

LES PROBLÈMES JURIDIQUES DE LA VIE QUOTIDIENNE ET LE COÛT DE LA JUSTICE AU CANADA : RAPPORT GÉNÉRAL

Trevor C.W. Farrow, Ab Currie, Nicole Aylwin, Les Jacobs,
David Northrup et Lisa Moore

LE COÛT DE
LA JUSTICE





Canadian Forum on Civil Justice  Forum canadien sur la justice civile

« Cette recherche... par le Forum canadien sur la justice civile sera indispensable à notre compréhension de la portée réelle du problème des coûts et de quelle manière il influence le système de justice. J'estime qu'elle contribuera grandement à... identifier des solutions concrètes au problème d'accès à la justice. »

— La très honorable Beverley McLachlin, C.P., Juge en chef du Canada (2011)

Le Forum canadien sur la justice civile est un organisme national sans but lucratif dédié à la réforme de la justice civile et à l'accès à la recherche et à la défense de la justice. Créé par l'Association du Barreau canadien et affilié à l'Osgoode Hall Law School, le FCJC envisage un système de justice accessible, durable et efficace pour tous les Canadiens.

Survol du projet sur les coûts de la justice. Le projet sur les coûts de la justice (2011-2017) examine les coûts sociaux et économiques du système de justice canadien. Ce projet est orienté par deux questions : quels sont les coûts de donner l'accès à la justice? Et quels sont les coûts de refuser l'accès à la justice? Composé de chercheurs éminents examinant divers aspects de l'accès à la justice et des coûts à travers le pays, le projet sur les coûts de la justice produit des données empiriques qui informeront l'avenir de l'accès à la justice au Canada et à l'étranger. L'équipe principale de recherche comprend : Trevor C.W. Farrow (chercheur principal), Nicole Aylwin, Les Jacobs, Lisa Moore, et Diana Lowe.

Le projet sur les coûts de la justice est financé par une subvention de 1 million \$ du Conseil de recherches en sciences humaines. Pour plus de renseignements, veuillez visiter le Forum canadien sur la justice sociale, « Coûts de la justice », en ligne : FCJC <www.cfcj-fcjc.org/cost-of-justice>.



Social Sciences and Humanities
Research Council of Canada

Conseil de recherches en
sciences humaines du Canada

Canada 

LES PROBLÈMES JURIDIQUES DE LA VIE QUOTIDIENNE ET LE COÛT DE LA JUSTICE AU CANADA : RAPPORT GÉNÉRAL

**Près de la moitié
(48,4 %) des
Canadiens et des
Canadiennes âgés
de plus de 18 ans
connaîtront au
moins un problème
de justice familiale
sur une période
donnée de trois ans.**

Trevor C.W. Farrow, Ab Currie, Nicole Aylwin, Les Jacobs, David Northrup
et Lisa Moore*

Introduction¹

La loi et les problèmes juridiques font partie de la vie de tous les jours. Si vous avez déjà subi du harcèlement au travail, avez été injustement congédié ou évincé, n'avez pas reçu de paiements alimentaires, contesté un testament ou un contrat de téléphone cellulaire ou avez eu votre cote de crédit mise en doute, vous avez déjà connu l'un de ces problèmes juridiques de la vie quotidienne. Dans l'affirmative, vous n'êtes pas seul. Près de la moitié (48,4 %) des Canadiens et des Canadiennes âgés de plus de 18 ans connaîtront au moins un problème de justice en matière civile ou familiale sur une période donnée de trois ans. Même si de nombreux Canadiens et Canadiennes ne comprennent pas, ne se sentent connectés ou accueillis volontiers par le système juridique,² chacun de nous connaîtra essentiellement au moins un problème juridique de la vie quotidienne au cours de sa vie.

Pour aborder ces problèmes juridiques de la vie quotidienne, le Canada possède l'un des meilleurs systèmes judiciaires au monde : juges indépendants, avocats bien

* Trevor C.W. Farrow est professeur et doyen associé de l'Osgoode Hall Law School, directeur universitaire du Winkler Institute for Dispute Resolution et président du Forum canadien sur la justice civile. Ab Currie est agrégé supérieur de recherche au Forum canadien sur la justice civile. Nicole Aylwin est directrice adjointe du Winkler Institute for Dispute Resolution et chercheuse associée au Forum canadien sur la justice civile. Les Jacobs enseigne le droit et la société ainsi que la science politique à l'Université York, il est le directeur de l'Institut de recherche sociale à l'université York et agrégé supérieur de recherche au Forum canadien sur la justice civile. David Northrup est le directeur, recherche-sondage de l'Institut de recherche sociale à l'Université York. Lisa Moore est directrice des opérations et coordonnatrice de la recherche au Forum canadien sur la justice civile.

¹ Le présent rapport général – résultat d'une analyse des données principalement menée par Ab Currie, appuyé par David Northrup et le reste de notre équipe de recherche – résume les constatations de base de l'enquête de 2014 du Forum canadien sur la justice civile intitulée « Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice au Canada ». Ce rapport général prend appui sur, et dans certains cas, met à jour et clarifie certaines constatations publiées dans notre rapport initial (voir, à titre d'exemple, Forum canadien sur la justice civile, « Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice au Canada : feuillet d'information » (12 mars 2015), en ligne : <<http://www.cfcj-fcjc.org/a2jblog/everyday-legal-problems-and-the-cost-of-justice-in-canada>>).

² Trevor C.W. Farrow, "What is Access to Justice?" 51:3 (2014) Osgoode Hall LJ 957, à la p. 974.

Le sondage « Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice au Canada » est la première étude canadienne de ce type à demander au public ce que coûtent ces problèmes – pas seulement en dollars, mais en temps et coûts d’option pour leur santé physique et mentale, et en coûts pour leur subsistance.

formés, lois prévisibles et un processus judiciaire ouvert.³ Malheureusement, la majorité des Canadiens et des Canadiennes n’ont pas les moyens de l’utiliser. En grande partie en raison du coût, très peu de Canadiens et de Canadiennes auront les moyens de résoudre ces types de problèmes juridiques – particulièrement s’ils tentent d’utiliser le système juridique officiel. Obtenir de l’aide juridique coûte cher. Les frais juridiques horaires moyens peuvent représenter des centaines de dollars.⁴ Si vous n’avez pas besoin d’aller en cour de justice, une poursuite relativement courte peut coûter des dizaines de milliers de dollars.⁵ L’aide juridique n’est disponible que pour les gens dans un besoin extrême et même à ce titre, pas pour un grand nombre de problèmes juridiques de la vie quotidienne.⁶

Pourtant, à part le fait de savoir que la majorité des gens n’ont pas les moyens d’utiliser le système judiciaire, nous en savons très peu à propos des coûts spécifiques de la justice – de la façon de les mesurer, les gérer et de réduire ces coûts, ce qu’il en coûterait pour dispenser plus de services juridiques publics, ce qu’il en coûterait en premier lieu de contribuer à empêcher les problèmes juridiques de survenir, ou encore, ce faisant, ce que les coûts relatifs et les économies pourraient être. Nous en savons même encore moins au sujet des importantes liaisons entre les services de justice abordables et notre mieux-être individuel et collectif.

Sondage national sur les problèmes juridiques

Dans une tentative pour faire avancer notre compréhension des coûts de la justice, le Forum canadien sur la justice civile a récemment effectué un sondage national sur les

³ Voir, à titre d’exemple, World Justice Project, *Rule of Law Index 2015* (Washington, D.C.: World Justice Project, 2015), à la p. 6, en ligne : <http://worldjusticeproject.org/sites/default/files/roli_2015_0.pdf> (le Canada est classé 14^e au rang mondial).

⁴ Voir, par exemple, Michael McKiernan, “On the Upswing” (juillet 2014) *Canadian Lawyer* 32, en ligne : <http://www.canadianlawyer.com/images/stories/pdfs/Surveys/2014/Comp_Survey.pdf> (consulter l’« Enquête sur la rémunération 2014 » du *Canadian Lawyer*). Pour une récente discussion, voir Noel Semple, « The Cost of Seeking Civil Justice in Canada » (2015) 93 R. du B. can., 639 aux pp. 650-654.

