



Ministère de la Justice du Québec

**Sondage auprès des usagers des
Centres de justice de proximité (CJP)**

VERSION FINALE

Septembre 2016



Table des matières

1. CONTEXTE.....	3
2. FAITS SAILLANTS	5
3. MÉTHODOLOGIE	7
4. RÉSULTATS.....	10
4.1. MOYENS D'INFORMATION ET FAÇON DE CONTACTER.....	11
4.1.1. <i>Moyen d'information utilisé pour connaître les CJP</i>	11
4.1.2. <i>Méthode de prise de contact</i>	14
4.2. NIVEAU DE SATISFACTION DES USAGERS	15
4.2.1. <i>Synthèse des notes de satisfaction</i>	15
4.2.2. <i>Résultats détaillés des variables de satisfaction</i>	16
4.2.2.1. Satisfaction générale.....	16
4.2.2.2. Qualité de l'accueil	17
4.2.2.3. L'horaire des centres.....	18
4.2.2.4. Le niveau d'écoute du professionnel	19
4.2.2.5. Compétence et professionnalisme	20
4.2.2.6. Compréhension des besoins	21
4.2.2.7. La localisation	22
4.2.2.8. Clarté de l'information	23
4.2.2.9. Le référencement	24
4.2.2.10. Utilité de l'information reçue	26
4.2.3. <i>La perception quant aux valeurs des CJP</i>	27
4.2.3.1. Le respect	28
4.2.3.2. L'impartialité	29
4.2.3.3. L'ouverture d'esprit.....	30
4.3. LES ATTENTES ET LA RÉPONSE AUX BESOINS	31
4.3.1. <i>Les attentes</i>	31
4.3.2. <i>Le rôle des CJP</i>	32
4.3.3. <i>La réponse aux besoins</i>	33
4.3.4. <i>L'aide apportée par les CJP</i>	34
4.4. LES SUITES DONNÉES APRÈS LES CONSULTATIONS.....	35
4.4.1. <i>Les étapes suivies</i>	35
4.4.2. <i>Les professionnels consultés</i>	37
4.4.3. <i>Le référencement</i>	39
4.5. LES CJP COMME RÉFÉRENCE	40
4.6. PROFIL DES RÉPONDANTS	41
5. ANNEXE 1- QUESTIONNAIRE.....	44

1. CONTEXTE



CONTEXTE

Le ministère de la Justice a élaboré un plan stratégique pour la période couvrant 2015-2020. Dans ce plan stratégique, un des objectifs est de « Favoriser l'accès à des services d'information juridique et d'orientation en fonction des citoyens et des ressources du Ministère ». Les centres de justice de proximité sont un des moyens qui ont été mis en place afin de répondre à cet objectif.

Les CJP ont pour mission de promouvoir l'accès à la justice en favorisant la participation des citoyens par des services d'information, de soutien et d'orientation offerts en complémentarité avec les ressources existantes, et ce, tout à fait gratuitement sans égard au revenu du citoyen.

Les CJP opèrent dans six (6) régions du Québec, soit Montréal, Québec, Bas-Saint-Laurent, Outaouais, Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine et Saguenay—Lac-Saint-Jean. Ils sont financés en totalité par le ministère de la Justice.

Dans l'optique de vérifier l'atteinte de l'objectif cité plus haut, le Ministère a établi dans son plan de mesurer le taux de satisfaction des usagers des centres de justice de proximité (CJP) par deux mesures, une en 2016-2017 et l'autre en 2019-2020.

Ce rapport comprend les résultats de la première mesure de satisfaction.

2. FAITS SAILLANTS



FAITS SAILLANTS

- Le niveau de satisfaction général à l'égard des CJP se situe à 8,23 sur 10.
- 90 % des répondants recommanderaient quelqu'un ayant un besoin d'information juridique.
- La qualité de l'accueil (8,65), le niveau d'écoute (8,63), la compétence (8,52) sont les aspects ayant les notes les plus élevées au-dessus de 8,5.
- Deux aspects obtiennent des notes sous la moyenne de satisfaction, ce sont le référencement (8,02) et l'utilité des informations reçues (7,96).
- Les CJP se sont fait surtout connaître grâce au bouche-à-oreille (23 %), à Internet (21 %), via le palais de justice (16 %) et des organismes communautaires (13 %).
- C'est en se rendant dans les bureaux de CJP que les deux tiers des répondants (66 %) ont pris contact avec l'organisme.
- Les répondants jugent que les personnes rencontrées dans les CJP adhèrent aux valeurs de l'entreprise : le respect (9,22 sur 10), l'impartialité (9,13 sur 10) et l'ouverture d'esprit (8,83 sur 10).
- Avant d'entrer en contact avec les CJP, 48 % des répondants savaient qu'ils pourraient recevoir de l'information alors que 40 % pensaient plutôt y recevoir des conseils.
- Plus de 8 répondants sur 10 disent s'être vus expliquer le rôle des CJP lors de leur prise de contact.
- Plus de la moitié (57 %) des répondants affirment que leurs besoins en termes d'information juridique ont été TOTALEMENT comblés.
- Huit répondants sur dix (81 %) considèrent que les consultations faites au CJP les ont aidés dans la résolution de leur problème.
- Au total, 46 % des répondants ont intenté ou ont l'intention de déposer une requête en cour.
- Alors que pour 45 % des répondants aucune consultation ne sera faite auprès de professionnels, 38 % feront appel à un avocat et 15 % à un médiateur.

3. MÉTHODOLOGIE



MÉTHODOLOGIE

La présente étude repose sur la réalisation d'un sondage téléphonique qui a permis de recueillir l'opinion des usagers des 6 CJP du Québec. Au total, 760 entrevues ont été complétées pour un taux de réponse de 58,2 %. La collecte de données a été réalisée du 13 au 23 juin 2016 auprès des citoyens ayant fréquenté un centre entre décembre 2015 et mai 2016.

Pour chaque région, le taux de réponse varie entre 45 % et 71 %.

La marge d'erreur d'ensemble est de $\pm 3,6$ %, 19 fois sur 20, au seuil de confiance de 95 % (avec effet de plan). Les marges d'erreur sont plus élevées pour les résultats par territoire.

Taux de réponse selon l'ARIM¹

	Ensemble du Québec	Région					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie- Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay- Lac-Saint-Jean
Échantillon	1731	319	302	153	527	342	88
Non valides	239	55	36	12	70	52	14
Numéros hors service, télécopieur, modem, entreprises, non résidentielles	239	55	36	12	70	52	14
Non résolus (U)	294	31	30	55	82	92	4
Occupés, pas de réponse, réponders	294	31	30	55	82	92	4
Admissibles -- non-réponse (IS)	328	57	64	22	102	46	17
Maladie, incapacité	11	1	2	1	4	2	1
Répondants sélectionnés non disponibles	208	38	43	19	50	29	9
Refus du ménage, du répondant ou ligne raccrochée	109	18	19	2	48	15	7
Admissibles -- réponse (R)	865	175	171	64	255	148	52
Langue inadmissible	17				15	2	
Autre inadmissibilité	88	10	31	9	30	6	2
Entrevues complétées	760	165	140	55	210	140	50
Taux de réponse = R/(U+IS+R)	58,2 %	66,5 %	64,5 %	45,4 %	58,1 %	51,7 %	71,2 %

¹ ARIM : Association de la recherche et de l'intelligence marketing

Tableau des marges d'erreur par territoire

Région	Nb de consultation	Nb d'entrevues par région	Marge d'erreur
Saguenay–Lac-Saint-Jean	1 575	50	±13,8 %
Bas-Saint-Laurent	3 557	140	±8,1 %
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1 487	55	±13,1 %
Outaouais	2 660	140	±8,1 %
Québec	5 973	165	±7,5 %
Montréal	5 666	210	±6,7 %
TOTAL	20 918	760	±3,6 %

Les principaux résultats de l'étude ont systématiquement été analysés selon les variables suivantes : âge, scolarité, revenu, façon de contacter le CJP, les attentes (informations ou conseils) et réponse au besoin. Les tableaux du rapport comportent les croisements avec le CJP consulté et les variables âge, revenu et scolarité.

4. RÉSULTATS



4.1. MOYENS D'INFORMATION ET FAÇON DE CONTACTER

4.1.1. Moyen d'information utilisé pour connaître les CJP

Pour le quart des répondants (23 %), ce sont des parents ou des amis qui ont informé ceux-ci de l'existence des CJP.

	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
Par des parents ou amis	23,2 %	21,8 %	29,6 %	25,4 %	18,6 %	25,8 %	23,8 %
Par Internet	20,8 %	22,0 %	12,3 %	3,6 %	34,8 %	12,9 %	16,1 %
Au palais de justice	15,8 %	19,4 %	8,0 %	5,4 %	20,1 %	23,0 %	2,0 %
Par un organisme communautaire	12,5 %	12,8 %	13,4 %	7,3 %	10,8 %	10,0 %	24,2 %
Par un professionnel, soit un avocat ou un notaire	8,6 %	5,9 %	9,2 %	20,2 %	9,3 %	6,5 %	8,1 %
Par de la publicité	7,3 %	4,7 %	12,7 %	19,9 %	2,0 %	9,3 %	8,1 %
Par des chroniques à la radio ou à la télé	3,6 %	1,8 %	6,4 %	14,5 %	1,0 %	2,2 %	6,0 %
CLSC	2,2 %	2,4 %	0,7 %	7,3 %	2,0 %	0,7 %	4,0 %
Par les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	2,2 %	1,6 %	0,7 %	3,6 %	2,0 %	4,3 %	4,0 %
Police	2,1 %	0,6 %	7,0 %	3,6 %	1,0 %	0,7 %	1,7 %
Régie du logement	2,1 %	1,6 %	1,4 %	1,8 %	1,5 %	5,7 %	2,0 %
Aide juridique	2,0 %	2,4 %	0,7 %	--	1,5 %	4,3 %	4,0 %
Office de protection du consommateur	1,7 %	1,2 %	1,5 %	1,8 %	2,9 %	0,7 %	2,0 %
Recherches personnelles	1,7 %	1,2 %	3,5 %	--	2,5 %	1,0 %	--
Journaux	1,5 %	--	4,3 %	5,4 %	--	1,4 %	2,0 %
Normes du travail	0,7 %	1,2 %	0,7 %	--	--	0,7 %	2,0 %
Autre	4,4 %	7,1 %	4,2 %	1,8 %	2,5 %	5,0 %	2,0 %
Ne sait pas / refus	1,5 %	2,4 %	1,4 %	1,8 %	1,5 %	0,7 %	--

Q3M1_2. Comment avez-vous entendu parler du CJP, est-ce ...?

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	13	98	184	174	169	119	173	245	163	121	39	144	112	184	206	71
Par des parents ou amis	33,3%	28,6%	21,9%	22,7%	23,8%	19,3%	27,0%	22,8%	22,3%	18,9%	22,1%	29,4%	21,3%	26,1%	19,0%	19,4%
Par Internet	12,7%	30,9%	21,4%	21,5%	19,6%	12,3%	17,2%	20,1%	20,5%	24,1%	8,7%	11,3%	15,9%	24,8%	28,1%	24,1%
Au palais de justice	7,0%	8,3%	16,9%	18,6%	14,9%	17,6%	14,8%	18,6%	13,2%	13,9%	13,8%	16,2%	20,1%	13,6%	15,5%	15,7%
Par un organisme communautaire	--	13,8%	16,2%	10,2%	9,9%	14,4%	17,1%	13,9%	11,4%	6,6%	9,1%	13,4%	10,6%	11,4%	13,9%	12,2%
Par un professionnel, soit un avocat ou un notaire	--	8,5%	8,2%	8,8%	9,6%	8,9%	7,1%	9,7%	8,4%	10,7%	18,4%	12,3%	7,3%	6,4%	5,6%	12,9%
Par de la publicité	--	3,9%	4,7%	7,3%	7,0%	15,5%	7,1%	7,2%	6,6%	7,2%	5,1%	7,8%	7,6%	5,0%	9,4%	5,9%
Par des chroniques à la radio ou à la télé	--	2,0%	3,4%	2,7%	4,9%	5,5%	5,7%	3,4%	3,6%	2,5%	6,8%	6,4%	5,5%	2,5%	2,0%	1,3%
CLSC	7,5%	4,6%	2,5%	1,1%	0,8%	3,1%	3,2%	3,5%	1,2%	0,8%		3,7%	4,0%	2,2%	0,9%	1,8%
Par les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	--	1,7%	3,0%	3,4%	1,8%	0,6%	1,7%	2,4%	3,1%	1,5%	2,5%	1,8%	5,7%	2,4%	0,3%	2,3%
Police	7,5%	4,8%	0,9%	2,4%	2,3%	0,8%	3,1%	0,4%	3,1%	2,3%	7,3%	1,3%	1,7%	1,7%	1,7%	2,6%
Régie du logement	18,8%	0,7%	2,4%	1,5%	2,7%	0,6%	2,8%	2,7%		2,8%	2,5%	0,7%	1,4%	3,1%	1,8%	3,3%
Aide juridique	--	2,7%	1,7%	2,1%	2,3%	1,9%	2,6%	0,9%	4,5%	1,1%	2,9%	3,7%	2,9%	1,8%	1,2%	--
Office de protection du consommateur	--	4,0%	2,8%	1,3%	1,2%	--	0,6%	0,9%	3,9%	3,0%	2,5%	1,2%	3,2%	1,7%	1,0%	2,7%
Recherches personnelles	15,0%	0,9%	1,1%	1,7%	2,7%	0,8%	1,9%	2,3%	1,9%	0,8%	--	--	0,9%	5,0%	1,4%	--
Journaux	--	--	1,1%		1,7%	5,2%	1,7%	1,5%	1,8%	--	2,5%	1,3%	1,7%	1,5%	1,3%	1,0%
Normes du travail	5,3%	--	--	1,9%	0,8%	--	0,4%	--	0,8%	0,9%	--	--	--	1,8%	1,0%	--
Autre	10,0%	3,7%	4,2%	3,5%	5,1%	5,0%	3,8%	5,4%	2,8%	7,3%	3,4%	2,7%	1,8%	4,8%	5,3%	7,0%
Ne sait pas / refus	--	1,0%	1,4%	1,5%	2,3%	1,4%	1,1%	1,9%	1,4%	1,9%	--	1,8%	--	--	2,8%	4,6%

Q3M1_2. Comment avez-vous entendu parler du CJP, est-ce ...?

