Justice Québec

Ministère de la Justice du Québec
Enquête multiservice

Rapport d'analyse

Étude sur la qualité de la prestation de services et la satisfaction des parents séparés à l'égard du processus actuel de révision des pensions alimentaires pour enfant

Décembre 2007

Dossier 70249-032

Léger MARKETING

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 objectifs **5**

Méthodologie **7**

Notes pour la lecture du rapport **10**

Profil des répondants **11**

Faits saillants **15**

Résultats détaillés **18**

Introduction **19**

1. Informations contextuelles **22**

1.1 Contexte familial 22
1.2 Motifs de non-demande de révision 25
1.3 Motifs de demande de révision 29
1.4 Représentation dans le cadre de la demande de révision 31
1.5 Entente dans le cadre de la demande de révision 35
1.6 Participation à des séances de médiation familiale 37
1.7 Frais encourus dans le cadre de la demande de révision 39

2. Satisfaction globale **43**

2.1 Satisfaction globale envers le service reçu 44
2.2 Influence de la qualité perçue, des résultats et des frais encourus sur la satisfaction 46
2.3 Qualité perçue par dimension et influence des dimensions sur la satisfaction 47
2.4 Pistes d'amélioration 49
2.5 Influence de l'écart entre la durée perçue et les attentes sur la satisfaction 50

3. Qualité perçue de la prestation de services 51

3.1 Simplicité des démarches 55
3.2 Accessibilité 56
3.3 Empressement 57
3.4 Fiabilité 58
3.5 Empathie 59
3.6 Respect 60
3.7 Clarté du langage 61
3.8 Justice 62
3.9 Confidentialité 63
3.10 Confort 64
3.11 Apparence 65
3.12 Fardeau 66
3.13 Influence du délai perçu sur l'évaluation des dimensions de la qualité de service 67

4. Résultats de la prestation de services 68

5. Conséquences de la satisfaction ou de l'insatisfaction 70

5.1 Plainte 70
5.2 Envie de se plaindre 71
5.3 Appel de la décision 72
5.4 Recommandation 73

6. Démarches et moyens de communication utilisés 74

6.1 Démarches effectuées dans le cadre de la demande de révision 74
6.2 Premier moyen de communication utilisé 75
6.3 Principal moyen de communication utilisé 76
6.4 Nombre total de communications 77

7. Attentes et normes de service 78

7.1 Délai perçu entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures 78
7.2 Délai attendu entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures 79
7.3 Délai raisonnable entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures 80

8. Création d'un nouveau service 81

8.1 Intérêt à l'égard de la création d'un nouveau service 81
8.2 Montant maximal pour un tel service 85

Conclusion 86

Annexe 1 : Considérations méthodologiques pour les analyses statistiques avancées 89

1.1 Influence de la qualité perçue, des résultats et des frais encourus sur la satisfaction 90
1.2 Influence des dimensions sur la satisfaction 91

Annexe 2 : Profil des répondants qui ont obtenu un jugement en révision selon le mode de représentation juridique 93

Annexe 3 : Profil des répondants selon l'état civil avant la séparation 97

Annexe 4 : Verbatim de la question 8x (suggestions pour améliorer le service) 101

Annexe 5 : Questionnaire 127

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 2006-2007 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].

[1] http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/ministere/organisation/minister.htm

Un jugement de pension alimentaire pour enfant peut être modifié par le tribunal lorsqu'il y a des changements qui le justifient. Différents motifs peuvent justifier une telle demande de révision : changement dans la garde des enfants, changement dans les revenus d'un ou des deux parents, changement dans les frais particuliers prévus au jugement, un des enfants devient majeur et autonome, etc. Cette enquête vise à évaluer la qualité de service et la satisfaction des parents séparés par rapport au processus actuel de révision des pensions alimentaires pour enfant.

Particularité du service évalué

- La demande de révision de la pension alimentaire pour enfant peut avoir été déposée au palais de justice de façon conjointe (entente entre les parents) ou par un des deux parents (sans entente entre les parents).