⁵ Pour fins de discussion générale, voir le Comité d’action sur l’accès à la justice en matière civile et familiale, *Accès à la justice en matière civile : une feuille de route pour le changement* (Ottawa : Comité d’action sur l’accès à la justice en matière civile et familiale, octobre 2013) aux pp. 2-5 (et références), en ligne : FCJC <http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/AC_Report_English_Final.pdf>. Voir récemment Semple, « The Cost of Seeking Civil Justice in Canada », *ibidem* aux pp. 654-658.

⁶ Voir, par exemple, Comité d’action sur l’accès à la justice en matière civile et familiale, *Accès à la justice en matière civile et familiale : une feuille de route pour le changement*, *ibidem* à 2-5.

problèmes juridiques en examinant les problèmes juridiques de la vie quotidienne rencontrés par le public canadien. Le sondage « Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice au Canada » est le premier sondage national en près de dix années pour mesurer la fréquence et les façons dont le public canadien vit les problèmes juridiques de la vie quotidienne.⁷ En outre, il s'agit de la première étude canadienne de ce type à demander au public ce que coûtent ces problèmes – pas seulement en dollars, mais en temps et coûts d'option pour leur santé physique et mentale, et en coûts pour leur subsistance.⁸

Cette étude s'appuie sur un échantillon aléatoire de plus de 3 000 Canadiens et Canadiennes âgés de 18 ans et plus mené par le truchement d'entrevues téléphoniques entre septembre 2013 et mai 2014.⁹ L'objectif de cette étude était d'examiner les

⁷ Pour une récente discussion à propos d'autres sondages concernant les besoins juridiques, consulter Nicole Aylwin et Mandi Gray, « Selected Annotated Bibliography of National and Regional Legal Needs Surveys » (Toronto : Forum canadien sur la justice civile, 2015), en ligne : FCJC <<http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files//CFCJ%20Cost%20of%20Justice%20Project%20-%20Selected%20Annotated%20Bibliography.pdf>>.

⁸ Jusqu'à présent, la recherche sur les problèmes juridiques s'est concentrée principalement sur la prévalence des problèmes juridiques de la vie quotidienne, l'occurrence de problèmes multiples et de grappes de problèmes, ce que les gens font au sujet des problèmes juridiques, la mesure dans laquelle les gens obtiennent l'aide dont ils ont besoin et ce qui arrive quand ils ne l'obtiennent pas. Le sondage sur « Les problèmes juridiques de la vie quotidienne et le coût de la justice » est le premier sondage sur les problèmes juridiques au Canada à poser des questions approfondies au sujet des coûts monétaires rattachés aux problèmes juridiques de la vie quotidienne. Des questions ont été posées au sujet des coûts monétaires encourus par les individus pour tenter de résoudre des problèmes, les coûts intangibles rattachés à la présence de problèmes juridiques en termes de problèmes de santé physique, de hauts niveaux de stress et de problèmes émotionnels, ainsi que la perte de sécurité de la personne en raison d'une perte d'emploi ou de logement. En somme, on a posé des questions aux répondants au sujet des coûts qu'ils estimaient être liés directement à la présence de problèmes juridiques.

⁹ L'enquête téléphonique aléatoire incluait 3 051 adultes vivant dans des habitations avec téléphones filaires et 212 adultes utilisant des téléphones cellulaires (pour un total de 3 263 adultes canadiens). Pour les besoins de ce rapport général, les résultats présentés ici sont basés sur les appels sur téléphones filaires (3 051 personnes). L'Institut de recherche sociale à l'Université York a mené les interviews téléphoniques. Les résultats sont précis avec une marge d'erreur de 1,8 % (ce qui signifie que si l'enquête était répétée 100 fois, les résultats seraient les mêmes 95 % du temps pour une variable avec une réponse binaire et une répartition 50/50). Le taux d'achèvement de l'échantillon était de 42 %, ce qui est un taux habituel – et certainement important – selon les normes de l'industrie. On a demandé aux répondants si dans les trois années précédant l'interview ils avaient connu des problèmes à partir d'une liste de 84 scénarios de problèmes spécifiques, chacun de ceux-ci libellés soigneusement pour s'assurer que le problème avait une incidence juridique. Pour les besoins du sondage, on ne s'attendait pas à ce que les répondants reconnaissent les implications juridiques des problèmes ou emploient quelque aspect du système juridique pour les résoudre. Les problèmes étaient, en dernier ressort, organisés en 17 types de problèmes (comme on en discutera plus avant ci-dessous – voir figure I). Les termes employés dans les questions encourageaient les répondants à ne signaler que les problèmes qu'ils considéraient sérieux et difficiles à résoudre. Des parties subséquentes de l'enquête posaient des questions au sujet des

Un problème juridique de la vie quotidienne est un problème survenant au cours d'activités normales dans la vie quotidienne des gens comportant un aspect juridique et une solution juridique en puissance.

Une caractéristique déterminante de cette recherche est qu'elle envisage les problèmes juridiques du point de vue des gens qui les vivent.

expériences du public avec le système juridique, et en particulier, les types, les méthodes de transiger avec le système juridique et les coûts rattachés aux problèmes juridiques de tous les jours au Canada. Un problème juridique de la vie quotidienne est un problème survenant au cours d'activités normales dans la vie quotidienne des gens comportant un aspect juridique et une solution juridique en puissance. Le problème est, par conséquent, *justiciable* et pourrait être résolu au sein du système judiciaire officiel, bien qu'il pourrait être résolu plus intelligemment d'autres façons.¹⁰ Une caractéristique déterminante de cette recherche est qu'elle envisage les problèmes juridiques du point de vue des gens qui les vivent. En termes simples, cela prend une perspective qui place « le public en premier ».¹¹ L'étude a été conçue avec une méthodologie généralement compatible avec d'autres études juridiques nationales menées au Canada et ailleurs,¹² principalement dans le but de générer des données

mesures prises en réponse aux problèmes, aux conséquences d'avoir subi des problèmes, aux types et à la pertinence de l'assistance reçue, et aux connexions entre les problèmes et les coûts rattachés au fait de vivre des problèmes juridiques de la vie quotidienne. Afin de limiter le temps requis pour mener l'enquête téléphonique (et la rendre plus facile à gérer tant pour les chercheurs que pour les répondants), les questions détaillées au sujet de l'expérience des répondants avec les problèmes juridiques ont été posées uniquement à propos du premier et du deuxième problème. Pour une discussion plus en détail au sujet de notre approche et notre méthodologie, voir David Northrup *et al.*, « Design and Conduct of the Cost of Justice Survey » (Toronto : Forum canadien sur la justice civile, 2016) (à venir).

¹⁰ Cette approche suit la définition d'un événement justiciable développé par Hazel Genn dans son étude *Paths to Justice* : « une affaire subie par un répondant qui a soulevé des enjeux juridiques, qu'elle ait été reconnue comme étant 'légale' ou non par le répondant et qu'une action prise ou non par le répondant pour composer avec l'événement ait impliqué l'utilisation de quelque partie que ce soit du système juridique ». Hazel Genn, *Paths to Justice: What People Do and Think about Going to Law* (Oxford : Hart, 1999) à la p. 12. Voir également Currie, *Les problèmes juridiques de la vie quotidienne : la nature, l'étendue et les conséquences des problèmes justiciables vécus par les Canadiens* (Ottawa : Justice Canada, 2009) pp. 5-6; Pascoe Pleasence *et al.*, *Causes of Action: Civil Law and Social Justice* (Norwich : Stationary Office, 2004), à la p. 1 ; Christine Coumarelos *et al.*, *Legal Australia-Wide Survey: Legal Need in Australia* (Sydney: Law and Justice Foundation of New South Wales, 2012).

¹¹ Pour des discussions récentes à propos de cette approche, voir Trevor C.W. Farrow, « A New Wave of Access to Justice Reform in Canada » chez Adam Dodek et Alice Woolley, éditeurs., *In Search of the Ethical Lawyer: Stories from the Canadian Legal Profession* (Vancouver: UBC Press, 2016), aux pp 164-167; Farrow, « What is Access to Justice? », note précitée 2. Pour fins de discussion générale, voir le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, *Access to Civil & Family Justice: A Roadmap for Change*, note précitée 5 ; Association du Barreau canadien, *Reaching Equal Justice : An Invitation to Envision and Act* (Ottawa : Association du Barreau canadien, novembre 2013), en ligne : ABC <<http://www.cba.org/CBA-Equal-Justice>>.

