



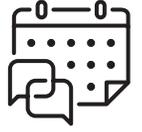
Les événements juridiques de la vie : quand ils frappent, ça fait mal!

*Conséquences des conflits juridiques
sur les particuliers et les familles du
Canada.*



Table des matières

Pourquoi est-il important de parler des risques juridiques et de leurs conséquences?	Page 3
Un répondant sur trois a été impliqué dans plus d'un litige au cours des trois dernières années	Page 4
Parlons de l'éléphant dans la pièce : la COVID	Page 4
Trois principaux types de litiges qui ont affecté les répondants canadiens	Page 5
Un fossé générationnel? Génération Z et milléniaux, contre génération Z et baby-boomers	Page 6
Moins de la moitié des Canadiens sondés ont retenu les services d'un avocat	Page 7
Quand un événement juridique de la vie frappe, ça fait mal!	Page 8
Les événements juridiques de la vie: Ça fait mal au portefeuille	Page 9
Les événements juridiques de la vie: Ça fait mal au rendement professionnel	Page 10
Les événements juridiques de la vie: Ça fait mal à la santé mentale	Page 11
L'assurance de protection juridique peut-elle apporter un soulagement?	Page 12
Notre responsabilité collective d'aborder les risques juridiques avec notre clientèle	Page 13



Pourquoi est-il important de parler des risques juridiques et de leurs conséquences?

Les risques juridiques ont des conséquences directes et concrètes sur nos vies : il est donc indispensable de bien les comprendre.

Actuellement, la population canadienne est confrontée à de nombreux obstacles qui pèsent lourdement sur la situation financière des ménages, notamment le coût élevé de la vie et du logement. Ces pressions ne sont pas sans effet sur la santé mentale et affectent le rendement au travail et le bien-être de plusieurs Canadiennes et Canadiens.

Mais un enjeu passe souvent inaperçu dans les médias : le fardeau que représente la gestion d'un conflit juridique, que les gens fassent ou non appel à un avocat. C'est la conclusion claire qui émerge d'un sondage national mené en juillet 2023 par Forum Research, au nom d'ARAG Solutions Juridiques, auprès de quelque 2 500 Canadiennes et Canadiens.

Aucune solution magique ne peut à la fois élargir l'accès à la justice pour tous et toutes et atténuer les effets négatifs des actions en justice. Pour en arriver à cette situation idéale, la collaboration du privé et du public est primordiale. De son côté, le secteur canadien de l'assurance dommages a un rôle clé à jouer, à savoir mettre en place des solutions qui atténuent les risques juridiques et leurs impacts lorsque frappe un événement juridique de la vie.

Un répondant sur trois a été impliqué dans plus d'un litige au cours des trois dernières années



Vous croyez que les événements juridiques de la vie sont rares? Ou que vous serez épargné?

Les résultats du sondage ébranleront peut-être votre certitude, car parmi les répondants impliqués dans un litige au cours des trois dernières années :

20 % ont été impliqués dans deux litiges et 13 %, dans trois litiges ou plus.

Plusieurs facteurs peuvent expliquer pourquoi certaines personnes ont été parties à plus d'un litige au cours des trois dernières années. En effet, chaque nouveau chapitre de la vie – comme acheter ou louer une maison, ou devenir parent – vient avec son lot de problèmes juridiques potentiels. De plus, des fluctuations économiques, un changement d'emploi ou la conclusion de contrats pour des biens et services peuvent rapidement accroître le risque d'un conflit.

Parlons de l'éléphant dans la pièce : la COVID

L'un de nos objectifs principaux, c'était de déterminer si la pandémie de COVID était à l'origine des litiges ayant affecté les répondants et leurs familles. Voici ce que nous avons appris :

Seulement 31 % des litiges survenus au cours des trois dernières années étaient liés à la pandémie.

Selon ce sous-ensemble de la population canadienne, les trois grandes catégories de conflits attribuables à la pandémie étaient les suivantes :

#1 Conflit avec un locataire | #2 Différend avec un entrepreneur | #3 Conflit avec un employeur ou un ancien employeur

Ces résultats ne sont pas étonnants. La catégorie 1 et la catégorie 3 sont de près liées aux perturbations sociales et économiques provoquées par la pandémie. La catégorie 2 est pour sa part attribuable à la forte augmentation des projets de rénovations résidentielles pendant la pandémie, comme tout le monde a dû travailler de la maison. La COVID a sans aucun doute changé la vie de tout le monde, mais nous avons aussi appris que :

69 % des litiges ayant affecté les répondants n'ont pas été causés par la pandémie.

