	80,31	65. Congé de l'hôpital, exonération	0,18	98,26
27. Hospitalisation	0,92	81,24	66. Congé de l'hôpital, conditions après le congé	0,18	98,44
28. Endettement, faillite	0,91	82,15	67. Aide sociale, pension de vieillesse	0,18	98,63
29. Blessures corporelles, au travail	0,89	83,04	68. Logement, location	0,16	98,78
30. Éclatement de la famille, pension alimentaire pour le conjoint	0,76	83,79	69. Blessures corporelles, crime	0,16	98,94
31. Logement, réparations	0,74	84,54	70. Logement, dépôt de loyer	0,15	99,09
32. Blessures corporelles, dans un endroit public	0,70	85,24	71. Discrimination, orient. sexuelle	0,14	99,22
33. Blessures corporelles, traitement médical	0,69	85,92	72. Immigration, citoyenneté	0,14	99,36
34. Discrimination, race	0,64	86,57	73. Pension d'invalidité, privée	0,12	99,48
35. Blessures corporelles, sur la route	0,61	87,17	74. Logement, saisie hypothécaire	0,11	99,59
36. Intervention policière, arrestation abusive	0,61	87,78	75. Autres problèmes familiaux, enlèvement d'un enfant	0,11	99,71
37. Poursuites judiciaires, lettre de menaces	0,59	88,37	76. Immigration, visa d'étudiant	0,09	99,80
38. Hospitalisation, soins après le congé	0,56	88,93	77. Immigration, aide juridique	0,07	99,86
39. Intervention policière, menaces physiques	0,56	89,50	78. Immigration, motifs d'ordre humanitaire	0,06	99,92
40. Aide sociale, obtention ou montant	0,54	90,04	79. Immigration, contrôle judiciaire	0,06	99,98
41. Discrimination, âge	0,50	90,53	80. Immigration, demande d'asile	0,02	100,00
42. Testaments, héritage	0,50	91,03			

Problèmes justiciables et risque de besoins non comblés

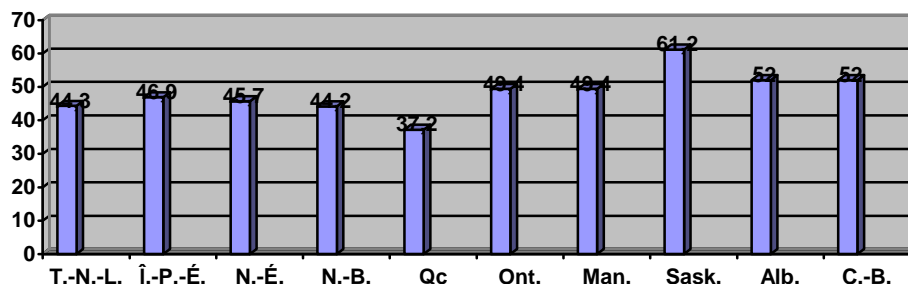
Le but de la présente recherche est de comprendre les besoins d'aide non comblés en matière juridique. Nous avons mentionné précédemment que l'incidence et les types d'incidents ou de problèmes justiciables sont importants parce qu'ils établissent le cadre dans lequel la question des besoins non comblés peut être étudiée. Les tendances concernant les problèmes justiciables sont toutefois importantes également en elles-mêmes parce que ces problèmes ne surviennent pas au hasard. De plus, ils ne touchent pas également toutes les tranches de la population, de sorte que le risque de besoins non comblés ne touche pas non plus également toute la population. Il importe de comprendre comment le risque de besoins non comblés varie dans la population. La présente section traite des facteurs qui définissent les caractéristiques des problèmes justiciables au Canada.

Répartition géographique des problèmes justiciables

Différences entre les provinces. Dans l'ensemble, 44,6 % de la population a été confrontée à au moins un problème justiciable, et ces personnes ont été aux prises avec en moyenne 2,9 problèmes au cours de la période de référence de trois ans. La figure 1 montre le pourcentage de répondants, dans chaque province, qui ont signalé au moins un problème justiciable³². C'est au Québec que l'incidence des problèmes signalés est la plus basse : 37,1 % des répondants de cette province ont dit avoir été confrontés à au moins un problème.

³² Les nombres réels pour chaque province sont les suivants : Terre-Neuve-et-Labrador : 260; Île-du-Prince-Édouard : 100; Nouvelle-Écosse : 320; Nouveau-Brunswick : 320; Québec : 1 565; Ontario : 1 700; Manitoba : 300; Saskatchewan : 350; Alberta : 600; Colombie-Britannique : 100.

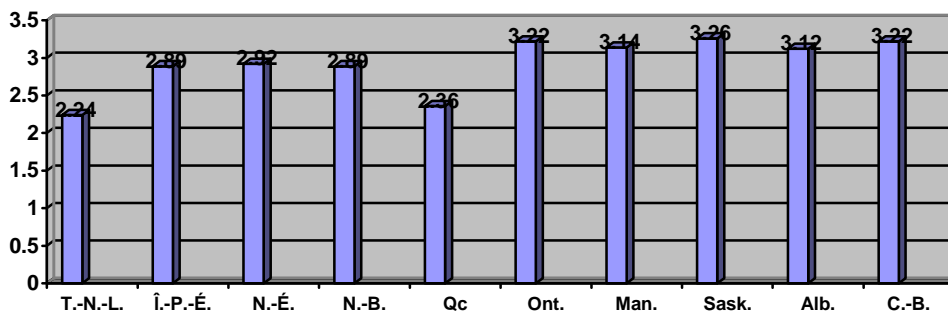
Figure 1 : Pourcentage de personnes ayant signalé au moins un problème



De manière générale, il y a une différence Est-Ouest, les pourcentages étant plus bas dans les provinces de l'Est et plus élevés dans les provinces de l'Ouest.

Le nombre moyen de problèmes signalés par les répondants dans la figure 2³³ illustre la même tendance générale. Cette figure indique que ce sont les répondants de Terre-Neuve-et-Labrador qui ont signalé le moins de problèmes justiciables, suivis de près par les répondants du Québec.

Figure 2 : Nombre moyen de problèmes



La même différence Est-Ouest existe en ce qui concerne le nombre moyen de problèmes que dans le cas du pourcentage de personnes ayant signalé au moins un problème. Le nombre moyen de problèmes est plus élevé en Ontario, dans les Prairies et en Colombie-Britannique et plus faible dans les quatre provinces de l'Atlantique. Ce nombre est relativement bas au Québec par rapport au reste du pays.

³³ *Supra*, note 2. Les nombres absolus sont les mêmes.



Différences entre les provinces selon le type de problèmes

Les pourcentages de répondants de chaque province qui ont signalé au moins un problème dans chacune des 15 catégories de problèmes ont été classés de faible à élevé. Les 10 provinces sont classées à partir de celle où le pourcentage de répondants ayant signalé au moins un problème appartenant à la catégorie est le plus bas (1) à celle où ce pourcentage est le plus élevé (10). Le tableau 9 résume le classement des provinces en fonction du pourcentage de répondants ayant signalé au moins un problème dans chacune des 15 catégories de problèmes.

Le Québec figure au cinquième rang ou à un rang inférieur dans 12 des 15 catégories de problèmes. Les répondants du Québec ont signalé le plus faible pourcentage de problèmes dans six catégories : l'emploi, l'endettement, les pensions d'invalidité, l'éclatement de la famille, les autres problèmes familiaux, les testaments et mandats, et l'hospitalisation et le congé de l'hôpital. Le Québec n'occupe un rang plus élevé que le sixième qu'à l'égard des problèmes de logement, où il se trouve en huitième place parmi les provinces.

Tableau 9. Classement des provinces en fonction de l'incidence des problèmes justiciables (pourcentage de répondants ayant signalé au moins un problème), par type de problème

Type de problème	Province									
	T.-N.-L.	Î.-P.-É.	N.-É.	N.-B.	Qc	Ont.	Man.	Sask.	Alb.	C.-B.
Consommation	5	1	4	2	3	7	9	10	8	6
Emploi	2	4	3	5	1	7	9	7	6	10
Endettement	2	7	6	3	1	5	4	10	9	8
Services sociaux	1	--	6	5	2	4	3	9	8	7
Pensions d'invalidité	3	--	2	6	1	9	7	8	5	4
Logement	1	2	5	4	8	7	--	9	3	6
Discrimination	1	2	4	5	3	9	6	10	7	8
Intervention policière	1	3	7	2	5	9	6	4	10	8
Éclatement de la famille	3	7	2	6	1	4	9	10	8	5
Autres problèmes familiaux	1	3	4	7	2	5	10	6	8	9
Testaments et mandats	2	3	4	7	1	6	10	5	8	9
Blessures corporelles	3	2	6	1	2	7	10	5	6	9
Hospitalisation	8	3	4	1	2	7	10	5	6	9
Immigration	4	7	9	3	1	8	6	--	2	5
Menace de poursuites judiciaires	1	2	10	3	4	8	6	7	2	5

Terre-Neuve-et-Labrador se trouve également au cinquième rang ou à un rang inférieur dans 12 catégories de problèmes. Comme le Québec, cette province a le plus faible pourcentage de problèmes signalés dans six catégories : aide sociale, logement, discrimination, intervention

policière, autres problèmes familiaux et immigration. Elle est au huitième rang pour les problèmes liés à l'hospitalisation et au congé de l'hôpital.

L'Île-du-Prince-Édouard est au deuxième rang dans deux catégories de problèmes : les prestations d'invalidité et l'éclatement de la famille. Par ailleurs, les répondants de cette province ont signalé un nombre relativement élevé de problèmes liés à l'endettement, à l'aide sociale, à l'intervention policière et à l'immigration en comparaison avec ceux des autres provinces.

La Nouvelle-Écosse et le Nouveau-Brunswick occupent au plus le cinquième rang dans neuf catégories de problèmes et un rang supérieur dans les six autres catégories. C'est au Nouveau-Brunswick que le pourcentage de problèmes concernant les blessures corporelles et l'hospitalisation et le congé de l'hôpital sont les plus faibles, alors que, dans d'autres cas comme les problèmes familiaux et les testaments et mandats, les pourcentages sont élevés en comparaison. La Nouvelle-Écosse est au deuxième rang pour ce qui est des problèmes liés aux pensions d'invalidité et à l'éclatement de la famille et au troisième pour ce qui est des problèmes d'emploi. Les pourcentages sont cependant relativement élevés pour ce qui est de l'endettement, de l'aide sociale, de l'intervention policière et des blessures corporelles.

Les problèmes d'endettement et de blessures corporelles ainsi que les problèmes appartenant à la catégorie des autres problèmes familiaux sont relativement fréquents en Ontario par rapport aux autres problèmes. Les répondants de cette province ont signalé relativement souvent des problèmes concernant la consommation, l'emploi, les pensions d'invalidité, l'intervention policière et la discrimination.

Les problèmes les moins fréquents signalés au Manitoba concernent l'aide sociale (troisième rang) et l'endettement (quatrième rang). La province occupe le neuvième ou le dixième rang pour ce qui est de la fréquence des problèmes concernant la consommation, l'emploi, l'éclatement de la famille, les testaments et mandats et les blessures corporelles.

En Saskatchewan, les types de problèmes les moins fréquents concernaient l'intervention policière – la province occupe le quatrième rang – ainsi que les testaments et mandats et l'hospitalisation et le congé de l'hôpital – la province est au cinquième rang. Les problèmes les plus fréquents qui sont été signalés par les répondants de la Saskatchewan avaient trait à la consommation, à l'endettement, à l'éclatement de la famille et à la discrimination – la province occupe au moins le dixième rang dans ces cas. Suivent de très près les problèmes de logement, pour lesquels la province occupe le neuvième rang sur dix.

Les problèmes mentionnés le moins souvent en Alberta concernaient le logement, pour lequel la province est au troisième rang de toutes les provinces, et l'immigration – au deuxième rang. C'est en Alberta que les problèmes concernant l'intervention policière, les blessures corporelles et l'endettement ont été les plus fréquents, la province occupant dans ces cas le neuvième ou le dixième rang.

Finalement, la Colombie-Britannique occupe le quatrième rang pour ce qui est des problèmes concernant les pensions d'invalidité et le cinquième pour ce qui est des problèmes liés à l'éclatement de la famille et des problèmes d'immigration. Ce sont là les problèmes les moins souvent signalés par les répondants. Les problèmes les plus souvent signalés appartenaient aux catégories suivantes : l'emploi – la province occupe le dixième rang dans cette catégorie –



ainsi que les testaments et mandats, l'hospitalisation et le congé de l'hôpital et les autres problèmes familiaux, pour lesquels la province est au neuvième rang.

Différences en fonction de la taille de la collectivité

La taille de la collectivité a été un facteur important dans le cas de deux problèmes seulement, le logement et l'intervention policière. Dans les deux cas, il existe un rapport linéaire statistiquement significatif, quoique faible, entre la taille de la collectivité et l'incidence des problèmes. Plus la collectivité est grande – de moins de 500 000 à plus de 1 000 000 d'habitants – plus le nombre de répondants ayant fait état d'un problème concernant le logement³⁴ et l'intervention policière³⁵ est élevé.

Répartition démographique des problèmes justiciables

Âge. Certains types de problèmes sont liés à l'âge car ils touchent surtout les jeunes. Les problèmes concernant l'emploi³⁶, l'endettement³⁷, l'aide sociale³⁸, les prestations d'invalidité³⁹, le logement⁴⁰, l'immigration⁴¹, la discrimination⁴², l'intervention policière⁴³ et les blessures corporelles⁴⁴ ont surtout été signalés par des personnes âgées de 18 à 29 ans. Venaient ensuite, sauf dans le cas des prestations d'invalidité, le groupe des 30 à 44 ans. Les personnes ayant le plus souvent fait état d'un problème concernant les prestations d'invalidité étaient âgées de 45 à 64 ans et non de 30 à 44 ans. Les problèmes de consommation ont touché davantage les répondants âgés de 30 à 44 ans et, ensuite, le groupe des 18 à 29 ans. Le cas des problèmes concernant les testaments et les mandats est unique en ce sens que les personnes qui ont mentionné le souvent avoir été confrontés à un problème de ce type avaient entre 45 et 64 ans.

Sexe. Le sexe était moins lié à l'incidence des problèmes que l'âge. Les hommes étaient légèrement plus nombreux à signaler des problèmes concernant l'endettement et la menace de poursuites judiciaires. Ils étaient deux fois aussi nombreux que les femmes à faire état d'un problème concernant l'intervention policière. Le sexe étant une variable binaire, le rapport avec la mention d'un problème appartenant à l'une ou l'autre des catégories (également une variable binaire oui-non) peut être considéré comme un ratio d'incidence approché. Les hommes étaient 1,2 fois plus nombreux que les femmes à avoir éprouvé des problèmes d'endettement⁴⁵ et 2,3 fois plus nombreux à avoir déclaré des problèmes concernant l'intervention policière⁴⁶. Par

³⁴ $\chi^2 = 13,5$, $p = 0,009$.

³⁵ $\chi^2 = 11,7$, $p = 0,02$.

³⁶ $\chi^2 = 300,1$, $p = 0,0001$.

³⁷ $\chi^2 = 155,9$, $p = 0,0001$.

³⁸ $\chi^2 = 13,0$, $p = 0,005$.

³⁹ $\chi^2 = 19,5$, $p = 0,0002$.

⁴⁰ $\chi^2 = 46,3$, $p = 0,0001$.

⁴¹ $\chi^2 = 11,8$, $p = 0,008$.

⁴² $\chi^2 = 20,3$, $p = 0,0001$.

⁴³ $\chi^2 = 78,0$, $p = 0,0001$.

⁴⁴ $\chi^2 = 10,0$, $p = 0,02$.

⁴⁵ $\chi^2 = 7,3$, $p = 0,007$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,1 à 1,3.

⁴⁶ $\chi^2 = 18,6$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,5 à 3,2.

ailleurs, les femmes étaient légèrement plus nombreuses que les hommes à signaler des problèmes familiaux (éclatement de la famille et autres problèmes). De plus, elles étaient 1,4 fois plus nombreuses que les hommes à avoir connu un problème lié à l'éclatement de la famille⁴⁷ et 1,5 fois, un problème appartenant à la catégorie des autres problèmes familiaux⁴⁸.

Langue. Les problèmes signalés par les répondants dont la langue maternelle est l'anglais (la langue de l'entrevue) étaient plus nombreux dans 11 des 15 catégories de problèmes. Les anglophones étaient 1,4 fois plus nombreux que les francophones à avoir éprouvé un problème concernant la consommation⁴⁹ et 1,7 fois, un problème concernant l'emploi⁵⁰. Le même phénomène a été constaté au regard de l'endettement : 2,3 fois⁵¹; de l'aide sociale : 2,9 fois⁵²; des prestations d'invalidité : 9,3 fois⁵³; de l'immigration : 11,3 fois⁵⁴; des pensions d'invalidité : 1,9 fois⁵⁵; de l'hospitalisation et du congé de l'hôpital : 2,9 fois⁵⁶; des testaments et mandats : 3,1 fois⁵⁷; de l'éclatement de la famille : 2,4 fois⁵⁸; des autres problèmes familiaux : 3,6 fois⁵⁹. Par ailleurs, les anglophones étaient 3,6 fois plus nombreux que les francophones à avoir connu au moins un problème. Ces données confirment l'incidence générale plus faible des problèmes signalés au Québec dont il a été question précédemment.

État matrimonial et situation de famille. Les répondants n'ayant pas d'enfant ont connu le moins de problèmes. En effet, les répondants célibataires, séparés, veufs et divorcés sans enfant et les couples sans enfant ont rencontré moins de problèmes que les autres répondants avec enfants dans chacune des catégories de problèmes. Les couples avec enfants ont été confrontés à des problèmes de consommation 1,4 fois plus souvent que les autres répondants⁶⁰, à des problèmes concernant l'emploi 1,5 fois plus souvent⁶¹ et à des problèmes concernant l'endettement 1,4 fois plus souvent⁶². Les couples avec enfants ont éprouvé des problèmes appartenant à la catégorie des autres problèmes familiaux 1,5 fois plus souvent⁶³ et des problèmes relatifs à la menace de poursuites judiciaires 1,8 fois plus souvent⁶⁴. Ce sont les répondants célibataires, veufs, séparés ou divorcés avec enfants qui ont signalé des problèmes dans le plus grand nombre de catégories. Ces répondants étaient 1,7 fois plus nombreux que les autres à mentionner des problèmes de consommation⁶⁵ et d'emploi⁶⁶, 2,0 fois plus

⁴⁷ $\chi^2 = 5,8$, $p = 0,02$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,1 à 1,8.

⁴⁸ $\chi^2 = 3,9$, $p = 0,05$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,0 à 2,3.

⁴⁹ $\chi^2 = 19,8$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,2 à 1,6.

⁵⁰ $\chi^2 = 40,5$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,5 à 2,0.

⁵¹ $\chi^2 = 90,3$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,9 à 2,7.

⁵² $\chi^2 = 8,1$, $p = 0,004$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,4 à 6,4.

⁵³ $\chi^2 = 14,3$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 2,3 à 38,1.

⁵⁴ $\chi^2 = 9,3$, $p = 0,003$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,6 à 82,4.

⁵⁵ $\chi^2 = 6,6$, $p = 0,01$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,6 à 3,2.

⁵⁶ $\chi^2 = 10,8$, $p = 0,001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,5 à 5,5.

⁵⁷ $\chi^2 = 38,3$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 2,1 à 4,5.

⁵⁸ $\chi^2 = 18,8$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,6 à 3,6.

⁵⁹ $\chi^2 = 11,9$, $p = 0,0005$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,7 à 7,8.

⁶⁰ $\chi^2 = 22,7$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,2 à 1,5.

⁶¹ $\chi^2 = 38,2$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,3 à 1,7.

⁶² $\chi^2 = 29,1$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,2 à 1,6.

⁶³ $\chi^2 = 3,9$, $p = 0,05$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,0 à 2,3.

⁶⁴ $\chi^2 = 6,9$, $p = 0,009$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,2 à 2,8.

⁶⁵ $\chi^2 = 23,5$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,4 à 2,1.

⁶⁶ $\chi^2 = 20,1$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,3 à 2,1.



nombreux dans le cas des problèmes d'endettement⁶⁷, 2,5 fois dans le cas des problèmes de logement⁶⁸, 2,0 fois en ce qui concerne les problèmes de discrimination⁶⁹, 3,2 fois dans le cas de l'intervention policière⁷⁰ ou de la menace de poursuites judiciaires⁷¹. Évidemment, les personnes seules mais avec enfants étaient beaucoup plus nombreuses que les autres à avoir eu des problèmes relevant du droit familial : 10,8 fois plus nombreuses pour ce qui des problèmes concernant l'éclatement de la famille⁷² et 10,0 fois dans le cas des autres problèmes familiaux⁷³.

Scolarité. Les répondants ayant au moins un diplôme d'études secondaires et une formation postsecondaire étaient plus nombreux que les autres à signaler des problèmes justiciables concernant l'endettement, l'intervention de la police, les testaments et mandats, l'éclatement de la famille et les autres problèmes familiaux⁷⁴. Les répondants ayant atteint un niveau de scolarité intermédiaire étaient 2,6 fois plus nombreux que les autres à faire état de problèmes liés à l'intervention policière⁷⁵ et de problèmes familiaux : 1,5 fois plus dans le cas des problèmes liés à l'éclatement de la famille⁷⁶ et 1,8 fois plus dans le cas des autres problèmes familiaux⁷⁷.

Les répondants ayant fait des études universitaires étaient légèrement plus nombreux que les autres à avoir connu trois types de problèmes. Ils étaient 1,2 fois plus nombreux à avoir eu des problèmes en matière de consommation⁷⁸, 1,4 fois plus nombreux à signaler des problèmes concernant une forme ou l'autre de discrimination⁷⁹ et 1,6 fois plus nombreux à avoir eu des problèmes liés aux testaments et aux mandats⁸⁰. Par contre, ces répondants étaient moins nombreux que ceux moins instruits à avoir eu des problèmes liés à l'intervention policière et aux prestations d'invalidité. Les répondants les plus instruits étaient seulement 0,28 fois aussi nombreux que tous les autres à avoir connu des problèmes concernant les prestations d'invalidité⁸¹ et seulement 0,47 fois aussi nombreux que les autres répondants moins instruits à avoir eu des problèmes liés à l'intervention policière⁸².

Les répondants n'ayant pas fait d'études secondaires étaient les moins nombreux à faire état de problèmes dans toutes les catégories de problèmes pour lesquelles des résultats statistiquement significatifs ont été obtenus. Ces répondants étaient seulement 0,55 fois aussi nombreux que les autres à signaler des problèmes concernant la consommation⁸³, 0,57 fois,

⁶⁷ $\chi^2 = 47,5$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,6 à 2,5.

⁶⁸ $\chi^2 = 12,1$, $p = 0,0005$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,5 à 4,1.

⁶⁹ $\chi^2 = 6,7$, $p = 0,0009$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,2 à 3,4.

⁷⁰ $\chi^2 = 28,1$, $p = 0,0009$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 2,0 à 5,0.

⁷¹ $\chi^2 = 8,4$, $p = 0,004$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,3 à 4,5.

⁷² $\chi^2 = 402,7$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 8,1 à 14,3.

⁷³ $\chi^2 = 165,9$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 6,5 à 15,3.

⁷⁴ Il s'agit des seuls rapports statistiquement significatifs qui ont été obtenus.

⁷⁵ $\chi^2 = 22,7$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,7 à 3,8.

⁷⁶ $\chi^2 = 8,6$, $p = 0,03$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,1 à 2,0.

⁷⁷ $\chi^2 = 6,1$, $p = .01$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,4 à 2,8.

⁷⁸ $\chi^2 = 7,5$, $p = 0,006$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,0 à 1,3.

⁷⁹ $\chi^2 = 3,5$, $p = 0,05$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,0 à 2,0.

⁸⁰ $\chi^2 = 17,4$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,3 à 2,0.

⁸¹ $\chi^2 = 12,4$, $p = 0,0004$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 0,10 à 0,60.

⁸² $\chi^2 = 17,4$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 0,31 à 0,74.

⁸³ $\chi^2 = 30,8$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 0,44 à 0,68.

des problèmes concernant l'emploi⁸⁴, 0,65 fois, des problèmes concernant l'endettement⁸⁵ et 0,43 fois, des problèmes liés à l'intervention policière⁸⁶. On pourrait s'attendre à ce que les répondants moins instruits soient aux prises avec ce genre de problèmes. À la lumière de l'abondante documentation faisant état des problèmes éprouvés en matière de consommation par les personnes à faible revenu⁸⁷, ces chiffres pourraient indiquer que ces personnes ne signalent pas tous leurs problèmes au lieu de donner une idée exacte de l'incidence relative.

Situation en matière d'emploi. Les répondants sans emploi ont été plus nombreux à signaler des problèmes dans plusieurs catégories. Comme on pourrait s'y attendre, les trois types de problèmes que ces personnes sont les plus nombreuses à rencontrer par rapport aux répondants qui ont un emploi sont liés, par ordre d'importance, à l'emploi, à l'endettement et à la consommation. Ils sont cependant plus nombreux que les personnes qui ont un emploi ou les personnes se trouvant dans une autre situation – les personnes retraitées ou celles qui restent à la maison, par exemple – à avoir connu des problèmes concernant l'invalidité, le logement, la menace de poursuites judiciaires, l'éclatement de la famille et les autres problèmes familiaux. Les répondants qui avaient un emploi au moment de l'enquête étaient plus nombreux à signaler des problèmes concernant les testaments et les mandats.

Travail atypique. Les recherches sur la population active laissent entendre qu'une partie de plus en plus grande des travailleurs occupent des emplois à temps partiel, mènent une activité indépendante peu rentable ou ont un emploi temporaire sans sécurité à long terme. Ce phénomène est différent de la situation qui existait dans les années 1950 et 1960, alors que la plupart des travailleurs étaient syndiqués et avaient des emplois permanents à temps plein⁸⁸. Cette différence est significative parce qu'elle dénote un changement structurel durable de la main-d'œuvre qui entraîne une plus grande vulnérabilité pour les travailleurs qui ont des emplois non conventionnels. Ces travailleurs ont été plus nombreux à signaler quatre types de problèmes : blessures corporelles, endettement, pensions d'invalidité et aide sociale. Ce résultat est peut-être attribuable à la plus grande vulnérabilité associée au travail atypique et à des répercussions importantes au regard des futures demandes d'assistance concernant des problèmes juridiques.

Revenu. Il existe une relation statistiquement significative, mais faible, entre le niveau de revenu et plusieurs catégories de problèmes. Comme il fallait s'y attendre, les personnes ayant un faible revenu sont plus susceptibles de signaler des problèmes touchant les services sociaux, les prestations d'invalidité, l'endettement et le logement. Les personnes ayant le revenu annuel le plus bas – moins de 25 000 \$ – sont 1,4 fois plus nombreuses que les autres répondants à avoir eu un problème concernant l'endettement, 2,9 fois, un problème en matière de logement, 3,7 fois, un problème concernant les prestations d'invalidité et 5 fois, un problème lié aux services sociaux. Elles sont également plus nombreuses à signaler des problèmes concernant les conditions d'hospitalisation et de congé de l'hôpital, la discrimination et l'éclatement de la famille. Par ailleurs, les répondants ayant un revenu entre 45 000 \$ et 64 000 \$ sont plus nombreux à signaler des problèmes liés à l'emploi que les autres répondants. Les répondants

⁸⁴ $\chi^2 = 22,7$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 0,45 à 0,72.

⁸⁵ $\chi^2 = 16,5$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 0,52 à 0,80.

⁸⁶ $\chi^2 = 4,7$, $p = 0,02$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 0,20 à 0,94.

⁸⁷ David Caplovitz, *The Poor Pay More*,

⁸⁸ Richard P. Chaykowski, *Travail atypique et vulnérabilité économique*, Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques, 2005.



dont le revenu est le plus élevé – 85 000 \$ ou plus – étaient plus nombreux que les autres à avoir eu des problèmes en matière de consommation et des problèmes concernant les testaments et les mandats.

Problèmes justiciables et groupes vulnérables

Problèmes justiciables et risque que les besoins ne soient pas comblés. Les membres de certains groupes sociaux qui se trouvent dans une situation difficile et qui ont peu de chances de l'améliorer sont plus nombreux à signaler des problèmes et, par conséquent, à avoir besoin d'aide.

Statut d'Indien déclaré par le répondant. Les Autochtones font partie des personnes qui touchent les revenus les plus bas au Canada. Ce fait ressort des résultats de la présente recherche, qui démontrent que les Autochtones sont plus nombreux à signaler des problèmes appartenant à 10 des 15 catégories de problèmes. Ainsi, ils sont 3,6 fois plus nombreux que les non-Autochtones à avoir signalé un problème en matière d'aide sociale⁸⁹, 3,3 fois, un problème de discrimination⁹⁰ et 3,2 fois, un problème concernant les prestations d'invalidité⁹¹. Ces problèmes sont suivis de près par l'intervention policière, un problème que les Autochtones sont 2,9 fois plus nombreux à avoir signalé⁹², les problèmes appartenant à la catégorie des autres problèmes familiaux (2,9 fois)⁹³ et les problèmes liés à l'éclatement de la famille (2,1 fois), au logement (2 fois)⁹⁴ et à l'emploi (1,9 fois)⁹⁵. Finalement, ils sont 1,8 fois plus nombreux que les non-Autochtones à avoir fait état d'un problème concernant l'endettement (1,8 fois)⁹⁶.

Lieu de naissance. Les répondants nés à l'étranger sont plus nombreux à signaler des problèmes dans trois catégories. Le problème principal est l'immigration, que les répondants nés à l'étranger sont 2,9 fois plus nombreux que tous les autres à mentionner⁹⁷. Ces personnes sont aussi 1,9 plus nombreuses que toutes les autres à faire état d'un problème lié à la discrimination⁹⁸.

Minorités visibles. Les répondants qui ont dit appartenir à une minorité visible étaient relativement plus susceptibles de signaler des problèmes justiciables dans 10 des 15 catégories de problèmes. Les membres des minorités visibles sont 3,6 fois plus nombreux que les personnes de race blanche à signaler un problème de discrimination et 3,4 fois aussi nombreux à signaler un problème lié à l'intervention de la police⁹⁹. Viennent ensuite les problèmes relatifs aux prestations d'invalidité. Les répondants appartenant à une minorité visible étaient 2,5 fois plus nombreux à faire état d'un tel problème¹⁰⁰. Ils étaient aussi 2,1 fois plus nombreux à

⁸⁹ $\chi^2 = 16,4$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,3 à 2,5.

⁹⁰ $\chi^2 = 16,1$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,8 à 6,0.

⁹¹ $\chi^2 = 7,7$, $p = 0,006$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,7 à 7,3.

⁹² $\chi^2 = 11,7$, $p = 0,0006$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,5 à 5,4.

⁹³ $\chi^2 = 9,2$, $p = 0,002$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,4 à 6,2.

⁹⁴ $\chi^2 = 3,2$, $p = 0,05$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 0,09 à 4,4.

⁹⁵ $\chi^2 = 17,3$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,4 à 2,6.

⁹⁶ $\chi^2 = 16,4$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,3 à 2,5.

⁹⁷ $\chi^2 = 6,3$, $p = 0,01$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,1 à 4,5.

⁹⁸ $\chi^2 = 9,3$, $p = 0,002$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,2 à 2,8.

⁹⁹ $\chi^2 = 54,9$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 2,5 à 5,1.

¹⁰⁰ $\chi^2 = 11,5$, $p = 0,0007$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,4 à 4,2.

signaler un problème concernant la menace de poursuites judiciaires¹⁰¹, 1,7 fois, un problème lié à l'endettement, 1,6 fois, un problème en matière d'emploi¹⁰² ou de consommation¹⁰³ et 1,9 fois, un problème faisant partie de la catégorie des autres problèmes familiaux¹⁰⁴.

Origine ethnique. L'analyse plus détaillée des origines ethniques a permis de savoir dans quelle mesure les Canadiens de race noire sont aux prises avec des problèmes justiciables. Ces personnes étaient plus nombreuses que les personnes originaires de l'Asie orientale, les Autochtones, les Canadiens de race blanche et les autres Canadiens qui ne sont pas de race blanche à dire qu'elles avaient été aux prises avec des problèmes concernant l'intervention policière¹⁰⁵, la discrimination¹⁰⁶, l'immigration¹⁰⁷, l'endettement¹⁰⁸, l'emploi¹⁰⁹ et la consommation¹¹⁰. Les Noirs venaient au deuxième rang, derrière les Autochtones, pour ce qui est des problèmes liés à l'éclatement de la famille¹¹¹.

Invalidité. Dans la présente enquête, les personnes qui disaient être fréquemment limitées dans leurs activités quotidiennes en ce qui a trait à la vision, à l'audition, à la communication, à l'apprentissage, à la marche et à la montée des escaliers ont été considérées comme des personnes handicapées, suivant la méthodologie établie par l'enquête de Statistique Canada sur la santé, les activités et l'apprentissage¹¹². Les personnes se disant atteintes d'une invalidité sont plus nombreuses à avoir rencontré des problèmes dans les 15 catégories de problèmes justiciables. Comme on pouvait s'y attendre, les problèmes les plus souvent signalés concernent les prestations d'invalidité : les personnes handicapées sont 13,7 fois plus nombreuses à avoir éprouvé un tel problème¹¹³. Elles sont aussi 6,5 fois plus nombreuses à avoir eu un problème lié à des blessures corporelles¹¹⁴ et 5,5 fois plus nombreuses à avoir éprouvé un problème lié à l'hospitalisation et au congé de l'hôpital¹¹⁵. Elles sont aussi plus susceptibles que les autres d'éprouver des problèmes de plusieurs autres types : cette susceptibilité est de 4,2 fois plus élevée dans le cas des problèmes concernant l'aide sociale¹¹⁶ et la discrimination¹¹⁷, de 3,0 fois plus élevée dans le cas des problèmes liés au logement, de 2,4 fois dans le cas des problèmes découlant de l'intervention policière¹¹⁸, de 2,2 fois pour ce

¹⁰¹ $\chi^2 = 9,8$, $p = 0,002$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,3 à 3,42.

¹⁰² $\chi^2 = 34,6$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,4 à 1,8.

¹⁰³ $\chi^2 = 43,1$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,4 à 1,9.

¹⁰⁴ $\chi^2 = 7,7$, $p = 0,005$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,2 à 3,0.

¹⁰⁵ $\chi^2 = 16,2$, $p = 0,02$.

¹⁰⁶ $\chi^2 = 14,4$, $p = 0,006$.

¹⁰⁷ $\chi^2 = 12,5$, $p = 0,01$.

¹⁰⁸ $\chi^2 = 9,1$, $p = 0,05$.

¹⁰⁹ $\chi^2 = 15,4$, $p = 0,003$.

¹¹⁰ $\chi^2 = 15,3$, $p = 0,004$.

¹¹¹ $\chi^2 = 9,3$, $p = 0,05$.

¹¹² *Une nouvelle perspective sur les statistiques de l'incapacité : changements entre l'Enquête sur la santé et les limitations d'activités (ESLA) de 1991 et l'Enquête sur la participation et les limitations d'activités (EPLA) de 2001*, Division de la statistique sociale, du logement et des familles, Statistique Canada, 2002. Catalogue n° 89-578-XIF.

¹¹³ $\chi^2 = 169,4$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 8,2 à 22,7.

¹¹⁴ $\chi^2 = 200,8$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 4,9 à 8,7.

¹¹⁵ $\chi^2 = 90,8$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 3,7 à 8,1.

¹¹⁶ $\chi^2 = 41,8$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 2,6 à 6,7.

¹¹⁷ $\chi^2 = 68,4$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 2,9 à 6,1.

¹¹⁸ $\chi^2 = 20,5$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,7 à 3,7.



qui est des problèmes liés à l'éclatement de la famille¹¹⁹, de 2,7 fois pour ce qui est des autres problèmes familiaux¹²⁰ et de 2,6 fois dans le cas des problèmes liés à l'immigration¹²¹. En ce qui concerne les problèmes financiers, les personnes handicapées sont 1,9 fois plus nombreuses que toutes les autres à avoir eu des problèmes liés à l'endettement¹²², 1,8 fois plus nombreuses à avoir eu des problèmes d'emploi et¹²³ et 1,6 fois, des problèmes en matière de consommation¹²⁴.

Aide sociale. Les répondants qui recevaient de l'aide sociale au moment de l'enquête étaient, comme on pouvait s'y attendre, 5,6 fois plus nombreux que tous les autres à avoir signalé un problème concernant l'aide sociale¹²⁵ et 4,4 fois plus nombreux, un problème concernant des prestations d'invalidité¹²⁶. Ces répondants étaient cependant également plus nombreux à dire qu'ils avaient eu plusieurs autres problèmes justiciables. Ainsi, ils étaient 4,4 fois plus nombreux à avoir éprouvé un problème de logement¹²⁷, 3,0 fois, un problème lié à l'hospitalisation et au congé de l'hôpital¹²⁸, 2,9 fois, un problème de discrimination¹²⁹ ou un problème lié à l'éclatement de la famille¹³⁰, 3,2 fois, un problème appartenant à la catégorie des autres problèmes familiaux¹³¹, 2,2 fois, un problème concernant des blessures corporelles¹³², 2,1 fois, un problème lié à l'intervention policière¹³³, 1,9 fois, un problème d'endettement¹³⁴ ou de menace de poursuites judiciaires¹³⁵, 1,7 fois, un problème en matière d'emploi¹³⁶ et 1,4 fois, un problème en matière de consommation¹³⁷ ou de testaments et mandats¹³⁸.

Meilleures variables prédictives des problèmes justiciables

Une série de régressions logistiques multiples binaires¹³⁹ ont été effectuées pour établir quelles variables sociales et démographiques étaient les meilleures variables prédictives de l'existence de chacun des 15 problèmes de justice civile. Les données descriptives de la section ci-dessus

¹¹⁹ $\chi^2 = 23,2$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,6 à 3,0.

¹²⁰ $\chi^2 = 18,5$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,7 à 4,4.

¹²¹ $\chi^2 = 7,0$, $p = 0,008$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,2 à 5,3.

¹²² $\chi^2 = 57,6$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,6 à 2,2.

¹²³ $\chi^2 = 43,0$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,5 à 2,1.

¹²⁴ $\chi^2 = 33,4$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,4 à 1,9.

¹²⁵ $\chi^2 = 71,5$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 3,6 à 8,8.

¹²⁶ $\chi^2 = 41,3$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 2,7 à 7,3.

¹²⁷ $\chi^2 = 71,2$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 3,0 à 6,4.

¹²⁸ $\chi^2 = 31,0$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 2,0 à 4,5.

¹²⁹ $\chi^2 = 33,9$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 2,0 à 4,2.

¹³⁰ $\chi^2 = 61,7$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 2,2 à 3,9.

¹³¹ $\chi^2 = 31,7$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 2,1 à 5,0.

¹³² $\chi^2 = 24,2$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,6 à 3,1.

¹³³ $\chi^2 = 14,8$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,4 à 3,2.

¹³⁴ $\chi^2 = 74,5$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,7 à 2,3.

¹³⁵ $\chi^2 = 6,6$, $p = 0,01$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,2 à 3,2.

¹³⁶ $\chi^2 = 41,9$, $p = 0,0001$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,4 à 2,0.

¹³⁷ $\chi^2 = 13,6$, $p = 0,0002$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,2 à 1,5.

¹³⁸ $\chi^2 = 6,5$, $p = 0,01$; intervalle de confiance du ratio d'incidence approché = 1,1 à 1,9.