¹² Pour une collection récente d'autres études domestiques et internationales pertinentes, voir Aylwin et Gray, « Selected Annotated Bibliography of National and Regional Legal Needs Surveys », note précitée 7.

Au cours d'une période de trois années, approximativement 11,4 millions d'adultes canadiens connaîtront au minimum un problème juridique de la vie quotidienne qu'ils considèrent sérieux et difficile à résoudre.

pondérées non seulement instructives en soi,¹³ mais également utiles dans une perspective comparative.

Dans le présent rapport général, nous présentons un instantané de quelques-uns parmi nos résultats de sondage en ce qu'ils sont afférents aux expériences individuelles et aux coûts des problèmes juridiques de la vie quotidienne vécus par le public. Nous projetons de publier des rapports de suivi abordant les coûts des problèmes juridiques de la vie quotidienne dans le contexte de plusieurs services au public et de l'État, et en outre, d'autres rapports destinés à mettre en contexte nos résultats du sondage, expliquer sa méthodologie, analyser les données et développer les répercussions de nos résultats pour les décideurs qui cherchent à améliorer l'accès à la justice. Nous allons également publier plusieurs rapports qui mettent l'accent sur des constatations nationales et régionales qui, selon nous, auront le plus fort impact immédiat sur les Canadiens et les Canadiennes.¹⁴

Les problèmes juridiques de la vie quotidienne des Canadiens et des Canadiennes

Ce sondage confirme le sentiment grandissant que nous connaissons une crise de l'accès à la justice au Canada.¹⁵ Au cours d'une période de trois années,

¹³ Les données utilisées dans ce rapport sont pondérées afin de corriger les probabilités inégales de sélection et de corriger les variations de réponses selon l'âge et le sexe. Les pondérations font en sorte que la proportion de cas dans chaque province, selon la taille du ménage (par exemple, ménages d'un, deux, trois, etc. ménages adultes) et ensuite par différentes catégories d'âges et de sexes (par exemple, hommes âgés de moins de 36 ans, femmes âgées de moins de 36 ans) concordent avec ceux de la population canadienne. En outre, la routine de l'échantillon complexe du SPSS (CSPlan) a été utilisée pour cette analyse. L'emploi de la commande de pondération des cas dans le SPSS avec la variable « weight_to_pop » produira des résultats presque identiques pour les estimations ponctuelles mais des estimations incorrectes pour les écarts-type de la population. Pour une description plus détaillée de la méthodologie du sondage, voir Northrup *et al.*, "Design and Conduct of the Cost of Justice Survey", note précitée 9.

¹⁴ Voir, par exemple, le document récemment publié par Les Jacobs, David Kryszajty et Matthew McManus, *Paths to Justice and the Resolution of Consumer Problems: Findings from the 2014 Everyday Legal Problems and the Costs of Justice in Canada National Survey* (Toronto : Forum canadien sur la justice civile, 2015), en ligne : FCJC <<http://www.cfcj-fcj.org/sites/default/files/Paths%20to%20Justice%20and%20the%20Resolution%20of%20Consumer%20Problems.pdf>>.

Voir également Ab Currie, "Nudging the Paradigm Shift: Everyday Legal Problems in Canada" (2016) (à venir) ; Matthew Dylag, "A Legally Pervasive Society: The Legal Problems Experienced by Ontarians" (travail en cours) ; Matthew Dylag, "Informal Justice: How Ontarians Resolve their Legal Problems" (travail en cours). Voir aussi Semple, "The Cost of Seeking Civil Justice in Canada", note précitée 4 (faisant usage de l'ensemble de données de ce sondage national).

¹⁵ Cette crise a été reconnue dans plusieurs rapports nationaux récents. Voir le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, *Access to Civil & Family Justice: A Roadmap for*

Au cours de n'importe quelle période donnée de trois ans, les adultes canadiens subissent approximativement 35 745 000 problèmes juridiques de la vie quotidienne.

approximativement 11,4 millions d'adultes canadiens connaîtront au minimum un problème juridique de la vie quotidienne qu'ils considèrent sérieux et difficile à résoudre.¹⁶ En outre, bon nombre de personnes connaîtront de multiples problèmes. Parmi celles et ceux sondés, 30 % ont subi deux problèmes juridiques ou plus.¹⁷ Ceci signifie qu'au cours de n'importe quelle période de trois ans donnée, les adultes canadiens subissent approximativement 35 745 000 problèmes juridiques de la vie quotidienne séparés. Ceci suggère que le système juridique officiel – tel qu'il existe aujourd'hui – serait débordé si on attendait de lui qu'il aide à résoudre tous les problèmes juridiques de la vie quotidienne subis par le public. En outre, nous savons, grâce à d'autres études et rapports, que les gens ne peuvent généralement pas accéder au système judiciaire,¹⁸ ni qu'ils le comprennent en général ou se sentent accueillis volontiers par lui.¹⁹

Types de problèmes

Les problèmes juridiques de la vie quotidienne survenant le plus fréquemment signalés par les répondants sont consommation,²⁰ dette et problèmes d'emploi. Ceux-ci sont suivis de près par des problèmes de voisins, de discrimination et problèmes de droit familial.²¹ Les pourcentages des gens qui connaissent un ou plusieurs problèmes au sein de chaque type de problème sont montrés en figure 1.

Change, note précitée 5; Association du Barreau canadien, *Reaching Equal Justice: An Invitation to Envision and Act*, note précitée 11. Pour une récente discussion à propos de ces tendances, voir Farrow, "A New Wave of Access to Justice Reform in Canada", note précitée 11.

¹⁶ À titre d'exemple, 54,3 % des répondants ont indiqué qu'un problème juridique a rendu leur vie quotidienne « extrêmement », « très » ou « assez » difficile. Les résultats du sondage présentent encore plus de données sur l'expérience des Canadiens et des Canadiennes au sujet des problèmes juridiques et de leurs points de vue à propos de la gravité d'un problème. Voir également Currie, « Nudging the Paradigm Shift: Everyday Legal Problems in Canada », note précitée 14.

¹⁷ Les répondants rapportant avoir connu un ou plusieurs problèmes ont signalé en moyenne 3,13 problèmes par individu.

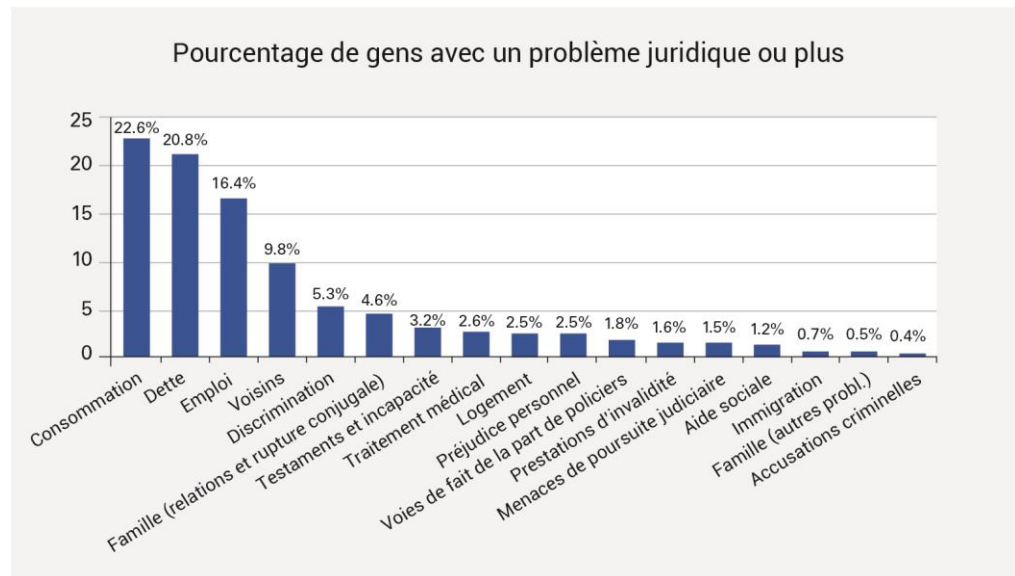
¹⁸ Pour fins de discussion générale, voir le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, *Accès à la justice en matière civile : A Roadmap for Change*, note précitée 5 ; Association du Barreau canadien, *Reaching Equal Justice: An Invitation to Envision and Act*, note précitée 11; Semple, "The Cost of Seeking Civil Justice in Canada", note précitée 4.