Dans les faits, l'éléphant dans la pièce peut s'asseoir dans un coin ou être escorté vers la sortie : les statistiques précédentes démontrent clairement que les risques juridiques auxquels un Canadien moyen est exposé sont omniprésents, avec ou sans crise sociale comme la COVID.

Trois principaux types de litiges ayant affecté les répondants canadiens au cours des trois dernières années



Voici les trois grandes catégories de problèmes juridiques ayant affecté les personnes sondées au cours des trois dernières années :

1^{er} rang | Litiges liés à la propriété

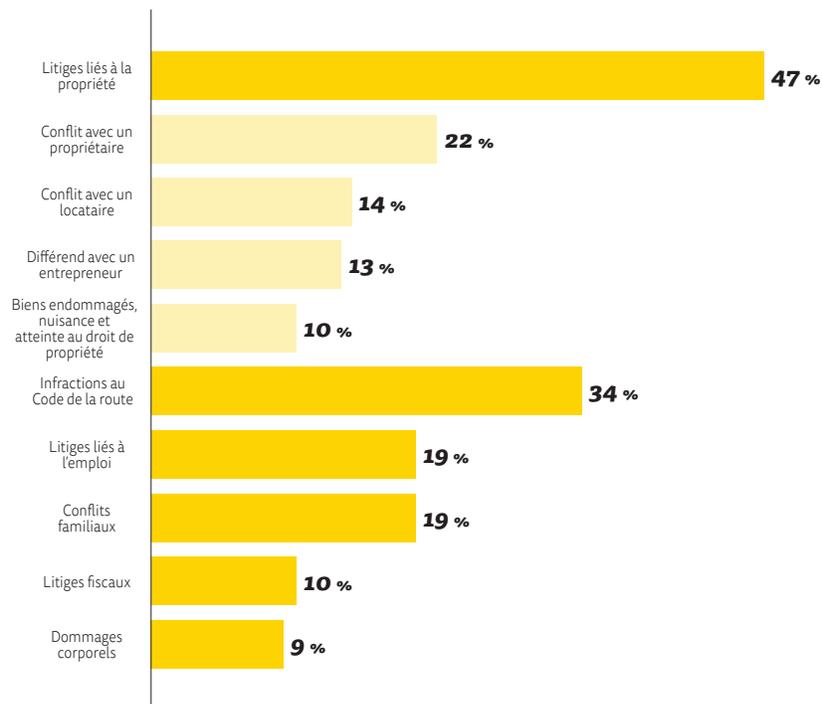
2^e rang | Infractions au Code de la route

3^e rang | Litiges liés à l'emploi et conflits familiaux, à égalité

Que ce soit un conflit avec un entrepreneur, un tiers qui cause des dommages ou une nuisance ou qui porte atteinte au droit de propriété, ou un différend entre un propriétaire et un locataire, ces types de litiges ont représenté 47 % des événements juridiques rapportés par les répondants.

Cette proportion de 47 % révèle un point important : **qu'une personne soit locataire ou propriétaire, qu'elle habite dans une région ou dans une autre ou dans un type d'habitation ou dans un autre, elle est exposée à des risques substantiels qui ont un effet cumulatif.**

TYPES DE LITIGES



Est-ce qu'il y a un fossé générationnel? Génération Z et milléniaux, contre génération X et baby-boomers



Le sondage a révélé une information étonnante : les plus jeunes (génération X et milléniaux) semblent plus susceptibles d'être impliqués dans au moins un litige que les générations qui les ont précédées (génération X et baby-boomers).

