



Ministère de la Justice du Québec
Enquête multiservice
Rapport d'analyse

**Étude sur la qualité de la prestation de services et la satisfaction des personnes
ayant obtenu un jugement en matière familiale à l'égard du service de médiation familiale**

Juin 2008

Dossier 70249-050



580, Grande-Allée Est, bureau 580 Québec (Québec) G1R 2K2 • Tél. (418) 522-7467 • Télécopieur : (418) 522-7977 •
www.legermarketing.com

Table des matières

- Contexte et objectifs5
- Méthodologie7
- Notes pour la lecture du rapport10
- Profil des répondants.....11
- Faits saillants.....15**
- Résultats détaillés18
- Introduction.....19
- 1. Contexte familial.....22**
- 2. Informations contextuelles au jugement de la Cour24**
 - 2.1 Représentation et entente dans le cadre du jugement en Cour24
 - 2.2 Frais encourus dans le cadre du jugement en Cour26
- 3. Informations contextuelles à la médiation familiale.....29**
 - 3.1 Notoriété du service de médiation familiale29
 - 3.2 Motifs d’utilisation ou de non-utilisation du service de médiation familiale31
 - 3.3 Séances de médiation et séance d’information sur la médiation33
 - 3.4 Initiation de la démarche et choix du médiateur35
 - 3.5 Sujet difficile à traiter en médiation38
 - 3.6 Frais encourus dans le cadre de la médiation familiale39
- 4. Satisfaction globale42**
 - 4.1 Satisfaction à l’égard du système judiciaire43
 - 4.2 Satisfaction à l’égard du service de médiation familiale45
 - 4.3 Influence de la qualité perçue, des résultats et des frais encourus sur la satisfaction47
 - 4.4 Qualité perçue du service reçu du personnel du palais de justice48
 - 4.5 Qualité perçue du service de médiation familiale49
 - 4.6 Influence des dimensions sur la satisfaction50
 - 4.7 Pistes d’amélioration51
 - 4.8 Influence de l’écart entre la durée perçue et les attentes sur la satisfaction52

- 5. Qualité perçue de la prestation de services.....53**
- 5.1 Qualité perçue du service reçu du personnel du palais de justice54
 - 5.1.1 *Accessibilité*57
 - 5.1.2 *Empressement*58
 - 5.1.3 *Fiabilité*.....59
 - 5.1.4 *Clarté du langage*60
 - 5.1.5 *Apparence*61
- 5.2 Qualité perçue du service de médiation familiale62
 - 5.2.1 *Accessibilité*65
 - 5.2.2 *Simplicité des démarches*66
 - 5.2.3 *Empressement*67
 - 5.2.4 *Fiabilité*.....68
 - 5.2.5 *Empathie*69
 - 5.2.6 *Respect*70
 - 5.2.7 *Clarté du langage*71
 - 5.2.8 *Justice*.....72
 - 5.2.9 *Confidentialité*.....73
 - 5.2.10 *Influence du délai perçu sur l'évaluation des dimensions de la qualité de service*.....74
- 6. Résultats et utilité de la prestation de services75**
- 6.1 Résultats du jugement de la Cour75
- 6.2 Résultats et utilité du service de médiation familiale78
- 7. Conséquences de la satisfaction ou de l'insatisfaction.....82**
- 7.1 Plainte et envie de se plaindre du service de médiation.....82
- 7.2 Plainte et envie de se plaindre de l'information reçue du service de médiation83
- 7.3 Recommandation.....84
- 7.4 Intention d'utiliser à nouveau le service85
- 8. Démarches et moyens de communication utilisés.....86**
- 8.1 Démarches effectuées dans le cadre du jugement en Cour.....86
- 8.2 Premier moyen de communication utilisé87
- 8.3 Principal moyen de communication utilisé88
- 8.4 Principal moyen de communication préféré à l'avenir89
- 8.5 Communication téléphonique avec un médiateur90

9. Attentes et normes de service	91
9.1 Délai perçu pour rencontrer un médiateur.....	91
9.2 Délai attendu pour rencontrer un médiateur.....	92
9.3 Délai raisonnable pour rencontrer un médiateur	93
Conclusion	94
Annexe 1 : Considérations méthodologiques pour les analyses statistiques avancées	97
1.1 Influence de la qualité perçue, des résultats et des frais encourus sur la satisfaction	98
1.2 Influence des dimensions sur la satisfaction	99
Annexe 2 : Questionnaire	101

Contexte et objectifs

La qualité de service : une priorité gouvernementale

La Loi sur l'administration publique affirme la priorité accordée à la qualité des services aux citoyens. Les ministères et organismes (M/O) du gouvernement du Québec doivent s'assurer de bien connaître les attentes des diverses clientèles, leurs perceptions et leur niveau de satisfaction à l'égard de la qualité du service et l'importance qu'elles accordent aux différents aspects de la qualité du service. Dans ce contexte, les M/O sont tenus de prendre des engagements à l'égard de la qualité de leurs services au moyen d'une *déclaration de services aux citoyens*, de se doter d'un plan d'amélioration des services et de rendre des comptes sur leur gestion et sur la qualité de leurs services.

L'Outil québécois de mesure et l'enquête multiservice

Avec la collaboration de nombreux spécialistes et certains M/O, le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a développé l'Outil québécois de mesure (OQM) qui est en fait un instrument de mesure standardisé de la qualité de service et de la satisfaction de la clientèle. Afin de faciliter l'utilisation de l'OQM, le SCT a créé un projet, l'enquête multiservice, permettant une utilisation regroupée de l'outil par plusieurs M/O. Le SCT a mandaté Léger Marketing afin de mener cette enquête. L'enquête multiservice est donc une étude de satisfaction réalisée avec l'OQM au moyen d'un sondage téléphonique auprès des utilisateurs récents ou potentiels du service public évalué. Ce projet est réalisé dans le cadre d'un partenariat regroupant le SCT et tous les M/O participants. Le ministère de la Justice du Québec est un des partenaires de l'édition 2007-2008 de l'enquête multiservice.

Cette enquête poursuit notamment les objectifs suivants :

- ▶ Évaluer le niveau de satisfaction de la clientèle et la qualité perçue de la prestation de services;
- ▶ Établir les dimensions de la qualité de service qui sont les plus importantes pour les usagers;
- ▶ Connaître les attentes des usagers;
- ▶ Établir les pistes d'amélioration en vue de parfaire la qualité de la prestation de services et d'améliorer la satisfaction;
- ▶ Fournir aux M/O une base d'étalonnage.

Le service évalué pour le compte du ministère de la Justice du Québec

La mission du ministère de la Justice du Québec est « d'assurer la primauté du droit au sein de la société québécoise et de maintenir au Québec un système de justice qui soit à la fois digne de confiance et intègre afin de favoriser le respect des droits individuels et collectifs »¹.

L'une des responsabilités du ministère de la Justice du Québec est le programme de médiation familiale offert aux personnes qui ont obtenu un jugement en matière familiale. Le service a été implanté dans toutes les régions du Québec en septembre 2007. Au 1^{er} février 2008, 907 médiateurs accrédités donnaient le service de médiation familiale. Cette enquête vise à évaluer la qualité de service et la satisfaction des personnes ayant obtenu un jugement en matière familiale à l'égard du service de médiation familiale ainsi qu'à l'égard du service reçu du personnel du palais de justice.

¹ <http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/ministere/organisation/minister.htm>

Particularité du service évalué

- Le service de médiation familiale offre à un couple qui a des enfants le paiement des honoraires d'un médiateur pour six séances. Lorsqu'il s'agit d'une demande en révision d'un jugement, le service assume les honoraires pour trois séances. Au-delà de ces séances, les parents doivent déboursier pour continuer à obtenir le service.
- Les couples sont libres de faire appel au médiateur de leur choix. Cependant, s'ils veulent bénéficier de la gratuité des séances de médiation, ils doivent choisir le médiateur dont les honoraires s'accordent au tarif de l'État, soit 95\$ par séance. Si le médiateur travaille à un tarif différent, les couples doivent payer eux-mêmes la totalité des frais de médiation.
- Les couples peuvent aller en médiation avant d'entreprendre des procédures à la cour ou après.

La portée du rapport d'analyse

Le rapport d'analyse présente tous les résultats détaillés de l'enquête. Outre certains aspects méthodologiques liés à l'échantillonnage, à la collecte des données et au profil des répondants, on y trouve, sous forme de moyennes ou de pourcentages, les résultats des réponses à l'ensemble des questions de l'enquête.

C'est dans ce rapport que se trouvent les analyses détaillées qui permettent notamment :

- ▶ d'établir les facteurs qui influencent le niveau de satisfaction;
- ▶ d'établir le profil des usagers satisfaits ou insatisfaits;
- ▶ d'identifier les pistes d'amélioration de la prestation de services;
- ▶ d'identifier les moyens de communication utilisés au cours de l'expérience de service;
- ▶ de connaître les attentes des usagers à l'égard des délais occasionnés lors de la prestation de services.

Méthodologie

Population à l'étude

La population cible à l'étude est constituée :

- 1) de personnes qui ont obtenu un jugement en matière familiale et qui ont eu recours au service de médiation familiale;
- 2) de personnes qui ont obtenu un jugement en matière familiale et qui n'ont pas eu recours au service de médiation familiale.

Base de sondage et échantillonnage

L'échantillon initial de personnes à contacter a été fourni par le ministère de la Justice du Québec à partir de ses fichiers administratifs. L'échantillon fourni était composé de personnes qui ont obtenu un jugement en matière familiale en 2006 ou 2007.

Gestion du terrain

Jusqu'à 10 appels ont eu lieu à différents moments de la journée pour joindre le plus grand nombre possible d'individus. Au total, un nombre de 1257 répondants a été obtenu. Ils se répartissent de la façon suivante :

- ⊕ les personnes qui ont eu recours au service de médiation familiale : 961
- ⊕ les personnes qui n'ont pas eu recours au service de médiation familiale, mais qui le connaissent : 249
- ⊕ les personnes qui ne connaissent pas le service de médiation familiale : 47

Résultats des appels

Les entrevues ont été réalisées à partir du centre d'appels téléphoniques de Léger Marketing situé à Montréal du 22 février au 13 avril 2008. La durée moyenne des entrevues était d'environ 16 minutes. Le taux de réponse de l'étude est de 38% (le tableau ci-dessous présente en détail les résultats des appels).

EC	Entrevues réalisées	1278*
R	Refus et incomplets définitifs ou sans possibilité de rappel	386
C	À rappeler (rendez-vous déterminés ou non) mais finalement non joints	245
C_TOT	Contacts (EC + R + C)	1909
NJ	Pas de réponse	125
NJ	Ligne occupée	21
NJ	Répondeur	470
NJ	Non joints	616
MN	Mauvais contacts	259
MN	Pas de service	553
MN	Télécopieurs / modems / cellulaires	40
MN	Total mauvais numéros	852
A	Non admissibles	8
A	Non qualifiés**	9
A	Non résidentiels	7
A	Numéros en double (doublons)	4
A	Langues étrangères	20
A	Total autres	48
TOT_UT	Total utilisé (C_TOT + NJ + MN + AUTRES)	3425

Taux de contact : 56%
(C_TOT / TOT_UT)

Taux de refus : 20%
(R / C_TOT)

Échantillon effectif (EF) : 3377
(TOT_UT - A)

TAUX DE RÉPONSE : 37,8%
(EC / EF)

*Lors du prétest, 21 entrevues ont été réalisées. Ces entrevues n'ont pas été conservées.

**Un individu peut être non qualifié pour cause de : maladie, problème d'audition, problème d'élocution.

Au total, 96% des entrevues ont été réalisées en français.

Pondération et traitement des données

Comme il s'agit d'un échantillon non stratifié, la pondération a été effectuée en un seul volet. Ainsi, à partir des données fournies par le ministère de la Justice du Québec, les résultats ont été pondérés selon la répartition réelle des usagers selon le type de clientèle (recours au service de médiation ou non) et le sexe.

Marge d'erreur



Le tableau suivant présente le nombre d'entrevues réalisées et les marges d'erreur correspondantes calculées sur une population infinie pour les segments de répondants à l'étude.

Nous obtenons, avec les 1257 personnes interrogées, une marge d'erreur maximale de $\pm 2,76\%$, et ce, 19 fois sur 20.




	Nombre d'entrevues réalisées	Marge d'erreur maximale
Segments		
Les personnes qui ont eu recours au service de médiation familiale	961	$\pm 3,16\%$
Les personnes qui n'ont pas eu recours au service de médiation familiale, mais qui le connaissent	249	$\pm 6,21\%$
Les personnes qui ne connaissent pas le service de médiation familiale	47	$\pm 14,29\%$
Total	1257	$\pm 2,76\%$

} $\pm 5,70\%$

Notes pour la lecture du rapport

Afin de faire ressortir les écarts entre les segments à l'étude, les proportions statistiquement supérieures sont présentées à l'aide du symbole  dans les graphiques et les tableaux, alors que celles inférieures sont présentées à l'aide du symbole  ($p < 0,05^2$). Le cas échéant, les totaux différents de 100% sont dus à la non-réponse ou à l'arrondissement à l'entier. Par ailleurs, dans certains cas, l'OQM permettait aux répondants de fournir plus d'une réponse. Les totaux à ces questions excèdent 100%.

Plusieurs questions de l'OQM demandaient aux répondants d'indiquer leurs réponses sur une échelle de 0 à 10. Les résultats à ces échelles sont divisés de la façon suivante :

-  0 à 2 sur 10 : faible
-  3 à 7 sur 10 : moyen
-  8 à 10 sur 10 : fort

Pour ces questions, la moyenne sur 10 de même que la proportion de répondants ayant alloué un score de 8 à 10 sur 10 sont présentées dans le rapport. Lorsque l'énoncé ne s'appliquait pas aux répondants ou encore lorsque les répondants ne voulaient pas s'exprimer sur la question, ces derniers avaient la possibilité d'indiquer « Ne sait pas / Refus » ou encore « Ne s'applique pas ». Ce faisant, pour connaître la proportion réelle de répondants (parmi ceux qui se sont exprimés sur la question) ayant alloué un score de 8 à 10 sur 10, les résultats issus de toutes ces échelles excluent les répondants qui ne se sont pas exprimés sur la question. En d'autres termes, nous ne considérons pas, dans le calcul des pourcentages et des moyennes, les répondants ayant indiqué « Ne sait pas / Refus » et « Ne s'applique pas ».

Enfin, dans l'OQM, la qualité de service n'est pas définie et mesurée globalement par une seule question visant à vérifier si, en général, la qualité était bonne ou mauvaise. Elle est plutôt définie et mesurée au moyen de diverses dimensions qui permettent de cerner l'ensemble des aspects liés à la qualité perçue de la prestation de services. Ces dimensions sont mesurées généralement par quelques énoncés. D'autres aspects de l'évaluation du service, telle la satisfaction, sont également mesurés par une série d'énoncés. L'agrégation des énoncés associés aux dimensions de la qualité de service ou à la satisfaction, par exemple, permet de calculer des indices moyens. Cette manière d'analyser la perception des usagers en fonction de plusieurs dimensions contribue à dresser un portrait détaillé et permet de poser un diagnostic juste des problèmes liés à la prestation de services. Cela permet également de faire ressortir les succès.

Une note doit toutefois être apportée dans l'interprétation des indices moyens. Notamment, pour les indices moyens, la proportion d'usagers ayant donné un score de 8 à 10 sur 10 peut être inférieure aux proportions de scores de 8 à 10 sur 10 observées à chacun des énoncés composant l'indice. Principalement, les écarts entre les indices moyens et les scores obtenus à chacun des énoncés peuvent être expliqués par les différentes combinaisons possibles de réponses à chacun des énoncés. Par exemple, un répondant qui donnerait respectivement les notes 8/10, 8/10, 8/10 et 7/10 à chacun de ces quatre énoncés obtiendrait un score moyen de satisfaction de 7,75 sur 10. Ce répondant ne se retrouverait donc pas dans la proportion globale d'usagers ayant alloué un score moyen de 8 à 10 sur 10, et ce, en dépit du fait que ce répondant se retrouve 3 fois sur 4 dans la proportion de scores de 8 à 10 sur 10 pour ces énoncés.

² Seuil de signification statistique de 95%, signifiant que la probabilité de ne pas se tromper en confirmant l'existence d'un écart statistiquement significatif est de 95%. Autrement dit, ce seuil de confiance signifie qu'on a 5% de risques de se tromper en affirmant qu'il existe une différence statistiquement significative entre les segments à l'étude.

Profil des répondants

- ▶ L'examen du profil des répondants permet de constater que 52% sont de sexe féminin, tandis que 48% sont de sexe masculin.
- ▶ Les trois quarts des répondants (76%) appartiennent au groupe d'âge des 35 à 54 ans. L'âge moyen est de 42 ans.
- ▶ Neuf répondants sur dix (90%) ont accès à Internet, que ce soit à la maison, au travail ou à un autre endroit.
- ▶ Ce sont 44% des individus sondés qui ont une scolarité de niveau primaire ou secondaire, 29% de niveau collégial et 27% de niveau universitaire (1^{er}, 2^e ou 3^e cycle).
- ▶ La moitié (49%) des individus sondés déclarent que leur revenu annuel brut personnel se situe à moins de 40 000\$. Pour le quart des répondants (25%), il se chiffre plutôt entre 40 000\$ et 59 999\$, et pour 22%, il se chiffre à 60 000\$ et plus annuellement.
- ▶ En ce qui concerne le revenu annuel brut de leur ménage, 39% des individus sondés déclarent qu'il se chiffre à moins de 40 000\$. Pour le quart des répondants (24%), il se situe plutôt entre 40 000\$ et 59 999\$, et pour 31%, il se chiffre à 60 000\$ et plus annuellement.
- ▶ 78% travaillent à temps plein, tandis que 9% travaillent à temps partiel.
- ▶ La moitié des personnes interrogées (50%) résident dans une autre région que Montréal ou Québec RMR (régions métropolitaines de recensement), 36% résident dans Montréal RMR et 13% résident dans Québec RMR.

À partir de la page suivante, les tableaux présentent de façon détaillée les caractéristiques des répondants. Ces caractéristiques seront utilisées afin de dégager le profil des usagers qui sont les plus satisfaits et le profil de ceux qui le sont moins. À noter que certains regroupements ont dû être effectués afin de faciliter l'analyse des résultats. Se référer aux résultats en *italique* présentés dans les tableaux débutant à la page suivante pour connaître le détail de ces regroupements.

Caractéristiques des répondants	TOTAL n=1257	A eu recours à la médiation n=961	N'a pas eu recours à la médiation n=249	Ne connaissait pas le service de médiation n=47
Sexe				
Homme	48%	48%	47%	55%
Femme	52%	52%	53%	45%
Âge (Q12.14 et Q12.15)				
18-34 ans	18%	13%↓	28%↑	48%↑
35-44 ans	42%	42%	45%	38%
45-54 ans	34%	38%↑	25%↓	12%↓
55 ans et plus	5%	6%↑	1%↓	-
Refus	-	-	-	2%↑
<i>Moyennes (ans)*</i>	42,2 ans	43,4 ans↑	39,7 ans↓	35,8 ans↓
Accès à Internet (maison, travail ou autre) (Q12.5)				
Oui	90%	91%	89%	82%↓
Non	10%	9%	11%	16%
Refus	-	-	-	2%↑

* 8 répondants ont refusé de donner leur année de naissance à la Q12.14. Par la suite, 5 de ces 8 répondants ont indiqué dans quelle catégorie d'âge ils se situent à la Q12.15. Quoique leurs réponses aient été considérées dans les catégories d'âge (18-34, 35-44, etc.), nous n'avons pu les considérer dans le calcul de la moyenne d'âge en raison de l'absence de données précises.

Caractéristiques des répondants	TOTAL n=1257	A eu recours à la médiation n=961	N'a pas eu recours à la médiation n=249	Ne connaissait pas le service de médiation n=47
Scolarité (Q12.12)				
Primaire	2%	1%↓	3%	9%↑
Secondaire (y compris la formation professionnelle)	42%	37%↓	53%↑	69%↑
Collégial (y compris la formation technique)	29%	30%↑	28%	8%↓
Universitaire 1 ^{er} cycle	20%	23%↑	12%↓	11%
Universitaire 2 ^e ou 3 ^e cycle	7%	9%↑	5%↓	2%
Refus	-	-	-	2%↑
<i>Total primaire et secondaire</i>	44%	38%↓	55%↑	77%↑
<i>Total universitaire</i>	27%	31%↑	16%↓	12%↓
Revenu annuel brut personnel (A12.13)				
Moins de 20 000 \$	17%	11%↓	28%↑	38%↑
De 20 000 \$ à 39 999 \$	32%	31%	34%	36%
De 40 000 \$ à 59 999 \$	25%	26%	23%	15%↓
De 60 000 \$ à 79 999 \$	14%	16%↑	8%↓	9%
De 80 000 \$ à 119 999 \$	6%	8%↑	3%↓	-
Plus de 120 000 \$	2%	2%↑	1%	-
Refus	4%	5%↑	2%	2%
<i>Total 60 000\$ et plus</i>	22%	26%↑	13%↓	9%↓
Revenu annuel brut du ménage (Q12.13)				
Moins de 20 000 \$	12%	9%↓	19%↑	34%↑
De 20 000 \$ à 39 999 \$	27%	26%	31%	29%
De 40 000 \$ à 59 999 \$	24%	25%	24%	17%
De 60 000 \$ à 79 999 \$	14%	16%↑	10%↓	5%↓
De 80 000 \$ à 119 999 \$	12%	13%↑	8%↓	2%↓
Plus de 120 000 \$	5%	5%	3%	2%
Refus	6%	6%	5%	12%↑
<i>Total 80 000\$ et plus</i>	16%	19%↑	11%↓	4%↓

Caractéristiques des répondants	TOTAL n=1257	A eu recours à la médiation n=961	N'a pas eu recours à la médiation n=249	Ne connaissait pas le service de médiation n=47
Occupation (Q12.8)				
Travailleur à temps plein	78%	82%↑	70%↓	48%↓
Travailleur temps partiel	9%	8%↓	12%↑	11%
Étudiant	2%	2%	3%	4%
Retraité	1%	1%	-	-
Tient maison	3%	2%↓	5%↑	4%
Retire des prestations d'assurance emploi	2%	2%↓	3%	9%↑
Retire des prestations de la sécurité du revenu	2%	1%↓	3%	15%↑
Autres	2%	2%↓	4%↑	7%↑
Refus	-	-	-	2%↑
Région				
Montréal RMR*	36%	34%↓	43%↑	46%
Québec RMR*	13%	17%↑	3%↓	-
Autres	50%	49%	54%	54%

*RMR : Région métropolitaine de recensement. Une région métropolitaine de recensement (RMR) est formée d'une ou de plusieurs municipalités adjacentes situées autour d'une grande région urbaine (appelée noyau urbain). Un noyau urbain doit compter au moins 100 000 habitants pour former une région métropolitaine de recensement.

MONTRÉAL RMR

- Montréal
- Laval
- Lanaudière (partie de Montréal RMR)
- Laurentides (partie de Montréal RMR)
- Montérégie (partie de Montréal RMR)

QUÉBEC RMR

- Capitale-Nationale (partie de Québec RMR)
- Chaudière-Appalaches (partie de Québec RMR)

Faits saillants

Les informations contextuelles

- ▶ 84% des répondants qui n'ont pas eu recours au service de médiation familiale connaissaient l'existence du service. En revanche, 16% ignoraient son existence.
- ▶ Les personnes qui n'ont pas eu recours au service de médiation, mais qui en connaissaient l'existence ont alloué un score global de 5,19 sur 10 aux résultats et à l'utilité de l'information reçue au sujet de la médiation (pour une proportion de 31% de notes de 8 à 10/10).
- ▶ Les répondants qui ont eu recours au service de médiation ont, en moyenne, participé à un peu plus de quatre séances (4,40).
- ▶ Les principales raisons évoquées pour justifier la décision d'utiliser le service de médiation familiale sont l'évitement des conflits (23%), l'évitement des coûts du système judiciaire (22%) et le bien-être des enfants (17%).
- ▶ La majorité (77%) des usagers du service de médiation familiale n'ont pas eu à déboursé de frais pour ce service. Toutefois, 21% des usagers ont quant à eux déboursé des frais pour la médiation. Ces frais s'élèvent à 604\$ en moyenne.
- ▶ Les usagers qui ont eu à déboursé des frais ont alloué un score global de 7,92 sur 10 à l'égard des frais encourus dans le cadre de la médiation (pour une proportion de 60% de notes de 8 à 10/10).

La satisfaction globale

- ▶ Le niveau de satisfaction globale à l'égard du système judiciaire est de 6,59 sur 10. En fait, 44% des usagers qui n'ont pas eu recours à la médiation ont attribué un score de satisfaction globale de 8 à 10 sur 10 au système judiciaire.
- ▶ En ce qui a trait à la satisfaction globale à l'égard du service de médiation familiale, 63% des usagers qui ont eu recours au service lui ont attribué un score de 8 à 10 sur 10, pour une moyenne de 7,85 sur 10.
- ▶ La perception des résultats et de l'utilité du service, de la qualité de la prestation de services ainsi que des frais encourus sont des facteurs qui contribuent à la satisfaction des usagers.

Échelle de 0 à 10	Moyennes / 10	% de 8 à 10/10
Satisfaction à l'égard du système judiciaire	6,59	44%
Satisfaction à l'égard du service de médiation	7,85	63%

La qualité perçue, les résultats et l'utilité de la prestation de services

Qualité perçue par dimension		Moyennes	% de
Échelle de 0 à 10		/ 10	8 à 10/10
Palais de justice	Fiabilité	8,57	79%
	Clarté du langage	8,32	72%
	Empressement	8,13	70%
	Accessibilité	8,07	69%
	Apparence	7,21	44%
Total des 5 dimensions		8,09	63%
Médiation familiale	Respect	9,31	92%
	Clarté du langage	9,05	89%
	Confidentialité	9,03	87%
	Fiabilité	8,93	84%
	Simplicité des démarches	8,84	86%
	Accessibilité	8,83	85%
	Justice	8,58	79%
	Empathie	8,56	77%
	Empressement	8,51	76%
Total des 9 dimensions		8,85	82%

La qualité perçue de la prestation de services a été mesurée sous quatorze dimensions. Les cinq dimensions qui concernent la qualité de service offert par le personnel du palais de justice récoltent une moyenne globale de 8,09 sur 10 et elles obtiennent 63% de fortes notes (entre 8 et 10/10). La dimension « Fiabilité » est celle qui obtient la meilleure évaluation, tandis que la dimension « Apparence » est la moins bien perçue.