¹⁹ Farrow, "What is Access to Justice?", note précitée 2 à la p. 974.

²⁰ Pour une discussion plus détaillée sur les problèmes liés à la consommation développés à partir de ce sondage national, voir Jacobs *et al.*, *Paths to Justice and the Resolution of Consumer Problems*, note précitée 14.

²¹ Les enjeux inclus dans problèmes « de droit familial » concernent principalement les affaires de « rupture conjugale ». Les enjeux inclus dans « autres problèmes de droit familial » concernent généralement des

Figure I : Pourcentage de personnes subissant un ou plusieurs problèmes juridiques selon les types de problèmes



Faire appel à la justice

L'étude a fourni des renseignements au sujet de bon nombre de problèmes liés à l'usage public du système juridique. Les répondants qui ont signalé avoir subi au moins un problème (et dans certains cas jusqu'à sept problèmes) au cours de la période de référence de trois années du sondage se sont fait poser une série de questions à propos de leurs efforts pour composer avec le problème, y compris si oui ou non et où ils ont cherché de l'assistance, le type d'assistance, l'état actuel du problème et l'impact du problème sur leur vie.

Nombre de problèmes

Parmi les 1 321 répondants qui ont signalé des problèmes, 761 d'entre eux ont signalé deux sortes de problèmes différents, alors que les 560 autres n'ont signalé qu'un seul problème.²²

affaires touchant les enfants, y compris problèmes de garde, tutelle et éducation. Si tous les problèmes liés à la famille sont combinés (« de droit familial » et « autres problèmes de famille »), le pourcentage de répondants subissant un ou plusieurs de ces types de problèmes combinés est à hauteur de 5,1 %. L'estimation de la population générale pour ces chiffres combinés est de 1 216 497 Canadiens et Canadiennes (1 093 314 avec des « problèmes de droit familial », et 123 183 avec « autres problèmes de famille »).

²² À des fins de conformité avec les sondages sur des problèmes juridiques précédents, on n'a pas posé de questions de suivi aux répondants qui ont signalé plus de sept problèmes à propos de la façon dont ils ont composé avec ces problèmes et leurs effets sur leur vie.

95 % des gens essaient de faire quelque chose à propos de leurs problèmes juridiques.

Options de services

Les répondants ont signalé emprunter différentes « avenues vers la justice »²³ pour composer avec les problèmes juridiques. On trouvera ci-dessous un résumé des principales constatations relatives à la façon dont les Canadiens et les Canadiennes composent avec, et sont affectés par, leurs problèmes juridiques de la vie quotidienne.²⁴

- *Cours de justice et tribunaux.* Très peu de personnes qui ont des problèmes juridiques utilisent le système judiciaire officiel pour résoudre leurs problèmes. Parmi ceux et celles qui ont tenté de résoudre leurs problèmes, environ 7 % ont déclaré avoir été devant la cour ou les tribunaux pour composer avec leur problème juridique. Au lieu de cela, ils ont utilisé une variété d'autres options dans leur tentative pour résoudre le problème.
- *Avis juridiques.* Environ 19 % ont obtenu quelque forme d'avis juridique, principalement d'avocats de pratique privée.²⁵
- *Aide non juridique.* Approximativement 28 % ont obtenu l'assistance d'une organisation telle qu'un syndicat ou un groupe de défense.
- *Internet.* Approximativement 33 % ont cherché en ligne pour trouver de l'aide.
- *L'autre partie.* Environ 75 % ont contacté l'autre partie au différend.
- *Amis et parents.* Environ 61 % des gens ont obtenu des avis auprès d'amis et de parents.

Exercice d'une action en justice

Peu importe la façon ou l'endroit où les gens ont cherché de l'aide, la plupart des gens tentent de faire quelque chose à propos de leurs problèmes juridiques. Parmi les gens qui ont des problèmes juridiques, seulement 5 % n'ont entrepris aucune

²³ Voir plus loin Genn, « Paths to Justice », note précitée 10.

²⁴ Dans le présent rapport général, c'est le répondant qui est l'unité d'analyse et, en raison du fait qu'un répondant peut se faire poser des questions sur un ou deux problèmes, les résultats peuvent s'avérer complexes. Par exemple, un répondant qui a un seul problème et l'a résolu est compté comme ayant résolu son problème et un répondant qui a deux problèmes et les a résolus tous les deux est également signalé comme ayant résolu ses problèmes. Si un problème est résolu et que l'autre est en cours, nous signalons un résultat mixte. Un des avantages de cette approche un peu lourde est qu'elle permet des estimations de la population. Une stratégie alternative est d'employer les problèmes comme unité d'analyse ; toutefois, ceci rend l'usage des pondérations impossible, ce qui pourrait réduire la représentativité de l'échantillon employé dans l'analyse.

²⁵ Avis juridique incluait avocats de pratique privée, aide juridique, cliniques, etc.

démarche pour résoudre le problème et la majorité des gens ont entrepris plus d'une démarche dans leur tentative pour résoudre le problème.²⁶ Parmi les 95 % qui ont fait quelque tentative pour résoudre le problème, environ le cinquième des gens, soit 21 %, n'ont entrepris qu'une démarche. En outre, environ 21 % ont entrepris deux démarches, environ 20 % ont entrepris trois démarches, environ 14 % ont entrepris quatre démarches séparées, et environ 24 % ont entrepris cinq démarches ou plus.

Une personne sur cinq (21 %) parmi celles qui ont signalé un problème a indiqué que le coût était un facteur dans sa décision de ne pas poursuivre.

Satisfaction avec options

Selon le sondage, il est clair que les Canadiens et les Canadiennes ont des sentiments ambivalents à propos de l'efficacité de leurs options pour résoudre les problèmes juridiques. L'aspect positif est que bon nombre de répondants ont porté des jugements favorables au sujet de diverses sources d'aide.

- *Avis juridiques.* Approximativement 81 % des personnes ont signalé que les avis juridiques obtenus ont été utiles.
- *Aide non juridique.* Environ 68 % ont dit que l'aide non juridique qu'ils ont reçue de diverses organisations a été utile.
- *Internet.* Plus de la moitié des gens (58 %) ont déclaré que les renseignements recueillis sur Internet ont été utiles (soit très ou assez).
- *Amis et parents.* Environ 68 % ont déclaré que l'assistance reçue d'amis ou de parents a été utile.

Sur le plan plus négatif, en dépit de tentatives pour régler leurs problèmes, bon nombre de personnes n'ont pas trouvé l'option choisie utile.

- *Négociation.* Par exemple, près de la moitié, soit 49 % des gens qui ont tenté de résoudre leur problème en négociant avec l'autre partie ont déclaré que la tentative n'avait pas été utile.

²⁶ Ce que nous comprenons de ce qu'on nous a dit, et de façon plus générale, c'est que lorsque les gens ne font rien au sujet de leur problème juridique, c'est souvent, entre autres choses (incluant le coût perçu), parce qu'ils pensent qu'il n'y a rien à faire à son sujet, ou que le problème n'est pas si sérieux que cela. C'est un enjeu qui pourrait utilement faire l'objet d'une recherche plus approfondie. Voir plus loin, par exemple, *Paths to Justice*, note précitée 10 à la p. 106.

Problèmes et enjeux d'équité non résolus

Près du tiers des gens (30 %) des répondants ont déclaré que leurs problèmes n'avaient pas été résolus et persistaient. La majorité, toutefois (55 %) ont déclaré que leurs problèmes avaient été résolus au cours de la période de référence de trois ans de l'étude. Les 15 % restants ont rapporté des résultats mitigés avec un problème résolu et un autre persistant.