La cause exacte de ce fossé générationnel mérite d'être étudiée de façon approfondie à une date ultérieure. Mais voici des raisons qui peuvent expliquer pourquoi les jeunes de la génération Z et les milléniaux sont plus à risque d'être impliqués dans un litige :

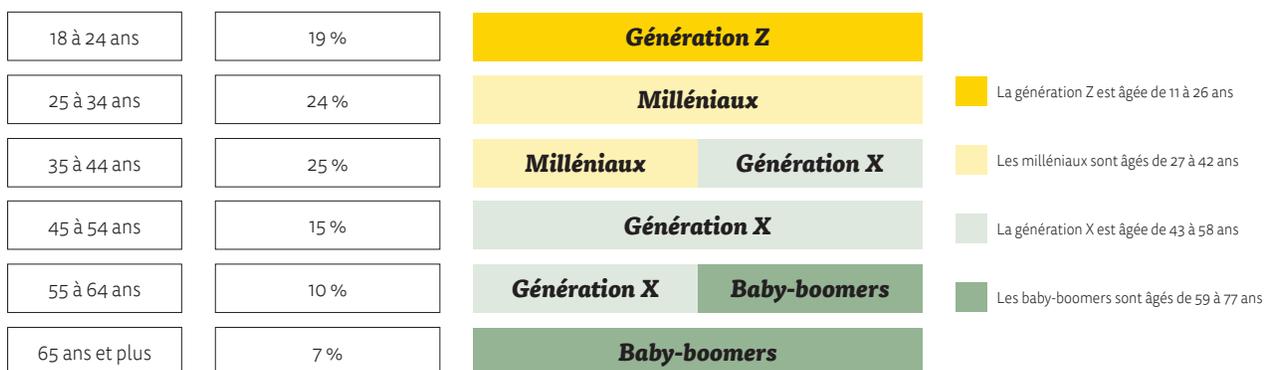
Éducation : Membres de ces générations ont reçu un niveau d'instruction plus élevé que les générations précédentes. Ils sont ainsi plus sensibilisés aux problèmes potentiels et comprennent mieux le système juridique.

Culture numérique : Les membres de ces générations ont grandi à l'ère numérique et sont généralement plus à l'aise avec les technologies. Ils consultent davantage les ressources en ligne pour obtenir des réponses à leurs questions d'ordre juridique et trouver de l'information pertinente.

Conscience sociale : Membres de ces générations ont tendance à mieux connaître leurs droits et n'hésitent pas à les faire valoir. Ils font souvent partie de mouvements de justice sociale et sont plus susceptibles de s'adresser à la justice s'ils perçoivent une iniquité ou de la discrimination.

Difficultés financières : Membres de ces générations sont aux prises avec des problèmes économiques particuliers : dette étudiante, coût élevé de la vie, loyers élevés, enjeu d'abordabilité, etc. Ces contraintes les incitent peut-être à s'attaquer à des questions comme leurs droits en qualité de locataire ou d'employé afin de protéger leur situation financière précaire.

ÂGE ET GÉNÉRATION DES RÉPONDANTS IMPLIQUÉS DANS AU MOINS UN LITIGE*



* Source : Mental Floss: These Revised Guidelines Redefine Birth Years and Classifications for Millennials, Gen Z, and Gen Alpha.

Moins de la moitié des Canadiens sondés ont retenu les services d'un avocat



Seulement 45 % des répondants ont retenu les services d'un avocat pour régler leur problème juridique.

Les problèmes juridiques confiés à un avocat se répartissent comme suit :

#1 | Conflits familiaux

#2 | Dommages corporels

#3 | Litiges liés à l'emploi

L'envers de la médaille, c'est que :

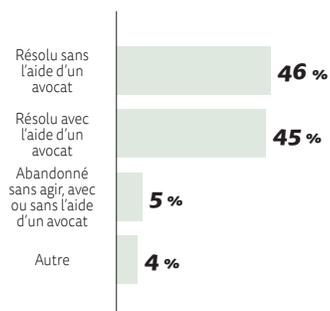
- 46 % des Canadiennes et Canadiens ont décidé de se débrouiller seuls dans notre système juridique
- 5 % ont décidé, sans doute à contrecœur, de baisser les bras et ont renoncé à défendre ou faire valoir leurs droits

Une question est ensuite venue tout naturellement : pourquoi les répondants ont-ils décidé de se débrouiller seuls dans notre système juridique, sans l'assistance d'un avocat?