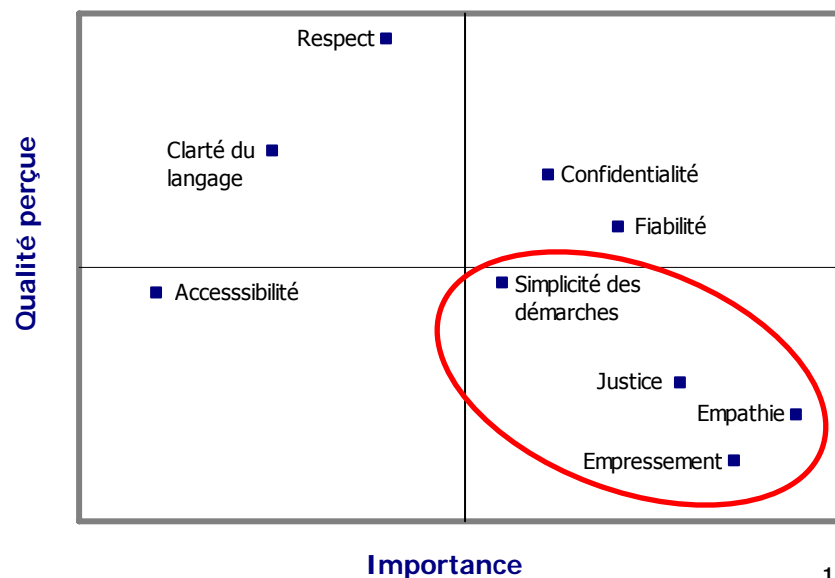
Les neuf dimensions visant à évaluer la qualité perçue du service de médiation obtiennent une moyenne globale de 8,85 sur 10 et 82% de notes de 8 à 10 sur 10. C'est la dimension « Respect » qui est évaluée la plus favorablement. L'empressement se situe au dernier rang.

En ce qui a trait aux résultats et à l'utilité perçus du service de médiation familiale, 62% des répondants ont alloué un score de 8 à 10 sur 10. La moyenne est de 7,51 sur 10. Ce sont 82% des usagers du service de médiation qui ont conclu une entente avec leur ex-conjoint(e) à la suite de la médiation.

En ce qui concerne les usagers du service de médiation familiale, les analyses révèlent que l'empathie, l'empressement, la justice et la simplicité des démarches doivent être considérées comme des pistes d'amélioration par le Ministère. Effectivement, ces dimensions ont une influence plus grande sur la satisfaction des usagers et elles obtiennent, sur le plan de la qualité perçue, un score inférieur à la moyenne globale de 8,85 sur 10 (moyenne des neuf dimensions de la qualité de service).

Pour leur part, la confidentialité et la fiabilité constituent des atouts pour le Ministère. En effet, ces dimensions ont une influence plus grande sur la satisfaction des usagers du service de médiation familiale et elles sont perçues plus favorablement. À noter que la simplicité des démarches est à la limite de se retrouver parmi les atouts à conserver.

PISTES D'AMÉLIORATION : USAGERS DU SERVICE DE MÉDIATION FAMILIALE



Les conséquences de la satisfaction ou de l'insatisfaction

La satisfaction et l'insatisfaction découlant d'une expérience de service peuvent avoir des effets sur la manière dont les usagers perçoivent une organisation et sur leurs comportements ou attitudes dans le cadre de l'expérience de service. Lors de cette enquête, on a observé les éléments suivants :

- ▶ Seulement 1% des répondants qui ont eu recours au service de médiation familiale se sont plaints au Ministère pendant ou après les séances de médiation qu'ils ont reçues. Parmi ceux qui n'ont pas adressé de plainte, 10% soutiennent toutefois avoir eu envie de se plaindre du service de médiation familiale.
- ▶ Parmi les répondants qui n'ont pas utilisé le service de médiation familiale, mais qui connaissaient son existence, seulement un individu (0%) affirme s'être plaint au Ministère à la suite de l'information reçue sur la médiation. Toutefois, 5% de ceux qui n'ont pas adressé de plainte indiquent avoir eu envie de se plaindre de l'information reçue sur la médiation.
- ▶ 89% des répondants conseilleraient à leur entourage de recourir au service de médiation familiale s'ils se trouvaient dans la même situation qu'ils l'étaient.
- ▶ Si le besoin se présentait de nouveau, 87% des répondants qui ont eu recours au service de médiation familiale l'utiliseraient à nouveau.

Les démarches et moyens de communication

- ▶ 10% des répondants ont communiqué avec le personnel du palais de justice au cours de leurs démarches pour obtenir un jugement lors de leur séparation. Les principaux moyens de communication utilisés par ces répondants sont le contact en personne au palais de justice (51%) et le téléphone (42%). S'ils devaient communiquer à nouveau avec le personnel du palais de justice, 48% des répondants préféreraient utiliser principalement le téléphone, alors que 36% opteraient pour se déplacer en personne au palais de justice.
- ▶ Parmi les répondants qui connaissaient l'existence du service de médiation familiale, 32% ont communiqué avec un médiateur par téléphone.

Les attentes et normes de service

L'enquête a permis d'évaluer les attentes des usagers à l'égard des délais liés à la prestation de services :

- ▶ Délai perçu pour rencontrer un médiateur : en moyenne 29 jours;
- ▶ Délai attendu pour rencontrer un médiateur : en moyenne 32 jours;
- ▶ Délai raisonnable pour rencontrer un médiateur: en moyenne 22 jours.

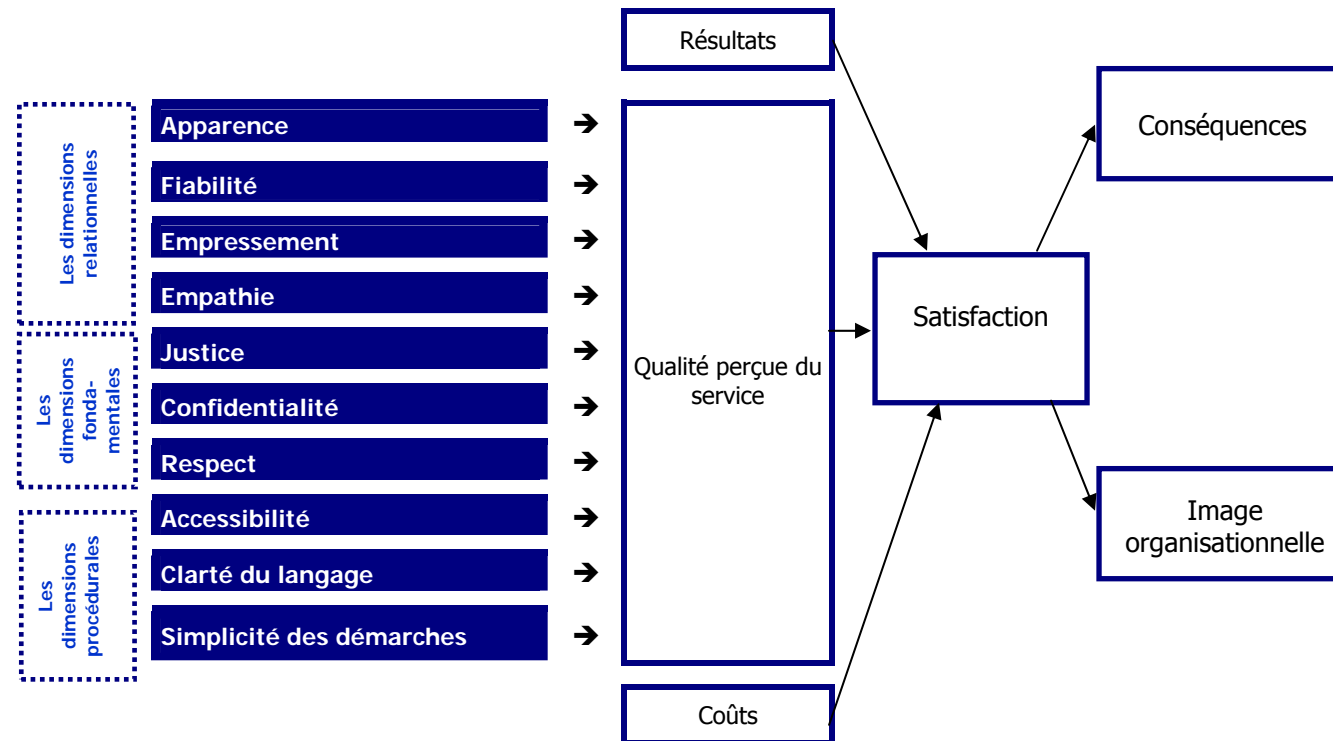
Résultats détaillés

Introduction

Le questionnaire de cette enquête a été conçu avec l'OQM et l'analyse des données a été effectuée en utilisant le modèle sur lequel l'OQM est basé. Le schéma ci-dessous présente les variables et le modèle conceptuel de l'outil. Le modèle utilisé diffère légèrement du modèle de base de l'OQM, car une variable a été retirée (ce modèle est présenté à la page suivante). La variable retirée est « Image organisationnelle ».

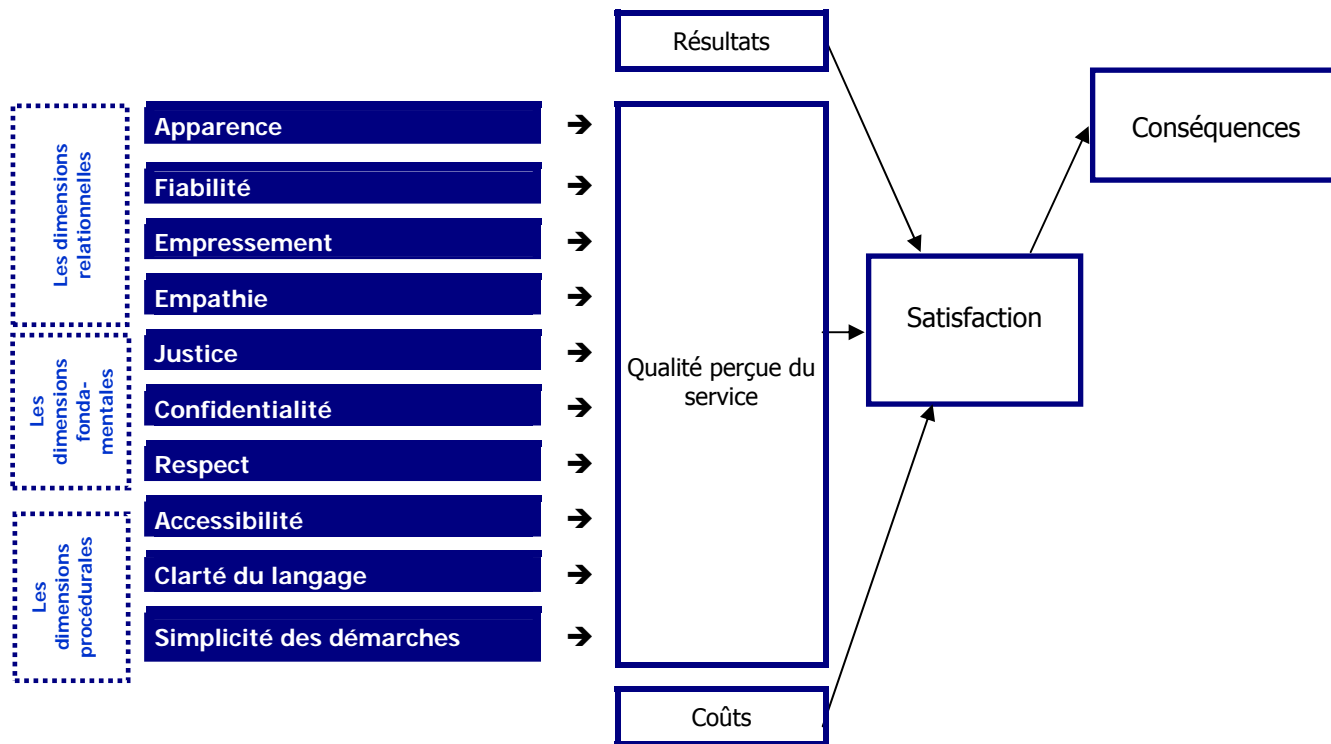
La satisfaction des usagers est la principale variable analysée dans le cadre de cette enquête. Dans le questionnaire, cette variable a été mesurée au moyen de quatre énoncés qui ont été agrégés lors de l'analyse pour former un indice de satisfaction globale. Connaître le niveau de satisfaction des usagers n'est cependant pas suffisant, il faut aussi connaître et comprendre les déterminants de la satisfaction.

-LES VARIABLES ET LE MODÈLE CONCEPTUEL DE L'OUTIL QUÉBÉCOIS DE MESURE-



Un objectif important de l'étude est d'évaluer la qualité perçue de la prestation de services. L'évaluation de la qualité de service est au cœur de l'OQM et il s'agit d'un élément clé du questionnaire d'enquête. Dans ce second schéma, on observe que 10 variables sont associées à la qualité perçue du service (dimensions de la qualité de service intégrées au modèle de l'OQM).

-LES VARIABLES ET LE MODÈLE CONCEPTUEL DE CETTE ÉTUDE-



Ainsi donc, dans l'OQM, la qualité de service n'est pas définie et mesurée globalement par une seule question visant à vérifier si, en général, la qualité était bonne ou mauvaise. Elle est plutôt définie et mesurée au moyen des dimensions qui permettent de cerner l'ensemble des aspects liés à la qualité perçue de la prestation de services. Chacune de ces dimensions est mesurée par quelques énoncés (en général, on utilise deux à quatre énoncés par dimension).

L'agrégation des énoncés associés à chaque dimension permet de calculer un indice de qualité perçue pour chacune des dimensions. Cette manière de définir la qualité en fonction de plusieurs dimensions contribue à dresser un portrait détaillé de la qualité de service et permet de poser un diagnostic juste des problèmes liés à la prestation de services. La section « *Qualité perçue de la prestation de services* » présente les résultats détaillés pour chacune des dimensions de la qualité de service.

Parmi les objectifs de l'étude, un des plus importants est d'établir les pistes d'amélioration en vue de parfaire la qualité de service et d'améliorer la satisfaction des usagers. En mettant en relation les dimensions de la qualité et la satisfaction, il est possible d'établir lesquelles ont le plus d'effet sur la satisfaction, c'est-à-dire lesquelles sont les plus importantes pour les usagers. Les résultats des analyses multivariées présentés dans la section « *Satisfaction globale* » permettent de répondre à cet objectif et d'établir les pistes d'amélioration.

Le questionnaire d'enquête contient également plusieurs questions relatives aux résultats et à l'utilité de l'expérience de service. La section « *Résultats et utilité de la prestation de services* » permet de connaître les perceptions des usagers à cet égard.

Avec l'OQM, il est aussi possible d'évaluer certains comportements et attitudes de la clientèle qui peuvent découler de l'expérience de service (la variable « conséquences »). Divers énoncés mesurent ces variables et des analyses ont été effectuées afin de vérifier si le niveau de satisfaction des usagers a une influence directe sur ces variables. Ces résultats sont présentés dans la section « *Conséquences de la satisfaction ou de l'insatisfaction* ».

Les démarches effectuées par les usagers sont abordées dans la section « *Démarches et moyens de communication utilisés* ». Les analyses effectuées visent principalement à mieux connaître les facteurs qui expliquent les démarches effectuées et les moyens de communication utilisés.

Enfin, une section de l'instrument de mesure permet de déterminer les attentes des usagers à l'égard des délais encourus lors de la prestation de services. Ces résultats sont dévoilés dans la section « *Attentes et normes de service* ».

1. Contexte familial

Dans l'ensemble, 70% des répondants étaient mariés avec leur ex-conjoint avant la séparation, alors que 29% étaient conjoints de fait.

- On remarque une proportion plus élevée de répondants qui étaient mariés parmi ceux qui ont eu recours au service de médiation familiale (79%) ainsi que parmi ceux qui ont conclu une entente avec leur ex-conjoint(e) à la suite de la médiation (82%).

Q12.01 Quel était votre statut matrimonial lors de votre séparation ?

Statut matrimonial lors de la séparation	TOTAL n=1257	A eu recours à la médiation n=961	N'a pas eu recours à la médiation n=249	Ne connaissait pas le service de médiation n=47
Marié	70%	79%↑	50%↓	34%↓
Conjoint de fait	29%	21%↓	48%↑	54%↑
Refus	1%	-	2%	12%↑

Au moment de la séparation, les répondants avaient en moyenne deux enfants (1,9).

- Ceux qui ont utilisé le service de médiation familiale avaient, en moyenne, davantage d'enfants que ceux qui ne l'ont pas utilisé (2,0 comparativement à 1,8 enfants).

Q12.02 Lors du jugement, combien d'enfants aviez-vous ?

Nombre d'enfants lors de la séparation	TOTAL n=1257	A eu recours à la médiation n=961	N'a pas eu recours à la médiation n=249	Ne connaissait pas le service de médiation n=47
1 enfant	30%	26%↓	41%↑	51%↑
2 enfants	49%	52%↑	41%↓	37%↓
3 enfants	17%	18%↑	15%	6%↓
4 enfants et plus	4%	4%	3%	6%
<i>Moyennes</i>	<i>1,9 enfants</i>	<i>2,0 enfants↑</i>	<i>1,8 enfants↓</i>	<i>1,8 enfants</i>

La grande majorité des répondants (94%) avaient des enfants âgés de moins de 18 ans au moment de leur séparation.

Q12.0B Lors du jugement, quel était l'âge des enfants ?

Âge des enfants lors de la séparation 2 mentions possibles	TOTAL n=1257	A eu recours à la médiation n=961	N'a pas eu recours à la médiation n=249	Ne connaissait pas le service de médiation n=47
Moins de 18 ans	94%	92%↓	98%↑	98%
18 ans et plus	19%	22%↑	9%↓	11%
Refus	-	-	-	2%↑

Globalement, on constate que dans 47% des cas, la garde des enfants a été confiée à la mère, alors que dans 35% des cas, il s'agissait d'une garde partagée (garde confiée à la mère et au père).

- Les répondants qui sont allés en médiation sont plus nombreux à avoir obtenu une garde partagée (41%). À l'inverse, chez ceux qui n'ont pas eu recours à la médiation, la garde a principalement été confiée à la mère (68% et 78%).

Q6.00C Quel type de garde avez-vous obtenu (lors du jugement) ?

Garde des enfants	TOTAL n=1257	A eu recours à la médiation n=961	N'a pas eu recours à la médiation n=249	Ne connaissait pas le service de médiation n=47
À la mère (avec des droits de visite pour le père)	47%	39%↓	68%↑	78%↑
À la mère et au père (en garde partagée)	35%	41%↑	21%↓	7%↓
Au père (avec des droits de visite pour la mère)	6%	6%	5%	4%
Les enfants sont majeurs	5%	7%↑	1%↓	-
Les enfants sont séparés	3%	3%	1%	8%
Autres	3%	3%	3%	2%
Refus	1%	1%	-	-

2. Informations contextuelles au jugement de la Cour

2.1 Représentation et entente dans le cadre du jugement en Cour

Dans le cadre du jugement en Cour, les répondants qui ont eu recours au service de médiation familiale ont principalement été représentés par un médiateur (41%) ou un avocat de pratique privée (39%). Pour leur part, les répondants qui ne sont pas allés en médiation familiale, mais qui connaissaient ce service ont principalement été représentés par un avocat de pratique privée (50%) ou un avocat de l'aide juridique (34%). Parmi ceux qui ne connaissaient pas le service de médiation familiale, 40% ont été représentés par un avocat de l'aide juridique et 34%, par un avocat de pratique privée.

Q6.06 Vous avez obtenu un jugement en Cour à la suite de votre séparation. Avez-vous obtenu ce jugement... ?

Représentation dans le cadre du jugement en Cour	TOTAL n=1257	A eu recours à la médiation n=961	N'a pas eu recours à la médiation n=249	Ne connaissait pas le service de médiation n=47
...avec l'aide d'un avocat de pratique privée, dont vous deviez assumer les honoraires	41%	39%↓	50%↑	34%
...avec l'aide d'un médiateur	30%	41%↑	1%↓	6%↓
...avec l'aide d'un avocat de l'aide juridique	17%	10%↓	34%↑	40%↑
...ou par vous-même (sans avocat, sans médiateur)	9%	8%↓	13%	16%
Autres	2%	2%	1%	2%
Ne sait pas / Refus	1%	1%	1%	1%

Les sous-groupes de répondants présentés ci-dessous ont été représentés en plus fortes proportions...

...**par un avocat de pratique privée** (41% pour l'ensemble) :

- ⊕ les hommes (45%);
- ⊕ les travailleurs à temps plein (45%);
- ⊕ les individus dont le ménage dispose d'un revenu annuel de 60 000\$ ou plus (49%);
- ⊕ les résidents de Québec RMR (48%).

...**par un médiateur** (30% pour l'ensemble) :

- ⊕ les hommes (33%);
- ⊕ les 45 ans et plus (38%);
- ⊕ les travailleurs à temps plein (33%);
- ⊕ les individus dont le ménage dispose d'un revenu annuel de 60 000\$ ou plus (35%);
- ⊕ les personnes détenant une scolarité de niveau universitaire (34%).

...**par un avocat de l'aide juridique** (17% pour l'ensemble) :

- ⊕ les femmes (26%);
- ⊕ les 18 à 34 ans (34%);
- ⊕ les travailleurs à temps partiel (29%) et les non-travailleurs (52%);
- ⊕ les personnes dont le ménage dispose d'un revenu annuel inférieur à 60 000\$ (23%);
- ⊕ les personnes détenant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (25%);
- ⊕ les résidants d'une région autre que Montréal RMR ou Québec RMR (21%).

...**par eux-mêmes** (9% pour l'ensemble) :

- ⊕ les hommes (11%);
- ⊕ les 55 ans et plus (18%);
- ⊕ les personnes détenant une scolarité de niveau universitaire (13%);
- ⊕ les résidants de Montréal RMR (12%).

La grande majorité des répondants (87%) qui n'ont pas eu recours à la médiation sont parvenus à une entente avec leur ex-conjoint(e) dans le cadre de leur jugement en Cour.

Q6.06x Dans le cadre de ce jugement en Cour, êtes-vous parvenu à une entente avec votre ex-conjoint(e), que ce soit par vous-même ou par le biais de vos avocats (sans que la décision ait été tranchée par un juge) ?

-Répondants qui n'ont pas eu recours à la médiation-

Entente dans le cadre du jugement en Cour	n=296
Oui	87%
Non	13%
Ne sait pas / Refus	-

2.2 Frais encourus dans le cadre du jugement en Cour

Sept personnes interrogées sur dix (71%) ont eu à déboursier des frais pour le jugement en Cour. En contrepartie, 27% disent ne rien avoir déboursé.

- Les répondants qui ont eu des frais à déboursier pour le jugement en Cour sont plus nombreux à avoir eu recours au service de médiation familiale (78%) et à avoir eux-mêmes initié cette démarche (81%). De plus, ils sont plus enclins à avoir justifié leur choix d'aller en médiation par l'évitement des coûts (83%).

Q6.07 Avez-vous eu des frais à déboursier pour ce jugement ?

Frais déboursés pour le jugement en Cour	TOTAL n=1257	A eu recours à la médiation n=961	N'a pas eu recours à la médiation n=249	Ne connaissait pas le service de médiation n=47
Oui	71%	78%↑	55%↓	30%↓
Non	27%	19%↓	44%↑	70%↑
Ne sait pas / Refus	2%	3%	1%	-

Parmi les répondants qui ont eu à déboursier des frais pour le jugement de la Cour, plus de la moitié (56%) ont partagé ces frais avec leur ex-conjoint(e). Une proportion de 39% disent toutefois avoir assumé en totalité ces frais.

- À noter que 42% des hommes disent avoir assumé en totalité les frais, comparativement à 35% des femmes.

Q6.09 Ces frais ont-ils été assumés... ?

-Répondants qui ont eu à déboursier des frais pour le jugement en Cour-

Individu ayant assumé les frais	n=903
...en totalité par vous	39%
...en partage avec votre ex	56%
...en totalité par votre ex	5%
Ne sait pas / Refus	1%

Comme le démontre le tableau ci-dessous, seulement 18% des répondants ont encouru des frais de 500\$ ou moins dans le cadre du jugement en Cour. Ainsi, pour la majorité (69%) des répondants qui ont eu à déboursier des frais, ces frais s'élevaient à plus de 500\$. En moyenne, les frais totaux pour le jugement en Cour s'élèvent à 2 079,57\$. Rappelons que 56% de ces répondants ont partagé ces frais avec leur ex-conjoint(e). Le montant moyen déboursé par l'ex-conjoint(e) est de 576,92\$.

Q6.08 À combien s'élevaient ces frais ?

-Répondants qui ont eu à déboursier des frais pour le jugement en Cour-

Q6.10 Quel est le montant assumé par votre ex ?

-Répondants qui ont eu à déboursier des frais pour le jugement en Cour et qui ont indiqué que leur ex-conjoint(e) avait assumé une partie des frais-

Frais encourus par le répondant et son ex-conjoint(e) dans le cadre du jugement en Cour	Total des frais encourus n=903	Frais encourus par l'ex-conjoint(e) n=427
100\$ ou moins	3%	11%
Entre 101\$ et 500\$	15%	49%
Entre 501\$ et 1000\$	27%	31%
Entre 1001 et 2000\$	25%	3%
Plus de 2000\$	17%	2%
Ne sait pas / Refus	14%	5%
<i>Moyennes</i>	<i>2 079,57\$</i>	<i>576,92\$</i>

Le tableau ci-dessous présente les frais encourus par les répondants en fonction du recours au service de médiation et du type de représentation dans le cadre du jugement en Cour. On remarque des différences significatives entre les sous-groupes à l'étude. Notamment, on dénote que les répondants qui ont eu recours à la médiation ont encouru moins de frais dans le cadre du jugement en Cour (1 793,78\$) que les répondants qui n'ont pas utilisé le service de médiation (3 324,40\$). Également, on constate que les répondants qui ont été représentés par un avocat de pratique privée (2 944,37\$) ont encouru des frais plus élevés que ceux qui ont été représentés par un médiateur (958,08\$), par un avocat de l'aide juridique (1 165,29\$) de même que ceux qui se sont représentés seuls (1 133,11\$).