- Le ou les parents peuvent être représentés par un avocat ou peuvent se représenter eux-mêmes. La représentation juridique est soit effectuée par un avocat de l'aide juridique ou un avocat de pratique privée qui exécute des mandats d'aide juridique, soit par un avocat de pratique privée dont les honoraires et les déboursés sont entièrement payés par le ou les parents.

- Les parents peuvent participer à des séances de médiation familiale avant ou après le dépôt des procédures au tribunal, que ce soit pour six séances gratuites ou trois séances gratuites lors d'une demande de révision.

- Une entente entre les parents peut survenir à tout moment : avant le dépôt des procédures, après le dépôt des procédures, avant l'audition devant le juge.

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 parents séparés qui ont obtenu, au cours de la dernière année, une révision de leur jugement final de pension alimentaire pour enfant;
2) de parents séparés qui ont obtenu un jugement final de pension alimentaire pour enfant depuis un certain temps, sans avoir fait une demande de révision par la suite.

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. Le premier échantillon fourni (contenant 1997 noms) était composé de parents séparés qui ont obtenu une révision de leur jugement final de pension alimentaire pour enfant entre le 20 avril 2006 et le 16 mai 2007. Le deuxième échantillon fourni (1070 noms) était, quant à lui, composé de parents séparés qui ont obtenu un jugement final de pension alimentaire pour enfant entre le 1er janvier 2002 et le 31 décembre 2003, sans avoir obtenu de jugement en révision par la suite.

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 1500 répondants a été obtenu. Ils se répartissent de la façon suivante :

- les parents ayant obtenu un jugement en révision : 977
- les parents n'ayant pas fait de demande de révision : 523

Résultats des appels

Les entrevues ont été réalisées à partir du centre d'appels téléphoniques de Léger Marketing situé à Montréal du 14 juin au 20 juillet 2007. La durée moyenne des entrevues réalisées auprès des parents ayant obtenu un jugement en révision était d'environ 20 minutes. La durée moyenne des entrevues réalisées auprès des parents n'ayant pas fait de demande de révision était d'environ 10 minutes.

Le taux de réponse de l'étude est de 51% (le tableau ci-dessous présente en détail les résultats des appels).

EC	Entrevues réalisées	1500
R	Refus et incomplets définitifs ou sans possibilité de rappel	319
C	À rappeler (rendez-vous déterminés ou non) mais finalement non joints	402
C_TOT	Contacts (EC + R + C)	2221
NJ	Non joints (pas de réponse, ligne occupée ou répondeur)	216
MN	Mauvais contacts	170
MN	Pas de service	348
MN	Télécopieurs / modems	2
MN	Total mauvais numéros	520
A	Non admissibles	33
A	Non qualifiés*	8
A	Non résidentiels	12
A	Numéros en double (doublons)	9
A	Langues étrangères	7
A	Total autres	69
TOT_UT	Total utilisé (C_TOT + NJ + MN + AUTRES)	3026

Taux de contact : 73%
(C_TOT / TOT_UT)

Taux de refus : 14%
(R / C_TOT)

Échantillon effectif (EF) : 2957
(TOT_UT – A)

TAUX DE RÉPONSE : 50,7%
(EC / EF)

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

Au total, 94% 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 de la clientèle selon la région habitée.

Montréal RMR	39%
Ouest	35%
Centre	16%
Québec RMR	6%
Est	3%
Autre	1%

Marge d'erreur

Le tableau suivant présente le nombre d'entrevues réalisées et les marges d'erreur correspondantes calculées sur une population finie[2] pour les deux grands segments de répondants à l'étude.

Nous obtenons, avec les 1500 personnes interrogées, une marge d'erreur maximale de ±2,47%, et ce, 19 fois sur 20.

	Nombre d'entrevues réalisées	Marge d'erreur maximale
Segments		
Les parents ayant obtenu un jugement en révision	977	± 2,82%
Les parents n'ayant pas fait de demande de révision	523	± 4,25%
Total	1500	± 2,47%

[2] Population réelle de personnes ayant obtenu un jugement en révision entre le 20 avril 2006 et le 16 mai 2007 (5 166 débiteurs et créanciers alimentaires) et population réelle de personnes ayant obtenu un jugement final de pension alimentaire pour enfant entre le 1er janvier 2002 et le 31 décembre 2003, sans avoir obtenu de jugement en révision par la suite (29 310 débiteurs et créanciers alimentaires).