L'Internet a été la seconde source d'information avec 21 % des mentions alors que 16 % ont entendu parler des CJP au palais de justice et 13 % via des organismes communautaires.

Les avocats et notaires ont été les références pour 9 % des répondants.

La publicité (7,3 %), les chroniques à la radio ou à la télé (3,6 %), les journaux (1,5 %) et les réseaux sociaux (2,2 %) contribuent pour 15 % des mentions lorsque l'on identifie les sources d'information.

Les organismes gouvernementaux tels : les CLSC (2,2 %), la police (2,1 %), la Régie du logement (2,1 %), l'aide juridique (2,0 %), l'Office de protection du consommateur (1,7 %) et la Commission des normes du travail (0,7 %) constituent ensemble 11 % des mentions.

Selon les régions, nous observons que :

- Internet est la source d'information la plus importante pour les répondants de Montréal (35 %), comparativement à ceux de toutes les régions du Québec;
- Les usagers de Québec ont utilisé davantage Internet que les personnes des régions du Bas-Saint-Laurent, de la Gaspésie et de l'Outaouais;
- C'est en Gaspésie (4 %) que l'utilisation d'Internet est la plus faible.

Le palais de justice est la source d'information identifiée surtout par les usagers des régions de l'Outaouais (23 %), de Montréal (20 %) et de Québec (19 %), comparativement aux régions du Saguenay–Lac-Saint-Jean (2 %), de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (5,4 %) et du Bas-Saint-Laurent (8 %).

Les professionnels ont été une plus grande source d'information pour les usagers de la Gaspésie (20 %), comparativement aux usagers de toutes les autres régions.

Les répondants de 25 à 54 ans ont été plus nombreux que les autres à utiliser Internet.

Les personnes dont le revenu est inférieur à 20 000 \$ annuellement (17 %) et celles dont le revenu se situe entre 20 000 \$ et 39 999 \$ ont été plus nombreuses à utiliser le canal des organismes communautaires que celles dont le revenu est de 60 000 \$ et plus (7 %).

Les personnes ayant complété le Cégep (25 %), celles ayant un diplôme universitaire (28 %) ou postuniversitaire (24 %) ont été plus nombreuses à utiliser Internet que celles ayant une scolarité de niveau primaire (8,7 %) ou secondaire (11,3 %).

Les femmes (14,9 %) plus que les hommes (9,8 %) ont connu les CJP via des organismes communautaires. Les hommes (19,7 %) plus que les femmes (12,2 %) ont entendu parler des CJP au Palais de Justice.

4.1.2.Méthode de prise de contact

Le deux tiers (66 %) des répondants ont pris contact avec les CJP en se rendant sur place.

Note sur 10	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
En vous rendant sur place	65,9 %	63,3 %	31,4 %	68,9 %	85,8 %	86,4 %	48,3 %
Par téléphone	44,6 %	45,3 %	77,8 %	36,6 %	25,5 %	29,4 %	65,8 %
Par courriel	4,6 %	8,6 %	0,7 %	--	4,4 %	5,0 %	2,0 %
Lors d'une séance de groupe	2,1 %	1,2 %	1,7 %	3,6 %	1,0 %	5,0 %	4,0 %
Ne sait pas / refus	0,3 %	--	0,7 %	--	0,5 %	--	--

Q2M1_1. De quelle façon avez-vous contacté le CJP est-ce...?

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	13	98	184	174	169	119	173	245	163	121	39	144	112	184	206	71
En vous rendant sur place	54,0%	59,8%	68,4%	70,5%	63,4%	65,5%	65,1%	67,9%	60,7%	66,1%	73,5%	62,7%	62,6%	64,3%	67,2%	72,6%
Par téléphone	46,0%	50,3%	48,4%	41,4%	42,2%	41,9%	44,8%	44,7%	48,6%	44,9%	39,0%	42,8%	55,9%	45,3%	41,6%	40,4%
Par courriel	--	3,3%	6,2%	2,3%	5,7%	5,6%	3,0%	5,0%	4,7%	6,8%	--	2,3%	5,1%	4,7%	6,9%	4,2%
Lors d'une séance de groupe	--	1,3%	2,0%	1,1%	1,6%	5,5%	1,3%	1,7%	1,0%	5,3%	--	2,0%	2,1%	1,5%	2,9%	2,8%
Ne sait pas / refus	--	1,0%	--	--	0,5%	--	0,5%	--	--	--	--	0,7%	--	0,5%	--	--

Q2M1_1. De quelle façon avez-vous contacté le CJP est-ce...?

Le téléphone a été la façon utilisée par 45 % de répondants au sondage alors que 5 % ont contacté les CJP par courriel et 2 % se sont servis des séances de groupe.

Les usagers du Bas-Saint-Laurent (78 %) et ceux du Saguenay–Lac-Saint-Jean (66 %) ont été les plus nombreux à contacter les CJP par téléphone.

Les personnes ayant un diplôme professionnel (DEP) ont été plus nombreuses (56 %) à contacter un CJP par téléphone.

Les femmes (49,5 %) plus que les hommes (39 %) ont contacté les CJP par téléphone.

4.2. NIVEAU DE SATISFACTION DES USAGERS

4.2.1. Synthèse des notes de satisfaction

Dans l'ensemble, les CJP obtiennent un taux général de satisfaction de 8,23 sur 10.

Niveau de satisfaction	Note sur 10
Niveau de satisfaction général	8,23
Q6. Qualité de l'accueil à la réception ou au téléphone	8,98
Q4. Horaire du centre	8,65
Q7. Écoute de votre situation par le professionnel avocat ou notaire	8,63
Q9. Compétence et au professionnalisme de la personne que vous avez rencontrée	8,52
Q8. Compréhension de votre besoin par le professionnel	8,37
Q5. Localisation du centre (endroit où il se situe)	8,32
Q12. Clarté de l'information reçue	8,26
Q10. Au fait de vous diriger vers les différentes ressources correspondant à vos besoins	8,02
Q11. Utilité de l'information reçue	7,96

La région de Montréal affiche un taux de satisfaction général de 7,58, le Bas-Saint-Laurent de 8,08, la région de Québec de 8,44, la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine affiche un taux de 8,97, celle de l'Outaouais de 8,62 et le Saguenay–Lac-Saint-Jean de 8,62.

La qualité de l'accueil, tant à la réception qu'au téléphone, est l'aspect de service à la clientèle qui a été le plus apprécié, cet élément obtient la note de 8,98 sur 10. Tout près derrière, avec une note de 8,63 sur 10, nous retrouvons le niveau de satisfaction à l'égard de l'écoute de la situation de l'utilisateur par le professionnel.

La compétence et le professionnalisme de la personne rencontrée révèlent une note de 8,52.

Un peu au-dessus de la note de satisfaction générale (8,23), nous retrouvons, avec une note de 8,37 sur 10, la compréhension des besoins par le professionnel, la localisation du centre (8,32) et la clarté de l'information reçue (8,26).

Deux éléments obtiennent des notes sous la moyenne de satisfaction générale, ce sont le référencement (8,02) et l'utilité des informations reçues (7,96).

4.2.2. Résultats détaillés des variables de satisfaction

4.2.2.1. Satisfaction générale

La question de satisfaction générale a été posée à la fin du questionnaire, après que les répondants aient donné leur évaluation des divers éléments liés au service du CJP. La note de satisfaction générale est de 8,23 sur 10.

	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
0-4	5,9 %	4,6 %	7,8 %	3,6 %	8,3 %	3,6 %	4,0 %
5-6	10,2 %	8,3 %	12,6 %	5,4 %	14,2 %	9,3 %	4,0 %
7	9,5 %	10,5 %	7,0 %	3,6 %	13,7 %	4,3 %	10,1 %
8-10	74,5 %	76,6 %	72,6 %	87,3 %	63,7 %	82,8 %	81,9 %
Ne sait pas / refus	--	--	--	--	--	--	--
Moyenne	8,23	8,44	8,08	8,97	7,58	8,62	8,62

Q16. Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Très insatisfait » et 10 « Très satisfait », quel a été votre degré de satisfaction général à l'endroit du CJP?

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	13	98	184	174	169	119	173	245	163	121	39	144	112	184	206	71
0-4	10,0%	3,3%	4,9%	7,8%	6,6%	3,7%	6,5%	4,3%	6,4%	4,8%		5,5%	3,9%	6,6%	8,1%	4,0%
5-6	15,8%	7,8%	12,7%	9,2%	10,2%	8,2%	11,7%	11,0%	8,2%	8,4%	10,2%	7,4%	12,8%	13,1%	8,2%	9,3%
7	7,5%	11,1%	7,8%	10,6%	9,5%	8,7%	8,2%	11,5%	9,9%	5,7%	8,7%	6,2%	9,7%	13,2%	5,8%	17,5%
8-10	66,7%	77,8%	74,6%	72,4%	73,6%	79,3%	73,6%	73,2%	75,6%	81,2%	81,0%	80,8%	73,6%	67,1%	77,8%	69,2%
Ne sait pas / refus	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Moyenne	8,03	8,55	8,15	8,22	8,12	8,43	8,16	8,34	8,21	8,45	8,79	8,44	8,22	8,04	8,16	8,19

Q16. Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Très insatisfait » et 10 « Très satisfait », quel a été votre degré de satisfaction général à l'endroit du CJP?

Les personnes ayant une scolarité de niveau primaire accordent une note de satisfaction de 8,79, ce qui est plus élevé que les personnes ayant complété le Cégep (8,04) ou l'université (8,16).

4.2.2.2. Qualité de l'accueil

La qualité de l'accueil est l'aspect du service à la clientèle ayant la note de satisfaction la plus élevée des aspects évalués avec une note de 8,98 sur 10, près de 90 % des répondants ont accordé une note de 8 et plus.

Note sur 10	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
0-4	1,8 %	0,6 %	1,4 %	--	4,4 %	2,2 %	--
5-6	3,1 %	0,6 %	6,7 %	--	4,9 %	2,9 %	2,0 %
7	4,8 %	5,9 %	3,5 %	--	7,4 %	2,9 %	2,0 %
8-10	89,7 %	91,1 %	88,4 %	100 %	83,3 %	92,1 %	96,0 %
Ne sait pas / refus	0,5 %	1,8 %	--	--	--	--	--
Moyenne	8,98	9,13	8,93	9,69	8,54	9,14	9,13

Q6. Quel a été votre degré de satisfaction par rapport... - à la qualité de l'accueil à la réception ou au téléphone?

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	13	98	184	174	169	119	173	245	163	121	39	144	112	184	206	71
0-4	7,0%	--	0,4%	4,7%	1,6%	0,8%	2,2%	1,6%	0,6%	3,8%	--	2,7%	2,3%	0,5%	1,8%	4,1%
5-6	--	2,6%	3,7%	1,7%	4,2%	3,7%	4,8%	2,0%	4,1%	1,6%	4,8%	3,1%	3,8%	3,6%	2,3%	1,4%
7	7,5%	3,0%	4,4%	5,2%	6,5%	3,0%	4,7%	2,8%	4,0%	7,3%	--	2,2%	1,7%	6,4%	7,1%	6,0%
8-10	85,5%	94,4%	90,7%	88,4%	87,0%	91,3%	87,6%	93,6%	89,6%	87,3%	95,2%	92,0%	92,2%	88,0%	88,2%	88,5%
Ne sait pas / refus	--	--	0,7%	--	0,8%	1,1%	0,8%	--	1,6%	--	--	--	--	1,4%	0,6%	--
Moyenne	8,56	9,24	9,04	8,80	8,95	9,10	8,81	9,14	9,00	8,96	9,50	9,03	8,94	8,91	8,98	8,89

Q6. Quel a été votre degré de satisfaction par rapport... - à la qualité de l'accueil à la réception ou au téléphone?