Par ailleurs, soulignons que les personnes qui étaient mariées avant leur séparation ont encouru des frais significativement moins élevés (1 914,11\$ en moyenne) que ceux qui étaient conjoints de fait (2 621,13\$ en moyenne). Également, les femmes ont encouru des frais significativement moindres (1 728,85\$ en moyenne) que les hommes (2 422,53\$ en moyenne).

Q6.08 À combien s'élevaient ces frais ?

-Répondants qui ont eu à déboursier des frais pour le jugement en Cour-

Frais encourus dans le cadre du jugement en Cour	Total n=903	A eu recours à la médiation n=752	N'a pas eu recours à la médiation n=137	Type de représentation			
				Avocat de l'aide juridique n=56	Avocat de pratique privée n=464	Médiateur n=302	Seul n=68
100\$ ou moins	3%	2%	4%	8%↑	1%↓	2%	17%↑
Entre 101\$ et 500\$	15%	16%↑	10%↓	30%↑	7%↓	17%↑	46%↑
Entre 501\$ et 1000\$	27%	29%↑	17%↓	30%	25%	34%↑	5%↓
Entre 1001 et 2000\$	25%	24%	23%	17%	28%	26%	2%↓
Plus de 2000\$	17%	13%↓	35%↑	9%↓	29%↑	1%↓	6%↓
Ne sait pas / Refus	14%	15%↑	11%	7%	11%	20%↑	24%↑
<i>Moyennes</i>	2079,57\$	1793,78\$ ↓	3324,40\$ ↑	1165,29 ↓	2944,37 ↑	958,08 ↓	1133,11 ↓
Marge d'erreur maximale	± 3,26%	± 3,57%	± 8,37%	± 13,10%	± 4,55%	± 5,64%	± 11,88%

Note 1 : À titre d'exemple pour l'interprétation de la marge d'erreur maximale, on peut affirmer que les frais moyens encourus par les répondants qui ont été représentés par un avocat de pratique privée (n=464) se situent entre 2 810,40\$ et 3 078,34\$, 19 fois sur 20. En effet, pour ce segment de répondants, la marge d'erreur maximale de ± 4,55% représente un montant de 133,97\$.

3. Informations contextuelles à la médiation familiale

3.1 Notoriété du service de médiation familiale

La majorité des répondants (84%) qui n'ont pas utilisé le service de médiation familiale connaissaient l'existence du service. En revanche, 16% ignoraient son existence.

- 25% des 18-34 ans et 30% des personnes qui ne travaillent pas ne connaissaient pas le service de médiation familiale (proportions statistiquement supérieures).

Q2.1Z Saviez-vous que le service de médiation existait ?

-Répondants qui n'ont pas eu recours au service de médiation-

Notoriété du service de médiation	n=296
Oui	84%
Non	16%
Ne sait pas / Refus	-

La majorité des répondants (78%) qui ignoraient l'existence du service de médiation auraient apprécié être informés de l'existence de ce service.

Q2.1S Auriez-vous aimé être informé que ce service existait ?

-Répondants qui n'ont pas eu recours au service de médiation et qui n'en connaissaient pas l'existence-

Intérêt à l'égard du service de médiation	n=47
Oui	78%
Non	14%
Ne sait pas / Refus	9%

Les personnes qui n'ont pas eu recours au service de médiation, mais qui en connaissaient l'existence se sont prononcées sur les résultats et l'utilité de l'information reçue au sujet de la médiation. Le score global se situe à 5,19 sur 10, pour une proportion de 31% de fortes notes (8 à 10/10). Ainsi, les répondants évaluent l'information reçue de façon relativement moyenne.

-Répondants qui n'ont pas eu recours au service de médiation, mais qui en connaissaient l'existence-

Information reçue au sujet de la médiation n=249		Moyennes / 10	% de 8 à 10/10
<i>Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)</i>			
6.3	J'ai reçu l'information dont j'avais besoin sur la médiation familiale.	5,79	46%
<i>Tout à fait inutile (0) à Extrêmement utile (10)</i>			
6.4E2	En pensant à l'information reçue au sujet de la médiation, diriez-vous que cette information a été utile pour prendre une bonne décision ?	5,09	36%
Total pour « Information reçue au sujet de la médiation » (6.3-6.4E2)		5,19	31%

Perception de l'information reçue au sujet de la médiation	n=249
Faible (0-2)	32%
0	22%
1	2%
2	7%
Moyen (3-7)	37%
3	5%
4	4%
5	10%
6	8%
7	11%
Fort (8-10)	31%
8	7%
9	9%
10	15%
<i>Moyenne (/10)</i>	<i>5,19</i>

Le tableau ci-contre présente en détail les résultats pour la perception de l'information reçue au sujet de la médiation par les répondants qui n'ont pas utilisé le service, mais qui en connaissaient l'existence.

On voit de nouveau ici que seulement 31% des répondants ont octroyé un score élevé à cette dimension (8 à 10/10), pour une moyenne de 5,19 sur 10. À noter que 37% des répondants ont alloué une note moyenne (de 3 à 7/10) et que 32% ont accordé une note faible (de 0 à 2/10).

Les résultats révèlent que les personnes qui étaient conjoints de fait lors de leur séparation (4,63/10) et qui avaient alors un seul enfant (4,24/10) ont une moins bonne perception de l'information reçue au sujet de la médiation (comparativement à 5,80/10 chez les couples mariés et 5,85/10 chez ceux qui avaient deux enfants). De plus, les hommes évaluent plus sévèrement l'information reçue (4,30/10) que les femmes (6,03/10).

3.2 Motifs d'utilisation ou de non-utilisation du service de médiation familiale

Plusieurs raisons expliquent la décision d'utiliser le service de médiation familiale. Les principales raisons évoquées sont l'évitement des conflits (23%) et des coûts du système judiciaire (22%). Également, plusieurs répondants mentionnent le bien-être des enfants (17%).

Q4.4.00 Quelle est la principale raison pour laquelle vous avez décidé d'utiliser le service de médiation familiale ? -Répondants qui ont eu recours au service de médiation-

Raisons d'utilisation du service de médiation	n=961
Pour éviter des conflits	23%
Pour éviter les coûts du système judiciaire	22%
Pour le bien-être des enfants	17%
À cause de la gratuité du programme	12%
Ne voulait pas faire appel à un avocat	10%
Pour améliorer la communication avec mon ex	8%
Tous les choix	1%
Autres	5%
Ne sait pas / Refus	1%

Malgré le fait que plusieurs raisons existent pour ne pas aller en médiation, les résultats indiquent que la principale raison pour laquelle certains couples n'ont pas fait une telle démarche est l'absence de besoin (entente avec leur ex-conjoint [42%]).

Q8xB Quelle est la principale raison qui a motivé votre choix de ne pas aller en médiation?

-Répondants qui n'ont pas eu recours au service de médiation, mais qui en connaissaient l'existence -

Raisons de non-utilisation du service de médiation	n=249
Ce n'était pas nécessaire, car il y a eu une entente avec mon ex-conjoint (il n'y avait pas de différends à régler)	42%
Mon ex ne voulait pas aller en médiation	14%
Je doutais que le service de médiation aide à régler la situation	9%
J'ai préféré qu'un avocat se charge des procédures	5%
Je voulais éviter d'être en présence de mon ex	4%
Violence conjugale	3%
Mon ex-conjoint (e) a préféré qu'un avocat se charge des procédures / Mon ex-conjoint (e) avait fait appel à un avocat	3%
Je trouvais trop compliquée la démarche pour aller en médiation	2%
Pour accélérer les démarches / Par manque de temps	2%
J'avais reçu un avis de me rendre en cour	1%
Autres	9%
Ne sait pas / Refus	7%

3.3 Séances de médiation et séance d'information sur la médiation

Les répondants qui ont eu recours au service de médiation ont, en moyenne, participé à un peu plus de quatre séances (4,40).

A4.4.03 Dites-moi à combien de séances de médiation vous avez participé au cours de votre démarche en médiation familiale ? -Répondants qui ont eu recours au service de médiation-

Nombre de séances de médiation	n=961
2 séances	18%
3 séances	19%
4 séances	18%
5 séances	14%
6 séances	22%
7 séances et plus	8%
Ne sait pas / Refus	2%
<i>Moyenne</i>	<i>4,40</i>

Voici le profil des usagers ayant participé à un nombre plus élevé de séances :

- ⊕ les 55 ans et plus (5,21 séances, contre 3,91 chez les 18-34 ans);
- ⊕ ceux qui étaient mariés avant leur séparation (4,58 séances, contre 3,73 chez ceux qui étaient conjoints de fait);
- ⊕ ceux qui avaient trois enfants ou plus (4,72 séances, contre 4,16 chez ceux qui n'avaient qu'un enfant);
- ⊕ les individus qui sont parvenus à une entente dans le cadre de la médiation (4,50 séances, contre 4,00 chez ceux qui ne sont pas parvenus à une entente);
- ⊕ les individus qui ont assumé des frais dans le cadre de la médiation (5,48 séances, contre 4,11 chez ceux qui n'ont assumé aucuns frais).

Une proportion de 14% des répondants qui n'ont pas eu recours au service de médiation ont tout de même assisté à une séance d'information sur le sujet. Pour la plupart (92%), il s'agissait d'une séance d'information en couple.

- Chez les universitaires, ceux dont le revenu annuel brut personnel est de 40 000\$ ou plus ainsi que ceux qui avaient trois enfants et plus lors de leur séparation, c'est une proportion de 23% qui ont assisté à une séance d'information sur la médiation (il s'agit d'une proportion significativement supérieure).

**A4.4.01 Dans votre cas, vous n'avez pas utilisé le service de médiation familiale.
Dites-moi, avez-vous quand même assisté à une séance d'information sur la médiation ?**

-Répondants qui n'ont pas eu recours au service de médiation, mais qui en connaissaient l'existence -

Assistance à une séance d'information sur la médiation	n=249
Oui	14%
Non	85%
Ne sait pas / Refus	-

A4.4.02 S'agissait-il d'une séance d'information... ?

-Répondants qui n'ont pas eu recours au service de médiation,
mais qui ont assisté à une séance d'information sur la médiation-

Type de séance d'information sur la médiation	n=36
...en couple	92%
...de groupe	5%
Ne sait pas / Refus	3%

3.4 Initiation de la démarche et choix du médiateur

La moitié des répondants (52%) qui ont utilisé le service de médiation familiale ont d'abord entendu parler de la possibilité d'utiliser ce service par une personne de leur entourage (famille, ami, parent, etc.). Quelques-uns l'ont également appris par des ressources professionnelles (psychologues, CLSC, programme d'aide aux employés, etc. [9%]), en consultant le site Internet du Ministère (9%) ou par leur avocat (8%). Enfin, 5% affirment avoir été informés en consultant une brochure ou de la documentation sur le sujet.

Q4.1 Tout d'abord, quelle est la principale façon par laquelle vous avez appris que vous pouviez utiliser le service de médiation familiale ?

-Répondants qui ont eu recours au service de médiation-

Façons dont les usagers ont été informés de la possibilité d'utiliser le service de médiation	n=961
Par une personne de mon entourage (famille, ami, parent, etc.)	52%
Par des ressources professionnelles (ex. psychologues, CLSC, programme d'aide aux employés)	9%
En consultant le site Internet du ministère	9%
Par mon avocat	8%
En consultant une brochure ou de la documentation (ex. dépliant disponible au palais de justice)	5%
J'ai déjà utilisé le service	1%
Autres	14%
Ne sait pas / Refus	3%

Un répondant sur deux (50%) affirme que c'est lui qui a initié la démarche de médiation familiale. En revanche, 27% disent que c'est l'initiative de leur ex-conjoint(e) et 23%, que cela s'est fait d'un commun accord.

- Les deux tiers (67%) des femmes interrogées affirment avoir initié la démarche de médiation familiale, alors que le tiers (32%) des hommes disent avoir pris l'initiative.

Q4.4.01 Est-ce vous ou votre ex-conjoint(e) qui a initié la démarche ?
-Répondants qui ont eu recours au service de médiation-

Initiative de la médiation familiale		n=961
Le répondant		50%
L'ex-conjoint(e)		27%
Les deux d'un commun accord		23%

Un peu plus du tiers des usagers du service de médiation familiale (36%) ont choisi leur médiateur par l'entremise d'une personne de leur entourage. Un usager sur cinq (20%) a plutôt utilisé les pages jaunes pour choisir leur médiateur. D'autres moyens ont été utilisés, mais dans des proportions plus marginales. Le tableau ci-dessous répertorie l'ensemble de ces moyens.

Q4.4.04 Comment avez-vous choisi votre médiateur ?
-Répondants qui ont eu recours au service de médiation-

Choix du médiateur	n=961
Par une personne de mon entourage	36%
Par les pages jaunes (annuaire téléphonique)	20%
Mon avocat/notaire m'a référé à un médiateur	9%
En consultant la liste de médiateurs (sur Internet, au Palais de justice)	8%
C'est mon ex-conjoint(e) qui a fait le choix	6%
En consultant le site Internet d'un ordre professionnel (Barreau, Chambre des notaires, psychologues)	3%
En consultant les annonces classées / Dans les journaux locaux	3%
Mon psychologue m'a référé à un médiateur/Par un service d'aide aux employés dans mon lieu de travail	1%
C'était le seul qu'il y avait dans la région / C'était le seul dans la ville	1%
En passant devant le bureau d'un médiateur / En remarquant une enseigne indiquant le bureau d'un médiateur	1%
J'ai choisi le médiateur le plus proche de chez moi	1%
Connaissance du médiateur / J'ai déjà eu à faire affaire avec le médiateur	1%
Le médiateur nous a été imposé	1%
Autres	4%
Ne sait pas / Refus	3%

3.5 Sujet difficile à traiter en médiation

Dans l'ensemble, pour le tiers des usagers du service de médiation (32%), le sujet le plus difficile à traiter au cours de séances de médiation est le partage des biens. Viennent ensuite la pension alimentaire des enfants (23%) ainsi que la garde des enfants (13%). Soulignons que pour 20% des répondants, aucun sujet n'a représenté de difficulté.

- Chez les répondants qui étaient conjoints de fait avant la séparation, c'est la pension alimentaire qui a été le sujet le plus difficile à traiter (36%), suivi de la garde des enfants (23%).

B4.4.03 Au cours des séances de médiation familiale, quel a été le sujet le plus difficile à traiter ? -Répondants qui ont eu recours au service de médiation-

Sujet le plus difficile à traiter lors de la médiation	TOTAL n=961	Mariés n=759	Conjoints de fait n=200
Le partage des biens (ou le partage de l'argent)	32%	36%↑	18%↓
La pension alimentaire des enfants	23%	20%↓	36%↑
La garde des enfants	13%	10%↓	23%↑
La pension alimentaire des conjoints	5%	5%	4%
Les droits de visite et de sortie	4%	2%↓	8%↑
Autres	3%	3%	3%
Aucun sujet n'a été difficile	20%	23%↑	7%↓
Ne sait pas / Refus	-	1%	-

3.6 Frais encourus dans le cadre de la médiation familiale

La majorité (77%) des usagers du service de médiation familiale n'ont pas eu à déboursé de frais pour ce service. Toutefois, 21% des usagers ont quant à eux déboursé des frais pour la médiation.

Q6.02 Le service de médiation familiale comprend jusqu'à six séances gratuites avec le médiateur. Est-ce que vous avez eu à déboursé des frais pour la médiation ?

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-

Frais déboursés pour la médiation	n=961
Oui	21%
Non	77%
Ne sait pas / Refus	2%

Dans la majorité des cas (79%), les frais déboursés pour le service de médiation familiale ont été assumés conjointement par le répondant et son ex-conjoint(e).

Q6.04 Ces frais ont-ils été assumés... ?

-Répondants qui ont eu recours à la médiation et qui ont eu à déboursé des frais pour ce service-

Individu ayant assumé les frais	n=201
...en totalité par vous	15%
...en partage avec votre ex	79%
...en totalité par votre ex	6%
Ne sait pas / Refus	1%

Les frais déboursés dans le cadre de la médiation familiale s'élèvent à 604\$ en moyenne. Les répondants dont l'ex-conjoint(e) a assumé une partie des frais estiment que les frais encourus par leur ex-conjoint(e) se chiffrent à 353\$ en moyenne.

Q6.03 À combien s'élevaient ces frais ?

-Répondants qui ont eu recours à la médiation et qui ont eu à déboursé des frais pour ce service-

Q6.04B Quel est le montant assumé par votre ex ?

- Répondants qui ont eu recours à la médiation, qui ont eu à déboursé des frais pour ce service et qui ont indiqué que leur ex-conjoint(e) avait assumé une partie des frais-

Frais encourus par le répondant et son ex-conjoint(e) dans le cadre de la médiation	Total des frais encourus n=201	Frais encourus par l'ex-conjoint(e) n=127
100\$ ou moins	18%	33%
Entre 101\$ et 500\$	32%	38%
Plus de 500\$	31%	24%
Ne sait pas / Refus	18%	5%
<i>Moyennes</i>	<i>604,08\$</i>	<i>353,40\$</i>

Les frais déboursés lors de la médiation familiale ont servi à couvrir les dépenses liées à la rédaction du résumé des ententes (59%), aux séances supplémentaires de médiation (55%) et à la préparation du dossier (48%).

Q6.05 Ces frais servaient-ils à couvrir... ?

-Répondants qui ont eu recours à la médiation et qui ont eu à déboursé des frais pour ce service-

Description des frais encourus Plusieurs mentions possibles	n=201
...la rédaction du résumé des ententes	59%
...les séances supplémentaires de médiation	55%
...la préparation du dossier	48%
Autres	9%
Ne sait pas / Refus	6%

La perception des frais encourus dans le cadre de la médiation est assez positive chez les usagers qui ont eu à déboursier des frais. En effet, 60% de ces répondants ont alloué des scores de 8 à 10 sur 10 à cet aspect, pour un score global de 7,92 sur 10.

-Répondants qui ont eu recours à la médiation et qui ont eu à déboursier des frais pour ce service-

Perception des frais encourus dans le cadre de la médiation <i>Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)</i> n=201		Moyennes / 10	% de 8 à 10/10
6.1.1	Les frais pour obtenir la médiation familiale sont raisonnables.	8,00	67%
6.1.2	Le service vaut le prix exigé.	7,81	64%
Total pour « Perception des frais encourus dans le cadre de la médiation » (6.1.1-6.1.2)		7,92	60%

Perception des frais encourus dans le cadre de la médiation	n=201
Faible (0-2)	2%
0	2%
1	-
2	-
Moyen (3-7)	37%
3	1%
4	2%
5	9%
6	10%
7	15%
Fort (8-10)	60%
8	16%
9	16%
10	28%
<i>Moyenne (/10)</i>	<i>7,92</i>

Le tableau ci-contre présente en détail les résultats pour la perception des frais liés au service de médiation familiale (répondants qui ont eu à déboursier pour ce service).

On voit de nouveau ici que six répondants sur dix (60%) ont octroyé un score élevé à cette dimension (8 à 10/10), pour une moyenne de 7,92 sur 10. À noter que le quart des répondants (25%) ont alloué une note moyenne de 6 ou 7 sur 10. Ainsi, 85% des répondants ont alloué une note se situant entre 6 et 10 sur 10 à l'égard des frais encourus dans le cadre de la médiation.

Sans surprise, les répondants dont le revenu brut annuel personnel est inférieur à 40 000\$ évaluent moins favorablement les frais encourus dans le cadre de la médiation (7,50/10, contre 8,16/10 chez ceux dont le revenu se chiffre à 40 000\$ et plus).

4. Satisfaction globale

Cette section du rapport traite de la satisfaction des répondants à l'égard du système judiciaire ainsi qu'à l'égard du service de médiation familiale. Notamment, elle a pour objectifs :

- ⊕ de vérifier si le niveau de satisfaction varie selon les caractéristiques du service;
- ⊕ d'établir le profil des usagers plus satisfaits de même que le profil des usagers moins satisfaits;
- ⊕ d'établir dans quelle mesure la satisfaction est déterminée par la qualité de service, les résultats et l'utilité du service ainsi que les coûts;
- ⊕ d'établir, parmi les dimensions de la qualité, celles qui sont les plus importantes pour les usagers et qui ont le plus d'effet sur la satisfaction;
- ⊕ d'établir les dimensions de la qualité qui devraient être considérées comme des pistes d'amélioration.

>> En ce qui concerne l'analyse du niveau de satisfaction selon les caractéristiques du service, l'analyse est effectuée en fonction des variables suivantes :

Satisfaction à l'égard de la médiation

- Initiative de la démarche en médiation familiale : initiative du répondant, initiative de l'ex-conjoint, initiative conjointe
- Entente dans le cadre du service de médiation : oui ou non
- Dans le cadre de l'entente conclue lors de la médiation, obtention de la garde des enfants, de l'accès aux enfants, de la pension alimentaire des enfants et du partage des biens : oui ou non
- Frais déboursés dans le cadre du service de médiation : oui ou non

Satisfaction à l'égard du système judiciaire

- Principal moyen de communication utilisé : téléphone, courriel ou Internet, poste ou télécopie, en personne
- Connaissance de l'existence du service de médiation familiale : oui ou non
- Représentation dans le cadre du jugement de la Cour : avocat de l'aide juridique, avocat de pratique privée, sans avocat

>> L'analyse selon les caractéristiques des usagers est effectuée en fonction des variables suivantes :

- Occupation du répondant
- Sexe
- Âge
- Scolarité
- Revenu personnel et revenu du ménage
- Région de résidence
- État civil avant la séparation
- Nombre d'enfants lors de la séparation
- Type de garde

4.1 Satisfaction à l'égard du système judiciaire

Quatre énoncés permettaient d'évaluer le niveau de satisfaction globale à l'égard du système judiciaire (répondants qui n'ont pas eu recours au service de médiation familiale). On constate que 44% de ces répondants ont octroyé un score de satisfaction globale de 8 à 10 sur 10. Le score moyen s'établit à 6,59 sur 10.

Aussi, mentionnons que ce sont de 48% à 56% de ces répondants qui ont donné une forte note à chacun des quatre énoncés permettant de définir la satisfaction envers le système judiciaire. Les moyennes oscillent, pour ces quatre énoncés, de 6,23 à 6,89 sur 10.

-Répondants qui n'ont pas eu recours à la médiation-

Satisfaction à l'égard du système judiciaire n=296		Moyennes / 10	% de 8 à 10/10
Satisfaction globale	<i>Tout à fait insatisfait (0) à Tout à fait satisfait (10)</i>		
	8.1B Par rapport au système judiciaire, dites-moi, dans l'ensemble, à quel point vous avez été satisfait(e) du service ?	6,74	52%
	<i>Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)</i>		
	8.2B Le service répond à mes besoins.	6,89	56%
	8.3B Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service agréable.	6,23	48%
8.4B Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service positive.	6,46	50%	
Total de la satisfaction à l'égard du système judiciaire (8.1B-8.4B)		6,59	44%

-Répondants qui n'ont pas eu recours à la médiation-

Satisfaction à l'égard du système judiciaire	n=296
Résultats globaux (8.1-8.4)	
Faible (0-2)	15%
0 – Tout à fait en désaccord ou insatisfait	9%
1	3%
2	4%
Moyen (3-7)	41%
3	5%
4	7%
5	9%
6	7%
7	14%
Fort (8-10)	44%
8	15%
9	9%
10 – Tout à fait en accord ou satisfait	20%
<i>Moyenne (/10)</i>	<i>6,59</i>

Le tableau ci-contre présente en détail les résultats pour la satisfaction globale à l'égard du système judiciaire (cumul des quatre énoncés). On voit de nouveau ici que 44% des répondants ont octroyé un score élevé de satisfaction globale (8 à 10/10), pour une moyenne de 6,59 sur 10. À noter que 41% des répondants ont alloué une note moyenne (3 à 7/10) et 15% ont accordé une note faible (0 à 2/10).

>> SATISFACTION SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

On retrouve un score de satisfaction plus élevé parmi ceux qui ont été représentés par un avocat de l'aide juridique (7,28/10, comparativement à 6,13/10 chez ceux qui ont été représentés par un avocat de pratique privée dont ils devaient assumer les honoraires).

>> SATISFACTION SELON LES CARACTÉRISTIQUES DE L'USAGER

Les sous-groupes suivants se sont avérés significativement...

...plus satisfaits :

- ⊕ les femmes (7,60/10);
- ⊕ les non-travailleurs (7,45/10).

...moins satisfaits :

- ⊕ les hommes (5,53/10);
- ⊕ les travailleurs (6,41/10).

4.2 Satisfaction à l'égard du service de médiation familiale

Au total, quatre énoncés permettaient d'évaluer le niveau de satisfaction globale des répondants qui ont eu recours au service de médiation familiale. On constate que 63% de ces usagers ont octroyé un score de satisfaction globale de 8 à 10 sur 10. Le score moyen s'établit à 7,85 sur 10.

Aussi, mentionnons que ce sont de 63% à 75% de ces répondants qui ont donné une forte note à chacun des quatre énoncés permettant de définir la satisfaction envers le service reçu. Les moyennes oscillent, pour ces quatre énoncés, de 7,45 à 8,09 sur 10.

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-

Satisfaction à l'égard du service de médiation n=961		Moyennes / 10	% de 8 à 10/10
Satisfaction globale	<i>Tout à fait insatisfait (0) à Tout à fait satisfait (10)</i>		
	8.1 Dites-moi, dans l'ensemble, à quel point vous avez été satisfait(e) du service ?	8,09	74%
	<i>Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)</i>		
	8.2 Le service répond à mes besoins.	8,06	75%
	8.3 Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service agréable.	7,45	63%
8.4 Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service positive.	7,79	69%	
	Total de la satisfaction à l'égard du service de médiation (8.1-8.4)	7,85	63%

- Répondants qui ont eu recours à la médiation-

Satisfaction à l'égard du service de médiation	n=961
Résultats globaux (8.1-8.4)	
Faible (0-2)	5%
0 – Tout à fait en désaccord ou insatisfait	3%
1	1%
2	1%
Moyen (3-7)	32%
3	2%
4	4%
5	5%
6	8%
7	14%
Fort (8-10)	63%
8	20%
9	19%
10 – Tout à fait en accord ou satisfait	23%
<i>Moyenne (/10)</i>	<i>7,85</i>

Le tableau ci-contre présente en détail les résultats pour la satisfaction globale à l'égard du service de médiation familiale (cumul des quatre énoncés). On voit de nouveau ici qu'un peu plus de six répondants sur dix (63%) ont octroyé un score élevé de satisfaction globale (8 à 10/10), pour une moyenne de 7,85 sur 10.