Notes pour la lecture du rapport

Afin de faire ressortir les écarts entre les deux 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 ↓ ($p<0,05$[3]). 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.

[3] 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 55% sont de sexe féminin, tandis que 45% sont de sexe masculin.
- Environ trois répondants sur quatre (77%) appartiennent au groupe d'âge des 35 à 54 ans. L'âge moyen est de 42 ans.
- La grande majorité (83%) a accès à Internet, que ce soit à la maison, au travail ou à un autre endroit.
- La moitié (51%) des individus sondés ont une scolarité de niveau primaire ou secondaire, 28% de niveau collégial et 20% de niveau universitaire (1er, 2e ou 3e cycle).
- La moitié (49%) des individus sondés déclarent que le revenu annuel brut de leur ménage se situe à moins de 40 000$. Pour 20% des répondants, il se chiffre plutôt entre 40 000$ et 59 999$, et pour 26%, il se chiffre à 60 000$ et plus annuellement.
- 71% travaillent à temps plein, tandis que 12% travaillent à temps partiel.
- 55% des personnes interrogées résident dans une autre région que Montréal ou Québec RMR (régions métropolitaines de recensement), 39% résident dans Montréal RMR et 6% 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.

À noter qu'en annexe, le profil des répondants qui ont obtenu un jugement en révision est présenté selon le mode de représentation juridique (aide juridique ou non).

Caractéristiques des répondants	TOTAL n=1500	A obtenu un jugement en révision n=977	N'a pas fait de demande de révision n=523
Sexe			
Homme	45%	**48 %** ↑	**39 %** ↓
Femme	55%	**52 %** ↓	**61 %** ↑
Âge (Q12.14 et Q12.15)			
18-34 ans	18%	**22 %** ↑	**10 %** ↓
35-44 ans	45%	47%	41%
45-54 ans	32%	**27 %** ↓	**41 %** ↑
55 ans et plus	5%	**3 %** ↓	**7 %** ↑
Moyennes (ans) *	*41,80*	***40,57*** ↓	***44,13*** ↑
Accès à Internet (maison, travail ou autre) (Q12.5)			
Oui	83%	82%	85%
Non	17%	18%	15%

77%

* 6 répondants ont refusé de donner leur année de naissance à la Q12.14. Par la suite, 4 de ces 6 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 (18-24, 25-34, 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=1500	A obtenu un jugement en révision n=977	N'a pas fait de demande de révision n=523
Scolarité (Q12.12)			
Primaire	3%	3%	4%
Secondaire (y compris la formation professionnelle)	48%	**52 % ↑**	**42 % ↓**
Collégial (y compris la formation technique)	28%	26%	31%
Universitaire 1er cycle	14%	13%	15%
Universitaire 2e ou 3e cycle	6%	6%	8%
Refus	1%	1%	-
Total primaire et secondaire	*51%*	***54 % ↑***	***46 % ↓***
Total universitaire	*20%*	***18 % ↓***	***23 % ↑***
Revenu annuel brut du ménage (Q12.13)			
Moins de 20 000 $	19%	**21 % ↑**	**15 % ↓**
De 20 000 $ à 39 999 $	30%	29%	32%
De 40 000 $ à 59 999 $	20%	19%	22%
De 60 000 $ à 79 999 $	11%	12%	11%
De 80 000 $ à 119 999 $	9%	10%	8%
Plus de 120 000 $	5%	**4 % ↓**	**7 % ↑**
Refus	5%	5%	5%
Total moins de 60 000$	*69%*	*69%*	*69%*
Total 60 000$ et plus	*26%*	*26%*	*26%*