Bon nombre de gens ont estimé que le résultat obtenu était inéquitable. Parmi les problèmes résolus, 46 % ont déclaré que le résultat d'un (ou des deux) problèmes était inéquitable. En outre, 70 % ont dit que le résultat obtenu n'avait pas atteint tout ce à quoi ils s'attendaient initialement. Parmi les gens dont les problèmes persistaient, 16 % ont déclaré que le problème avait empiré. Enfin, parmi les tenants de l'autoassistance²⁷ qui ont déclaré que le problème avait été résolu, 42 % ont dit qu'en rétrospective ils estimaient que le résultat aurait été meilleur s'ils avaient obtenu une certaine forme d'aide.²⁸

Ces résultats corroborent d'autres constatations qui indiquent que certains Canadiens ou Canadiennes, particulièrement ceux possédant moins de ressources et ceux qui se considèrent plus en marge de la société, ne perçoivent pas le système juridique comme équitable, accessible ou correspondant à eux et à leurs besoins.²⁹

²⁷ Les tenants de l'autoassistance ont été définis comme ces gens qui n'ont pas obtenu d'aide juridique ou d'aide de la part d'une organisation. La définition ne prend pas en compte si le conseil reçu de la source juridique ou non juridique a été utile. Les tenants de l'autoassistance ont employé diverses stratégies d'autoassistance, y compris recherche sur Internet, négociations avec l'autre partie ou obtention d'assistance de la part des amis ou des parents. Pour des discussions plus approfondies au sujet des plaideurs non représentés, voir, par exemple, le projet National Self-Represented Litigants, "Identifying and Meeting the Needs of Self-Represented Litigants, Final Report" (mai 2013), en ligne : NSRLP <<https://representingyourselfcanada.files.wordpress.com/2014/05/nsrlp-srl-research-study-final-report.pdf>>; Trevor C.W. Farrow *et al.*, *Addressing the Needs of Self-Represented Litigants in the Canadian Justice System* (Toronto and Edmonton: Association des administrateurs judiciaires du Canada, 2012), en ligne: FCJC <<http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2013/Addressing%20the%20Needs%20of%20SRLs%20ACCA%20White%20Paper%20March%202012%20Final%20Revised%20Version.pdf>>.

²⁸ Cette constatation est cohérente avec les résultats d'autres études indiquant que les personnes qui reçoivent de l'assistance augmentent leurs chances d'avoir plus de succès pour régler leurs problèmes juridiques. Voir, par exemple, Farrow, "What is Access to Justice?", note précitée 2 à la p. 972.

²⁹ Voir, par exemple, Farrow, "What is Access to Justice?", *ibidem*

43 % des répondants ont déclaré avoir dépensé de l'argent à tenter de résoudre leur problème.

Le coût des problèmes juridiques de la vie quotidienne

Même avant ce sondage, nous savions – du moins nous pouvions présumer – que les problèmes juridiques de la vie quotidienne rencontrés par le public se présentent avec une variété de coûts.³⁰ Mais de quels coûts, et à quel prix? L'aspect le plus emballant, le plus unique et le plus difficile de ce sondage concerne notre tentative d'examiner ces questions de coût de la justice. Essayer de comprendre ce que les problèmes juridiques de la vie quotidienne coûtent aux individus et à l'état, à l'échelle nationale, est un défi colossal – qui n'a jamais été accompli auparavant. Le présent sondage aboutit à des constatations importantes offrant des vues approfondies au sujet de divers aspects de ces coûts de la justice.

En guise d'aperçu, le sondage incluait des questions précises sur ce que coûtent les problèmes juridiques de la vie quotidienne pour le public. Ces coûts comprennent les sommes dépensées par les gens qui tentent de résoudre leurs problèmes aussi bien que les frais intangibles qui sont pour les individus une conséquence directe de l'existence d'un problème juridique. Ces frais intangibles peuvent inclure, à titre d'exemple, la diminution de la santé physique, des niveaux élevés de stress et de problèmes émotionnels, et des tensions dans les relations entre les membres de la famille. Les problèmes juridiques de la vie quotidienne peuvent entraîner des coûts pour la sécurité fondamentale des personnes en termes de perte d'emploi ou de logement. Ils peuvent également représenter des coûts pour l'État au moment où les impacts de la présence de problèmes juridiques sont transmis aux services et programmes financés par l'État par voie de l'augmentation des coûts pour la santé, l'assurance-emploi, les services sociaux et les subventions au logement en résultat direct du fait que les gens connaissent des problèmes juridiques. Il peut y avoir, en outre, des coûts pour le secteur privé en raison des impacts comme la perte de productivité.

Les coûts monétaires rattachés à la résolution des problèmes juridiques

Combien les problèmes juridiques de la vie quotidienne coûtent-ils aux Canadiens en termes monétaires? Parmi les personnes sondées qui ont parlé de l'aspect coût de leurs problèmes, 43 % ont déclaré avoir dépensé de l'argent en tentant de résoudre leur problème.³¹ Parmi les répondants qui ont fourni de l'information détaillée, ceux-

³⁰ Pour une brève discussion de base, voir le Forum canadien sur la justice civile, *The Cost of Justice: Weighing the Cost of Fair & Effective Resolution to Legal Problems* (Toronto: Forum canadien sur la justice civile, 2012), en ligne : http://www.cfcj-fcjc.org/sites/default/files/docs/2012/CURA_background_doc.pdf.

³¹ En ce qui concerne le sondage (données non pondérées), 560 répondants ont déclaré avoir dépensé de l'argent. Pondéré selon la population, ce montant totalise près de 4,4 millions – 4 386 612 – de personnes qui ont dépensé de l'argent à tenter de résoudre leur problème juridique au cours d'une période de trois années.

Sur une base annuelle, les Canadiens et les Canadiennes ont dépensé un peu plus de 7,7 milliards \$ pour composer avec les problèmes juridiques de la vie quotidienne.

ci ont déclaré avoir dépensé approximativement 6 100 \$³² en composant avec leurs problèmes.³³ Au Canada, ceci totalise approximativement 23 milliards \$ sur trois ans.³⁴ Sur une base annuelle, cela représente un peu plus de 7,7 milliards \$. Étant donné que nous n'avons demandé des informations détaillées qu'à propos de deux problèmes et que 20 % des répondants ont déclaré trois problèmes ou plus, ces chiffres, selon toute vraisemblance, sous-estiment le coût total dépensé par les Canadiens et les Canadiennes pour composer avec leurs problèmes juridiques de la vie quotidienne. En outre, compte tenu que ces estimations s'appuient non pas sur des reçus réels et des réclamations documentées, mais plutôt sur les dépenses rapportées par les répondants (selon leur perception, leur compréhension et leur souvenir), nous présentons ici ces chiffres pour ce qu'ils sont : des indicateurs forts (bien que vraisemblablement conservateurs) de ce que les Canadiens et les Canadiennes dépensent annuellement sur leurs problèmes juridiques.

Néanmoins, en prenant ces chiffres cités à leur valeur nominale, quand on met et ces chiffres en perspective, les résultats sont assez remarquables. Il est clair que les Canadiens et les Canadiennes dépensent sur une base individuelle un important montant d'argent sur les problèmes juridiques de la vie quotidienne. Par comparaison, par exemple, les dépenses approximatives de 6 100 \$ sur les problèmes juridiques équivalent à :

- Presque 10 % du total moyen des dépenses d'un ménage canadien en 2012 (75 443 \$) ;

³² Parmi ces 560 répondants qui ont déclaré avoir dépensé de l'argent, 499 répondants ont fourni un chiffre de coût exact. Après avoir laissé tomber quelques chiffres de coûts anormalement élevés de 100 000 \$, ou dans certains cas beaucoup plus (12 chiffres de 100 000 \$ ou plus de 13 répondants – voir note 33 plus loin), les données pondérées ont généré une moyenne de 6 109,99 \$ pour ces 486 répondants restants.