>> **SATISFACTION SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE**

Les résultats indiquent que les usagers dont c'est l'ex-conjoint(e) qui a pris l'initiative de la démarche de médiation familiale (7,52/10) ainsi que ceux qui ont eu à déboursier des frais dans le cadre de la médiation (7,43/10) sont moins satisfaits.

Sans surprise, ceux qui sont parvenus à une entente dans le cadre de la médiation familiale sont davantage satisfaits (8,25/10). Il en est de même pour ceux qui ont obtenu ce qu'ils désiraient concernant la garde des enfants (8,45/10), l'accès aux enfants (8,33/10), la pension alimentaire pour enfants (8,54/10) et le partage des biens (8,47/10).

>> **SATISFACTION SELON LES CARACTÉRISTIQUES DE L'USAGER**

Les sous-groupes suivants se sont avérés significativement...

...plus satisfaits :

- ⊕ les femmes (8,06/10);
- ⊕ ceux qui étaient mariés avant la séparation (8,05/10).

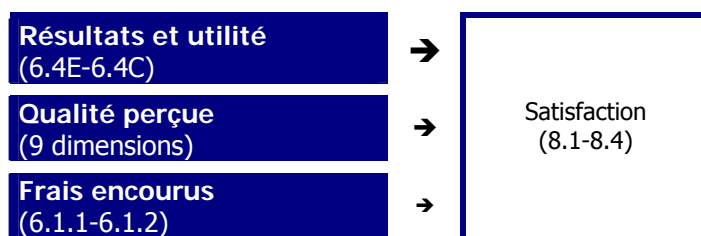
...moins satisfaits :

- ⊕ les hommes (7,64/10);
- ⊕ ceux qui étaient conjoints de fait avant la séparation (7,11/10).

4.3 Influence de la qualité perçue, des résultats et des frais encourus sur la satisfaction

Des tests statistiques ont été conduits afin de connaître la part de la satisfaction à l'égard du service de médiation familiale qui est déterminée par la qualité de la prestation de services, les résultats et l'utilité du service ainsi que la perception des frais encourus (voir annexe 1.1).

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-



Note : Les trois variables à l'étude sont présentées par ordre d'importance selon leur contribution à la satisfaction des usagers, soit de la plus importante à la moins importante (la grosseur des flèches illustre d'ailleurs leur gradation en importance).

Les analyses statistiques multivariées démontrent clairement que ces trois composantes jouent un rôle significatif dans le niveau de satisfaction globale des usagers du service de médiation familiale.

En fait, 77% des variations dans la satisfaction globale sont expliquées par ces aspects du service, confirmant ainsi le phénomène suivant : plus l'utilisateur évalue positivement les énoncés liés aux résultats et à l'utilité du service, à la qualité du service ainsi qu'aux frais encourus, plus il est satisfait.

Aussi, les résultats du modèle statistique présenté en annexe 1.1 permettent de constater qu'en termes d'influence, c'est la perception des résultats et de l'utilité qui arrive au premier rang, suivie de la perception de la qualité de service et de la perception des frais encourus. Autrement dit, c'est principalement la perception des résultats et de l'utilité du service qui permet d'améliorer le niveau de satisfaction des usagers du service de médiation familiale.

4.4 Qualité perçue du service reçu du personnel du palais de justice

Les répondants qui ont communiqué avec le personnel du palais de justice au cours de leur démarche pour obtenir un jugement de la Cour ont indiqué leur niveau d'accord sur une échelle de 0 à 10 concernant une série d'énoncés visant à évaluer la qualité perçue de la prestation de services. Ces énoncés ont été regroupés sous cinq dimensions (tableau ci-dessous).

Au total, les cinq dimensions de la qualité de service obtiennent une forte note (entre 8 et 10/10) de 63% de ces usagers, pour une moyenne de 8,09 sur 10.

Les moyennes de ces cinq dimensions varient de 7,21 à 8,57 sur 10. Trois dimensions enregistrent une moyenne supérieure à la moyenne globale de 8,09 sur 10 (soit les dimensions situées au-dessus de la ligne grisée dans le tableau ci-dessous).

La fiabilité est la dimension de la qualité de service la mieux perçue (8,57/10), alors que l'apparence est celle qui est perçue la moins favorablement (7,21/10).

-Répondants qui ont communiqué avec le personnel du palais de justice-

Qualité perçue par dimension <i>Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)</i> n=121	Moyennes sur 10	% de 8 à 10/10
Fiabilité	8,57	79%
Clarté du langage	8,32	72%
Empressement	8,13	70%
Accessibilité	8,07	69%
Apparence	7,21	44%
Total des 5 dimensions	8,09	63%

4.5 Qualité perçue du service de médiation familiale

Les répondants qui ont eu recours au service de médiation familiale ont indiqué leur niveau d'accord sur une échelle de 0 à 10 concernant une série d'énoncés visant à évaluer la qualité perçue de la prestation de services. Ces énoncés ont été regroupés sous neuf dimensions (tableau ci-dessous).

Au total, les neuf dimensions de la qualité de service obtiennent une forte note (entre 8 et 10/10) de 82% de ces usagers, pour une moyenne de 8,85 sur 10.

Les moyennes de ces neuf dimensions oscillent de 8,51 à 9,31 sur 10. Ce sont quatre dimensions qui enregistrent une moyenne supérieure à la moyenne globale de 8,85 sur 10 (soit les dimensions situées au-dessus de la ligne grisée dans le tableau ci-dessous).

Le respect est la dimension qui ressort comme la grande gagnante sur le plan de la qualité perçue avec une moyenne de 9,31 sur 10. L'empressement se situe en dernière position (8,51/10).

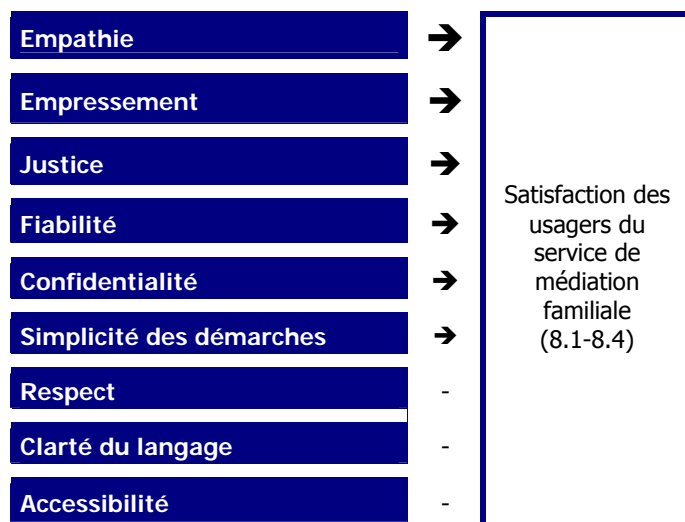
-Répondants qui ont eu recours à la médiation-

Qualité perçue par dimension <i>Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)</i> n=961	Moyennes sur 10	% de 8 à 10/10
Respect	9,31	92%
Clarté du langage	9,05	89%
Confidentialité	9,03	87%
Fiabilité	8,93	84%
Simplicité des démarches	8,84	86%
Accessibilité	8,83	85%
Justice	8,58	79%
Empathie	8,56	77%
Empressement	8,51	76%
Total des 9 dimensions	8,85	82%

4.6 Influence des dimensions sur la satisfaction

Des tests statistiques ont été conduits afin d'identifier les dimensions de la qualité de service qui présentent le plus fort lien avec la satisfaction globale des usagers du service de médiation familiale (voir annexe 1.2). Ces analyses serviront à identifier les pistes d'amélioration pour le Ministère.

-Répondants qui ont eu recours à la médiation -

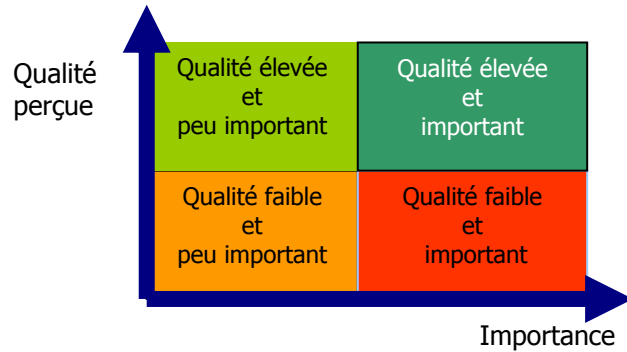


Sur la base de ces analyses statistiques, 6 des 9 dimensions de la qualité de service à l'étude ont un effet statistiquement significatif sur la satisfaction des usagers du service de médiation familiale. La figure ci-contre présente les dimensions par ordre d'importance aux yeux de ces usagers, de la plus importante à la moins importante. Les résultats indiquent que l'empathie, l'empressement, la justice, la fiabilité, la confidentialité et la simplicité des démarches ont un effet direct sur leur satisfaction.

Or, le respect, la clarté du langage et l'accessibilité n'ont pas d'effet significatif sur leur satisfaction.

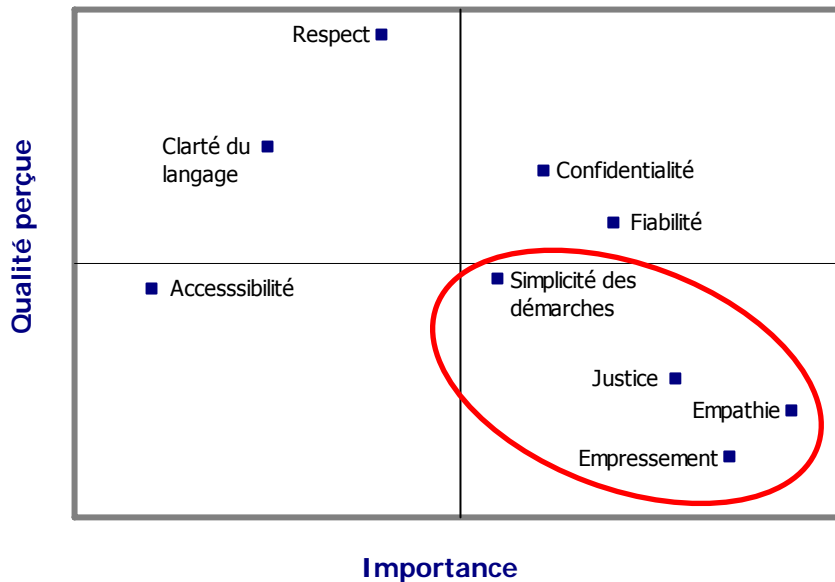
Note : Les dimensions sont présentées dans cette figure par ordre d'importance, soit de la plus importante à la moins importante. Le symbole « - » signifie que ces variables n'ont pas d'effet significatif sur la satisfaction.

4.7 Pistes d'amélioration



Nous avons vu précédemment que les variables ne disposent pas toutes de la même importance dans l'esprit des usagers. Certaines ont plus d'influence sur leur satisfaction. Nous avons également vu que certaines dimensions de la qualité de service ont été évaluées plus favorablement que d'autres. Il s'agit maintenant de mettre en relation l'importance accordée à chacune des dimensions de la qualité de service avec leur cote de qualité perçue afin d'identifier les dimensions qui doivent être considérées comme des pistes d'amélioration. Les dimensions situées dans les quadrants supérieurs ont reçu une cote de qualité perçue plus grande que la moyenne, et inversement pour les quadrants inférieurs. Les dimensions situées dans les quadrants de droite sont les plus importantes pour les usagers, car elles influencent davantage leur satisfaction (et inversement pour les quadrants de gauche).

PISTES D'AMÉLIORATION :
USAGERS DU SERVICE DE MÉDIATION FAMILIALE



En ce qui concerne les usagers du service de médiation familiale, on voit que parmi les neuf dimensions de la qualité de service évaluées, ce sont les dimensions « Empathie », « Empressement », « Justice » et « Simplicité des démarches » qui doivent être considérées comme des pistes d'amélioration par le Ministère. En effet, ces dimensions ont une influence plus grande sur la satisfaction des usagers et leur perception est inférieure à la moyenne globale des neuf dimensions (8,85/10).

Pour leur part, les dimensions « Confidentialité » et « Fiabilité », par leur position dans le quadrant supérieur droit, devraient être considérées par le Ministère comme des atouts à conserver : leur cote de qualité perçue est supérieure à la moyenne globale de 8,85 sur 10 et elles jouent un rôle significatif sur le niveau de satisfaction des usagers.

Soulignons que la dimension « Simplicité des démarches » est à la limite de se retrouver parmi les atouts à conserver.

4.8 Influence de l'écart entre la durée perçue et les attentes sur la satisfaction

Cette section du rapport traite de l'impact de l'écart sur la satisfaction entre : 1) le délai raisonnable pour rencontrer un médiateur ; 2) le délai perçu par les usagers pour rencontrer un médiateur. On verra plus loin à la section « *Attentes et normes de services* » que le délai jugé raisonnable, avec une moyenne de 22,24 jours, est inférieur au délai perçu (29,00 jours). C'est ainsi dire que les attentes des répondants qui ont eu recours au service de médiation n'ont pas été satisfaites puisque le délai moyen perçu est supérieur (en moyenne, de plus de 6 jours) au délai qu'ils jugent raisonnable.

On cherche maintenant à savoir si cet écart entre le délai raisonnable et le délai perçu a eu un impact négatif sur le niveau de satisfaction des usagers du service de médiation familiale.

Coefficients de corrélation	
Écarts entre...	Satisfaction (Q8.1-Q8.4)
...le délai raisonnable pour rencontrer un médiateur et le délai perçu (Q10.0.3-Q10.0.1)	NS

NS : non significatif

Les résultats ne démontrent pas de relation entre cet écart et le niveau de satisfaction des usagers. Conséquemment, on peut penser que la non-concordance entre le délai raisonnable et le délai perçu n'a pas eu d'impact négatif sur le niveau de satisfaction des usagers.

5. Qualité perçue de la prestation de services

Les répondants qui ont obtenu un jugement en matière familiale ont indiqué leur niveau d'accord sur une échelle de 0 à 10 concernant une série d'énoncés visant à évaluer la qualité perçue du service reçu du personnel du palais de justice et la qualité perçue du service de médiation familiale. Afin de faciliter l'analyse et en accord avec les recherches conduites dans le cadre du développement de l'Outil québécois de mesure, les résultats aux énoncés ont été regroupés en fonction des dimensions de la qualité de service auxquelles ils appartiennent.

Cette section traite de la qualité perçue selon les dimensions de la qualité de service. Plus précisément, elle a pour objectifs :

- ⊕ de vérifier si, globalement, la qualité perçue varie selon les caractéristiques du service et des usagers;
- ⊕ de présenter les résultats détaillés pour chaque dimension de la qualité de service;
- ⊕ de vérifier s'il y a des différences dans la perception de chacune des dimensions de la qualité de service selon les caractéristiques du service.

>> En ce qui concerne l'analyse selon les caractéristiques du service, elle est effectuée en fonction de ces variables :

Qualité perçue du service reçu du personnel du palais de justice

- Principal moyen de communication utilisé : téléphone, courriel ou Internet, poste ou télécopie, en personne
- Connaissance de l'existence du service de médiation familiale : oui ou non

Qualité perçue du service de médiation familiale

- Entente dans le cadre du service de médiation : oui ou non

>> L'analyse selon les caractéristiques des usagers est effectuée en fonction des variables suivantes :

- | | |
|--|--|
| - Occupation du répondant | - Région de résidence |
| - Sexe | - État civil avant la séparation |
| - Âge | - Nombre d'enfants lors de la séparation |
| - Scolarité | - Type de garde |
| - Revenu personnel et revenu du ménage | |

Il est à noter que lorsque l'analyse selon les caractéristiques du service ou des usagers ne démontre aucune différence significative, il n'en est pas systématiquement fait mention dans le rapport.

5.1 Qualité perçue du service reçu du personnel du palais de justice

Qualité globale (palais de justice)	n=121
Résultats globaux (incluant les 5 dimensions)	
Faible (0-2)	1%
0	-
1	-
2	1%
Moyen (3-7)	36%
3	-
4	2%
5	8%
6	7%
7	19%
Fort (8-10)	63%
8	36%
9	21%
10	6%
	<i>Moyenne</i> 8,09

Le tableau ci-contre présente en détail les résultats pour la qualité globale du service reçu de la part du personnel du palais de justice (cumul des cinq dimensions de la qualité de service). Le score moyen est de 8,09 sur 10. On voit que 63% des répondants ont octroyé un score de qualité globale de 8 à 10 sur 10. Soulignons que seulement 1% des répondants ont alloué un faible score (de 0 à 2 sur 10).

>> QUALITÉ GLOBALE SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

La perception de la qualité du service ne varie pas selon le principal moyen de communication utilisé ou selon le fait de connaître ou non l'existence du service de médiation familiale.

>> QUALITÉ GLOBALE SELON LES CARACTÉRISTIQUES DE L'USAGER

Les sous-groupes suivants ont une meilleure perception de la qualité globale de service :

- ⊕ les femmes (8,52/10, versus 7,48/10 pour les hommes);
- ⊕ ceux dont le revenu annuel brut par ménage est inférieur à 40 000\$ (8,46/10, versus 7,70/10 pour ceux dont le revenu se chiffre à 40 000\$ et plus);
- ⊕ les résidents des régions autres que Montréal et Québec RMR (8,52/10, comparativement à 7,78/10 pour les résidents de Montréal RMR).

>> Résultats détaillés pour chaque dimension de la qualité de la communication avec le personnel du palais de justice

Le tableau qui suit présente les résultats enregistrés à chacun des énoncés de même qu'à chacune des dimensions permettant de mesurer la qualité perçue du service reçu du personnel du palais de justice. Par la suite, les sections 5.1.1 à 5.1.5 présentent en détail les résultats pour les cinq grandes dimensions de la qualité de service.

Note : Selon le ou les modes de prestation utilisés pour communiquer avec le personnel du palais de justice ainsi que le contexte (connaissance ou non du service de médiation familiale), certaines questions n'ont pas été posées à l'ensemble des répondants qui ont communiqué avec le personnel du palais de justice. Se référer aux colonnes « Modes de prestation » pour connaître les segments visés par les variables. Par ailleurs, tel qu'il a été indiqué à la section « Notes pour la lecture du rapport », les proportions et les moyennes excluent les répondants qui n'ont pas voulu s'exprimer sur la question. En d'autres termes, nous ne considérons pas dans le calcul des pourcentages et des moyennes, les répondants ayant indiqué « Ne sait pas / Refus » et « Ne s'applique pas ».

-Répondants qui ont communiqué avec le personnel du palais de justice-

Résultats détaillés de la qualité perçue par énoncé et par dimension <i>Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)</i> n=121				Moyennes / 10	% de 8 à 10/10	Modes de prestation				
						Téléphone	En personne	Site Internet	Interaction	Tous sauf ceux qui ignoraient le service de médiation
Accessibilité	5.31	J'ai trouvé que les bureaux du palais de justice étaient facilement accessibles.	8,51	80%		✓				
	5.32	J'ai trouvé facile d'accéder au site Web du ministère de la Justice.	9,51	88%			✓			
	5.33	J'ai trouvé facile de joindre un préposé du service téléphonique.	7,68	65%	✓					
	5.34	J'ai trouvé facilement ce que je cherchais dans le site Web du ministère.	7,90	59%			✓			
	5.35B	Dans l'ensemble, j'ai trouvé que le service était facilement accessible.	8,08	73%	TOUS LES RÉPONDANTS					
Total pour « Accessibilité » (5.31-5.35B)			8,07	69%						
Empres- sement	5.10	Les employés étaient disposés à m'aider.	8,28	76%	TOUS LES RÉPONDANTS					
	5.13	On m'a fourni les explications dont j'avais besoin.	7,99	73%	TOUS LES RÉPONDANTS					
	Total pour « Empressement » (5.10-5.13)			8,13	70%					
Fiabilité	5.5	L'information qui m'a été fournie par les employés du palais de justice était exacte.	8,69	80%	TOUS LES RÉPONDANTS					
	5.9	J'ai trouvé que les employés avec qui j'ai fait affaire avaient les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions.	8,51	80%				✓		
	Total pour « Fiabilité » (5.5-5.9)			8,57	79%					

-Répondants qui ont communiqué avec le personnel du palais de justice-

Résultats détaillés de la qualité perçue par énoncé et par dimension <i>Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)</i> n=121			Moyennes / 10	% de 8 à 10/10	Modes de prestation				
					Téléphone	En personne	Site Internet	Interaction	Tous sauf ceux qui ignorent le service de médiation
Clarté du langage	5.36	L'information obtenue était facile à comprendre.	8,26	73%	TOUS LES RÉPONDANTS				
	5.36B	La documentation sur la médiation était facile à comprendre (brochures, dépliants).	8,29	79%					✓
	Total pour « Clarté du langage » (5.36-5.36B)		8,32	72%					
Apparence	5.3	Le site Web du Ministère est attrayant.	8,20	76%			✓		
	5.4	Les documents, dépliants ou affiches du Ministère sont attrayants.	7,36	58%	TOUS LES RÉPONDANTS				
	5.1	Le palais de justice possède des équipements récents.	7,22	46%		✓			
	5.2	Les installations du palais de justice sont attrayantes.	6,80	38%		✓			
	Total pour « Apparence » (5.1-5.4)		7,21	44%					

5.1.1 ACCESSIBILITÉ

Définition : La facilité à avoir accès au service.

Qualité perçue		n=121
Accessibilité (5.31 – 5.35B)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	3%
	0 – Tout à fait en désaccord	1%
	1	-
	2	2%
	Moyen (3-7)	29%
	3	3%
	4	1%
	5	3%
	6	8%
	7	14%
	Fort (8-10)	69%
	8	24%
	9	22%
	10 – Tout à fait en accord	23%
	<i>Moyenne</i>	<i>8,07</i>
	<i>Moyenne des 5 dimensions de la qualité</i>	<i>8,09</i>

Sept répondants sur dix (69%) ont octroyé un score de 8 à 10 sur 10 à l'accessibilité, pour une moyenne de 8,07 sur 10. L'accessibilité arrive à l'avant-dernier rang des cinq dimensions de la qualité de service à l'étude.

>> ACCESSIBILITÉ SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

La perception de l'accessibilité ne varie pas selon les caractéristiques du service.

5.1.2 EMPRESSEMENT

Définition : L'engagement du personnel à fournir un service rapide et à aider la clientèle.

Qualité perçue		n=121
Empressement (5.10 – 5.13)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	3%
	0 – Tout à fait en désaccord	-
	1	1%
	2	2%
	Moyen (3-7)	27%
	3	5%
	4	2%
	5	5%
	6	6%
	7	10%
	Fort (8-10)	70%
	8	19%
	9	18%
	10 – Tout à fait en accord	33%
	<i>Moyenne</i>	<i>8,13</i>
	<i>Moyenne des 5 dimensions de la qualité</i>	<i>8,09</i>

Sept répondants sur dix (70%) ont alloué un score de 8 à 10 sur 10 à l'empressement. La moyenne se situe à 8,13 sur 10. L'empressement arrive au 3^e rang des cinq dimensions à l'étude.

>> EMPRESSEMENT SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Aucune différence n'est observée dans la perception de l'empressement en fonction des caractéristiques du service.

5.1.3 FIABILITÉ

Définition : La capacité à fournir un service sans erreur, avec exactitude et à respecter ses engagements.

Qualité perçue		n=121
Fiabilité (5.5 – 5.9)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	2%
	0 – Tout à fait en désaccord	2%
	1	-
	2	-
	Moyen (3-7)	19%
	3	2%
	4	-
	5	4%
	6	5%
	7	8%
	Fort (8-10)	79%
	8	20%
	9	20%
	10 – Tout à fait en accord	39%
	<i>Moyenne</i>	<i>8,57</i>
	<i>Moyenne des 5 dimensions de la qualité</i>	<i>8,09</i>

Huit répondants sur dix (79%) ont octroyé un score élevé à la fiabilité (de 8 à 10/10). La moyenne est de 8,57 sur 10. Sur les cinq dimensions de la qualité de service, la fiabilité se classe au 1^{er} rang.

>> FIABILITÉ SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Encore ici, les résultats n'indiquent pas de différence significative dans la perception de la fiabilité selon les caractéristiques du service.

5.1.4 CLARTÉ DU LANGAGE

Définition : La facilité à comprendre le langage utilisé par le personnel.

Qualité perçue		n=121
Clarté du langage (5.36 – 5.36B)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	1%
	0 – Tout à fait en désaccord	-
	1	1%
	2	-
	Moyen (3-7)	27%
	3	-
	4	-
	5	3%
	6	12%
	7	12%
	Fort (8-10)	72%
	8	26%
	9	21%
	10 – Tout à fait en accord	24%
		<i>Moyenne</i>
	<i>Moyenne des 5 dimensions de la qualité</i>	<i>8,09</i>

Ce sont 72% des répondants qui ont alloué un score élevé à la clarté du langage (de 8 à 10/10). La moyenne se situe à 8,32 sur 10. Sur les cinq dimensions de la qualité de service, la clarté du langage arrive au 2^e rang.

>> CLARTÉ DU LANGAGE SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

La perception de la clarté du langage est similaire, peu importe les caractéristiques du service.

5.1.5 APPARENCE

Définition : L'apparence des installations, des équipements, du site Internet et de la documentation fournie.

Qualité perçue		n=121
Apparence (5.1 – 5.4)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	4%
	0 – Tout à fait en désaccord	2%
	1	-
	2	2%
	Moyen (3-7)	52%
	3	1%
	4	3%
	5	10%
	6	17%
	7	22%
	Fort (8-10)	44%
	8	18%
	9	11%
	10 – Tout à fait en accord	15%
	<i>Moyenne</i>	<i>7,21</i>
	<i>Moyenne des 5 dimensions de la qualité</i>	<i>8,09</i>

Une proportion de 44% de répondants ont alloué une note de 8 à 10 sur 10 à l'apparence, pour une moyenne de 7,21 sur 10. L'apparence arrive au dernier rang parmi les cinq dimensions de la qualité de service.

>> APPARENCE SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

La perception de l'apparence ne varie pas selon les caractéristiques du service.