Peu importe la façon avec laquelle ils sont entrés en contact avec les CJP, les taux de satisfaction sont équivalents (sur place, par téléphone, par courriel, séance de groupe). Toutes les régions affichent un niveau de satisfaction supérieur à 8,50.

Les répondants de 25 à 34 ans (9,24) sont plus satisfaits de la qualité de l'accueil que ceux de 45 à 54 ans (8,80).

Les personnes ayant un revenu se situant entre 20 000 \$ et 39 999 \$ accordent une note de satisfaction (9,14) supérieure à celles ayant un revenu de moins de 20 000 \$ (8,81).

4.2.2.3. L'horaire des centres

Avec une note moyenne de 8,65 sur 10, l'horaire des centres constitue un élément satisfaisant aux yeux des usagers.

Note sur 10	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
0-4	1,9 %	1,6 %	2,2 %	1,8 %	2,0 %	3,6 %	--
5-6	6,5 %	6,5 %	4,5 %	3,6 %	8,3 %	5,7 %	8,1 %
7	8,4 %	5,2 %	6,6 %	1,8 %	17,2 %	6,5 %	4,0 %
8-10	80,4 %	84,9 %	83,2 %	92,7 %	69,1 %	83,5 %	79,9 %
Ne sait pas / refus	2,7 %	1,8 %	3,5 %	--	3,4 %	0,7 %	8,1 %
Moyenne	8,65	8,76	8,73	9,09	8,22	8,75	8,93

Q4. Quel a été votre degré de satisfaction par rapport... - à l'horaire du centre?

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	13	98	184	174	169	119	173	245	163	121	39	144	112	184	206	71
0-4	7,5%	1,3%	1,8%	1,5%	1,4%	2,4%	1,0%	2,0%	2,2%	1,1%	--	1,4%	1,8%	2,8%	2,3%	1,4%
5-6	10,0%	4,7%	7,3%	6,4%	4,9%	8,4%	12,5%	5,4%	3,6%	2,7%	--	7,4%	6,1%	9,0%	5,1%	5,6%
7	--	9,6%	10,3%	8,2%	9,2%	5,0%	6,2%	8,2%	8,8%	11,5%	5,1%	9,0%	7,8%	6,6%	8,7%	14,4%
8-10	75,4%	79,2%	79,1%	81,4%	81,3%	82,5%	79,3%	81,9%	80,5%	83,9%	92,4%	77,9%	82,4%	78,5%	81,6%	78,7%
Ne sait pas / refus	7,0%	5,1%	1,5%	2,5%	3,3%	1,7%	1,1%	2,4%	4,9%	0,8%	2,5%	4,4%	1,9%	3,1%	2,3%	--
Moyenne	8,54	8,83	8,66	8,71	8,64	8,53	8,48	8,71	8,69	8,92	9,27	8,61	8,59	8,55	8,69	8,64

Q4. Quel a été votre degré de satisfaction par rapport... - à l'horaire du centre?

Les personnes ayant un revenu de 60 000 \$ et plus (8,92) accordent une note de satisfaction supérieure à ceux ayant des revenus de moins de 20 000 \$ (8,48).

Les personnes ayant une scolarité de niveau primaire (9,27) sont plus satisfaites que les personnes de tous les autres niveaux de scolarité.

Les femmes (8,88) sont plus satisfaites que les hommes (8,39).

4.2.2.4. Le niveau d'écoute du professionnel

Avec une note moyenne de satisfaction de 8,63, le niveau d'écoute se situe au troisième rang en termes de niveau de satisfaction.

Note sur 10	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
0-4	5,0 %	1,2 %	9,2 %	--	9,3 %	2,9 %	4,0 %
5-6	5,8 %	5,2 %	4,5 %	3,6 %	9,3 %	2,9 %	6,0 %
7	6,3 %	4,6 %	7,3 %	1,8 %	8,8 %	5,0 %	8,1 %
8-10	81,4 %	86,7 %	76,1 %	92,7 %	72,1 %	89,2 %	81,9 %
Ne sait pas / refus	1,4 %	2,4 %	2,8 %	1,8 %	0,5 %	--	--
Moyenne	8,63	8,96	8,38	9,32	8,03	9,02	8,76

Q7. Quel a été votre degré de satisfaction par rapport... - à l'écoute de votre situation par le professionnel avocat ou notaire?

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	13	98	184	174	169	119	173	245	163	121	39	144	112	184	206	71
0-4	7,0%	1,9%	6,0%	7,2%	4,0%	3,3%	6,8%	4,6%	5,1%	3,1%	2,9%	4,0%	5,6%	3,9%	7,4%	4,0%
5-6	--	6,4%	5,8%	6,3%	5,0%	6,8%	8,5%	3,8%	7,3%	2,7%	5,3%	3,7%	7,6%	6,1%	5,9%	6,9%
7	--	3,0%	7,3%	6,1%	9,0%	3,9%	6,4%	6,5%	3,6%	8,2%	--	7,2%	2,4%	10,0%	5,5%	6,1%
8-10	93,0%	86,4%	79,9%	79,1%	79,9%	85,2%	77,6%	82,6%	83,4%	85,9%	87,0%	84,2%	82,3%	78,8%	80,2%	83,0%
Ne sait pas / refus	--	2,3%	1,0%	1,3%	2,1%	0,8%	0,8%	2,6%	0,6%	--	4,8%	0,9%	2,1%	1,2%	1,1%	--
Moyenne	8,95	8,98	8,57	8,44	8,72	8,70	8,41	8,77	8,64	8,89	9,18	8,87	8,56	8,48	8,53	8,67

Q7. Quel a été votre degré de satisfaction par rapport... - à l'écoute de votre situation par le professionnel avocat ou notaire?

Un peu plus de 8 usagers sur 10 (81 %) accordent une note de 8 et plus. Mentionnons que 46 % accordent une note parfaite (10 sur 10).

Les répondants de 25 à 34 ans (8,98) sont plus satisfaits que ceux de 45 à 54 ans (8,44).

Sur cet aspect, les personnes ayant des revenus supérieurs à 60 000 \$ (8,89) accordent une meilleure note que ceux ayant des revenus inférieurs à 20 000 \$ (8,44).

Les personnes ayant un niveau de scolarité primaire (9,18) sont plus satisfaites que celles de niveau collégial (8,48) ou universitaire (8,53).

Les femmes (8,80) sont plus satisfaites que les hommes (8,45).

4.2.2.5. Compétence et professionnalisme

Avec une note de 8,52 sur 10, la compétence et le professionnalisme des personnes rencontrées par les usagers obtiennent le quatrième rang des aspects évalués.

Note sur 10	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	738	216	125	53	192	96	56
0-4	4,6 %	2,4 %	6,7 %	1,8 %	7,1 %	2,2 %	6,2 %
5-6	8,1 %	9,0 %	10,0 %	3,7 %	10,7 %	4,3 %	2,1 %
7	8,2 %	9,7 %	7,0 %	1,8 %	10,7 %	5,0 %	8,2 %
8-10	79,1 %	78,9 %	76,4 %	92,6 %	71,4 %	88,5 %	83,6 %
Ne sait pas / refus	2,8 %	1,8 %	3,7 %	--	3,6 %	0,7 %	8,2 %
Moyenne	8,52	8,60	8,32	9,30	8,03	9,05	8,69

Q9. Quel a été votre degré de satisfaction par rapport... - à la compétence et au professionnalisme de la personne que vous avez rencontrée?

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	13	93	177	173	161	117	169	239	157	119	37	141	108	178	200	69
0-4	18,8%	3,5%	4,3%	5,2%	4,9%	2,5%	5,2%	5,0%	2,9%	5,9%	--	4,4%	4,6%	3,4%	6,7%	4,6%
5-6	14,5%	3,8%	7,6%	10,2%	6,7%	9,5%	9,6%	7,2%	8,7%	6,0%	3,1%	6,9%	9,0%	10,9%	5,6%	11,0%
7	--	10,4%	5,2%	8,5%	11,6%	6,6%	8,9%	8,7%	6,7%	4,4%	5,0%	6,9%	3,0%	12,6%	8,2%	9,4%
8-10	66,7%	82,4%	82,8%	76,2%	76,8%	81,4%	76,4%	79,1%	81,8%	83,6%	91,9%	81,9%	83,5%	73,2%	79,5%	74,9%
Ne sait pas / refus	7,0%	5,4%	1,6%	2,6%	3,4%	1,8%	1,1%	2,5%	5,1%	0,8%	2,7%	4,5%	1,9%	3,1%	2,4%	--
Moyenne	7,95	8,70	8,60	8,37	8,50	8,64	8,40	8,55	8,61	8,64	9,24	8,74	8,44	8,33	8,50	8,34

Q9. Quel a été votre degré de satisfaction par rapport... - à la compétence et au professionnalisme de la personne que vous avez rencontrée?

Près de 80 % des usagers ont accordé des notes entre 8 et 10 (42 % ont accordé une note parfaite).

Les personnes ayant un niveau de scolarité primaire (9,24) sont plus satisfaites que celles ayant un niveau de scolarité supérieur au primaire.

4.2.2.6. Compréhension des besoins

Les usagers attribuent un taux de satisfaction moyen de 8,37 sur 10 en ce qui concerne la compréhension de leurs besoins.

Note sur 10	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
0-4	6,1 %	2,4 %	10,6 %	5,4 %	9,3 %	4,3 %	2,0 %
5-6	7,7 %	9,3 %	5,9 %	5,4 %	8,8 %	5,0 %	7,7 %
7	8,2 %	10,4 %	7,0 %	1,8 %	9,8 %	4,3 %	10,1 %
8-10	75,3 %	74,9 %	71,9 %	85,5 %	70,6 %	85,7 %	74,2 %
Ne sait pas / refus	2,7 %	3,0 %	4,5 %	1,8 %	1,4 %	0,7 %	6,0 %
Moyenne	8,37	8,56	8,02	8,87	7,93	8,85	8,72

Q8. Quel a été votre degré de satisfaction par rapport... - à la compréhension de votre besoin par le professionnel?

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	13	98	184	174	169	119	173	245	163	121	39	144	112	184	206	71
0-4	10,0%	5,2%	6,0%	6,3%	4,6%	7,2%	7,3%	5,2%	4,0%	5,9%	2,4%	6,7%	3,6%	5,6%	9,8%	1,4%
5-6	8,7%	5,9%	6,6%	10,1%	6,5%	7,8%	11,1%	6,5%	7,8%	5,6%	10,8%	5,9%	10,3%	9,3%	2,7%	14,6%
7	--	6,7%	6,6%	11,6%	10,4%	3,8%	8,9%	7,2%	8,6%	6,4%	--	5,0%	5,3%	11,7%	9,4%	11,2%
8-10	81,2%	78,9%	79,0%	70,7%	75,1%	75,9%	69,2%	77,1%	78,4%	82,1%	82,1%	79,2%	77,6%	71,5%	75,1%	72,7%
Ne sait pas / refus	--	3,3%	1,7%	1,3%	3,3%	5,3%	3,5%	4,0%	1,3%	--	4,8%	3,2%	3,2%	1,8%	3,0%	--
Moyenne	8,61	8,60	8,45	8,18	8,46	8,34	8,17	8,49	8,51	8,54	8,83	8,54	8,32	8,23	8,32	8,43

Q8. Quel a été votre degré de satisfaction par rapport... - à la compréhension de votre besoin par le professionnel?

Aucune différence statistiquement significative n'est observée parmi les sous-groupes d'analyse.

4.2.2.7. La localisation

La note moyenne pour la localisation des centres est de 8,32 sur 10.

Note sur 10	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
0-4	4,0 %	3,6 %	0,7 %	--	8,3 %	4,3 %	2,0 %
5-6	10,2 %	8,9 %	5,9 %	7,3 %	14,7 %	12,9 %	7,8 %
7	7,5 %	6,4 %	4,3 %	3,6 %	12,7 %	9,3 %	2,0 %
8-10	65,7 %	68,5 %	55,7 %	80,1 %	61,8 %	72,0 %	68,1 %
Ne sait pas / refus	12,4 %	12,7 %	33,4 %	9,1 %	2,5 %	1,4 %	20,1 %
Moyenne	8,32	8,48	8,59	9,16	7,74	8,30	8,74

Q5. Quel a été votre degré de satisfaction par rapport... - à la localisation du centre (endroit où il se situe)?