¹³⁹ Il s'agit d'une technique statistique qui détermine l'effet de plusieurs caractéristiques ou facteurs, appelés variables indépendantes, sur une autre variable, appelée variable dépendante. La plupart des variables étaient à l'origine des variables à deux catégories et celles qui restaient ont été converties à cette forme pour assurer la constance. La régression multiple est donc appelée régression multiple binaire.

décrivent les groupes et les catégories démographiques les plus susceptibles de vivre les divers problèmes en considérant une variable à la fois. Les résultats de l'analyse à variables multiples indiquent quelles variables, dépouillées des effets statistiques des autres variables, prédisent mieux certains problèmes. Chacun des tableaux sommaires ci-dessous ne présente que les variables continues dans les modèles de régression ayant des résultats statistiquement significatifs¹⁴⁰ et un ratio d'incidence approché d'au moins 2,0, indiquant qu'un répondant ayant cette caractéristique particulière a au moins deux fois plus de chances d'avoir éprouvé un problème de ce genre. La valeur du coefficient de détermination multiple exprime le montant total de la variation de la susceptibilité d'éprouver un problème ou non, expliqué par toutes les variables de l'équation de régression. Essentiellement, plus la valeur du coefficient de détermination multiple est basse, plus le modèle de régression est faible.

Dans l'ensemble, le fait d'être handicapé est une variable prédictive significative de l'ensemble des 15 types de problèmes. L'efficacité prédictive de l'invalidité est, comme on pourrait s'y attendre, plus manifeste pour les problèmes associés aux pensions d'invalidité. Cela donne certainement plus de poids à l'évaluation de Howard de la mesure des multiples désavantages éprouvés par les personnes handicapées. [TRADUCTION] « On a dit que "de tous les groupes défavorisés de la société, les personnes handicapées sont les plus exclues socialement", et que par conséquent, "les possibilités de vie restent extrêmement restreintes pour nombre d'entre elles"¹⁴¹. » De plus, le fait d'être relativement jeune, c.-à-d. âgé de moins de 29 ans dans les cas qui nous intéressent, est aussi une importante variable prédictive de la susceptibilité d'éprouver des problèmes justiciables. L'âge était une variable prédictive statistiquement significative lorsqu'il s'agissait de faire part de problèmes en matière de consommation, d'emploi, d'endettement, d'aide sociale, d'intervention policière et de menace de poursuite. D'autres variables constituaient des variables prédictives importantes pour quelques types de problèmes. Les sections suivantes décrivent brièvement les variables prédictives les plus efficaces pour les quinze types de problèmes.

Problèmes liés à la consommation. Le fait d'être handicapé, le fait d'être jeune et le fait d'avoir trois enfants ou plus étaient les variables prédictives les plus importantes des problèmes liés à la consommation.

¹⁴⁰ Les enquêtes par sondage comportent de nombreuses sources d'erreurs : des problèmes associés au questionnaire, à la partialité des répondants, aux erreurs des sondeurs et aux problèmes de codage des données, par exemple. La signification statistique est une des sources d'erreurs qui découle de la méthode d'échantillonnage. Le niveau de signification statistique exprime la probabilité que les résultats soient incorrects à cause d'erreurs d'échantillonnage. Un niveau de signification statistique de 0,05 constitue, par convention, le plus haut niveau de risque acceptable que les résultats soient incorrects. Un niveau de signification statistique de 0,05 veut dire qu'il y a 95 % de chances que les résultats ne soient pas faussés par les erreurs d'échantillonnage, 19 fois sur 20.

¹⁴¹ M. Howard, *Enabling Government: Joined Up Policies for a National Disability Strategy*, Fabian Society, Londres, 1999, cite dans, 2005, à la p. 47.



Tableau 10 : Meilleures variables prédictives des problèmes liés à la consommation

Problèmes liés à la consommation	Estimation	Chi carré	Probabilité	Ratio d'incidence approché
Ordonnée à l'origine	- 2,3	255,6	0,0001	--
Handicapé	0,69	55,2	0,0001	2,1
Âgé de moins de 30 ans	0,78	33,4	0,0001	2,3
Âgé de 30 à 44 ans	0,75	34,2	0,0001	2,1
Trois enfants ou plus	0,44	14,6	0,0001	2,0
Valeur du coefficient de détermination multiple pour l'équation de régression = 0,06				

Lorsqu'on tient compte de tous les autres effets, les ratios d'incidence approché indiquent que les personnes plus jeunes sont légèrement plus susceptibles d'avoir un problème lié à la consommation.

Problèmes liés à l'emploi. Le fait d'être handicapé et le fait d'être jeune semblent être également des variables prédictives significatives des problèmes liés à l'emploi. De plus, comme on s'y attendrait, le fait d'être sans emploi est une variable prédictive statistiquement significative de ces types de problèmes. Voir le tableau 11.

Tableau 11 : Meilleures variables prédictives des problèmes liés à l'emploi

Problèmes liés à l'emploi	Estimation	Chi carré	Probabilité	Ratio d'incidence approché
Ordonnée à l'origine	- 4,5	409,0	0,0001	--
Handicapé	0,86	68,1	0,0001	2,4
Âgé de moins de 30 ans	2,2	114,1	0,0001	8,6
Sans emploi	1,5	99,6	0,0001	4,6
Valeur du coefficient de détermination multiple pour l'équation de régression = 0,15				

Dans ce cas, être âgé de moins de 30 ans a un effet beaucoup plus grand sur la possibilité d'avoir des problèmes liés à l'emploi que les autres variables. Les répondants de moins de 30 ans sont 8,6 fois plus nombreux que les personnes appartenant aux autres groupes d'âge à avoir été aux prises avec un problème lié à l'emploi. Il est intéressant de noter que le fait d'être sans emploi est moins étroitement lié à l'âge. Dans ce cas, l'invalidité reste une variable prédictive importante. En effet, les répondants handicapés sont 2,4 fois plus nombreux que les autres à avoir eu des problèmes de ce genre.

Endettement. Le fait d'être handicapé et le fait d'être plus jeune sont les deux meilleures variables prédictives des problèmes liés à l'endettement. Le fait d'être jeune est la variable prédictive la plus efficace.

Tableau 12 : Meilleures variables prédictives des problèmes liés à l'endettement

Problèmes liés à l'endettement	Estimation	Chi carré	Probabilité	Ratio d'incidence approché
Ordonnée à l'origine	- 3,5	429,0	0,0001	--
Handicapé	0,69	50,7	0,0001	2,2
Âgé de moins de 30 ans	1,2	68,4	0,0001	3,2
Valeur du coefficient de détermination multiple pour l'équation de régression = 0,11				

Aide sociale. L'invalidité, l'âge et le revenu sont les variables prédictives importantes des problèmes liés à l'aide sociale. Les personnes qui gagnent moins de 25 000 \$ sont 7 fois plus nombreuses que les autres à avoir eu un problème lié aux services sociaux. L'âge est une variable prédictive significative de ce type de problème. Les personnes d'âge moyen (de 30 à 44 ans) sont plus nombreuses à avoir rencontré des problèmes de ce genre, comparativement aux autres types de problèmes examinés précédemment. Ici également, les personnes handicapées sont plus nombreuses que les autres à avoir eu des problèmes liés aux services sociaux.

Tableau 13 : Meilleures variables prédictives des problèmes liés à l'aide sociale

Problèmes liés à l'aide sociale	Estimation	Chi carré	Probabilité	Ratio d'incidence approché
Ordonnée à l'origine	- 7,5	120,8	0,0001	--
Handicapé	0,93	10,6	0,01	2,6
Âgé de moins de 30 ans	0,92	3,4	0,001	2,5
Âgé de 30 et 44 ans	1,13	5,7	0,02	3,1
Revenu inférieur à 25 000 \$	2,0	20,9	0,0001	7,4
Revenu de 25 000 à 44 000 \$	1,2	8,3	0,004	3,4
Valeur du coefficient de détermination multiple pour l'équation de régression = 0,14				

Pensions d'invalidité. Comme on pourrait s'y attendre, les personnes handicapées sont beaucoup plus nombreuses que les autres à avoir eu un problème concernant une pension d'invalidité.

Cependant, le fait d'être plus âgé, c.-à-d. avoir entre 45 et 64 ans en l'occurrence, augmente la probabilité d'avoir des problèmes liés aux pensions d'invalidité, peu importe l'effet que peut avoir le fait d'être handicapé.

**Tableau 14 : Meilleures variables prédictives des problèmes concernant les pensions d'invalidité**

Problèmes concernant les pensions d'invalidité	Estimation	Chi carré	Probabilité	Ratio d'incidence approché
Ordonnée à l'origine	- 9,2	87,2	0,0001	--
Handicapé	2,0	45,0	0,0001	7,6
Âgé de 45 à 64 ans	1,8	11,2	0,0008	6,3
Valeur du coefficient de détermination multiple pour l'équation de régression = 0,24				

Problèmes liés au logement. Quatre caractéristiques constituent des variables prédictives efficaces dans le cas des problèmes liés au logement : le fait d'être handicapé, le fait de recevoir de l'aide sociale, le fait d'être sans emploi et le fait d'avoir un revenu de moins de 25 000 \$. L'invalidité et le chômage sont des variables prédictives tout aussi importantes des problèmes liés au logement. Les personnes à faible revenu sont 2,7 fois plus nombreuses que toutes les autres à avoir eu des problèmes liés au logement, et les personnes qui reçoivent de l'aide sociale, 2 fois plus nombreuses à avoir eu de tels problèmes.

Tableau 15 : Meilleures variables prédictives des problèmes liés au logement

Problèmes liés au logement	Estimation	Chi carré	Probabilité	Ratio d'incidence approché
Ordonnée à l'origine	- 5,1	118,7	0,0001	--
Handicapé	1,1	20,9	0,0001	3,0
Bénéficiaire d'aide sociale	0,99	4,1	0,04	2,0
Sans emploi	1,1	10,1	0,002	3,0
Revenu inférieur à 25 000 \$	1,0	11,1	0,0009	2,7
Valeur du coefficient de détermination multiple pour l'équation de régression = 0,13				

Discrimination. Le fait d'être handicapé, le fait d'être jeune et le fait d'appartenir à une minorité visible sont toutes d'excellentes variables prédictives statistiques des problèmes liés à la discrimination, la plus efficace étant le fait d'être handicapé, suivi, par ordre d'importance, par le fait d'appartenir à une minorité visible et le fait d'être jeune. Les membres d'une minorité visible sont 3,4 fois plus nombreux à avoir été victimes de discrimination que les personnes qui n'appartiennent pas à une minorité visible et les personnes plus jeunes sont environ 2,7 fois plus nombreuses que les autres à avoir signalé un problème lié à la discrimination.

Tableau 16 : Meilleures variables prédictives des problèmes liés à la discrimination

Discrimination	Estimation	Chi carré	Probabilité	Ratio d'incidence approché
Ordonnée à l'origine	- 5,5	135,9	0,0001	--
Handicapé	1,4	39,7	0,0001	3,9
Âgé de moins de 30 ans	1,2	10,2	0,001	3,4
Membre d'une minorité visible	1,2	24,6	0,001	2,7
Valeur du coefficient de détermination multiple pour l'équation de régression = 0,13				

Intervention policière. Le fait d'être handicapé, le fait d'être jeune et le fait d'être un homme sont les principales variables prédictives des problèmes liés à l'intervention policière. De toute évidence, le fait d'être jeune éclipse toutes les autres variables : les personnes âgées de moins de 30 ans sont 16 fois plus nombreuses à avoir fait état de démêlés avec la police que tous les autres groupes d'âge. Les personnes handicapées sont 3,3 fois plus nombreuses à avoir eu des problèmes avec la police, toutes choses étant égales par ailleurs. Les hommes sont 2,4 fois plus nombreux que les femmes à avoir signalé de tels problèmes.

Tableau 17 : Meilleures variables prédictives des problèmes liés à l'intervention policière

Intervention policière	Estimation	Chi carré	Probabilité	Ratio d'incidence approché
Ordonnée à l'origine	- 7,6	119,0	0,0001	--
Handicapé	1,2	25,6	0,0001	3,3
Âgé de moins de 30 ans	2,8	19,6	0,0001	16,0
Âgé de 30 à 34 ans	1,9	9,3	0,002	7,1
Homme	1,9	19,7	0,0001	2,4
Valeur du coefficient de détermination multiple pour l'équation de régression = 0,17				

Droit de la famille : problèmes liés à l'éclatement de la famille. Les deux variables prédictives statistiquement significatives dans ce cas sont la présence d'enfants à charge et le fait d'être handicapé. Le probabilité qu'un problème lié à l'éclatement de la famille soit signalé augmente avec le nombre d'enfants à charge. Le fait d'être handicapé est lié de manière significative et substantielle au fait d'avoir eu un problème lié à l'éclatement de la famille.

Tableau 18 : Meilleures variables prédictives des problèmes liés à l'éclatement de la famille

Droit de la famille : éclatement de la famille	Estimation	Chi carré	Probabilité	Ratio d'incidence approché
Ordonnée à l'origine	- 57	173,9	0,0001	--
Handicapé	0,79	17,7	0,0001	2,2
Trois enfants ou plus	1,5	39,4	0,0001	4,4
Deux enfants	1,4	48,8	0,0001	4,1
Un enfant	1,2	43,7	0,0001	3,1
Valeur du coefficient de détermination multiple pour l'équation de régression = 0,16				

Autres problèmes relevant du droit de la famille. Les variables prédictives qui sont efficaces dans le cas des problèmes liés à l'éclatement de la famille sont également efficaces dans le cas des autres problèmes familiaux.



Tableau 19 : Meilleures variables prédictives des autres problèmes relevant du droit de la famille

Autres problèmes relevant du droit de la famille	Estimation	Chi carré	Probabilité	Ratio d'incidence approché
Ordonnée à l'origine	- 7,7	76,6	0,0001	--
Handicapé	1,0	13,6	0,002	2,8
Trois enfants ou plus	2,5	54,5	0,0001	12,8
Deux enfants	1,7	25,1	0,0001	5,7
Un enfant	1,7	27,8	0,0001	5,6
Valeur du coefficient de détermination multiple pour l'équation de régression = 0,18				

La présence de trois enfants à charge ou plus a un effet particulièrement important. En effet, le ratio d'incidence approché indique que les personnes qui ont trois enfants ou plus sont plus de 12 fois plus nombreuses que les répondants ayant moins d'enfants à avoir eu un problème de ce genre.

Testaments et mandats. L'âge et l'invalidité sont des variables prédictives significatives de ce type de problèmes. Le fait d'être handicapé et le fait d'être d'âge moyen sont les deux variables prédictives statistiquement significatives des problèmes liés au règlement d'une succession ou à l'obtention d'un mandat (voir le tableau 20).

Tableau 20 : Meilleures variables prédictives des problèmes liés aux testaments et aux mandats

Testaments et mandats	Estimation	Chi carré	Probabilité	Ratio d'incidence approché
Ordonnée à l'origine	- 3,6	166,5	0,0001	--
Handicapé	0,81	29,6	0,0001	2,3
Âgé de 45 à 64 ans	0,67	11,9	0,0001	2,0
Valeur du coefficient de détermination multiple pour l'équation de régression = 0,07				

Blessures corporelles. Il n'est pas surprenant de constater que l'invalidité serait intrinsèquement liée aux problèmes concernant des blessures corporelles. Les personnes handicapées sont 6,9 plus nombreuses que les autres à avoir fait état d'un tel problème.

Tableau 21 : Meilleures variables prédictives des problèmes concernant des blessures corporelles

Blessures corporelles	Estimation	Chi carré	Probabilité	Ratio d'incidence approché
Ordonnée à l'origine	- 4,8	178,8	0,0001	--
Handicapé	1,9	128,2	0,0001	6,9
Âgé de moins de 30 ans	0,77	5,6	0,02	2,1
Valeur du coefficient de détermination multiple pour l'équation de régression = 0,11				

Le fait d'avoir moins de 30 ans a aussi un effet statistiquement significatif sur la possibilité d'avoir un problème concernant des blessures corporelles. Ainsi, les personnes plus jeunes sont légèrement plus nombreuses que les autres à avoir eu un tel problème.

Hospitalisation et conditions de congé de l'hôpital. Une seule variable remplissait les deux conditions pour être prises en considération dans le cadre de la présente analyse : un effet positif statistiquement significatif et un ratio d'incidence approché de plus de 2,0 dans l'équation de régression. Il n'est pas étonnant que l'invalidité, d'une part, et l'hospitalisation et le congé de l'hôpital, d'autre part, soient étroitement liés, bien qu'il soit quelque peu surprenant de constater que l'invalidité est la seule variable.

Tableau 22 : Meilleures variables prédictives des problèmes concernant l'hospitalisation et le congé de l'hôpital

Hospitalisation et conditions de congé	Estimation	Chi carré	Probabilité	Ratio d'incidence approché
Ordonnée à l'origine	- 5,9	126,0	0,0001	--
Handicapé	1,6	46,2	0,0001	4,8
Valeur du coefficient de détermination multiple pour l'équation de régression = 0,10				

Les personnes handicapées sont 4,8 fois plus nombreuses que les autres à avoir eu des problèmes de ce genre.

Menace de poursuites judiciaires. L'âge est le principal facteur prédictif pour ce qui est de la possibilité de recevoir une lettre de menaces d'un avocat et une sommation à comparaître devant le tribunal. Les personnes qui ont moins de 30 ans sont 6,5 fois plus nombreuses que les autres à avoir été menacées de poursuites judiciaires. Le fait d'être handicapé et le fait d'avoir trois enfants à charge ou plus ont une efficacité prédictive moins indépendante comparativement à l'âge. Néanmoins, les personnes handicapées sont 2,7 fois et les personnes ayant trois enfants à charge ou plus, 2,2 fois, plus nombreuses que les autres à avoir signalé un problème de ce type.

Tableau 23 : Meilleures variables prédictives des problèmes liés à la menace de poursuites judiciaires

Menace de poursuites judiciaires	Estimation	Chi carré	Probabilité	Ratio d'incidence approché
Ordonnée à l'origine	- 7,1	72,8	0,0001	--
Handicapé	1,0	11,3	0,008	2,7
Âgé de moins de 30 ans	1,9	5,1	0,01	6,5
Âgé de 30 à 44 ans	1,8	5,2	0,02	5,9
Trois enfants ou plus	0,78	4,5	0,03	2,2
Valeur du coefficient de détermination multiple pour l'équation de régression = 0,07				

Risque de besoins non comblés. En tout premier lieu, les personnes handicapées et, ensuite, les personnes plus jeunes sont susceptibles d'avoir des problèmes justiciables de plusieurs types. L'invalidité est une variable prédictive statistiquement significative des 15 types de problèmes justiciables et l'âge, de 10 types. D'autres variables prédictives sont efficaces à l'égard de problèmes particuliers. Par exemple, le fait d'être un homme est une variable prédictive efficace des problèmes liés à la police et le fait d'être membre d'une minorité visible est une variable prédictive des problèmes liés à la discrimination. Les personnes handicapées et les personnes plus jeunes sont les plus susceptibles de voir leurs besoins rester sans réponse.



Chapitre IV : La gravité des problèmes justiciables

La recherche avait pour but de cerner les problèmes justiciables vécus par la population qui satisfaisaient à deux critères. D'abord, les problèmes devaient constituer des problèmes juridiques ayant une teneur juridique, auxquels il était possible d'apporter une solution juridique. Ensuite, les problèmes devaient avoir une certaine gravité. Il n'était pas difficile de satisfaire au premier critère. Comme le contenu juridique des 80 questions particulières concernant l'existence de problèmes justiciables a été contrôlé avec soin lors de l'élaboration du questionnaire, la nature juridique des problèmes signalés par les répondants fait peu de doute. Les répondants devaient répondre par « oui » ou par « non » à la question de savoir s'ils avaient déjà eu des problèmes particuliers ayant un aspect juridique.

Il n'est toutefois pas aussi simple de contrôler le degré de gravité des problèmes justiciables signalés par les personnes qui y ont été confrontées que de contrôler le contenu juridique des problèmes. On a tenté, en employant les expressions « grave » et « difficile à régler » dans les questions, d'éviter que les répondants fassent mention de problèmes sans importance. Cependant, comme le sens des expressions « grave » et « difficile à régler » est laissé au jugement subjectif des répondants, il peut y avoir une certaine ambiguïté car ce jugement varie d'une personne à l'autre. Dans le présent chapitre, nous examinerons la variabilité inhérente aux réponses basées sur des évaluations subjectives en analysant les problèmes qualifiés de graves et difficiles à régler par les répondants dans la section portant sur l'identification des problèmes en rapport avec deux critères : la gravité des problèmes et l'importance de les régler.

Les termes employés dans le questionnaire forçaient les répondants à mentionner seulement les problèmes qu'ils considéraient comme graves et difficiles à régler. Une question en ce sens leur était posée au début de l'entrevue. Plus tard au cours de l'entrevue, une question précise leur était posée au sujet de la gravité : à quel point le problème avait-il rendu leur vie quotidienne difficile? Les répondants devaient également dire à quel point il était important pour eux de régler le problème. Cet aspect était lié au critère « difficile à régler ». Évidemment, ce n'est pas parce qu'une personne considère qu'un problème est grave que celui-ci lui rend nécessairement la vie difficile. Par ailleurs, qualifier un problème de difficile à régler n'implique pas nécessairement qu'il doit être important de le régler. Aussi, les données additionnelles concernant la gravité des problèmes ou la difficulté à les régler ne changent rien aux résultats obtenus précédemment. Elles permettent toutefois d'évaluer l'efficacité des expressions « grave » et « difficile à régler », employées dans la partie du questionnaire portant sur l'identification des problèmes, pour établir une distinction entre les problèmes graves et les problèmes non graves. De plus, les résultats permettront d'en savoir davantage sur la variabilité ou l'élasticité des notions étudiées. Le lecteur pourra ainsi mieux comprendre les résultats¹⁴².

Importance de régler les problèmes

Les répondants devaient préciser à quel point il était important pour eux de régler le problème, en utilisant une échelle de 1 – très important – à 5 – pas du tout important. Cette échelle se rapporte à la notion de « difficile à régler ». Il n'existe pas de lien logique parfait entre dire qu'un

¹⁴² Les deux mesures ne sont pas liées assez étroitement pour qu'on puisse les combiner. Par conséquent, elles seront utilisées séparément dans l'analyse. Corrélation de Spearman = 0,50, $p = 0,0001$.

problème est difficile à régler et à quel point il est important de le régler. Les répondants devaient cependant vouloir régler tout problème qu'ils considéraient comme grave et difficile à régler. Le tableau 24 montre l'évaluation, faite par les répondants, de l'importance de régler le problème¹⁴³. Une large proportion des répondants, 86,7 %, ont indiqué qu'il était important dans une certaine mesure de régler leur problème justiciable. En fait, plus de 60 % des répondants ont dit qu'il était extrêmement important ou très important de régler le problème. Ces données confirment l'efficacité du libellé des questions de sélection pour faire ressortir les problèmes difficiles à régler.

Tableau 24 : Importance de régler les problèmes

Importance de régler le problème	Nombre	Pourcentage	Pourcentage cumulatif
Extrêmement important	1 726	30,1	30,1
Très important	1 879	32,8	62,9
Un peu important	1 365	23,8	86,7
Pas très important	478	8,3	95,1
Pas du tout important	284	5,0	100,0

Gravité des problèmes causant des difficultés aux répondants dans leur vie quotidienne

Les répondants devaient aussi indiquer dans quelle mesure chaque problème perturbait leur vie. Cette information a trait à la gravité. Il est tout à fait possible cependant que les répondants qualifient un problème de très grave sans pour autant considérer qu'il perturbe leur vie quotidienne. Le tableau 25 montre le pourcentage global de répondants qui ont déclaré que, dans une certaine mesure, le problème avait rendu leur vie difficile. Près de 60 % (58,9 %) des répondants ont indiqué que le problème avait rendu leur vie un peu ou extrêmement difficile. Bien que les pourcentages ne soient pas aussi élevés que dans le cas de l'importance de régler le problème, les résultats semblent permettre de croire à l'efficacité du libellé employé pour cerner les problèmes graves. On peut supposer que la plus grande partie des problèmes mentionnés dans l'enquête peuvent être raisonnablement qualifiés de graves ou de difficiles à régler pour les personnes qui les ont subis.

Tableau 25 : Difficultés causées par les problèmes dans la vie quotidienne

Difficultés causées par le problème dans la vie quotidienne	Nombre	Pourcentage	Pourcentage cumulatif
Extrêmement difficile	629	11,0	11,0
Très difficile	843	14,7	25,7
Un peu difficile	1 902	33,2	58,9
Pas très difficile	1 074	18,7	77,6
Pas du tout difficile	1 281	22,4	100,0

¹⁴³ Cette question était posée relativement à un maximum de trois problèmes mentionnés par les répondants. Des données n'ont donc été recueillies que pour 5 706 des 8 873 problèmes mentionnés, ce qui a pour effet d'éliminer l'important groupe de problèmes occupant le quatrième rang et les rangs supérieurs.



Gravité subjective des types de problèmes

Les problèmes ne sont pas tous aussi graves pour les personnes qui les subissent. Seulement 10,4 % des répondants qui ont eu un problème lié à la consommation ont dit que celui-ci avait énormément ou beaucoup perturbé leur vie, alors que 59,3 % ont dit que le problème n'avait pas beaucoup perturbé ou n'avait pas du tout perturbé leur vie. Par ailleurs, 47,5 % des répondants ayant signalé un problème lié à la consommation ont dit qu'il était extrêmement important de le régler, comparativement à 18,8 % qui ont dit qu'il n'était pas très important ou pas du tout important de le régler. Les données sont totalement différentes dans le cas des problèmes relevant du droit de la famille : 32,9 % des répondants ont affirmé que l'éclatement de la famille avait considérablement perturbé leur vie, alors que 16,4 % ont mentionné que la situation n'avait pas beaucoup ou pas du tout perturbé leur vie. Dans ce cas, 50 % des répondants ont choisi la réponse médiane, soit que la situation avait un peu perturbé leur vie. De la même façon, 59,4 % des répondants ont dit que les autres problèmes relevant du droit familial avaient énormément ou beaucoup perturbé leur vie, alors que seulement 6,5 % ont indiqué que le problème n'avait pas beaucoup perturbé leur vie. Le tableau 26 montre les indicateurs de gravité pour tous les types de problèmes.

Tableau 26 : Gravité subjective des problèmes de justice civile

Type de problèmes	Le problème a perturbé la vie				Il était important de régler le problème			
	Énormément ou beaucoup	Un peu	Pas beaucoup ou pas du tout	Nombre	Extrêmement ou très important	Un peu important	Pas très ou pas du tout important	Nombre
Consommation	12,6 %	29,9 %	57,5 %	1 463	47,9 %	32,9 %	19,2 %	1 467
Emploi	33,8 %	34,8 %	37,4 %	1 413	67,3 %	21,3 %	11,4 %	1 412
Endettement	18,7 %	30,9 %	50,4 %	1 432	59,6 %	26,4 %	14 %	1 432
Aide sociale	79,1 %	12,5 %	8,4 %	48	62,5 %	12,5 %	25 %	24
Pensions d'invalidité	60,4 %	29,2 %	10,4 %	48	81,3 %	12,5 %	6,2 %	48
Logement	31,2 %	36,6 %	32,2 %	93	71,3 %	18,1 %	10,6 %	94
Immigration	35,3 %	47,1 %	17,6 %	34	85,1 %	11,8 %	2,1 %	34
Discrimination	38,5 %	31,9 %	29,6 %	91	65,1 %	15,7 %	19,2 %	89
Intervention policière	27,5 %	29,4 %	43,1 %	102	54,9 %	30,4 %	14,7 %	102
Éclatement de la famille	41,2 %	44 %	14,8 %	243	81,5 %	11,5 %	7 %	243
Autres problèmes relevant du droit de la famille	52,9 %	39,7 %	7,4 %	68	94,1 %	4,5 %	1,4 %	67
Testaments et mandats	28 %	40,4 %	31,6 %	322	78,1 %	15,1 %	6,8 %	324
Blessures corporelles	53,1 %	31,3 %	15,6 %	160	83,2 %	11,9 %	4,9 %	160
Hospitalisation ou congé	55,4 %	24,1 %	20,5 %	83	83,3 %	11,9 %	4,8 %	84
Menace de poursuites judiciaires	21,6 %	35,3 %	43,1 %	51	70,6 %	15,7 %	13,7 %	51

Élasticité des notions de gravité et de difficulté

Le tableau 27 montre le nombre total de problèmes justiciables par rapport au nombre de problèmes qu'il était très ou un peu important de régler¹⁴⁴. La baisse de pourcentage du nombre de problèmes entre tous les problèmes et les problèmes qu'il était, selon les répondants, important de régler traduit l'efficacité des termes employés dans le questionnaire. De plus, la différence entre le nombre total de problèmes et le nombre de problèmes qu'il était important de régler d'après les répondants donne une idée de l'élasticité de la notion de problème justiciable. Plus le pourcentage est bas, plus la notion d'un problème justiciable qui peut être considéré comme grave et difficile est élastique. Environ 80 % (80,9 %) des répondants qui avaient indiqué avoir eu un problème en matière de consommation l'ont qualifié de grave et de difficile à régler, avant de dire qu'il était relativement important pour eux de le régler. Même si l'expression « difficile à régler » a eu le moins d'effet sélectif dans le cas des problèmes liés à la consommation, il est à noter que la concordance de 80 % est la plus faible de tous les types de problèmes. Cela ne veut pas dire que les autres 20 % des problèmes liés à la consommation devraient être exclus du calcul de l'incidence des problèmes justiciables. On a déjà soutenu que le fait que les répondants indiquent qu'ils n'ont pas tenté de régler un problème ne signifie pas nécessairement que le problème est sans importance. De la même façon, dire qu'il n'était pas très important ou pas du tout important de régler un problème ne veut pas nécessairement dire que le problème ne satisfait pas à un critère de difficulté nécessaire pour être inclus dans l'échantillon. Cela signifie plutôt que, même si l'élasticité de ce type de problème ne semble pas très grande, il faut en tenir compte quand on considère des aspects de l'analyse concernant des problèmes liés à la consommation. Les autres types de problèmes montrent différents degrés d'élasticité. Ainsi, il y a une concordance entre 80 et près de 100 % entre les critères formulés dans le questionnaire et les évaluations subséquentes de l'importance rattachée au règlement du problème.

Tableau 27 : Problèmes justiciables : Important de régler

Type de problème	Nombre total de problèmes	Nombre de problèmes qu'il était important de régler	Pourcentage
Consommation	1 480	1 197	80,9 %
Emploi	1 421	1 261	88,7 %
Endettement	1 444	1 243	86,1 %
Aide sociale	49	45	91,8 %
Pensions d'invalidité	48	45	93,8 %
Logement	95	85	89,5 %
Immigration	35	34	97,1 %
Discrimination	91	74	81,3 %
Intervention policière	103	88	85,4 %
Éclatement de la famille	224	227	93 %
Autres problèmes relevant du droit de la famille	68	67	98,5 %

¹⁴⁴ Cette partie de l'analyse s'appuie sur 63 % de tous les problèmes signalés. Cela est attribuable au fait qu'un maximum de trois problèmes par personne interrogée ont fait l'objet de questions sur la résolution de problèmes. Le total des problèmes que les répondants ont désignés comme étant importants à résoudre est estimé selon le ratio, pour des types de problèmes distincts, de l'ensemble des problèmes signalés par rapport aux problèmes ayant fait l'objet de questions concernant l'importance attachée à leur résolution et les difficultés qu'ils occasionnent dans la vie quotidienne.



Type de problème	Nombre total de problèmes	Nombre de problèmes qu'il était important de régler	Pourcentage
Testaments et mandats	330	308	93,3 %
Blessures corporelles	161	153	95 %
Hospitalisation et congé	86	82	95,3 %
Menace de poursuites judiciaires	51	44	86,3 %
Total	5 655	4 953	87,6 %

Le tableau 28 montre la baisse du nombre de problèmes justiciables lorsqu'on tient compte seulement des problèmes qui, selon les répondants, ont rendu leur vie très ou un peu difficile. Évidemment, une personne peut avoir un problème grave qui ne rend pas sa vie difficile. Par contre, un problème qui rend la vie d'une personne difficile est nettement plus grave, à tout le moins selon l'évaluation qualitative qu'en fait cette personne. La différence entre les problèmes que les répondants ont qualifié de graves et les problèmes qu'ils ont dit être graves au point de rendre leur vie difficile donne une deuxième indication de l'élasticité de la notion de problème grave et difficile. Ces résultats devraient dissiper tout doute concernant la fiabilité de la méthodologie, même si les réponses sont subjectives et les données, qualitatives.

Tableau 28 : Problèmes justiciables – Problèmes ayant rendu la vie difficile

Type de problèmes	Nombre total de problèmes	Nombre de problèmes qui ont rendu la vie difficile	Pourcentage
Consommation	1 480	639	43,2 %
Emploi	1 421	978	68,8 %
Endettement	1 444	721	49,9 %
Aide sociale	49	38	77,6 %
Pensions d'invalidité	48	43	89,6 %
Logement	95	65	68,4 %
Immigration	35	29	82,9 %
Discrimination	91	64	70,3 %
Intervention policière	103	59	57,3 %
Éclatement de la famille	224	208	85,2 %
Autres problèmes relevant du droit de la famille	68	63	92,6 %
Testaments et mandats	330	228	79 %
Blessures corporelles	161	136	88,9 %
Hospitalisation et congé	86	69	84,1 %
Menace de poursuites judiciaires	51	29	65,9 %
Total	5 655	3 369	59,6 %

Comparativement à la baisse de l'incidence des problèmes lorsque les répondants ont manifesté le désir de régler le problème, l'incidence des problèmes justiciables graves est réduite de façon beaucoup plus marquée lorsque seuls les problèmes qui ont perturbé la vie des répondants sont pris en compte. Cependant, on peut penser sans trop se tromper qu'un problème qui rend difficile la vie d'une personne est un problème grave. Ici également, c'est dans le cas des problèmes liés à la consommation que la différence est la plus grande entre tous les problèmes signalés et les problèmes qui ont rendu la vie des répondants difficile. Il est toutefois remarquable de constater qu'entre 40 et 90 % environ des problèmes, selon le type,

étaient suffisamment graves pour rendre difficile la vie des gens. Encore une fois, ces données laissent croire que les termes employés dans la partie de la recherche portant sur l'identification des problèmes ont permis de faire ressortir les problèmes graves.

Le tableau 29 montre le nombre estimé de problèmes, par type, lorsque la norme plus rigoureuse combinant l'importance du problème et le fait que la vie est devenue difficile est utilisée. Lorsque l'on compare les tableaux 5 et 6, la baisse du nombre de problèmes justiciables graves découlant de l'application des deux critères n'est pas importante comparativement à celle obtenue en appliquant la norme de la vie rendue difficile.

Tableau 29 : Problèmes justiciables – Problèmes importants qui ont rendu la vie difficile

Type de problèmes	Nombre total de problèmes	Nombre de problèmes qu'il était important de régler et qui ont rendu la vie difficile	Pourcentage
Consommation	1 480	600	40,5 %
Emploi	1 421	929	65,4 %
Endettement	1 444	701	48,5 %
Aide sociale	49	38	77,5 %
Pensions d'invalidité	48	43	89,6 %
Logement	95	63	66,3 %
Immigration	35	29	82,9 %
Discrimination	91	64	65,9 %
Intervention policière	103	56	54,5 %
Éclatement de la famille	224	204	83,6 %
Autres problèmes familiaux	68	62	91,2 %
Testaments et mandats	330	225	68,2 %
Blessures corporelles	161	135	83,9 %
Hospitalisation et congé	86	69	84,1 %
Menace de poursuites judiciaires	51	28	54,9 %
Total	5 655	3 234	57,3 %

Types de personnes ayant eu des problèmes

Le tableau 30 montre le nombre estimé de personnes dans la population qui ont eu au moins un problème dans chaque catégorie. Il fournit des estimations concernant le nombre de personnes ayant éprouvé des problèmes justiciables, établies à l'aide des critères de plus en plus rigoureux qui servent à déterminer si un problème est grave et difficile et dont il a été question ci-dessus.

La valeur en dollars de la moitié inférieure des problèmes concernant les achats importants est de 5 000 \$ et, dans le cas des problèmes liés aux réparations, de 1 800 \$. Le coût des services d'un avocat pourrait manifestement être plus élevé que la valeur des opérations. Des mesures de rechange efficaces devraient être prévues pour aider les personnes à régler ces problèmes.



Tableau 30 : Estimation du nombre de personnes ayant eu au moins un problème, par type de problèmes; critère progressif de gravité

Estimation du nombre de personnes ayant eu au moins un problème, par type de problèmes				
Type de problèmes	Tous les problèmes	Problèmes qu'il était important de régler	Problèmes qui ont rendu la vie difficile	Problèmes qui étaient à la fois importants et difficiles
Consommation	5 698 000	4 609 900	2 461 500	2 307 700
Emploi	4 619 200	4 097 200	3 178 000	3 021 000
Endettement	5 263 600	4 508 700	2 626 400	2 552 800
Aide sociale	310 800	285 300	241 200	240 900
Pensions d'invalidité	259 000	242 900	232 100	232 100
Logement	440 300	394 100	301 200	291 900
Immigration	155 400	150 900	128 800	128 800
Discrimination	492 100	400 100	345 900	342 300
Intervention policière	518 000	442 400	296 800	282 300
Éclatement de la famille	932 400	867 100	794 400	779 500
Autres problèmes familiaux	362 600	357 200	350 300	330 900
Testaments et mandats	1 346 800	1 256 600	996 632	918 500
Blessures corporelles	751 100	713 500	667 800	630 200
Hospitalisation et congé	414 400	394 932	348 500	348 500
Menace de poursuites judiciaires	310 800	268 200	204 800	170 600

Un instrument de mesure : l'argent

Dans certains cas, la valeur monétaire rattachée à un problème est souvent, quoique à tort, utilisée comme indicateur approximatif de la gravité de celui-ci. Il ne s'agit pas d'une mesure valable parce que l'importance d'un montant d'argent dépend du revenu de la personne concernée. Ainsi, pour les personnes à faible revenu ou à revenu modeste, une somme de plusieurs centaines ou de plusieurs milliers de dollars peut représenter un problème très grave. Par conséquent, la valeur monétaire relativement faible rattachée à de nombreux problèmes ne permet pas de mesurer la gravité de manière parfaitement fiable. La faible valeur monétaire peut aussi indiquer que les problèmes importants peuvent exiger des mécanismes de règlement des différends qui soient économiques et proportionnels à la valeur monétaire du problème ou du différend.

Les répondants devaient, pour les problèmes de consommation et d'endettement, indiquer la valeur monétaire de l'achat ou de l'opération. Les deux tableaux qui suivent illustrent la valeur monétaire rattachée à ces problèmes. Chaque tableau montre la valeur monétaire la plus élevée pour les 25 %, 50 % et 75 % les plus bas de tous les problèmes signalés. Règle générale, la valeur monétaire la plus basse ne fait pas de doute en ce qui concerne de

nombreux problèmes justiciables. La valeur monétaire de la moitié des problèmes concernant la sécurité du produit est seulement de 300 \$, et de 500 \$ dans le cas de l'achat de services.