³³ Un petit nombre parmi ceux qui sont en dehors de la plage – qui ont déclaré avoir dépensé 100 000 \$ ou beaucoup plus dans certains cas pour résoudre leur problème – ont été exclus de ces calculs (voir aussi *ibidem*). Ces répondants ont été exclus en nous fondant sur notre évaluation à l'effet que leurs réponses avaient possiblement un effet trompeur ou incorrectement gonflant sur les chiffres de dépenses moyens (bien que nous ne puissions en être sûrs). Pour employer un exemple simple, ce groupe de répondants a possiblement évalué la valeur d'un problème avec leur voiture (un problème mécanique ou de réparation) en tant que valeur de la voiture entière (la valeur de remplacement). Malgré le fait qu'un problème de voiture pourrait avoir requis un remplacement total dans certains cas, afin d'éviter de possiblement surévaluer nos estimations de dépenses, les réponses en dehors de la plage ont été exclues de nos chiffres de dépenses moyennes. À ce titre, si tant est que ce soit le cas, nos estimations ici sont à l'extrémité inférieure de ce que les gens ont déclaré avoir dépensé et de ce que les gens ont réellement dépensé. Une étude de suivi – qualitative – plus approfondie au sujet de ce sondage s'avérerait utile pour mieux évaluer ces problèmes et les inquiétudes possibles.

³⁴ Ce chiffre arrondi de coût total est basé sur des données pondérées.

- Plus de 10 % des dépenses moyennes d'un ménage canadien pour des biens et services en 2012 (56 279 \$) ;
- Presque autant que ce que les ménages canadiens ont dépensé en moyenne en 2012 pour de la nourriture (7 739 \$) ;
- Près de trois fois autant que ce que les Canadiens et les Canadiennes ont dépensé en moyenne en frais décaissés en 2012 pour des soins de santé (2 285 \$) ;
- Presque la moitié autant que ce que les Canadiens et les Canadiennes ont dépensé en moyenne en 2012 pour le logement (15 811 \$).³⁵

Types de dépenses

La figure II montre les types de dépenses les plus fréquemment encourus par les gens qui ont tenté de résoudre leurs problèmes juridiques. Les frais d'avocat sont, probablement sans surprise, la dépense mentionnée le plus souvent. Toutefois, les frais de transport arrivent bons deuxièmes. Les gens sont souvent obligés de voyager pour les rendez-vous ou des comparutions devant les tribunaux ou les cours de justice – et les coûts, pour certains d'entre eux, peuvent être considérables.³⁶ Ceci suggère que les coûts indirects ou « non juridiques » rattachés aux coûts pour tenter de résoudre des problèmes juridiques doivent être sérieusement pris en considération avec toute tentative d'évaluer le coût d'accès à la justice. Les dépenses sur de telles choses comme du matériel, des copies et de l'impression viennent en troisième dans la liste, avec les frais judiciaires et les frais d'autres conseillers et médiateurs mentionnés en quatrième et cinquième place en termes de fréquence.

³⁵ Voir Statistique Canada, *Le Quotidien* « Enquête sur les dépenses des ménages, 2012 » (29 janvier 2014), en ligne : Gouvernement du Canada <<http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/140129/dq140129a-fra.htm>>.

³⁶ Voir plus loin Nicole Aylwin et Lisa Moore, *Rural and Remote Access to Justice: A Literature Review* (Toronto : Forum canadien sur la justice civile, novembre 2015), en ligne : FCJC <http://boldnessproject.ruralandremoteresources.com/wp-content/uploads/2016/01/Rural-Remote-Lit-Review_newcoverpage.pdf>.

Figure II : Pourcentage des répondants payant différents types de dépenses

Type de dépense	Pourcentage
Frais d'avocat	22
Transport	16
Achat de matériel, copies et impressions	13
Frais judiciaires	11
Autres conseillers et médiateurs	10
Téléphone, interurbains et télécopies	5
Garde d'enfants et autres dépenses des ménages	5
(Nombre de répondants) ³⁷	(554)

Dépenses et résultats

Nous pourrions considérer que dépenser de l'argent pour résoudre un problème juridique entraîne un résultat favorable. Nous pourrions également considérer que plus nous dépensons d'argent, meilleurs sont les résultats. Pourtant, les données de notre sondage suggèrent que ces hypothèses ne sont pas nécessairement vraies pour bien des gens. Par exemple, parmi les gens qui ont déclaré avoir dépensé de l'argent pour résoudre leur problème, 41 % ont dit que le résultat était équitable ; tandis qu'un plus fort pourcentage, soit 61 %, qui n'ont pas dépensé d'argent, ont déclaré que le résultat était équitable. Ces chiffres suggèrent que les gens qui ont dépensé de l'argent pour résoudre leur problème étaient moins susceptibles de trouver que le résultat était équitable. Par le biais de ces constatations, nous ne prétendons pas que dépenser de l'argent pour aider à résoudre un problème juridique n'est pas utile. Toutefois, les données contestent les hypothèses possibles au sujet des liens entre les sommes dépensées, l'équité perçue et les résultats.

³⁷ Si un répondant n'a pas engagé des frais particuliers pour le premier problème, il est moins plausible qu'il en ait engagé pour le second problème. Dans la figure II, le pourcentage représente le pourcentage de répondants qui ont engagé des frais pour un ou les deux problèmes. Les répondants qui ont déclaré des frais pour les deux problèmes ont déclaré le même type de frais pour les deux.

Les problèmes juridiques de la vie quotidienne coûtent annuellement à l'État un montant estimatif de 248 millions \$ en paiements supplémentaires d'aide sociale.

Coûts non monétaires connexes

Le fait de composer avec les problèmes juridiques cause du stress et un fardeau financier au public – même pour les gens qui ont des ressources adéquates. Les problèmes juridiques sont souvent plus compliqués pour celles et ceux qui ont moins de ressources. Étant donné que la majorité des Canadiens et des Canadiennes connaîtront un problème juridique à un moment de leur vie, le fait de se débattre pour faire front à ces problèmes, ou d'être tout à fait incapable de les résoudre, tend à amener d'autres problèmes juridiques, sociaux, financiers et rattachés à la santé (en plus des coûts monétaires discutés plus haut).³⁸ Par exemple, le fait de ne pas être capable de traiter avec un locateur qui expulse indûment quelqu'un de son appartement peut conduire à une augmentation du stress personnel, un mauvais rendement au travail, des problèmes familiaux ou une dépression, de l'anxiété ou un autre problème lié à la santé. Des problèmes similaires surviennent avec les gens traitant avec des ex-conjoints qui refusent de payer le soutien adéquat, ou qui se battent avec une agence d'évaluation du crédit au sujet d'une histoire de perception. La liste continue. Selon notre sondage, plus de la moitié (51 % des gens qui ont déclaré avoir connu un problème juridique ont vécu du stress et des difficultés émotionnelles en conséquence directe d'avoir eu ce problème. Ceci représente plus de 5,7 millions de Canadiens et de Canadiennes.

Coûts annuels pour l'État

Les problèmes juridiques de la vie quotidienne, comme on l'a indiqué plus haut, représentent souvent des coûts financiers et personnels dévastateurs pour les individus et les familles. En outre, connaître – et être incapable d'y répondre adéquatement – des problèmes juridiques de la vie quotidienne représente un coût pour nous tous (l'État). Encore une fois, les réponses difficiles incluent : de quelle façon, et à quel prix?

Nous estimons que les coûts annuels en relation avec le fait de recevoir de l'aide sociale, subir une perte d'emploi et des problèmes de santé physique et mentale – tout ceci en résultat direct d'être aux prises avec un ou plusieurs problèmes juridiques de la vie quotidienne – représente des coûts annuels majeurs pour l'État, dont le total combiné est d'environ 800 millions \$ (et possiblement beaucoup plus).³⁹ Un survol de ces coûts annuels approximatifs pour l'État, qui sont abordés de manière plus approfondie dans des rapports de suivi⁴⁰, est présenté ci-dessous.

³⁸ Voir le Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, *Access to Civil & Family Justice: A Roadmap for Change*, note précitée 5 à la p. 2-5.

³⁹ Voir plus loin les notes 43 et 46

⁴⁰ Voir, par exemple, Currie, « Nudging the Paradigm Shift: Everyday Legal Problems in Canada », note précitée 14. Ces rapports supplémentaires seront disponibles par le biais du Forum canadien sur la

Les problèmes juridiques de la vie quotidienne coûtent annuellement à l'État un montant estimatif de 450 millions \$ en paiements d'assurance-emploi supplémentaires.

Les problèmes juridiques de la vie quotidienne coûtent annuellement à l'État un montant estimatif de 101 millions \$ en coûts de soins de santé supplémentaires.