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	13	98	184	174	169	119	173	245	163	121	39	144	112	184	206	71
0-4	7,5%	1,0%	5,1%	5,4%	3,9%	1,9%	2,9%	3,4%	6,1%	2,5%	2,9%	5,2%	2,7%	5,3%	3,2%	3,7%
5-6	--	10,2%	13,5%	7,6%	8,5%	12,4%	11,6%	10,3%	9,7%	6,8%	9,2%	10,3%	14,3%	7,3%	8,1%	17,6%
7	7,5%	5,3%	8,9%	7,3%	9,1%	5,8%	8,0%	5,1%	9,3%	8,8%	2,5%	7,1%	7,6%	9,4%	9,2%	2,3%
8-10	54,0%	62,7%	59,0%	72,2%	68,4%	68,3%	64,8%	67,3%	64,3%	68,9%	77,6%	63,7%	61,2%	64,3%	68,8%	65,3%
Ne sait pas / refus	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Moyenne	8,58	8,57	8,17	8,33	8,35	8,41	8,33	8,49	8,09	8,60	8,79	8,18	8,20	8,25	8,47	8,23

Q5. Quel a été votre degré de satisfaction par rapport... - à la localisation du centre (endroit où il se situe)?

Les personnes ayant des revenus de 60 000 \$ et plus (8,60) accordent une note supérieure à celles ayant des revenus de 40 000 \$ à 59 999 \$ (8,09).

4.2.2.8. Clarté de l'information

Légèrement au-dessus de la moyenne de satisfaction générale (8,23), l'aspect relié à la clarté de l'information affiche un taux moyen de satisfaction de 8,26 sur 10.

Note sur 10	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
0-4	6,2 %	5,9 %	6,3 %	1,8 %	9,3 %	4,3 %	4,0 %
5-6	10,1 %	11,1 %	7,3 %	7,3 %	12,7 %	10,0 %	6,0 %
7	8,0 %	6,5 %	9,3 %	1,8 %	8,8 %	7,9 %	14,1 %
8-10	74,9 %	76,4 %	74,9 %	89,1 %	68,2 %	77,0 %	75,8 %
Ne sait pas / refus	0,7 %	--	2,1 %	--	1,0 %	0,7 %	--
Moyenne	8,26	8,30	8,32	8,98	7,78	8,46	8,58

Q12. Quel a été votre degré de satisfaction par rapport... - sur la clarté de l'information reçue?

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	13	98	184	174	169	119	173	245	163	121	39	144	112	184	206	71
0-4	7,0%	1,3%	4,8%	8,8%	5,5%	8,4%	7,9%	5,8%	5,2%	3,1%	2,4%	6,4%	5,9%	7,1%	5,8%	7,3%
5-6	10,0%	5,7%	12,9%	9,7%	11,6%	7,1%	12,9%	10,5%	8,0%	9,6%	7,7%	8,1%	10,2%	16,6%	6,5%	8,3%
7	21,5%	6,5%	7,6%	6,7%	10,4%	6,4%	8,6%	9,8%	4,8%	5,2%	4,9%	6,5%	12,8%	7,0%	7,6%	7,9%
8-10	61,4%	84,5%	74,2%	74,9%	71,3%	77,4%	70,5%	73,1%	81,5%	80,5%	85,0%	79,0%	68,6%	69,3%	78,9%	76,6%
Ne sait pas / refus	--	1,9%	0,5%	--	1,2%	0,6%	--	0,8%	0,6%	1,6%	--	--	2,5%	--	1,3%	--
Moyenne	8,06	8,83	8,24	8,14	8,19	8,26	8,03	8,33	8,44	8,49	8,92	8,49	8,04	7,91	8,41	8,30

Q12. Quel a été votre degré de satisfaction par rapport... - sur la clarté de l'information reçue?

Les répondants de 25 à 34 ans (8,83) accordent une note supérieure que les répondants de toutes les autres catégories d'âge.

Les personnes ayant une scolarité de niveau primaire (8,92) sont plus satisfaites que celles ayant un DEP (8,49) ou un Cégep (7,91).

Les personnes possédant un diplôme de niveau secondaire (8,49) et celles possédant un diplôme universitaire (8,41) sont plus satisfaites de la clarté de l'information que celles possédant un diplôme collégial (7,91).

4.2.2.9. Le référencement

La note de satisfaction concernant l'orientation des usagers vers différentes ressources correspondant aux besoins des usagers est de 8,02.

Note sur 10	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
0-4	7,7 %	4,2 %	10,6 %	1,8 %	12,7 %	5,7 %	6,0 %
5-6	8,3 %	8,9 %	8,8 %	3,6 %	9,3 %	9,3 %	4,0 %
7	10,8 %	13,2 %	9,2 %	7,3 %	11,3 %	12,2 %	4,0 %
8-10	62,0 %	61,3 %	55,9 %	81,9 %	56,9 %	62,7 %	76,1 %
Ne sait pas / refus	11,3 %	12,5 %	15,5 %	5,4 %	9,8 %	10,0 %	9,8 %
Moyenne	8,02	8,21	7,73	9,02	7,48	8,18	8,51

Q10. Quel a été votre degré de satisfaction par rapport... - au fait de vous diriger vers les différentes ressources correspondant à vos besoins?

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	13	98	184	174	169	119	173	245	163	121	39	144	112	184	206	71
0-4	26,2%	4,9%	6,3%	8,9%	7,8%	5,6%	8,2%	6,7%	6,1%	7,4%	2,4%	7,2%	4,4%	9,2%	9,8%	6,4%
5-6	--	4,4%	8,2%	7,9%	10,2%	10,7%	12,2%	8,4%	8,7%	2,0%	5,3%	4,5%	8,7%	13,0%	6,0%	10,7%
7	7,5%	9,1%	11,0%	11,2%	13,4%	7,4%	10,9%	12,4%	9,9%	8,0%	6,5%	10,6%	15,5%	8,3%	10,0%	15,3%
8-10	66,3%	65,7%	64,0%	64,7%	57,5%	59,8%	58,2%	62,2%	64,2%	65,0%	79,2%	64,9%	60,6%	60,6%	63,6%	47,1%
Ne sait pas / refus	--	15,9%	10,5%	7,3%	11,1%	16,4%	10,5%	10,3%	11,1%	17,6%	6,5%	12,7%	10,8%	8,8%	10,6%	20,5%
Moyenne	7,52	8,49	8,12	7,93	7,89	8,10	7,77	8,13	8,05	8,39	8,90	8,27	8,02	7,67	8,03	7,86

Q10. Quel a été votre degré de satisfaction par rapport... - au fait de vous diriger vers les différentes ressources correspondant à vos besoins?

Les répondants ayant des revenus de 60 000 \$ et plus (8,39) sont plus satisfaits que ceux ayant des revenus de 20 000 \$ et moins.

Les personnes ayant un diplôme de niveau primaire (8,90) sont plus satisfaites que celles ayant un diplôme professionnel (DEP) (8,02), un diplôme collégial (7,67), un diplôme universitaire (8,03) ou postuniversitaire (7,86). Les personnes détenant un diplôme secondaire (8,27) sont quant à elles plus satisfaites que celles ayant un diplôme collégial (7,67).

Les femmes (8,25) sont plus satisfaites que les hommes (7,77).

Le pourcentage élevé (10 % et plus) d'utilisateurs s'étant abstenus de répondre à cette question laisse sous-entendre que cette proportion des utilisateurs n'a pas été dirigée vers d'autres ressources. Ainsi, 6 % des répondants qui n'ont pas attribué de notes sont des personnes qui ont été référées à un autre organisme, alors que 15 % de ceux qui n'ont pas été référés se sont abstenus de répondre.

La moyenne de satisfaction chez les gens ayant été référée est de 8,3 alors qu'elle est de 7,8 chez ceux n'ayant pas été référés.

4.2.2.10. Utilité de l'information reçue

De tous les aspects évalués, c'est l'utilité de l'information reçue qui a la plus basse moyenne avec 7,96 sur 10.

Note sur 10	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
0-4	9,3 %	8,2 %	11,4 %	1,8 %	13,7 %	5,0 %	8,1 %
5-6	11,7 %	11,3 %	10,9 %	5,4 %	16,2 %	9,3 %	10,1 %
7	8,1 %	9,5 %	8,5 %	5,4 %	6,4 %	11,5 %	4,0 %
8-10	69,9 %	71,1 %	67,9 %	85,5 %	62,8 %	72,7 %	75,8 %
Ne sait pas / refus	1,0 %	--	1,4 %	1,8 %	1,0 %	1,4 %	2,0 %
Moyenne	7,96	8,11	7,74	8,91	7,40	8,38	8,23

Q11. Quel a été votre degré de satisfaction par rapport... - sur l'utilité de l'information reçue?

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	13	98	184	174	169	119	173	245	163	121	39	144	112	184	206	71
0-4	33,3%	7,2%	7,1%	11,4%	6,5%	11,5%	11,1%	10,2%	7,0%	6,7%	2,9%	10,1%	9,3%	10,9%	8,7%	8,3%
5-6	7,5%	13,4%	13,7%	8,9%	13,2%	9,3%	17,6%	10,6%	7,8%	10,9%	10,1%	7,3%	10,4%	14,9%	11,2%	16,7%
7	5,3%	5,7%	6,3%	10,8%	11,3%	3,8%	9,0%	7,2%	7,6%	7,5%	4,2%	6,1%	8,2%	11,1%	7,4%	8,5%
8-10	54,0%	72,7%	72,1%	68,3%	67,2%	74,9%	61,3%	70,4%	77,7%	74,1%	82,8%	75,7%	68,9%	63,1%	71,4%	66,6%
Ne sait pas / refus	--	0,9%	0,9%	0,6%	1,8%	0,6%	1,0%	1,6%	--	0,8%	--	0,8%	3,2%	--	1,3%	--
Moyenne	6,93	8,21	8,03	7,89	8,06	7,88	7,65	8,02	8,24	8,12	8,79	8,12	7,93	7,63	8,03	7,88

Q11. Quel a été votre degré de satisfaction par rapport... - sur l'utilité de l'information reçue?

Près de 70 % des répondants accordent une note de 8 et plus alors qu'un groupe de 21 % donne des notes de 7 ou moins sur 10.

Les personnes ayant une scolarité de niveau primaire (8,79) donnent une note plus élevée que celles ayant un diplôme professionnel (DEP) (7,93), un diplôme collégial (7,63), un diplôme universitaire (8,03) ou postuniversitaire (7,88).

Les femmes (8,61) sont plus satisfaites que les hommes (7,74).

4.2.3. La perception quant aux valeurs des CJP

Les CJP sont animés par des valeurs que sont l'impartialité, l'ouverture d'esprit et le respect. Ce sont ces trois valeurs sur les quatre contenus dans la mission des CJP, l'autre étant la collaboration, qui ont été évaluées par les usagers à l'aide d'une échelle de niveau d'accord avec des énoncés correspondant à chacune des valeurs.

Valeurs	Énoncés	Moyenne
Le respect	L'attitude du personnel du CJP a été respectueuse envers moi.	9,22
L'impartialité	On m'a traité avec impartialité (neutralité)	9,13
L'ouverture d'esprit	Les professionnels ont fait preuve d'ouverture d'esprit (sans préjugés) lors de ma rencontre (avocat, notaire)	8,83

Les répondants ont constaté que les personnes avec qui elles ont été en contact manifestent leur adhésion aux valeurs des CJP.

Le degré d'accord concernant le respect obtient une note moyenne de 9,22 sur 10, l'impartialité 9,13 sur 10 et l'ouverture d'esprit 8,83 sur 10.

4.2.3.1. Le respect

Les usagers sont très majoritairement d'accord pour affirmer que le personnel a eu une attitude respectueuse envers eux, accordant une moyenne d'accord avec l'énoncé de 9,22 sur 10. Près de deux usagers sur trois (64 %) étaient entièrement en accord avec l'énoncé.

Note sur 10	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
0-4	2,1 %	0,6 %	3,6 %	--	4,4 %	1,4 %	--
5-6	2,9 %	3,0 %	5,2 %	--	2,9 %	1,4 %	2,0 %
7	2,8 %	2,0 %	1,4 %	1,8 %	4,4 %	1,4 %	6,0 %
8-10	92,1 %	94,4 %	89,8 %	98,2 %	87,7 %	95,7 %	91,9 %
Ne sait pas / refus	0,1 %	--	--	--	0,5 %	--	--
Moyenne	9,22	9,32	9,04	9,64	8,90	9,45	9,50

Q13A. Quel a été votre degré d'accord avec l'énoncé suivant : L'attitude du personnel du CJP a été respectueuse envers moi.

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	13	98	184	174	169	119	173	245	163	121	39	144	112	184	206	71
0-4	--	--	2,5%	3,0%	2,3%	1,6%	2,6%	2,1%	2,4%	1,6%	--	1,4%	2,1%	2,4%	2,7%	2,7%
5-6	7,0%	2,3%	3,0%	4,6%	2,0%	1,4%	4,0%	2,2%	3,0%	3,9%	--	3,7%	5,5%	2,2%	2,0%	3,2%
7	8,7%	0,7%	2,5%	3,3%	3,0%	2,6%	2,8%	3,3%	1,8%	2,7%	2,4%	2,8%	0,9%	4,1%	2,1%	4,6%
8-10	84,2%	97,0%	92,0%	89,1%	92,7%	93,6%	90,5%	92,4%	92,3%	91,8%	97,6%	92,2%	91,6%	91,3%	92,7%	89,5%
Ne sait pas / refus	--	--	--	--	--	0,8%	--	--	0,6%	--	--	--	--	--	0,5%	--
Moyenne	9,31	9,50	9,27	9,06	9,17	9,25	9,13	9,24	9,23	9,32	9,46	9,27	9,16	9,13	9,24	9,20

Q13A. Quel a été votre degré d'accord avec l'énoncé suivant : L'attitude du personnel du CJP a été respectueuse envers moi.