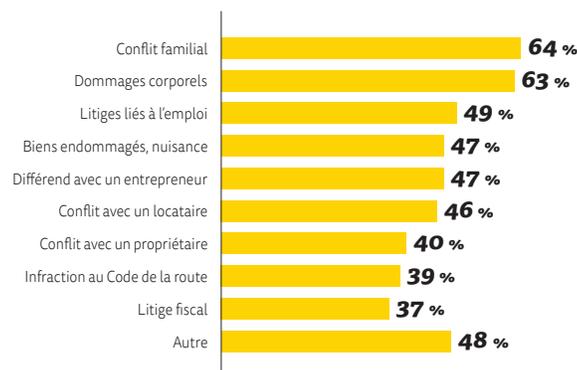
La raison numéro 1? Parce que cela coûtait trop cher!

Les raisons 2 et 4, à savoir qu'ils se sentaient capables de régler le problème eux-mêmes ou ils étaient convaincus de pouvoir s'entendre à l'amiable et rapidement, sont des réactions normales aux premiers jours d'un litige. Mais les questions juridiques sont souvent complexes et le fait de ne pas être représenté par un avocat peut donner lieu à des erreurs coûteuses et à des occasions ratées.

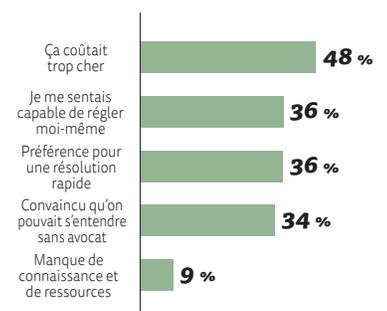
COMMENT LES LITIGES ONT ÉTÉ GÉRÉS



TYPES DE LITIGES CONFIÉS À UN AVOCAT



POURQUOI DES AVOCATS N'ONT PAS ÉTÉ ENGAGÉS



Quand un événement juridique de la vie frappe, ça fait mal!



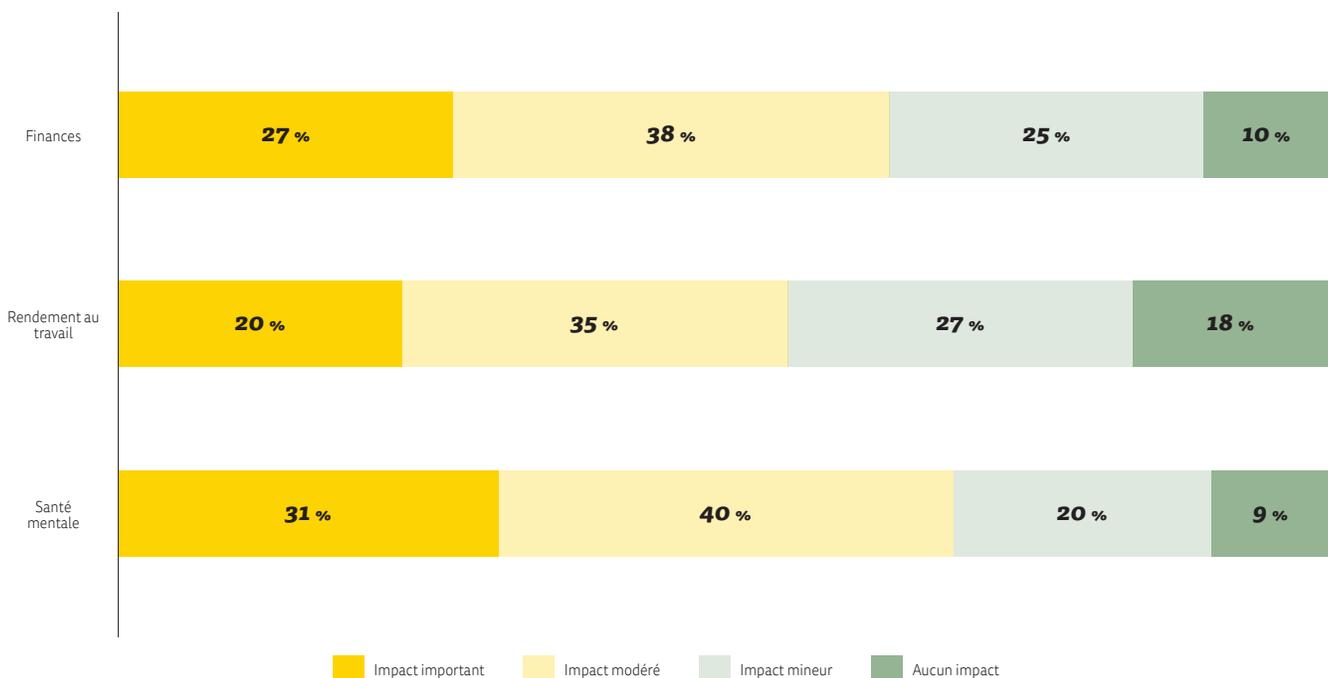
Qu'ils aient ou non consulté un avocat, les répondants ont clairement évoqué trois domaines où un litige avait eu des impacts importants ou modérés sur leur quotidien.