Tableau 31 : Valeur monétaire des problèmes liés à la consommation

Problème	Centile	Valeur approximative
Achat important	25 %	1 500 \$
	50 %	5 000 \$
	75 %	25 000 \$
	100 %	575 000 \$
Achat de services	25 %	200 \$
	50 %	500 \$
	75 %	1 800 \$
	100 %	70 000 \$
Réparations majeures	25 %	500 \$
	50 %	1 800 \$
	75 %	6 000 \$
	100 %	60 000 \$
Retour ou réparations liés à la sécurité du produit	25 %	100 \$
	50 %	300 \$
	75 %	1 000 \$
	100 %	38 000 \$
Demande d'indemnisation rejetée injustement	25 %	1 200 \$
	50 %	4 000 \$
	75 %	75 000 \$
	100 %	500 000 \$

Le tableau 32 montre la valeur monétaire des problèmes liés à l'argent et à l'endettement. Sauf dans le cas de la faillite, la moitié des problèmes d'endettement concernent des montants relativement peu élevés. Les mécanismes de règlement dans ces cas n'incluraient probablement pas les honoraires d'un avocat à des taux normaux.



Tableau 32 : Valeur monétaire des problèmes liés à l'endettement

Problème	Centile	Valeur approximative
Faillite	25 %	13 000 \$
	50 %	30 000 \$
	75 %	120 000 \$
	100 %	1 000 000 \$
Harcèlement par une agence de recouvrement	25 %	300 \$
	50 %	1 800 \$
	75 %	9 000 \$
	100 %	280 000 \$
Crédit refusé sur la foi de renseignements inexacts	25 %	1 000 \$
	50 %	4 500 \$
	75 %	36 000 \$
	100 %	500 000 \$
Différence concernant une facture ou un état de compte	25 %	100 \$
	50 %	300 \$
	75 %	800 \$
	100 %	60 000 \$
Recouvrement de sommes dues	25 %	750 \$
	50 %	2 500 \$
	75 %	12 500 \$
	100 %	500 000 \$

Même si la valeur monétaire rattachée à un grand nombre de problèmes de consommation et d'endettement est faible, les personnes attachent une grande importance à ces problèmes. Comme on pourrait s'y attendre, on peut généralement dire que plus la valeur monétaire est élevée, plus les personnes attachent une grande importance au problème et plus celui-ci a perturbé leur vie. Le tableau 33 montre la force de la relation entre le quartile, du premier au quatrième, et l'importance rattachée au règlement du problème pour certains types particuliers de problèmes de consommation et d'endettement. Plus la corrélation est forte, plus les répondants sont susceptibles de vouloir régler les problèmes ayant une valeur monétaire élevée. Le tableau montre également la proportion de répondants des premier et quatrième quartiles pour qui il était important de régler le problème. Le pourcentage de répondants considérant important de régler le problème est toujours plus élevé pour les problèmes ayant une valeur monétaire plus élevée dans le quatrième quartile que pour les problèmes du premier quartile ayant une valeur monétaire plus faible. La proportion de personnes du premier quartile qui voulaient régler le problème est suffisamment grande pour conclure que même les problèmes ayant une faible valeur monétaire sont considérés comme importants par ceux qui les vivent.

Tableau 33 : Importance de régler les problèmes ayant différentes valeurs monétaires

Problème	Corrélation entre la valeur monétaire et l'importance de régler le problème	Proportion de répondants pour qui il est important de régler le problème	
		Quartile inférieur	Quartile supérieur
Problèmes de consommation			
Achat d'un article dispendieux	Phi = 0,26 $\chi^2 = 23,9$, p = 0,02	62,0	89,8
Réparations ou rénovations	Phi = 0,20 $\chi^2 = 22,7$, p = 0,03	71,3	85,6
Achat de services	Phi = 0,26 $\chi^2 = 20,6$, p = 0,05		
Sécurité du produit	Non statistiquement significative	--	--
Rejet d'une demande d'indemnisation	Phi = 0,41 $\chi^2 = 22,9$, p = 0,02	81,9	96,2
Problèmes d'endettement			
Faillite	Non statistiquement significative		
Harcèlement par une agence de recouvrement	Phi = 0,36 $\chi^2 = 34,2$, p = 0,0006	79,5	87,5
Crédit refusé injustement	Non statistiquement significative	--	--
Différend concernant une facture ou un état de compte	Phi = 0,24 $\chi^2 = 24,0$, p = 0,02	84,2	100,0
Recouvrement de sommes dues	Phi = 0,30 $\chi^2 = 26,5$, p = 0,009	76,6	88,8

Par exemple, la corrélation phi de 0,41 entre la valeur de la demande d'indemnisation rejetée et l'importance accordée au règlement du problème révèle que plus la valeur monétaire est élevée, plus le désir de régler le problème est grand. Cependant, même dans le cas des problèmes en matière d'assurance faisant partie du quartile inférieur pour ce qui est de la valeur monétaire, 81,9 % de tous les répondants ayant eu un problème de ce genre ont dit qu'il était d'un peu à extrêmement important de le régler. Pour ce qui est des problèmes d'endettement, c'est dans le cas du harcèlement par une agence de recouvrement que la relation entre la valeur monétaire des problèmes et l'importance de les régler est la plus forte. La force de la corrélation, représentée par la donnée phi, est de 0,36. En ce qui concerne les problèmes dont la valeur monétaire se situe dans le quartile inférieur (les 25 % inférieurs), 79,5 % des répondants – une proportion élevée – ont dit qu'il était d'un peu à extrêmement important de régler le problème. Cette proportion est inférieure à la proportion de 87,5 % de répondants ayant signalé les problèmes ayant la valeur la plus élevée (le quatrième quartile) qui ont dit qu'il était important de régler le problème. Néanmoins, 79,5 % est un pourcentage élevé, qui indique que les personnes considèrent comme graves des problèmes ayant une valeur monétaire plus faible. Le même phénomène existe pour tous les problèmes pour lesquels des résultats statistiquement significatifs ont été obtenus, ce qui démontre que les personnes attachent de



l'importance aux problèmes justiciables qui sont graves et difficiles à régler, même si leur valeur monétaire est très faible.

Le tableau 34 présente la même analyse, mais en utilisant, pour mesurer l'importance des problèmes, le sentiment des répondants que le problème a rendu leur vie difficile.

Tableau 34 : Difficultés causées dans la vie quotidienne par des problèmes ayant différentes valeurs monétaires

Problème	Corrélation entre la valeur monétaire et les difficultés causées dans la vie	Proportion de répondants à qui le problème a causé des difficultés dans la vie	
		Quartile inférieur	Quartile supérieur
Problèmes de consommation			
Achat d'un article dispendieux	Phi = 0,31 $\chi^2 = 33,7$, p = 0,0008	29,3	61,1
Réparations ou rénovations	Pas statistiquement significative	--	--
Achat de services	Phi = 0,31 $\chi^2 = 29,2$, p = 0,004	37,5	53,6
Sécurité du produit	Pas statistiquement significative	--	--
Rejet d'une demande d'indemnisation	Phi = 0,43 $\chi^2 = 24,5$, p = 0,02	18,2	65,4
Problèmes d'endettement			
Faillite	Pas statistiquement significative		
Harcèlement par une agence de recouvrement	Phi = 0,33 $\chi^2 = 28,5$, p = 0,005	47,5	74,6
Crédit refusé injustement	Pas statistiquement significative	--	--
Différend concernant une facture ou un état de compte	Phi = 0,26 $\chi^2 = 26,9$, p = 0,008	26,4	45,3
Recouvrement de sommes dues	Phi = 0,24 $\chi^2 = 22,4$, p = 0,03	26,5	62,2

Peu importe qu'on se serve, pour connaître la gravité d'un problème, de la mesure dans laquelle celui-ci a rendu la vie difficile ou de l'importance, pour la personne concernée, de le régler, on obtient le même résultat. En général, plus la valeur monétaire des problèmes est élevée, plus les répondants ont dit qu'ils avaient rendu leur vie difficile. C'est ce que révèlent les statistiques phi qui indiquent la force de la corrélation entre le quartile concernant la valeur monétaire et l'importance des difficultés causées aux personnes. Cependant, les pourcentages de répondants ayant des problèmes dont la valeur monétaire se situe dans le quartile inférieur qui ont dit que le problème avait rendu leur vie d'un peu à extrêmement difficile semblent indiquer que même les problèmes ayant une faible valeur monétaire sont importants pour les personnes qui y sont confrontées.

Lorsqu'on les considère du point de vue des personnes qui les vivent, les problèmes qui pourraient sembler mineurs vus de l'extérieur sont graves et importants. Il ne fait aucun doute, à

la lumière de ces observations, que les problèmes qui sont considérés comme importants le sont effectivement, peu importe leur valeur monétaire, et qu'il devrait y avoir des mécanismes visant à aider les personnes concernées à les régler.

Chapitre V : Les problèmes multiples

Les problèmes se présentent rarement seuls. Ils surviennent en groupe, certains pouvant parfois en entraîner d'autres. Les problèmes multiples peuvent avoir un effet cumulatif sur les personnes qu'ils touchent. Comme le principe selon lequel le tout est plus grand que la somme des parties ou, dans le cas qui nous intéresse, plus problématique que la somme des parties, le fait d'avoir plusieurs problèmes justiciables peut entraîner une série de problèmes personnels, une vie de difficultés. On parle alors souvent d'exclusion sociale. On définit souvent l'exclusion sociale comme [TRADUCTION] « une façon abrégée de désigner ce qui peut arriver lorsque survient une combinaison de problèmes liés entre eux comme le chômage, l'absence de compétences, un revenu faible, un logement inadéquat, un taux de criminalité élevé, un mauvais état de santé et l'éclatement de la famille »¹⁴⁵. Les problèmes justiciables sont souvent traités comme des aspects du nœud gordien des problèmes qui constituent l'exclusion sociale¹⁴⁶.

Problèmes multiples

Les tableaux 35 et 36 illustrent deux façons de présenter les problèmes multiples. Le tableau 35 montre les proportions de répondants qui ont connu deux problèmes ou plus en fonction du nombre de problèmes.

Tableau 35 : Répondants ayant signalé au moins un problème

Personnes ayant signalé au moins un problème, par nombre de problèmes	
Aucun problème	55,4 %
Au moins un problème	44,6 %
Au moins deux problèmes	26,4 %
Au moins trois problèmes	17,6 %
Au moins quatre problèmes	12 %
Au moins cinq problèmes	8,4 %
Au moins six problèmes	6 %

Le tableau 36 montre les proportions de répondants en fonction du nombre précis de problèmes. Trois problèmes seront utilisés par la suite pour analyser la question des problèmes multiples.

¹⁴⁵ *Preventing Social Exclusion*, Social Exclusion, Cabinet Office, U.K., mars 2001, à la p. 10.

¹⁴⁶ Alexy Buck, Nigel Balmer et Pascoe Pleasence, « Social Exclusion and Civil Law: Experience of Civil Justice Problems Among Vulnerable Groups », *Social Policy and Administration*, vol. 39, n° 3, juin 2005, et A. O'Grady, P. Pleasence, N.J. Balmer, A. Buck et H. Genn, « Disability, Social Exclusion and the Consequential Experience of Justiciable Problems », *Disability and Society*, vol. 9, n° 3, 2004.



Tableau 36 : Répondants ayant connu un nombre précis de problèmes multiples

Personnes ayant signalé un nombre précis de problèmes	
Aucun problème	55,4 %
Un problème	18,3 %
Deux problèmes	8,8 %
Trois problèmes	5,7 %
Quatre problèmes	3,4 %
Cinq problèmes	2,4 %
Six problèmes ou plus	6 %

Nature cumulative des problèmes justiciables

Le risque de rencontrer des problèmes justiciables semble être cumulatif. En d'autres termes, le risque d'éprouver d'autres problèmes augmente à mesure que le nombre de problèmes déjà vécus augmente. Le tableau 37 montre la probabilité de subir d'autres problèmes en fonction du nombre de problèmes déjà subis. La proportion de répondants qui ont été aux prises avec un problème et qui en ont ensuite eu un autre est de 0,323¹⁴⁷. Une proportion pouvant être interprétée comme un risque, nous pouvons affirmer que le risque d'éprouver un deuxième problème est de 0,323.

Tableau 37 : Risque cumulatif d'éprouver des problèmes justiciables

Risque cumulatif d'éprouver des problèmes justiciables		
Nombre de problèmes déjà éprouvés	Probabilité d'éprouver d'autres problèmes	
Un	Deux problèmes	0,323
Deux	Trois problèmes	0,394
Trois	Quatre problèmes	0,457
Quatre	Cinq problèmes	0,406
Cinq	Six problèmes	0,410
Six	Sept problèmes	0,416
Sept	Huit problèmes	0,385
Huit	Neuf problèmes	0,456
Neuf	Dix problèmes	0,400

La progression n'est pas parfaitement linéaire. Le risque, pour une personne ayant déjà eu deux problèmes, d'en avoir un troisième est de 0,394, alors que la probabilité d'avoir un deuxième problème est de 0,323 pour les personnes qui ont déjà eu un problème. Le risque d'avoir un quatrième problème augmente à 0,457. Par la suite, la probabilité varie pour chacun des problèmes additionnels, mais sous réserve d'une exception, demeure plus élevée que celle de subir un deuxième ou un troisième problème. Ces données laissent croire que le risque d'avoir un problème justiciable en matière civile s'accroît avec le nombre de problèmes. Les problèmes tendent à en générer d'autres, ce qui semble traduire l'effet de cascade et l'effet déclencheur qui sont au centre de la dynamique du processus menant à l'exclusion sociale.

¹⁴⁷ On obtient ce chiffre en divisant le nombre de répondants ayant eu deux problèmes (2) par le nombre total de répondants ayant eu un problème (1) et de répondants ayant eu deux problèmes (2), ces derniers ayant déjà eu un premier problème. Ainsi, la formule $2/(1 + 2)$ permet d'obtenir une proportion valable. Le même calcul a été effectué pour connaître le risque de problèmes successifs.

Facteurs sociaux et démographiques liés aux problèmes multiples

Comme c'est le cas des problèmes justiciables en général, les problèmes multiples ne touchent pas également toute la population. Les personnes faisant partie de certaines catégories démographiques et de certains groupes sociaux sont plus susceptibles de rencontrer des problèmes multiples, et plus le nombre de problèmes est élevé, plus le risque que les besoins ne soient pas comblés peut être élevé.

Les répondants ayant dit être handicapés sont plus susceptibles d'avoir des problèmes multiples. Par exemple, 10,8 % des répondants ayant signalé un seul problème ont fait état d'une certaine forme d'invalidité. Ce pourcentage augmente à 35,3 pour ce qui est des répondants ayant signalé plus de six problèmes. Ainsi, la proportion de personnes handicapées ayant signalé un grand nombre de problèmes multiples est de 24,5 % plus élevée que la proportion de personnes handicapées ayant fait état d'un seul problème. La situation est tout à fait à l'opposé dans le cas des répondants non handicapés : les répondants non handicapés qui ont signalé plus de six problèmes étaient 24 % moins nombreux que ceux qui ont mentionné un seul problème¹⁴⁸. Lorsqu'une variable à deux catégories – moins de trois problèmes et plus de trois problèmes – est utilisée aux fins d'une analyse binaire et de l'établissement d'un ratio d'incidence approché mesurant l'accroissement de la probabilité de problèmes multiples, les répondants handicapés sont 2,5 fois plus nombreux à avoir signalé des problèmes multiples que les autres répondants¹⁴⁹.

Les personnes qui ont dit être membres d'une minorité visible étaient également plus nombreuses à avoir connu des problèmes multiples. Un peu plus de 17 % – 17,3 % – de tous les répondants ayant signalé un seul problème appartenaient à une minorité visible. Cette proportion passe à 35,1 % pour ce qui est des répondants ayant signalé plus de six problèmes. Le pourcentage de répondants n'appartenant pas à une minorité visible diminue d'environ 17 % lorsqu'on compare les répondants ayant signalé un problème et ceux en ayant signalé plus de six¹⁵⁰. Lorsqu'on compare les répondants ayant eu moins de trois problèmes et plus de trois problèmes, les membres des minorités visibles étaient 2,4 fois plus nombreux à avoir rencontré des problèmes multiples¹⁵¹.

La proportion de répondants autochtones qui ont signalé un seul problème est de 3,3 %, alors que la proportion d'Autochtones qui ont signalé plus de six problèmes est de 8,7 %, ce qui représente un écart de 5,4 %¹⁵². Cet écart est de 5 % dans le cas des répondants non autochtones. Les Autochtones étaient 1,7 fois plus nombreux que les non-Autochtones à avoir eu trois problèmes ou plus¹⁵³.

Les Canadiens de race noire sont également plus susceptibles d'être aux prises avec des problèmes multiples. Le nombre de répondants de race noire ayant mentionné plus de six problèmes est de 9,6 % plus élevé que le nombre de répondants de race noire ayant signalé un

¹⁴⁸ $\chi^2 = 109,9$, $p < 0,0001$.

¹⁴⁹ $\chi^2 = 45,7$, $p < 0,0001$.

¹⁵⁰ $\chi^2 = 50,1$, $p < 0,0001$.

¹⁵¹ $\chi^2 = 13,1$, $p < 0,0003$.

¹⁵² $\chi^2 = 34,6$, $p < 0,0001$.

¹⁵³ $\chi^2 = 7,8$, $p < 0,005$.



seul problème¹⁵⁴. Par ailleurs, les Noirs étaient 1,3 fois plus nombreux que les personnes d'autres origines à avoir signalé trois problèmes ou plus¹⁵⁵.

La proportion de bénéficiaires de l'aide sociale ayant éprouvé un seul problème est de 15 %, alors que la proportion de bénéficiaires d'aide sociale ayant signalé plus de six problèmes est de 33,1 %, soit une différence de 14,9 %. La différence se fait en sens contraire dans le cas des répondants qui ne sont pas des bénéficiaires d'aide sociale : il y a 19,1 % moins de personnes qui ont signalé plus de six problèmes que de personnes qui ont fait état d'un seul problème¹⁵⁶. Les bénéficiaires d'aide sociale étaient 1,7 fois plus nombreux que tous les autres répondants à avoir eu à se débattre avec trois problèmes ou plus¹⁵⁷.

Les personnes plus jeunes sont plus susceptibles d'avoir des problèmes multiples. La proportion de répondants ayant signalé plus de six problèmes est de 8,8 % plus grande que la proportion de répondants ayant fait état d'un seul problème dans le groupe des 18 à 29 ans et de 9,6 % plus grande dans le groupe des 30 à 44 ans. La situation est à l'opposé dans le cas des personnes de plus de 45 ans : le pourcentage de répondants ayant eu plus de six problèmes décroît par rapport au pourcentage de répondants ayant eu un seul problème¹⁵⁸. Les personnes âgées de 18 à 29 ans étaient 1,3 fois plus nombreuses à avoir eu trois problèmes ou plus¹⁵⁹; la proportion était la même dans le cas des répondants âgés de 30 à 44 ans¹⁶⁰.

Les personnes ayant terminé leurs études secondaires et celles ayant poursuivi des études postsecondaires sont plus susceptibles de signaler des problèmes multiples, alors que les personnes ayant à tout le moins terminé leurs études universitaires sont moins susceptibles de le faire. Ainsi, les personnes ayant fait des études secondaires étaient 1,4 fois plus nombreuses que toutes les autres à avoir signalé trois problèmes ou plus¹⁶¹. Les données concernant les répondants n'ayant pas terminé leurs études secondaires pourraient battre en brèche le lien entre scolarité et problèmes multiples. En effet, ces répondants étaient moins nombreux à avoir signalé des problèmes multiples, ce qui pourrait signifier que les personnes les moins instruites ont plus tendance à éprouver des problèmes qu'à les signaler.

En ce qui concerne la situation de famille, il existe un lien entre le fait d'être un parent seul et des problèmes multiples. Les parents seuls constituent 6 % des répondants ayant signalé un seul problème, mais 22,1 % des répondants en ayant signalant plus de six¹⁶². Les parents seuls étaient 2,5 fois plus nombreux à avoir mentionné trois problèmes ou plus¹⁶³. Les couples, avec ou sans enfants, étaient moins nombreux à faire état de problèmes multiples. Les personnes seules – célibataires, veuves, divorcées et séparées – étaient seulement un peu plus nombreuses que les autres à avoir eu des problèmes multiples.

¹⁵⁴ $\chi^2 = 6,8$, $p < 0,005$.

¹⁵⁵ $\chi^2 = 7,6$, $p < 0,005$.

¹⁵⁶ $\chi^2 = 89,2$, $p < 0,0001$.

¹⁵⁷ $\chi^2 = 30,1$, $p < 0,0001$.

¹⁵⁸ $\chi^2 = 82,9$, $p < 0,0001$.

¹⁵⁹ $\chi^2 = 26,9$, $p < 0,0009$.

¹⁶⁰ $\chi^2 = 12,8$, $p < 0,0003$.

¹⁶¹ $\chi^2 = 15,5$, $p < 0,0001$.

¹⁶² $\chi^2 = 116,8$, $p < 0,0001$.

¹⁶³ $\chi^2 = 53,0$, $p < 0,0001$.

Il existe également un lien entre le fait d'être sans emploi et les problèmes multiples. Une proportion de 4,8 % des personnes qui ont signalé un seul problème étaient sans emploi, alors qu'il y a 12,3 % des personnes qui ont fait état de plus de six problèmes qui étaient sans emploi. Il y a donc une différence de 8,5 %, alors qu'il n'existe aucune différence semblable dans le cas des répondants ayant un emploi¹⁶⁴. Les personnes sans emploi étaient 1,7 fois plus nombreuses que toutes les autres à avoir été aux prises avec des problèmes multiples, c.-à-d. avec trois problèmes ou plus¹⁶⁵.

Les groupes ayant le revenu le plus bas sont plus susceptibles de signaler des problèmes multiples. Ainsi, il y a 10,5 % de plus de personnes ayant un revenu de moins de 25 000 \$ qui ont été aux prises avec six problèmes qu'aux prises avec un seul problème. Cette proportion baisse à 7,3 % dans le cas des personnes ayant un revenu entre 25 000 et 45 000 \$¹⁶⁶. En ratios d'incidence approché, les personnes gagnant moins de 25 000 \$ étaient à peine 1,4 fois plus nombreuses à avoir été aux prises avec trois problèmes ou plus et les personnes ayant un revenu entre 25 000 et 45 000 \$, 1,3 fois plus nombreuses¹⁶⁷. Les répondants gagnant un revenu plus élevé étaient moins nombreux à avoir eu des problèmes multiples.

Finalement, il y avait moins de répondants ayant des problèmes multiples au Québec. Dans cette province, la différence entre les personnes ayant eu un seul problème (22,6 %) et ayant eu plus de six problèmes (9 %) est de 13,6 %, c.-à-d. que les personnes qui ont signalé plus de six problèmes étaient 13,6 % moins nombreuses que les personnes en ayant signalé un seul. Dans les deux autres provinces les plus grandes, il y avait 6,9 % plus de personnes qui ont signalé plus de six problèmes en Ontario et 2,9 % en Colombie-Britannique. Les personnes vivant au Québec étaient seulement 0,56 fois aussi nombreuses à avoir éprouvé des problèmes multiples que celles vivant dans les autres provinces ou, à l'inverse, les personnes vivant ailleurs au Canada étaient 1,8 fois plus nombreuses que les Québécois à avoir eu des problèmes multiples¹⁶⁸. De même, les répondants qui ont participé aux entrevues en français étaient 1,7 fois plus nombreux que leurs homologues anglophones à avoir eu des problèmes multiples¹⁶⁹.

Une régression logistique binaire a été effectuée pour connaître les facteurs qui ont un effet indépendant statistiquement significatif sur le fait d'avoir des problèmes multiples. Deux variables – l'invalidité et le fait de recevoir de l'aide sociale – indiquaient les répondants susceptibles d'être aux prises avec des problèmes multiples. Les personnes ayant dit être handicapées étaient 2,8 fois plus nombreuses, abstraction faite de l'effet des autres variables¹⁷⁰, et les bénéficiaires d'aide sociale, 1,3 fois plus nombreux que tous les autres répondants à avoir eu des problèmes multiples¹⁷¹. Les personnes qui avaient un emploi et qui vivaient au Québec dans des endroits où la population était inférieure à 5 000 habitants étaient moins nombreuses à avoir rencontré trois problèmes ou plus. Les répondants n'ayant pas fait d'études secondaires étaient susceptibles de signaler moins de trois problèmes, même si,

¹⁶⁴ $\chi^2 = 49,7$, $p < 0,0001$.

¹⁶⁵ $\chi^2 = 13,0$, $p < 0,0003$.

¹⁶⁶ $\chi^2 = 54,0$, $p < 0,0004$.

¹⁶⁷ $\chi^2 = 9,9$, $p < 0,002$ et $\chi^2 = 7,3$, $p < 0,009$, respectivement.

¹⁶⁸ $\chi^2 = 31,6$, $p < 0,0001$.

¹⁶⁹ $\chi^2 = 24,7$, $p < 0,0001$.

¹⁷⁰ $\chi^2 = 42,5$, $p < 0,0001$.

¹⁷¹ $\chi^2 = 5,2$, $p < 0,02$.

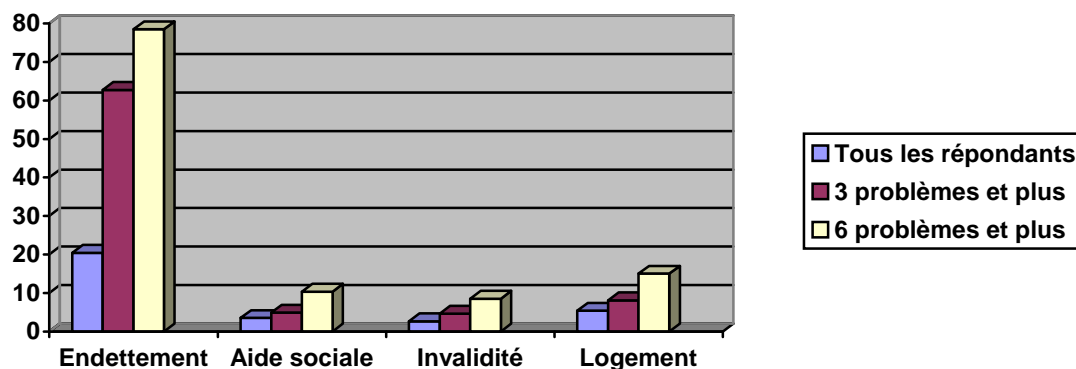


comme nous l'avons mentionné précédemment, ce résultat peut être attribuable aux problèmes signalés.

Problèmes multiples et exclusion sociale

L'expression « exclusion sociale » ne désigne pas seulement une situation dans laquelle des personnes sont aux prises avec un ensemble de problèmes liés entre eux. Selon Giddens, on peut aussi considérer l'exclusion sociale comme un processus par lequel des personnes s'isolent de la société et, d'autonomes qu'elles étaient, deviennent dépendantes¹⁷². Dans ce cas, des problèmes concernant l'endettement, l'aide sociale, les pensions d'invalidité et le logement devraient survenir plus souvent, le nombre total de problèmes justiciables augmentant. Cela semble être effectivement le cas. Alors que 20,4 % de tous les répondants ont indiqué qu'ils avaient été aux prises avec un problème d'endettement, 62,7 % des répondants ayant eu au moins trois problèmes et 78,5 % de tous les répondants ayant eu six problèmes ou plus ont fait état d'un problème d'endettement. L'endettement semble être un problème très fréquent pour les répondants aux prises avec des problèmes multiples. La figure 3 montre cependant la même tendance dans le cas d'autres problèmes liés à l'exclusion sociale : les prestations d'aide sociale, les pensions d'invalidité et le logement. Par exemple, des problèmes liés au logement ont été signalés par 5,4 % de tout l'échantillon. Environ 8 % des répondants qui avaient eu trois problèmes ou plus et 15 % de ceux qui avaient eu six problèmes ou plus ont signalé un problème lié au logement.

Figure 3 : Problèmes multiples et problèmes liés à l'exclusion sociale



De la même façon, les problèmes concernant l'aide sociale et les pensions d'invalidité semblent être plus fréquents lorsque la taille des grappes de problèmes augmente. Une proportion de 3,5 % de tous les répondants ont dit avoir été aux prises avec au moins un problème concernant l'aide sociale. Cette proportion augmente à 4,9 % chez les répondants ayant signalé au moins trois problèmes et à 10,3 % chez les répondants ayant eu six problèmes ou plus. Aussi, 2,6 % de tous les répondants ont fait état d'un problème concernant des pensions d'invalidité. Cette proportion passe à 4,6 % et à 8,5 %, respectivement, chez les répondants ayant eu trois problèmes ou plus et six problèmes ou plus.

¹⁷² Giddens, A. 1998. *The Third Way*, Polity Press, Cambridge, à la p. 104.

Ces données ne semblent pas attribuables simplement à la répartition aléatoire de ces types de problèmes. Prenons les problèmes liés à l'aide sociale, par exemple. Une proportion de 3,5 % de tous les répondants ayant signalé au moins un problème ont eu un problème de ce genre. La proportion de 4,9 % des répondants ayant eu trois problèmes ou plus, dont un problème concernant l'aide sociale, représente une augmentation de 40 %. Quant à la proportion de 10,3 % de répondants ayant eu six problèmes ou plus, dont un problème concernant l'aide sociale, elle représente une augmentation de 110 % par rapport au groupe ayant eu trois problèmes ou plus. Il s'agit là d'un modèle d'accroissement géométrique qui est également valide pour les problèmes de pensions d'invalidité et de logement. Les problèmes associés à l'endettement montrent une autre tendance. On observe une augmentation importante de 200 % du 20,4 % de l'ensemble des personnes interrogées ayant au moins un problème qui éprouvent un problème d'endettement au 62,7 % de l'ensemble des personnes interrogées éprouvant trois problèmes ou plus. L'augmentation proportionnelle du 62,7 % des personnes interrogées éprouvant au moins trois problèmes au 78,5 % des personnes interrogées ayant six problèmes ou plus est de 25 %. On peut parler d'une augmentation progressive sans pour autant qu'il s'agisse d'un accroissement géométrique. Dans l'ensemble, la prédominance du modèle d'accroissement géométrique dans l'incidence de ces types de problèmes pour les personnes éprouvant au moins un, au moins trois, et au moins six problèmes laisse entendre que le nombre progressivement plus élevé de problèmes caractérisant l'exclusion sociale est systématique plutôt qu'aléatoire. Elle laisse entendre que l'exclusion sociale est une propriété associée à l'augmentation progressive du nombre de problèmes composant une grappe. Voir le tableau 38.

Tableau 38 : Problèmes liés à l'exclusion sociale – Évolution de l'augmentation

Nombre de problèmes	Endettement		Aide sociale		Pensions d'invalidité		Logement	
	%	Augmentation (%)	%	Augmentation (%)	%	Augmentation (%)	%	Augmentation (%)
Au moins un	20,4 %	--	3,5 %		2,6 %	--	5,4 %	--
Trois ou plus	62,7 %	200 %	4,9 %	40 %	4,6 %	77 %	8,1 %	50 %
Six ou plus	78,5 %	25 %	10,3 %	110 %	8,5 %	85 %	15 %	85 %

Grappes de problèmes

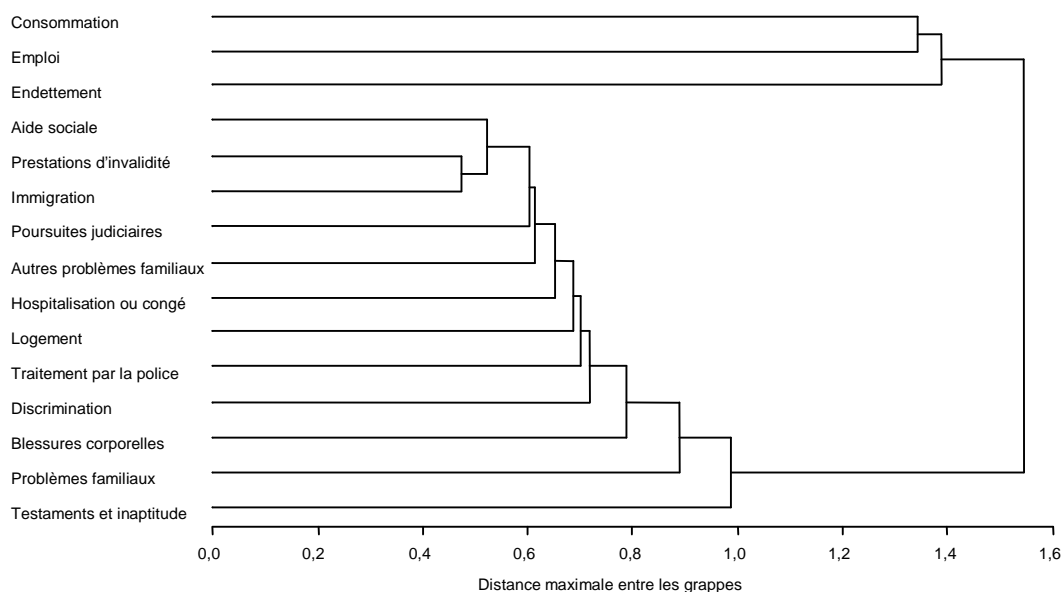
Les recherches antérieures portaient plus précisément sur le regroupement des problèmes justiciables. Non seulement les problèmes ont-ils tendance à ne pas se manifester de façon isolée, mais ils tendent à se manifester selon des tendances particulières. Grâce à l'analyse de données recueillies en 2001 et en 2004, Pleasence a défini un certain nombre de grappes de problèmes établissant le lien entre les problèmes juridiques familiaux et la violence familiale, l'itinérance et l'intervention policière, ainsi qu'une grappe économique reliant les problèmes liés à la consommation, à l'endettement et à plusieurs autres types de problèmes¹⁷³.

¹⁷³ Pascoe Pleasence et al., *Causes of Action*, et Pascoe Pleasence, *Causes of Action*, 2^e édition, aux p. 65 à 72.



Les données ont fait l'objet d'une analyse typologique normale avec correction pour le chaînage¹⁷⁴. Les dendrogrammes ci-dessous présentent les résultats de l'analyse typologique.

Figure 4 : Dendrogramme de l'analyse typologique pour deux problèmes ou plus



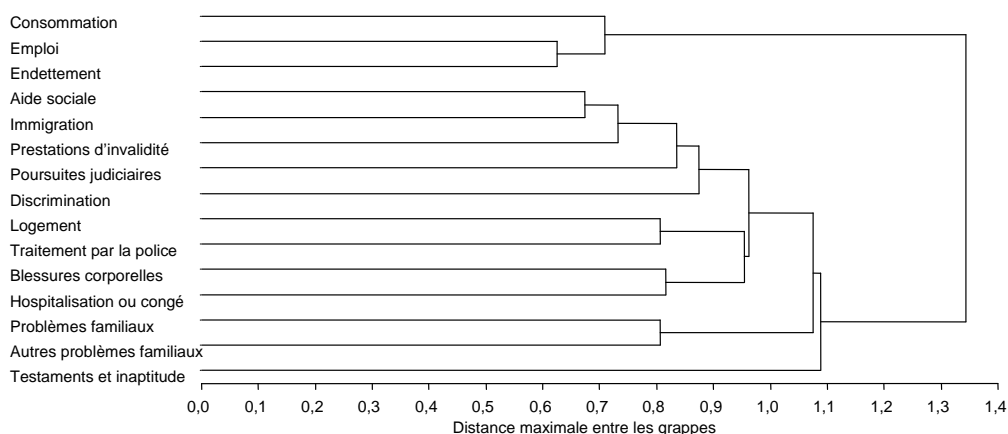
L'analyse typologique tenant compte de tous les problèmes multiples n'a pas permis d'établir une tendance de regroupement claire. La seule tendance de regroupement claire établit un lien entre les problèmes liés à la consommation, les problèmes d'emploi, et l'endettement. Les problèmes liés à la consommation et les problèmes d'emploi sont les plus étroitement liés. Ceux-ci sont liés dans une grappe de trois types de problèmes avec les problèmes d'endettement. Les problèmes d'immigration sont liés avec les problèmes de prestations d'invalidité. Cette paire est liée à son tour aux problèmes associés à l'aide sociale. Autrement le dendrogramme semble croître progressivement à mesure que l'on ajoute les types de problèmes restants, avec peu de manifestations de regroupement par grappe¹⁷⁵.

¹⁷⁴ (référence de Paul)

¹⁷⁵ Cette tendance ressemble à l'effet d'enchaînement décrit à la note 29, bien qu'on ait recours à une correction pour le chaînage.

La figure 5 présente les résultats d'une analyse typologique semblable auprès des personnes interrogées ayant fait part de cinq problèmes ou plus. Les grappes apparaissent beaucoup plus clairement dans ce groupe à problèmes multiples d'ordre supérieur¹⁷⁶. La même grappe de problèmes d'endettement, d'emploi et de consommation se manifeste clairement. Encore une fois, les problèmes d'immigration, de pensions d'invalidité et d'aide sociale se manifestent sous forme de grappe. Toutefois, dans le groupe à problèmes multiples, la menace de poursuite figure dans la grappe. La situation peut être associée soit aux appels interjetés en rapport avec certains aspects du processus d'asile ou d'immigration, ou à des problèmes associés à l'obtention de services sociaux ou de pensions d'invalidité. Les problèmes associés au logement et ceux qui découlent d'une intervention policière sont associés dans le dendrogramme des résultats de l'analyse typologique des personnes interrogées ayant fait part de problèmes multiples. La nature exacte du lien n'est pas claire. Il est possible que cela représente un ensemble de circonstances liées aux antécédents qui fait que les personnes les plus susceptibles de déclarer des problèmes de logement habitent dans des quartiers à statut socioéconomique relativement faible, et sont plus susceptibles d'avoir affaire à la police.

Figure 5 : Dendrogramme de l'analyse typologique pour cinq problèmes ou plus



Les problèmes de blessures corporelles et les problèmes liés à l'hospitalisation et au congé de l'hôpital sont clairement reliés. Ceux-ci sont liés aux problèmes de logement et d'intervention policière, puis à la grappe regroupant l'aide sociale et les prestations d'invalidité. De même, les problèmes liés à l'éclatement de la famille et les autres problèmes de droit de la famille constituent un lien primaire chez les personnes interrogées ayant des problèmes multiples. Ces

¹⁷⁶ L'analyse typologique a été menée auprès des personnes interrogées ayant deux problèmes ou plus, trois problèmes ou plus, et quatre problèmes ou plus. Aucun des groupes n'a permis de dégager des tendances de regroupement claires, sauf pour le groupe ayant fait part de cinq problèmes ou plus. Les données restreintes n'ont pas permis de procéder à l'analyse typologique des groupes de problèmes d'ordre plus élevé.



deux types de problèmes sont reliés plus généralement à d'autres types de problèmes. Enfin, les problèmes liés aux testaments et aux mandats semblent être distincts des autres.

Cela démontre clairement que le regroupement des problèmes justiciables s'accroît dans le cas des personnes éprouvant des problèmes multiples, en particulier des problèmes multiples d'ordre supérieur. Cela attire l'attention sur le processus d'exclusion sociale qui peut se définir en fonction des problèmes multiples reliés qui définissent la vie des personnes défavorisées. Le fait que le regroupement en grappe se manifeste plus clairement chez les personnes interrogées ayant des problèmes multiples suggère une preuve d'exclusion sociale.