5.2 Qualité perçue du service de médiation familiale

Qualité globale (médiation familiale)	n=961
Résultats globaux (incluant les 9 dimensions)	
Faible (0-2)	-
0	-
1	-
2	-
Moyen (3-7)	18%
3	-
4	1%
5	2%
6	4%
7	10%
Fort (8-10)	82%
8	27%
9	45%
10	11%
Moyenne	8,85

Le tableau ci-contre présente en détail les résultats pour la qualité globale du service de médiation familiale (cumul des neuf dimensions de la qualité de service). Le score moyen s'établit à 8,85 sur 10. On remarque que 82% des répondants ont octroyé un score de qualité globale de 8 à 10 sur 10. À noter qu'aucun répondant n'a donné un faible score (de 0 à 2/10).

>> QUALITÉ GLOBALE SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Les usagers qui sont parvenus à une entente dans le cadre de la médiation familiale ont une perception plus favorable de la qualité globale du service de médiation familiale (8,94/10, contre 8,40/10 chez ceux qui n'ont pas conclu d'entente).

>> QUALITÉ GLOBALE SELON LES CARACTÉRISTIQUES DE L'USAGER

Les femmes (9,00/10) perçoivent plus favorablement la qualité du service que les hommes (8,69/10). De plus, les usagers qui ont accès à Internet en ont une meilleure perception (8,89/10) que ceux qui n'y ont pas accès (8,43/10).

>> Résultats détaillés pour chaque dimension de la qualité du service de médiation familiale

Le tableau qui suit présente les résultats enregistrés à chacun des énoncés de même qu'à chacune des dimensions permettant de mesurer la qualité perçue du service offert dans le cadre de la médiation familiale. Par la suite, les sections 5.2.1 à 5.2.9 présentent en détail les résultats pour les neuf grandes dimensions de la qualité de service.

Note : Tel qu'il a été indiqué à la section « Notes pour la lecture du rapport », les proportions et les moyennes excluent les répondants qui n'ont pas voulu s'exprimer sur la question. En d'autres termes, nous ne considérons pas dans le calcul des pourcentages et des moyennes, les répondants ayant indiqué « Ne sait pas / Refus » et « Ne s'applique pas ».

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-

Résultats détaillés de la qualité perçue par énoncé et par dimension <i>Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)</i> n=961			Moyennes / 10	% de 8 à 10/10
Accessibilité	5.31B	J'ai trouvé que le bureau du médiateur était facilement accessible.	8,96	88%
	5.33B	J'ai trouvé facile de joindre le médiateur par téléphone.*	8,25	77%
	Total pour « Accessibilité » (5.31B-5.33B)		8,83	85%
Simplicité démarches	5.38	Les démarches pour obtenir le service de médiation familiale étaient faciles à effectuer.	8,91	90%
	5.40	Le nombre d'étapes pour obtenir le service était raisonnable.	8,78	87%
	Total pour « Simplicité des démarches » (5.38-5.40)		8,84	86%
Empressement	5.10B	Le médiateur était disposé à m'aider.	8,20	74%
	5.12	Le médiateur m'a fixé rapidement un rendez-vous.	8,95	89%
	5.13B	Le médiateur m'a fourni les explications dont j'avais besoin.	8,42	78%
Total pour « Empressement » (5.10B-5.13B)		8,51	76%	
Fiabilité	5.5B	L'information qui m'a été fournie par le médiateur était exacte.	8,54	80%
	5.7B	Le médiateur a respecté l'heure des rendez-vous.	9,41	94%
	5.8	Le service m'a été rendu dans les délais convenus.	9,14	91%
	5.9B	J'ai trouvé que le médiateur avec qui j'ai fait affaire avait les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions.	8,63	82%
Total pour « Fiabilité » (5.5B-5.9B)		8,93	84%	

*Les répondants qui ont déjà communiqué par téléphone avec un médiateur (n=407).

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-

Résultats détaillés de la qualité perçue par énoncé et par dimension Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10) n=961		Moyennes / 10	% de 8 à 10/10
Empathie	5.17 Le médiateur a compris mes besoins.	8,07	74%
	5.18 Le médiateur a pris le temps de m'expliquer comment la médiation se déroulait.	9,04	89%
	5.19 Le médiateur m'a permis d'exprimer mon point de vue.	8,58	82%
	Total pour « Empathie » (5.17-5.19)	8,56	77%
Respect	5.28 Le médiateur a été poli avec moi.	9,37	94%
	5.30 Le médiateur m'a traité avec respect.	9,26	92%
	Total pour « Respect » (5.28-5.30)	9,31	92%
Clarté du langage	5.36A Le vocabulaire utilisé par le médiateur était facile à comprendre.	9,18	93%
	5.36B Le résumé des ententes fait par le médiateur était facile à comprendre.	8,91	89%
	Total pour « Clarté du langage » (5.36A-5.36B)	9,05	89%
Justice	5.20 J'ai été traité de manière équitable.	8,47	81%
	5.20B J'ai été traité de manière impartiale.	8,35	78%
	5.24 J'ai été traité sans discrimination.	8,92	87%
	Total pour « Justice » (5.20-5.24)	8,58	79%
Confidentialité	5.25 Le médiateur a fait preuve de discrétion.	9,28	93%
	5.27 Je suis persuadé que le ministère utilise les renseignements personnels que je lui ai donnés uniquement dans le but prévu.	8,76	85%
	Total pour « Confidentialité » (5.25-5.27)	9,03	87%

5.2.1 ACCESSIBILITÉ

Définition : La facilité à avoir accès au service.

Qualité perçue		n=961
Accessibilité (5.31B – 5.33B)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	1%
	0 – Tout à fait en désaccord	-
	1	-
	2	-
	Moyen (3-7)	14%
	3	-
	4	1%
	5	3%
	6	3%
	7	7%
	Fort (8-10)	85%
	8	22%
	9	18%
	10 – Tout à fait en accord	45%
	<i>Moyenne</i>	<i>8,83</i>
	<i>Moyenne des 9 dimensions de la qualité</i>	<i>8,85</i>

La grande majorité des usagers sondés (85%) ont octroyé un score de 8 à 10 sur 10 à l'accessibilité, pour une moyenne de 8,83 sur 10. L'accessibilité arrive au 5^e rang des neuf dimensions de la qualité de service à l'étude.

>> ACCESSIBILITÉ SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Les résultats indiquent que la perception de l'accessibilité du service est similaire, que les usagers aient conclu une entente ou non dans le cadre de la médiation.

5.2.2 SIMPLICITÉ DES DÉMARCHES

Définition : La simplicité des démarches pour obtenir le service.

Qualité perçue		n=961
Simplicité des démarches (5.38 – 5.40)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	1%
	0 – Tout à fait en désaccord	-
	1	-
	2	-
	Moyen (3-7)	14%
	3	-
	4	1%
	5	1%
	6	3%
	7	8%
	Fort (8-10)	86%
	8	25%
	9	24%
	10 – Tout à fait en accord	37%
	<i>Moyenne</i>	<i>8,84</i>
	<i>Moyenne des 9 dimensions de la qualité</i>	<i>8,85</i>

Ce sont 86% des répondants qui ont octroyé un score de 8 à 10 sur 10 à la simplicité des démarches, pour une moyenne de 8,84 sur 10. Sur les neuf dimensions de la qualité de service, la simplicité des démarches se situe au 5^e rang.

>> SIMPLICITÉ DES DÉMARCHES SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Les répondants qui sont parvenus à une entente dans le cadre du service de médiation familiale ont une meilleure perception de la simplicité des démarches (8,88/10, comparativement à 8,62/10 pour ceux qui n'y sont pas parvenus).

5.2.3 EMPRESSEMENT

Définition : L'engagement du personnel à fournir un service rapide et à aider la clientèle.

Qualité perçue		n=961
Empressement (5.10B – 5.13B)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	1%
	0 – Tout à fait en désaccord	-
	1	-
	2	1%
	Moyen (3-7)	22%
	3	1%
	4	2%
	5	3%
	6	8%
	7	9%
	Fort (8-10)	76%
	8	22%
	9	25%
	10 – Tout à fait en accord	29%
	<i>Moyenne</i>	<i>8,51</i>
	<i>Moyenne des 9 dimensions de la qualité</i>	<i>8,85</i>

Les trois quarts (76%) des usagers sondés ont alloué un score de 8 à 10 sur 10 à l'empressement, pour une moyenne de 8,51 sur 10. L'empressement se situe au dernier rang des neuf dimensions à l'étude.

>> EMPRESSEMENT SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Les répondants qui sont parvenus à une entente dans le cadre du service de médiation familiale ont une perception plus favorable de l'empressement (8,66/10, contre 7,77/10 pour ceux qui n'y sont pas parvenus).

5.2.4 FIABILITÉ

Définition : La capacité à fournir un service sans erreur, avec exactitude et à respecter ses engagements.

Qualité perçue		n=961
Fiabilité (5.5B – 5.9B)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	-
	0 – Tout à fait en désaccord	-
	1	-
	2	-
	Moyen (3-7)	16%
	3	1%
	4	1%
	5	2%
	6	5%
	7	7%
	Fort (8-10)	84%
	8	18%
	9	30%
	10 – Tout à fait en accord	36%
	<i>Moyenne</i>	<i>8,93</i>
	<i>Moyenne des 9 dimensions de la qualité</i>	<i>8,85</i>

Une proportion de 84% de répondants ont octroyé un score élevé à la fiabilité (de 8 à 10/10). La moyenne se situe à 8,93 sur 10. Sur les neuf dimensions de la qualité de service, la fiabilité arrive au 4^e rang.

>> FIABILITÉ SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Les répondants qui sont parvenus à une entente dans le cadre du service de médiation familiale sont plus enclins à évaluer favorablement la fiabilité du service (9,04/10, comparativement à 8,40/10 pour ceux qui ne sont pas parvenus à une entente).

5.2.5 EMPATHIE

Définition : L'écoute et l'attention personnelle accordées à la clientèle.

Qualité perçue		n=961
Empathie (5.17 – 5.19)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	2%
	0 – Tout à fait en désaccord	1%
	1	1%
	2	-
	Moyen (3-7)	21%
	3	2%
	4	2%
	5	3%
	6	5%
	7	9%
	Fort (8-10)	77%
	8	20%
	9	22%
	10 – Tout à fait en accord	35%
		<i>Moyenne</i>
	<i>Moyenne des 9 dimensions de la qualité</i>	<i>8,85</i>

Ce sont 77% des usagers interrogés qui ont donné une note de 8 à 10 sur 10 à l'empathie, pour une moyenne de 8,56 sur 10. Parmi les neuf dimensions de la qualité de service, l'empathie occupe l'avant-dernier rang.

>> EMPATHIE SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Les résultats révèlent que les usagers qui sont parvenus à une entente dans le cadre du service de médiation familiale accordent une note plus élevée à l'empathie (8,74/10) que ceux qui ne sont pas parvenus à une entente (7,70/10).

5.2.6 RESPECT

Définition : Le sentiment d'être traité dignement et avec courtoisie.

Qualité perçue		n=961
Respect (5.28 – 5.30)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	1%
	0 – Tout à fait en désaccord	1%
	1	-
	2	-
	Moyen (3-7)	7%
	3	-
	4	-
	5	2%
	6	1%
	7	3%
	Fort (8-10)	92%
	8	11%
	9	15%
	10 – Tout à fait en accord	67%
		<i>Moyenne</i>
	<i>Moyenne des 9 dimensions de la qualité</i>	<i>8,85</i>

En ce qui concerne le respect, une forte majorité de répondants (92%) lui ont alloué une note de 8 à 10 sur 10. La moyenne est de 9,31 sur 10. Le respect se classe d'ailleurs au 1^{er} rang des neuf dimensions de la qualité de service à l'étude.

>> RESPECT SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Les usagers qui ont conclu une entente dans le cadre du service de médiation familiale ont une meilleure perception de cette dimension (9,40/10, contre 8,91/10 pour ceux qui n'ont pas conclu d'entente).

5.2.7 CLARTÉ DU LANGAGE

Définition : La facilité à comprendre le langage utilisé par le personnel.

Qualité perçue		n=961
Clarté du langage (5.36A – 5.36B)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	-
	0 – Tout à fait en désaccord	-
	1	-
	2	-
	Moyen (3-7)	10%
	3	-
	4	1%
	5	1%
	6	2%
	7	7%
	Fort (8-10)	89%
	8	19%
	9	28%
	10 – Tout à fait en accord	42%
		<i>Moyenne</i>
	<i>Moyenne des 9 dimensions de la qualité</i>	<i>8,85</i>

Neuf répondants sur dix (89%) ont alloué un score élevé à la clarté du langage (de 8 à 10/10). La moyenne se situe à 9,05 sur 10. Sur les neuf dimensions de la qualité de service, la clarté du langage arrive au 2^e rang.

>> CLARTÉ DU LANGAGE SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Encore ici, on constate que les répondants qui ont conclu une entente dans le cadre du service de médiation familiale ont une perception plus favorable de la clarté du langage (9,08/10) que ceux qui n'ont pas conclu d'entente (8,85/10).

5.2.8 JUSTICE

Définition : Le sentiment d'être traité avec justice.

Qualité perçue		n=961
Justice (5.20 – 5.24)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	3%
	0 – Tout à fait en désaccord	1%
	1	1%
	2	1%
	Moyen (3-7)	18%
	3	2%
	4	2%
	5	3%
	6	5%
	7	7%
	Fort (8-10)	79%
	8	16%
	9	19%
	10 – Tout à fait en accord	43%
	<i>Moyenne</i>	<i>8,58</i>
	<i>Moyenne des 9 dimensions de la qualité</i>	<i>8,85</i>

Huit répondants sur dix (79%) ont accordé une forte note à la justice (note de 8 à 10/10). La moyenne s'établit à 8,58 sur 10. La justice se classe au 7^e rang parmi les neuf dimensions de la qualité de service à l'étude.

>> JUSTICE SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

La dimension « Justice » est évaluée plus favorablement par les répondants qui sont parvenus à une entente dans le cadre de la médiation (8,74/10) que par les répondants qui ne sont pas parvenus à une entente (7,83/10).

5.2.9 CONFIDENTIALITÉ

Définition : Le sentiment que la vie privée ou les renseignements personnels sont protégés.

Qualité perçue		n=961
Confidentialité (5.25 – 5.27)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	1%
	0 – Tout à fait en désaccord	-
	1	-
	2	-
	Moyen (3-7)	12%
	3	-
	4	1%
	5	2%
	6	2%
	7	7%
	Fort (8-10)	87%
	8	18%
	9	21%
	10 – Tout à fait en accord	48%
	<i>Moyenne</i>	<i>9,03</i>
	<i>Moyenne des 9 dimensions de la qualité</i>	<i>8,85</i>

La grande majorité des usagers interrogés (87%) ont alloué un score de 8 à 10 sur 10 à la confidentialité (moyenne de 9,03/10). La confidentialité arrive au 3^e rang sur les neuf dimensions de la qualité de service à l'étude.

>> CONFIDENTIALITÉ SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Encore ici, les usagers qui ont conclu une entente dans le cadre de la médiation familiale ont accordé un score supérieur à la dimension « Confidentialité » (9,08/10, comparativement à 8,76/10 pour ceux qui n'ont pas conclu d'entente).

5.2.10 INFLUENCE DU DÉLAI PERÇU SUR L'ÉVALUATION DES DIMENSIONS DE LA QUALITÉ DE SERVICE

Des tests ont été réalisés afin de vérifier si la perception du délai pour rencontrer un médiateur a une influence significative sur la perception des neuf dimensions de la qualité de service à l'étude (médiation familiale).

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-

Coefficients de corrélation		
Dimensions de la qualité de service		Délai perçu Q10.0.1
Médiation familiale	Simplicité des démarches	-0,107**
	Empressement	-0,082*
	Accessibilité	-0,081*
	Fiabilité	-0,075*
	Empathie	NS
	Respect	NS
	Clarté du langage	NS
	Justice	NS
	Confidentialité	NS

**p<0,01, *p<0,05, NS : non significatif

La colonne de droite du tableau ci-contre présente les coefficients de corrélation de Pearson entre les deux variables à l'étude. Ce coefficient représente la force de la relation entre ces deux variables, soit précisément, dans ce cas-ci, entre la perception des dimensions de la qualité de service et la perception qu'ont les répondants du temps écoulé entre le moment où ils ont décidé d'aller en médiation et le moment où ils ont rencontré le médiateur pour la première fois. Plus le coefficient s'approche de 1 en valeur absolue, plus la relation entre les deux composantes est forte. Une valeur négative signifie l'existence d'une relation opposée.

Ainsi, on constate que plus le délai perçu pour rencontrer un médiateur est long, moins les usagers évaluent positivement la simplicité des démarches, l'empressement, l'accessibilité et la fiabilité. Malgré l'existence de relations significatives, il importe de mentionner que la force de ces relations est faible*.

*Rappel sur l'interprétation de la force de la relation via les coefficients de corrélation :

- Coefficient < 0,40 : relation faible
- $0,40 \geq \text{Coefficient} \leq 0,60$: relation modérée
- Coefficient > 0,60 : relation forte

6. Résultats et utilité de la prestation de services

6.1 Résultats du jugement de la Cour

En ce qui a trait aux résultats obtenus suite au jugement de la Cour, 59% des répondants ont alloué une forte note (de 8 à 10/10) au fait d'avoir obtenu ce qu'ils souhaitaient. Le score moyen sur l'échelle de 0 à 10 s'établit à 7,23.

- Les répondants ayant obtenu la garde partagée (garde à la mère et au père) ont attribué un score moyen de 8,29 sur 10 aux résultats obtenus suite au jugement de la Cour.
- Les femmes ont évalué plus favorablement les résultats du service (8,01/10) que les hommes (6,38/10).

-Répondants qui n'ont pas eu recours à la médiation-

Résultats du jugement de la Cour n=296		Moyennes / 10	% de 8 à 10/10
<i>Obtenu rien (0) à Obtenu tout (10)</i>			
B6.4E	En pensant à ce que vous souhaitiez obtenir lors de votre jugement, diriez-vous que vous avez obtenu ce que vous souhaitiez ?	7,23	59%

Les répondants sont d'avis que le jugement tenait compte des besoins des enfants (8,05/10) et des besoins de leur ex-conjoint (7,91/10). Pour sa part, l'énoncé selon lequel le jugement tenait compte de leurs besoins à eux obtient un score plus faible, soit 5,99 sur 10. Dans l'ensemble, la perception que le jugement de la Cour tient compte des besoins des différents partis obtient un score de 7,29 sur 10.

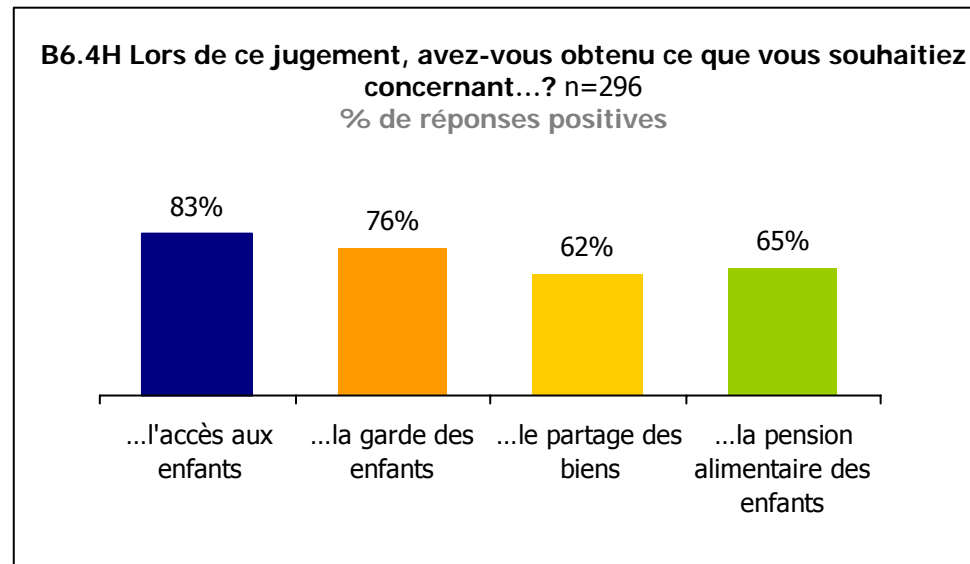
En considérant uniquement leurs besoins à eux, les répondants sont plutôt d'avis que le jugement obtenu leur était favorable (6,55/10). À cet égard, on dénote une différence importante entre les hommes et les femmes. Les hommes ont accordé un score de 5,48 sur 10 à cet aspect, comparativement à 7,57 sur 10 pour les femmes. Il importe toutefois de nuancer l'interprétation des résultats à cet énoncé (QB6.4G) puisque lors de la collecte de données, nous avons pu constater qu'il était sujet à diverses interprétations de la part des répondants. En effet, certains n'ont pas répondu à la question en fonction de leurs besoins à eux, mais en fonction du fait que le jugement a été favorable aux deux parties. Dans ces cas, une note proche du point milieu de l'échelle (5) signifiait que le jugement était favorable aux deux parties. Ceci a pu avoir pour effet de diminuer le score moyen obtenu à cet énoncé (6,55/10).

-Répondants qui n'ont pas eu recours à la médiation-

Jugement obtenu n=296		Moyennes / 10	% de 8 à 10/10
<i>Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)</i>			
B6.00D	Est-ce que le jugement tenait compte des besoins des enfants ?	8,05	75%
B6.00E	Est-ce que le jugement tenait compte de vos besoins à vous ?	5,99	46%
B6.00F	Est-ce que le jugement tenait compte des besoins de votre ex ?	7,91	68%
Total pour « Jugement obtenu » (B6.00D-B6.00F)		7,29	48%
<i>Tout à fait défavorable (0) à Tout à fait favorable (10)</i>			
B6.4G	En pensant uniquement à vos besoins à vous, dites-moi, est-ce que le jugement obtenu vous était défavorable ou favorable ?	6,55	50%

Suite au jugement de la Cour, la majorité des répondants qui n'ont pas eu recours à la médiation estiment avoir obtenu ce qu'ils désiraient au niveau de l'accès aux enfants (83%), la garde des enfants (76%), la pension alimentaire des enfants (65%) et le partage des biens (62%).

-Répondants qui n'ont pas eu recours à la médiation-



6.2 Résultats et utilité du service de médiation familiale

En ce qui concerne les résultats et l'utilité du service de médiation familiale, 62% des répondants leur ont alloué une forte note (de 8 à 10/10). Le score moyen sur l'échelle de 0 à 10 est de 7,51.

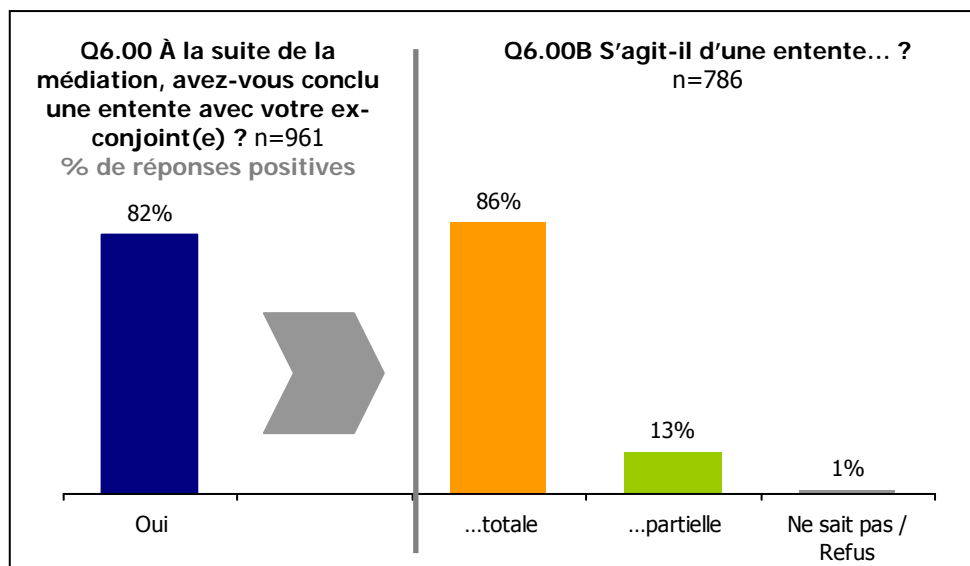
- Si on considère uniquement les usagers qui sont parvenus à une entente dans le cadre de la médiation familiale, le score attribué aux résultats et à l'utilité du service se chiffre à 8,22 sur 10.
- Les répondants dont l'initiative d'aller en médiation familiale s'est faite de façon conjointe ont une meilleure perception des résultats et de l'utilité (7,77/10) que ceux dont c'est l'ex-conjoint qui a pris cette initiative (7,05/10).
- Les usagers qui ont principalement utilisé le service de médiation familiale pour éviter les coûts sont moins satisfaits des résultats et de l'utilité du service (7,18/10). À l'inverse, ceux qui ont principalement utilisé le service pour éviter les conflits évaluent plus positivement les résultats et l'utilité (7,87/10).

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-

Résultats et utilité du service de médiation familiale n=961		Moyennes / 10	% de 8 à 10/10
<i>Obtenu rien (0) à Obtenu tout (10)</i>			
6.4E	En pensant à ce que vous souhaitez obtenir en faisant appel à la médiation, diriez-vous que vous avez obtenu ce que vous souhaitiez ?	7,25	60%
<i>Tout à fait inutile (0) à Extrêmement utile (10)</i>			
6.4C	Dans l'ensemble, diriez-vous que la médiation vous a été utile ?	7,76	70%
Total pour « Résultats et utilité du service de médiation » (6.4E-6.4C)		7,51	62%

Huit usagers du service de médiation sur dix (82%) sont parvenus à une entente avec leur ex-conjoint à la suite de la médiation. Pour la majorité d'entre eux (86%), cette entente était totale.

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-



Les répondants sont fortement en accord avec le fait que l'entente conclue dans le cadre de la médiation tenait compte des besoins des enfants (9,19/10) et des besoins de leur ex-conjoint (8,73/10). Pour sa part, l'énoncé selon lequel l'entente tenait compte de leurs besoins à eux obtient un score plus faible, quoique très positif (7,78/10). Dans l'ensemble, la perception que l'entente conclue dans le cadre de la médiation tient compte des besoins des différents partis obtient un score de 8,57 sur 10. En comparaison avec les résultats de la page 76, on remarque que les répondants qui ont conclu une entente à la suite de la médiation évaluent plus favorablement la prise en compte des besoins des différents partis (8,57/10) que les répondants qui n'ont pas eu recours au service de médiation (7,29/10).