49%

Caractéristiques des répondants	TOTAL n=1500	A obtenu un jugement en révision n=977	N'a pas fait de demande de révision n=523
Occupation (Q12.8)			
Travailleur à temps plein	71%	70%	74%
Travailleur temps partiel	12%	11%	13%
Étudiant	2%	3%	1%
Retraité	1%	1%	1%
Tient maison	5%	5%	5%
Sans emploi ou à la recherche d'un emploi	6%	**8 %↑**	**4 %↓**
Autres	2%	2%	2%
Total travailleurs	*83%*	***81 %↓***	***86 %↑***
Total autres	*17%*	***19 %↑***	***14 %↓***
Région			
Montréal RMR*	39%	38%	39%
Québec RMR*	6%	6%	6%
Autres	55%	56%	55%

*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

- Dans 32% des cas de demandes de révision du montant de la pension alimentaire pour enfant, le répondant et son ex-conjoint ont tous deux été représentés par un avocat de pratique privée. Or, c'est dans 10% des cas que le répondant et l'ex-conjoint n'ont eu recours à aucun avocat.
- En moyenne, les répondants qui ont obtenu un jugement en révision ont encouru des frais s'élevant à 2 113,91$. Pour ceux qui ont été représentés par un avocat de pratique privée, ces frais grimpent à 2 578,33$.

La satisfaction globale

- Le niveau de satisfaction globale des usagers à l'égard du service de demande de révision de pension alimentaire pour enfant est de 6,82 sur 10. En fait, 43% des usagers qui ont obtenu un jugement en révision ont attribué un score de satisfaction globale de 8 à 10 sur 10. Compte tenu de la nature du service, il s'agit d'un bon résultat pour le ministère de la Justice.
- La perception de la qualité de la prestation de services, des résultats et des frais encourus sont des facteurs qui contribuent à la satisfaction des usagers.

La qualité perçue, les résultats et les frais encourus lors de la prestation de services

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision-

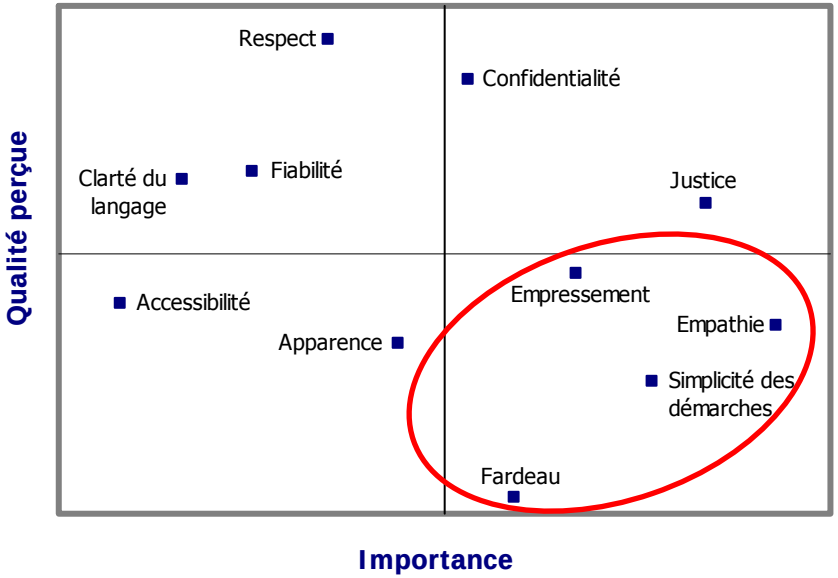
Qualité perçue par dimension Échelles de 0 à 10	Moyennes / 10	% de 8 à 10/10
Respect (5.28-5.30)	9,20	89%
Confort (5.11A-5.11C)	8,92	85%
Confidentialité (5.25-5.27)	8,89	85%
Fiabilité (5.5-5.9)	8,20	74%
Clarté du langage (5.36-5.37)	8,15	70%
Justice (5.20-5.24)	8,00	67%
Empressement (5.10-5.13)	7,64	59%
Accessibilité (5.31-5.35C)	7,58	59%
Empathie (5.17-5.19)	7,31	58%
Apparence (5.1-5.4)	7,20	49%
Simplicité des démarches (5.38-5.40)	6,97	49%
Fardeau (R1-R3)	5,28	28%
Total des 12 dimensions	**7,63**	**49 %**

La qualité perçue de la prestation de services a été mesurée sous 12 dimensions auprès des usagers ayant obtenu un jugement en révision. Au total, les 12 dimensions reçoivent une forte note de 49% des usagers interrogés, pour une moyenne globale de 7,63 sur 10. On peut voir que le respect est la dimension qui est la mieux perçue par les répondants, tandis que le fardeau est la dimension la moins bien perçue.