Problèmes déclencheurs

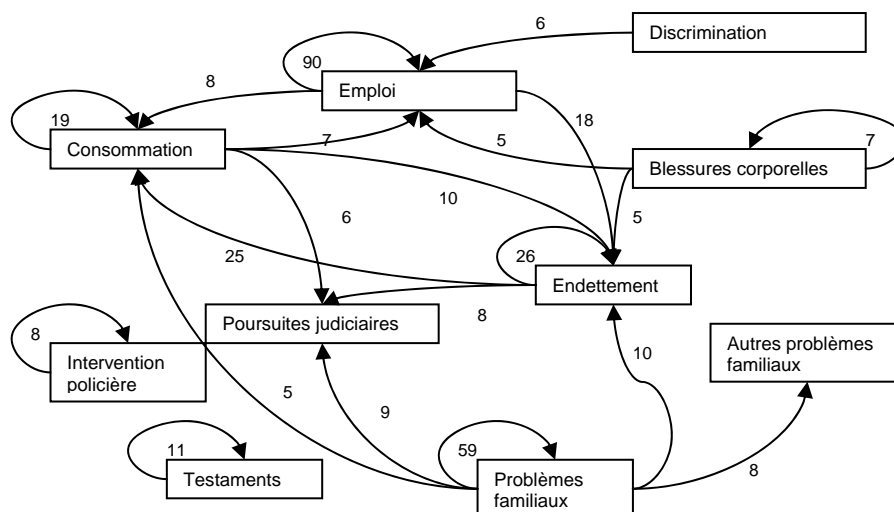
L'analyse typologique normale illustrée ci-dessus établit un lien entre les problèmes à l'aide de méthodes statistiques. Le lien de causalité entre les types de problèmes qui composent les grappes est établi par inférence théorique. Pleasence et ses collègues font remarquer que [TRADUCTION] « les types de problèmes n'ont pas à être la cause l'un de l'autre, ou à découler l'un de l'autre, pour qu'il y ait un lien entre eux. Les liens peuvent aussi provenir de caractéristiques de vulnérabilité coïncidentes à certains types de problèmes, ou de circonstances déterminantes coïncidentes d'un type de problème »¹⁷⁷. Cependant, la mesure dans laquelle les problèmes sont reliés est importante parce qu'il se peut qu'un problème en déclenche un autre et, du moins dans certains cas, déclenche un effet en cascade de problèmes multiples menant à l'exclusion sociale. On a demandé aux personnes interrogées qui faisaient part d'au moins deux problèmes si elles croyaient qu'un de ces problèmes avait servi de déclencheur aux autres¹⁷⁸. Dans 29,2 % des problèmes déclarés, les personnes interrogées croyaient qu'un problème avait servi de déclencheur des problèmes subséquents¹⁷⁹. Autrement dit, il y avait eu un rapport causal entre les problèmes. La figure 6 représente les liens entre les problèmes déclencheurs et les problèmes qui en résultent. Les flèches indiquant un retour vers les cases représentant des catégories de problèmes illustrent des liens de déclenchement et de conséquence relatifs à des problèmes précis dans ces catégories.

¹⁷⁷ Pleasence et al., 2006, à la p. 65.

¹⁷⁸ Le questionnaire ne tentait pas de déterminer des enchaînements de problèmes ordonnés dans le temps ou d'interroger les sujets sur des enchaînements causaux de problèmes multiples. L'expérience acquise de l'enquête de 2004 voulait que le fait de demander de préciser l'année et le mois de manifestation des problèmes pour permettre l'ordonnement temporel des données les rendait trop fragmentaires à l'échelle des mois. Ainsi, la capacité de créer des enchaînements de problèmes était limitée. Aussi, dans le cadre de l'enquête de 2006, on a demandé aux personnes interrogées de préciser les déclencheurs. Dans ce cas cependant, on a décidé que le fait d'interroger les sujets ayant des problèmes multiples d'ordre supérieur à propos de séquences s'avérait trop complexe et trop gruge-temps pour une entrevue téléphonique.

¹⁷⁹ Le libellé exact de la question est le suivant : « Pensez-vous que ces problèmes sont liés les uns aux autres? Autrement dit, un des problèmes a-t-il pu causer d'une certaine façon l'autre ou les autres problèmes en question? », puis « Lequel de ces problèmes, un seulement, a été le déclencheur, le problème qui a pu engendrer l'autre ou les autres problèmes? »

Figure 6 : Les effets déclencheurs d'un type de problème à l'autre



Les flèches entre les divers types de problèmes représentent les déclencheurs et les conséquences d'un type de problème à l'autre. Les flèches indiquent la direction du lien déclencheur – conséquence. Les chiffres à côté des flèches représentent le nombre de fois où l'on a affirmé qu'un problème avait servi de déclencheur.

Des problèmes dans dix des quinze types de problèmes ont eu un effet déclencheur dans la catégorie où ils sont classés et par rapport à d'autres catégories. Les problèmes liés à l'aide sociale, aux pensions d'invalidité, à l'immigration, à l'hospitalisation et aux congés de l'hôpital, ainsi qu'au logement n'ont pas servi de déclencheur pour d'autres problèmes dans le présent échantillon.

L'effet déclencheur s'est manifesté le plus souvent dans la catégorie même où était classé le problème, soit dans 227 occasions rapportées, toutes catégories confondues. Les problèmes d'emploi sont ceux qui ont agi comme déclencheur le plus souvent avec un total de 90. D'autres types de problèmes ayant servi de déclencheur dans la même catégorie de problèmes sont les suivants : les problèmes liés à l'éclatement de la famille (59), de consommation (19), d'endettement (25), de testaments et de mandats (12), d'intervention policière (9) et de blessures corporelles (7).

Les personnes interrogées ont fait part d'environ la moitié moins d'événements déclencheurs d'une catégorie de problèmes à l'autre par rapport au même phénomène au sein de la catégorie de problèmes où ils avaient été classés, soit 150 au total. Le lien de cause à effet mentionné le plus souvent est celui des problèmes d'endettement comme déclencheur des problèmes liés à la consommation : endettement → consommation (25). Ils étaient suivis de près par le lien déclencheur emploi → endettement (18), éclatement de la famille → endettement (10), éclatement de la famille → poursuite (9), éclatement de la famille → autres problèmes familiaux (8), emploi → consommation (8), endettement → poursuite (8), discrimination → emploi (8), blessures corporelles emploi (8), consommation → emploi (7), consommation →



poursuite (6), éclatement de la famille → consommation (5), et blessures corporelles → endettement (5).

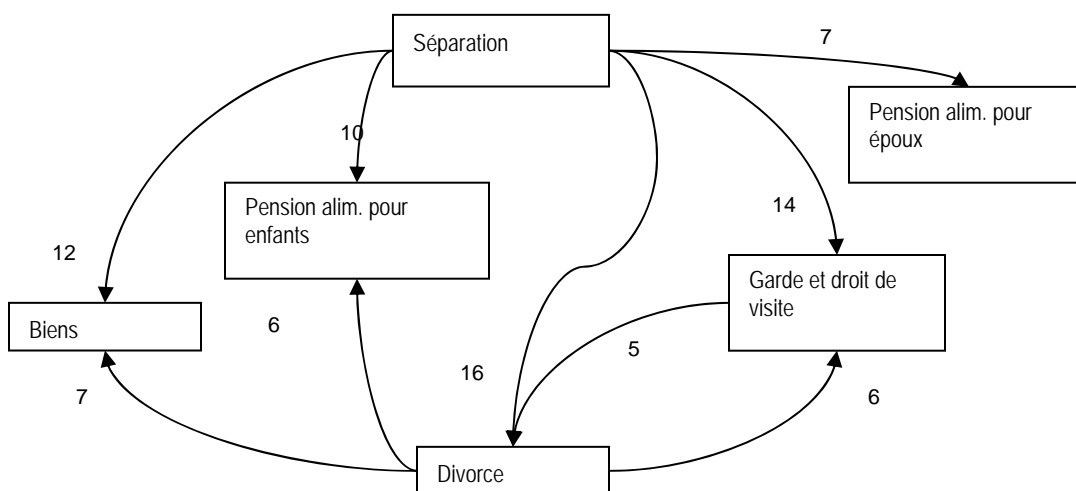
Les problèmes associés à l'intervention policière et les problèmes relatifs aux testaments et mandats sont autonomes, sans lien avec d'autres types de problèmes. Les autres problèmes familiaux n'ont de rapport qu'avec les problèmes liés à l'éclatement de la famille. Les problèmes de discrimination sont associés uniquement aux problèmes d'emploi. La menace de poursuite est la conséquence de trois problèmes : les problèmes d'éclatement de la famille, l'endettement et les problèmes liés à la consommation, mais n'a pas d'effet déclencheur.

Grappes de problèmes en fonction des problèmes déclencheurs

L'analyse typologique normale n'a pas produit de grappes de problèmes clairement définies. Il est possible de réexaminer le regroupement des problèmes en fonction des problèmes déclencheurs après avoir précisé ces derniers. En examinant les données de cette façon, il est possible d'identifier cinq grappes. La grappe la plus importante porte sur le droit de la famille : l'éclatement de la famille; l'endettement (10); la menace de poursuites judiciaires (9); les autres problèmes relevant du droit de la famille (8); les problèmes liés à la consommation (5) se regroupent autour de l'éclatement de la famille.

Tendances de déclenchement relatives à certains types de problèmes. Certains types de problèmes donnent lieu à un nombre considérable de déclenchements dans les limites de la catégorie. C'est ce à quoi on s'attend dans la catégorie droit de la famille : éclatement de la famille.

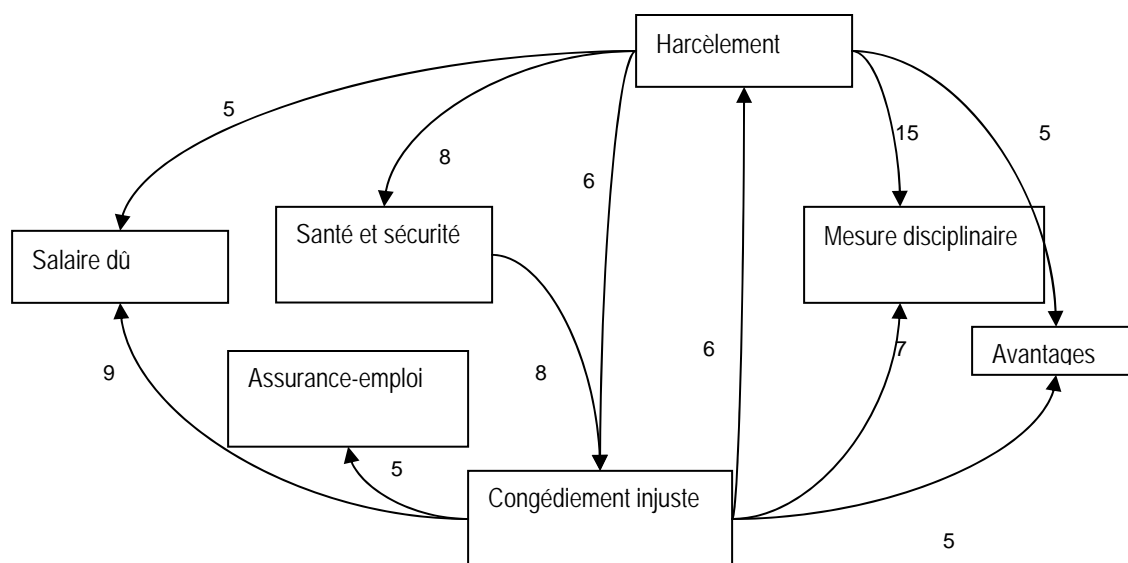
Figure 7 : Tendances de déclenchement au niveau des problèmes liés à l'éclatement de la famille



Il n'est pas surprenant de retrouver des tendances relatives au déclenchement qui soient reliées à des problèmes particuliers touchant le droit de la famille. La séparation entraîne habituellement le divorce. La séparation, tout comme le divorce, déclenche des problèmes associés aux biens matrimoniaux, à la pension alimentaire pour enfants, à la pension alimentaire pour époux, ainsi qu'à la garde des enfants et au droit de visite. La mise en place, depuis la fin des années 1970, de tribunaux unifiés de la famille témoigne que de longue date on reconnaît que les questions de droit de la famille sont liées entre elles, et qu'il devrait exister un lieu qui permette de résoudre les questions de droit de la famille de façon holistique. Le fait qu'on ne résout que certaines questions en laissant d'autres en suspens dans des tribunaux de la famille à compétences partagées risque de prolonger et d'exacerber les conséquences d'une rupture familiale.

Toutefois, il est important de noter qu'il existe des tendances de déclenchement et de conséquences associées à d'autres types de problèmes. La figure 8 illustre les tendances de déclenchement associées aux problèmes d'emploi. Il est clair, d'après un examen des tendances de déclenchement, que certains problèmes en déclenchent plusieurs autres et semblent aggraver la grappe de problèmes qui affligent la personne.

Figure 8 : Tendances de déclenchement au niveau des problèmes d'emploi



La figure 8 montre également un nombre relativement élevé de problèmes déclencheurs associés aussi bien aux problèmes liés à la consommation qu'aux problèmes d'endettement. Cependant, la tendance des déclencheurs et des conséquences est moins concentrée qu'elle ne l'est dans le cas des problèmes associés à la famille ou à l'emploi, ce qui rend difficile la représentation des tendances de déclenchement dans un diagramme qui ne soit pas encombré d'un grand nombre de cases et de lignes.

Dans le cas des problèmes liés à la consommation, les principales tendances de déclenchement sont reliées à des problèmes associés à des achats importants et aux problèmes de réparation. On peut supposer que, n'ayant pas réussi à obliger le vendeur à honorer la garantie de certains achats importants, certaines personnes ont par la suite des



problèmes associés à la réparation des articles en question. On a observé d'autres liens entre les problèmes associés à la réalisation convenable des réparations et la sécurité des produits et le refus injustifié d'honorer une demande de règlement d'assurance et des réparations insatisfaisantes. Certaines des tendances de déclenchement observées à même les données témoignent d'une logique intuitive. Il est évident, cependant, que bien des rapports soulignés entre les problèmes déclencheurs et les problèmes qui en découlent témoignent d'histoires qui ne peuvent être comprises qu'en se renseignant beaucoup plus à fond qu'il n'était possible de le faire dans le cadre d'une enquête téléphonique.

En outre, bien des liens n'apparaissent que peu fréquemment en rapport avec les problèmes liés à l'endettement. Les tendances de déclenchement les plus courantes mentionnées par les personnes interrogées étaient associées à la faillite et au harcèlement des agences de recouvrement, le harcèlement d'une agence de recouvrement et le refus injustifié d'accorder du crédit, entre un différend concernant une facture et le refus injustifié d'accorder du crédit, et entre le harcèlement d'une agence de recouvrement et la faillite (l'inverse de la première tendance de déclenchement). D'autres tendances de déclenchement observées portaient sur la faillite et le refus injustifié d'accorder du crédit, les différends concernant une facture ou un état de compte et le recouvrement de sommes dues, et le harcèlement d'une agence de recouvrement et un différend concernant une facture ou un état de compte. Encore là, l'analyse de ces données démontrait clairement qu'il aurait fallu plus de détails pour bien comprendre les tendances de déclenchement.

Près de 18 % de l'ensemble des répondants ont affirmé avoir éprouvé trois problèmes ou plus, la limite inférieure pour le nombre de problèmes définissant le groupe à problèmes multiples. Le risque de problèmes est cumulatif. C'est-à-dire que plus une personne éprouve de problèmes, plus elle est susceptible d'en éprouver davantage. Certaines observations préliminaires démontrent que les problèmes multiples représentent des symptômes d'exclusion sociale chez les personnes interrogées. Les tendances de regroupement paraissent plus claires pour les groupes à problèmes multiples d'ordre supérieur. En outre, plus le nombre de problèmes est élevé, plus les personnes interrogées sont susceptibles d'avoir éprouvé certains types de problèmes qui semblent être particulièrement associés à l'exclusion sociale, à l'endettement, à l'aide sociale, aux pensions d'invalidité et au logement. Cela laisse entendre que les fournisseurs de services juridiques devraient s'attacher à définir les besoins des personnes et des familles ayant des problèmes multiples et à y répondre.

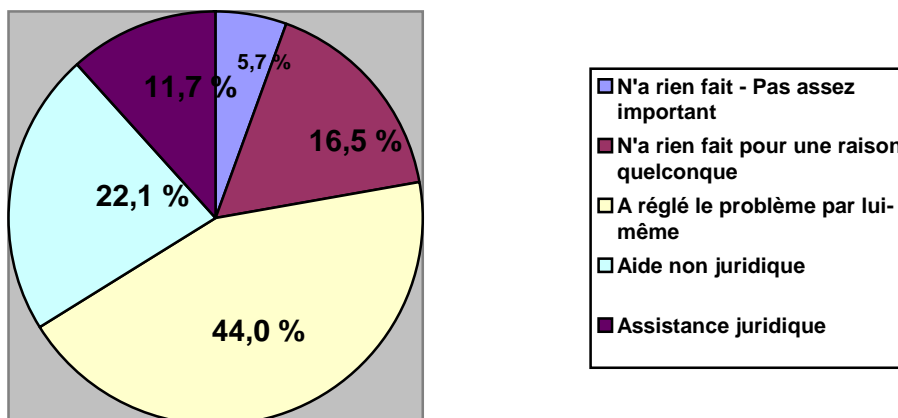
Chapitre VI : L'action et l'inaction – Les réponses aux problèmes justiciables

Dans le paradigme des problèmes justiciables, il n'est pas nécessaire qu'un problème juridique soit soumis au système de justice officiel pour qu'on puisse le considérer comme un problème grave et qu'une certaine forme d'aide soit requise. Cet énoncé repose notamment sur l'hypothèse que la voie juridique n'est peut-être pas la meilleure pour régler des problèmes de justice civile. Selon leur débrouillardise et la nature du problème auquel elles doivent faire face, certaines personnes pourraient avoir besoin seulement de renseignements ou de conseils pour régler le problème par elles-mêmes. Alors que des personnes peuvent régler leurs problèmes juridiques sans faire appel aux tribunaux ou sans utiliser d'autres mécanismes officiels, d'autres qui auraient besoin d'assistance juridique et

d'une décision judiciaire peuvent ne pas recevoir toute l'aide dont elles ont besoin parce des obstacles les empêchent d'avoir accès au système de justice. Nous traiterons dans le chapitre qui suit des réponses aux problèmes juridiques.

La plupart des personnes règlent elles-mêmes leurs problèmes justiciables, sans aucune aide. Dans l'échantillon, un peu moins de la moitié des répondants ont réglé par eux-mêmes leurs problèmes et un tout petit peu plus du tiers a demandé de l'aide¹⁸⁰. Dans ce groupe, les personnes qui ont demandé une aide non juridique étaient deux fois plus nombreuses que celles qui ont demandé une aide juridique. Environ le cinquième des répondants ont dit qu'ils n'avaient rien fait pour régler leurs problèmes, même si ceux-ci avaient des aspects juridiques définis et étaient graves et difficiles à régler à leurs yeux. La figure 9 présente les réponses simples aux problèmes justiciables. Une minorité de répondants ont demandé de l'aide pour régler leurs problèmes.

Figure 9 : Réponses aux problèmes justiciables



N'a rien fait pour une raison quelconque. La plupart des personnes qui n'ont rien fait – 16,5 % des répondants – ont agi ainsi pour une raison quelconque. Ces répondants ont clairement envisagé de prendre des mesures, mais différents obstacles les ont empêchés. Les différentes raisons pour lesquelles ces personnes n'ont pas tenté de régler le problème sont énumérées dans le tableau 39. Ces raisons sont variées. Plusieurs d'entre elles semblent indiquer que les répondants ne disposaient pas de l'information nécessaire pour prendre une décision quant aux démarches à entreprendre.

¹⁸⁰ L'information non juridique peut provenir d'amis et de membres de la famille, de bureaux du gouvernement, de syndicats, de groupes de soutien ou d'autres organisations, de la police, d'Internet et de sources documentaires traditionnelles.



Tableau 39 : Raisons de ne rien faire

Raisons de ne rien faire	Nombre	Pourcentage
Pensait qu'il n'y avait rien à faire	317	33,6 %
Ne connaissait pas bien ses droits	99	10,5 %
Ne savait pas quoi faire	22	2,3 %
Pensait que cela prendrait trop de temps	94	10 %
Pensait que cela nuirait à sa relation avec l'autre partie	83	8,8 %
Pensait que cela coûterait trop cher	60	6,4 %
Pensait que l'autre partie avait raison	47	5 %
Avait trop peur pour faire quelque chose	25	2,7 %
Pensait que le stress serait trop grand	49	5,2 %
Autres raisons	146	15,5 %
Total	942	100 %

Considérées ensemble, les trois premières raisons – pensait qu'il n'y avait rien à faire, ne connaissait pas bien ses droits et ne savait pas quoi faire – représentent près de la moitié de toutes les réponses – 46,4 % plus précisément. Dans un peu plus de 10 % des cas, les répondants n'ont rien fait parce qu'ils ne connaissaient pas leurs droits. D'autres réponses semblent indiquer que de nombreuses personnes ont besoin d'aide pour vaincre la peur ou l'anxiété qui peut les empêcher d'agir. Avoir peur de faire quelque chose et penser que le stress serait trop grand constituent ensemble 7,9 % de toutes les réponses. Le coût des démarches représente 6,4 % des raisons de ne pas prendre les moyens de régler des problèmes justiciables. Ne pas vouloir nuire à sa relation avec l'autre partie a été mentionné dans 8,8 % des cas, ce qui porte à croire qu'il pourrait être utile pour les répondants d'envisager d'autres manières de régler leurs problèmes qui seraient appropriées dans les circonstances. Penser que l'autre partie pourrait avoir raison a été mentionné dans 5 % des cas. Le répondant peut être arrivé à cette conclusion sans disposer de renseignements fiables. Une seule raison – penser que le règlement du problème pourrait prendre trop de temps – qui a été invoquée dans 10 % des cas, indique une tendance à banaliser le problème du point de vue du répondant.

Les problèmes liés à la discrimination sont ceux auxquels les répondants voulaient trouver une solution, mais le plus souvent, ils ne l'ont pas fait pour l'une des raisons mentionnées dans le tableau 39. C'est ce qui s'est produit en ce qui concerne 39,6 % des 91 problèmes de ce type. Par ailleurs, les répondants n'ont pas cherché à régler les problèmes liés à l'intervention de la police pour différentes raisons dans 36,7 % des 103 cas pour lesquels des données étaient disponibles. Les répondants étaient moins nombreux à n'avoir rien fait relativement à d'autres types de problèmes justiciables, bien que les raisons qu'ils ont invoquées fassent ressortir des obstacles à l'accessibilité : emploi, 19,3 % (n = 1421); consommation, 17,7 % (n = 1480); hospitalisation et congé, 18,6 % (n = 86); immigration, 17,2 % (n = 35); discrimination, 16,7 % (n = 91); logement, 15,8 % (n = 95); testaments et mandats, 15,5 % (n = 330); blessures corporelles et menace de poursuites judiciaires, 13,7 % chacune (n = 161 et 330 respectivement); endettement, 12,3 % (n = 1444); éclatement de la famille, 9,4 % (n = 244); autres problèmes relevant du droit de la famille, 8,8 % (n = 68); aide sociale, 8,2 % (n = 49)¹⁸¹.

La plupart des réponses illustrent la valeur potentielle de l'information et des conseils juridiques dont dispose la personne dès le début pour comprendre la nature du problème et les solutions

¹⁸¹ $\chi^2 = 1\,299,9$, $p = 0,0001$, $\phi = 0,48$.

qui s'offrent à elle. Cela rejoint les conclusions de la Commission Hughes qui a été constituée en Écosse, selon laquelle la connaissance du droit et des solutions pouvant être apportées à un problème est la première étape de l'accès à la justice¹⁸². Dans son rapport, lord Hughes écrit que les besoins en matière juridique sont de deux types : 1) de l'information permettant aux personnes de choisir une façon de régler leur problème et, 2) si la voie juridique est choisie, l'accès aux moyens d'obtenir une solution juridique. [TRADUCTION] « Lorsqu'on mesure les besoins en services juridiques, nous devons donc avoir en tête un processus à deux étapes : premièrement, permettre au client de trouver une solution juridique et, s'il l'estime approprié, de l'utiliser et, deuxièmement, permettre au client de choisir une solution juridique¹⁸³. » Lord Hughes ajoute : [TRADUCTION] « Lorsque nous parlons de "besoins non comblés", nous pensons aux cas où un citoyen ignore qu'il a un droit ou aux cas où il préférerait revendiquer ou faire valoir ce droit, mais ne le fait pas faute de services juridiques accessibles ou de qualité suffisante¹⁸⁴. » La connaissance des droits dont parle lord Hughes dans son rapport peut être étendue aux obstacles qui empêchent une personne d'agir, qui sont résumées dans le tableau 39 ci-dessus. Une approche qui met en évidence l'importance des connaissances pour choisir la façon la plus appropriée de régler un problème justiciable tient compte également de la remarque de Philip Lewis selon laquelle les problèmes justiciables peuvent avoir des solutions qui ne sont pas purement ou uniquement juridiques.

N'a rien fait parce que le problème n'était pas assez important. Dans une faible proportion de cas – 5,7 % de tous les problèmes – les répondants ont indiqué qu'ils n'avaient rien fait parce qu'ils estimaient que le problème n'était pas assez important. Selon ce que Genn a écrit dans *Paths to Justice*, ces cas étaient souvent retirés de l'échantillon parce qu'il s'agit de problèmes mineurs que le questionnaire n'a pas permis de détecter en demandant aux répondants de signaler les problèmes graves et difficiles à régler¹⁸⁵. Il est toutefois possible en théorie que les répondants qui considèrent qu'un problème n'est pas assez important pour tenter de le régler se trompent. En effet, les problèmes peuvent avoir des conséquences imprévues ou entraîner d'autres problèmes qui deviennent graves car ils se développent dans des grappes de problèmes reliées entre elles. Le premier but de Genn en appliquant aux problèmes le critère du peu d'importance était d'écarter la multitude de problèmes mineurs. Les problèmes soi-disant mineurs ne sont généralement pas nombreux¹⁸⁶. La terminologie habituellement employée dans des recherches de ce genre semble contrôler la difficulté posée par les problèmes de peu d'importance. Ainsi, les répondants qui n'ont pas réglé leur problème parce qu'ils pensaient qu'il n'était pas suffisamment grave seront inclus dans l'analyse des résultats et des différences démographiques.

Ce sont les problèmes découlant de l'intervention policière qui, le plus souvent, étaient considérés par les répondants comme n'étant pas suffisamment importants pour faire quelque chose. C'est ce qui s'est passé dans 11,7 % des 103 problèmes de ce genre. Les répondants n'ont rien fait relativement à 9,9 % des 91 problèmes liés à la discrimination pour lesquels des données étaient disponibles, parce qu'ils étaient d'avis que le problème n'était pas suffisamment important. Les problèmes appartenant aux autres catégories étaient beaucoup

¹⁸² *Royal Commission on Legal Services in Scotland*, The Rt. Hon. Lord Hughes, volume 1, HMSO, Edinburgh, 1980.

¹⁸³ *Ibid.*, section 2.9, à la p. 21.

¹⁸⁴ *Ibid.*, section 2.10, à la p. 21.

¹⁸⁵ Genn, à la p. .

¹⁸⁶ Pourcentages de différentes études



moins nombreux à avoir été considérés comme des problèmes trop peu importants pour que des mesures soient prises pour les régler : emploi, 7,4 % (n = 1 421); consommation, 6,8 % (n = 1 480); hospitalisation et congé, 5,8 % (n = 86); immigration, 5,7 % (n = 35); endettement, 4,3 % (n = 1 444); aide sociale, 4,1 % (n = 49); éclatement de la famille, 4,1 % (n = 244); menace de poursuites judiciaires, 3,9 % (n = 51); testaments et mandats, 3,3 % (n = 330); logement, 3,2 % (n = 95). Aucun répondant n'a indiqué que des problèmes appartenant à la catégorie des autres problèmes relevant du droit familial ou concernant des pensions d'invalidité n'étaient pas assez importants pour tenter de les régler¹⁸⁷.

Je m'en suis occupé moi-même. La plus grande catégorie regroupe les répondants qui ont réglé eux-mêmes le problème. Dans près de la moitié des cas, soit 44 %, les répondants ont tenté de régler le problème par eux-mêmes, sans aucune aide.

Les problèmes que les répondants ont le plus souvent réglés par eux-mêmes concernaient l'endettement, 59,4 % (n = 1 444); la consommation 58,7 % (n = 1 480); l'aide sociale, 55,1 % (n = 49). Moins de la moitié des répondants ont réglé par eux-mêmes des problèmes concernant l'hospitalisation et le congé de l'hôpital, 48,8 % (n = 86); la menace de poursuites judiciaires, 37,3 % (n = 51); l'immigration, 34,3 % (n = 35); les pensions d'invalidité, 33,3 % (n = 46); le logement, 30,5 % (n = 95); l'emploi, 30,1 % (n = 1 421); les blessures corporelles, 26,7 % (n = 161); la discrimination, 25,3 % (n = 91); les testaments et mandats, 24,2 % (n = 330); l'intervention policière, 21,4 % (n = 103). Ce sont les problèmes relevant du droit de la famille qui ont le moins souvent été réglés par les répondants eux-mêmes. Seulement 20,1 % des répondants ayant eu des problèmes appartenant à la catégorie des autres problèmes relevant du droit de la famille (n = 68) et 20,1 % des répondants ayant eu des problèmes liés à l'éclatement de la famille (n = 244) ont tenté de régler le problème sans l'aide de personne¹⁸⁸.

Une aide aurait-elle été utile? Les répondants qui ont indiqué avoir essayé de régler le problème par eux-mêmes devaient préciser si, rétrospectivement, ils pensaient qu'ils auraient obtenu un meilleur résultat s'ils avaient reçu une aide quelconque. Environ 42 % (42,1 %) des répondants qui ont réglé leur problème par eux-mêmes ont mentionné que les choses se seraient mieux terminées s'ils avaient eu de l'aide¹⁸⁹, surtout pour ce qui est des problèmes en matière d'immigration. Les répondants ayant signalé des problèmes en matière d'immigration ou d'asile qui ont tenté de les régler par eux-mêmes ont indiqué qu'ils auraient obtenu un meilleur résultat s'ils avaient reçu de l'aide en ce qui concerne 72,7 % de tous les problèmes (n = 11). Viennent tout de suite après les répondants ayant signalé des problèmes dans la catégorie des autres problèmes relevant du droit de la famille. Selon ces répondants, ils auraient obtenu un meilleur résultat dans 71,4 % des cas (n = 49) s'ils avaient eu une aide quelconque. Suivent les répondants qui avaient réglé leur problème par eux-mêmes et qui estimaient avec le recul que les choses se seraient mieux passées s'ils avaient obtenu de l'aide pour 62,5 % des problèmes concernant les prestations d'invalidité (n = 16); 55 % des problèmes concernant des blessures corporelles (n = 40); 54,5 % des problèmes liés à l'intervention policière (n = 22); 52,5 % des problèmes en matière d'emploi (n = 421); 48,1 % des problèmes liés aux testaments et mandats (n = 77); 47,8 % des problèmes de discrimination (n = 23); 46,7 % des problèmes concernant l'hospitalisation et le congé (n = 41);

¹⁸⁷ $\chi^2 = 1\,299,9$, $p = 0,0001$, $\phi = 0,48$.

¹⁸⁸ $\chi^2 = 1\,299,9$, $p = 0,0001$, $\phi = 0,48$.

¹⁸⁹ $n = 2\,442$.

44,4 % des problèmes d'aide sociale (n = 27); 42,3 % des problèmes de consommation (n = 866); 41,4 % des problèmes de logement (n = 29); 38,8 % des problèmes liés à l'éclatement de la famille (n = 49); 36,8 % des problèmes concernant la menace de poursuites judiciaires (n = 19)¹⁹⁰.

Dans l'ensemble, 67,6 % des répondants qui croyaient rétrospectivement que la solution à leur problème justiciable aurait été meilleure s'ils avaient obtenu de l'aide estimaient que de l'information juridique aurait été utile, alors que 30,4 % étaient d'avis qu'une personne capable de leur expliquer les règles de droit et de les aider à rédiger des lettres et des documents leur aurait permis d'obtenir une solution plus avantageuse. Seulement 1,2 % des répondants considéraient que la présence d'un avocat qui serait intervenu activement en leur nom aurait amélioré le résultat¹⁹¹.

A cherché une aide quelconque. Dans l'ensemble, les répondants ont tenté d'obtenir une aide quelconque pour régler leur problème pour un peu plus du tiers de tous les problèmes (33,8 %).

Aide non juridique. Dans la majorité des cas, les répondants qui ont cherché de l'aide se sont tournés vers différentes sources non juridiques. Le tableau 40 montre les types d'aide que les répondants ont cherché à obtenir. Les syndicats sont la source d'aide la plus souvent mentionnée. Dans l'ensemble, 22,1 % des répondants ont fait appel à des sources non juridiques pour obtenir de l'aide. Seulement 9,7 % (n = 103) des répondants confrontés à un problème lié à l'intervention policière ont demandé de l'aide non juridique. Les répondants ayant reçu des menaces de poursuites judiciaires étaient évidemment les moins nombreux à avoir fait appel à une source d'aide non juridique (9,8 % (n = 51)). Par ailleurs, les répondants ayant eu un problème lié à des blessures corporelles étaient les plus nombreux à avoir consulté une source d'aide non juridique : 42,2 % de toutes les personnes aux prises avec un problème de ce genre l'ont fait (n = 161). Les problèmes liés à l'emploi, 35,8 % (n = 1 421), au logement, 33,7 % (n = 95) et aux prestations d'invalidité, 33,3 % (n = 48) sont les autres problèmes à l'égard desquels les répondants étaient relativement très nombreux à avoir fait appel à des sources d'aide non juridiques. Il est particulièrement intéressant de noter que 35,8 % (n = 330) des répondants qui ont eu un problème en matière de testaments et mandats ont dit avoir utilisé une aide non juridique quelconque. Or, ces problèmes semblent appartenir fondamentalement au domaine juridique. Les sources d'aide non juridiques ont été moyennement peu utilisées en comparaison par les répondants ayant signalé des problèmes d'endettement, 15,7 % (n = 1 444), et des problèmes de consommation, 11,4 % (n = 1 480). En ce qui concerne les autres problèmes, les pourcentages de répondants ayant mentionné avoir eu recours à une forme d'aide non juridique étaient les suivants : immigration, 28,6 % (n = 35); aide sociale, 24,5 % (n = 49); problèmes appartenant à la catégorie des autres problèmes relevant du droit de la famille, 23,5 % (n = 68); hospitalisation et congé, 23,3 % (n = 86); discrimination, 22 % (n = 91)¹⁹².

Les syndicats sont la source d'aide non juridique la plus souvent consultée par les répondants, constituant 20 % de toutes les sources. Viennent ensuite les bureaux du gouvernement, lesquels ont été consultés pour 18,5 % de tous les problèmes, et les amis et la famille – 13,7 % de tous les problèmes. La police a constitué une source d'aide dans 4 % de tous les

¹⁹⁰ $\chi^2 = 81,3$, $p = 0,0001$, $\phi = 0,18$.

¹⁹¹ n = 1 051.

¹⁹² $\chi^2 = 1 299,9$, $p = 0,0001$, $\phi = 0,48$.



cas, suivie des groupes de soutien dans 1,9 % de tous les cas. Il est peut-être un peu étonnant de constater qu'Internet a été utilisé aussi peu souvent. Les répondants n'ont indiqué avoir consulté Internet comme source d'aide que relativement à 0,5 % de tous les problèmes. Les bibliothèques et les sources d'information sur papier ont été mentionnées par les répondants dans seulement 0,2 % des cas. Les faibles pourcentages obtenus dans ces deux dernières catégories indiquent clairement que les personnes préfèrent nettement les sources d'aide offrant une certaine forme de contact avec une personne. Finalement, il y a une catégorie « autre » très étendue. Même si les répondants étaient invités à nommer toutes les autres sources d'aide, leurs réponses n'ont pas fait ressortir un grand nombre d'autres sources d'information particulières. Le Bureau d'éthique commerciale et les banques ont été les plus souvent mentionnés par les répondants dans la catégorie « autre ».

Tableau 40 : Sources d'aide non juridique

Source d'information	Nombre	Pourcentage
Syndicats	317	20 %
Bureaux du gouvernement	241	18,3 %
Amis et famille	216	13,7 %
Autres organisations	83	5,3 %
Police	63	4 %
Groupes de soutien	30	1,9 %
Internet	9	0,5 %
Bibliothèques/livres	3	0,2 %
Autres sources	616	36,1 %
Total	1 578	100 %

A demandé de l'assistance juridique. Finalement, les répondants ont eu recours à des services juridiques relativement à 9,2 % des problèmes justiciables avec lesquels ils ont été aux prises. Parmi les répondants qui ont dit avoir demandé des services juridiques, 79,8 % ont mentionné qu'ils avaient consulté un avocat d'un cabinet privé et 9,6 %, un avocat de l'Aide juridique. Les 11 % restants ont dit qu'ils ne connaissaient pas exactement la nature des services juridiques qu'ils avaient obtenus.

Lorsque l'on compare les différents types de problèmes, les répondants étaient les plus nombreux à avoir obtenu des services juridiques pour les deux types de problèmes relevant du droit de la famille. Les répondants confrontés à des problèmes liés à l'éclatement de la famille ont dit avoir eu recours à des services juridiques pour près de la moitié des problèmes signalés, soit 48,8 % (n = 244); ce pourcentage est de 47,1 % (n = 68) dans le cas des autres problèmes relevant du droit de la famille. Des services juridiques ont été demandés le moins souvent pour les problèmes de discrimination, soit par 3,3 % des répondants aux prises avec un problème de ce type (n = 91), et relativement rarement pour les problèmes de consommation, soit par 5,3 % de tous les répondants ayant eu un tel problème (n = 1 480); les problèmes en matière d'emploi, 7,5 % (n = 1 421); les problèmes d'aide sociale, 8,2 % (n = 49); les problèmes d'endettement, 8,5 % (n = 1 444). L'assistance juridique a été utilisée par 35,3 % des répondants ayant eu des menaces de poursuites judiciaires (n = 51), une proportion légèrement inférieure à celle de 37,3 % des répondants qui ont essayé de régler le problème sans aucune aide extérieure. Entre 14 et 20 % des répondants qui ont éprouvé d'autres types de problèmes ont eu recours à des services juridiques : immigration, 14,3 % (n = 35); blessures corporelles, 15,5 % (n = 161); prestations d'invalidité, 16,7 % (n = 48); logement, 16,8 % (n = 95); intervention policière, 20,4 % (n = 103); testaments et mandats, 21,2 % (n = 330).

Aide juridique. Les nombres étant très petits, il n'est pas possible de dire beaucoup de choses sur les services que les répondants ont reçus de l'Aide juridique. Environ 9,5 % (n = 64) de toutes les personnes qui ont reçu des services juridiques (11,7 % ou 677 répondants¹⁹³) ont reçu de l'Aide juridique. La plupart des personnes qui ont demandé de l'Aide juridique, soit 72,3 %, en ont obtenu. Près de la moitié – 44,5 % – de tous les problèmes pour lesquels les personnes reçoivent de l'Aide juridique relèvent du droit de la famille. Par ailleurs, les répondants ont obtenu de l'Aide juridique relativement à environ 15,6 % des problèmes d'endettement et 8,9 % des problèmes en matière d'emploi. Ce pourcentage atteindrait de 2 à 4 % en ce qui concerne les autres types de problèmes. Les résultats concernant l'Aide juridique n'étaient pas statistiquement significatifs.