En considérant uniquement leurs besoins à eux, les répondants qui ont conclu une entente à la suite de la médiation sont d'avis que l'entente leur était favorable (7,02/10). Encore ici, on constate que les hommes sont moins en accord avec cet énoncé (6,49/10, comparativement à 7,53/10 pour les femmes). Il importe toutefois de nuancer l'interprétation des résultats à cet énoncé (Q6.4G) puisque lors de la collecte de données, nous avons pu constater qu'il était sujet à diverses interprétations de la part des répondants. En effet, certains n'ont pas répondu à la question en fonction de leurs besoins à eux, mais en fonction du fait que l'entente a été favorable aux deux parties. Dans ces cas, une note proche du point milieu de l'échelle (5) signifiait que l'entente était favorable aux deux parties. Ceci a pu avoir pour effet de diminuer le score moyen obtenu à cet énoncé (7,02/10).

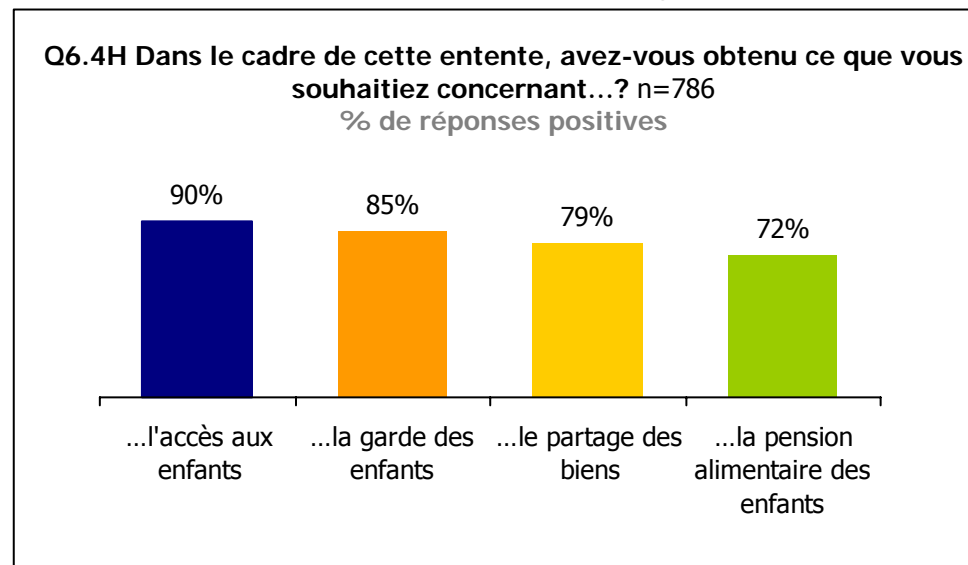
-Répondants qui ont conclu une entente avec leur ex-conjoint(e) à la suite de la médiation-

Entente conclue dans le cadre de la médiation familiale n=786		Moyennes / 10	% de 8 à 10/10
<i>Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)</i>			
6.00D	Est-ce que l'entente tenait compte des besoins des enfants ?	9,19	90%
6.00E	Est-ce que l'entente tenait compte de vos besoins à vous ?	7,78	68%
6.00F	Est-ce que l'entente tenait compte des besoins de votre ex ?	8,73	85%
Total pour « Entente conclue dans le cadre de la médiation » (6.00D-6.00F)		8,57	76%
<i>Tout à fait défavorable (0) à Tout à fait favorable (10)</i>			
6.4G	En pensant uniquement à vos besoins à vous, dites-moi, est-ce que l'entente que vous avez conclue vous était défavorable ou favorable ?	7,02	50%

Suite à l'entente conclue dans le cadre de la médiation familiale, la grande majorité des répondants estiment avoir obtenu ce qu'ils désiraient au niveau de l'accès aux enfants (90%), la garde des enfants (85%), le partage des biens (79%) et la pension alimentaire des enfants (72%).

Tout comme les répondants n'ayant pas eu recours au service de médiation familiale, on constate que la majorité des répondants qui ont conclu une entente dans le cadre de la médiation familiale indiquent eux aussi avoir obtenu ce qu'ils souhaitaient à l'égard des quatre aspects évalués, mais de façon plus importante (page 77). En effet, dans le cas des répondants n'ayant pas utilisé le service de médiation, les proportions oscillent de 62% à 83%.

-Répondants qui ont conclu une entente avec leur ex-conjoint(e) à la suite de la médiation-

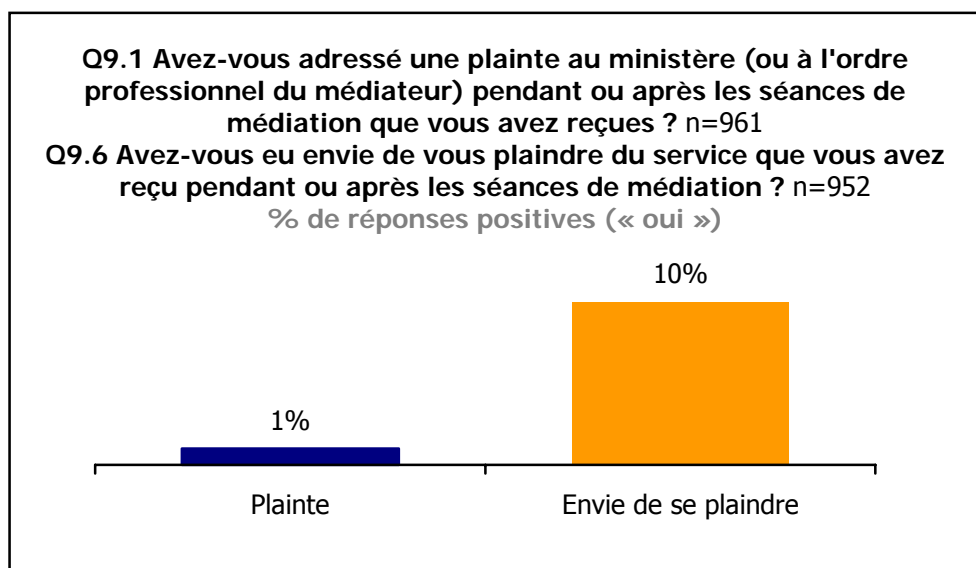


7. Conséquences de la satisfaction ou de l'insatisfaction

La satisfaction et l'insatisfaction découlant d'une expérience de service peuvent avoir des effets sur la manière dont les usagers perçoivent une organisation et sur leurs comportements ou attitudes dans le cadre de l'expérience de service. Cette section aborde ces effets de la satisfaction.

7.1 Plainte et envie de se plaindre du service de médiation

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-



Au total, seulement 1% des répondants qui ont eu recours au service de médiation familiale se sont plaints au Ministère pendant ou après les séances de médiation qu'ils ont reçues.

Parmi ceux qui n'ont pas adressé de plainte, 10% soutiennent toutefois avoir eu envie de se plaindre du service de médiation familiale.

On observe que les sous-groupes suivants ont été plus nombreux à avoir eu envie de se plaindre :

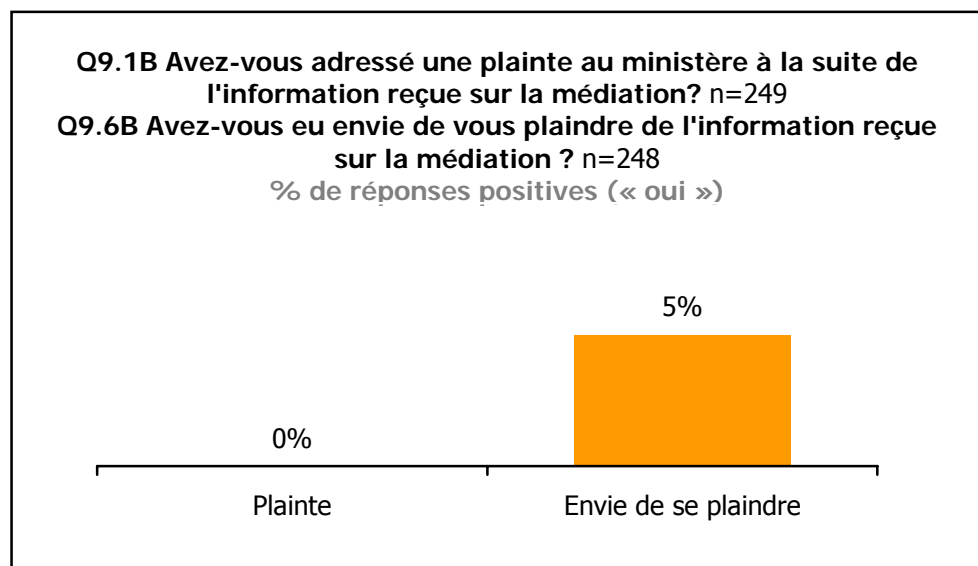
- ⊕ ceux qui ne sont pas parvenus à une entente (15%);
- ⊕ ceux qui ont eu des frais à déboursier pour le service de médiation (14%);
- ⊕ ceux qui n'ont pas obtenu ce qu'ils souhaitaient à l'égard de la garde des enfants (24%), la pension alimentaire des enfants (19%) et le partage des biens (19%).

De plus, les hommes sont significativement plus nombreux à avoir eu envie de se plaindre (12%, comparativement à 8% des femmes).

Les analyses statistiques confirment la relation entre la satisfaction globale des usagers à l'égard du service de médiation familiale et le fait d'avoir eu envie de se plaindre du service reçu. Ainsi, le taux de satisfaction chez les usagers qui ont eu envie de se plaindre est de 4,71 sur 10, comparativement à 8,19 sur 10 chez ceux qui n'ont pas eu envie de se plaindre.

7.2 Plainte et envie de se plaindre de l'information reçue du service de médiation

-Répondants qui n'ont pas eu recours à la médiation, mais qui connaissaient l'existence de ce service-



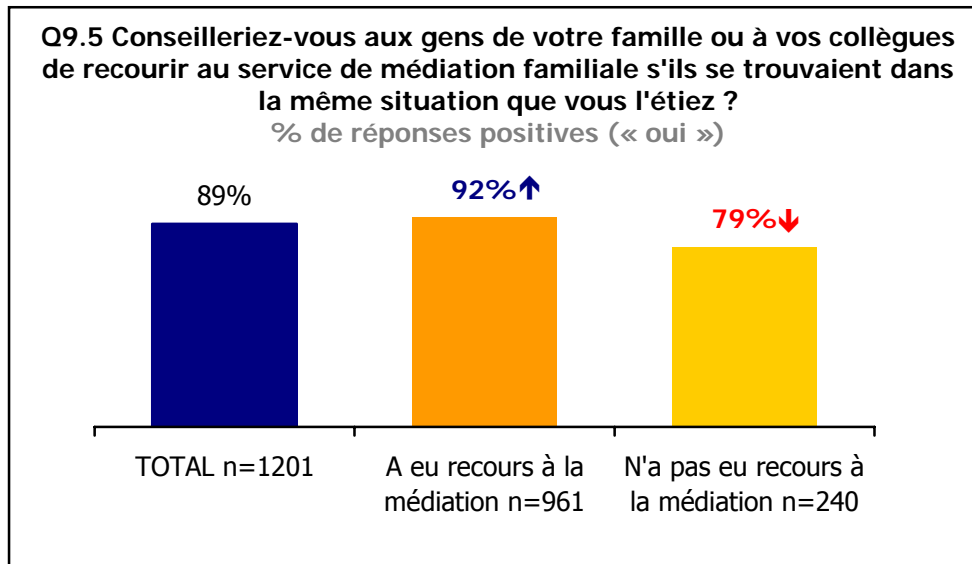
Parmi les répondants qui n'ont pas utilisé le service de médiation familiale, mais qui connaissaient son existence, seulement un individu (0%) affirme s'être plaint au Ministère à la suite de l'information reçue sur la médiation.

Toutefois, 5% de ceux qui n'ont pas adressé de plainte indiquent avoir eu envie de se plaindre de l'information reçue sur la médiation.

Les hommes sont significativement plus nombreux à avoir eu envie de se plaindre (8%, comparativement à 3% des femmes).

7.3 Recommandation

-Tous sauf ceux qui ignoraient l'existence du service de médiation-

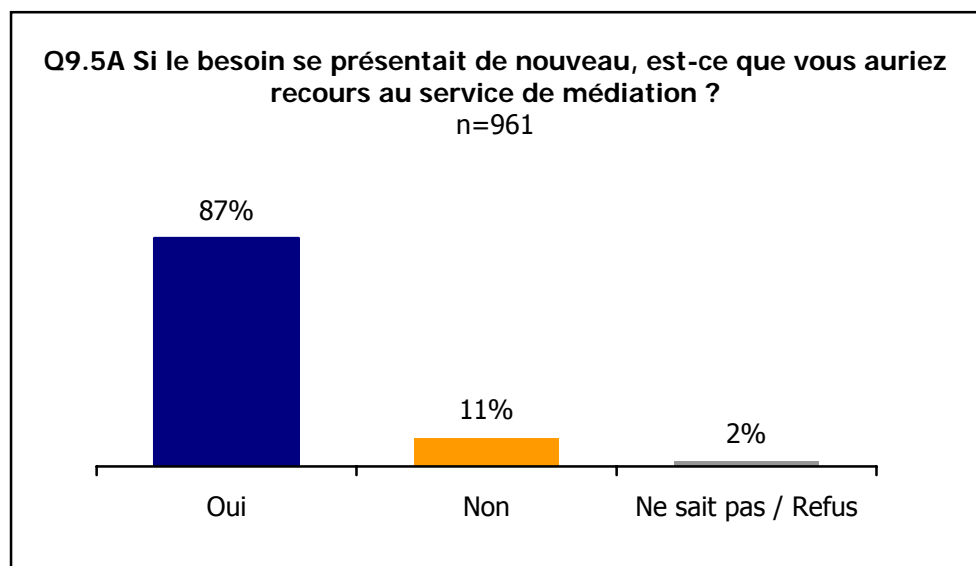


La grande majorité des répondants (89%) conseilleraient à leur entourage de recourir au service de médiation familiale s'ils se trouvaient dans la même situation qu'ils l'étaient. Chez les répondants qui ont eu recours au service de médiation, cette proportion grimpe à 92%.

Les analyses statistiques confirment la relation entre la satisfaction globale à l'égard du service de médiation familiale et l'intention de recommander ce service aux gens de son entourage. Ainsi, le taux de satisfaction chez les usagers qui conseilleraient ce service est de 8,16 sur 10, comparativement à 4,43 sur 10 chez ceux qui ne le feraient pas.

7.4 Intention d'utiliser à nouveau le service

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-



Si le besoin se présentait de nouveau, 87% des répondants qui ont eu recours au service de médiation familiale l'utiliseraient à nouveau.

Encore ici, les analyses statistiques confirment la relation entre la satisfaction globale à l'égard du service de médiation familiale et l'intention d'utiliser à nouveau le service. Plus précisément, le taux de satisfaction chez les usagers qui utiliseraient à nouveau ce service est de 8,24 sur 10, comparativement à 4,81 sur 10 chez ceux qui ne l'utiliseraient pas.

Il y a donc une relation statistiquement significative entre la satisfaction globale des usagers et leurs comportements et attitudes (envie de se plaindre, recommandation et intention d'utilisation).

8. Démarches et moyens de communication utilisés

Cette section du rapport présente les démarches et moyens de communication utilisés essentiellement dans le cadre du jugement de la Cour. Un des principaux objectifs de cette section est d'établir les facteurs qui expliquent le choix d'un moyen de communication.

8.1 Démarches effectuées dans le cadre du jugement en Cour

Seulement un répondant sur dix (10%) a communiqué avec le personnel du palais de justice au cours de ses démarches pour obtenir un jugement lors de sa séparation. Ainsi, 90% des répondants n'ont pas eu de communication avec le personnel du palais de justice.

Les répondants qui ont communiqué avec le personnel du palais de justice l'ont principalement fait par téléphone (63%) ou en personne au palais de justice (59%).

Q4.3.01 Au cours de vos démarches pour obtenir un jugement lors de votre séparation, dites-moi si oui ou non vous avez communiqué avec le personnel du palais de justice ?

Communication avec le personnel du palais de justice	n=1257
Oui	10%
Non	90%
Ne sait pas / Refus	-

Q4.3.02 Quels sont les moyens de communication que vous avez utilisés pour communiquer avec le personnel du palais de justice ?

-Répondants qui ont communiqué avec le personnel du palais de justice-

Ensemble des moyens de communication utilisés Plusieurs mentions possibles	n=121
Par téléphone	63%
En personne au Palais de justice	59%
Le site Internet (Web) du ministère de la Justice	7%
Par la poste	7%
Par courriel	3%
Par télécopie (fax)	2%
Ne sait pas / Refus	2%

8.2 Premier moyen de communication utilisé

Principalement, le premier moyen de communication utilisé par les répondants qui ont communiqué avec le personnel du palais de justice est le téléphone (51%). De plus, plusieurs (42%) se sont d'abord rendus en personne au palais de justice.

- Les femmes ont été plus nombreuses à d'abord téléphoner au palais de justice (60%, contre 39% des hommes). Pour leur part, les hommes ont été plus nombreux à d'abord se rendre en personne au palais de justice (53%, contre 34% des femmes).

Q4.4.1 Parmi tous ces moyens, lequel avez-vous utilisé en premier pour communiquer avec le personnel du Palais de justice ?

-Répondants qui ont communiqué avec le personnel du palais de justice-

Premier moyen de communication utilisé	n=121
Par téléphone	51%
En personne au Palais de justice	42%
Le site Internet (Web) du ministère de la Justice	3%
Par la poste	2%
Par télécopie (fax)	1%
Par courriel	0%
Ne sait pas / Refus	2%

8.3 Principal moyen de communication utilisé

En ce qui a trait au principal moyen de communication utilisé dans le cadre du contact avec le personnel du palais de justice, le fait de se rendre en personne à un palais de justice prédomine légèrement avec 51% des mentions, suivi par le téléphone avec 42% des mentions. Les autres moyens de communication sont mentionnés dans des proportions négligeables (3% ou moins).

Les résultats ne permettent pas de cerner les sous-groupes d'utilisateurs plus enclins à utiliser un moyen de communication plutôt qu'un autre.

Q4.4.3 Lequel, diriez-vous, a été le principal moyen utilisé ?

-Répondants qui ont communiqué avec le personnel du palais de justice-

Principal moyen de communication utilisé	n=121
En personne au Palais de justice	51%
Par téléphone	42%
Le site Internet (Web) du ministère de la Justice	3%
Par la poste	2%
Par télécopie (fax)	1%
Par courriel	-
Ne sait pas / Refus	2%

8.4 Principal moyen de communication préféré à l'avenir

S'ils devaient communiquer à nouveau avec le personnel du palais de justice, 48% des répondants préféreraient utiliser principalement le téléphone, alors que 36% opteraient pour se déplacer en personne au palais de justice. L'utilisation de modes de prestation électroniques suit loin derrière avec 9% des mentions (Internet/courriel).

- Les femmes sont plus enclines à préférer le téléphone (57%).
- Les universitaires (23%) et les résidants de Montréal RMR (14%) sont plus enclins à préférer les modes de prestation électroniques.

Q4.4.4 Dans l'avenir, si vous aviez à utiliser à nouveau ce service, quel est le principal moyen que vous préféreriez utiliser ?

-Répondants qui ont communiqué avec le personnel du palais de justice-

Principal moyen de communication préféré à l'avenir	n=121
Par téléphone	48%
En personne au Palais de justice	36%
Le site Internet (Web) du ministère de la Justice	7%
Par courriel	2%
Par la poste	1%
Par télécopie (fax)	0%
Ne sait pas / Refus	6%

8.5 Communication téléphonique avec un médiateur

Parmi les répondants qui connaissaient l'existence du service de médiation familiale, le tiers (32%) ont communiqué avec un médiateur par téléphone. En contrepartie, 67% n'ont pas eu de communication téléphonique avec un médiateur.

La proportion d'usagers ayant communiqué par téléphone avec un médiateur grimpe à 38% parmi ceux qui ont eu recours au service de médiation. Mentionnons que parmi les usagers qui n'ont pas eu recours au service, mais qui en connaissaient l'existence, 16% ont communiqué avec un médiateur par téléphone.

Q4.3.00 Dites-moi, avez-vous déjà communiqué avec un médiateur par téléphone ?

-Tous sauf ceux qui ignoraient l'existence du service de médiation-

Communication téléphonique avec un médiateur	n=1210
Oui	32%
Non	67%
Ne sait pas / Refus	-

9. Attentes et normes de service

Cette section du rapport traite des attentes des répondants qui ont eu recours au service de médiation familiale et des normes de service qu'ils considèrent acceptables. Elle vise principalement à vérifier si les délais vécus par les usagers au cours de leur expérience de service correspondent à leurs attentes.

Trois types de délais liés à leur expérience de service sont présentés : le délai perçu pour rencontrer un médiateur, le délai qui était attendu et le délai raisonnable aux yeux des usagers interrogés.

9.1 Délai perçu pour rencontrer un médiateur

Plus des trois quarts des répondants (78%) soutiennent qu'un mois ou moins s'est écoulé entre le moment où ils ont décidé d'aller en médiation et le moment où ils ont rencontré le médiateur pour la première fois. En moyenne, les usagers sondés estiment à 29 jours le délai pour rencontrer un médiateur.

Q10.0.1 Combien de temps s'est écoulé entre le moment où vous avez décidé d'aller en médiation et le moment où vous avez rencontré le médiateur la première fois ?

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-

Délai perçu pour rencontrer un médiateur	n=961
Une semaine ou moins	20%
Entre une et deux semaines	27%
Entre deux semaines et un mois	31%
Plus d'un mois	16%
Ne sait pas / Refus	6%
<i>Moyenne (jours)</i>	<i>29,00</i>

Note : Les valeurs égales ou supérieures à 540 jours (n=2) ont été retirées de la moyenne puisqu'elles sont considérées comme des valeurs extrêmes.

9.2 Délai attendu pour rencontrer un médiateur

En moyenne, les répondants s'attendaient à un délai de 32 jours pour rencontrer un médiateur. À noter que 26% des répondants ne se sont pas prononcés sur le délai attendu.

On constate qu'en moyenne, le délai attendu chez les usagers du service de médiation familiale est supérieur au délai perçu (de plus de trois jours). C'est ainsi dire qu'en moyenne, les attentes de ces usagers quant au délai pour rencontrer un médiateur ont été atteintes.

- Les 18-34 ans s'attendaient à un délai significativement plus court (25 jours).

Q10.0.2 Vous vous attendiez à quel délai ?

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-

Délai attendu pour rencontrer un médiateur	n=961
Une semaine ou moins	14%
Entre une et deux semaines	20%
Entre deux semaines et un mois	25%
Plus d'un mois	14%
Ne sait pas / Refus	26%
<i>Moyenne (jours)</i>	<i>32,23</i>

Note : La valeur égale à 540 jours (n=1) a été retirée de la moyenne puisqu'elle est considérée comme une valeur extrême.

9.3 Délai raisonnable pour rencontrer un médiateur

Neuf répondants sur dix (90%) ont indiqué un délai raisonnable de un mois ou moins pour rencontrer un médiateur. Toutefois, en moyenne, le délai raisonnable aux yeux des usagers est de 22 jours.

On constate que le délai perçu pour rencontrer un médiateur, qui est de 29 jours, est supérieur au délai jugé raisonnable par les usagers (22 jours).

- Les 45 ans et plus ont indiqué un délai raisonnable plus long pour rencontrer un médiateur (25 jours).

Q10.0.3 Quel serait, selon vous, un délai raisonnable ?

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-

Délai raisonnable pour rencontrer un médiateur	n=961
Une semaine ou moins	23%
Entre une et deux semaines	32%
Entre deux semaines et un mois	35%
Plus d'un mois	7%
Ne sait pas / Refus	3%
<i>Moyenne (jours)</i>	<i>22,24</i>

Conclusion

En conclusion, les résultats à cette enquête visant à évaluer la qualité de service et la satisfaction des personnes ayant obtenu un jugement en matière familiale à l'égard du **service de médiation familiale** révèlent un bon niveau de satisfaction (63% des usagers ont attribué un score de satisfaction globale de 8 à 10/10, pour une moyenne de 7,85/10). Pour sa part, le score de satisfaction globale des répondants à l'égard du système judiciaire est moins élevé (répondants qui n'ont pas utilisé le service de médiation). Ce sont 44% des répondants qui lui octroient un score élevé (de 8 à 10/10), pour une moyenne de 6,59 sur 10.

Sur le plan de la qualité, les neuf dimensions qui concernent le service de médiation familiale récoltent une moyenne globale de 8,85 sur 10 et elles obtiennent 82% de fortes notes (entre 8 et 10/10). Le respect, la clarté du langage et la confidentialité ressortent comme les grandes gagnantes sur le plan de la qualité perçue. À l'opposé, la justice, l'empathie et l'empressement ferment la marche. Les cinq dimensions qui concernent la qualité de service offert par le personnel du palais de justice récoltent une moyenne globale de 8,09 sur 10 et elles obtiennent 63% de fortes notes (entre 8 et 10/10). La dimension « Fiabilité » est celle qui obtient la meilleure évaluation, alors que la dimension « Apparence » est celle qui est évaluée le moins favorablement.

L'étude révèle que 82% des usagers du service de médiation ont conclu une entente avec leur ex-conjoint(e) à la suite de la médiation. Les répondants ont accordé, dans l'ensemble, une moyenne de 7,51 sur 10 aux résultats et à l'utilité du service de médiation familiale, pour un total de 62% de scores de 8 à 10 sur 10. Quant aux résultats du jugement de la Cour, les répondants leur ont alloué une moyenne de 7,23 sur 10 (59% de scores de 8 à 10/10).

Globalement, on remarque que les usagers qui ont eu recours au service de médiation ont une perception plus positive des différentes variables à l'étude que les usagers qui n'ont pas eu recours au service.