Les répondants âgés de 25 à 34 ans (9,50) sont plus en accord avec l'énoncé sur le respect à leur égard que les personnes de 45 à 54 ans (9,06) et celles de 55 à 64 ans (9,17).

Les femmes (9,33) ont un niveau d'accueil plus élevé sur cet énoncé que les hommes (9,09).

4.2.3.2. L'impartialité

La moyenne d'accord concernant l'impartialité est de 9,13.

Alors que 88 % des usagers se situent sur une échelle d'accord de 8 et plus, 61 % des usagers sont entièrement en accord avec l'énoncé.

Note sur 10	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
0-4	2,5 %	1,8 %	2,9 %	1,8 %	3,9 %	1,4 %	2,0 %
5-6	3,3 %	2,4 %	5,2 %		3,9 %	4,3 %	2,0 %
7	3,0 %	1,8 %	2,1 %	1,8 %	6,4 %	1,4 %	2,0 %
8-10	88,0 %	89,8 %	87,7 %	92,7 %	82,4 %	91,4 %	91,9 %
Ne sait pas / refus	3,1 %	4,3 %	2,1 %	3,6 %	3,4 %	1,4 %	2,0 %
Moyenne	9,13	9,29	9,07	9,59	8,77	9,24	9,35

Q13B. Quel a été votre degré d'accord avec l'énoncé suivant : On m'a traité avec impartialité (neutralité)

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	13	98	184	174	169	119	173	245	163	121	39	144	112	184	206	71
0-4	--	3,0%	2,9%	4,3%	0,6%	0,8%	2,4%	3,8%	1,8%	1,1%	4,9%	2,0%	4,8%	1,5%	2,3%	1,8%
5-6	7,0%	3,3%	4,8%	2,4%	3,0%	2,5%	5,9%	1,7%	2,2%	2,9%	2,4%	4,4%	2,0%	3,6%	4,0%	--
7	8,7%	1,0%	1,6%	3,6%	4,8%	2,4%	4,1%	1,6%	4,4%	2,4%	2,4%	2,8%	3,3%	4,1%	2,0%	2,7%
8-10	84,2%	91,0%	89,4%	83,4%	87,6%	92,7%	83,6%	90,5%	88,9%	91,9%	79,4%	87,6%	87,4%	87,5%	89,4%	94,0%
Ne sait pas / refus	--	1,7%	1,3%	6,3%	3,9%	1,7%	4,0%	2,4%	2,8%	1,8%	10,9%	3,2%	2,6%	3,3%	2,4%	1,4%
Moyenne	9,31	9,25	9,16	9,04	9,11	9,25	8,97	9,13	9,29	9,36	9,00	9,16	9,06	9,09	9,18	9,32

Q13B. Quel a été votre degré d'accord avec l'énoncé suivant : On m'a traité avec impartialité (neutralité)

Les personnes ayant un revenu de 60 000 \$ et plus (9,36) sont plus en accord pour affirmer qu'ils ont été traités avec impartialité que celles ayant un revenu de moins de 20 000 \$ (8,97).

Les femmes (9,24) affichent un niveau d'accord plus élevé que les hommes (9,02) en ce qui concerne le niveau d'impartialité.

4.2.3.3. L'ouverture d'esprit

Bien que le niveau d'accord sur le respect de cette valeur, l'ouverture d'esprit, soit le plus bas des trois avec une note moyenne de 8,83 sur 10, il n'en demeure pas moins que plus de 8 usagers sur 10 ont accordé une note de 8 sur 10 et plus sur l'échelle d'accord. Nous observons que 54 % des répondants étaient complètement d'accord avec l'énoncé présenté.

Note sur 10	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
0-4	4,0 %	2,4 %	8,1 %	1,8 %	5,9 %	2,2 %	--
5-6	5,5 %	4,7 %	4,2 %	--	8,3 %	4,3 %	8,1 %
7	4,9 %	5,6 %	4,9 %	1,8 %	6,4 %	3,6 %	2,0 %
8-10	82,9 %	83,7 %	78,5 %	94,6 %	77,0 %	90,0 %	87,9 %
Ne sait pas / refus	2,7 %	3,6 %	4,2 %	1,8 %	2,5 %	--	2,0 %
Moyenne	8,83	9,00	8,58	9,50	8,42	9,08	9,14

Q13C. Quel a été votre degré d'accord avec l'énoncé suivant : Les professionnels ont fait preuve d'ouverture d'esprit (sans préjugés) lors de ma rencontre (avocat, notaire)

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	13	98	184	174	169	119	173	245	163	121	39	144	112	184	206	71
0-4	--	3,3%	4,4%	6,4%	2,3%	2,4%	3,4%	3,8%	4,1%	4,2%	2,4%	2,0%	6,1%	4,2%	4,9%	3,1%
5-6	8,7%	4,7%	6,9%	6,4%	4,5%	3,6%	8,8%	5,0%	5,5%	1,6%	8,3%	5,5%	4,5%	6,6%	4,0%	5,6%
7	7,0%	3,1%	5,2%	4,9%	4,4%	4,9%	4,8%	3,6%	6,8%	5,2%	2,4%	3,4%	4,3%	7,6%	3,8%	5,7%
8-10	84,2%	86,6%	81,7%	80,9%	83,2%	86,3%	80,4%	85,4%	79,2%	87,4%	84,6%	87,0%	83,0%	78,9%	83,7%	82,8%
Ne sait pas / refus	--	2,3%	1,7%	1,3%	5,7%	2,8%	2,7%	2,2%	4,5%	1,6%	2,4%	2,1%	2,1%	2,7%	3,6%	2,7%
Moyenne	9,08	9,00	8,80	8,67	8,95	8,94	8,72	8,88	8,82	9,08	9,00	9,04	8,79	8,60	8,86	8,94

Q13C. Quel a été votre degré d'accord avec l'énoncé suivant : Les professionnels ont fait preuve d'ouverture d'esprit (sans préjugés) lors de ma rencontre (avocat, notaire)

Les répondants ayant un diplôme secondaire (9,04) adhèrent plus à l'énoncé que celles ayant un diplôme collégial (8,60).

Les femmes sont plus en accord avec l'énoncé que les hommes (8,97 versus 8,68).

4.3. LES ATTENTES ET LA RÉPONSE AUX BESOINS

4.3.1. Les attentes

Alors que 48 % des répondants s'attendaient à recevoir simplement de l'information sur des questions juridiques, une large proportion (40 %) pensait à y recevoir des conseils, des opinions ou des avis juridiques.

	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
Recevoir de l'information qui répondrait à vos questions juridiques	48,2 %	52,1 %	52,0 %	40,2 %	48,5 %	40,5 %	44,3 %
Recevoir des conseils des opinions ou avis juridiques	40,2 %	37,2 %	38,2 %	48,9 %	40,7 %	47,3 %	33,8 %
Ni un, ni l'autre	11,6 %	10,7 %	9,9 %	10,9 %	10,8 %	12,2 %	21,9 %

Q14. Avant d'entrer en contact avec le Centre de justice de proximité, à quoi vous attendiez-vous? Est-ce à...

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	13	98	184	174	169	119	173	245	163	121	39	144	112	184	206	71
Recevoir de l'information qui répondrait à vos questions juridiques	83,8%	59,4%	48,0%	46,0%	44,9%	45,2%	45,7%	46,8%	53,4%	52,9%	28,5%	45,6%	49,0%	47,9%	54,1%	47,1%
Recevoir des conseils des opinions ou avis juridiques	16,2%	31,2%	36,9%	46,5%	41,9%	41,8%	39,9%	41,7%	35,2%	39,3%	56,5%	40,2%	37,6%	43,3%	35,9%	38,7%
Ni un, ni l'autre	--	9,4%	15,1%	7,5%	13,2%	13,0%	14,4%	11,5%	11,3%	7,8%	15,0%	14,2%	13,4%	8,8%	10,0%	14,3%

Q14. Avant d'entrer en contact avec le Centre de justice de proximité, à quoi vous attendiez-vous? Est-ce à...

Les personnes de 25 ans et moins (83,8 %) s'attendaient plus à recevoir de l'information que les personnes des autres groupes d'âge les 25 à 34 ans s'attendaient plus à recevoir de l'information (59,4 %) que les 45 à 54 ans (46 %), les 55 à 64 ans (45 %) et les 65 ans et plus (45 %).

Les femmes (53 %) plus que les hommes (43 %) s'attendaient à recevoir de l'information.

4.3.2. Le rôle des CJP

Plus de 8 répondants sur 10 (83 %) affirment s'être vus expliquer clairement le rôle des CJP.

	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
Oui	82,5 %	80,6 %	70,8 %	87,3 %	83,8 %	94,3 %	88,3 %
Non	14,8 %	17,0 %	26,3 %	7,3 %	12,3 %	5,0 %	11,7 %
Ne sait pas / refus	2,7 %	2,4 %	2,8 %	5,4 %	3,9 %	0,7 %	--

Q14A. Vous a-t-on expliqué clairement le rôle que pouvait jouer le CJP?

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	13	98	184	174	169	119	173	245	163	121	39	144	112	184	206	71
Oui	90,0%	83,6%	85,8%	80,2%	81,3%	82,3%	80,8%	81,1%	83,5%	87,6%	76,3%	81,5%	82,5%	80,2%	86,6%	83,6%
Non	10,0%	14,7%	11,5%	15,1%	16,4%	16,1%	18,1%	15,6%	13,9%	8,1%	16,9%	16,9%	14,2%	17,8%	10,8%	12,3%
Ne sait pas / refus	--	1,7%	2,6%	4,7%	2,3%	1,6%	1,1%	3,3%	2,6%	4,3%	6,8%	1,6%	3,4%	2,0%	2,5%	4,0%

Q14A. Vous a-t-on expliqué clairement le rôle que pouvait jouer le CJP?

Aucune différence statistiquement significative n'apparaît dans les sous-groupes d'analyse.

4.3.3. La réponse aux besoins

Plus de la moitié (57 %) des répondants affirment que le CJP consulté a répondu entièrement à leurs besoins, alors que 7 % considèrent que le CJP n'a pas du tout répondu à leurs besoins. Un peu plus du tiers (36 %) considèrent que l'on a répondu partiellement à leur besoin.

	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
Totalement	57,0 %	56,0 %	59,8 %	76,4 %	47,1 %	59,8 %	66,2 %
Partiellement	36,1 %	38,9 %	30,9 %	21,8 %	41,2 %	35,9 %	33,8 %
Pas du tout	6,5 %	5,2 %	8,5 %	1,8 %	10,8 %	4,3 %	--
Ne sait pas / refus	0,4 %	--	0,7 %	--	1,0 %	--	--

Q15. Considérant que le CJP ne peut donner de conseil juridique, diriez-vous que le CJP a tout de même répondu à votre besoin?

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	13	98	184	174	169	119	173	245	163	121	39	144	112	184	206	71
Totalement	51,7%	57,2%	55,6%	54,7%	57,9%	63,9%	56,7%	56,5%	58,8%	58,6%	64,7%	67,2%	58,1%	50,3%	59,7%	39,4%
Partiellement	48,3%	36,9%	39,0%	36,0%	35,1%	30,7%	37,3%	37,1%	34,6%	36,1%	35,3%	27,3%	32,3%	40,7%	34,1%	55,5%
Pas du tout	--	3,9%	5,0%	9,3%	6,9%	5,4%	6,0%	5,7%	6,0%	5,3%	--	5,5%	7,9%	9,0%	5,7%	5,1%
Ne sait pas / refus	--	1,9%	0,5%	--	--	--	--	0,8%	0,6%	--	--	--	1,8%	--	0,4%	--

Q15. Considérant que le CJP ne peut donner de conseil juridique, diriez-vous que le CJP a tout de même répondu à votre besoin?

Les répondants déclarant avoir reçu des explications sur le rôle du CJP sont plus nombreux à dire que leurs besoins ont été totalement comblés (62 % versus 31 %).

De même, ceux qui s'attendaient à recevoir de l'information plutôt que des conseils sont plus nombreux à affirmer que leurs attentes ont été pourvues (63 % versus 51 %).

Les personnes ayant un diplôme postuniversitaire sont plus nombreuses à affirmer que l'on a répondu partiellement à leurs besoins que les répondants ayant d'autres types de diplomation.