Aide sociale

Nous estimons que les problèmes juridiques de la vie quotidienne coûtent supplémentaires. Selon le sondage, 2,1 % des répondants ont indiqué avoir accédé à l'aide sociale en résultat direct d'avoir subi un problème juridique. Ceci équivaut à 238 102 personnes au cours de la période de référence de trois années (ou 79 367 personnes annuellement). La moyenne du montant que les répondants sur l'aide sociale ont déclaré avoir reçu était de 285,86 \$ par semaine pour une moyenne légèrement supérieure à 34 semaines.⁴¹ En se basant sur ces chiffres et en pondérant ces données en fonction de la population, nous estimons que le montant supplémentaire dépensé pour l'aide sociale durant la période de référence de trois ans est de 745 millions \$, ou environ 248 millions \$ annuellement.

Assurance-emploi

Nous estimons que les problèmes juridiques de la vie quotidienne coûtent annuellement à l'État 450 millions \$ en paiements d'assurance-emploi supplémentaires. Un nombre estimé à 8,4 % de répondants ont indiqué avoir perdu leur emploi en résultat direct d'avoir vécu un problème juridique. Ceci équivaut à approximativement 932 416 personnes au cours de la période de référence de trois ans, ou 310 805 personnes annuellement recevant de l'assurance-emploi durant en moyenne 21,6 semaines avec un montant moyen d'environ 384 \$ par semaine (tel que déclaré par les répondants). En se basant sur des données pondérées, le résultat estimatif est un coût total de 1,35 milliards \$ au cours de la période de référence de trois ans, ou environ 450 millions \$ annuellement.⁴²

Soins de santé

Au total, nous estimons que les problèmes juridiques de la vie quotidienne coûtent annuellement à l'État 101 millions \$ en paiements de soins de santé

justice civile et seront publiés sur le site Internet du Forum, en ligne à : FCJC <<http://www.fcjc-fcjc.org/>>.

⁴¹ Voir en général Statistique Canada, *Le Quotidien*, « Dépenses publiques en services sociaux » (vendredi, 22 juin 2007), en ligne: Gouvernement du Canada <<http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/070622/dq070622b-eng.htm>>.

Pour une discussion plus approfondie, voir Currie, "Nudging the Paradigm Shift: Everyday Legal Problems in Canada", *ibidem*

⁴² Voir généralement Bureau du surintendant des institutions financières, « Rapport actuariel 2015 sur le taux de cotisation d'assurance-emploi » (Ottawa : Bureau du surintendant des institutions financières, 2014, modifié en 2015), en ligne : Gouvernement du Canada <<http://www.osfi-bsif.gc.ca/fra/oca-bac/ar-ra/ei-ae/pages/ei2015.aspx>>. Voir également Currie, « Nudging the Paradigm Shift: Everyday Legal Problems in Canada », *ibidem*.

Environ 40 % des Canadiens et des Canadiennes qui ont, en moyenne, déclaré avoir subi un niveau élevé de stress ou de problèmes émotionnels par suite d'un problème juridique ont accédé au système de soins de santé une ou plusieurs fois en sus de leur usage normal.

supplémentaires.⁴³ Dans le sondage, on a posé aux répondants une série de questions concernant les hauts niveaux de stress, les problèmes émotionnels et/ou physiques qu'ils ont subis en conséquence directe d'avoir connu un problème juridique, (les questions ont été posées au sujet d'un ou deux problèmes juridiques). On leur a aussi demandé si, par suite de ces problèmes, ils ont fréquenté le système de soins de santé plus fréquemment qu'à la normale. Pour le premier problème juridique signalé, on estime que 65,2 % des Canadiens et des Canadiennes qui ont déclaré avoir connu un problème de santé physique par suite d'un problème juridique ont accédé au système de soins de santé une ou plusieurs fois en sus de leur usage normal. Pour le deuxième problème déclaré, un nombre estimatif de 81,2 % de Canadiens et de Canadiennes ayant déclaré avoir subi un problème de santé physique par suite d'un problème juridique ont accédé au système de soins de santé une ou plusieurs fois en sus de leur usage normal. En outre, approximativement 40 % des Canadiens et des Canadiennes qui ont, en moyenne, déclaré avoir subi un niveau élevé de stress ou de problèmes émotionnels par suite d'un problème juridique ont accédé au système de soins de santé une ou plusieurs fois en sus de leur usage normal.⁴⁴

On n'a pas demandé aux répondants plus de détails, compte tenu des contraintes pratiques de longueur et de format du sondage. À ce titre, nous ne savons pas exactement combien il y a eu de visites, ni pour quels services exacts. Toutefois, en se basant sur les données du sondage, telles que pondérées pour la population entière, les Canadiens et les Canadiennes ont utilisé le système de soins de santé un nombre estimatif de 5 232 582 fois au cours de la période de référence de trois ans – ou 1 744 194 plus de visites annuellement – conséquence directe d'un problème juridique de la vie quotidienne (1 927 562 utilisations supplémentaires au cours de la période de référence de trois ans pour des problèmes de santé physique directement

⁴³ Cette estimation des coûts liés à la santé est considérablement plus élevée que notre estimation initiale – très conservatrice – d'environ 40 millions \$ annuellement (voir le feuillet de documentation, note précitée 1). Les 101 millions \$, toutefois, sont très probablement dans la tranche inférieure des dépenses réelles pour ces services (voir la note 46 plus loin).

⁴⁴ Selon les données déclarées au sujet du premier problème, un nombre estimatif de 65,2 % (1 306 024) parmi les personnes ayant connu un problème de santé physique par suite du problème juridique (2 002 304 personnes) ont accédé au système de soins de santé au moins une fois de plus que leur usage normal ; et en outre, un nombre estimatif de 41,2 % (2 188 143) personnes ayant subi un haut niveau de stress ou de problèmes émotionnels par suite du problème juridique (5 309 024) ont accédé au système de soins de santé au moins une fois de plus que leur usage normal. Selon les données déclarées au sujet du second problème, un nombre estimatif de 81,2 % (621 538) parmi les personnes ayant connu un problème de santé physique par suite du problème juridique (765 706 personnes) ont accédé au système de soins de santé au moins une fois de plus que leur usage normal ; et en outre, un nombre estimatif de 38,1 % (1 116 877) personnes ayant subi un haut niveau de stress ou de problèmes émotionnels par suite du problème juridique (2 933 518) ont accédé au système de soins de santé au moins une fois de plus que leur usage normal.

On estime à 2,7 p 100 (100 839) le nombre de Canadiens et de Canadiennes qui perdent leur logement chaque année en conséquence directe d'un problème juridique.

liés à un ou deux problèmes juridiques, et 3 305 020 utilisations supplémentaires au cours de la période de référence de trois ans pour les problèmes de stress extrême ou les problèmes émotionnels directement liés à un ou deux problèmes juridiques).

Sans données précises concernant la nature exacte de chaque utilisation supplémentaire du système de soins de santé, l'estimation du coût global annuel pour le système de soins de santé est basée sur une visite supplémentaire du médecin pour chaque problème pour lequel les répondants ont déclaré avoir utilisé de système de soins de santé plus qu'à l'habitude. Le coût moyen d'une visite chez le médecin est de 58,15 \$ y compris visites au bureau, consultations, chirurgies et tests de diagnostic, mais n'incluant pas la radiologie et les coûts de laboratoire.⁴⁵ En employant ces chiffres, le coût estimatif de l'utilisation supplémentaire du système de soins de santé en résultat direct d'avoir subi un problème juridique est de 304,3 millions \$ au cours de la période de référence de trois ans, ou environ 101 millions \$ annuellement.⁴⁶

Logement

On estime à 2,7 p 100 (100 839) le nombre de Canadiens et de Canadiennes qui perdent leur logement chaque année en conséquence directe d'un problème juridique. Un pourcentage parmi ces personnes – estimé à 3,6 % (6 836 individus) – s'appuie sur les refuges d'urgence ; les autres s'appuient sur un hébergement temporaire chez des parents, amis ou ailleurs. Bien que nous présumons qu'ils soient importants,

⁴⁵ Institut canadien d'information sur la santé, *Les médecins au Canada, 2013 : Rapport sommaire* (Ottawa : Institut canadien d'information sur la santé, 2014) à la p. 13, en ligne : ICIS <https://secure.cihi.ca/free_products/Physicians_In_Canada_Summary_Report_2013_en.pdf>. Voir plus loin Institut canadien d'information sur la santé, *Base des données nationale sur les médecins, 2012-2013 Publication des données : Notes méthodologiques* (Ottawa : Institut canadien d'information sur la santé, 2014), en ligne : ICIS <<https://secure.cihi.ca/estore/productFamily.htm?locale=en&pf=PFC2675>>; Institut canadien d'information sur la santé « Les dépenses de santé au Canada 2013 », en ligne : <<https://www.cihi.ca/fr/depenses-et-main-doeuvre-de-la-sante/depenses/les-depenses-de-sante-au-canada-en-2013>>.