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-

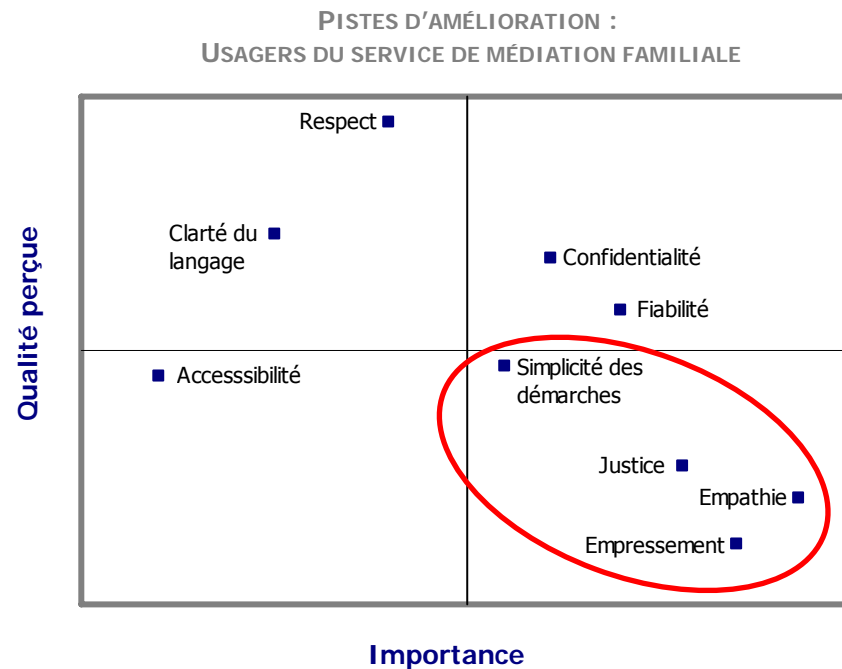
Variables mesurées	Description Échelles de 0 à 10	Moyennes sur 10	% de 8 à 10/10
Satisfaction globale	Satisfaction globale à l'égard du service de médiation (8.1-8.4)	7,85	63%
Qualité perçue du service	Respect	9,31	92%
	Clarté du langage	9,05	89%
	Confidentialité	9,03	87%
	Fiabilité	8,93	84%
	Simplicité des démarches	8,84	86%
	Accessibilité	8,83	85%
	Justice	8,58	79%
	Empathie	8,56	77%
	Empressement	8,51	76%
	Total des 9 dimensions	8,85	82%
Résultats et utilité	Résultats et utilité du service de médiation (6.4E-6.4C)	7,51	62%

-Répondants qui n'ont pas eu recours à la médiation-

Variables mesurées	Description Échelles de 0 à 10	Moyennes sur 10	% de 8 à 10/10
Satisfaction globale	Satisfaction globale à l'égard du système judiciaire (8.1B-8.4B)	6,59	44%
Qualité perçue du service	Fiabilité	8,57	79%
	Clarté du langage	8,32	72%
	Empressement	8,13	70%
	Accessibilité	8,07	69%
	Apparence	7,21	44%
	Total des 5 dimensions	8,09	63%
Résultats	Résultats du jugement de la Cour (B6.4E)	7,23	59%

Les analyses statistiques confirment le rôle clé détenu par la perception des résultats et de l'utilité du service, de la qualité de service ainsi que des frais encourus sur la satisfaction des usagers du service de médiation familiale. En effet, ces variables influencent directement leur niveau de satisfaction et permettent conséquemment de l'améliorer.

Parmi les objectifs de l'étude, un des plus importants était d'établir les pistes d'amélioration en vue de parfaire la qualité de service et d'améliorer la satisfaction des usagers qui ont eu recours au service de médiation familiale. Pour ce faire, l'importance accordée aux dimensions de la qualité de service (déterminée au moyen d'analyses multivariées) a été mise en relation avec leur cote de qualité perçue.



Tel qu'observé dans la matrice ci-contre, on voit que l'empressement, l'empathie, la justice et la simplicité des démarches constituent des pistes d'amélioration pour le ministère de la Justice. Ces dimensions ont une plus grande influence sur la satisfaction des usagers du service de médiation et leur perception est inférieure à la moyenne globale de 8,85 sur 10 (soit la moyenne des neuf dimensions de service).

Quant aux dimensions « Confidentialité » et « Fiabilité », elles doivent être considérées comme des atouts à conserver. À noter que la simplicité des démarches est à la limite de figurer au chapitre des atouts à conserver.

Seulement 1% des répondants qui ont eu recours au service de médiation familiale se sont plaints au Ministère pendant ou après les séances de médiation qu'ils ont reçues. Toutefois, 10% de ceux qui ne se sont pas plaints ont eu envie de le faire. Parmi les répondants qui n'ont pas utilisé le service de médiation familiale, mais qui connaissaient son existence, seulement un individu (0%) affirme s'être plaint au Ministère à la suite de l'information reçue sur la médiation. Toutefois, 5% de ceux qui n'ont pas adressé de plainte indiquent avoir eu envie de se plaindre de l'information reçue sur la médiation. La grande majorité des répondants conseilleraient à leur entourage de recourir au service de médiation familiale s'ils se trouvaient dans la même situation qu'ils l'étaient (89%). De plus, la grande majorité des répondants qui ont eu recours au service de médiation familiale l'utiliseraient à nouveau si le besoin se présentait (87%). À noter que les analyses statistiques ont permis d'établir un lien significatif entre le niveau de satisfaction et les comportements et attitudes des usagers (envie de se plaindre, recommandation et intention d'utilisation) à la suite de l'expérience de service.

Concernant les démarches effectuées et les moyens de communication utilisés lors de l'expérience de service, cette enquête nous a appris que seulement un répondant sur dix (10%) a communiqué avec le personnel du palais de justice au cours de ses démarches pour obtenir un jugement lors de sa séparation. Les principaux moyens de communication utilisés par les répondants qui ont communiqué avec le personnel du palais de justice sont le contact en personne au palais de justice (51%) et le téléphone (42%). On apprend également que s'ils devaient communiquer à nouveau avec le personnel du palais de justice, 48% des répondants préféreraient utiliser principalement le téléphone, alors que 36% opteraient pour se déplacer en personne au palais de justice. Enfin, mentionnons que parmi les répondants qui connaissaient l'existence du service de médiation familiale, le tiers (32%) ont communiqué avec un médiateur par téléphone.

L'enquête a également permis de préciser les attentes et les normes de service jugées acceptables par les usagers qui ont eu recours au service de médiation. Les résultats révèlent qu'en moyenne, le délai perçu pour rencontrer un médiateur est de 29 jours, ce qui est inférieur au délai auquel les usagers s'attendaient (32 jours), mais supérieur au délai qui est jugé raisonnable (22 jours). Les analyses statistiques n'ont pas démontré de relation entre le niveau de satisfaction des usagers et l'écart entre le délai raisonnable et le délai perçu. Conséquemment, on peut penser que la non-concordance entre le délai raisonnable et le délai perçu n'a pas eu d'impact négatif sur le niveau de satisfaction des usagers.

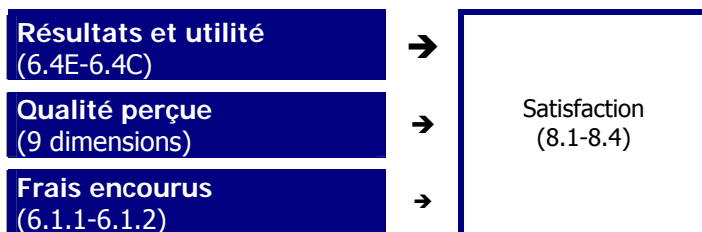
Enfin, soulignons que les données de l'enquête indiquent que la majorité (77%) des usagers du service de médiation familiale n'ont pas eu à déboursier de frais pour ce service. Toutefois, 21% des usagers ont quant à eux déboursé des frais pour la médiation. Ces frais s'élèvent à 604\$ en moyenne. Les usagers qui ont eu à déboursier des frais ont une perception favorable des frais encourus dans le cadre de la médiation. En effet, 60% leur ont attribué une note de 8 à 10 sur 10, pour une moyenne de 7,92 sur 10.

Annexe 1

Considérations méthodologiques pour les analyses statistiques avancées

1.1 Influence de la qualité perçue, des résultats et des frais encourus sur la satisfaction

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-



Note : Les trois variables à l'étude sont présentées par ordre d'importance selon leur contribution à la satisfaction des usagers, soit de la plus importante à la moins importante (la grosseur des flèches illustre d'ailleurs leur gradation en importance).

L'objectif de ces analyses est d'établir dans quelle mesure la qualité perçue, les résultats et l'utilité de la prestation de services ainsi que la perception des frais encourus influencent le niveau de satisfaction des usagers. Ces analyses ont été effectuées en trois étapes.

- 1) Préparation des variables. Les variables suivantes sont utilisées :
 - moyenne des 9 dimensions de la qualité de service;
 - moyenne aux énoncés Q6.4E et Q6.4C (indice « Résultats et utilité du service de médiation »);
 - moyenne aux énoncés 6.1.1 et 6.1.2 (perception des frais encourus).
- 2) Les coefficients de corrélation ont été étudiés afin de détecter les problèmes de colinéarité. Puisque ces coefficients sont modérés et tel que l'indique l'examen de la statistique « tolérance » fournie par les résultats de la régression, il n'y a pas de problème de colinéarité.

- 3) Les effets de la qualité, des résultats et de l'utilité ainsi que des frais encourus sur la satisfaction ont été étudiés au moyen de l'analyse de régression multiple avec la méthode « Pas à pas » (« Stepwise »). Tel que l'indique le tableau ci-dessous, ce modèle de régression (n=188), est statistiquement significatif. Les trois variables sont entrées dans le modèle de régression. On observe que 77% (R^2 ajusté=0,771) des variations dans la satisfaction globale sont expliquées par ces trois aspects qui sont les résultats et l'utilité du service, la qualité de service ainsi que les frais, confirmant ainsi le phénomène suivant : plus l'utilisateur évalue positivement les énoncés liés à ces dimensions, plus il est satisfait.

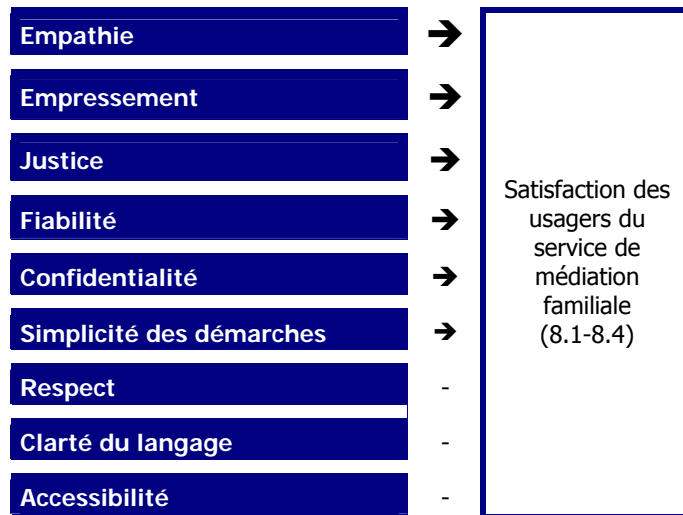
**Résultats de l'analyse de régression multiple
avec la variable dépendante « Satisfaction globale » (avec méthode « Pas à pas »)**

Variable dépendante	Variation indépendantes	Bêta	T	Sig. T	R^2 ajusté	F	Sig. F
Satisfaction globale (Q8.1-Q8.4)	Résultats et utilité (Q6.4E-Q6.4C)	0,595	13,931	0,000	0,771	210,172	0,000
	Qualité perçue (9 dimensions de la qualité de service)	0,349	7,986	0,000			
	Frais encourus (Q6.1.1-Q6.1.2)	0,091	2,366	0,019			

L'examen des coefficients bêta permet de remarquer que c'est la perception des résultats et de l'utilité du service qui présente le plus fort lien avec la satisfaction globale.

1.2 Influence des dimensions sur la satisfaction

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-



L'objectif de ces analyses est d'établir l'importance de chacune des dimensions de la qualité de service, c'est-à-dire dans quelle mesure elles contribuent à expliquer le niveau de satisfaction des usagers du service de médiation familiale.

Ces analyses ont été effectuées en cinq étapes.

- 1) Préparation des variables : Nous utilisons les scores moyens à chacune des neuf dimensions de la qualité de service à l'étude.
- 2) La matrice des corrélations a été étudiée afin de détecter les problèmes de colinéarité. Cette matrice permet de constater que les interrelations entre les dimensions de la qualité de service à l'étude sont généralement modérées. De plus, l'examen de la statistique « tolérance » fournie par les résultats de la régression confirme la non-existence de problème de colinéarité.

- 3) Par la suite, nous avons réalisé une régression « Pas à pas » avec, pour variables indépendantes, les scores moyens à chacune des neuf dimensions de la qualité de service, et, pour variable dépendante, le score moyen de satisfaction.

Tel que l'indique le tableau de la page suivante, le modèle de régression obtenu (n=889) est statistiquement significatif. Toutefois, il est à noter que trois variables sont exclues du modèle. Par ailleurs, six dimensions entrent dans le modèle (empathie, empressement, justice, fiabilité, confidentialité et simplicité des démarches). On observe que 56% (R^2 ajusté=0,558) des variations dans la satisfaction globale sont expliquées par ces six dimensions de la qualité de service.

- 4) L'examen des coefficients bêta permet de remarquer que c'est l'empathie qui présente le plus fort lien avec la satisfaction globale.

Résultats de l'analyse de régression multiple (avec méthode « Pas à pas »)

Variable dépendante	Variabes indépendantes	Bêta	T	Sig.	R ² ajusté	F	Sig. F
Satisfaction des usagers du service de médiation familiale (8.1-8.4)	Empathie	0,307	6,205	0,000	0,558	188,166	0,000
	Empressement	0,166	3,310	0,001			
	Justice	0,157	4,338	0,000			
	Fiabilité	0,103	2,587	0,010			
	Confidentialité	0,071	2,528	0,012			
	Simplicité des démarches	0,063	2,264	0,024			

- 5) L'examen des coefficients de corrélation partielle permet de déterminer l'ordre d'entrée des variables. En effet, ces coefficients indiquent la corrélation avec notre variable dépendante qui est la satisfaction globale, compte tenu des autres variables qui sont entrées dans le modèle. Les contributions des variables restantes sont toutefois insuffisantes et non significatives, si bien qu'elles ne peuvent entrer dans le modèle, mais permettent tout de même de leur attribuer un rang en termes d'importance ou de corrélation avec la satisfaction globale. Sur la base des coefficients de corrélation partielle, le respect serait la prochaine variable à entrer dans le modèle.

Variabes exclues du modèle	Bêta dans	T	Sig.	Corrélation partielle
Respect	0,048	1,504	0,133	0,051
Clarté du langage	-0,011	-0,363	0,717	-0,012
Accessibilité	-0,006	-0,202	0,840	-0,007

Annexe 2

Questionnaire

QTYPE. 3/188 Min=0 Max=1 L=1

TYPE (ECHANTILLON)

Personne qui a reçu la médiation = clientèle 1	1
Personne qui n'a pas reçu la médiation = clientèle 2	2

intro. 8/188 Date : \$D Heure : \$Z Open Min=1 Max=1 L=2

Bonjour (bonsoir) monsieur, madame. J'aimerais parler à s'il-vous-plaît.
 Bonjour (bonsoir) monsieur, madame. Je m'appelle \$I de la firme de sondages LÉGER MARKETING. Nous effectuons une étude portant sur le service de médiation familiale pour le compte du ministère de la Justice afin d'améliorer le service à la clientèle. Le ministère vous a envoyé une lettre à ce sujet. Est-ce que vous avez reçu cette lettre? -----
 -----ARGUMENTS: Votre opinion compte. Léger Marketing est une firme de renom au Canada. Sachez qu'il n'y a pas de mauvaise réponse. Quand puis-je vous contacter de nouveau ? Quel serait le meilleur moment pour vous contacter ? À qui dois-je demander de parler la prochaine fois que j'appellerai ? Y a t-il une autre personne dans le foyer à qui nous pouvons parler ?

OUI, CONTINUER L'ENTREVUE	01D	=>/LASTQ
NON, n'a pas reçu la lettre	02	

TEXT1. 9/188 Min=1 Max=1 L=1

If INTRO=#2 ET QTYPE=#1
 ELSE +1

La lettre expliquait qu'afin de mieux comprendre les besoins, les attentes et la satisfaction de la clientèle, le ministère de la Justice souhaite réaliser une étude de satisfaction auprès des personnes qui ont eu recours au service d'un médiateur familial dans le cadre du programme de médiation familiale offert par le gouvernement du Québec.

TEXT2. 10/188 Min=1 Max=1 L=1

If INTRO=#2 ET QTYPE=#2

ELSE +1

La lettre expliquait qu'afin de mieux comprendre les besoins et les attentes de la clientèle, le ministère de la Justice souhaite réaliser une étude auprès des personnes qui ont obtenu un jugement en matière familiale et qui n'ont pas eu recours au service de médiation familiale lors de leur rupture.

Q21X. 11/188

Min=1 Max=1 L=1

If QTYPE=#1

ELSE +1

Les informations que nous avons indiquent que vous êtes allés à au moins deux séances de médiation familiale. Est-ce bien cela ? NOTE AUX INTERV : On veut confirmer que le répondant a utilisé le service de médiation familiale lors de sa séparation (minimum 2 séances de médiation).

Oui (est allé à 2 séances de médiation ou plus)	1
Non (est allé à 1 seule séance de médiation ou moins)	2
Ne sait pas / Refus	9

Q21Y. 12/188

Min=1 Max=1 L=1

If QTYPE=#2

ELSE +1

Les informations que nous avons indiquent que vous n'avez pas eu recours au service de médiation familiale lors de votre séparation. Est-ce bien cela ? NOTE AUX INTERV : On veut confirmer que le répondant n'a pas utilisé le service de médiation familiale lors de sa séparation (1 SÉANCE DE MÉDIATION OU AUCUNE).

Oui (n'a pas eu recours au service de médiation, i.e 1 séance ou moins)	1	
Non (a finalement eu recours au service de médiation, i.e 2 séances ou plus)	2	=>+3
Ne sait pas / Refus	9	

Q21Z. 13/188 Min=1 Max=1 L=1

If Q21X=#2-#3 OR Q21Y=#1,#3
ELSE +1

Saviez-vous que le service de médiation existait ?

Oui	1
Non	2
Ne sait pas / Refus	9

Q21S. 14/188 Min=1 Max=1 L=1

If Q21Z=#2-#3ELSE +1

Auriez-vous aimé être informé que ce service existait ? (service de médiation familiale)

Oui	1
Non	2
Ne sait pas / Refus	9

XTYPE. 15/188 Min=1 Max=1 L=1

If SI(((Q21X=#1 OR Q21Y=#2),1,SI(((Q21X=#2,#3 OR Q21Y=#1,#3) AND Q21Z=#1),2,SI((Q21Z=#2,#3),3,9)))
GO TO *

TROIS CLIENTÈLES

CLIENTÈLE 1: a eu recours au service de médiation	1
CLIENTÈLE 2: n'a pas eu recours au service de médiation mais le connaissait	2
CLIENTÈLE 3: ne connaissait pas le service de médiation	3

int05. 16/188 Min=1 Max=1 L=2

Votre opinion est très importante pour nous. Mais avant de commencer, j'aimerais vous dire que c'est une étude gouvernementale qui est réalisée dans le respect de la protection des renseignements personnels et que votre participation est demandée sur une base volontaire. Voulez-vous participer à cette étude ?

Oui	01D	
Refus - REMERCIEZ ET TERMINEZ	RD	=>/FIN

int06. 17/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$PRONTO RECORD filename=\$P\$Q.WAV fileformat=WAVE_6

À des fins de contrôle de la qualité, il se pourrait que cet appel soit enregistré et que des personnes dûment autorisées écoutent notre conversation, comme mon superviseur ou le responsable du projet. Pouvons-nous débiter maintenant ?

Oui	01D	
Refus - REMERCIEZ ET TERMINEZ	RD	=>/FIN
01	01	

H1. 18/188

Min=1 Max=1 L=4

If \$T
GO TO *

TEMPS 1

Q4. 19/188

SECTION 4 : Les démarches pour obtenir le service

Min=1 Max=1 L=1

If XTYPE=#1
ELSE +7

Les prochaines questions concernent les démarches que vous avez personnellement effectuées avec le Service de médiation familiale du ministère de la Justice.

Q41. 20/188

Min=1 Max=1 L=1

Tout d'abord, quelle est la principale façon par laquelle vous avez appris que vous pouviez utiliser le Service de médiation familiale ?

LIRE AU BESOIN

En consultant le site Internet du ministère	1
En consultant une brochure (dépliant disponible au palais de justice) ou une documentation	2
Par une personne de mon entourage (famille, ami, parent, etc.)	3
Par mon avocat	4
Par des ressources professionnelles (ex. psychologues, CLSC, programme d'aide aux employés)	5
J'ai déjà utilisé le service	6
Autres	7
NSP / Refus	9X

Q4400. 21/188

Open Min=1 Max=1 L=2

Quelle est la PRINCIPALE raison pour laquelle vous avez décidé d'utiliser le Service de médiation familiale? Est-ce...

LIRE - Faire choisir LA PRINCIPALE (une seule mention)

...Pour éviter les coûts du système judiciaire	01
...À cause de la gratuité du programme	02
...Pour le bien-être des enfants	03
...Pour éviter des conflits	04
...Pour améliorer la communication avec mon ex	05
...Ne voulait pas faire appel à un avocat	06
(NPL) Autre :	96O
(NPL) NSP / Refus	99

Q4401. 22/188 Min=1 Max=1 L=1

Est-ce vous OU votre ex-conjoint qui a initié la démarche ?

Vous	1
Votre ex-conjoint	2
Les 2	3
NSP / Refus	9

A4403. 23/188 Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 1 98

Dites-moi à combien de séances de médiation familiale vous avez participé au cours de votre démarche en médiation familiale?

B4403. 24/188 Min=1 Max=1 L=1

Au cours des séances de médiation familiale, quel a été le sujet le plus difficile à traiter ? Est-ce...

LIRE - Faire choisir LE SUJET LE PLUS DIFFICILE (une seule mention)

...La garde des enfants	1
...Les droits de visite et de sortie	2
...La pension alimentaire des enfants	3
...La pension alimentaire des conjoints	4
...Le partage des biens	5
(NPL) Aucun sujet n'a été difficile	6
(NPL) Autres	7
(NPL) NSP / Refus	9

Q4404. 25/188 Open Min=1 Max=1 L=2

Comment avez-vous choisi votre médiateur ?

LIRE AU BESOIN

En consultant la liste de médiateurs (sur Internet, au Palais de justice)	01
En consultant le site Internet d'un ordre professionnel (Barreau, Chambre des notaires, psychologues)	02
Par une personne de mon entourage	03
Mon avocat m'a référé à un médiateur	04
Par les pages jaunes (annuaire téléphonique)	05
Autres :	960
NSP / Refus	99

A4401. 26/188 Open Min=1 Max=1 L=1

If XTYPE=#2
ELSE +3

Dans votre cas, vous n'avez pas utilisé le service de médiation familiale. Dites-moi, avez-vous quand même assisté à une séance d'information sur la médiation ? note aux interv: Séance d'information = une rencontre avec le médiateur.

Oui	1	
Non	2	=>+2
Ne sait pas / Refus	9	=>+2

A4402. 27/188 Min=1 Max=1 L=1

S'agissait-il d'une séance d'information...

...En couple	1
...ou de groupe	2
NSP / Refus	9

Q8XB. 28/188 Open Min=1 Max=1 L=2

Quelle est la principale raison qui a motivé votre choix de ne pas aller en médiation ?

NE PAS LIRE

Ce n'était pas nécessaire car IL Y A EU UNE ENTENTE avec mon ex-conjoint (il n'y avait pas de différends à régler)	01
Je doutais que le service de médiation aide à régler la situation	02
Je trouvais trop compliquée la démarche pour aller en médiation	03
Je voulais éviter d'être en présence de mon ex	04
Mon ex ne voulait pas aller en médiation	05
Violence conjugale	06
Autres (spécifier)	960
NSP / Refus	99

Q4300. 29/188 Min=1 Max=1 L=1

If XTYPE=#3
GO TO +1

Dites-moi, avez-vous déjà communiqué avec un médiateur par téléphone? (ex. pour demander de l'information)

Oui	1
Non	2
NSP / Refus	9

Q4301. 30/188 Min=1 Max=1 L=1

Au cours de vos démarches pour obtenir un jugement lors de votre séparation, dites-moi si OUI ou NON vous avez communiqué avec le personnel du Palais de justice ? NOTE AUX INTERV : par jugement, on entend un jugement de la Cour qui règle par exemple, la garde, les droits d'accès, la pension alimentaire ou l'une de ces questions.

Oui	1	
Non	2	=>H2
NSP / Refus	9	=>H2

Q4302. 31/188	Multiple	Min=1	Max=6	L=1
---------------	----------	-------	-------	-----

Quels sont les moyens de communication que vous avez utilisés pour communiquer avec le personnel du Palais de justice ?
RELANCER : Y en a-t-il d'autres ?

COCHEZ TOUS LES MOYENS UTILISÉS

Par téléphone	1	
Par courriel	2	
Le site Internet (Web) du ministère de la Justice	3	
Par la poste	4	
Par télécopie (fax)	5	
En personne au Palais de justice	6	
NSP / Refus	9X	=>Q444

Q441. 32/188	Les démarches et les modes de prestation utilisés	Open	Min=1	Max=1	L=1
--------------	---	------	-------	-------	-----

If NBR(Q4302) 6 according to NON Q4302

Parmi tous ces moyens, lequel avez-vous utilisé En PREMIER pour communiquer avec le personnel du Palais de justice ?

Par téléphone	1	
Par courriel	2	
Le site Internet (Web) du ministère de la Justice	3	
Par la poste	4	
Par télécopie (fax)	5	
En personne au Palais de justice	6	
NSP / Refus	9	

Q443. 33/188 Open Min=1 Max=1 L=1

If NBR(Q4302) 6 according to NON Q4302

Lequel, diriez-vous, a été le PRINCIPAL MOYEN utilisé? (pour communiquer avec le personnel du Palais de Justice)

Par téléphone	1
Par courriel	2
Le site Internet (Web) du ministère de la Justice	3
Par la poste	4
Par télécopie (fax)	5
En personne au Palais de justice	6
NSP / Refus	9

Q444. 34/188 Open Min=1 Max=1 L=1

Dans l'avenir, si vous aviez à utiliser à nouveau ce service, quel est LE PRINCIPAL moyen que vous préféreriez utiliser? (pour communiquer avec le personnel du Palais de Justice)

NE PAS LIRE - 1 MENTION

Par téléphone	1
Par courriel	2
Le site Internet (Web) du ministère de la Justice	3
Par la poste	4
Par télécopie (fax)	5
En personne au Palais de justice	6
NSP / Refus	9

H2. 35/188 Min=1 Max=1 L=4

If \$T
GO TO *

TEMPS 2

SECT4. 36/188

Min=1 Max=1 L=4

If H2-H1
GO TO *

DURÉE SECTION 4

Q5A. 37/188

**SECTION 5 : LA QUALITÉ PERÇUE DE LA
PRESTATION DE SERVICES RECUE DU
PERSONNEL DU PALAIS DE JUSTICE**

Min=1 Max=1 L=1

If Q4301=#1
ELSE Q5B

Je vais maintenant vous lire quelques énoncés et j'aimerais que vous répondiez en pensant uniquement à votre expérience de service AVEC LE PERSONNEL DU PALAIS DE JUSTICE. Par expérience de service, j'entends les communications ou l'information reçue du personnel du palais de justice. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes "TOUT A FAIT EN DÉSACCORD" et 10 signifie que vous êtes "TOUT A FAIT EN ACCORD", à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants ? Les notes intermédiaires servent à nuancer vos réponses. Lorsque l'énoncé ne s'applique pas à votre situation, veuillez me l'indiquer s'il vous plaît.