En ce qui a trait aux résultats de la prestation de services, 45% des répondants leur ont alloué un score de 8 à 10 sur 10. La moyenne est de 6,47 sur 10. La perception des frais encourus dans le cadre de la demande de révision est, quant à elle, moins favorable. Ce sont 18% des répondants qui lui ont alloué un score de 8 à 10 sur 10, pour une moyenne de 3,98 sur 10.

Échelles de 0 à 10	Moyenne / 10	% de 8 à 10/10
Résultats (6.4GB-6.4EF)	**6,47**	**45 %**
Frais encourus (1.9)	**3,98**	**18 %**

PISTES D'AMÉLIORATION :
USAGERS QUI ONT OBTENU UN JUGEMENT EN RÉVISION



Les analyses révèlent que l'empressement, l'empathie, la simplicité des démarches et le fardeau sont les dimensions qui doivent être considérées comme des pistes d'amélioration par le Ministère. Effectivement, ces dernières ont une influence plus grande sur la satisfaction des usagers qui ont obtenu un jugement en révision et elles obtiennent, sur le plan de la qualité perçue, un score inférieur à la moyenne globale de 7,67 sur 10 (moyenne des onze dimensions de l'OQM, excluant le confort).

Pour leur part, la confidentialité et la justice constituent des atouts pour le Ministère. En effet, ces dimensions ont une influence plus grande sur la satisfaction des usagers qui ont obtenu un jugement en révision et elles sont perçues plus favorablement.

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 2% des répondants qui ont obtenu une révision de leur jugement final de pension alimentaire pour enfant ont adressé une plainte relativement aux employés du palais de justice.
- Parmi les répondants n'ayant pas porté plainte, 8% soutiennent toutefois avoir eu envie de se plaindre du service qu'ils ont reçu des employés du palais de justice.
- Parmi les répondants dont la demande de révision a été tranchée par une décision du juge, 4% affirment avoir porté leur cause en appel.
- 90% des répondants qui ont eux-mêmes ou d'un commun accord avec leur ex-conjoint pris l'initiative de faire la demande de révision de pension alimentaire pour enfant conseilleraient à leur entourage de faire une telle demande s'ils se trouvaient dans la même situation qu'eux.

Les démarches et moyens de communication

- Trois usagers sur dix (30%) se sont rendus en personne à un palais de justice dans le cadre de leur demande de révision de pension alimentaire pour enfant. Le fait de se déplacer en personne constitue d'ailleurs le principal moyen de communication utilisé par 23% des usagers, suivi par le site Internet du Ministère (14%) et le téléphone (9%).
- En moyenne, les usagers qui ont effectué au moins une démarche auprès du Ministère ou du palais de justice dans le cadre de leur demande de révision ont eu 3 communications au total avec le Ministère et/ou le palais de justice.

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 entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures : en moyenne près de 16 semaines;
- Délai attendu entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures : en moyenne 10 semaines;
- Délai raisonnable entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures : en moyenne un peu plus de 7 semaines.

La création d'un nouveau service

- Interrogés sur leur intérêt à l'égard de la création d'un nouveau service gouvernemental de réajustement du montant de la pension alimentaire pour enfant, la majorité des répondants s'y sont montrés très favorables (scores de 8 à 10/10, 70%). Sur une échelle de 0 à 10, la moyenne s'établit à 7,70.
- Les répondants qui ont obtenu un jugement en révision sont davantage favorables à la création d'un tel service (75% de scores de 8 à 10/10, moyenne de 8,05/10) que les répondants qui n'ont pas effectué de demande de révision (59% de scores de 8 à 10/10, moyenne de 7,02/10).
- D'ailleurs, les usagers qui ont obtenu un jugement en révision jugent plus élevé le montant maximal que le gouvernement devrait charger aux personnes qui utilisent un tel service (212$, contre 179$ pour les usagers qui n'ont pas effectué de demande de révision).