Selon les personnes sondées, voici quelles sphères de leur vie ont été affectées par un litige :

- Situation financière personnelle
- Rendement au travail
- Santé mentale

Examinons maintenant ces trois sphères de plus près.

IMPACTS D'UN CONFLIT JURIDIQUE SUR LES RÉPONDANTS ET LEUR FAMILLE



Les événements juridiques de la vie | Ça fait mal au portefeuille



Au total, 65 % des répondants ont déclaré qu'un litige avait eu un impact important ou modéré sur leurs finances personnelles.

Tous types de litiges confondus, parmi les personnes sondées ayant fait appel à un avocat ou ayant tenté de régler le problème sans aide et qui ont dû se présenter devant les tribunaux :

- 55 % ont dépensé entre 1 000 \$ et 9 999 \$ en frais juridiques et autres frais de justice
- 12 % ont dépensé entre 10 000 \$ et 20 000 \$ en frais juridiques et autres frais de justice
- 8 % ont dépensé plus de 20 000 \$ en frais juridiques

En ventilant ces résultats par catégorie de litige, nous avons appris que peu importe le type de problème, les ménages canadiens sondés avaient déboursé entre 1 000 \$ et 9 999 \$ en frais juridiques, voire plus!

Pour payer ces frais, de nombreuses personnes ont été contraintes de se tourner vers plusieurs sources de fonds, dont une s'est clairement hissée au premier rang :

- 60 % ont pigé dans leur épargne personnelle
- 25 % ont imputé les frais à leur carte de crédit ou ont souscrit un prêt personnel
- 20 % ont emprunté de l'argent à leur famille ou à leurs amis
- 12 % ont eu recours à l'assistance juridique ou à un service bénévole
- 4 % ont retiré des fonds de leur REER

Au moment où ce sondage a été réalisé en juillet 2023 :

- 52 % des Canadiennes et Canadiens ont déclaré être à 200 \$ près de ne pas pouvoir respecter leurs obligations financières ([voir MNP Consumer Debt Index](#))
- Au Canada, la dette de consommation moyenne (prêts hypothécaires exclus) était de 20 906 \$ par personne ([voir Equifax Canada Market Pulse](#))

Si l'on ajoute à cet instantané de la santé financière des particuliers et des ménages canadiens la crise actuelle du coût de la vie et du logement qui épargne bien peu de gens, l'obligation de piger dans son épargne ou de s'endetter davantage n'est pas une solution optimale ou viable pour quelqu'un qui souhaite défendre ou faire valoir ses droits.

MONTANT PAYÉ PAR LES RÉPONDANTS QUI ONT FAIT AFFAIRE AVEC UN AVOCAT

Répondants qui ont dépensé...	de 0 \$ à 1 000 \$	1 000 \$ à 9 999 \$	de 10 000 \$ à 20 000 \$	plus de 20 000 \$
Infraction au Code de la route	30 %	55 %	10 %	5 %
Conflit avec un propriétaire	22 %	58 %	16 %	3 %
Dommages corporels	25 %	43 %	17 %	19 %
Conflit avec un locataire	20 %	53 %	20 %	6 %
Biens endommagés, nuisance de propriété	18 %	59 %	16 %	7 %
Litige lié à l'emploi	17 %	61 %	18 %	4 %
Litige fiscal	17 %	54 %	16 %	12 %
Conflit familial	17 %	53 %	17 %	13 %
Différend avec un entrepreneur	15 %	61 %	15 %	8 %

Les événements juridiques de la vie | Ça fait mal au rendement professionnel



Au total, 54 % des répondants ont déclaré qu'un litige avait eu un impact important ou modéré sur leur rendement au travail. Comment? Aucun impact isolé n'est sorti du lot.