⁴⁶ Nous reconnaissons que ces chiffres sont estimatifs et sont basés sur diverses hypothèses. D'une part, il est possible que le coût de certaines visites ait été surévalué. À titre d'exemple, certains services de santé coûtent vraisemblablement moins, en moyenne, qu'une visite au cabinet du médecin. Toutefois, nous sommes d'avis que la meilleure compréhension de ces estimations est que, si tant est que ce soit le cas, elles sont basses. À titre d'exemple, les estimations sont basées sur deux problèmes (pour lesquels des données détaillées ont été recueillies lors du sondage). Nous savons qu'environ 41 % des répondants qui ont connu un problème ont subi trois problèmes ou plus, ce qui – dans le contexte de cette analyse, tendrait à supposer des visites de soins de santé (et des coûts) supplémentaires. En outre, nos estimations supposent seulement une visite de soins de santé supplémentaire pour chaque problème (ce qui est vraisemblablement bas – au moins dans certains cas). Pour une discussion plus approfondie, voir Currie, «Nudging the Paradigm Shift: Everyday Legal Problems in Canada », note précitée 14.

nous ne sommes pas en mesure de rendre compte des chiffres précis relatifs au coût du logement à ce moment-ci.⁴⁷

Conclusion

Il nous fait plaisir présenter ce survol des constatations faites lors de la première étude nationale au sujet des besoins juridiques effectuée au Canada depuis bon nombre d'années,⁴⁸ et la première à prendre sérieusement en considération la question des coûts – économiques et sociaux – des problèmes juridiques de la vie quotidienne pour les individus et pour l'État. Les résultats sont significatifs et devraient être de nature à intéresser tous les membres de la communauté des gens de justice.

En ce qui concerne les données générales que nous avons recueillies à propos des problèmes juridiques de la vie quotidienne et de l'expérience du public avec la loi et les diverses avenues vers la justice, une partie de ces données renforce les compréhensions d'auparavant au sujet de la prévalence des problèmes juridiques de la vie quotidienne, une autre partie met davantage en lumière d'autres enjeux de marginalisation et d'insatisfaction,⁴⁹ et l'ensemble joue un rôle significatif pour réorienter les recherches et les conversations politiques vers la compréhension, de la part des intervenants du système de justice, que nous devons commencer à comprendre ces enjeux du point de vue de ceux et celles qui utilisent le système, c'est-à-dire, le public.⁵⁰ Faire ce virage est une précondition nécessaire, quoique insuffisante, pour que survienne une réforme durable de l'accès à la justice.

⁴⁷ Les répondants n'ont pas indiqué combien ils ont reçu en allocations de logement, par conséquent, nous n'avons pas d'estimations de coûts à ce moment-ci pour les logements perdus. Pour une discussion plus approfondie, voir Currie, "Nudging the Paradigm Shift: Everyday Legal Problems in Canada", *ibidem*

⁴⁸ Voir plus haut Currie, Les problèmes juridiques de la vie quotidienne : *La nature, l'étendue et les conséquences des problèmes justiciables vécus par les Canadiens*, note précitée 10.

⁴⁹ D'autres rapports (en préparation) exploreront d'autres avenues d'intérêt et de préoccupations spécifiques. À titre d'exemple, quand on les compare aux résultats d'autres sondages sur les problèmes juridiques, les premiers constats sur les données suggèrent que les problèmes de discrimination sont à la hausse. En outre, pour des constatations spécifiques en ce qui concerne les enjeux des consommateurs, voir Jacobs *et al.*, *Paths to Justice and the Resolution of Consumer Problems*, publié récemment, note précitée 14.

⁵⁰ Par exemple, la présente étude, en concomitance avec diverses initiatives connexes et sous-jacentes prises en préparation pour cette étude, a été mentionnée à la fois dans des initiatives nationales récentes majeures au sujet de la réforme de l'accès à la justice (et de nombreuses autres études, documents d'orientation et discussions également). Voir ABC, *Atteindre l'égalité devant la justice*, note précitée 11 aux pp 15, 22, 52 ; Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, *L'accès à la justice en matière civile et familiale : une feuille de route pour le changement*, note précitée 5 aux pp. 25-26. 5 et notes 14, 17, 76, 143, 147, 158, 160, 163 et les textes d'accompagnement. Voir plus loin Farrow, "A New Wave of Access to Justice Reform in Canada", note précitée 11 ; Semple, "The Cost of

En ce qui concerne les données spécifiques sur les coûts, notre approche et nos premières constatations ont eu une influence pour aider les chercheurs et les décideurs à reconnaître l'importance du coût – à la fois économique et social – dans le paysage changeant actuel autour de l'accès à la justice et la réforme des politiques.⁵¹ Malgré le fait que les chiffres rapportés soient significatifs, comme nous l'avons indiqué plus haut, ceux-ci sont, selon toute vraisemblance, à l'extrémité basse de ce que les Canadiennes et les Canadiens subissent en termes de dépenses pour la justice et aussi en termes de coûts des problèmes juridiques répartis sur d'autres domaines de dépenses sociales. Néanmoins, les conclusions majeures tirées de ces constatations sommaires sont à l'effet que ces coûts déclarés sont importants – non seulement pour les individus en termes de dépenses annuelles, mais aussi en termes d'impact que les problèmes juridiques ont sur d'autres domaines de dépenses sociales générales.

Outre l'importance de toutes ces constatations pour les intervenants du système de justice, les résultats de cette étude devraient être d'un grand intérêt pour chacun de nous – le public. Il est clair que les problèmes juridiques affectent tout le monde. Les répercussions d'avoir à composer avec ceux-ci, et de ne pas composer avec eux de manière efficace, sont importantes – du point de vue financier et autrement. L'accès à la justice, et en particulier le coût d'un système juridique accessible (et inaccessible), se doit de devenir un sujet de délibération publique généralisé. Comme nous l'avons constaté au cours de nombreuses décennies, par exemple avec l'exercice, la nutrition et le mieux-être émotionnel et physique, lorsque les enjeux sociaux deviennent des affaires d'intérêt public et de préoccupations généralisées (souvent par le biais des médias⁵² et qu'en dernier ressort ils attirent l'attention des décideurs et des représentants élus), des changements considérables commencent à survenir. Il faut qu'une recherche et des données judicieuses et éclairantes soient sous-jacentes à ces débats. Nous espérons que les résultats de cette étude contribueront à éclairer d'importantes discussions publiques à propos de l'accès à la justice et de notre mieux-être juridique collectif.

Seeking Civil Justice in Canada”, note précitée 4. Pour une collection plus représentative d'autres études de base et d'études et d'initiatives s'y rattachant à ce jour, voir Forum canadien sur la justice civile, « Le coût de la justice », en ligne : FCJC<<http://www.cfcj-fcjc.org/cost-of-justice>>.

⁵¹ Voir, par exemple, ABC, *Atteindre l'égalité devant la justice*, note précitée 11 à la p. 52 ; Comité d'action sur l'accès à la justice en matière civile et familiale, *L'accès à la justice en matière civile et familiale : une feuille de route pour le changement*, note précitée 5 aux pp. 17, 160, 163 et les textes d'accompagnement.

⁵² Pour une collection représentative et grandissante de rapports des médias sur cette étude (et les enjeux connexes), voir le Forum canadien sur la justice civile, “Cost of Justice: Media”, en ligne : FCJC <<http://www.cfcj-fcjc.org/cost-of-justice>>.