4.3.4. L'aide apportée par les CJP

Ce sont 81 % des répondants qui considèrent que la consultation reçue au CJP les a aidés dans la résolution de leur problème. Plus du tiers des répondants (38 %) ont affirmé que les CJP les ont « totalement » aidés dans la résolution de leur problème juridique et 42 % ont été partiellement aidés, alors que 15 % constatent que les CJP n'ont pas du tout aidé dans la résolution de leur situation.

	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
Totalement	38,2 %	33,6 %	43,6 %	56,2 %	31,9 %	41,2 %	44,3 %
Partiellement	42,3 %	49,8 %	36,9 %	29,3 %	43,6 %	38,7 %	39,6 %
Pas du tout	15,1 %	10,7 %	18,0 %	12,7 %	21,1 %	13,6 %	10,1 %
Ne sais pas encore	3,1 %	3,6 %	0,7 %	1,8 %	2,9 %	4,3 %	6,0 %
Ne s'applique pas (questionnement d'ordre général)	1,2 %	2,4 %	0,7 %	--	0,5 %	2,2 %	--

Q20. Diriez-vous que votre consultation au CJP vous a aidé dans la résolution de votre situation juridique?

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	13	98	184	174	169	119	173	245	163	121	39	144	112	184	206	71
Totalement	51,7%	41,9%	32,3%	34,3%	41,2%	45,8%	41,0%	34,5%	39,8%	40,3%	58,4%	47,4%	35,6%	29,7%	41,9%	24,4%
Partiellement	22,5%	41,8%	44,3%	46,1%	41,4%	37,4%	36,8%	47,5%	42,5%	41,6%	25,6%	36,7%	41,3%	48,3%	42,5%	49,6%
Pas du tout	17,1%	14,0%	17,0%	14,7%	15,6%	11,9%	18,7%	13,7%	13,1%	14,5%	12,6%	13,0%	17,3%	17,4%	12,4%	19,5%
Ne sais pas encore	8,7%	--	4,8%	3,4%	1,8%	3,7%	3,5%	1,7%	3,3%	3,0%	3,4%	2,9%	3,4%	4,0%	0,8%	5,6%
Ne s'applique pas (questionnement d'ordre général)	--	2,3%	1,7%	1,5%	--	1,1%	--	2,7%	1,2%	0,6%	--	--	2,4%	0,5%	2,4%	1,0%

Q20. Diriez-vous que votre consultation au CJP vous a aidé dans la résolution de votre situation juridique?

Les répondants ayant un diplôme collégial (48,3 %), universitaire (42,5 %) ou postuniversitaire (48,3 %) sont plus nombreux à affirmer que l'aide dans la résolution de leur situation juridique fût partiel comparativement aux personnes ayant un diplôme primaire (25,6 %) ou secondaire (36,7 %).

Les personnes qui s'attendaient à recevoir de l'information plutôt que des conseils sont plus nombreuses à considérer que la consultation les a aidés totalement dans la résolution de leur situation juridique (44 % versus 32 %).

4.4. LES SUITES DONNÉES APRÈS LES CONSULTATIONS

4.4.1. Les étapes suivies

	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
Oui	24,7 %	22,9 %	17,6 %	20,2 %	28,9 %	31,9 %	25,8 %
Non	72,6 %	74,7 %	81,0 %	74,3 %	66,7 %	67,4 %	72,2 %
Ne sait pas / refus	2,7 %	2,4 %	1,4 %	5,4 %	4,4 %	0,7 %	2,0 %

Q17. À la suite de votre consultation au CJP, avez-vous déposé une requête à la cour?

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	13	98	184	174	169	119	173	245	163	121	39	144	112	184	206	71
Oui	23,3%	29,4%	25,7%	24,6%	25,2%	20,0%	20,1%	27,6%	24,5%	27,7%	27,0%	23,8%	22,0%	28,3%	23,1%	25,5%
Non	76,7%	69,6%	70,9%	72,8%	71,5%	77,2%	76,3%	70,1%	72,8%	69,9%	70,4%	72,1%	75,0%	70,5%	73,9%	71,8%
Ne sait pas / refus	--	1,0%	3,5%	2,6%	3,3%	2,8%	3,6%	2,4%	2,7%	2,4%	2,5%	4,1%	3,1%	1,2%	3,0%	2,7%

Q17. À la suite de votre consultation au CJP, avez-vous déposé une requête à la cour?

	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	552	166	106	40	134	65	41
Oui	21,1 %	22,0 %	15,7 %	12,2 %	25,5 %	26,6 %	16,7 %
Non	71,4 %	69,0 %	78,2 %	78,0 %	67,2 %	64,9 %	80,5 %
Ne sait pas / refus	7,5 %	8,9 %	6,1 %	9,8 %	7,3 %	8,5 %	2,8 %

Q17A. Envisagez-vous de déposer une requête à la cour?

Les hommes plus que les femmes ont déposé une requête (28,1 % versus 21,6 %) et sont plus nombreux à envisager une requête que les femmes (26,5 % versus 16,6 %).

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	10	68	130	127	122	92	132	172	119	86	27	104	84	129	153	51
Oui	19,5%	26,2%	29,8%	18,1%	18,1%	11,0%	15,3%	26,0%	21,6%	21,3%	17,3%	19,2%	24,3%	21,4%	18,4%	30,3%
Non	70,7%	67,5%	64,6%	74,6%	70,2%	82,7%	73,7%	66,9%	73,7%	71,1%	80,2%	68,7%	66,2%	72,5%	78,4%	54,4%
Ne sait pas / refus	9,7%	6,3%	5,6%	7,3%	11,6%	6,3%	11,0%	7,2%	4,7%	7,6%	2,5%	12,0%	9,4%	6,1%	3,2%	15,4%

Q17A. Envisagez-vous de déposer une requête à la cour?

	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	304	87	40	16	92	48	22
À la Cour des petites créances	29,7 %	35,8 %	34,8 %	12,4 %	24,5 %	26,5 %	37,2 %
À la Cour du Québec	29,5 %	31,7 %	21,0 %	32,0 %	27,7 %	34,6 %	30,9 %
À la Cour Supérieure	17,9 %	13,4 %	13,9 %	12,4 %	26,6 %	13,0 %	21,3 %
Ne sait pas / refus	22,9 %	19,2 %	30,2 %	43,3 %	21,2 %	25,9 %	10,6 %

Q17B. Est-ce...

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	5	47	86	66	64	34	55	112	66	52	15	54	45	80	76	34
À la Cour des petites créances	19,6%	32,5%	20,6%	29,0%	32,2%	45,3%	30,6%	24,8%	21,0%	42,3%	31,1%	17,8%	24,4%	33,3%	35,9%	33,4%
À la Cour du Québec	42,4%	33,3%	31,5%	25,6%	30,1%	23,5%	22,2%	30,6%	38,0%	24,3%	17,1%	24,5%	35,7%	39,3%	27,3%	17,5%
À la Cour Supérieure	38,0%	17,8%	29,5%	25,8%	20,2%	10,7%	27,5%	26,8%	17,9%	17,1%	51,8%	35,4%	25,1%	15,7%	17,2%	17,8%
Ne sait pas / refus	--	16,4%	18,3%	19,5%	17,5%	20,6%	19,8%	17,8%	23,2%	16,2%	--	22,3%	14,8%	11,7%	19,6%	31,3%

Q17B. Est-ce...

Au total, 46 % des répondants ont déposé (25 %) ou avaient l'intention de déposer (21 %) une requête à la cour.

De ces usagers, 30 % ont présenté ou présenteront leur requête à la Cour des petites créances et 30 % à la Cour du Québec, alors que 18 % se tournent ou se tourneront vers la Cour Supérieure.

Les personnes ayant un revenu de 60 000 \$ et plus sont plus nombreuses que celles ayant un revenu de 20 000 \$ à 39 999 \$ à avoir déposé ou envisagé de déposer une requête à la cour des petites créances.

4.4.2. Les professionnels consultés

Pour 45 % des usagers, aucune consultation ne sera faite auprès de professionnels du milieu juridique. Cette proportion chute à 25 % chez ceux qui ont déposé une requête et à 15 % chez ceux qui envisagent de déposer une requête.

	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
Aucun	44,7 %	44,8 %	48,9 %	39,9 %	40,7 %	44,1 %	54,4 %
Avocat	37,6 %	37,6 %	35,6 %	45,6 %	39,7 %	37,3 %	27,5 %
Médiateur	14,5 %	16,4 %	13,4 %	12,7 %	12,7 %	15,8 %	15,7 %
Notaire	6,4 %	4,2 %	9,9 %	12,7 %	3,9 %	10,0 %	4,0 %
Conciliateur	3,4 %	4,0 %	2,1 %	7,3 %	2,5 %	3,6 %	4,0 %
Arbitre	2,9 %	2,9 %	2,8 %	1,8 %	3,9 %	0,7 %	4,0 %
Autre	0,4 %	--	--	--	1,0 %	1,4 %	--
Ne sait pas / refus	3,5 %	3,4 %	0,7 %	5,4 %	4,9 %	2,2 %	6,0 %

Q18M1_1. À la suite de votre consultation au CJP, avez-vous eu ou envisagez-vous avoir recours à un ou des professionnels suivants?

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	13	98	184	174	169	119	173	245	163	121	39	144	112	184	206	71
Aucun	69,3%	38,8%	37,9%	43,9%	47,8%	55,0%	48,6%	43,6%	46,2%	36,8%	50,7%	47,7%	37,6%	44,9%	47,2%	38,2%
Avocat	22,0%	47,9%	42,0%	40,1%	34,2%	24,0%	37,4%	39,7%	37,8%	38,1%	34,3%	40,7%	41,3%	39,4%	31,2%	42,2%
Médiateur	8,7%	18,5%	23,2%	14,7%	8,6%	7,2%	14,0%	15,0%	15,0%	15,2%	15,0%	6,4%	17,5%	15,7%	17,1%	15,1%
Notaire	7,5%	2,7%	5,0%	7,4%	7,0%	9,6%	5,4%	6,3%	6,8%	8,7%	9,8%	5,3%	10,7%	5,7%	4,3%	6,4%
Conciliateur	--	3,7%	2,5%	2,9%	4,2%	4,8%	1,8%	3,3%	4,6%	3,0%	--	5,6%	2,9%	3,0%	3,9%	2,7%
Arbitre	--	4,6%	3,3%	5,2%	1,8%	2,9%	5,1%	2,3%	1,4%	5,9%	2,5%	2,4%	2,6%	5,0%	2,4%	6,4%
Autre	--	3,3%	3,3%	1,1%	3,2%	4,5%	4,0%	3,4%	1,2%	3,9%	2,5%	2,8%	2,9%	3,0%	3,0%	2,8%
Ne sait pas / refus	--	--	1,1%	--	--	1,2%	--	--	1,6%	0,6%	--	--	--	0,4%	1,0%	1,0%

Q18M1_1. À la suite de votre consultation au CJP, avez-vous eu ou envisagez-vous avoir recours à un ou des professionnels suivants?

Les avocats sont de tous les professionnels ceux qui seront consultés (38 % pour l'ensemble, 48 % chez ceux ayant déposé une requête et 61 % chez ceux qui déposeront une requête).

Les médiateurs constituent la deuxième ressource la plus consultée, et ce, par 15 % des usagers (18 % chez ceux ayant déposé une requête et 27 % chez ceux ayant l'intention de déposer une requête).

Les 25 à 34 ans (47,9 %), les 35 à 44 ans (42,0 %) et les 45 à 54 ans (40,1 %) sont plus nombreux que les 65 ans et plus (24,0 %) à avoir ou envisager consulter un avocat.

Les hommes (41 %) plus que les femmes (35 %) ont fait affaire ou feront affaire avec un avocat.

Aucune différence statistiquement significative n'est observée par rapport au revenu.

4.4.3. Le référencement

Plus du tiers des répondants (37 %) ont été recommandés à d'autres organismes.

	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
Oui	37,4 %	33,9 %	33,5 %	39,9 %	38,7 %	44,1 %	41,6 %
Non	60,5 %	64,4 %	64,4 %	56,5 %	59,3 %	54,5 %	54,4 %
Ne sait pas / refus	2,1 %	1,8 %	2,1 %	3,6 %	2,0 %	1,4 %	4,0 %

Q19. Votre CJP vous a-t-il référé à un autre organisme tel que : Aide juridique, Régie du logement, Commission des normes du travail, Éducaloi, organisme de justice alternative (OJA), etc.?

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	13	98	184	174	169	119	173	245	163	121	39	144	112	184	206	71
Oui	33,7%	43,6%	45,6%	40,7%	29,2%	27,4%	47,9%	39,8%	31,2%	27,7%	37,1%	34,2%	37,5%	34,5%	40,8%	38,3%
Non	66,3%	52,1%	52,1%	58,7%	69,0%	69,2%	49,5%	59,4%	66,3%	69,2%	62,9%	62,6%	61,6%	62,8%	56,4%	61,7%
Ne sait pas / refus	--	4,3%	2,3%	0,6%	1,7%	3,4%	2,6%	0,9%	2,5%	3,0%	--	3,2%	0,9%	2,7%	2,8%	--

Q19. Votre CJP vous a-t-il référé à un autre organisme tel que : Aide juridique, Régie du logement, Commission des normes du travail, Éducaloi, organisme de justice alternative (OJA), etc.?