Les répondants ont plutôt rapporté diverses conséquences interdépendantes, comme les suivantes :

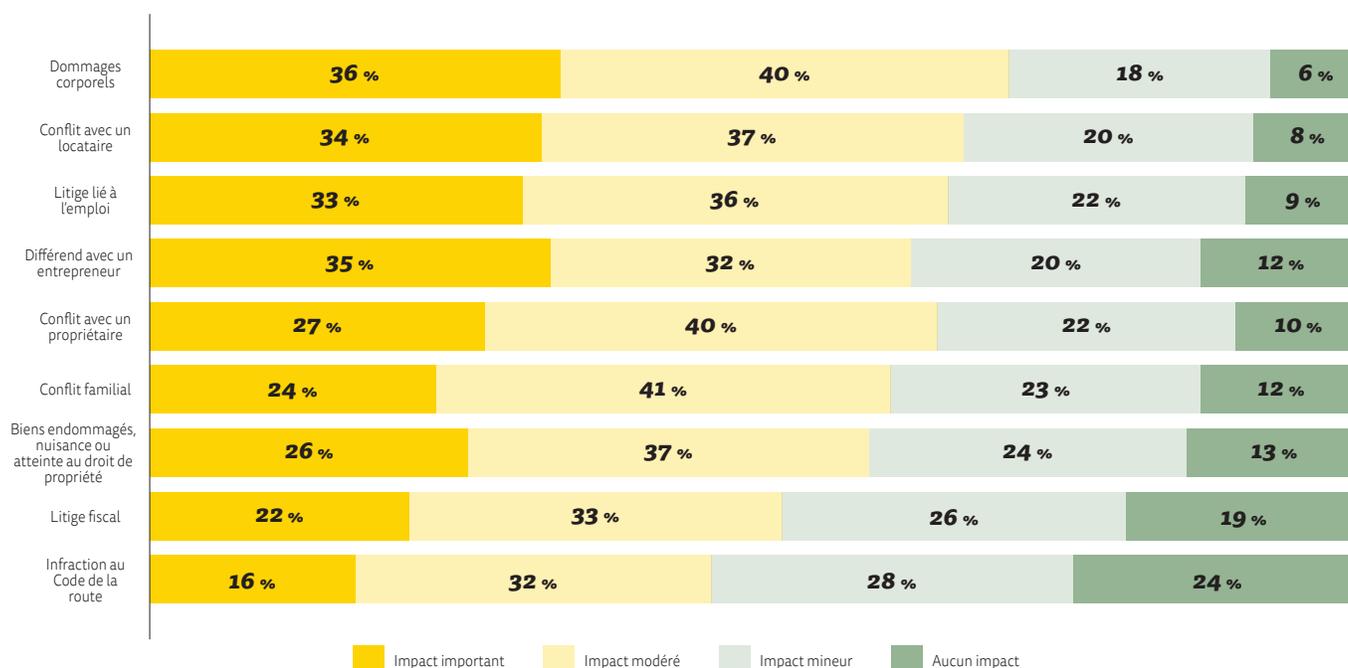
- 54 % ont noté une augmentation du stress et de l'anxiété au travail
- 51 % ont évoqué des difficultés de concentration au travail
- 47 % se sont absentés du travail
- 38 % ont noté une baisse de productivité
- 15 % ont rapporté que leur avancement professionnel avait été compromis

Mais ce n'est pas l'impact le plus dommageable révélé par notre enquête : 12 % des personnes sondées ont perdu leur emploi ou ont été congédiées à cause d'un litige.

Si l'on examine individuellement les différents types de litiges, il devient encore plus évident qu'ils nuisent de façon importante ou modérée au rendement au travail, bien au-delà de la moyenne globale de 54 %.

Le facteur qui semble fausser la moyenne globale à la baisse, c'est l'impact relativement moindre des infractions au Code de la route sur le rendement au travail, alors que ce type de litige arrive au deuxième rang des problèmes rencontrés par les répondants.

IMPACTS D'UN CONFLIT JURIDIQUE SUR LES RÉPONDANTS ET LEUR FAMILLE



Les événements juridiques de la vie | Ça fait mal à la santé mentale



Parmi les personnes ayant répondu au sondage, 71 % ont déclaré qu'un litige avait eu un impact important à modéré sur leur santé mentale ou celle de leur famille.