Groupes vulnérables et réponses aux problèmes

N'a rien fait parce que le problème n'était pas assez important. Les personnes âgées de 29 ans et moins étaient deux fois plus nombreuses que les autres à n'avoir rien fait parce que, selon elles, le problème n'était pas assez important¹⁹⁴. Les membres des minorités visibles étaient aussi légèrement plus nombreux que les autres à n'avoir rien fait pour la même raison, le ratio d'incidence approché indiquant que ces répondants étaient 1,5 fois plus nombreux à n'avoir entrepris aucune démarche^{195 196}.

N'a rien fait pour une raison quelconque. Les répondants nés à l'étranger¹⁹⁷, sans emploi¹⁹⁸, n'ayant pas fait d'études secondaires¹⁹⁹ et ayant un revenu de moins de 25 000 \$²⁰⁰ étaient plus nombreux à avoir dit qu'ils n'avaient rien fait pour régler leur problème à cause de l'une des raisons mentionnées précédemment. Cependant, les relations étaient très faibles, les ratios d'incidence approchés étant bien inférieurs à 2,0 (deux fois plus nombreux), intuitivement le niveau auquel la relation est suffisamment importante pour qu'on en tienne compte.

Je m'en suis occupé moi-même. Les personnes qui étaient mariées ou vivaient en union de fait²⁰¹ et qui avaient entre 30 et 34 ans²⁰² étaient plus nombreuses à avoir décidé de régler leur

¹⁹³ Voir la figure I dans le chapitre VI.

¹⁹⁴ $\chi^2 = 34,2$, $p = 0,0001$, ratio d'incidence approché = 2,1, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,6 à 2,6).

¹⁹⁵ $\chi^2 = 9,2$, $p = 0,0001$, ratio d'incidence approché = 1,5, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,1 à 1,9).

¹⁹⁶ Des régressions multiples binaires ont confirmé que ces deux variables exerçaient chacune un effet indépendant sur la décision de ne pas entreprendre de démarches. Cependant, la variance expliquée globalement était extrêmement faible et les effets étaient faibles. C'était le cas des régressions logistiques reliant les variables démographiques aux autres stratégies de problèmes, et les résultats ne sont pas analysés.

¹⁹⁷ $\chi^2 = 25,5$, $p = 0,0001$, ratio d'incidence approché = 1,5, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,3 à 1,9).

¹⁹⁸ $\chi^2 = 9,0$, $p = 0,003$, ratio d'incidence approché = 1,4, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,1 à 1,8).

¹⁹⁹ $\chi^2 = 28,8$, $p = 0,0001$, ratio d'incidence approché = 1,8, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,5 à 2,3).

²⁰⁰ $\chi^2 = 21,9$, $p = 0,0001$, ratio d'incidence approché = 1,5, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,3 à 1,8).

²⁰¹ $\chi^2 = 20,3$, $p = 0,0001$, ratio d'incidence approché = 1,2, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,0 à 1,4).

²⁰² $\chi^2 = 8,2$, $p = 0,004$, ratio d'incidence approché = 1,2, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,1 à 1,3).



problème par elles-mêmes. Toutefois, bien que ces relations soient statistiquement significatives, elles sont très faibles.

Aide non juridique. Les personnes handicapées étaient légèrement plus nombreuses que les autres à avoir choisi de demander de l'aide non juridique pour régler leurs problèmes justiciables²⁰³. Les personnes âgées de 45 à 64 ans²⁰⁴, ayant un emploi ou travaillant à leur compte²⁰⁵ et gagnant un revenu de classe moyenne de 45 000 à 64 000 \$²⁰⁶ étaient également légèrement plus nombreuses que les autres à avoir demandé de l'aide non juridique.

A demandé de l'assistance juridique. Comme dans le cas de l'aide non juridique, ce sont les personnes âgées de 45 à 64 ans²⁰⁷ et les personnes handicapées²⁰⁸ qui étaient les plus nombreuses à avoir demandé des conseils juridiques. De plus, les répondants qui recevaient des prestations d'aide sociale²⁰⁹ étaient légèrement plus nombreux que les autres à avoir demandé des conseils juridiques. Il est possible que ces résultats soient attribuables au fait que les bénéficiaires d'aide sociale ont droit à l'Aide juridique.

Réponses aux problèmes et gravité des problèmes justiciables

On ne devrait pas s'étonner de constater que, plus les problèmes semblent graves aux yeux des répondants, plus ces derniers sont nombreux à demander de l'aide, en particulier des conseils juridiques. Selon 13,5 % des répondants n'ayant pris aucune mesure pour régler leur problème parce qu'ils estimaient que celui-ci n'était pas assez grave, ce problème avait énormément ou beaucoup perturbé leur vie. Ce pourcentage atteint 21,9 % dans le cas des répondants qui n'ont pris aucune mesure pour une raison quelconque, notamment l'accès limité à de l'aide; par ailleurs, 18,6 % des répondants ayant réglé le problème par eux-mêmes, 35,3 % des répondants qui ont demandé de l'aide non juridique et 41,8 % des répondants ayant obtenu des services juridiques ont dit que le problème avait énormément ou beaucoup perturbé leur vie²¹⁰.

²⁰³ $\chi^2 = 16,2$, $p = 0,004$, ratio d'incidence approché = 1,4, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,2 à 1,6).

²⁰⁴ $\chi^2 = 6,5$, $p = 0,004$, ratio d'incidence approché = 1,2, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,0 à 1,3).

²⁰⁵ $\chi^2 = 3,7$, $p = 0,05$, ratio d'incidence approché = 1,1, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,0 à 1,3).

²⁰⁶ $\chi^2 = 7,6$, $p = 0,006$, ratio d'incidence approché = 1,2, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,1 à 1,4).

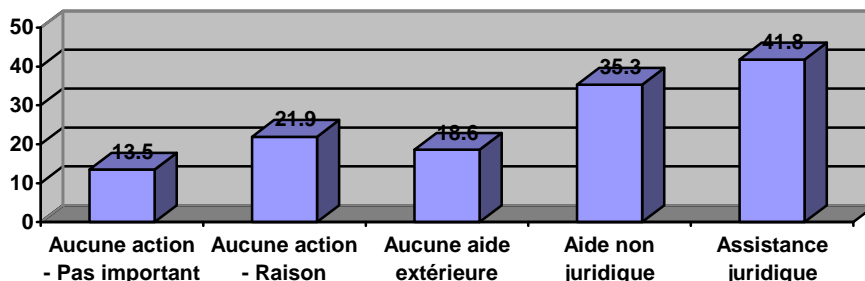
²⁰⁷ $\chi^2 = 5,9$, $p = 0,01$, ratio d'incidence approché = 1,2, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,0 à 1,4).

²⁰⁸ $\chi^2 = 9,9$, $p = 0,02$, ratio d'incidence approché = 1,3, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,0 à 1,5).

²⁰⁹ $\chi^2 = 5,7$, $p = 0,02$, ratio d'incidence approché = 1,3, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,0 à 1,5).

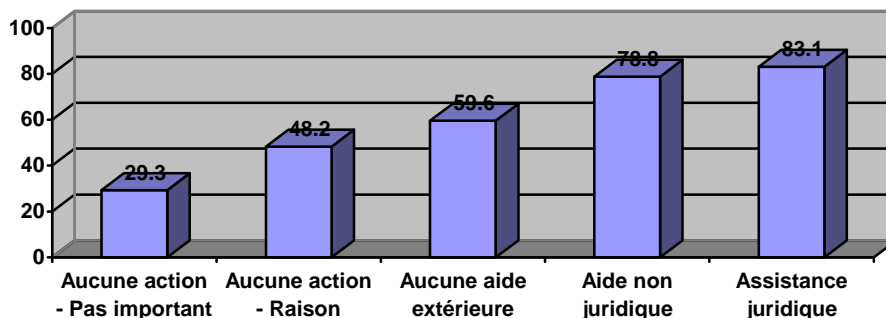
²¹⁰ $\chi^2 = 423,2$, $p = 0,0001$, $\phi = 0,27$.

Figure 10 : Pourcentage de répondants dont la vie quotidienne a été perturbée, par réponse aux problèmes justiciables



La tendance est plus cohérente lorsqu'on utilise le désir de voir le problème être réglé comme indicateur de la gravité. Bien qu'il s'agisse plus probablement d'un deuxième jugement, quoique différent, au sujet de l'importance du problème mentionné en premier lieu plutôt que d'un jugement sur le degré de gravité du problème, 29,3 % des répondants qui n'ont rien fait parce que le problème n'était pas assez important ont dit qu'il était extrêmement ou très important de le régler. Parmi les répondants qui ont mentionné une raison pour expliquer pourquoi ils n'avaient rien fait, 48,2 % pensaient qu'il était extrêmement ou très important de régler le problème. Ce pourcentage atteint 59,6 % dans le cas des personnes ayant réglé le problème par elles-mêmes, 78,8 % dans le cas des répondants ayant demandé une aide non juridique et 83,1 % dans le cas des personnes ayant reçu des services juridiques²¹¹.

Figure 11 : Pourcentage de répondants désirant fortement régler le problème, par réponse aux problèmes justiciables



Même s'il est logique d'adopter une conception plus large de l'accès à la justice, supposant que des problèmes qui n'ont pas été soumis au système de justice officiel sont tout de même importants, il ne fait aucun doute que plus une personne considère qu'un problème est grave, plus elle est susceptible d'avoir recours à des services juridiques.

²¹¹ $\chi^2 = 721,2$, $p = 0,0001$, $\phi = 0,36$.



Réponses aux problèmes et types de problèmes

Comme on pourrait s'y attendre, les répondants ont tendance à réagir différemment aux divers types de problèmes. C'est le plus souvent à l'égard de problèmes concernant l'intervention policière et, fait intéressant, l'aide sociale que les répondants n'ont pris aucune mesure pour régler leur problème parce qu'ils estimaient que celui-ci n'était pas assez important. Ainsi, les répondants n'ont rien fait pour régler leur problème parce qu'ils estimaient que celui-ci n'était pas assez important dans 11,7 % des cas concernant l'intervention de la police et dans 10 % des cas concernant l'aide sociale. Les proportions étaient plus près de la moyenne générale de 5,7 % dans les autres cas : blessures corporelles (1,9 %), logement (3,2 %), menace de poursuites judiciaires (3,9 %), aide sociale (4 %), éclatement de la famille (4,1 %), endettement (4,3 %), hospitalisation et congé (5,8 %), immigration (5,7 %), consommation (6,2 %) et emploi (6,8 %).

Les répondants étaient les plus nombreux à n'avoir rien fait pour l'une des raisons mentionnées précédemment dans 39,6 % de tous les cas de discrimination, dans 39,6 % des cas d'intervention policière, dans 19,6 % des cas concernant l'emploi, dans 18,6 % des cas relatifs à l'hospitalisation et au congé de l'hôpital, dans 17,7 % des cas de consommation, dans 17,1 % des cas d'immigration et dans 16,7 % des cas de problèmes en matière de pensions d'invalidité, ce qui représente une moyenne de 16,6 % des répondants qui n'ont rien fait pour une raison quelconque dans l'ensemble. Les personnes sondées ont répondu qu'elles n'avaient rien fait pour une raison quelconque dans 15,5 % des cas concernant les testaments et mandats, 13,7 % des cas concernant la menace de poursuites judiciaires et les blessures corporelles, 12,3 % des cas d'endettement, 9,3 % des cas concernant l'éclatement de la famille, 8,8 % des autres cas relevant du droit de la famille et, finalement, 8,2 % des cas relatifs à l'aide sociale.

La majorité des répondants ont tenté de régler le problème par eux-mêmes, surtout les répondants qui étaient aux prises avec des problèmes d'endettement – 59,4 % de tous les cas – ou des problèmes de consommation – 58,7 %. Les répondants ont essayé de régler le problème sans aucune aide extérieure dans 48,8 % des problèmes d'hospitalisation et de congé et dans 55,1 % des problèmes liés à l'aide sociale. Les autres types de problèmes à l'égard desquels la proportion de répondants ayant décidé de les régler par eux-mêmes était inférieure à la moyenne de 44,3 % sont les suivants : immigration (34,3 %), prestations d'invalidité (3,3 %), logement (30,5 %), emploi (30,1 %), blessures corporelles (26,7 %), discrimination (25,3 %) et testaments et mandats (24,7 %). Les deux types de problèmes que les répondants ont été le moins nombreux à choisir de régler par eux-mêmes étaient les autres problèmes relevant du droit de la famille (20,6 %) et l'éclatement de la famille (20,1 %). Il est étonnant que les répondants aient indiqué qu'ils avaient essayé de régler par eux-mêmes le problème dans 37,3 % des cas concernant la menace de poursuites judiciaires. Ces répondants ont certainement essayé de parler à l'autre partie, comme dans le cas de nombreux autres problèmes. Cette réponse peut indiquer que les répondants s'attendaient à ce qu'il leur en coûte cher de retenir les services d'un avocat.

Les répondants ont eu recours à de l'aide non juridique le plus fréquemment lorsqu'ils étaient aux prises avec des problèmes liés à des blessures corporelles – 42,2 %. Dans l'ensemble, les répondants ont eu recours à de l'aide non juridique dans 22,3 % de tous les problèmes. Ils ont tenté d'obtenir l'aide de sources non juridiques plus souvent que la moyenne dans 35,8 % des cas de problèmes en matière d'emploi ou de problèmes concernant les testaments et mandats, dans 33,6 % des cas de problèmes de logement, dans 33,3 % des cas de problèmes

concernant des pensions d'invalidité, dans 28,6 % des problèmes d'immigration, dans 24,5 % des problèmes concernant l'aide sociale, dans 23,3 % des problèmes d'hospitalisation et de congé et dans 23,5 % des autres problèmes relevant du droit de la famille. Par contre, ils ont eu recours à de l'aide non juridique moins souvent que la moyenne dans les cas suivants : problèmes de discrimination (22 %), problèmes liés à l'éclatement de la famille (17,6 %), problèmes d'endettement (15,7 %) et problèmes découlant de l'intervention de la police (9,7 %).

En moyenne, les répondants ont demandé de l'assistance juridique pour 11,1 % de tous les types de problèmes. Les répondants étaient le plus nombreux à avoir fait appel à des services juridiques lorsqu'ils étaient aux prises avec des problèmes relevant du droit de la famille. Ainsi, ils ont demandé de l'assistance juridique pour un peu moins que la moitié – 48,8 % – de tous les problèmes liés à l'éclatement de la famille et pour 47,1 % des autres types de problèmes relevant du droit de la famille. La proportion de personnes ayant demandé de l'assistance juridique est également supérieure à la moyenne dans les cas suivants : menace de poursuites judiciaires (35,3 %), testaments et mandats (21,2 %), intervention policière (20,4 %), logement (16,8 %), prestations d'invalidité (16,7 %), blessures corporelles (15,3 %) et immigration (14,2 %), alors qu'elle est inférieure à la moyenne dans les cas suivants : endettement (8,5 %), aide sociale (8,2 %), emploi (7,5 %), consommation (5,3 %), hospitalisation et congé (3,5 %) et, finalement, discrimination (3,3 %).

Degré de satisfaction à l'égard de l'aide reçue

Dans l'ensemble, les répondants semblent considérer que l'aide qu'ils ont reçue pour régler un problème de justice civile a été utile. Des 645 répondants ayant répondu à la question, un peu plus de 75 % ont indiqué que l'aide reçue avait été utile : 44,9 % ont dit que l'aide avait été très utile et 31 %, qu'elle avait été un peu utile. Au total, 20,8 % des répondants ont dit que l'aide n'avait pas été très utile ou n'avait pas été du tout utile – 10,9 % dans chaque cas. Un pour cent seulement des répondants ont dit qu'il était trop tôt pour le dire et 1,5 %, qu'ils ne le savaient pas.

De toute évidence, l'aide ou les conseils d'amis sont généralement considérés comme utiles. Lorsqu'on combine tous les problèmes, 88,2 % des répondants ont indiqué que les conseils qu'ils avaient reçus d'amis ou de membres de leur famille avaient été très ou un peu utiles (n = 51). Soixante-quinze pour cent des répondants qui ont consulté un avocat d'un cabinet privé ont dit que l'aide qu'ils avaient reçue avait été très ou un peu utile (n = 184). Cette proportion se compare à celle des répondants qui ont reçu des conseils ou l'aide d'avocats de l'Aide juridique : 66,6 % d'entre eux ont indiqué que l'aide leur avait été très ou un peu utile, alors que 22,2 % ont dit qu'elle n'avait pas été très utile ou n'avait pas été du tout utile (n = 27). Les personnes qui ont obtenu des conseils d'organisations autres que les bureaux du gouvernement (à l'exception des syndicats) ont mentionné dans 78,8 % des cas que l'aide avait été très ou un peu utile, alors que 56,2 % des répondants ayant reçu de l'aide de bureaux du gouvernement ont dit qu'ils avaient été très ou un peu satisfaits de cette aide et 43,9 % (n = 57), que les conseils avaient été un peu utiles ou pas du tout utiles. Les répondants s'étant tournés vers les syndicats pour obtenir de l'aide ont signalé qu'ils étaient très ou un peu satisfaits dans 65,6 % de tous les cas et qu'ils n'étaient pas satisfaits dans 18,3 % des cas (n = 71).



Comparution devant le tribunal

Dans l'ensemble, les répondants ont dû comparaître devant un tribunal judiciaire ou administratif relativement à 14,9 % de tous les problèmes (n = 637), principalement pour les problèmes relevant du droit de la famille : 39,5 % (n = 64) pour les problèmes liés à l'éclatement de la famille et 45,8 % (n = 48) pour les autres problèmes relevant du droit de la famille. Ces pourcentages ne sont pas particulièrement élevés. Il est possible qu'un pourcentage plus élevé de répondants doivent se présenter devant le tribunal avant que le problème relevant du droit de la famille ne soit définitivement réglé. Il semble cependant possible qu'un grand nombre de personnes n'obtiennent pas d'aide en temps voulu.

Le tableau 41 montre dans quelles proportions les répondants ont dû comparaître devant le tribunal pour chacun des types de problèmes.

Tableau 41 : Fréquence de comparution devant le tribunal pour chaque type de problèmes

Type de problèmes	Nombre	Pourcentage
Autres problèmes relevant du droit de la famille	48	45,8 %
Éclatement de la famille	62	39,5 %
Menace de poursuites judiciaires	23	39,1 %
Intervention policière	31	38,7 %
Logement	48	31,3 %
Pensions d'invalidité	24	29,2 %
Aide sociale	16	18,8 %
Blessures corporelles	93	14 %
Immigration	15	13,3 %
Endettement	348	12,1 %
Discrimination	25	12 %
Emploi	616	9,2 %
Hospitalisation et congé	23	8,7 %
Consommation	248	7,6 %
Testaments et mandats	188	3,7 %

$\chi^2 = 218,9$, $p = 0,0001$, $\phi = 0,34$

C'est pour les problèmes en matière de testaments et de mandats que les répondants ont le moins souvent comparu devant le tribunal : une proportion de 3,7 % des répondants aux prises avec ce genre de problème ont comparu devant le tribunal. Les répondants ayant des problèmes en matière de consommation ne se sont pas non plus souvent présentés devant le tribunal.

La plupart des répondants qui ont comparu devant un tribunal judiciaire ou administratif étaient représentés par un avocat. Dans l'ensemble, les répondants étaient représentés au regard de 72,5 % des problèmes (n = 291) et non représentés au regard de 27,5 % de tous les problèmes. Le répondant était représenté par un avocat dans 58,1 % de tous les cas, par un non-avocat dans 10,7 % de tous les cas et par un ami ou un membre de sa famille dans 3,1 % de tous les cas.

C'est dans les affaires relevant du droit de la famille que les répondants ont été le plus souvent représentés. Ainsi, les répondants aux prises avec des problèmes liés à l'éclatement de la famille ont été représentés dans 79,7 % de tous les cas et non représentés dans 20,1 % de

tous les cas qui ont été soumis au tribunal (n = 162). Dans presque tous les cas – 75,6 % –, les répondants étaient représentés par un avocat et, dans 3,1 % des cas, par un ami ou un membre de la famille. Les répondants ont été représentés relativement à 81,9 % des autres problèmes relevant du droit de la famille et non représentés dans 10,2 % de ces cas. Tous les répondants représentés l'ont été par un avocat (n = 48). C'est dans le cas de l'intervention policière que la représentation était la moins fréquente : les répondants ont été représentés dans 33,3 % de tous les cas dans lesquels ils ont dû comparaître devant le tribunal (judiciaire ou administratif) et, à l'inverse, ils n'ont pas été représentés dans 67,7 % de tous les cas de ce genre (n = 31). Le tableau 42 montre dans quelles proportions les répondants ont été représentés pour chaque problème.

Tableau 42 : Représentation devant un tribunal judiciaire ou administratif

Type de problèmes	Représenté				Non représenté	
	Total	Avocat	Mandataire		Total	Avocat
Hospitalisation et congé	100 %	50 %	50 %	Hospitalisation et congé	100 %	50 %
Discrimination	100 %	85,7 %	14,3 %	Discrimination	100 %	85,7 %
Pensions d'invalidité	100 %	85,7 %	14,3 %	Pensions d'invalidité	100 %	85,7 %
Menace de poursuites judiciaires	89,9 %	66,7 %	22,2 %	Menace de poursuites judiciaires	89,9 %	66,7 %
Testaments et mandats	85,7 %	57,1 %	28,6 %	Testaments et mandats	85,7 %	57,1 %
Blessures corporelles	84,6 %	61,5 %	23,1 %	Blessures corporelles	84,6 %	61,5 %
Autres problèmes relevant du droit de la famille	81,9 %	81,9 %	0 %	Autres problèmes relevant du droit de la famille	81,9 %	81,9 %
Éclatement de la famille	79,7 %	75,6 %	0 %	Éclatement de la famille	79,7 %	75,6 %
Endettement	69,1 %	47,6 %	16,7 %	Endettement	69,1 %	47,6 %
Aide sociale	66,6 %	33,3 %	33,3 %	Aide sociale	66,6 %	33,3 %
Emploi	59,6 %	35,1 %	15,7 %	Emploi	59,6 %	35,1 %
Logement	53,3 %	33,3 %	20 %	Logement	53,3 %	33,3 %
Immigration	50 %	50 %	0 %	Immigration	50 %	50 %
Consommation	47,4 %			Consommation	47,4 %	
Intervention policière	33,3 %	33,3 %	0 %	Intervention policière	33,3 %	33,3 %

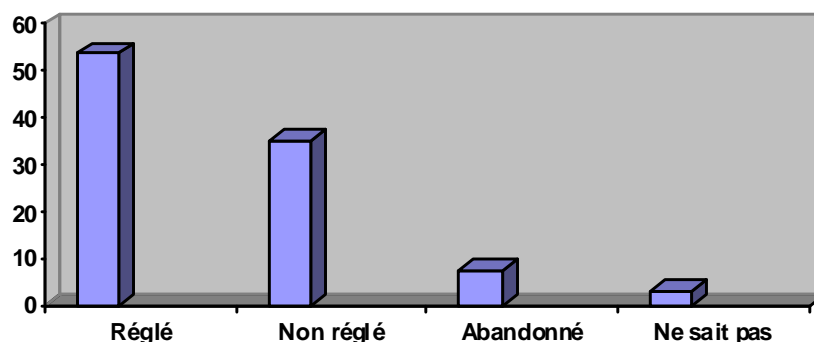
$\chi^2 = 87,9$, $p = 0,004$, $\phi = 0,56$

Chapitre VII : L'issue des problèmes

Il ressortait des propos des répondants que plus de la moitié – 53,9 % – de tous les problèmes avaient été réglés au moment de l'entrevue et qu'un peu plus du tiers – 35,2 % – de tous les problèmes n'avaient pas été réglés. Les répondants ont dit qu'ils avaient arrêté d'essayer de régler le problème dans 7,8 % des cas. Par ailleurs, ils ne savaient pas si le problème était réglé dans 2,1 % de tous les cas et ils estimaient qu'il était trop tôt pour dire si le problème était réglé dans 1 % des cas.



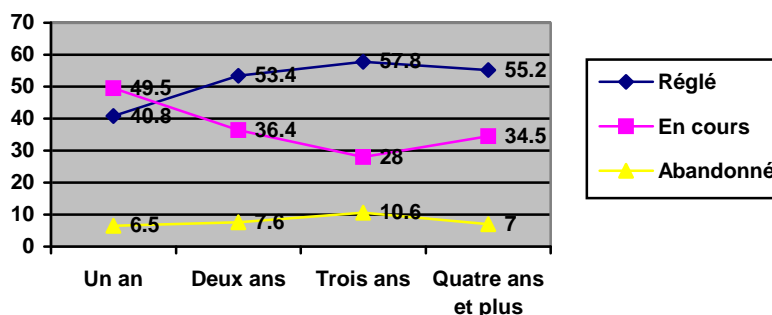
Figure 12 : Issue des problèmes



Comme il fallait s'y attendre, la proportion des problèmes réglés augmente chaque année. Environ 40 % (40,8 %) des problèmes survenus au cours de l'année précédant l'enquête avaient été réglés. Ce taux augmente à 53,4 % dans le cas des problèmes survenus entre un et deux ans avant l'enquête et à 57,8 % dans le cas des problèmes survenus entre deux et trois ans avant l'enquête. Cette augmentation constante du nombre de problèmes réglés avec le temps baisse légèrement pour ce qui est des problèmes survenus il y a quatre ans ou plus. Cette tendance va de pair avec la diminution constante de la proportion de problèmes qui ne sont pas réglés d'une année à l'autre. La proportion diminue avec le temps, d'un tout petit moins que la moitié des problèmes (49,5 %) apparus il y a un an, à un peu plus du quart (28 %) des problèmes remontant à deux ou trois ans. La proportion de problèmes non réglés après quatre ans ou plus augmente à 34,5 %.

Les problèmes que les répondants ont arrêté d'essayer de régler sont les plus intéressants. Leur proportion augmente de 6,5 % dans le cas des problèmes apparus il y a un an, à 10,6 % dans le cas des problèmes qui ont pris naissance entre deux et trois ans avant l'enquête. Sept pour cent (7 %) des problèmes étant apparus il y a plus de quatre ans ont été abandonnés.

Figure 13 : Issue des problèmes par durée du problème (en années)



Issue et types de problèmes

Les problèmes qui ont été le moins souvent réglés avaient trait aux pensions d'invalidité. Ces problèmes n'ont pas été réglés dans 64,6 % de tous les cas. De même, les problèmes liés à l'aide sociale n'auraient pas été réglés dans 51 % des cas. Les problèmes en matière d'immigration n'auraient pas non plus été réglés relativement souvent. La plupart de ces problèmes avaient trait à l'obtention de l'asile et le taux de problèmes non réglés – 57,1 % – s'explique probablement par la durée du processus d'obtention de l'asile. Les problèmes de discrimination étaient également relativement peu nombreux à avoir été réglés, à 50,6 %. Une proportion similaire – 50,9 % – a été constatée dans le cas des problèmes concernant les blessures corporelles. De même, un pourcentage relativement élevé de problèmes relevant du droit de la famille sont restés sans solution : 49,5 % des problèmes liés à l'éclatement de la famille et 48,5 % des autres problèmes relevant du droit de la famille.

C'est à l'égard des problèmes liés à la consommation que les répondants ont été le plus nombreux à abandonner l'idée de trouver un règlement : 12,8 %. Ces problèmes sont suivis de près par les problèmes de discrimination. Les répondants ont dit qu'ils avaient mis fin à leurs efforts pour régler le problème dans 12,1 % de tous les cas de discrimination. De plus, le pourcentage de répondants ayant laissé tomber l'idée de régler le problème était également relativement élevé dans le cas des problèmes en matière d'emploi – 9,1 %. Le tableau 43 montre les proportions de problèmes réglés et non réglés pour tous les types de problèmes.

Tableau 43 : Issue des problèmes

Type de problèmes	Réglé	Non réglé	Abandonné	Trop tôt pour le dire	Ne sait pas	« N » total
Consommation	58,3 %	27,9 %	12,8 %	0,7 %	2,2 %	1 480
Emploi	55,2 %	32,5 %	9,1 %	1,1 %	2 %	1 421
Endettement	56,4 %	34,6 %	5,6 %	1,6 %	1,8 %	1 444
Aide sociale	40,8 %	51 %	4,1 %	0 %	4,1 %	49
Pensions d'invalidité	29,2 %	64,6 %	4,2 %	0 %	2,1 %	48
Logement	54,7 %	35,8 %	7,4 %	0 %	2,1 %	95
Immigration	37,1 %	57,1 %	2,9 %	0 %	29 %	35
Discrimination	34,1 %	57,1 %	0 %	12,1 %	2,2 %	91
Intervention policière	65,1 %	25,2 %	4,9 %	1 %	3,9 %	103
Éclatement de la famille	47,1 %	49,6 %	1 %	1 %	1,3 %	244
Autres problèmes relevant du droit de la famille	48,5 %	48,6 %	0 %	0 %	2,9 %	68
Testaments et mandats	52,4 %	42,2 %	2,1 %	0 %	3 %	330
Blessures corporelles	41,6 %	50,9 %	6,2 %	0,6 %	0,7 %	161
Hospitalisation et congé	55,8 %	31,4 %	7 %	1,1 %	4,7 %	86
Menace de poursuites judiciaires	50,9 %	47,1 %	0 %	2 %	0 %	51

$\chi^2 = 244,8$, $p = 0,0001$



Problèmes réglés, mais règlement injuste

La majorité des problèmes étaient réglés au moment de l'entrevue. Dans une grande proportion, le règlement obtenu était toutefois injuste aux yeux des répondants. Dans l'ensemble, pour tous les types de problèmes, les répondants estimaient que le règlement était injuste dans 44,4 % de tous les cas et juste dans 53,2 % de tous les cas; ils ne le savaient pas dans une très petite proportion de 2,5 % de tous les problèmes.

Les chiffres varient encore une fois en fonction du type de problèmes. Le tableau 44 montre l'opinion exprimée par les répondants quant à l'équité du règlement obtenu, pour chacun des types de problèmes.

Tableau 44 : Perception de justice des règlements obtenus

Types de problème	Juste	Injuste	Ne sait pas	« N » total
Consommation	45,1 %	52,9 %	1,1 %	1 022
Emploi	46,7 %	50,7 %	2,6 %	914
Endettement	65,6 %	32,4 %	2 %	896
Aide sociale	45,5 %	50 %	4,5 %	22
Pensions d'invalidité	62,5 %	37,5 %	0 %	16
Logement	59,3 %	37,3 %	3,4 %	59
Immigration	78,6 %	21,4 %	0 %	14
Discrimination	38,1 %	61,9 %	0 %	42
Intervention policière	31,9 %	61,1 %	7 %	72
Éclatement de la famille	66,7 %	29,1 %	4,2 %	117
Autres problèmes relevant du droit de la famille	45,5 %	51,5 %	3 %	33
Testaments et mandats	68,9 %	27,8 %	3,3 %	180
Blessures corporelles	54,6 %	42,8 %	2,6 %	77
Hospitalisation et congé	53,7 %	42,6 %	3,7 %	54
Menace de poursuites judiciaires	61,5 %	34,6 %	3,9 %	26

$\chi^2 = 164,9$, $p = 0,0001$

Il n'est peut-être pas étonnant, bien que quelque peu ironique, de constater que les répondants qui n'ont fait aucun effort pour régler leur problème étaient relativement très nombreux à penser que l'issue était injuste. Les personnes qui n'ont entrepris aucune démarche pour une raison quelconque (voir le chapitre V) étaient les plus nombreuses à penser que la façon dont les choses s'étaient terminées était injuste. Le tableau 45 montre que les personnes qui n'ont rien fait pour régler leur problème parce qu'il n'était pas assez important selon elles étaient également très nombreuses à considérer comme injuste l'issue du problème. Les répondants ayant tenté de trouver une solution à leur problème étaient beaucoup moins nombreux à penser que cette solution était injuste. Les pourcentages sont semblables dans le cas des répondants qui ont demandé à la fois de l'aide non juridique et de l'assistance juridique, ce qui indique clairement que le fait de ne prendre aucun moyen pour régler le problème est une mauvaise stratégie. Il est fortement souhaitable que les personnes aux prises avec un problème puissent obtenir dès le début une certaine forme d'aide afin de comprendre la nature et la gravité du problème et de choisir la façon de procéder qu'il convient d'adopter. Il semble qu'il serait utile d'offrir une certaine forme d'aide active aux personnes qui restent plutôt passives devant les problèmes. En outre, à l'instar des conclusions de la commission Hughes dont il a été question

dans le chapitre précédent, ces résultats fait ressortir l'importance de l'information juridique et l'importance de connaître les sources d'information facilement accessibles.

Tableau 45 : Impressions de justice et moyens pris pour régler le problème

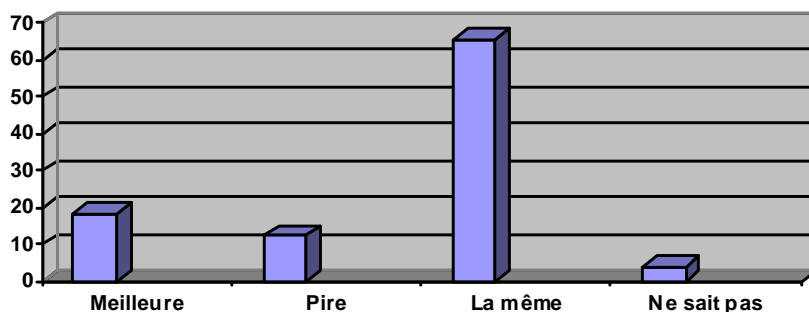
Impression de justice	Moyens pris pour régler le problème				
	Aucun : pas important	Aucun : raison quelconque	A réglé le problème par lui-même	Aide non juridique	Assistance juridique
Juste	39,5 %	31,8 %	58,7 %	60 %	56,2 %
Injuste	55,6 %	64,4 %	39,5 %	37,8 %	41,7 %
Ne sait pas	4,9 %	3,8 %	1,8 %	2,2 %	2,1 %
« N » total	243	556	1710	735	324

$\chi^2 = 159,9, p = 0,0001$

Aggravation des problèmes non réglés

Le fait que des problèmes ne sont pas réglés et que la situation se détériore ou ne s'améliore pas peut être la preuve que des besoins ne sont pas comblés. La figure 14 montre que 18,6 % des répondants qui ont dit que le problème n'avait pas été réglé ont mentionné que la situation s'était améliorée, 12,3 %, que la situation s'était détériorée et 65,7 % – la plus grande proportion – que la situation était restée à peu près la même depuis l'apparition du problème.

Figure 14 : Conséquences des problèmes non réglés



Quand on compare les répondants qui ont dit que la situation s'était améliorée et ceux pour lesquels la situation s'était détériorée, on se rend compte qu'il existe un lien entre le moyen choisi pour régler le problème et les circonstances qui font que la situation s'est dégradée. Toutes choses étant égales, la situation s'est améliorée plus souvent qu'elle ne s'est détériorée. Le tableau 46 montre cependant que le fait d'entreprendre des démarches, quelles qu'elles soient, est plus susceptible d'améliorer la situation que de la détériorer.



Tableau 46 : Démarche entreprise pour régler les problèmes et résultat

Démarche entreprise pour régler le problème	La situation s'est améliorée	La situation s'est détériorée	Différence de pourcentage	« N » total
N'a rien fait : pas assez important	58,8 %	41,2 %	17,6 %	17
N'a rien fait : raison quelconque	53,4 %	46,5 %	6,9 %	101
A réglé le problème par lui-même	59,8 %	40,2 %	19,6 %	224
A demandé de l'aide non juridique	65,5 %	34,1 %	31,8 %	214
A demandé de l'assistance juridique	57 %	43 %	14 %	128

$\chi^2 = 76,3$, $p = 0,0001$

Le fait de demander une aide non juridique a le plus d'incidences sur l'amélioration ou la détérioration de la situation. La différence entre la proportion de répondants qui ont demandé de l'aide non juridique et la proportion de répondants qui ont dit que la situation s'était améliorée est de 31,8 %. Par ailleurs, la différence entre la proportion de personnes qui n'ont rien fait pour régler le problème pour une raison quelconque et qui ont dit que la situation s'était améliorée et la proportion de celles qui ont dit qu'elle avait empiré est de 6,9 % seulement. Lorsqu'on compare ces deux groupes, le pourcentage de répondants qui ont dit que la situation s'était améliorée est plus élevée chez ceux qui ont demandé de l'aide non juridique que chez les autres. De plus, la demande d'aide a fait une différence beaucoup plus grande : l'écart est de 38,1 % entre les cas où la situation s'est améliorée et les cas où elle s'est détériorée pour les répondants qui ont sollicité une aide non juridique et de 6,9 % dans les cas où aucune démarche n'a été entreprise.

La différence entre les cas où la situation s'est améliorée et ceux où elle s'est détériorée est de 19,6 % lorsque les répondants ont réglé le problème par eux-mêmes, de 17,6 % lorsque les répondants n'ont demandé aucune aide parce qu'ils estimaient que le problème n'était pas assez important et de 14 % lorsque les personnes ont demandé de l'assistance juridique. Le fait que c'est l'obtention de services juridiques qui a le moins d'impact sur l'amélioration ou la détérioration de la situation est probablement attribuable à la complexité des problèmes que les personnes soumettent aux avocats. De même, le processus judiciaire peut être long en raison des nombreux ajournements et des longs délais entre eux. Dans une recherche sur les problèmes que les personnes éprouvent au regard de l'accès aux tribunaux, Stratton et Anderson ont démontré que la situation s'était détériorée dans certains cas où une assistance juridique avait été fournie²¹². La différence entre les cas où la situation s'est améliorée et ceux où elle s'est détériorée pour les répondants ayant réglé leur problème par eux-mêmes est de 19,6 %. De toute évidence, il est préférable de tenter de régler le problème, peu importe comment, que de ne rien faire. La différence est plus faible entre les cas où la situation s'est améliorée ou détériorée pour les répondants qui n'ont pris aucune mesure pour régler le problème parce qu'ils estimaient que celui-ci n'était pas assez important que pour les

²¹² Mary Stratton et Travis Anderson, Problèmes sociaux et économiques et problèmes de santé associés à la difficulté d'accès aux tribunaux, ministère de la Justice, Ottawa, inédit, 2006, à la p. 22.

répondants qui ont tenté de régler le problème par eux-mêmes ou qui n'ont rien fait parce que le problème n'était pas important.

Il semble qu'il n'y ait aucun rapport entre, d'une part, le fait d'être aux prises avec des problèmes multiples et, d'autre part, le fait de ne pas les régler, la détérioration de la situation ou l'impression que l'issue des problèmes est injuste.

Les caractéristiques démographiques des répondants ne semblent pas avoir d'incidence sur les diverses issues. Dans l'ensemble, le fait d'être sans emploi est faiblement lié à la décision de mettre fin à toutes tentatives de règlement des problèmes²¹³ et à l'impression que l'issue est injuste²¹⁴. Les personnes ayant des revenus de moins de 25 000 \$ sont les plus susceptibles de considérer que les problèmes non réglés se sont aggravés²¹⁵.

Chapitre VIII : Les soins de santé et les conséquences sociales des problèmes justiciables

Les problèmes justiciables sont ainsi nommés parce qu'il s'agit de problèmes de la vie courante qui ont cependant des aspects juridiques et des solutions juridiques potentielles. Comme la vie est plus intégrée que compartimentée, les problèmes justiciables se produisent avec d'autres problèmes, non seulement justiciables, mais aussi avec des problèmes qui n'ont aucun aspect clairement juridique. D'autres recherches semblent indiquer qu'il existe de nombreux liens entre les problèmes justiciables et les problèmes sociaux et de santé qui ne sont pas juridiques, mais qui, du fait que tous les aspects de la vie sont reliés, sont intégralement associés à des problèmes juridiques²¹⁶.