Q531. 38/188

Dimension 8 : L'accessibilité

Min=1 Max=1 L=2

If Q4302=#6
ELSE +1
MASK : \$E 0 10

J'ai trouvé que les bureaux du palais de justice étaient facilement accessibles.

Q532. 39/188

Min=1 Max=1 L=2

If Q4302=#3
ELSE +1
MASK : \$E 0 10

J'ai trouvé facile d'accéder au site Web du ministère de la justice.

Q533. 40/188

Min=1 Max=1 L=2

If Q4302=#1
ELSE +1
MASK : \$E 0 10

J'ai trouvé facile de joindre un préposé du service téléphonique.

Q535. 41/188

Min=1 Max=1 L=2

If Q4302=#3
ELSE +1
MASK : \$E 0 10

J'ai trouvé facilement ce que je cherchais dans le site Web du ministère.

Q535B. 42/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Dans l'ensemble, j'ai trouvé que le service était facilement accessible.

Q510. 43/188

Dimension 3 : L'empressement

Min=1 Max=1 L=2

If Q4302=#1,#2,#4,#6
ELSE +1
MASK : \$E 0 10

Les employés étaient disposés à m'aider.

Q513. 44/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

On m'a fourni les explications dont j'avais besoin.

Q55. 45/188 Dimension 2 : La fiabilité Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Toujours sur une échelle de 0 à 10. L'information qui m'a été fournie par les employés du palais de justice était exacte.

Q59. 46/188 Min=1 Max=1 L=2

If Q4302=#1,#2,#4,#6

ELSE +1

MASK : \$E 0 10

J'ai trouvé que les employés avec qui j'ai fait affaire avaient les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions.

Q536. 47/188 Dimension 9 : La clarté du langage Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

L'information obtenue était facile à comprendre.

Q536B. 48/188 Min=1 Max=1 L=2

If XTYPE=#3

GO TO +1

MASK : \$E 0 10

La documentation (brochure, dépliants) sur la médiation était facile à comprendre.

Q53. 49/188 Min=1 Max=1 L=2

If Q4302=#3

ELSE +1

MASK : \$E 0 10

Le site Web du ministère est attrayant.

Q54. 50/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Les documents, dépliants ou affiches du Ministère sont attrayants.

Q51. 51/188

Dimension 1 : L'apparence

Min=1 Max=1 L=2

If Q4302=#6

ELSE +1

MASK : \$E 0 10

Le palais de justice possède des équipements récents.

Q52. 52/188

Min=1 Max=1 L=2

If Q4302=#6

ELSE +1

MASK : \$E 0 10

Les installations du palais de justice sont attrayantes.

Q5B. 53/188

SECTION 5 : LA QUALITÉ PERÇUE DE LA
PRESTATION DE SERVICES RECUE DU
MÉDIATEUR

Min=1 Max=1 L=1

If XTYPE=#1

ELSE H3

MAINTENANT, même si les séances de médiation se déroulent en présence des 2 parties (vous et votre ex), POUR LES PROCHAINS ÉNONCÉS, je vous demande de penser uniquement à VOTRE expérience de service avec le médiateur. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes "TOUT A FAIT EN DÉSACCORD" et 10 signifie que vous êtes "TOUT A FAIT EN ACCORD", à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants ? Les notes intermédiaires servent à nuancer vos réponses. Lorsque l'énoncé ne s'applique pas à votre situation, veuillez me l'indiquer s'il vous plaît.

Q531B. 54/188	Dimension 8 : L'accessibilité	Min=1	Max=1	L=2
---------------	-------------------------------	-------	-------	-----

MASK : \$E 0 10

J'ai trouvé que le bureau du médiateur était facilement accessible

Q533B. 55/188		Min=1	Max=1	L=2
---------------	--	-------	-------	-----

If Q4300=#1
ELSE +1
MASK : \$E 0 10

J'ai trouvé facile de joindre le médiateur par téléphone.

Q538. 56/188	Dimension 10 : La simplicité des démarches	Min=1	Max=1	L=2
--------------	--	-------	-------	-----

MASK : \$E 0 10

Les démarches pour obtenir le service de médiation familiale étaient faciles à effectuer.

Q540. 57/188		Min=1	Max=1	L=2
--------------	--	-------	-------	-----

MASK : \$E 0 10

Le nombre d'étapes pour obtenir le service était raisonnable.

Q510B. 58/188	Dimension 3 : L'empressement	Min=1	Max=1	L=2
---------------	------------------------------	-------	-------	-----

MASK : \$E 0 10

Le médiateur était disposé à m'aider.

Q512. 59/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Le médiateur m'a fixé rapidement un rendez-vous.

Q513B. 60/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Le médiateur m'a fourni les explications dont j'avais besoin.

Q55B. 61/188

Dimension 2 : La fiabilité

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

L'information qui m'a été fournie par le médiateur était exacte.

Q57B. 62/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Le médiateur a respecté l'heure des rendez-vous.

Q58. 63/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Le service m'a été rendu dans les délais convenus.

Q59B. 64/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

J'ai trouvé que le médiateur avec qui j'ai fait affaire avait les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions.

Q517. 65/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Le médiateur a compris mes besoins.

Q518. 66/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Le médiateur a pris le temps de m'expliquer comment la médiation se déroulerait.

Q519. 67/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Le médiateur m'a permis d'exprimer mon point de vue.

Q528. 68/188

Dimension 7 : Le respect

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Le médiateur a été poli avec moi.

Q530. 69/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Le médiateur m'a traité avec respect.

Q536A. 70/188

Dimension 9 : La clarté du langage

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Le vocabulaire utilisé par le médiateur était facile à comprendre.

B536B. 71/188

Dimension 9 : La clarté du langage

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Le résumé des ententes fait par le médiateur était facile à comprendre.

Q520. 72/188

Dimension 5 : La justice

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

J'ai été traité de manière équitable. (équitable=traité de façon juste ou traité de la même façon que tout autre personne)

Q520B. 73/188

Dimension 5 : La justice

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

J'ai été traité de manière impartiale. (impartial=traité de façon objective ou avec neutralité)

Q524. 74/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

J'ai été traité sans discrimination.

Q525. 75/188

Dimension 6 : La confidentialité

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Le médiateur a fait preuve de discrétion.

Q527. 76/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Je suis persuadé que le ministère utilise les renseignements personnels que je lui ai donnés uniquement dans le but prévu.

H3. 77/188

Min=1 Max=1 L=4

If \$T
GO TO *

TEMPS 3

SECT5. 78/188

Min=1 Max=1 L=4

If H3-H2
GO TO *

DURÉE SECTION 5

Q6A. 79/188 SECTION 6 : Les résultats - clientèle 1 Min=1 Max=1 L=1

If XTYPE=#1
ELSE Q606

Maintenant nous allons parler du résultat de votre expérience de service.

Q64E. 80/188 Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

En pensant à ce que vous souhaitiez obtenir en faisant appel à la médiation, diriez vous que vous avez obtenu ce que vous souhaitiez? Ici, 0 signifie que vous n'avez obtenu rien de ce que vous demandiez et 10 que vous avez obtenu tout ce que vous demandiez.

Q64C. 81/188 Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Dans l'ensemble, diriez-vous que la médiation vous a été utile ? Ici 0 signifie « Tout à fait inutile » et 10 « Extrêmement utile »

Q600. 82/188 Min=1 Max=1 L=1

À la suite de la médiation, avez-vous conclu une entente avec votre ex-conjoint(e) ?

Oui	1	
Non	2	=>Q602
NSP / Refus	9	=>Q602

Q600B. 83/188 Min=1 Max=1 L=1

S'agit-il d'une entente ...

LIRE

...totale	1
...ou partielle	2
NSP / Refus	9

Q600D. 84/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Dites-moi à quel point vous êtes en accord avec les questions suivantes. 0 signifie « Tout à fait en désaccord » et 10 « Tout à fait en accord ». Est-ce que l'entente tenait compte des besoins des enfants ?

Q600E. 85/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Est-ce que l'entente tenait compte de vos besoins à vous ?

Q600F. 86/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Est-ce que l'entente tenait compte des besoins de votre ex?

Q64G. 87/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

En pensant uniquement à vos besoins à vous, dites-moi, est-ce que l'entente que vous avez conclue vous était défavorable ou favorable ? Ici 0 signifie tout à fait défavorable et 10 tout à fait favorable.

Q64H1. 89/188 Open Min=1 Max=1 L=1

Dans le cadre de cette entente, avez-vous obtenu ce que vous souhaitiez concernant...

...la garde des enfants ?

Oui	1
Non	2
Ne s'applique pas	7
NSP / Refus	9

Q64H2. 90/188 Open Min=1 Max=1 L=1

Dans le cadre de cette entente, avez-vous obtenu ce que vous souhaitiez concernant...

...l'accès aux enfants ? (ex. droit de visites)

Oui	1
Non	2
Ne s'applique pas	7
NSP / Refus	9

Q64H3. 91/188 Open Min=1 Max=1 L=1

Dans le cadre de cette entente, avez-vous obtenu ce que vous souhaitiez concernant...

...la pension alimentaire des enfants ?

Oui	1
Non	2

Ne s'applique pas	7
NSP / Refus	9

Q64H4. 92/188 Open Min=1 Max=1 L=1

Dans le cadre de cette entente, avez-vous obtenu ce que vous souhaitiez concernant...

...le partage des biens ?

Oui	1
Non	2
Ne s'applique pas	7
NSP / Refus	9

Q602. 93/188 Min=1 Max=1 L=1

Le service de médiation familiale comprend jusqu'à six (6) séances gratuites avec le médiateur. Est-ce que vous avez eu à déboursier des frais pour la médiation (pour le service reçu du médiateur) ?

Oui	1	
Non	2	=>Q606
NSP / Refus	9	=>Q606

Q603. 94/188 Min=1 Max=1 L=4

MASK : \$E

À combien s'élevaient ces frais ?

INSCRIRE LE MONTANT (ARRONDIR AU DOLLARS PRÈS)

NSP / Refus	9999
-------------	------

Q605. 95/188 Multiple Min=1 Max=4 L=1

Ces frais servaient-ils à couvrir ...

LIRE - PLUSIEURS MENTIONS POSSIBLES

...la rédaction du résumé des ententes	1
...la préparation du dossier	2
...les séances supplémentaires de médiation	3
Autres	6
NSP/NRP	9X

Q604. 96/188 Min=1 Max=1 L=1

Ces frais ont-ils été assumés ...

...En totalité par vous	1	=>+2
...En partage avec votre ex	2	
...ou en totalité par votre ex	3	=>+2
NSP / Refus	9	=>+2

Q604B. 97/188 Min=1 Max=1 L=4

If Q603=#1
GO TO +1
MASK : \$E

Quel est le montant assumé par votre ex ?

INSCRIRE LE MONTANT (ARRONDIR AU DOLLARS PRÈS)

NSP / Refus	9999
-------------	------

Q611. 98/188 Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

En PENSANT AUX FRAIS que vous avez déboursés, seulement ceux liés à la médiation familiale ET NON pour le jugement en Cour, dites-moi à quel point vous êtes en accord avec les énoncés suivants. 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en accord ». Les frais pour obtenir la médiation familiale sont raisonnables.

Q612. 99/188 Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Le service vaut le prix exigé. NOTE : toujours en pensant uniquement aux frais déboursés pour la médiation familiale

Q606. 100/188 Open Min=1 Max=1 L=1

Vous avez obtenu un jugement en Cour à la suite de votre séparation. Avez-vous obtenu ce jugement... NOTE AUX INTERV : On parle ici du jugement de la Cour et NON PAS de la médiation.

LIRE

...avec l'aide d'un avocat de l'aide juridique	1
...avec l'aide d'un avocat de pratique privée, dont vous devez assumer les honoraires	2
...avec l'aide d'un médiateur	3
...ou par vous-même (sans avocat, sans médiateur)	4
(NE PAS LIRE) Autres (précisez)	60
(NE PAS LIRE) NSP / Refus	9

Q606X. 101/188 Min=1 Max=1 L=1

If XTYPE=#1

GO TO +1

Dans le cadre de ce jugement en Cour, êtes-vous parvenu à une entente avec votre ex-conjoint(e), que ce soit par vous-même ou par le biais de vos avocats ? (sans que la décision ait été tranchée par un juge)

Oui	1
Non	2
Ne sait pas / Refus	9

Q607. 102/188

Min=1 Max=1 L=1

Avez-vous eu des frais à déboursier pour ce jugement ?

Oui	1	
Non	2	=>B6A
NSP / Refus	9	=>B6A

Q608. 103/188

Min=1 Max=1 L=4

MASK : \$E

À combien s'élevaient ces frais ?

INSCRIRE LE MONTANT (ARRONDIR AU DOLLARS PRÈS)

NSP / Refus	9999
-------------	------

Q609. 104/188

Min=1 Max=1 L=1

Ces frais ont-ils été assumés ...

...En totalité par vous	1	=>B6A
...En partage avec votre ex	2	
...ou en totalité par votre ex	3	=>B6A
NSP / Refus	9	=>B6A

Q610. 105/188 Min=1 Max=1 L=4

If Q608=#1
GO TO +1
MASK : \$E

Quel est le montant assumé par votre ex ?

INSCRIRE LE MONTANT (ARRONDIR AU DOLLARS PRÈS)

NSP / Refus	9999
-------------	------

B6A. 106/188 SECTION 6 : Les résultats - clientèle 2 Min=1 Max=1 L=1

If XTYPE=#2,#3
ELSE Q600C

Maintenant nous allons parler du résultat obtenu suite au jugement en Cour (lors de votre séparation).

B64E. 107/188 Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

En pensant à ce que vous souhaitiez obtenir lors de votre jugement, diriez vous que vous avez obtenu ce que vous souhaitiez?
Ici, 0 signifie que vous n'avez obtenu rien de ce que vous demandiez et 10 que vous avez obtenu tout ce que vous demandiez.

B600D. 108/188 Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Dites-moi à quel point vous êtes en accord avec les questions suivantes. 0 signifie « Tout à fait en désaccord » et 10 « Tout à fait en accord ». Est-ce que le jugement tenait compte des besoins des enfants ?

B600E. 109/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Est-ce que le jugement tenait compte de vos besoins à vous ?

B600F. 110/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Est-ce que le jugement tenait compte des besoins de votre ex?

B64G. 111/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

En pensant uniquement à vos besoins à vous, dites-moi, est-ce que le JUGEMENT obtenu vous était défavorable ou favorable? Ici 0 signifie tout à fait défavorable et 10 tout à fait favorable.

B64H1. 112/188

Open Min=1 Max=1 L=1

Lors de ce jugement, avez-vous obtenu ce que vous souhaitiez concernant...

...la garde des enfants ?

Oui	1
Non	2

Ne s'applique pas	7
NSP / Refus	9

B64H2. 113/188 Open Min=1 Max=1 L=1

Lors de ce jugement, avez-vous obtenu ce que vous souhaitiez concernant...

...l'accès aux enfants ? (ex. droit de visites)

Oui	1
Non	2
Ne s'applique pas	7
NSP / Refus	9

B64H3. 114/188 Open Min=1 Max=1 L=1

Lors de ce jugement, avez-vous obtenu ce que vous souhaitiez concernant...

...la pension alimentaire des enfants ?

Oui	1
Non	2
Ne s'applique pas	7
NSP / Refus	9

B64H4. 115/188 Open Min=1 Max=1 L=1

Lors de ce jugement, avez-vous obtenu ce que vous souhaitiez concernant...

...le partage des biens ?

Oui	1
Non	2
Ne s'applique pas	7

NSP / Refus 9

Q600C. 116/188

Min=1 Max=1 L=1

Quel type de garde avez-vous obtenu ?

LIRE AU BESOIN

À la mère (avec des droits de visite pour le père)	1
Au père (avec des droits de visite pour la mère)	2
À la mère ET au père (en garde partagée)	3
Les enfants sont séparés (garde exclusive à chacun des parents i.e. des enfants sont sous la garde de la mère et les autres sont sous la garde du père)	4
Enfants majeurs	5
Autres	6
NSP / Refus	9

Q63. 117/188

Min=1 Max=1 L=2

If XTYPE=#2
ELSE +2
MASK : \$E 0 10

En pensant à votre démarche, dites-moi votre degré d'accord avec l'énoncé suivant, en utilisant une échelle 0 à 10 où 0 signifie « Tout à fait en désaccord » et 10 « Tout à fait en accord »

J'ai reçu l'information dont j'avais besoin sur la médiation familiale

Q64E2. 118/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

En pensant à l'information reçue au sujet de la médiation, diriez vous que cette information a été utile pour prendre une bonne décision? Ici, 0 signifie « Tout à fait inutile » et 10 « Extrêmement utile » ?

H4. 119/188

Min=1 Max=1 L=4

If \$T
GO TO *

TEMPS 4

SECT6. 120/188

Min=1 Max=1 L=4

If H4-H3
GO TO *

DURÉE SECTION 6

Q8A. 121/188

SECTION 8 : La satisfaction globale

Min=1 Max=1 L=1

If XTYPE=#1
ELSE Q8B

Maintenant, je voudrais parler de votre satisfaction à l'égard du service de médiation dans son ensemble, qu'il s'agisse des communications avec le personnel du palais de justice, de la séance d'information ou des séances de médiation.

Q81. 122/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Dites-moi, dans l'ensemble, à quel point vous avez été satisfait(e) du service ? Ici, 0 signifie que vous êtes "TOUT A FAIT INSATISFAIT(E)" et 10 "TOUT A FAIT SATISFAIT(E)",

Q82. 123/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Maintenant 0 signifie "Tout à fait en désaccord" et 10 "Tout à fait d'accord", à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants ? Le service répond à mes besoins.

Q83. 124/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service agréable.

Q84. 125/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service positive.

Q8B. 126/188

SECTION 8 : La satisfaction globale

Min=1 Max=1 L=1

If XTYPE=#2,#3
ELSE Q8X

Maintenant je voudrais parler de votre satisfaction à l'égard de votre expérience vécue dans le système judiciaire.

Q81B. 127/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Par rapport au système judiciaire, dites-moi, dans l'ensemble, à quel point vous avez été satisfait(e) du service ? Ici, 0 signifie que vous êtes "TOUT A FAIT INSATISFAIT(E)" et 10 "TOUT A FAIT SATISFAIT(E)",

Q82B. 128/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Maintenant 0 signifie "Tout à fait en désaccord" et 10 "Tout à fait d'accord", à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants ? Toujours par rapport au service judiciaire dans son ensemble. Le service répond à mes besoins.

Q83B. 129/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service agréable.

Q84B. 130/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 10

Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service positive.

Q8X. 131/188

Open

Min=1 Max=1 L=2

If XTYPE=#3 OR Q8XB=#6
GO TO +1

Si vous aviez une seule suggestion ou un seul commentaire à faire pour améliorer le service de médiation familiale, quel serait-il ?

H5. 132/188

Min=1 Max=1 L=4

If \$T
GO TO *

TEMPS 5

SECT8. 133/188

Min=1 Max=1 L=4

If H5-H4
GO TO *

DURÉE SECTION 8

Q91. 134/188

SECTION 9: Conséquences

Min=1 Max=1 L=1

If XTYPE=#1
ELSE +2

Avez-vous adressé une plainte au ministère (ou à l'ordre professionnel du médiateur) pendant ou après les séances de médiation que vous avez reçues ?

Oui	1	=>Q95
Non	2	
NSP/Refus	9	

Q96. 135/188

Min=1 Max=1 L=1

Avez-vous eu envie de vous plaindre du service que vous avez reçu pendant ou après les séances de médiation ?

Oui	1	
Non	2	
NSP/Refus	9	

Q91B. 136/188

SECTION 9: Consequences

Min=1 Max=1 L=1

If XTYPE=#2
ELSE +2

Avez-vous adressé une plainte au ministère à la suite de l'information reçue sur la médiation?

Oui	1	=>Q95
Non	2	
NSP/Refus	9	

Q96B. 137/188 Min=1 Max=1 L=1

Avez-vous eu envie de vous plaindre de l'information reçue sur la médiation ?

Oui	1
Non	2
NSP/Refus	9

Q95. 138/188 Min=1 Max=1 L=1

If XTYPE=#3 OR Q8XB=#6

GO TO +2

Conseilleriez-vous aux gens de votre famille ou à vos collègues de recourir au service de médiation familiale s'ils se trouvaient dans la même situation que vous l'étiez ?

Oui	1
Non	2
NSP/Refus	9

Q95A. 139/188 Min=1 Max=1 L=1

If XTYPE=#1

ELSE +1

Si le besoin se présentait de nouveau, est-ce que vous auriez recours au service de médiation ?

Oui	1
Non	2
NSP/Refus	9

H6. 140/188

If \$T
GO TO *

TEMPS 6

Min=1 Max=1 L=4

SECT9. 141/188

If H6-H5
GO TO *

DURÉE SECTION 9

Min=1 Max=1 L=4

Q1001. 142/188

SECTION 10 : LES NORMES DE SERVICE

If XTYPE=#1
ELSE H7

Combien de temps s'est écoulé entre le moment où vous avez décidé d'aller en médiation et le moment où vous avez rencontré le médiateur la première fois ?

Min=1 Max=1 L=1

Q1002. 145/188

Vous vous attendiez à quel délai ?

Min=1 Max=1 L=1

Q1003. 148/188

Quel serait selon vous un délai raisonnable (pour rencontrer un médiateur) ?

Min=1 Max=1 L=1

H7. 151/188

Min=1 Max=1 L=4

If \$T
GO TO *

TEMPS 7

SEC10. 152/188

Min=1 Max=1 L=4

If H7-H6
GO TO *

DURÉE SECTION 10

Q125. 153/188

Min=1 Max=1 L=1

En terminant, j'ai quelques questions d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classer les données. Avez-vous accès à Internet que ce soit à votre domicile, au travail ou à un autre endroit ?

Oui	1
Non	2
NSP/Refus	9

Q1201. 154/188

Min=1 Max=1 L=1

Quel était votre statut matrimonial lors de votre séparation ?

LIRE

...marié	1
... ou conjoint de fait	2
Refus	9

Q1202. 155/188

Min=1 Max=1 L=2

MASK : \$E 0 15

Lors du jugement, combien d'enfants aviez-vous ?

Q120B. 156/188

Min=1 Max=2 L=1

Lors du jugement, quel était l'âge des enfants ? Est-ce...

LIRE - POSSIBILITÉ DE DEUX MENTIONS

...moins de 18 ans	1
...ou 18 ans et plus	2
Refus	9X

Q128. 157/188

Min=1 Max=1 L=1

Quel énoncé décrit le mieux votre occupation ? Est-ce...

LIRE

Je travaille à temps plein	1
Je travaille à temps partiel	2
Je suis étudiant	3
Je suis retraité	4
Je tiens maison	5
Je retire des prestations d'assurance emploi (assurance-chômage)	6
Je retire des prestations de la Sécurité du revenu (aide sociale)	7
Autres	8
NSP / Refus	9

Q1212. 158/188

Min=1 Max=1 L=1

Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété ?

Primaire	1
Secondaire (y compris la formation professionnelle)	2
Cégep (y compris la formation technique)	3
Universitaire (1er cycle)	4
Universitaire (2e ou 3e cycle)	5
Refus	9

A1213. 159/188 Min=1 Max=1 L=1

Quel est votre revenu annuel PERSONNEL (Avant impôts) ? Est-ce...?

LIRE

Moins de 20 000\$	1
Entre 20 000\$ et 39 999\$	2
Entre 40 000\$ et 59 999\$	3
Entre 60 000\$ et 79 999\$	4
Entre 80 000\$ et 119 999\$	5
120 000\$ et plus	6
Refus	9

Q1213. 160/188 Min=1 Max=1 L=1

Quel est le revenu annuel ACTUEL de votre ménage, avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ? Est-ce... NOTE AUX INTERV: on veut le revenu du ménage ACTUELLEMENT (et non avec l'ex-conjoint)

LIRE

Moins de 20 000\$	2
Entre 20 000\$ et 39 999\$	3
Entre 40 000\$ et 59 999\$	4
Entre 60 000\$ et 79 999\$	5
Entre 80 000\$ et 119 999\$	6

120 000\$ et plus	8
Refus	9

Q1214. 161/188 Min=1 Max=1 L=4

MASK : \$E 1918 1993

Quelle est votre année de naissance ?

Q1215. 162/188 Min=1 Max=1 L=1

If NON Q1214=#1
GO TO +1

Dans quel groupe d'âge vous situez-vous ? Est-ce...?

LIRE

...entre 18 et 24 ans	1
...entre 25 et 34 ans	2
...entre 35 et 44 ans	3
...entre 45 et 54 ans	4
...entre 55 et 64 ans	5
...entre 65 et 74 ans	6
...ou 75 ans ou plus	7
(Ne pas lire) Refus	9

Q1217. 163/188 Min=1 Max=1 L=1

NOTER LE SEXE DU RÉPONDANT

Masculin	1
Féminin	2

H8. 164/188

Min=1 Max=1 L=4

If \$T
 GO TO *

TEMPS 8

SEC12. 165/188

Min=1 Max=1 L=4

If H8-H7
 GO TO *

DURÉE SECTION 12

int99. 166/188

Fin de l'entrevue: Durée \$T \$D \$H \$Q

Min=1 Max=1 L=2

Au nom du ministère de la Justice du Québec et au nom de LÉGER MARKETING je vous remercie (madame/monsieur) de votre collaboration. En terminant l'entrevue ("CO"), l'intervieweur atteste ce qui suit: " Je déclare que cette entrevue a été effectuée avec la personne mentionnée, en conformité avec l'échantillon généré et que toutes les questions exigeant une réponse ont été posées au répondant."