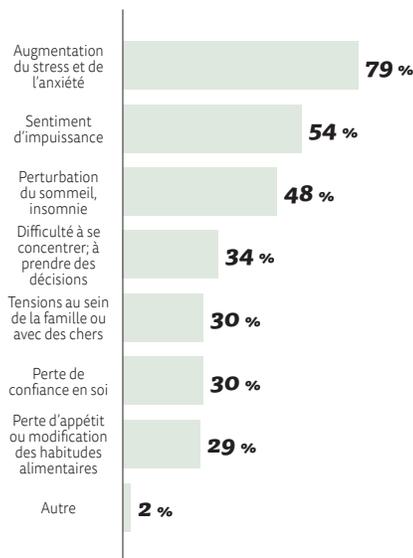
Un problème juridique n'a pas qu'une multitude de conséquences négatives sur la vie professionnelle. La santé mentale est aussi affectée. Le fait que 5 % des répondants ont renoncé à faire valoir leurs droits plutôt que de faire appel au système juridique renforce davantage l'emprise d'un litige sur la santé mentale.

Bon an mal an, un Canadien sur cinq éprouve un problème de santé mentale et à l'âge de 40 ans, un Canadien sur deux aura eu un problème de santé mentale. ([voir CAMH Mental Illness and Addiction: Facts and Statistics](#))

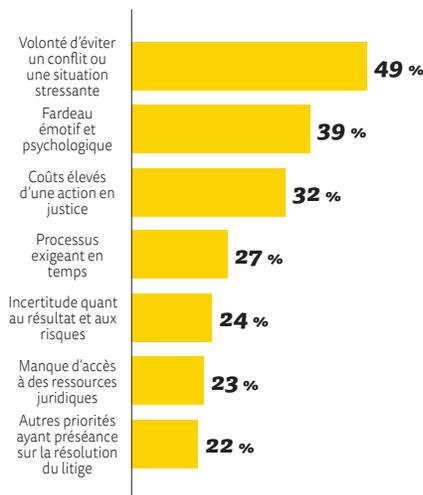
La tolérance au stress et la capacité de le gérer varient d'une personne à l'autre. Ce qui est difficile pour tout le monde, c'est de deviner à l'avance combien de temps il sera possible d'endurer le lourd poids d'un litige, surtout compte tenu du temps nécessaire pour en arriver à une résolution. Les impacts sur la santé mentale et le rendement au travail ne se limitent souvent pas à quelques jours ou semaines.

Dans un contexte de hausse du coût de la vie et du logement jumelé à une multitude d'autres pressions, avoir à gérer un conflit juridique représente une charge additionnelle importante pour les Canadiennes et Canadiens.

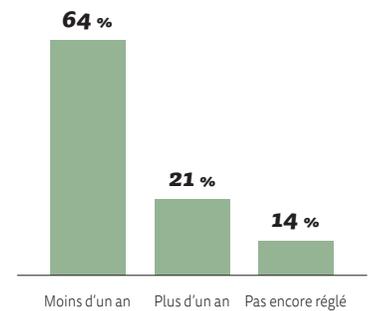
LES CONSÉQUENCES SUR LA SANTÉ MENTALE



POURQUOI LES RÉPONDANTS ONT DÉCIDÉ DE NE PAS EXERCER LEURS DROITS



TEMPS INVESTI POUR RÉGLER LE LITIGE



Une assurance de protection juridique peut-elle apporter un soulagement?



« À quel point seriez-vous prêt à accepter une hausse d'environ 5 \$ par mois de votre prime d'assurance habitation si vous obteniez en échange une couverture complète de tous les frais juridiques engagés pour résoudre un litige lié à l'emploi, un conflit avec un locataire, un litige lié à la propriété ou un différend contractuel, et pour vous défendre en cas d'infractions au Code de la route ou de contrôle fiscal, ainsi que des avantages comme une assistance juridique et des services gratuits d'examen et de rédaction de documents juridiques? »

Cette question a été posée aux 2 500 personnes qui ont répondu à notre sondage. Selon cette brève description qui ne prend que 30 secondes à lire :