Les personnes âgées de 25 à 34 ans (43,6 %), de 35 à 44 ans (45,6 %) et celles de 45 à 54 ans (40,7 %) ont été plus nombreuses à avoir été référées à un autre organisme que les personnes de plus de 55 ans (55-64 ans = 29,2 %; 65 ans et plus = 27,4 %).

Les personnes ayant un revenu inférieur à 20 000 \$ (47,9 %) ont été référées plus souvent que celles avec des revenus de 40 000 \$ et plus.

4.5. LES CJP COMME RÉFÉRENCE

Près de 9 usagers sur 10 (89 %) référerait le CJP à quelqu'un en ayant besoin.

	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
Oui	88,8 %	92,4 %	84,6 %	92,7 %	83,3 %	92,1 %	94,0 %
Non	9,4 %	5,8 %	11,9 %	7,3 %	14,2 %	7,2 %	6,0 %
Ne sait pas / refus	1,9 %	1,8 %	3,5 %	--	2,5 %	0,7 %	--

Q21. Pensez-vous référer le CJP à quelqu'un ayant besoin d'information juridique?

	Âge						Revenu				Scolarité					
	- de 25 ans	25 à 34 ans	35 à 44 ans	45 à 54 ans	55 à 64 ans	65 ans ou +	Moins de 20 000 \$	20 000 \$ et 39 999 \$	40 000 \$ et 59 999 \$	60 000 \$ et plus	Pri-maire	Secon-daire	Profes-sionnel (DEP)	Collé-gial (CÉGEP)	Univer-sitaire	Postuni-versitaire
Total	13	98	184	174	169	119	173	245	163	121	39	144	112	184	206	71
Oui	82,9%	91,6%	90,7%	89,4%	89,1%	84,1%	87,3%	90,8%	88,4%	93,3%	93,3%	88,3%	86,0%	88,5%	89,4%	92,1%
Non	17,1%	8,4%	9,3%	7,8%	9,2%	10,5%	11,1%	8,4%	9,0%	4,0%	4,3%	8,8%	13,1%	9,8%	8,6%	6,9%
Ne sait pas / refus	--	--	--	2,8%	1,7%	5,4%	1,6%	0,8%	2,5%	2,7%	2,4%	2,9%	0,9%	1,7%	2,0%	1,0%

Q21. Pensez-vous référer le CJP à quelqu'un ayant besoin d'information juridique?

4.6. PROFIL DES RÉPONDANTS

- x Près de deux tiers des répondants (61 %) ont plus de 45 ans;
- x Le tiers (32 %) des répondants ont un revenu personnel se situant entre 20 000 \$ et 39 999 \$, la répartition dans les trois autres catégories de revenus tourne autour de 20 %;
- x Une proportion de 36 % des répondants a un diplôme universitaire (27,0 %) ou postuniversitaire (9,4 %) alors que 24 % ont un diplôme collégial;
- x Les répondants se répartissent également entre hommes et femmes (49 % versus 51 %) ;
- x Dans la région de Montréal, 28 % des répondants ont comme langue maternelle une autre langue que le français ou l'anglais. En Outaouais, on compte 11 % des répondants qui ont ce profil.

	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
Moins de 25 ans	1,7 %	1,2 %	0,7 %	1,8 %	2,5 %	1,4 %	4,0 %
de 25 à 34 ans	12,9 %	14,2 %	12,0 %	7,6 %	13,7 %	9,3 %	17,4 %
de 35 à 44 ans	24,1 %	21,7 %	20,1 %	16,3 %	28,4 %	29,7 %	26,2 %
de 45 à 54 ans	22,9 %	26,5 %	14,1 %	23,6 %	24,5 %	25,8 %	18,1 %
de 55 à 64 ans	22,2 %	22,2 %	23,3 %	34,4 %	23,0 %	17,9 %	12,1 %
65 ans ou plus	15,6 %	13,6 %	29,2 %	16,3 %	7,8 %	13,6 %	22,1 %
Ne sait pas / refus	0,6 %	0,6 %	0,7 %	--	--	2,2 %	--

AGE. Dans quelle catégorie d'âge vous situez-vous?

	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
Moins de 20 000 \$	22,8 %	21,3 %	26,7 %	25,4 %	21,1 %	20,1 %	27,5 %
Entre 20 000 \$ et 39 999 \$	32,2 %	34,1 %	33,8 %	42,0 %	29,9 %	27,6 %	28,2 %
40 000 \$ et 59 999 \$	21,5 %	24,3 %	16,2 %	18,1 %	24,5 %	17,2 %	22,1 %
60 000 \$ et plus	15,9 %	14,2 %	16,2 %	10,9 %	16,7 %	23,0 %	12,1 %
Ne sait pas / refus	7,6 %	6,1 %	7,0 %	3,6 %	7,8 %	12,2 %	10,1 %

REVEN. Quel a été votre revenu brut total avant impôt (2015)?

	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
Primaire	5,1 %	2,4 %	7,7 %	18,1 %	2,4 %	4,3 %	8,1 %
Secondaire	19,0 %	15,8 %	20,7 %	36,3 %	16,7 %	18,6 %	19,8 %
Professionnel (DEP)	14,7 %	18,8 %	16,6 %	16,3 %	10,3 %	10,0 %	15,7 %
Collégial (CÉGEP)	24,2 %	28,2 %	22,5 %	16,6 %	21,1 %	23,0 %	32,2 %
Universitaire	27,0 %	24,7 %	26,8 %	9,1 %	35,3 %	29,7 %	20,1 %
Postuniversitaire	9,4 %	9,5 %	4,2 %	3,6 %	13,7 %	13,6 %	4,0 %
Ne sait pas / refus	0,6 %	0,6 %	1,4 %	--	0,5 %	0,7 %	--

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

	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
Français	83,2 %	93,2 %	97,1 %	98,2 %	58,8 %	74,9 %	98,0 %
Anglais	4,5 %	1,8 %	0,7 %	--	11,3 %	7,2 %	--
Français et anglais	1,6 %	0,6 %	0,7 %	1,8 %	1,5 %	5,0 %	2,0 %
Autre	10,3 %	4,4 %	1,5 %	--	27,9 %	10,8 %	--
Ne sait pas / refus	0,4 %	--	--	--	0,5 %	2,2 %	--

LANGM. *Quelle est la langue que vous avez apprise en premier lieu à la maison dans votre enfance et que comprenez encore?*

	Total	CJP consulté (Q1)					
		Québec	Bas-Saint-Laurent	Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	Montréal	Outaouais	Saguenay--Lac-Saint-Jean
Total	760	222	131	54	200	96	57
Femme	52,3 %	59,6 %	55,7 %	56,5 %	43,6 %	45,2 %	54,0 %
Homme	47,7 %	40,4 %	44,3 %	43,5 %	56,4 %	54,8 %	46,0 %

SEXE. *Notez le sexe*

5. ANNEXE 1- QUESTIONNAIRE



1

INTRO

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 2

2016-06-09 17:21:00

<nom >

Numéro de dossier UniMarketing SS-16701 (ministère de la Justice)

\$N

Position: 1

Choix

Poursuivre l'entrevue	01	D	
Absent	AB		==> /NOM
Occupé	OC		==> /FIN
Pas de réponse	PR		==> /FIN
Boîte vocale	BV		==> /FIN
Numéro discontinué, pas de service	DI		==> /FIN
Impossible à joindre	IJ	I	==> /FIN
Non Résidentiel, FAX	NR		==> /FIN

2

LANG

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 2

2016-06-09 15:49:00

Langue de l'entrevue. Début de l'enregistrement de l'appel

\$PRONTO RECORD FILENAME=\SONDAGE\F-\$P-\$P_\$Q_\$A; FILEFORMAT=WAVE_8

Position: 3

Choix

Français	FR	D
English	EN	

Bonjour, puis-je parler à <NOMC > S.V.P.? (Si absent, demandez quand la personne sera présente et notez pour le rappel) Bonjour, je suis \$I de la firme Segma Recherche. Le Ministère de la Justice du Québec nous a mandatés pour réaliser un sondage sur la satisfaction des personnes ayant contacté un des Centres de justice de proximité du Québec. Le sondage prendra environ 5 à 6 minutes. * Pour ceux qui se rappelle pas: Entre décembre 2015 et mai 2016, vous souvenez-vous avoir téléphoné ou vous être rendu à un organisme du ministère de la Justice du Québec qui se nomme Centre de justice de proximité qui offrent des Services gratuits d'information juridique, de soutien et d'orientation. ***lire au complet seulement s'il y a des hésitations du répondant ou un signe de refus ce qui suit **** Vous êtes libre de participer à ce sondage, toutefois votre opinion est importante pour les Centres de justice de proximité. Nous vous assurons que vos renseignements personnels seront utilisés à cette fin uniquement et détruits de façon sécuritaire lorsque le sondage sera terminé. Veuillez prendre note que toute l'information sera traitée de manière confidentielle et ne servira qu'à des fins statistiques. En effet, ce sondage sera analysé par NOTRE firme qui produira un rapport d'analyse dénominalisé.

\$PRONTO RECORD FILENAME=\SONDAGE\F-\$P-\$P_\$Q_\$A; FILEFORMAT=WAVE_8

Position: 5

Choix			
Poursuivre l'entrevue	01	D	
Occupé	OC		==> /FIN
Abandon	AD		==> /FIN
Pas de réponse	PR		==> /FIN
Boîte vocale	BV		==> /FIN
Absent	AB		==> /NOM
Rendez-vous	RA		==> /NOM
Absence prolongée	AP		==> /FIN
Répondant anglophone	AN		==> /FIN
Refus occupé	RO	N	==> /FIN
Refus pas de réponse	RP	N	==> /FIN
Premier refus	R1		==> /FIN
Impossible à joindre	IJ	I	==> /FIN
Non Résidentiel, FAX	NR		==> /FIN
Non éligible	NE		==> /INT97
Problème de langue	PL		==> /FIN
Incapacité de répondre	IR		==> /FIN
Déménagé	DE		==> /FIN
Duplicata	DU		==> /FIN

4

P_I

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 1

2016-06-08 15:50:00

PARTIE 1

==> /+11 > 0

Position: 7

5

Q1

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 2

2016-06-09 15:53:00

Entre décembre 2015 et mai 2016, quel Centre de Justice de proximité avez-vous consulté?

Position: 8

Choix

Québec (Québec)	01	
Bas-Saint-Laurent (Rimouski)	02	
Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine (Chandler)	03	
Montréal (Montréal)	04	
Outaouais (Gatineau)	05	
Saguenay—Lac-Saint-Jean (Saguenay, arrondissement Jonquière)	06	
* N'a pas consulté	98	==> /INT97
* Refus	99	==> /INT95

6

Q2

Multiple

Min = 1 Max = 4 L = 2

2016-06-09 18:19:00

À partir de maintenant nous allons utiliser l'acronyme CJP pour centre de justice de proximité. De quelle façon avez-vous contacté le CJP est-ce...?
(Plusieurs mentions possibles)

Position: 10

Choix		
En vous rendant sur place	01	
Par courriel	02	
Par téléphone	03	
Lors d'une séance de groupe	04	
* Ne sait pas / refus	99	X

7

Q3

Multiple , Open

Min = 1 Max = 3 L = 2

2016-06-09 20:24:00

Comment avez-vous entendu parler du CJP, est-ce ...? (plusieurs mentions possibles, max.3)

Y en a t'il d'autres?

Position: 18

Choix		
Par de la publicité	01	
Au palais de justice	02	
Par un organisme communautaire	03	
Par un professionnel, soit un avocat ou un notaire	04	
Par les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)	05	
Par des chroniques à la radio ou à la télé	06	
Par des parents ou amis	07	
Par Internet	08	
* Autre (Précisez)	97	O
* Ne sait pas / refus	99	X

Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « très insatisfait » et 10 « très satisfait », quel a été votre degré de satisfaction par rapport...
à l'horaire du centre?

==> Serie

Position: 24

Choix	
0 – Très insatisfait	00
1	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait	10
* Ne sait pas / refus	99

Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « très insatisfait » et 10 « très satisfait », quel a été votre degré de satisfaction par rapport...
à la localisation du centre (endroit où il se situe)?

==> Serie

Position: 26

Choix	
0 – Très insatisfait	00
1	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08

9	09
10 - Très satisfait	10
* Ne sait pas / refus	99

10

Q6

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 2

2016-06-14 17:52:00

Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « très insatisfait » et 10 « très satisfait », quel a été votre degré de satisfaction par rapport...

à la qualité de l'accueil à la réception ou au téléphone?