Dans la présente enquête, les répondants devaient dire si les problèmes justiciables qu'ils avaient vécus avaient eu des répercussions négatives sur différents aspects de leur vie ou avaient favorisé de telles répercussions : problèmes de santé physique et mentale, consommation d'alcool, de drogues ou de médicaments, violence dans la famille ou dans d'autres secteurs de la vie personnelle, baisse du sentiment de sécurité personnelle. Dans l'ensemble, 38,1 % de tous les répondants ayant eu au moins un problème ont mentionné avoir eu un problème de santé ou un problème social qui, selon eux, était directement attribuable à un problème justiciable.

²¹³ $\chi^2 = 35,0$, $p = 0,0001$.

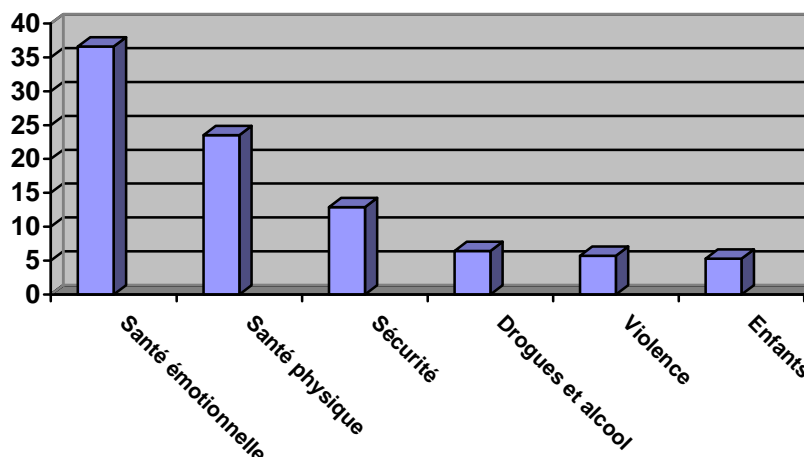
²¹⁴ $\chi^2 = 42,3$, $p = 0,0001$.

²¹⁵ $\chi^2 = 11,3$, $p = 0,02$.

²¹⁶ P. Pleasence, N.J. Balmer, A. Buck, A. O'Grady et H. Genn, « Civil Law Problems and Morbidity », *Journal of Epidemiology and Community Health*, 58, 2004; Alexy Buck, Nigel Balmer et Pascoe Pleasence, « Social Exclusion and Civil Law: Experience of Civil Justice problems Among Vulnerable Groups », *Social Policy and Administration*, vol. 39, n° 3, 2005.



Figure 15 : Conséquences sociales et en matière de santé des problèmes justiciables



Un stress énorme ou des problèmes psychologiques ont été les plus souvent mentionnés par les répondants interrogés au sujet des répercussions des problèmes justiciables : 36,6 % ont dit qu'ils avaient eu un problème de cette nature (n = 1 137). Viennent ensuite les problèmes de santé physique, 23,5 % (n = 731); des inquiétudes quant à sa sécurité, 12,9 % (n = 401); une consommation accrue d'alcool, de drogues ou de médicaments, 6,4 % (n = 198); des menaces ou des actes de violence, 5,7 % (n = 176); des problèmes avec les enfants, 5,3 % (n = 164).

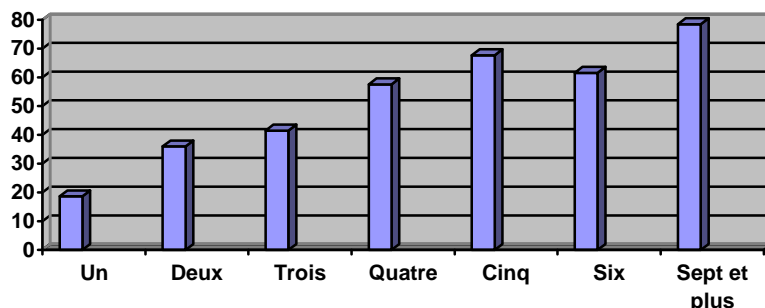
Types de problèmes : La proportion de répondants ayant signalé un problème social ou de santé lié à un problème justiciable est considérablement plus élevée que la moyenne pour certains types de problèmes. Par exemple, les répondants ayant eu un problème appartenant à la catégorie des autres problèmes relevant du droit familial ont mentionné avoir eu un problème social ou de santé dans 81,7 % de tous les cas (n = 76). Les répondants ayant connu des problèmes dans la catégorie de l'éclatement de la famille ont dit avoir eu un problème social ou de santé pouvant être lié directement au problème justiciable dans 69 % de tous les cas (n = 165). Les répondants ont signalé un problème social ou de santé lié à 63,1 % de tous les problèmes de discrimination. Par ailleurs, les répondants ont fait état d'un problème social ou de santé dans 37,8 % de tous les cas de problème de consommation (n = 555) et dans 43 % de tous les cas de problème lié à l'endettement (n = 583).

Nombre de problèmes justiciables

Les problèmes sociaux et de santé qui peuvent être directement imputés aux problèmes justiciables dépendent fortement du nombre de problèmes vécus par une personne. La figure 16 montre le pourcentage de répondants qui ont fait état d'un problème social ou de santé, en fonction du nombre de problèmes justiciables avec lesquels ils ont été aux prises au cours de la période de trois ans. Il ne fait aucun doute que la probabilité que des problèmes sociaux ou de santé résultent de problèmes justiciables dépend étroitement du nombre de problèmes justiciables vécus²¹⁷.

²¹⁷ Un problème = 18,7 % (n = 227), deux problèmes = 36 % (n = 209), trois problèmes = 41,5 % (n = 157), quatre problèmes = 57,6 % (n = 136), cinq problèmes = 67,7 % (n = 109), six problèmes = 61,6% (n = 69), sept problèmes et plus = 78,5 % (n = 226). $\chi^2 = 528,3$, $p = 0,0001$, $\phi = 0,42$.

Figure 16 : Pourcentage de répondants ayant fait état d'un problème social ou de santé, par nombre de problèmes justiciables



Cette figure semble indiquer que l'exclusion sociale, considérée comme un ensemble de problèmes justiciables et non juridiques étroitement liés, a un rapport avec le nombre croissant de problèmes justiciables vécus.

Groupes vulnérables et l'expérience des conséquences sociales et sur la santé

Les personnes handicapées étaient 3,3 fois plus nombreuses que les autres à avoir mentionné que les problèmes justiciables qu'elles avaient vécus avaient entraîné des problèmes sociaux et de santé²¹⁸. On suppose que l'invalidité existait avant le problème justiciable. De même, les conséquences englobent les six types de conséquences sociales et en matière de santé combinés. On présume que le lien entre les problèmes justiciables et les conséquences sociales et sur la santé traduit la forte vulnérabilité générale des personnes handicapées à l'égard d'une variété de conséquences liées aux problèmes justiciables. De même, les personnes sans emploi²¹⁹, celles qui reçoivent de l'aide sociale²²⁰ et celles dont le revenu annuel est inférieur à 25 000 \$²²¹ sont un peu moins de deux fois aussi nombreuses que les autres à avoir fait état de conséquences sociales ou en matière de santé. Plusieurs autres groupes ont été moins nombreux à signaler des conséquences de ce genre. Les répondants ayant trois enfants ou plus étaient 1,4 fois plus nombreux que les répondants n'ayant pas d'enfants à avoir subi des conséquences dans l'ensemble²²². Les membres des minorités

²¹⁸ $\chi^2 = 140,59$, $p < 0,0001$, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (2,7 à 4,0).

²¹⁹ $\chi^2 = 18,5$, $p < 0,001$, ratio d'incidence approché = 1,9, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,4 à 2,5).

²²⁰ $\chi^2 = 32,0$, $p < 0,0001$, ratio d'incidence approché = 1,7, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,4 à 2,0).

²²¹ $\chi^2 = 32,0$, $p < 0,0001$, ratio d'incidence approché = 1,8, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,4 à 2,1).

²²² $\chi^2 = 8,4$, $p < 0,004$, ratio d'incidence approché = 1,4, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,1 à 1,8).



visibles²²³ et les personnes âgées de 45 à 64 ans²²⁴ étaient également légèrement plus nombreuses que les autres à avoir subi de telles conséquences.

La régression logistique binaire a révélé qu'être handicapé, recevoir de l'aide sociale, être sans emploi, avoir trois enfants ou plus et être d'âge moyen (de 45 à 64 ans) sont des facteurs qui ont tous un effet indépendant statistiquement significatif sur le fait d'avoir des problèmes sociaux ou de santé par suite de problèmes justiciables. L'efficacité prédictive des variables est relativement faible, sauf pour ce qui est de l'invalidité, comme le montre le tableau 47.

Tableau 47 : Variables prédictives et conséquences sociales et sur la santé des problèmes justiciables

Conséquences sociales et sur la santé combinées	Estimation	Chi carré	Probabilité	Ratio d'incidence approché
Ordonnée à l'origine	- 1,8	71,1	0,0001	--
Handicapé	1,1	92,4	0,0001	3,1
Aide sociale	0,3	7,2	0,007	1,3
Âgé de 45 à 64 ans	0,1	10,2	0,001	1,7
Sans emploi	0,6	10,8	0,001	1,8
Trois enfants ou plus	0,5	10,5	0,001	1,6
Valeur du coefficient de détermination multiple pour l'équation de régression = 0,15				

Problèmes justiciables ayant des répercussions sur la santé émotionnelle ou causant un stress énorme

Une autre conséquence des problèmes de santé émotionnelle découlant des problèmes justiciables est la plus forte probabilité que les services de santé soient davantage sollicités. Plus des trois quarts – 77,9 % – des 1 137 répondants qui ont dit avoir eu un problème de santé physique par suite du problème justiciable ont dit qu'ils avaient dû se rendre plus souvent chez le médecin ou dans des établissements de santé.

Quatre problèmes en matière d'emploi – le harcèlement au travail, le congédiement injustifié, la santé et la sécurité au travail et les mesures disciplinaires injustes au travail – qui se trouvent au premier, au deuxième, au quatrième et au sixième rangs respectivement, constituent 27,8 % de tous les problèmes qui, pour les répondants, ont entraîné des problèmes émotionnels ou un stress énorme. Deux problèmes relevant du droit de la famille – la séparation et le divorce –, un problème de consommation lié à un achat important, le harcèlement par une agence de recouvrement et le recouvrement de sommes dues, ajoutés aux problèmes mentionnés ci-dessus, constituent 51 % de tous les problèmes liés aux problèmes émotionnels.

²²³ $\chi^2 = 7,0$, $p < 0,0001$, ratio d'incidence approché = 1,3, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,1 à 1,5).

²²⁴ $\chi^2 = 13,3$, $p < 0,0001$, ratio d'incidence approché = 1,3, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,1 à 1,5).

Tableau 48 : Principaux problèmes ayant des conséquences sur la santé émotionnelle des répondants

Problème	Nombre	Pourcentage	Pourcentage cumulatif
Harcèlement au travail	91	12,2 %	--
Congédiement injustifié	57	7,7 %	19,9 %
Harcèlement par une agence de recouvrement	50	6,7 %	26,6 %
Santé et sécurité au travail	33	4,4 %	31 %
Mandat, inaptitude en matière médicale	33	4,4 %	35,4 %
Mesures disciplinaires injustes au travail	26	3,5 %	38,9 %
Séparation	24	3,2 %	42,1 %
Endettement, recouvrement de sommes dues	23	3,1 %	45,2 %
Divorce	22	3 %	48,2 %
Consommation, achat important	21	2,8 %	51 %
Tous les autres problèmes	364	49 %	100 %

Groupes vulnérables et répercussions sur la santé émotionnelle

Les personnes n'ayant pas fait d'études secondaires étaient 3,4 fois plus nombreuses que les autres à avoir vécu un stress énorme ou des problèmes de santé émotionnelle²²⁵. Les répondants ayant un revenu inférieur à 25 000 \$ étaient également 2,6 fois plus nombreux que les autres à avoir fait état de problèmes de ce genre résultant de problèmes justiciables²²⁶. Les personnes handicapées étaient près de 2 fois – 1,9 fois plus précisément – aussi nombreuses que les autres à avoir signalé un problème émotionnel ou lié au stress. Ce pourcentage atteignait 1,6 % dans le cas des membres des minorités visibles.

La régression logistique binaire a révélé qu'un niveau de scolarité moins élevé et un revenu plus bas ont un effet indépendant statistiquement significatif sur le fait de vivre un haut niveau de stress ou de nombreux problèmes émotionnels par suite de problèmes justiciables.

²²⁵ $\chi^2 = 4,7$, $p < 0,01$, ratio d'incidence approché = 3,4, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,1 à 10,9).

²²⁶ $\chi^2 = 10,3$, $p < 0,001$, ratio d'incidence approché = 2,6, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,4 à 4,7).



Tableau 49 : Variables prédictives des répercussions des problèmes justiciables sur le niveau de stress et la santé émotionnelle

Répercussions sur le niveau de stress et sur la santé émotionnelle	Estimation	Chi carré	Probabilité	Ratio d'incidence approché
Ordonnées à l'origine	0,3	0,41	0,52	--
Ne pas avoir fait d'études secondaires	1,4	4,8	0,03	4,0
Revenu inférieur à 25 000 \$	0,9	3,7	0,05	2,6
Valeur du coefficient de détermination multiple pour l'équation de régression = 0,12				

Problèmes justiciables ayant des répercussions sur la santé physique

Le tableau 50 montre que les problèmes en matière d'emploi, en plus d'entraîner des problèmes émotionnels comme il a été indiqué précédemment, sont clairement ceux qui ont le plus souvent des répercussions sur la santé physique des gens. Trois problèmes – le harcèlement au travail, les questions de santé et de sécurité au travail et le congédiement injustifié – constituent ensemble un petit peu plus du quart de tous les problèmes mentionnés. Sept autres problèmes, ajoutés aux trois déjà mentionnés, représentent la moitié de tous les problèmes justiciables liés à des problèmes de santé physique : harcèlement par une agence de recouvrement, deux problèmes relevant du droit de la famille – la séparation et le divorce –, deux problèmes liés aux blessures corporelles, l'un concernant les accidents de la route et l'autre, les blessures causées au travail, ainsi que des problèmes de consommation liés à l'achat d'articles très cher et des problèmes concernant les mesures disciplinaires injustes au travail.

Tableau 50 : Principaux problèmes ayant des répercussions sur la santé physique des répondants

Problème	Nombre	Pourcentage	Pourcentage cumulatif
Harcèlement au travail	69	13,1 %	--
Santé et sécurité au travail	35	6,6 %	19,7 %
Congédiement injustifié	30	5,7 %	25,4 %
Harcèlement par une agence de recouvrement	24	4,5 %	29,9 %
Séparation	22	4,2 %	34,1 %
Blessures corporelles, accident de la route	19	3,6 %	37,7 %
Problème de consommation – Achat important	17	3,2 %	40,9 %
Divorce	17	3,2 %	44,1 %
Blessures corporelles au travail	17	3,2 %	47,3 %
Mesures disciplinaires injustes au travail	14	2,7 %	50 %
Tous les autres problèmes	264	50 %	100 %

Une autre conséquence des problèmes de santé émotionnelle découlant des problèmes justiciables est la plus forte probabilité que les services de santé soient davantage sollicités. Plus des trois quarts – 77,9 % – des 702 répondants qui ont dit avoir eu un problème de santé physique par suite du problème justiciable ont dit qu'ils avaient dû se rendre plus souvent chez le médecin ou dans des établissements de santé.

Quatre groupes étaient très nombreux à avoir eu des problèmes de santé physique par suite de problèmes justiciables. Les personnes handicapées étaient 3,2 fois plus nombreuses que toutes les autres à avoir éprouvé des problèmes de santé physique découlant directement de problèmes justiciables²²⁷, les personnes ayant un revenu inférieur à 25 000 \$, 1,8 fois plus nombreuses que les personnes appartenant aux autres groupes de revenu²²⁸, les personnes âgées de 45 à 64 ans, 1,5 fois plus nombreuses que les personnes appartenant aux autres groupes d'âge²²⁹ et les membres des minorités visibles, 1,4 fois plus nombreux que toutes les autres personnes²³⁰. Le tableau 51 illustre ces résultats.

La régression logistique binaire a démontré que seule l'invalidité a un effet indépendant statistiquement significatif sur le fait d'éprouver un problème de santé par suite de problèmes justiciables.

Tableau 51 : Variables prédictives des répercussions des problèmes justiciables sur la santé physique

Répercussions sur la santé physique	Estimation	Chi carré	Probabilité	Ratio d'incidence approché
Ordonnée à l'origine	0,6	2,7	0,10	--
Invalidité	1,1	35,3	0,0001	4,9
Valeur du coefficient de détermination multiple pour l'équation de régression = 0,12				

Répercussions négatives sur le mode de vie, problèmes justiciables liés à la consommation accrue d'alcool, de drogues et de médicaments

Un nombre beaucoup plus petit de répondants ont dit qu'il avaient consommé davantage d'alcool, de drogues et de médicaments à cause d'un problème justiciable. Le tableau 52 montre que deux problèmes justiciables liés à l'emploi – le harcèlement au travail et le congédiement injustifié – étaient les deux problèmes ayant entraîné le plus souvent cette répercussion particulière.

²²⁷ $\chi^2 = 54,7$, $p < 0,0001$, ratio d'incidence approché = 3,2, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (2,3 à 4,4).

²²⁸ $\chi^2 = 13,9$, $p < 0,0002$, ratio d'incidence approché = 1,8, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,3 à 2,5).

²²⁹ $\chi^2 = 10,8$, $p < 0,001$, ratio d'incidence approché = 1,5, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,2 à 1,9).

²³⁰ $\chi^2 = 4,3$, $p < 0,04$, ratio d'incidence approché = 1,4, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,0 à 1,8).



Tableau 52 : Problèmes justiciables et consommation accrue d'alcool, de drogues et de médicaments

Problème	Nombre	Pourcentage	Pourcentage cumulatif
Harcèlement au travail	22	14,2 %	--
Congédiement injustifié	13	8,4 %	22,6 %
Harcèlement par une agence de recouvrement	10	6,5 %	29,1 %
Blessures corporelles au travail	8	5,2 %	34,3 %
Santé et sécurité au travail	7	4,5 %	38,8 %
Mesures disciplinaires injustes au travail	7	4,5 %	43,3 %
Blessures corporelles, circulation	6	3,9 %	47,2 %
Blessures corporelles, soins médicaux	6	3,9 %	51,1 %
Tous les autres problèmes	76	48,9 %	100 %

Les personnes handicapées et les personnes plus jeunes étaient les deux groupes les plus nombreux à dire qu'ils avaient consommé davantage d'alcool, de drogues ou de médicaments à cause des problèmes justiciables qu'ils avaient connus, même si les répercussions n'étaient pas particulièrement importantes. Les personnes handicapées étaient 1,5 fois plus nombreuses que les autres à avoir consommé davantage d'alcool, de drogues ou de médicaments²³¹, et les jeunes de moins de 29 ans, 1,6 fois plus nombreux²³².

Dans le modèle de régression multiple, seul le fait d'avoir moins de 29 ans constituait une variable prédictive de la consommation accrue de drogues, de médicaments et d'alcool statistiquement indépendante des autres variables.

Tableau 53 : Variables prédictives de la consommation accrue de drogues, de médicaments et d'alcool par suite de problèmes justiciables

Consommation accrue de drogues, de médicaments et d'alcool	Estimation	Chi carré	Probabilité	Ratio d'incidence approché
Ordonnée à l'origine	- 3,8	43,2	0,0001	--
Invalidité	0,8	3,9	0,05	2,3
Valeur du coefficient de détermination multiple pour l'équation de régression = 0,07				

²³¹ $\chi^2 = 5,4$, $p < 0,02$, ratio d'incidence approché = 1,5, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,1 à 2,1).

²³² $\chi^2 = 6,1$, $p < 0,01$, ratio d'incidence approché = 1,6, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,1 à 2,2).

Problèmes justiciables et menace de violence

Le tableau 54 montre que 6,4 % des répondants ont dit avoir été l'objet de menaces de violence ou d'actes de violence après avoir eu des problèmes justiciables.

Tableau 54 : Problèmes justiciables et menaces de violence

Problème	Nombre	Pourcentage	Pourcentage cumulatif
Harcèlement au travail	11	7,9 %	--
Séparation	9	6,5 %	14,4 %
Consommation, article important	8	5,8 %	20,2 %
Divorce	8	5,8 %	26 %
Garde et droit de visite	8	5,8 %	31,8 %
Mesures disciplinaires injustes au travail	7	5 %	36,8 %
Harcèlement par une agence de recouvrement	5	3,6 %	40,4 %
Menace de poursuites judiciaires	5	3,6 %	44 %
Recouvrement de salaire dû	4	3,1 %	47,1 %
Santé et sécurité au travail	4	3,1 %	50,2 %
Tous les autres problèmes	69	48,8 %	100 %

Le fait d'avoir trois enfants ou plus était la variable la plus étroitement liée à la crainte de violence ou aux actes de violence contre soi-même ou sa famille. Les répondants ayant trois enfants ou plus étaient deux fois plus nombreux que tous les autres répondants ayant des enfants à avoir fait état de cette conséquence²³³. Les bénéficiaires d'aide sociale étaient 1,9 fois plus nombreux que tous les autres répondants à avoir subi cette conséquence après avoir eu un problème justiciable²³⁴. Cette probabilité atteignait 1,6 % dans le cas des personnes âgées de 29 ans ou moins²³⁵, des personnes sans emploi²³⁶ et des personnes ayant un revenu inférieur à 25 000 \$²³⁷. Voir le tableau 55.

Dans la régression logistique binaire servant à prédire les effets indépendants, le fait d'avoir trois enfants ou plus et d'avoir un revenu relativement faible a été retenu dans le modèle comme autant de variables prédictives statistiquement significatives par rapport au fait de subir de la violence ou des menaces de violence.

²³³ $\chi^2 = 9,6$, $p < 0,002$, ratio d'incidence approché = 2,0, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,3 à 3,1).

²³⁴ $\chi^2 = 14,7$, $p < 0,0001$, ratio d'incidence approché = 1,9, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,4 à 2,8).

²³⁵ $\chi^2 = 3,9$, $p < 0,05$, ratio d'incidence approché = 1,6, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,0 à 2,5).

²³⁶ $\chi^2 = 3,9$, $p < 0,04$, ratio d'incidence approché = 1,6, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,0 à 2,7).

²³⁷ $\chi^2 = 6,6$, $p < 0,04$, ratio d'incidence approché = 1,6, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,1 à 2,3).



Tableau 55 : Variables prédictives de la violence ou de la menace de violence par suite de problèmes justiciables

Violence ou menace de violence	Estimation	Chi carré	Probabilité	Ratio d'incidence approché
Ordonnée à l'origine	- 1,9	16,9	0,0001	--
Revenu inférieur à 25 000 \$	0,7	6,1	0,01	2,1
Trois enfants ou plus	1,2	18,1	0,0001	3,2
Valeur du coefficient de détermination multiple pour l'équation de régression = 0,07				

Problèmes justiciables et problèmes avec les enfants

Les problèmes justiciables vécus par les parents peuvent avoir différentes répercussions sur leurs enfants. Il ne s'agit pas toujours seulement de problèmes de comportement à la maison ou à l'école. Le tableau 56 montre les types généraux de problèmes éprouvés par les enfants à cause des problèmes justiciables de leurs parents. La plupart des problèmes concernent le comportement à la maison. Un peu plus du tiers des problèmes se manifestent à l'école. Dans environ 11 % des cas où des problèmes justiciables vécus par les parents ont eu des répercussions sur leurs enfants, il s'agissait de problèmes avec la justice et la police.

Tableau 56 : Types de problèmes vécus par les enfants

Type de problèmes	Nombre	Pourcentage
Problème à la maison	94	35,3 %
Problème à l'école	143	53,8 %
Problèmes avec la justice	29	10,9 %
Total	266	100 %

Le tableau 57 montre que les problèmes qui ont eu des répercussions négatives sur le comportement des enfants sont surtout des problèmes relevant du droit de la famille.

Tableau 57 : Problèmes justiciables et répercussions sur les enfants

Problème	Nombre	Pourcentage	Pourcentage cumulatif
Garde et droit de visite	15	12,2 %	--
Séparation	14	11,4 %	23,6 %
Divorce	11	8,9 %	32,5 %
Suspension de l'enfant par l'école	6	4,9 %	37,4 %
Harcèlement au travail	6	4,9 %	42,3 %
Harcèlement par une agence de recouvrement	5	4,1 %	46,4 %
Pensions alimentaires pour enfants	5	4,1 %	44 %
Mandats, soins médicaux	5	4,1 %	50,5 %
Tous les autres problèmes	56	49,5 %	100 %

La garde et le droit de visite, la séparation, le divorce et les pensions alimentaires pour enfants comptent pour 36,6 % de tous les problèmes mentionnés. L'impression de harcèlement au travail ou par une agence de recouvrement a aussi des répercussions sur les enfants.

Le fait d'avoir trois enfants ou plus était fortement lié à l'existence de problèmes touchant les enfants par suite de problèmes justiciables (voir le tableau 58). Les personnes ayant trois enfants ou plus étaient 2,9 fois plus nombreuses à avoir eu des problèmes concernant les enfants²³⁸. De plus, les bénéficiaires d'aide sociale étaient près de deux fois – 1,9 % – plus nombreux que les autres à avoir éprouvé des problèmes avec leurs enfants²³⁹.

Dans la régression logistique, seul le fait d'avoir trois enfants ou plus avait un effet indépendant statistiquement significatif.

Tableau 58 : Variables prédictives des problèmes liés aux enfants par suite de problèmes justiciables

Problèmes concernant des enfants	Estimation	Chi carré	Probabilité	Ratio d'incidence approché
Ordonnée à l'origine	- 2,6	22,3	0,0001	--
Trois enfants ou plus	2,1	48,5	0,0001	7,8
Valeur du coefficient de détermination multiple pour l'équation de régression = 0,16				

Problèmes justiciables et sentiment de sécurité

Le fait d'avoir des problèmes justiciables compromet également le sentiment de sécurité. Les problèmes liés à l'emploi constituent ensemble près de 25 % des problèmes qui minent le sentiment de sécurité des gens. Si l'on combine les blessures corporelles au travail, le harcèlement au travail, le congédiement injustifié et les questions de santé et sécurité au travail, cette proportion atteint près de 30 %. Les problèmes qui découlent du fait d'avoir eu des problèmes lors de l'achat de biens de consommation dispendieux ou lors de la réalisation de rénovations ou de réparations majeures sont également relativement fréquents. Il en est de même du divorce et de la séparation.

Tableau 59 : Problèmes justiciables et sentiment général de sécurité

Problème	Nombre	Pourcentage	Pourcentage cumulatif
Harcèlement au travail	34	12,7 %	--
Congédiement injustifié	17	6,2 %	18,9 %
Santé et sécurité au travail	16	5,8 %	24,7 %
Séparation	12	4,3 %	29 %
Harcèlement par une agence de recouvrement	11	4 %	33 %
Blessures corporelles au travail	11	4 %	37 %
Consommation, achat important	10	3,6 %	40,6 %
Consommation, réparations majeures	9	3,3 %	43,9 %
Recouvrement de sommes dues	9	3,3 %	47,2 %
Divorce	9	3,3 %	50,5 %
Tous les autres problèmes	137	49,5 %	100 %

²³⁸ $\chi^2 = 25,5$, $p < 0,0001$, ratio d'incidence approché = 2,9, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,9 à 4,4).

²³⁹ $\chi^2 = 12,4$, $p < 0,0004$, ratio d'incidence approché = 1,9, intervalle de confiance du ratio d'incidence approché (1,3 à 2,7).



Un certain nombre de variables avaient un lien relativement faible avec la sécurité du répondant ou de sa famille comme conséquence de problèmes justiciables. Les répondants qui étaient handicapés, qui recevaient de l'aide sociale, qui avaient moins de 29 ans, qui étaient sans emploi et qui appartenaient à une minorité visible étaient tous plus nombreux à avoir dit qu'ils craignaient pour leur sécurité après avoir eu un problème justiciable.

La régression logistique binaire indique que le fait d'être handicapé et le fait d'être sans emploi sont les deux variables qui ont un effet indépendant et statistiquement significatif sur le sentiment de sécurité. Voir le tableau 60.

Tableau 60 : Variables prédictives des craintes relativement à la sécurité personnelle ou familiale par suite de problèmes justiciables

Craintes relatives à la sécurité personnelle ou familiale	Estimation	Chi carré	Probabilité	Ratio d'incidence approché
Ordonnée à l'origine	- 0,8	4,8	0,03	--
Invalidité	0,4	7,9	0,005	1,6
Sans emploi	0,6	4,6	0,03	2,9

Valeur du coefficient de détermination multiple pour l'équation de régression = 0,06

Dans l'ensemble, le fait que le problème ne s'est pas bien réglé entraîne des conséquences sociales et sur la santé plus négatives. Des répondants dont les problèmes n'étaient pas réglés, 56,1 % ont subi au moins une conséquence négative en matière sociale ou sur leur santé, et 43,9 %, aucune, soit une différence de 21,2 %. En comparaison, 69,9 % des répondants dont les problèmes non réglés se sont aggravés ont subi une conséquence négative sociale ou sur leur santé et 30,1 %, aucune, soit une différence beaucoup plus grande de 40,3 %. Ces chiffres portent à croire que le fait qu'un problème non réglé s'aggrave entraîne très souvent des conséquences négatives sur le plan social ou sur la santé²⁴⁰.

Le fait de ne pas obtenir une aide utile pour régler les problèmes entraîne également des conséquences négatives sociales et sur la santé. Par exemple, il n'y a presque aucune différence entre la proportion de répondants qui ont subi de telles conséquences et la proportion de ceux qui n'en ont pas subi, dans le cas des répondants qui estimaient que les conseils qu'ils avaient reçus avaient été très utiles. Dans le groupe de personnes qui étaient très satisfaites des conseils reçus, 50,8 % ont fait état d'une conséquence négative sur le plan social ou de la santé et 49,2 % n'ont fait état d'aucune conséquence semblable, ce qui représente une mince différence de 1,6 %. Par contre, 72,7 % des répondants pour qui les conseils reçus n'avaient pas été du tout utiles ont dit avoir subi des conséquences sociales ou en matière de santé et 27,3 %, non. La différence de 45,4 % entre les répondants ayant subi des conséquences négatives en matière sociale ou de santé et les répondants n'en ayant pas subi indique que le fait de recevoir de mauvais conseils entraînent très souvent des conséquences négatives²⁴¹.

²⁴⁰ $\chi^2 = 47,9$, $p < 0,0001$.

²⁴¹ Le petit sous-échantillon de 233 sujets a produit 60 % de cellules ayant moins de cinq observations. Dans les circonstances, le test du chi carré ne convenait pas.

Chapitre IX : La justice, les problèmes justiciables et les perceptions quant à l'équité du système de justice

L'idée de justice imprègne toutes les institutions sociales, consacrant les valeurs sociales des plus fondamentales que sont l'équité et l'égalité de traitement. La confiance dans les lois et le système de justice n'exigent pas que les personnes aient des contacts avec le système de justice officiel. Les lois civiles ont trait à une gamme très vaste d'activités de la vie quotidienne. L'emploi, la consommation, l'endettement et le crédit, les relations familiales, la gestion des affaires financières et les soins de santé fournis aux personnes âgées, ainsi que de nombreux autres domaines sociaux et commerciaux, sont régis par les lois civiles. Le fait de subir des conséquences négatives ou le poids de problèmes justiciables multiples semblent entraîner des sentiments négatifs à l'égard du système de justice parce que c'est à ce dernier que les personnes pensent normalement lorsqu'elles perçoivent une injustice. Le système de justice officiel est le paratonnerre du mécontentement quand les valeurs fondamentales contenues dans les lois et le système de justice sont attaquées, même s'il n'est pas sollicité dans les faits. Le mécontentement peut viser le système de justice, mais c'est la qualité de la justice *en général* qui caractérise la qualité et l'intégrité de la société qui est importante. Aussi, l'absence d'aide pour régler des problèmes justiciables peut éroder les fibres qui forment le tissu social.

Dans le présent chapitre, nous analysons le lien qui existe entre le fait, pour une personne, d'avoir des problèmes justiciables et ses sentiments envers les lois et le système de justice. Les répondants devaient répondre, en utilisant une échelle comportant quatre points allant de « très d'accord » à « fortement en désaccord », à l'énoncé selon lequel les lois et le système de justice sont fondamentalement justes, la réponse « n'est ni d'accord ni en désaccord » pouvant être donnée seulement de façon spontanée afin d'éviter le plus possible que les réponses régressent vers le milieu.

Tableau 61 : Équité des lois et du système de justice dans la société canadienne

Les lois et le système de justice sont fondamentalement justes	Nombre	Pourcentage
Très d'accord	1 584	23,8
Un peu d'accord	2 932	44,0
Un peu en désaccord	1 103	16,6
Fortement en désaccord	798	12,0
N'est pas certain	146	2,1
Aucune réponse	102	1,5

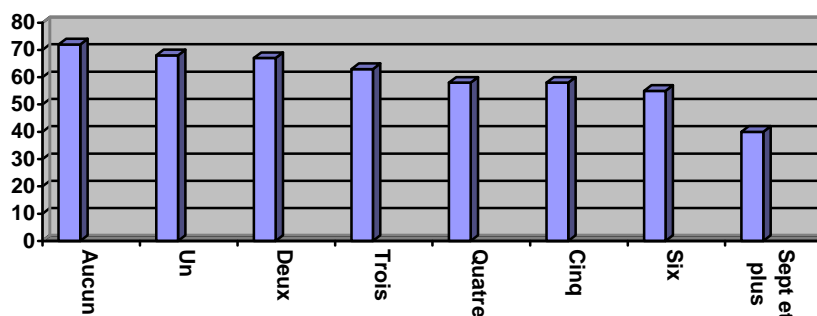
Plus les gens ont de problèmes justiciables, moins ils ont une opinion favorable du système de justice. La figure 17 montre les pourcentages de répondants²⁴² qui ont dit être très d'accord ou un peu d'accord avec l'énoncé selon lequel les lois et le système justice dans la société

²⁴² Les pourcentages et les nombres exacts sont les suivants : aucun, 72 % (n = 2 658); un, 67,7 % (n = 823); deux, 66,9 % (n = 389); trois, 62,7 % (n = 237); quatre, 58,5 % (n = 138); cinq, 57,8 % (n = 93); six, 54 % (n = 62); sept et plus, 40,3 % (n = 116). $\chi^2 = 324,7$, $p = 0,0001$, $\phi = 0,22$.



canadienne sont fondamentalement justes, en fonction du nombre de problèmes justiciables qu'ils ont connus pendant la période de référence de trois ans.

Figure 17 : Pourcentage de répondants ayant une perception favorable de la loi et du système de justice, par nombre de problèmes justiciables



Les données montrent que plus le nombre de problèmes justiciables éprouvés est élevé, moins les répondants sont susceptibles de considérer que les lois et le système de justice sont justes. Environ 72 % des personnes sondées n'ayant connu aucun problème ont exprimé une opinion favorable au sujet de l'équité des lois et du système de justice. Ce pourcentage baisse de manière constante au fur et à mesure que le nombre de problèmes augmente. Ainsi, seuls 40 % des répondants ayant eu sept problèmes ou plus estiment que les lois et le système de justice sont fondamentalement justes. Cela peut ressembler à un *pons asinorum*, la grande majorité des répondants n'ayant eu aucun rapport avec le système de justice officielle relativement à leurs problèmes. Il pourrait être utile d'examiner la nature de ce rapport de façon plus approfondie que la présente enquête ne le permet, mais il semble que les répondants généralisent la notion de justice « en général ». La justice est une valeur universelle. Elle est présente dans toutes les structures de la société car les lois civiles touchent presque tous les aspects de l'activité sociale.

Nous avons mentionné, dans le chapitre I, qu'une personne pourrait être aux prises avec un problème justiciable, qu'elle ait reconnu ou non que le problème avait un aspect juridique ou qu'elle ait recours ou non au système de justice officiel pour tenter de le régler. Cependant, les problèmes justiciables existent dans l'ombre de la loi et il semble que les gens reconnaissent implicitement la nature juridique des problèmes de la vie quotidienne, leurs conceptions de l'équité des lois et du système de justice reposant sur leur expérience des problèmes de justice civile, peu importe qu'elles aient eu recours aux autorités juridiques pour résoudre le problème. Dans la mesure où cela est vrai – et il semble que ce soit le cas – nous nous retrouvons avec le paradoxe suivant : l'expérience des personnes concernant les problèmes justiciables qui sont rarement soumis au système de justice officiel – et qui ne devraient peut-être pas l'être (en supposant qu'il existe des façons plus appropriées de les régler) – pourrait avoir un impact sur leurs perceptions du système de justice en général. Breton et al. affirment que [TRADUCTION] « l'équité [...] est une norme d'évaluation des lois et des règlements, des politiques et des programmes publics, des pratiques commerciales, des possibilités en matière

d'emploi et de l'administration de la justice. "Ce n'est pas juste" est une condamnation définitive de la situation dans tous les secteurs de la vie²⁴³. »

Perceptions d'équité et comparution devant un tribunal

Le fait d'avoir comparu devant un tribunal (judiciaire ou administratif) influe sur les perceptions des répondants quant à l'équité des lois et du système de justice canadiens. Ainsi, les personnes qui se sont présentées devant un tribunal (judiciaire ou administratif) pour régler leurs problèmes justiciables ont une opinion moins favorable du système de justice que les autres.

Tableau 62 : Équité du système de justice et comparution devant un tribunal

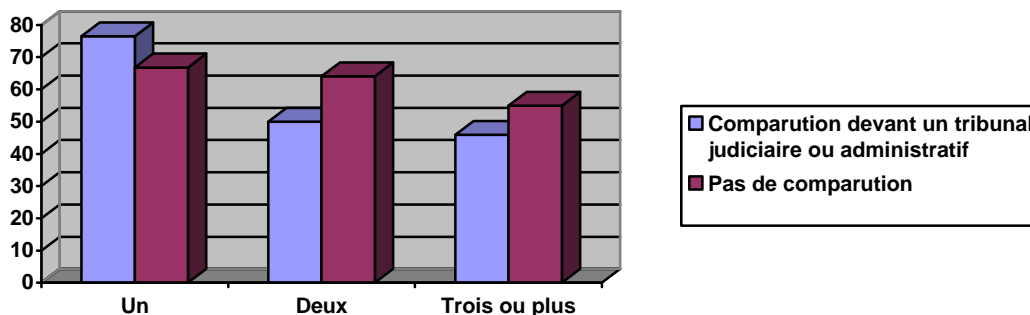
Estime que les lois et le système de justice sont fondamentalement justes	A comparu devant un tribunal judiciaire ou administratif pour régler le problème	N'a pas comparu devant un tribunal judiciaire ou administratif
Très d'accord	14,2 % (40)	17,7% (288)
Un peu d'accord	35,6 % (100)	42,1% (685)
Un peu en désaccord	18,9 % (53)	16,7% (325)
Fortement en désaccord	31,2 % (88)	20,3% (331)

$\chi^2 = 17,6$, $p = 0,008$

Lorsque l'on combine les deux catégories de réponses positives, on constate que 49,8 % des répondants qui ont comparu devant un tribunal pour régler leur problème estimaient que les lois et le système de justice sont fondamentalement justes. Ce pourcentage est de 59,7 % dans le cas des répondants n'ayant pas comparu devant un tribunal.