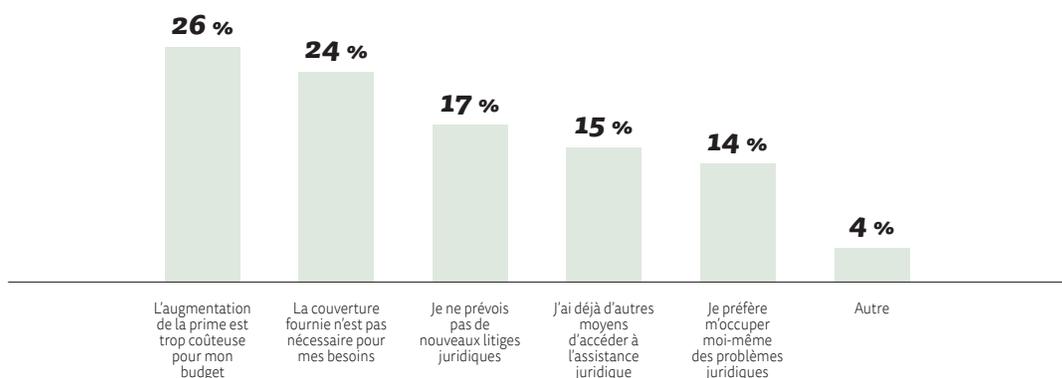
73 % étaient prêtes à payer 5 \$ de plus par mois (60 \$ par année), en sus du coût actuel de leur police d'assurance habitation ou locataire, afin d'avoir accès aux principaux avantages de l'assurance de protection juridique.

27 % des répondants étaient contre l'idée d'une hausse de prime pour les motifs indiqués ci-contre. Dans la présente crise du coût de la vie, la principale raison évoquée est compréhensible et n'a rien d'étonnant.

Cela dit, les personnes qui ont refusé l'idée d'une augmentation de prime pour d'autres raisons :

- N'ont jamais discuté des risques juridiques avec leur courtier;
- N'ont pas consulté le site Web de leur assureur pour comprendre les risques juridiques auxquelles elles sont exposées, les conséquences possibles de ces risques et la protection que pourrait leur procurer une assurance de protection juridique.

RAISONS DU REFUS D'UNE HAUSSE DE PRIME DE 5 \$ PAR MOIS POUR BÉNÉFICIER DE L'ASSURANCE DE PROTECTION JURIDIQUE





Notre responsabilité collective d'aborder les risques juridiques avec notre clientèle

Pourquoi est-il important de parler des risques juridiques?

Parce que ces risques existent en présence ou non d'une crise? En raison de leurs effets dommageables bien concrets sur les finances et la santé mentale des Canadiennes et Canadiens? Parce qu'ils sont généralement méconnus et doivent aujourd'hui plus que jamais être bien compris en raison des pressions financières, du stress et des contraintes de temps qui augmentent sans cesse? Parce que la plupart des problèmes juridiques qui affectent la population canadienne sont présentement exclus de la majorité des polices d'assurance habitation ou locataire?

Ce rapport n'est pas la fin de l'histoire, loin de là. À mesure que nous continuons d'étudier et de comprendre l'évolution de notre secteur, nous devons garder les Canadiennes et Canadiens au cœur de nos réflexions et nous efforcer de leur proposer des solutions qui les aident à accéder plus aisément le système judiciaire.

Nous affirmons depuis longtemps que l'assurance de protection juridique est une solution d'atténuation des risques que chaque assureur, mutuelle ou courtier devrait ajouter au portefeuille d'assurance d'un particulier. Notre mission de faciliter l'accès à la justice pour tous les Canadiens et toutes les Canadiennes nous tient à cœur et nous ne ménageons pas nos efforts pour veiller à la gestion éclairée de leurs risques juridiques.

Sources:



Travaillons ensemble pour veiller à la gestion éclairée des risques juridiques des Canadiennes et Canadiens!

Si vous avez des questions sur les conclusions de notre recherche ou pour en savoir plus sur l'utilité de l'assurance de protection juridique pour vos clients, communiquez avec un membre de l'équipe du développement des affaires.

ARAG Solutions Juridiques (ARAG) est le chef de file de l'assurance de protection juridique au Canada et un agent général administrateur qui se consacre exclusivement à ce type d'assurance. En collaboration avec des courtiers, des assureurs et des mutuelles partenaires, nous créons des solutions qui facilitent l'accès à la justice pour les familles, les propriétaires de petites entreprises, les syndicats de copropriété et les bailleurs d'immeubles résidentiels du Canada. Nos contrats sont souscrits par HDI Global Specialty SE.