==> Serie

Position: 28

Choix	
0 – Très insatisfait	00
1	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait	10
* Ne sait pas / refus	99

Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « très insatisfait » et 10 « très satisfait », quel a été votre degré de satisfaction par rapport...

à l'écoute de votre situation par le professionnel avocat ou notaire?

==> Serie

Position: 30

Choix	
0 – Très insatisfait	00
1	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait	10
* Ne sait pas / refus	99

Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « très insatisfait » et 10 « très satisfait », quel a été votre degré de satisfaction par rapport...

à la compréhension de votre besoin par le professionnel, soit un avocat ou un notaire, que vous avez rencontré ou avec qui vous avez communiqué?

==> Serie

Position: 32

Choix	
0 – Très insatisfait	00
1	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08

9	09
10 - Très satisfait	10
* Ne sait pas / refus	99

13

Q9

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 2

2016-06-14 17:52:00

Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « très insatisfait » et 10 « très satisfait », quel a été votre degré de satisfaction par rapport...

à la compétence et au professionnalisme de la personne que vous avez rencontrée ou avec qui vous avez communiqué?

==> Serie

Position: 34

Choix	
0 – Très insatisfait	00
1	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait	10
* Ne sait pas / refus	99

14

Q10

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 2

2016-06-14 17:52:00

Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « très insatisfait » et 10 « très satisfait », quel a été votre degré de satisfaction par rapport...
au fait de vous diriger vers les différentes ressources correspondant à vos besoins?

==> Serie

Position: 36

Choix	
0 – Très insatisfait	00
1	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait	10
* Ne sait pas / refus	99

15

Q11

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 2

2016-06-14 17:52:00

Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « très insatisfait » et 10 « très satisfait », quel a été votre degré de satisfaction par rapport...
sur l'utilité de l'information reçue?

==> Serie

Position: 38

Choix	
0 – Très insatisfait	00
1	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08

9	09
10 - Très satisfait	10
* Ne sait pas / refus	99

16

Q12

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 2

2016-06-14 17:52:00

Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « très insatisfait » et 10 « très satisfait », quel a été votre degré de satisfaction par rapport...

sur la clarté de l'information reçue?

==> Serie

Position: 40

Choix	
0 – Très insatisfait	00
1	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait	10
* Ne sait pas / refus	99

PARTIE 2 - LES VALEURS

==> /+11 > 0

Position: 42

Maintenant, sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Tout à fait en désaccord » et 10 « Tout à fait en accord », quel a été votre degré d'accord avec les énoncés suivants :

L'attitude du personnel du CJP a été respectueuse envers moi.

==> Serie

Position: 43

Choix	
0 – Tout à fait en désaccord	00
1	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Tout à fait en accord	10
* Ne sait pas / refus	99

Maintenant, sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Tout à fait en désaccord » et 10 « Tout à fait en accord », quel a été votre degré d'accord avec les énoncés suivants :

On m'a traité avec impartialité (neutralité)

==> Serie

Position: 45

Choix	
0 – Tout à fait en désaccord	00
1	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Tout à fait en accord	10
* Ne sait pas / refus	99

Maintenant, sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Tout à fait en désaccord » et 10 « Tout à fait en accord », quel a été votre degré d'accord avec les énoncés suivants :

Les professionnels ont fait preuve d'ouverture d'esprit (sans préjugés) lors de ma rencontre (avocat, notaire)

==> Serie

Position: 47

Choix		
0 – Tout à fait en désaccord	00	
1	01	
2	02	
3	03	
4	04	
5	05	
6	06	
7	07	
8	08	
9	09	
10 - Tout à fait en accord	10	
* Ne sait pas / refus	99	

Avant d'entrer en contact avec le Centre de justice de proximité, à quoi vous attendiez-vous? Est-ce à... (en rotation)

==> Rotation

Position: 49

Choix		
Recevoir de l'information qui répondrait à vos questions juridiques	01	
Recevoir des conseils des opinions ou avis juridiques	02	
* Ni un, ni l'autre (ne pas lire)	03	F

22

Q14A

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 2

2016-06-09 16:03:00

Vous a-t-on expliqué clairement le rôle que pouvait jouer le CJP ?

Position: 51

Choix

Oui	01
Non	02
* Ne sait pas / refus	99

23

Q15

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 2

2016-06-09 16:04:00

Considérant que le CJP ne peut donner de conseil juridique, diriez-vous que le CJP a tout de même répondu à votre besoin?

Position: 53

Choix

Totalement	01
Partiellement	02
Pas du tout	04
* Ne sait pas / refus	99

Sur une échelle de 0 à 10, où « 0 » signifie « Très insatisfait » et 10 « Très satisfait », quel a été votre degré de satisfaction général à l'endroit du CJP?

Position: 55

Choix	
0 – Très insatisfait	00
1	01
2	02
3	03
4	04
5	05
6	06
7	07
8	08
9	09
10 - Très satisfait	10
* Ne sait pas / refus	99

PARTIE 3

==> /+11 > 0

Position: 57

26

Q17

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 2

2016-06-09 16:04:00

À la suite de votre consultation au CJP, avez-vous déposé une requête à la cour?

Position: 58

Choix		
Oui	01	
Non	02	
* Ne sait pas / refus	99	==> Q18

27

Q17A

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 2

2016-06-09 19:50:00

Envisagez-vous de déposer une requête à la cour?

==> +1Q17=01

Position: 60

Choix		
Oui	01	
Non	02	==> Q18
* Ne sait pas / refus	99	==> Q18

28

Q17B

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 2

2016-06-09 19:49:00

Est-ce...

Position: 62

Choix		
À la Cour des petites créances	02	
À la Cour du Québec	03	
À la Cour Supérieure	04	
* Ne sait pas / refus	99	

29

Q18

Multiple , Open

Min = 1 Max = 5 L = 2

2016-06-09 20:33:00

À la suite de votre consultation au CJP, avez-vous eu ou envisagez-vous avoir recours à un ou des professionnels suivants? (plusieurs choix possibles)

Position: 64

Choix		
Médiateur	01	
Conciliateur	02	
Arbitre	03	
Avocat	04	
Notaire	05	
* Aucun	00	
* Autre	97	O
* Ne sait pas / refus	99	

30

Q19

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 2

2016-06-09 16:07:00

Votre CJP vous a-t-il référé à un autre organisme tel que : Aide juridique, Régie du logement, Commission des normes du travail, Éducaloi, organisme de justice alternative (OJA), etc.?

Position: 74

Choix		
Oui	01	
Non	02	
* Ne sait pas / refus	99	

31

Q20

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 2

2016-06-09 16:12:00

Diriez-vous que votre consultation au CJP vous a aidé dans la résolution de votre situation juridique?

Position: 76

Choix

Totalement	01
Partiellement	02
Pas du tout	03
* Ne sais pas encore	04
* Ne s'applique pas (questionnement d'ordre général)	05

32

Q21

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 2

2016-06-09 16:12:00

Pensez-vous référer le CJP à quelqu'un ayant besoin d'information juridique?

Position: 78

Choix

Oui	01
Non	02
* Ne sait pas / refus	99

33

P_IV

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 1

2016-06-08 15:50:00

PARTIE 4

==> /+11 > 0

Position: 80

34

AGE

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 2

2016-06-09 18:32:00

Dans quelle catégorie d'âge vous situez-vous?

Position: 81

Choix

Moins de 25 ans	01
de 25 à 34 ans	02
de 35 à 44 ans	03
de 45 à 54 ans	04
de 55 à 64 ans	05
65 ans ou plus	06
* Ne sait pas / refus	99

35

REVEN

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 2

2016-06-09 18:28:00

Quel a été votre revenu brut total avant impôt (2015)?

Position: 83

Choix

Moins de 20 000 \$	01
Entre 20 000 \$ et 39 999 \$	02
40 000 \$ et 59 999 \$	03
60 000 \$ et plus	04
* Ne sait pas / refus	99

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

Position: 85

Choix	
Primaire	01
Secondaire	02
Professionnel (DEP)	03
Collégial (CÉGEP)	04
Universitaire	05
Postuniversitaire	06
* Ne sait pas / refus	99

Quelle est la langue que vous avez apprise en premier lieu à la maison dans votre enfance et que comprenez encore?

Position: 87

Choix	
Français	01
Anglais	02
Français et anglais	03
Autre	04
* Ne sait pas / refus	99

38

SEXE

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 2

2016-06-09 16:19:00

Notez le sexe

Position: 89

Choix

Femme 01

Homme 02

39

INT95

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 2

2016-06-09 17:23:00

Je vous remercie pour votre temps et vous souhaite une bonne journée ou soirée. (Terminer l'appel)

==> INT99SEXE=01,02

Position: 91

Choix

*Refus du répondant RE D ==> /FIN

40

INT97

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 2

2016-06-09 16:23:00

Je suis désolé, mais votre profil ne correspond pas aux critères visés par le sondage. Je vous remercie pour votre temps et vous souhaite une bonne journée ou soirée. (Terminer l'appel)

Position: 93

Choix

Non Éligible NE ==> /FIN

41	INTQT
	Simple Min = 1 Max = 1 L = 2 2016-06-09 17:23:00
Quota atteint	
Nous avons déjà atteint le nombre de questionnaires complétés pour votre catégorie de répondant. Merci de votre collaboration! Bonne fin de soirée (journée).	
Position: 95	
Choix	
Quota atteint	QA D ==> /FIN

42	NOM
	Simple Min = 1 Max = 1 L = 50 2016-06-08 15:36:00
nom	
Position: 97	

43	RV
	Simple Min = 1 Max = 1 L = 12 2016-06-08 15:36:00
Nous sommes \$D , et il est \$H	
À quel moment puis-je vous rappeler ?	
\$CHQ	
Position: 147	

44	QFIN
	Simple Min = 1 Max = 1 L = 1 2016-06-08 15:38:00
Allez à la fin	
==> /FIN1 > 0	
Position: 159	

Je vous remercie pour votre temps et vous souhaite une bonne journée ou soirée.

Position: 160

Choix

Questionnaire complété CO D ==> /FIN

**Si le Quota est atteint: Nous avons déjà atteint le nombre de questionnaires complétés pour votre catégorie de répondant. Merci de votre collaboration!
Bonne fin de soirée(journée).**

Position: 162

Choix

Incomplet avec rendez-vous	QV		==> /NOM
Incomplet sans rendez-vous	QI		==> /FIN
Quota atteint	QA		==> /FIN
(DILER) Pas de réponses	P1	N	
(DILER) Ligne Occupé	P2	N	
(DILER) Pas de service	P3	N	
(DILER) Abandon	P4	N	
(DILER) Répondeur	P5	N	
(DILER) Fax/Modem	P6	N	
(DILER) Problème de ligne	P7	N	
(DILER) Autres	P8	N	
(DILER) Liste noire	P9	N	
(INTRO) Poursuivre l'entrevue	01	N	
(INTRO) Absent	AB	N	
(INTRO) Occupé	OC	N	
(INTRO) Pas de réponse	PR	N	
(INTRO) Boite vocale	BV	N	
(INTRO) Numéro discontinué, pas de service	DI	N	
(INTRO) Impossible à joindre	IJ	N	
(INTRO) Non Résidentiel, FAX	NR	N	
(INT01) Abandon	AD	N	
(INT01) Rendez-vous	RA	N	
(INT01) Absence prolongée	AP	N	

(INT01) Répondant anglophone	AN	N
(INT01) Refus occupé	RO	N
(INT01) Refus pas de réponse	RP	N
(INT01) Premier refus	R1	N
(INT01) Non éligible	NE	N
(INT01) Problème de langue	PL	N
(INT01) Incapacité de répondre	IR	N
(INT01) Déménagé	DE	N
(INT01) Duplicata	DU	N
(INT95) *Refus du répondant	RE	N
(INT99) Questionnaire complété	CO	N

47	TZONE
	Simple
	Min = 1 Max = 1 L = 2
	2016-06-08 15:36:00
==> /FIN1>0	
Position: 164	

48	P IMP
	Simple
	Min = 1 Max = 1 L = 1
	2016-06-08 15:34:00
Variables importées	
==> /FIN1 > 0	
Position: 166	

49	NOMC
	Simple Min = 1 Max = 1 L = 80 2016-06-09 17:32:00
Position: 167	

50	NOTEL
	Simple Min = 1 Max = 1 L = 10 2016-06-08 15:28:00
Position: 247	

51	POSTE
	Simple Min = 1 Max = 1 L = 10 2016-06-08 15:28:00
Position: 257	

52	STRAT
	Simple Min = 1 Max = 1 L = 2 2016-06-08 15:51:00
Position: 267	

Choix	
Québec (Québec)	01
Bas-Saint-Laurent (Rimouski)	02
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine (Chandler)	03
Montréal (Montréal)	04
Outaouais (Gatineau)	05
Saguenay–Lac-Saint-Jean (Saguenay, arrondissement Jonquière)	06

Simple

Min = 1 Max = 1 L = 1

2016-06-08 15:32:00

Importation

Position: 269

Choix	
Principal	1
Réserve 1	2
Réserve 2	3