Les personnes ayant éprouvé un plus grand nombre de problèmes justiciables sont moins nombreuses à dire que les lois et le système de justice sont justes, qu'elles aient comparu ou non devant un tribunal dans le but de régler leur différend.

Figure 18 : Pourcentage de répondants qui estiment que les lois et le système de justice sont équitables, par nombre de problèmes et comparution devant un tribunal judiciaire ou administratif



²⁴³ Breton, Raymond, Norbert J. Hartmann, Jos. A. Lennards et Paul Reid, (2005) *A Fragile Social Fabric? Fairness, Trust and Commitment in Canada*, McGill-Queens University Press, à la p. 32.

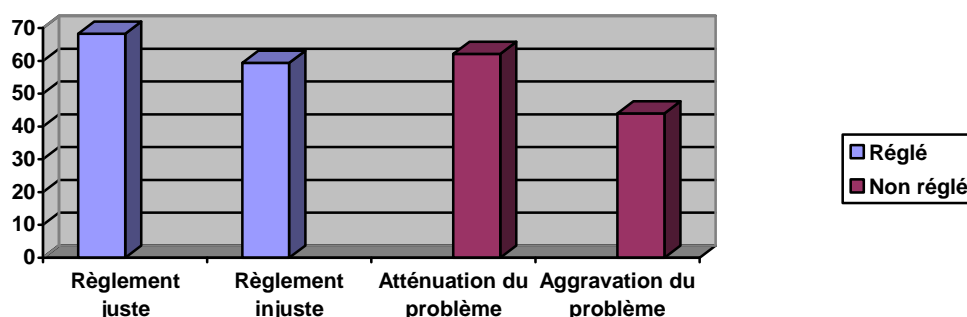


L'enquête a révélé un fait intéressant : les personnes ayant éprouvé un seul problème qui ont comparé devant un tribunal sont plus nombreuses à considérer que les lois et le système de justice sont justes que celles qui n'ont pas eu recours au système de justice officiel, 76,5 % des répondants qui avaient eu recours aux tribunaux (judiciaires ou administratifs) comparativement à 66,8 % des répondants qui n'y avaient pas eu recours. La situation est tout à fait contraire pour les personnes ayant eu deux problèmes ou trois problèmes et plus. Une plus petite proportion de personnes ayant éprouvé deux problèmes justiciables qui se sont tournées vers le système officiel pour les régler – 50 % – estiment que les lois et le système de justice sont fondamentalement justes, comparativement à celles qui n'ont pas eu recours aux tribunaux pour régler leurs problèmes, 64,1 %. Les répondants ayant connu trois problèmes ou plus qui ont eu recours au système de justice officiel sont même moins nombreux à penser que les lois et le système de justice sont justes – 44,9 % – que ceux qui n'ont pas utilisé le système de justice – 54,9 %²⁴⁴.

Perception d'équité de la loi et du système de justice et issues des problèmes

L'issue des problèmes a aussi un effet sur les perceptions des répondants à l'égard de l'équité des lois et du système de justice. Lorsque l'issue d'un problème est jugée injuste, elle est susceptible d'entraîner des opinions négatives à l'égard des lois et du système de justice. Comme on pourrait s'y attendre, les répondants qui avaient réglé leurs problèmes par eux-mêmes et qui estimaient que le règlement était injuste sont plus nombreux à penser que les lois et le système de justice sont fondamentalement injustes que les personnes ayant réglé leurs problèmes qui considéraient que le règlement était juste.

Figure 19 : Pourcentage de répondants estimant que les lois et le système de justice sont équitables et issue des problèmes



²⁴⁴ Les pourcentages et nombres sont les suivants : aucun problème et aucune comparaison, 66,8 % (n = 185); deux problèmes et aucune comparaison, 64,1 % (n = 209); trois problèmes ou plus et aucune comparaison, 54,9 % (n = 579); $\chi^2 = 46,3$, p = 0,0001; un problème et une comparaison, 76,5 % (n = 13); deux problèmes et une comparaison, 50 % (n = 14); trois problèmes ou plus et une comparaison, 45,9 % (n = 113); $\chi^2 = 21,6$, p = 0,02.

La première paire de barres de la figure 19 montre le pourcentage de répondants dont les problèmes ont été réglés et qui estimaient que les lois et le système de justice étaient justes ou injustes. La paire de barres à droite montre le pourcentage de répondants dont les problèmes n'ont pas été réglés et qui reconnaissaient fortement ou un peu que le système de justice était fondamentalement juste, en comparant les répondants qui ont dit que le problème non réglé s'était atténué ou s'était aggravé²⁴⁵.

Perceptions d'équité de la loi et du système de justice et aide obtenue pour régler les problèmes justiciables

Peu importe le type d'aide reçue, les personnes sont plus nombreuses à avoir une perception positive de l'équité du système de justice si elles estiment que l'aide qu'elles ont obtenue a été utile. Pour trois sources d'aide²⁴⁶ – amis et famille, avocats de cabinet privé et bureaux d'Aide juridique ou cliniques juridiques – l'impression que l'aide reçue a été utile est liée au sentiment que les lois et le système de justice sont fondamentalement justes. Le tableau 63 résume les données. Il montre les pourcentages de répondants qui estiment que les lois et le système de justice sont fondamentalement justes, comparant les répondants qui ont dit que l'aide qu'ils avaient reçue avait été très utile et ceux qui ont dit que l'aide n'avait pas du tout été utile, pour les trois sources d'aide qui ont produit des résultats statistiquement significatifs.

Tableau 63 : Pourcentage de répondants qui considèrent que les lois et le système de justice sont équitables, par rapport au caractère utile de l'aide

Aide d'amis ou de membres de la famille	
Aide très utile	Aide pas du tout utile
66,4 % (75)	40 % (4)
$\chi^2 = 39,5$, $p = 0,0001$, $\phi = 0,34$	
Aide d'avocats du secteur privé	
Aide très utile	Aide pas du tout utile
62,9 % (163)	36,7 % (25)
$\chi^2 = 46,4$, $p = 0,0001$, $\phi = 0,28$	
Aide de bureaux d'Aide juridique ou de cliniques juridiques	
Aide très utile	Aide pas du tout utile
54,6 % (18)	22,2 (17)
$\chi^2 = 30,2$, $p = 0,01$, $\phi = 0,54$	

Une proportion de 66,4 % des répondants ayant reçu l'aide d'amis ou de membres de leur famille et ayant jugé cette aide très utile estimaient que les lois et le système de justice étaient fondamentalement justes. Seulement 40 % des répondants qui n'avaient pas trouvé l'aide utile étaient d'avis que les lois et le système de justice étaient justes. De même, 62,9 % des répondants qui avaient reçu l'aide d'avocats du secteur privé et qui estimaient que cette aide

²⁴⁵ Pour les problèmes réglés, règlement juste, 68,2 % (n = 1 217) et règlement injuste, 59,4 % (n = 916), $\chi^2 = 39,1$, $p = 0,0001$. Pour les problèmes non réglés, atténuation du problème, 62,1 % (n = 251) et aggravation du problème, 44 % (n = 117), $\chi^2 = 39,5$, $p = 0,0001$.

²⁴⁶ Les rapports entre l'utilité de l'aide et la perception d'équité du système de justice n'étaient pas statistiquement significatifs en ce qui concerne plusieurs sources d'aide : la police, les bureaux du gouvernement, les autres organisations, Internet, les bibliothèques, les groupes de soutien et les syndicats.



avait été très utile pensaient que les lois et le système de justice étaient fondamentalement justes; 36,7 % des répondants ayant dit que l'aide qu'ils avaient reçue n'avait pas du tout été utile étaient aussi de cet avis. On constate le même rapport dans le cas des personnes ayant obtenu de l'assistance juridique de bureaux d'Aide juridique ou de cliniques juridiques.

Chapitre X : Les voies d'accès à la justice civile au Canada

Dans l'introduction, nous avons décrit le cadre général de la présente recherche et avons comparé la conception plus large et la conception plus étroite de l'accès à la justice. Nous constatons l'importance de cette question lorsque nous comparons l'accès au système de justice pénale et l'accès au système de justice civile. L'accès au système de justice pénale dépend grandement du système. Dans le domaine pénal, les besoins en matière d'aide découlent de l'accusation et de la comparution devant le tribunal et sont déterminés par le nombre d'accusés non représentés aux différentes étapes du processus pénal. Comme les personnes aux prises avec des problèmes de justice civile disposent de beaucoup plus d'options pour les régler – notamment, ne rien faire – et comme le droit civil touche un nombre important de secteurs de la vie quotidienne, l'accès à la justice civile est une question beaucoup plus complexe. La justice civile n'est pas aussi axée sur un système que la justice pénale. Le nombre de parties non représentées devant les tribunaux de la famille et les cours civiles, même s'il constitue un problème important, n'est que la partie visible du très grand iceberg de la justice civile.

La présente recherche révèle que les problèmes de justice civile sont omniprésents dans la vie des Canadiens. Les personnes peuvent choisir – et choisissent effectivement – de nombreuses façons d'avoir accès à la justice, avec des degrés de succès divers. De nombreuses personnes éprouvent un problème, le règlent de manière satisfaisante en se servant largement de leurs propres ressources et continuent leur vie. Cependant, bon nombre de personnes ne font rien pour régler leurs problèmes justiciables, surtout à cause des obstacles qui bloquent régulièrement l'accès à la justice, dont le fait d'ignorer que quelque chose peut être fait, le fait de ne pas connaître ses droits et le fait de ne pas savoir où trouver de l'aide comptent parmi les plus fréquents. Un grand nombre de personnes qui se sont occupées elles-mêmes de leurs problèmes ont obtenu des résultats qu'elles considéraient comme injustes; certaines d'entre elles estimaient, avec le recul, qu'elles auraient obtenu un règlement plus avantageux si elles avaient eu de l'aide. De nombreuses personnes qui n'ont pas réglé leurs problèmes estimaient que la situation s'était détériorée.

Un tout petit peu moins du cinquième de tous les répondants qui ont dit avoir eu des problèmes justiciables ont éprouvé des problèmes multiples, c.-à-d., aux fins de la présente étude, trois problèmes ou plus existant en même temps. Cette proportion n'est pas due au hasard. Les problèmes tendent à survenir en même temps et les problèmes justiciables peuvent entraîner d'autres. Cet effet déclencheur semble témoigner de la présence du processus *vb* *vd* d'exclusion sociale, dans lequel les problèmes multiples sont liés entre eux pour former une sorte de nœud gordien. On a constaté que les personnes qui éprouvent des problèmes multiples sont plus susceptibles d'être aux prises avec des problèmes liés à l'endettement, au logement, aux services sociaux et aux pensions d'invalidité, qui sont tous des problèmes annonciateurs de l'exclusion sociale et de la dépendance à des formes d'aide sociale. Il est

établi que l'exclusion sociale mène à une vie difficile de dépendance aux services financés par des fonds publics.

Tous les secteurs de la vie sont reliés entre eux et le fait de connaître des problèmes justiciables peut non seulement en entraîner d'autres, mais causer également des problèmes de santé et des difficultés touchant d'autres aspects du bien-être. Le tiers des répondants qui ont eu un problème justiciable ont dit que celui-ci avait entraîné un problème lié à des niveaux élevés de stress et à des troubles émotionnels. Environ le quart des répondants ont indiqué que des problèmes de santé physique ont découlé directement des problèmes justiciables. Dans les deux cas, les personnes ont eu recours plus souvent au système de santé en conséquence. Ainsi, les problèmes de justice civile entraînent un coût direct pour le système de santé. Les problèmes justiciables peuvent avoir des répercussions négatives sur d'autres aspects de la vie. Ainsi, il y a un lien de causalité entre les problèmes justiciables et la consommation accrue de drogues, de médicaments ou d'alcool, la violence ou la menace de violence, les conséquences sur le comportement des enfants des personnes qui ont des problèmes justiciables et une érosion du sentiment de sécurité.

Il est tout à fait clair que les problèmes justiciables n'existent pas isolément les uns des autres. Il y a une relation de cause à effet entre les problèmes justiciables et les problèmes sociaux et de santé. Le fait d'être aux prises avec des problèmes multiples, le fait de ne pas régler les problèmes de manière satisfaisante et l'aggravation des problèmes non réglés sont des signes qui indiquent un risque plus grand que des problèmes sociaux et de santé surviennent. Ce que nous faisons en tant que société à l'égard des problèmes justiciables a un effet direct sur le bien-être d'un grand nombre de personnes qui sont aux prises avec ces problèmes et, de manière plus générale, sur le genre de société que nous construisons pour nous-mêmes et pour nos enfants.

Il semble également que les personnes qui éprouvent des problèmes justiciables soient moins convaincues de l'équité des lois et du système de justice. Les personnes qui se débattent avec des problèmes multiples, qui considèrent que l'issue de leurs problèmes était injuste, qui estiment que la situation relative aux problèmes non réglés s'est détériorée et qui n'obtiennent pas d'aide pour régler leurs problèmes sont d'avis que le système de justice est moins juste que les personnes qui ont eu plus de chance. Comme la justice est une institution sociale essentielle qui incarne des valeurs sociales fondamentales, il s'agit probablement d'un manque de justice et d'équité caractérisant la société en général. Les lois et le système de justice officiel sont la représentation symbolique de ce désenchantement, ce qui ne veut pas dire cependant que le système de justice et l'équité de la société ne doivent pas être mis dans le même sac.

Certains groupes sociaux sont plus susceptibles que d'autres de voir leurs problèmes justiciables être réglés à leur désavantage. Les personnes handicapées sont particulièrement vulnérables. Les services offerts devraient tenir compte des facteurs qui révèlent une plus grande vulnérabilité, notamment les problèmes multiples.

Dans l'ensemble, ces résultats semblent démontrer qu'il serait utile, sur le plan social, de mettre en place des mécanismes pour aider les gens à régler leurs problèmes justiciables. Cette aide ne devrait pas être destinée seulement aux personnes qui se représentent seules devant le tribunal. Il pourrait être utile de créer toute une gamme de services qui seraient offerts à un plus grand nombre de personnes aux prises avec un plus grand nombre de types de problèmes. Des lignes téléphoniques d'assistance juridique existent déjà dans plusieurs administrations. Un centre d'entraide pour les parties qui se représentent elles-mêmes devant les tribunaux de la



famille et les tribunaux civils a été créé avec beaucoup de succès. Les services offerts par de tels centres pourraient facilement être étendus afin de répondre aux besoins d'un plus grand nombre de clients, par exemple les personnes qui doivent comparaître devant un tribunal administratif pour régler des problèmes justiciables et les personnes qui pourraient régler leurs problèmes en grande partie par elles-mêmes si elles disposaient d'une information juridique fiable et d'un peu d'aide pratique. Ces types de services juridiques pourraient servir de base à la création d'une « gamme de services » juridiques pouvant être offerts aux personnes aux prises avec les problèmes justiciables dont il a été question dans la présente recherche, dans le but de créer un réseau d'accès à la justice offrant de nombreux services connexes et permettant de fournir le niveau et le type de services adaptés à un problème justiciable donné. L'aide juridique traditionnelle, qui met l'accent sur la représentation devant les tribunaux, devient un élément du réseau des services d'accès à la justice. Compte tenu des liens qui existent entre les problèmes justiciables et les problèmes associés aux soins de santé et aux autres aspects de la vie, le réseau des services d'accès à la justice regrouperait tous les services utiles compte tenu des problèmes interreliés éprouvés par les personnes. En outre, les données claires concernant les problèmes multiples et les effets déclencheurs laissent croire qu'une intervention précoce et des stratégies de prévention pourraient être très utiles. On parle alors de services de justice « amalgamés » qui ne seraient pas inspirés principalement par le problème de congestion des tribunaux – quoique ce problème ne puisse pas être ignoré – et les difficultés des gens qui comparaissent devant eux sans avocat, mais plutôt par la variété de problèmes avec lesquels la population est aux prises.

Annexe A : Questionnaire

Ministère de la Justice Enquête de 2006 sur les problèmes justiciables en matière civile Questionnaire FINAL

Introduction

Bonjour/bonsoir. Je m'appelle _____ et je travaille pour la maison de sondages Environics. Aujourd'hui, nous faisons une enquête pour le compte du gouvernement du Canada sur diverses questions qui touchent la vie des gens.

Nous interviewons plusieurs milliers de Canadiens choisis au hasard qui ont 18 ans ou plus. Toutes les réponses demeureront totalement confidentielles et anonymes. Notre enquête vise à mieux comprendre de quelles formes d'aide, de nature juridique ou autre, les Canadiens ont besoin; cette information servira à l'élaboration de nouveaux programmes et services.

SI LA QUESTION VOUS EST POSÉE : Le sondage prendra entre 10 et 25 minutes, selon vos réponses à certaines questions.

SI LA QUESTION VOUS EST POSÉE : Je peux vous donner le nom d'une personne-ressource au gouvernement du Canada à la fin du sondage
[FAITES-LE TOUT DE SUITE SI LE RÉPONDANT INSISTE]

SI LA QUESTION VOUS EST POSÉE : Le sondage est enregistré dans le système national d'enregistrement des sondages mis en place par l'industrie canadienne de la recherche par sondages afin de permettre au grand public de vérifier la légitimité d'un sondage, d'obtenir des renseignements sur l'industrie ou de porter plainte. Le numéro sans frais du système est le 1-800-554-9996.

A. Puis-je vous demander si vous avez plus de 18 ans?

01 – Oui CONTINUEZ

02 – Non Les répondants doivent avoir plus de 18 ans. Est-ce que quelqu'un d'autre chez vous a plus de 18 ans? SI LA RÉPONSE EST AFFIRMATIVE, DEMANDEZ À PARLER À CETTE PERSONNE

DEMANDEZ AU RÉPONDANT S'IL PRÉFÈRE QUE L'ENTREVUE SE DÉROULE EN FRANÇAIS OU EN ANGLAIS



I. Identification du problème

Je vais d'abord vous lire une liste de problèmes ou de conflits que vivent parfois les gens. Dans chaque cas, je voudrais savoir si vous-même ou votre conjoint (s'il y a lieu) avez eu ce genre de problème au cours des trois dernières années, soit depuis mars 2003. Les problèmes qui ont commencé **avant** mars 2003 devraient être mentionnés s'ils n'ont pas été réglés depuis cette date.

Ce qui nous intéresse, ce sont les problèmes qui, **à votre avis, étaient graves et difficiles à régler**. N'hésitez pas à refuser de répondre à une question si vous vous sentez mal à l'aise d'y répondre.

SI LE RÉPONDANT VOUS DEMANDE CE QU'EST UN PROBLÈME « GRAVE », RÉPONDEZ CE QUI SUIT : Un problème est « grave » s'il était assez important pour vous donner l'impression que vous ne pourriez pas le régler facilement et pour avoir des conséquences négatives s'il n'était pas résolu.

SONDEUR : SI LE RÉPONDANT VOUS DIT QU'IL N'A PAS DE CONJOINT OU N'EN A PAS EU DEPUIS TROIS ANS, OMETTEZ LES MOTS « OU VOTRE CONJOINT » DANS LES QUESTIONS SUIVANTES.

A. Problèmes en tant que consommateur

1. Je vais commencer par les problèmes ou les conflits que vous avez pu vivre **en tant que consommateur**. Au cours des trois dernières années, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécu des problèmes ou des conflits parmi les suivants, qui étaient graves et difficiles à régler?
LISEZ DANS L'ORDRE
2. [QUESTION À POSER APRÈS CHAQUE RÉPONSE AFFIRMATIVE À UN ÉNONCÉ DE LA Q.1]
Vous rappelez-vous en quelle année le problème a commencé?
3. [QUESTION À POSER APRÈS CHAQUE RÉPONSE À LA Q.2] Et pouvez-vous me dire approximativement combien vous a coûté l'achat, la réparation ou le service qui a causé le problème?
ARRONDISSEZ AUX 50 \$ PRÈS – SI LE MONTANT N'EST PAS EN DOLLARS CANADIENS, DEMANDEZ UN ÉQUIVALENT EN DOLLARS CANADIENS
 - a. Vous avez fait un achat important (une maison, un bateau, une voiture ou un gros électroménager), puis vous avez découvert que vous n'avez pas obtenu ce que vous aviez demandé ET le vendeur n'a pas remédié à la situation.
 - b. Vous avez fait faire des réparations, des rénovations ou d'autres travaux (à votre maison, votre voiture ou un électroménager), puis vous avez découvert que vous n'aviez pas obtenu ce que vous aviez demandé ET le réparateur ou l'entrepreneur n'a pas remédié à la situation.
 - c. Vous avez payé pour un service (déménageur, centre de sport ou préparation des déclarations de revenu), puis vous avez découvert que vous n'aviez pas obtenu ce que vous aviez demandé ou que le service était médiocre, et le fournisseur a refusé de remédier à la situation.
 - d. Vous avez éprouvé un problème sur le plan de la **sécurité** du produit acheté et le vendeur a refusé de le réparer, de le remplacer ou de le reprendre.

01 – Oui
02 – Non
99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

____ Année où le problème a commencé
9999 - NE SAIT PAS/SANS OBJET

_____ \$
9999999

B. Problèmes liés à l'emploi

4. Au cours des trois dernières années, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécu un problème ou un conflit dans une des situations suivantes liées à l'**emploi**, qui était grave et difficile à régler?
LISEZ CHAQUE ÉNONCÉ DANS UN ORDRE ALÉATOIRE
5. [QUESTION À POSER APRÈS CHAQUE RÉPONSE AFFIRMATIVE À UN ÉNONCÉ DE LA Q.4]
Vous rappelez-vous en quelle année le problème a commencé?
- a. Obtenir des prestations d'assurance-emploi (AE)
 - b. Recevoir votre salaire, le paiement de vos heures supplémentaires, une indemnité de vacances ou de départ qui vous étaient dus, selon vous
 - c. Avoir été congédié de façon injustifiée (AUTRE QUE LE CAS OÙ UN EMPLOI À DURÉE DÉTERMINÉE A PRIS FIN SANS ÊTRE RENOUVELÉ)
 - d. Ne pas avoir pu exercer des droits qui faisaient partie des conditions de travail convenues, notamment obtenir un congé de maternité, des congés payés ou des congés de maladie
 - e. Avoir vécu des problèmes de santé ou de sécurité au travail
 - f. Avoir été l'objet de mesures disciplinaires injustes
 - g. Avoir été victime d'un harcèlement grave et persistant au travail

01 – Oui
02 – Non
RÉPONSE SPONTANÉE
03 – À LA RETRAITE (DEPUIS TROIS ANS OU PLUS) – PASSEZ À LA Q.6
99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

____ Année où le problème a commencé
9999 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

SONDEUR – INSCRIVEZ LE CODE 3 SEULEMENT SI LE RÉPONDANT OU LE CONJOINT EST À LA RETRAITE DEPUIS TROIS ANS OU PLUS ET NON PAS SI L'UN OU L'AUTRE EST AU CHÔMAGE, A ÉTÉ CONGÉDIÉ, EST AUX ÉTUDES OU EST À LA RECHERCHE D'UN EMPLOI



C. Endettement

6. Au cours des trois dernières années, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécu un problème ou un conflit dans une des situations suivantes liées à **l'argent ou à l'endettement** qui était grave et difficile à régler et **qui n'avait aucun rapport avec les problèmes déjà mentionnés**?
LISEZ DANS UN ORDRE ALÉATOIRE
7. [QUESTION À POSER APRÈS CHAQUE RÉPONSE AFFIRMATIVE À UN ÉNONCÉ DE LA Q.6]
Vous rappelez-vous en quelle année le problème a commencé?
8. [QUESTION À POSER APRÈS CHAQUE RÉPONSE À LA Q.7] Et pouvez-vous me dire approximativement combien vous a coûté ce problème?
ARRONDISSEZ AUX 50 \$ PRÈS – SI LE MONTANT N'EST PAS EN DOLLARS CANADIENS, DEMANDEZ UN ÉQUIVALENT EN DOLLARS CANADIENS
- a. Vous avez dû faire une faillite personnelle
 - b. Vous avez été harcelé avec persistance à la maison ou au travail par une agence de recouvrement qui cherchait à récupérer des sommes dues
 - c. On vous a refusé injustement du crédit à cause de renseignements erronés
 - d. Il y a eu un conflit au sujet d'une facture ou d'un état de compte à cause de renseignements erronés
 - e. Vous avez éprouvé des difficultés à récupérer de l'argent qu'on vous devait
 - f. Une demande d'indemnisation vous a été injustement refusée par une société d'assurance

01 – Oui

02 – Non

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

___ __ __ __ Année où le problème a commencé

9999 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

___ __ __ __ __ \$

9999999

D. Prestations d'aide sociale

9. Au cours des trois dernières années, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécu un problème ou un conflit dans une des situations suivantes liées **aux programmes d'aide au revenu de l'État** qui était grave et difficile à régler? Ne tenez pas compte des pensions d'invalidité.
- 01 – Oui
- 02 – Non PASSEZ À LA Q.12
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET PASSEZ À LA Q.12
10. (SI LA RÉPONSE À LA Q.9 EST AFFIRMATIVE) Quels genres de problèmes, parmi les suivants, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécus?

LISEZ DANS L'ORDRE

11. [QUESTION À POSER APRÈS CHAQUE RÉPONSE AFFIRMATIVE À UN ÉNONCÉ DE LA Q.10]
Vous rappelez-vous en quelle année le problème a commencé?

- a. Des problèmes à obtenir des prestations d'aide sociale ou à toucher le bon montant
- b. Des problèmes à obtenir des prestations de la sécurité de la vieillesse ou le Supplément de revenu garanti
- c. Des problèmes relatifs à toute autre forme d'aide gouvernementale, en matière de logement ou de prestations pour un enfant handicapé, par exemple

01 – Oui

02 – Non

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

___ ___ ___ Année où le problème a commencé

9999 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

E. Aide aux personnes handicapées

12. Au cours des trois dernières années, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécu un problème ou un conflit grave et difficile à régler lié **au soutien du revenu versé à des personnes handicapées, sans aucun rapport avec des problèmes déjà mentionnés?**

01 – Oui

02 – Non

PASSEZ À LA Q.15

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET PASSEZ À LA Q.15

13. (SI LA RÉPONSE À LA Q.12 EST AFFIRMATIVE) Quels genres de problèmes, parmi les suivants, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécus?

LISEZ DANS L'ORDRE

14. [QUESTION À POSER APRÈS CHAQUE RÉPONSE AFFIRMATIVE À UN ÉNONCÉ DE LA Q.13]
Vous rappelez-vous en quelle année le problème a commencé?

- a. Obtenir une pension d'invalidité du Régime de pensions du Canada
- b. Obtenir une pension d'invalidité provinciale
- c. Obtenir une pension d'invalidité d'une société d'assurance privée
- d. Obtenir une indemnisation des accidents du travail en rapport avec une invalidité

01 – Oui

02 – Non

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

___ ___ ___ Année où le problème a commencé

9999 – NE SAIT PAS/SANS OBJET



F. Logement

15. Au cours des trois dernières années, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécu un problème ou un conflit grave et difficile à régler lié **au logement, sans aucun rapport avec les problèmes déjà mentionnés?**

01 – Oui
02 – Non PASSEZ À LA Q.18
99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET PASSEZ À LA Q.18

16. (SI LA RÉPONSE À LA Q.15 EST AFFIRMATIVE) Quels genres de problèmes, parmi les suivants, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécus?
LISEZ DANS L'ORDRE

17. [QUESTION À POSER APRÈS CHAQUE RÉPONSE AFFIRMATIVE À UN ÉNONCÉ DE LA Q.16]
Vous rappelez-vous en quelle année le problème a commencé?

- a. Des changements arbitraires ont été apportés à votre loyer
- b. Vous avez été expulsé d'un logement loué
- c. Vous n'avez pu recouvrer votre dépôt de garantie relatif à un logement loué
- d. Votre propriétaire n'a pas effectué l'entretien ou des réparations nécessaires à son édifice
- e. Vous avez eu des problèmes avec votre propriétaire au sujet de l'électricité, de l'eau ou du chauffage de votre logement
- f. Vous avez eu des problèmes avec un bail ou à cause de l'absence de bail
- g. Vous avez subi du harcèlement, peu importe la nature, de la part de votre propriétaire
- h. Vous avez eu des problèmes avec votre prêt hypothécaire ou votre maison a été saisie
- i. Vous avez eu des problèmes de conformité aux normes municipales en matière foncière
- j. Vous avez eu des problèmes relatifs au bornage, à l'accès à une propriété ou à un droit de passage

01 – Oui
02 – Non
99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

___ ___ ___ Année où le problème a commencé
9999 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

G. Immigration

18. Au cours des trois dernières années, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécu un problème ou un conflit grave et difficile à régler lié **à l'immigration ou à l'asile?**

01 – Oui

02 – Non PASSEZ À LA Q.21
99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET PASSEZ À LA Q.21

19. (SI LA RÉPONSE À LA Q.18 EST AFFIRMATIVE) Quels genres de problèmes, parmi les suivants, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécus?
LISEZ DANS L'ORDRE
20. [QUESTION À POSER APRÈS CHAQUE RÉPONSE AFFIRMATIVE À UN ÉNONCÉ DE LA Q.19]
Vous rappelez-vous en quelle année le problème a commencé?
- a. Demande d'asile à partir du Canada
 - b. Demande de résidence permanente
 - c. Demande de permis de travail ou de visa d'étudiant
 - d. Parrainage d'un membre de la famille en vue de son immigration au Canada
 - d. Obtention de la citoyenneté canadienne
 - e. Dépôt d'une demande d'examen des risques avant renvoi ou des motifs d'ordre humanitaire
 - f. Appel d'une décision en matière d'immigration ou d'asile par voie de contrôle judiciaire
 - g. Obtention d'aide (par exemple santé, aide sociale) en attendant l'audition de la demande d'asile ou de toute autre demande en matière d'immigration

01 – Oui
02 – Non
99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

___ __ __ __ Année où le problème a commencé
9999 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

H. Discrimination

21. Au cours des trois dernières années, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécu un problème ou un conflit grave et difficile à régler en matière de **discrimination, sans aucun rapport avec des problèmes déjà mentionnés**?

01 – Oui
02 – Non PASSEZ À LA Q.24
99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET PASSEZ À LA Q.24

22. (SI LA RÉPONSE À LA Q.21 EST AFFIRMATIVE) Quels genres de problèmes, parmi les suivants, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécus?
LISEZ DANS L'ORDRE

23. [QUESTION À POSER APRÈS CHAQUE RÉPONSE AFFIRMATIVE À UN ÉNONCÉ DE LA Q.22]
Vous rappelez-vous en quelle année le problème a commencé?

a. Discrimination en raison de votre sexe



- b. Discrimination en raison de votre race
- c. Discrimination en raison de votre orientation sexuelle
- d. Discrimination en raison de votre handicap
- e. Discrimination en raison de votre âge
- f. Discrimination en raison de votre religion

01 – Oui

02 – Non

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

___ ___ ___ Année où le problème a commencé

9999 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

I. Traitement par la police

24. Au cours des trois dernières années, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécu un problème ou un conflit grave et difficile à régler lié **à la façon dont la police vous a traité?**

01 – Oui

02 – Non

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET PASSEZ À LA Q.27

25. (SI LA RÉPONSE À LA Q. 24 EST AFFIRMATIVE) Quels genres de problèmes, parmi les suivants, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécus?
LISEZ DANS L'ORDRE

26. [QUESTION À POSER APRÈS CHAQUE RÉPONSE AFFIRMATIVE À UN ÉNONCÉ DE LA Q.25]
Vous rappelez-vous en quelle année le problème a commencé?

- a. Vous avez été interpellé et interrogé sans raison par la police
- b. Vous avez été arrêté sans raison
- c. Vous vous êtes senti menacé par des policiers agressifs verbalement
- d. Vous vous êtes senti menacé par des policiers agressifs physiquement
- e. Vous avez été agressé par un policier

01 – Oui

02 – Non

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

___ ___ ___ Année où le problème a commencé

9999 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

J. Problèmes familiaux

27. Au cours des trois dernières années, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécu un problème ou un conflit grave et difficile à régler lié à **l'éclatement de la famille, à un divorce ou à la garde d'un enfant**?

- 01 – Oui
02 – Non PASSEZ À LA Q.30
99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET PASSEZ À LA Q.30

28. (SI LA RÉPONSE À LA Q.27 EST AFFIRMATIVE) Quels genres de problèmes, parmi les suivants, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécus?

LISEZ DANS UN ORDRE ALÉATOIRE

29. [QUESTION À POSER APRÈS CHAQUE RÉPONSE AFFIRMATIVE À UN ÉNONCÉ DE LA Q.28] Vous rappelez-vous en quelle année le problème a commencé?

- a. Un divorce
- b. Une séparation
- c. Des problèmes à demander une pension alimentaire pour enfants, à faire modifier une pension ou à recevoir les montants ordonnés
- f. Des problèmes dans le partage de l'argent ou des biens par suite de l'éclatement de la famille
- g. Un conflit au sujet de la garde d'un enfant ou du droit de visite
- h. Des problèmes relatifs à une pension alimentaire pour conjoint
- i. Des problèmes à obtenir ou à faire exécuter une ordonnance de non-communication

- 01 – Oui
02 – Non
99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

___ Année où le problème a commencé

9999 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

K. Autres problèmes familiaux

30. Au cours des trois dernières années, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécu un problème ou un conflit grave et difficile à régler lié à un enfant?

SI LA QUESTION VOUS EST POSÉE, RÉPONDEZ QUE LES PETITS-ENFANTS SONT AUSSI INCLUS

- 01 – Oui
02 – Non PASSEZ À LA Q.32
99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET PASSEZ À LA Q.32

30.1. (SI LA RÉPONSE À LA Q.30 EST AFFIRMATIVE) Quels genres de problèmes, parmi les suivants, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécus?



LISEZ DANS L'ORDRE

31. [QUESTION À POSER APRÈS CHAQUE RÉPONSE AFFIRMATIVE À UN ÉNONCÉ DE LA Q.30.1]
Vous rappelez-vous en quelle année le problème a commencé?

- a. Devenir le tuteur d'un enfant
- b. Prise en charge d'un enfant par les services de protection de la jeunesse
- c. Obtenir les services d'un avocat pour un enfant impliqué dans un conflit
- d. Enlèvement ou risque d'enlèvement d'un enfant
- e. Suspension sans raison d'un enfant par son école

01 – Oui

02 – Non

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

___ ___ ___ Année où le problème a commencé

9999 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

L. Testaments et inaptitude

32. Au cours des trois dernières années, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécu un problème ou un conflit grave et difficile à régler lié à une des situations suivantes :

LISEZ DANS L'ORDRE

SI LA QUESTION VOUS EST POSÉE, RÉPONDEZ QU'UN ENFANT MINEUR EN SANTÉ N'EST PAS UNE PERSONNE INCAPABLE DE PRENDRE SOIN D'ELLE-MÊME AUX FINS DU SONDAGE

33. [QUESTION À POSER APRÈS CHAQUE RÉPONSE AFFIRMATIVE À UN ÉNONCÉ DE LA Q.32]
Vous rappelez-vous en quelle année le problème a commencé?

- a. Désaccord relatif à l'exécution d'un testament
- b. Désaccord au sujet de la répartition d'un héritage en l'absence d'un testament
- c. Gestion des affaires financières d'une personne incapable de prendre soin d'elle-même
- d. Gestion des soins médicaux reçus par une personne incapable de prendre soin d'elle-même

01 – Oui

02 – Non

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

___ ___ ___ Année où le problème a commencé

9999 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

M. Blessures corporelles

34. Au cours des trois dernières années, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécu un problème ou un conflit grave et difficile à régler lié à **des blessures ou à un problème personnel de santé**, sans aucun rapport avec des problèmes déjà mentionnés?

- 01 – Oui
02 – Non PASSEZ À LA Q.38
99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET PASSEZ À LA Q.38

35. (SI LA RÉPONSE À LA Q.34 EST AFFIRMATIVE) Quels genres de problèmes, parmi les suivants, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécus?

LISEZ DANS UN ORDRE ALÉATOIRE

36. [QUESTION À POSER APRÈS CHAQUE RÉPONSE AFFIRMATIVE À UN ÉNONCÉ DE LA Q.35] Vous rappelez-vous en quelle année le problème a commencé?

- a. Des blessures ou un problème de santé au travail
- b. Des blessures ou un problème de santé dans un lieu public ou un établissement commercial
- c. Des blessures subies dans un accident de la route
- d. Indemnisation en tant que victime d'un crime
- e. Dommages subis pendant que vous receviez les soins d'un professionnel de la santé, comme un médecin, un dentiste ou un chiropraticien

- 01 – Oui
02 – Non
99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

___ ___ ___ Année où le problème a commencé
9999 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

37. (QUESTION À POSER APRÈS CHAQUE RÉPONSE AFFIRMATIVE À UN ÉNONCÉ DES Q.36a et Q.36b) Avez-vous consulté un médecin en raison de cette blessure ou de ce problème de santé? CONSIGNEZ SÉPARÉMENT LES RÉPONSES AUX Q.36a et Q.36b)

- 01 – Oui
02 – Non
99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

N. Hospitalisation ou congé de l'hôpital

38. Au cours des trois dernières années, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécu un problème ou un conflit grave et difficile à régler lié à **un séjour à l'hôpital** en raison d'un problème mental ou physique?

- 01 – Oui
02 – Non PASSEZ À LA Q.41



99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET PASSEZ À LA Q.41

39. (SI LA RÉPONSE À LA Q.38 EST AFFIRMATIVE) Quels genres de problèmes, parmi les suivants, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécus?
LISEZ DANS UN ORDRE ALÉATOIRE

40. [QUESTION À POSER APRÈS CHAQUE RÉPONSE AFFIRMATIVE À UN ÉNONCÉ DE LA Q.39]
Vous rappelez-vous en quelle année le problème a commencé?

- a. Traitement reçu pendant le séjour à l'hôpital
- b. Difficulté à obtenir un congé de l'hôpital
- c. Restrictions ou conditions imposées lors du congé de l'hôpital
- d. Soins reçus ou non reçus après le congé de l'hôpital

01 – Oui

02 – Non

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

___ ___ ___ Année où le problème a commencé

9999 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

O. Poursuites judiciaires

41. Au cours des trois dernières années, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécu un problème ou un conflit grave lié à une des situations suivantes?
LISEZ DANS L'ORDRE

42. [QUESTION À POSER APRÈS CHAQUE RÉPONSE AFFIRMATIVE À UN ÉNONCÉ DE LA Q.41]
Vous rappelez-vous en quelle année le problème a commencé?

- a. Vous avez reçu une lettre d'un avocat vous menaçant de poursuites
- b. Des procédures en justice ont été introduites contre vous dans une affaire civile, qui ne concernait pas des questions relevant du droit pénal ou du droit de la famille

01 – Oui

02 – Non

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

___ ___ ___ Année où le problème a commencé

9999 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

43. [QUESTION À POSER APRÈS CHAQUE RÉPONSE AFFIRMATIVE À UN ÉNONCÉ DE LA Q. 42
SI AU MOINS UN AUTRE PROBLÈME A ÉTÉ MENTIONNÉ AUX Q.1 à Q.39] Ce problème est-il lié à l'un de ceux que vous avez déjà mentionnés?

01 – Oui

02 – Non

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET PASSEZ À LA Q.45

44. [QUESTION À POSER APRÈS CHAQUE RÉPONSE AFFIRMATIVE À UN ÉNONCÉ DE LA Q. 41]
Lesquels?
INSCRIVEZ LES CODES À PARTIR DE LA LISTE DES RÉPONSES AFFIRMATIVES AUX Q.1 à Q.39) – JUSQU'À CONCURRENCE DE CINQ

___ ___ ___ Problème 1

___ ___ ___ Problème 2

___ ___ ___ Problème 3

___ ___ ___ Problème 4

___ ___ ___ Problème 5

P. Autres problèmes

45. Finalement, au cours des trois dernières années, est-ce que vous ou votre conjoint avez vécu **un autre problème ou un autre conflit** grave ou difficile à régler, à part ceux que vous avez déjà mentionnés?
DEMANDEZ DES PRÉCISIONS – ACCEPTEZ JUSQU'À CINQ RÉPONSES

99 – Aucun/Sans objet

46. (POUR CHAQUE PROBLÈME MENTIONNÉ À LA Q.45) Vous rappelez-vous en quelle année le problème a commencé?

___ ___ ___ Année où le problème a commencé

9999 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

SI AUCUN PROBLÈME N'A ÉTÉ MENTIONNÉ AUX Q.1 À Q.45 PASSEZ À LA Q.87

II. Aide obtenue pour régler des problèmes particuliers

SI LE RÉPONDANT A MENTIONNÉ JUSQU'À TROIS PROBLÈMES AUX Q.1 À Q.45, CHOISISSEZ TOUS LES PROBLÈMES.

SI LE RÉPONDANT A MENTIONNÉ DES PROBLÈMES DANS PLUS DE TROIS DOMAINES, CHOISISSEZ AU HASARD **TROIS** PROBLÈMES MAIS **PAS PLUS** D'UN PROBLÈME DANS LE MÊME DOMAINE

POSEZ LES Q.47 À Q.65 POUR CHACUN DES TROIS PROBLÈMES CHOISIS

Je voudrais maintenant vous poser des questions sur le genre d'aide que vous ou votre conjoint avez demandée et reçue en rapport avec [DANS LE CAS D'UN PROBLÈME : le problème/DANS LE CAS DE DEUX PROBLÈMES : deux des problèmes ou conflits/DANS LE CAS DE TROIS PROBLÈMES OU PLUS : trois des problèmes ou conflits] que vous avez mentionné(s). [DANS LE CAS OÙ PLUS DE



TROIS PROBLÈMES ONT ÉTÉ MENTIONNÉS : Nous allons choisir au hasard seulement trois problèmes ou conflits que vous avez mentionnés.]

Laissez-moi vous poser des questions sur [DANS LE CAS OÙ IL Y A PLUS D'UN PROBLÈME : le premier/deuxième/troisième problème] . . .

47. Avez-vous pris des mesures ou tenté de prendre des mesures pour régler ce problème?
SONDEUR : SI LE RÉPONDANT MENTIONNE QU'IL NE POUVAIT PAS OBTENIR D'AIDE (PAR EXEMPLE IL N'ÉTAIT PAS ADMISSIBLE À L'AIDE JURIDIQUE), INSCRIVEZ LE CODE D'UNE RÉPONSE AFFIRMATIVE

01 – Oui PASSEZ À LA Q.49
02 – Non
03 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

48. (SI LA RÉPONSE EST NON, OU NE SAIT PAS/SANS OBJET, ALLEZ À LA Q.47) Pourquoi N'avez-vous PAS tenté de régler ce problème?
NE LISEZ RIEN – INSCRIVEZ LE CODE DE TOUTES LES RÉPONSES QUI SONT DONNÉES

01 – Le problème n'était pas assez important
02 – Je ne pensais pas que je pouvais faire quoi que ce soit
03 – Je ne savais pas quoi faire
04 – Je ne connaissais pas bien mes droits
05 – Ça m'aurait pris trop de temps
05 – Je pensais que ça coûterait trop cher
06 – J'avais trop peur pour faire quoi que ce soit
07 – Je ne voulais pas nuire à ma relation avec l'autre partie
08 – Je pensais que l'autre partie avait raison
09 – Le stress aurait été trop grand
98 – Autre (PRÉCISEZ _____)
99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

MAINTENANT PASSEZ À LA Q.59

49. Avez-vous tenté de régler ce problème par vous-même sans aide, ou bien avez-vous sollicité l'aide d'une autre personne, d'un professionnel ou d'une organisation?
SI LA PERSONNE VOUS DEMANDE DE CLARIFIER, RÉPONDEZ CE QUI SUIT : L'aide aurait pu venir d'un professionnel, par exemple un avocat, d'une organisation comme le gouvernement ou la police, ou encore d'un ami ou d'un membre de la famille, d'Internet ou de toute autre source.

01 – Par vous-même sans aide PASSEZ À LA Q.59
02 – Vous avez demandé une aide quelconque
03 – Les deux
99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET PASSEZ À LA Q.59

50. À qui avez-vous demandé ou où avez-vous cherché de l'aide pour ce problème particulier?
NE LISEZ PAS LES RÉPONSES – INSCRIVEZ LE CODE DE TOUTES LES RÉPONSES MENTIONNÉES PAR LE RÉPONDANT; DEMANDEZ DES PRÉCISIONS : Qui d'autre?

01 – Des amis, la famille ou des proches
02 – La police

- 03 – Un avocat
- 04 – L'Aide juridique ou une clinique de services juridiques
- 05 – Un bureau du gouvernement
- 06 – Une autre organisation (PRÉCISEZ_____)
- 07 – Internet
- 08 – Une bibliothèque, des livres ou des magazines
- 09 – Un groupe de soutien
- 10 – Un syndicat ou une association professionnelle
- 98 – Autre (PRÉCISEZ_____)
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

SI LES RÉPONSES 03 OU 04 N'ONT PAS ÉTÉ DONNÉES À LA Q.50, PASSEZ À LA Q.54

51. (SI LA PERSONNE A REÇU L'AIDE D'UN AVOCAT (03) OU D'UN BUREAU D'AIDE JURIDIQUE (04) à la Q.50) : Avez-vous consulté cet avocat à un bureau d'Aide juridique ou bien avez-vous retenu les services d'un avocat d'un cabinet privé?

- 01 – Avocat d'un cabinet privé
- 02 – Aide juridique
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

52. (SI LA PERSONNE A RÉPONDU L'AIDE JURIDIQUE À LA Q.51) : Avez-vous effectivement reçu des services de l'Aide juridique?

- 01 – Oui PASSEZ À LA Q.54
- 02 – Non
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

53. (SI LA RÉPONSE EST NÉGATIVE OU NE SAIT PAS À LA Q.52) : Vous rappelez-vous pourquoi votre demande d'aide juridique a été refusée?
NE LISEZ PAS LES RÉPONSES – INSCRIVEZ LE CODE POUR PLUS D'UNE RÉPONSE SI ELLE A ÉTÉ DONNÉE SPONTANÉMENT

- 01 – Je gagnais trop d'argent
- 02 – Le problème n'était pas visé par l'Aide juridique
- 03 – L'Aide juridique m'a demandé de l'information que je ne pouvais pas fournir
- 04 – L'Aide juridique m'a demandé de l'information que je ne voulais pas fournir
- 05 – L'Aide juridique m'a demandé une contribution pour couvrir une partie des frais et des honoraires que je n'avais pas les moyens de payer
- 06 – L'Aide juridique m'a demandé une contribution pour couvrir une partie des frais et des honoraires que je ne voulais pas payer
- 98 – Autre (PRÉCISEZ_____)
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

54. (POSEZ LA QUESTION SÉPARÉMENT POUR CHAQUE RÉPONSE DONNÉE À LA Q.50) L'aide que vous avez reçue de (RÉPONSE À LA Q.50) a-t-elle été très utile, un peu utile, pas très utile ou pas du tout utile?
[SI PLUS D'UNE RÉPONSE A ÉTÉ DONNÉE À LA Q.50 : Et pour ce qui est de (RÉPONSE SUIVANTE À LA Q.50), l'aide que vous avez reçue...]

- 01 – Très utile
- 02 – Un peu utile



- 03 – Pas très utile
- 04 – Pas du tout utile
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 05 – Il est trop tôt pour le dire
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

55. Essayez-vous encore d'obtenir de l'aide pour régler ce problème?

- 01 – Oui, j'essaie encore
- 02 – Non
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

56. Avez-vous eu besoin de vous présenter devant un tribunal ou une autre instance à cause de ce problème?

SI VOUS AVEZ BESOIN DE CLARIFIER, PRÉCISEZ CE QUI SUIT : Il peut s'agir d'une poursuite devant un tribunal provincial ou la cour supérieure, d'un appel en matière d'emploi ou d'un appel relatif à l'aide sociale ou aux pensions.

- 01 – Oui
- 02 – Non PASSEZ À LA Q.58
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET PASSEZ À LA Q.58

57. (SI LA RÉPONSE À LA Q.56 EST AFFIRMATIVE) Est-ce que quelqu'un vous a représenté ou aidé lorsque vous vous êtes présenté devant cette instance?
NE LISEZ PAS LES RÉPONSES

- 01 – Oui, un avocat
- 02 – Oui, un mandataire d'expérience mais pas un avocat
- 03 – Oui, un ami ou un proche
- 04 – Non
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

58. Avez-vous tenté de régler ce problème par la médiation ou la conciliation?

- 01 – Oui
- 02 – Non
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

POSEZ TOUTES LES QUESTIONS

59. Ce problème ou ce conflit est-il maintenant réglé ou dure-t-il toujours?

- 01 – Réglé PASSEZ À LA Q.61
- 02 – Dure toujours
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 03 – Il est trop tôt pour le dire
- 04 – J'ai abandonné
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET PASSEZ À LA Q.61

60. (SI LA PERSONNE A RÉPONDU À LA Q.59 QUE LE PROBLÈME DURE TOUJOURS, QU'IL EST TROP TÔT POUR LE DIRE OU QU'ELLE NE SAIT PAS) Diriez-vous que la situation s'est améliorée, s'est détériorée ou est restée à peu près inchangée depuis le début?

- 01 – Elle s'est améliorée
- 02 – Elle s'est détériorée
- 03 – Elle est restée à peu près inchangée
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 04 – Ça dépend
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

61. (SI LA PERSONNE A RÉPONDU À LA Q.59 QUE LE PROBLÈME EST RÉGLÉ OU QU'ELLE A ABANDONNÉ) Pensez-vous que l'issue de ce problème est fondamentalement juste ou injuste?

- 01 – Juste
- 02 – Injuste
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

62. (SI LA PERSONNE A RÉPONDU À LA Q.49 QU'ELLE S'EST OCCUPÉE DU PROBLÈME ELLE-MÊME SANS AIDE) En réfléchissant à ce problème et en regardant la manière dont les choses se sont terminées, croyez-vous que la situation aurait pu se régler au mieux si vous aviez reçu une aide quelconque?

- 01 – Oui
- 02 – Non PASSEZ À LA Q.64a
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET PASSEZ À LA Q.64a

63. (SI LA RÉPONSE À LA Q.62 EST AFFIRMATIVE) Pensez-vous qu'une des formes d'aide suivantes vous aurait aidé à mieux régler ce problème?

LISEZ DANS UN ORDRE ALÉATOIRE

- a. De l'information additionnelle ou de meilleure qualité qui vous aurait aidé à comprendre ou à régler le problème
- b. Une personne qui vous aurait expliqué les aspects juridiques ou vous aurait aidé avec les formulaires, les lettres ou les documents
- c. Une personne (par exemple un mandataire ou un médiateur) qui aurait traité avec l'autre partie ou serait intervenue auprès d'elle en votre nom
- d. Un avocat qui se serait occupé du problème en recourant au système juridique ou aux tribunaux

- 01 – Oui
- 02 – Non
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 03 – Peut-être/Ça dépend
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET



64a. (SI LA PERSONNE A RÉPONDU À LA Q.59 QUE LE PROBLÈME EST RÉGLÉ OU QU'ELLE A ABANDONNÉ) Avec le recul, lorsque vous réfléchissez à ce problème, dans quelle mesure a-t-il perturbé votre vie? Votre vie est-elle devenue :

- 01 – Extrêmement difficile
- 02 – Très difficile
- 03 – Un peu difficile
- 04 – Pas très difficile
- 05 – Pas du tout difficile
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

64b. (SI LA PERSONNE A RÉPONDU À LA Q.59 QUE LE PROBLÈME DURE TOUJOURS, QU'IL EST TROP TÔT POUR LE DIRE OU QU'ELLE NE SAIT PAS) Dans quelle mesure ce problème perturbe-t-il votre vie? Votre vie est-elle :

- 01 – Extrêmement difficile
- 02 – Très difficile
- 03 – Un peu difficile
- 04 – Pas très difficile
- 05 – Pas du tout difficile
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

65a. (SI LA PERSONNE A RÉPONDU À LA Q.59 QUE LE PROBLÈME EST RÉGLÉ OU QU'ELLE A ABANDONNÉ) À quel point était-il important pour vous de régler ce problème?

- 01 – Extrêmement important
- 02 – Très important
- 03 – Un peu important
- 04 – Pas très important
- 05 – Pas du tout important
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

65b. (SI LA PERSONNE A RÉPONDU À LA Q.59 QUE LE PROBLÈME DURE TOUJOURS, QU'IL EST TROP TÔT POUR LE DIRE OU QU'ELLE NE SAIT PAS) À quel point est-il important pour vous de régler ce problème?

- 01 – Extrêmement important
- 02 – Très important
- 03 – Un peu important
- 04 – Pas très important
- 05 – Pas du tout important
- RÉPONSE SPONTANÉE
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

RÉPÉTEZ LES QUESTIONS Q.47 À Q.65 POUR LE DEUXIÈME ET LE TROISIÈME PROBLÈMES, S'IL Y A LIEU

III. Liens entre les problèmes

POSEZ LES QUESTIONS SUIVANTES SI PLUS D'UN PROBLÈME EST MENTIONNÉ AUX Q.1 À Q.45
– DANS LES AUTRES CAS, PASSEZ À LA Q.67

66. Vous avez mentionné plus tôt avoir vécu [NOMBRE TOTAL DE PROBLÈMES MENTIONNÉS] problèmes au cours des trois dernières années. Pensez-vous que ces problèmes sont liés les uns aux autres? Autrement dit, un des problèmes a-t-il pu causer d'une certaine façon l'autre ou les autres problèmes en question?

01 – Oui

02 – Non

PASSEZ À LA Q.69

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET PASSEZ À LA Q.69

67. (SI LA RÉPONSE À LA Q.66 EST AFFIRMATIVE) Lequel de ces problèmes, **un seulement**, a été le déclencheur, le problème qui a pu engendrer l'autre ou les autres problèmes?
LISEZ LES CODES SEULEMENT SI LE RÉPONDANT A BESOIN D'AIDE POUR SE SOUVENIR DES PROBLÈMES MENTIONNÉS

INSCRIVEZ LES CODES CORRESPONDANT AUX PROBLÈMES MENTIONNÉS AUX Q.1 À Q.45

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

68. [SI TROIS PROBLÈMES OU PLUS ONT ÉTÉ MENTIONNÉS, POSEZ LA Q.68] : Et quels problèmes découlent de ce problème déclencheur?
LISEZ LES CODES SEULEMENT SI LE RÉPONDANT A BESOIN D'AIDE POUR SE SOUVENIR DES PROBLÈMES MENTIONNÉS

INSCRIVEZ LES CODES CORRESPONDANT AUX PROBLÈMES MENTIONNÉS AUX Q.1 À Q.40

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

IV. Autres répercussions

*J'aimerais maintenant vous poser des questions au sujet des répercussions que les problèmes que vous avez mentionnés ont pu avoir **sur vous-même**. Soyez assuré que vos réponses demeureront strictement confidentielles. Ces questions permettront d'élaborer des programmes et des services destinés aux Canadiens qui sont aux prises avec des problèmes juridiques ou d'autres problèmes graves.*

69. Les problèmes que vous avez déjà mentionnés ont-ils causé d'autres **problèmes touchant votre santé ou votre vie sociale ou familiale**?

01 – Oui

02 – Non

PASSEZ À LA Q.87

98 – REFUSE DE RÉPONDRE PASSEZ À LA Q.87

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET PASSEZ À LA Q.87



70. (SI LA RÉPONSE À LA Q.69 EST AFFIRMATIVE) Les problèmes que vous avez mentionnés ont-ils eu un effet sur votre santé **physique**?

- 01 – Oui
- 02 – Non PASSEZ À LA Q.73
- 98 – REFUSE DE RÉPONDRE PASSEZ À LA Q.73
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET PASSEZ À LA Q.73

71. (SI LA RÉPONSE À LA Q.70 EST AFFIRMATIVE) Ces problèmes causés à votre santé physique vous ont-ils obligé à consulter un médecin ou à utiliser le système de santé plus souvent qu'auparavant?

- 01 – Oui
- 02 – Non
- 98 – REFUSE DE RÉPONDRE
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

72. (SI PLUS D'UN PROBLÈME A ÉTÉ MENTIONNÉ AUX Q.1 À Q.45 ET QUE LA RÉPONSE À LA Q.70 EST AFFIRMATIVE) Quel problème, **un seul**, est associé **le plus étroitement**, selon vous, aux effets sur votre santé physique que vous venez de mentionner?
LISEZ LES CODES AU BESOIN – INSCRIVEZ UN SEUL CODE

INSCRIVEZ LES CODES CORRESPONDANT AUX PROBLÈMES MENTIONNÉS AUX Q.1 À Q.45

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

73. Les problèmes que vous avez mentionnés ont-ils eu des répercussions **sur votre santé mentale ou vous ont-ils causé un stress énorme**?

- 01 – Oui
- 02 – Non PASSEZ À LA Q.76
- 98 – REFUSE DE RÉPONDRE PASSEZ À LA Q.76
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET PASSEZ À LA Q.76

74. (SI LA RÉPONSE À LA Q.73 EST AFFIRMATIVE) Ces problèmes vous ont-ils obligé à consulter un médecin ou à recourir à des services de counselling plus souvent qu'auparavant?

- 01 – Oui
- 02 – Non
- 98 – REFUSE DE RÉPONDRE
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

75. (SI PLUS D'UN PROBLÈME A ÉTÉ MENTIONNÉ AUX Q.1 À Q.45 ET QUE LA RÉPONSE À LA Q.73 EST AFFIRMATIVE) Quel problème, **un seul**, est associé **le plus étroitement**, selon vous, aux effets sur votre santé émotionnelle ou au stress que vous venez de mentionner?
LISEZ LES CODES AU BESOIN – INSCRIVEZ UN SEUL CODE

INSCRIVEZ LES CODES CORRESPONDANT AUX PROBLÈMES MENTIONNÉS AUX Q.1 À Q.45

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

76. Les problèmes que vous avez mentionnés vous ont-il amené à consommer davantage d'alcool ou d'autres drogues ou médicaments?

- 01 – Oui
- 02 – Non PASSEZ À LA Q.79
- 98 – REFUSE DE RÉPONDRE PASSEZ À LA Q.79
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET PASSEZ À LA Q.79

77. (SI LA RÉPONSE À LA Q.76 EST AFFIRMATIVE) Avez-vous demandé du counselling ou une autre forme d'aide au sujet de votre consommation accrue d'alcool ou d'autres drogues ou médicaments?

- 01 – Oui
- 02 – Non
- 98 – REFUSE DE RÉPONDRE
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

78. (SI PLUS D'UN PROBLÈME A ÉTÉ MENTIONNÉ AUX Q.1 À Q.45 ET QUE LA RÉPONSE À LA Q.76 EST AFFIRMATIVE) Quel problème, **un seul**, est associé **le plus étroitement**, selon vous, à l'augmentation de votre consommation d'alcool, de drogues ou de médicaments que vous venez de mentionner?

LISEZ LES CODES AU BESOIN – INSCRIVEZ UN SEUL CODE

INSCRIVEZ LES CODES CORRESPONDANT AUX PROBLÈMES MENTIONNÉS AUX Q.1 À Q.45

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

79. Les problèmes que vous avez mentionnés impliquaient-ils ou ont-ils suscité de la colère, une menace de violence ou un acte de violence envers vous ou vos enfants par un conjoint ou une autre personne?

- 01 – Oui
- 02 – Non PASSEZ À LA Q.82
- 98 – REFUSE DE RÉPONDRE PASSEZ À LA Q.82
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET PASSEZ À LA Q.82

80. (SI LA RÉPONSE À LA Q.79 EST AFFIRMATIVE ET QUE PLUS D'UN PROBLÈME A ÉTÉ MENTIONNÉ AUX Q.1 À Q.45) Quel problème, **un seul**, est associé **le plus étroitement**, selon vous, à cette colère ou à cette violence?

LISEZ LES CODES AU BESOIN – INSCRIVEZ UN SEUL CODE

INSCRIVEZ LES CODES CORRESPONDANT AUX PROBLÈMES MENTIONNÉS AUX Q.1 À Q.45

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

81. (SI LA RÉPONSE À LA Q.79 ET AFFIRMATIVE) La violence ou la colère que vous avez vécue venait-elle :

LISEZ – INSCRIVEZ UN CODE POUR TOUTES LES RÉPONSES APPLICABLES

- 01 – D'un partenaire intime
- 02 – D'un autre membre de votre ménage ou de votre famille
- 03 – D'une autre personne



RÉPONSE SPONTANÉE
98 – REFUSE DE RÉPONDRE
99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

82. Les problèmes que vous avez mentionnés ont-ils engendré des problèmes de comportement **chez des enfants**?

01 – Oui
02 – Non PASSEZ À LA Q.85
RÉPONSE SPONTANÉE
03 – N'a pas d'enfant PASSEZ À LA Q.85
98 – REFUSE DE RÉPONDRE PASSEZ À LA Q.85
99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET PASSEZ À LA Q.85

83. (SI LA RÉPONSE À LA Q.82 EST AFFIRMATIVE) Les problèmes de comportement chez des enfants étaient de quelle nature?
LISEZ – INSCRIVEZ UN CODE POUR TOUTES LES RÉPONSES APPLICABLES

01 – Problèmes à l'école
02 – Problèmes avec la justice/la police
03 – Problèmes de comportement à la maison
RÉPONSE SPONTANÉE
97 – Autre (PRÉCISEZ _____)
98 – REFUSE DE RÉPONDRE
99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

84. (SI LA RÉPONSE À LA Q.82 EST AFFIRMATIVE ET QUE PLUS D'UN PROBLÈME EST MENTIONNÉ AUX Q.1 À Q.45) Quel problème, **un seul**, est associé **le plus étroitement**, selon vous, à ces problèmes de comportement?
LISEZ AU BESOIN – INSCRIVEZ UN SEUL CODE

INSCRIVEZ LES CODES CORRESPONDANT AUX PROBLÈMES MENTIONNÉS AUX Q.1 À Q.45

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

85. Estimez-vous que les problèmes que vous avez mentionnés vous ont causé des inquiétudes quant à votre sécurité?

01 – Oui
02 – Non PASSEZ À LA Q.87
98 – REFUSE DE RÉPONDRE PASSEZ À LA Q.87
99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET PASSEZ À LA Q.87

86. (SI LA RÉPONSE À LA Q.85 EST AFFIRMATIVE ET QUE PLUS D'UN PROBLÈME A ÉTÉ MENTIONNÉ AUX Q.1 À Q.45) Quel problème, **un seul**, est associé **le plus étroitement**, selon vous, à ces inquiétudes pour votre sécurité?
LISEZ AU BESOIN – INSCRIVEZ UN SEUL CODE

INSCRIVEZ LES CODES CORRESPONDANT AUX PROBLÈMES MENTIONNÉS AUX Q.1 À Q.45

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

V. Opinions générales

Je voudrais vous demander maintenant de m'indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés généraux suivants sur la vie au Canada.

87. Êtes-vous très d'accord, un peu d'accord, un peu en désaccord ou fortement en désaccord avec ce qui suit :

LISEZ LES ÉNONCÉS DANS UN ORDRE ALÉATOIRE – RÉPÉTEZ L'ÉCHELLE AU BESOIN

- a. Les lois et le système de justice dans la société canadienne sont fondamentalement justes
- b. Vous devez être prudent avant de faire confiance à autrui parce que trop de gens ne pensent qu'à leur propre intérêt
- c. Vous avez le sentiment de faire vraiment partie de la société canadienne
- d. Vous êtes reconnaissant envers la société canadienne pour tout ce que vous avez et tout ce qui vous rend la vie agréable
- e. Vous vous sentez obligé d'aider les autres Canadiens qui vivent des difficultés

01 – Très d'accord

02 – Un peu d'accord

03 – Un peu en désaccord

04 – Fortement en désaccord

RÉPONSE SPONTANÉE

05 – N'est ni d'accord ni en désaccord

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

VI. Caractéristiques du répondant

Finalement, j'aimerais vous poser quelques questions qui nous aideront à analyser le sondage. Soyez assuré que vos réponses demeureront strictement confidentielles.

88. En quelle année êtes-vous né(e)?

___ ___ ___ ___ année

99 – REFUSE DE RÉPONDRE/SANS OBJET

89. Êtes-vous né(e) au Canada ou à l'étranger?

01 – Au Canada

02 – À l'étranger

99 – REFUSE DE RÉPONDRE/SANS OBJET

90. Vous considérez-vous comme un membre d'une minorité visible?

01 – Oui

02 – Non

99 – REFUSE DE RÉPONDRE /SANS OBJET

PASSEZ À LA Q.92

PASSEZ À LA Q.92

91. Pouvez-vous m'indiquer votre **origine ethnique ou culturelle**?



Groupe	Inclut les origines ou les pays suivants
Autochtones	Indien, Inuit, Métis. Le répondant qui est un Autochtone en partie seulement est considéré comme un Autochtone.
Chinois	Chine, Hong Kong, Taïwan
Asie de l'Est	Japonais, Coréen
Asie du Sud/Indes orientales	Bangladesh, Bengale, Brunei, Gujerat, Indes orientales, Indo-Pakistanaï, Maurice, Mayotte, Mongolie, Pakistan, Punjab, Cinghalais, Sri Lanka, Tamoul
Asie du Sud-Est	Vietnam, Cambodge, Malaisie, Laos, Indonésie, Singapour, Myanmar, Cambodge, Thaïlande
Philippin	
Noir (Afrique, Caraïbes)	Angola, Anguilla, Antigua, Aruba/Antilles néerlandaises, Bahamas, Barbade, Belize, Bénin, Bermudes, Botswana, Indes occidentales, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap-Vert, îles Caïmans, République centrafricaine, Tchad, îles Comores, Congo, Dominique, Guinée équatoriale, Éthiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Grenade, Guadeloupe, Guinée, Guinée-Bissau, Guyane, Haïti, Côte d'Ivoire, Jamaïque, Kenya, Lesotho, Libéria, Madagascar, Malawi, Mali, Martinique/Guyane française, Montserrat, Mozambique, Namibie, Nevis, Niger, Nigeria, Rwanda, Saint-Vincent-et-les Grenadines, Sainte-Lucie, Sénégal, Trinité-et-Tobago, Indes occidentales, autres pays des Caraïbes et autres pays d'Afrique
Amérique latine	Tous les pays d'Amérique centrale et d'Amérique du Sud, Mexique, Cuba, Porto Rico
Asie occidentale/Afrique du Nord/Arabes	Afghanistan, Algérie, Arménie, Bahreïn, Bhoutan, Égypte, Iran, Irak, Israël, Jordanie, Kurde, Koweït, Liban, Libye, Maghreb, Mauritanie, Maroc, Népal, Oman, Palestine, Yémen, Arabie saoudite, Syrie, Turquie
Îles du Pacifique	Fidji, Mélanésie, Micronésie, Polynésie, Tonga, Tuvalu, île de Wake, Samoa, Samoa américaine, îles de la mer de Corail, Kiribati, Nauru, île Norfolk, îles Mariannes du Nord, Tokelau, îles Pitcairn, Territoire sous tutelle des îles du Pacifique, Vanuatu, Wallis-et-Futuna, îles Cook, atoll Johnston, Guam, îles Midway, Nouvelle-Calédonie
Autres minorités visibles	PRÉCISEZ _____
Blanc	Non-membre d'une minorité visible
REFUSE DE RÉPONDRE/AUCUNE RÉPONSE	

92. (SI LE RÉPONDANT EST DE RACE BLANCHE OU MEMBRE D'UNE AUTRE MINORITÉ VISIBLE À LA Q.91)

Êtes-vous un Autochtone?

CLARIFIEZ AU BESOIN : Membre d'une Première nation, Métis ou Inuit?

01 – Oui

02 – Non

RÉPONSE SPONTANÉE

03 – Aucune de ces réponses

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

93. Quel est le niveau de scolarité le plus haut que vous ayez atteint?
NE LISEZ PAS – INSCRIVEZ UN SEUL CODE

01 – Quelques années d'école élémentaire (1^e à 6^e années)
02 – Études élémentaires terminées
03 – Quelques années d'école secondaire (7^e à 12^e années)
04 – Études secondaires terminées (études générales ou professionnelles)
05 – Quelques années au collège communautaire ou au cégep, à l'école des métiers
06 – Diplôme du collège communautaire, du cégep, de l'école des métiers
07 – Quelques années d'études universitaires (sans diplôme)
08 – Diplôme de premier cycle à l'université (baccalauréat)
09 – Diplôme de deuxième ou troisième cycle à l'université (maîtrise, doctorat, etc.)
10 – Aucunes études
RÉPONSE SPONTANÉE
99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

94. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre état civil actuel?
LISEZ – INSCRIVEZ UN SEUL CODE

01 – Marié ou conjoint de fait
02 – Célibataire
03 – Veuf(veuve)
04 – Séparé(e)
05 – Divorcé(e)
RÉPONSE SPONTANÉE
99 – SANS OBJET/REFUSE DE RÉPONDRE

95. Combien d'enfants, de 18 ans ou moins, vivent actuellement chez vous ou sont à votre charge?

__ __ enfant(s)
99 – SANS OBJET/REFUSE DE RÉPONDRE

96. Lequel des énoncés suivants décrit le mieux votre situation actuelle en matière d'emploi?
LISEZ – DEMANDEZ SI L'EMPLOI EST À TEMPS PLEIN OU PARTIEL – INSCRIVEZ UN SEUL CODE

01 – Travaille à temps plein
02 – Travaille à temps partiel
03 – Sans emploi ou à la recherche d'un emploi
04 – Travailleur autonome
05 – Au foyer
06 – Aux études
07 – À la retraite
RÉPONSE SPONTANÉE
08 – Bénéficiaire d'une pension d'invalidité
99 – REFUSE DE RÉPONDRE



97. Est-ce que vous-même ou d'autres membres de votre ménage avez reçu de l'aide sociale, des prestations de supplément en matière de logement, une pension alimentaire pour enfant ou un soutien du revenu au cours des trois dernières années? [Y COMPRIS DES PRESTATIONS D'INVALIDITÉ]

- 01 – Oui
- 02 – Non
- 99 – REFUSE DE RÉPONDRE/SANS OBJET

98. Éprouvez-vous de la difficulté à entendre, à voir, à communiquer, à marcher, à monter des escaliers, à vous pencher, à apprendre ou à vous livrer à des activités similaires?
SI LA RÉPONSE EST AFFIRMATIVE, DEMANDEZ SI C'EST OCCASIONNEL OU FRÉQUENT

- 01 – Oui, parfois
- 02 – Oui, souvent
- 03 – Non
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

99. Votre état physique ou mental ou encore un problème de santé réduit-il la quantité ou la nature des activités que vous pouvez entreprendre :
LISEZ DANS L'ORDRE – SI LA RÉPONSE EST AFFIRMATIVE, DEMANDEZ SI C'EST OCCASIONNEL OU FRÉQUENT

- a. À la maison?
- b. Au travail ou à l'école?
- c. À d'autres occasions, par exemple pour vos transports ou vos loisirs?

- 01 – Oui, parfois
- 02 – Oui, souvent
- 03 – Non
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

100a. Finalement, est-ce que le revenu annuel total combiné (avant taxes, impôts et déductions) de tous les membres de votre ménage en 2005 est **supérieur ou inférieur à 50 000 \$**?
SI LE RÉPONDANT EST RÉTICENT, LISEZ CE QUI SUIT : En ayant une idée de votre revenu, nous pourrions regrouper vos réponses avec celles d'autres Canadiens.

- | | |
|--|--------------------|
| 01 – Supérieur à 50 000 \$ | PASSEZ À LA Q.100e |
| 02 – Inférieur à 50 000 \$ | |
| 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET/REFUSE DE RÉPONDRE | PASSEZ À LA Q.101 |

100b (REVENU TOTAL INFÉRIEUR À 50 000 \$) Le revenu total de votre ménage est-il **supérieur ou inférieur à 25 000 \$**?
SI LE RÉPONDANT EST RÉTICENT, LISEZ CE QUI SUIT : En ayant une idée de votre revenu, nous pourrions regrouper vos réponses avec celles d'autres Canadiens.

- | | |
|--|--------------------|
| 01 – Supérieur à 25 000 \$ | PASSEZ À LA Q.100d |
| 02 – Inférieur à 25 000 \$ | |
| 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET/REFUSE DE RÉPONDRE | PASSEZ À LA Q.101 |

100c. (REVENU TOTAL INFÉRIEUR À 25 000 \$) Le revenu total de votre ménage est-il :
LISEZ LES CATÉGORIES – ARRÊTEZ UNE FOIS QUE LA RÉPONSE EST DONNÉE
SI LE RÉPONDANT EST RÉTICENT, LISEZ CE QUI SUIVIT : En ayant une idée de votre revenu,
nous pourrions regrouper vos réponses avec celles d'autres Canadiens.

- 01 – Inférieur à 15 000 \$
- 02 – Entre 15 000 \$ et 20 000 \$
- 03 – Entre 20 000 \$ et 25 000 \$
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET/REFUSE DE RÉPONDRE

PASSEZ À LA Q.101

100d. (REVENU TOTAL SUPÉRIEUR À 25 000 \$) Le revenu total de votre ménage est-il :
LISEZ LES CATÉGORIES – ARRÊTEZ UNE FOIS QUE LA RÉPONSE EST DONNÉE
SI LE RÉPONDANT EST RÉTICENT, LISEZ CE QUI SUIVIT : En ayant une idée de votre revenu,
nous pourrions regrouper vos réponses avec celles d'autres Canadiens.

- 01 – Entre 25 000 \$ et 30 000 \$
- 02 – Entre 30 000 \$ et 35 000 \$
- 03 – Entre 35 000 \$ et 40 000 \$
- 04 – Entre 40 000 \$ et 45 000 \$
- 05 – Entre 45 000 \$ et 50 000 \$
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET/REFUSE DE RÉPONDRE

PASSEZ À LA Q.101

100e. (REVENU TOTAL SUPÉRIEUR À 50 000 \$) Le revenu total de votre ménage est-il **supérieur ou inférieur à 75 000 \$**?
SI LE RÉPONDANT EST RÉTICENT, LISEZ CE QUI SUIVIT : En ayant une idée de votre revenu,
nous pourrions regrouper vos réponses avec celles d'autres Canadiens.

- 01 – Supérieur à 75 000 \$ PASSEZ À LA 100
- 02 – Inférieur à 75 000 \$ PASSEZ À LA Q.101
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET/REFUSE DE RÉPONDRE PASSEZ À LA Q.101

100f. (REVENU TOTAL INFÉRIEUR À 75 000 \$) Le revenu total de votre ménage est-il :
SI LE RÉPONDANT EST RÉTICENT, LISEZ CE QUI SUIVIT : En ayant une idée de votre revenu,
nous pourrions regrouper vos réponses avec celles d'autres Canadiens.

- 01 – Entre 50 000 \$ et 55 000 \$
- 02 – Entre 55 000 \$ et 60 000 \$
- 03 – Entre 60 000 \$ et 65 000 \$
- 04 – Entre 65 000 \$ et 70 000 \$
- 05 – Entre 70 000 \$ et 75 000 \$
- 99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET/REFUSE DE RÉPONDRE

PASSEZ À LA Q.101



100g. (REVENU TOTAL SUPÉRIEUR À 75 000 \$) Le revenu total de votre ménage est-il :
LISEZ LES CATÉGORIES – ARRÊTEZ UNE FOIS QUE LA RÉPONSE EST DONNÉE
SI LE RÉPONDANT EST RÉTICENT, LISEZ CE QUI SUIT : En ayant une idée de votre revenu,
nous pourrions regrouper vos réponses avec celles d'autres Canadiens.

01 – Entre 75 000 \$ et 80 000 \$

02 – Entre 80 000 \$ et 85 000 \$

03 – Entre 85 000 \$ et 90 000 \$

04 – Entre 90 000 \$ et 95 000 \$

05 – Entre 95 000 \$ et 100 000 \$

06 – Plus de 100 000 \$

99 – NE SAIT PAS/SANS OBJET/REFUSE DE RÉPONDRE

101. Et pour mieux comprendre comment les résultats varient selon les régions, pouvons-nous connaître
votre **code postal**?

ACCEPTÉZ LES TROIS PREMIERS CHIFFRES ET LETTRES SI C'EST TOUT CE QUE LE RÉPONDANT
CONSENT À VOUS DONNER

____ _
999999 – NE SAIT PAS/SANS OBJET

Nous avons maintenant terminé le sondage. Au nom du gouvernement du Canada, je vous remercie énormément pour votre temps et votre coopération.

Si mon superviseur veut vérifier que j'ai bien effectué la présente entrevue, puis-je lui donner votre prénom?

Prénom : _____

SI LE RÉPONDANT DEMANDE DE L'INFORMATION SUR NOTRE ENQUÊTE : Vous pouvez obtenir plus d'information sur la recherche en communiquant avec Albert Currie, au ministère de la Justice, au 613-957-3184.

DOSSIER :

102. Sexe du répondant
01 – homme
02 – femme

103. Langue de l'entrevue
01 – anglais
02 – français

104. Province
01 – Colombie-Britannique
02 – Alberta
03 – Saskatchewan
04 – Manitoba
05 – Ontario
06 – Québec
07 – Terre-Neuve
08 – Nouvelle-Écosse
09 – Nouveau-Brunswick
10 – Île-du-Prince-Édouard

105. Taille de la collectivité
01 – plus d'un million d'habitants
02 – entre 100 000 habitants et un million
03 – entre 10 000 et 100 000 habitants
04 – entre 5 000 et 10 000 habitants
05 – moins de 5 000 habitants



Annexe B : Taux d'achèvement

En tout, nous avons procédé à 6 665 entrevues. La marge d'erreur pour un échantillon de cette taille se situe à +/- 1,2 point de pourcentage, 19 fois sur 20. Les marges sont plus importantes dans le cas des sous-échantillons régionaux et démographiques. Notre taux de réponse réel se chiffre à 13 %, calculé comme suit : le nombre d'entrevues réalisées (6 665) divisé par le nombre de numéros composés (66 200), moins le nombre de numéros non valides ou non résidentiels, les numéros non en service et les numéros présentant des problèmes de langue (14 915). Le taux d'achèvement réel s'élève à 23 % : il s'agit du nombre d'entrevues réalisées (6 665) divisé par le nombre de répondants admissibles qui ont été contactés directement (29 009).

	Nombre	%
A) Nombre total de numéros composés	66 200	100
Non admissibles/quotas atteints	286	*
Non résidentiels/pas de service	12 511	19
Problème de langue	2 118	3
B) Sous-total	14 915	23
C) Nouvelle base (A - B)	51 285	100
D) Pas de réponse/ligne occupée/répondant non disponible/rappels/répondeur ou boîte vocale	22 276	43
Refus de répondre ou entrevues interrompues	22 344	45
E) Sous-total	44 620	87
F) Achèvement net (C - E)	6 665	13
Taux d'achèvement $[F/(C - D) \times 100]$		23

* Moins de 1 %

Remarque : Le total des pourcentages peut ne pas être égal à 100 à cause de l'arrondissement des chiffres.