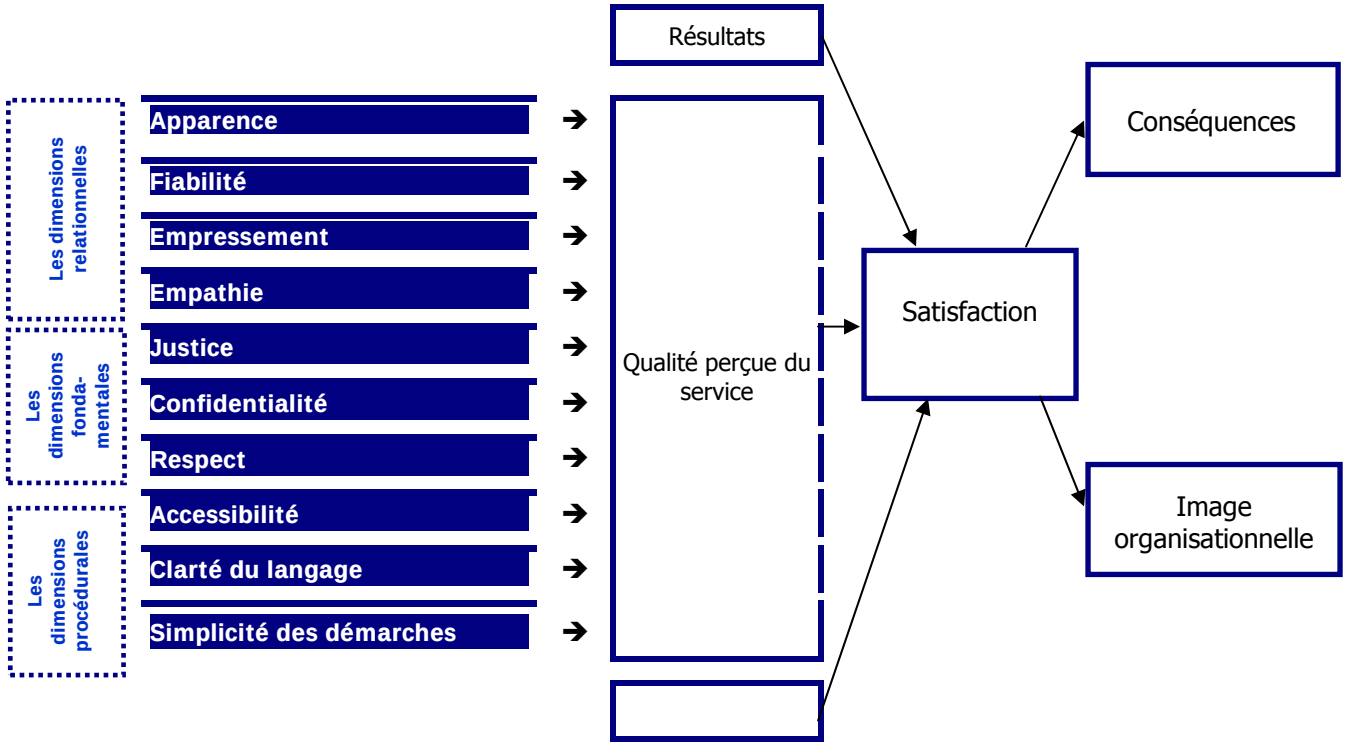
Résultats détaillés

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 et deux variables ont été ajoutées (ce modèle est présenté à la page suivante). La variable retirée est « Image organisationnelle ». Les variables ajoutées sont « Fardeau » et « Confort ». Ces nouvelles variables viennent compléter le modèle de mesure de la qualité de la prestation de services. Il apparaissait important de les ajouter afin d'évaluer tous les aspects du service qui peuvent être pertinents.

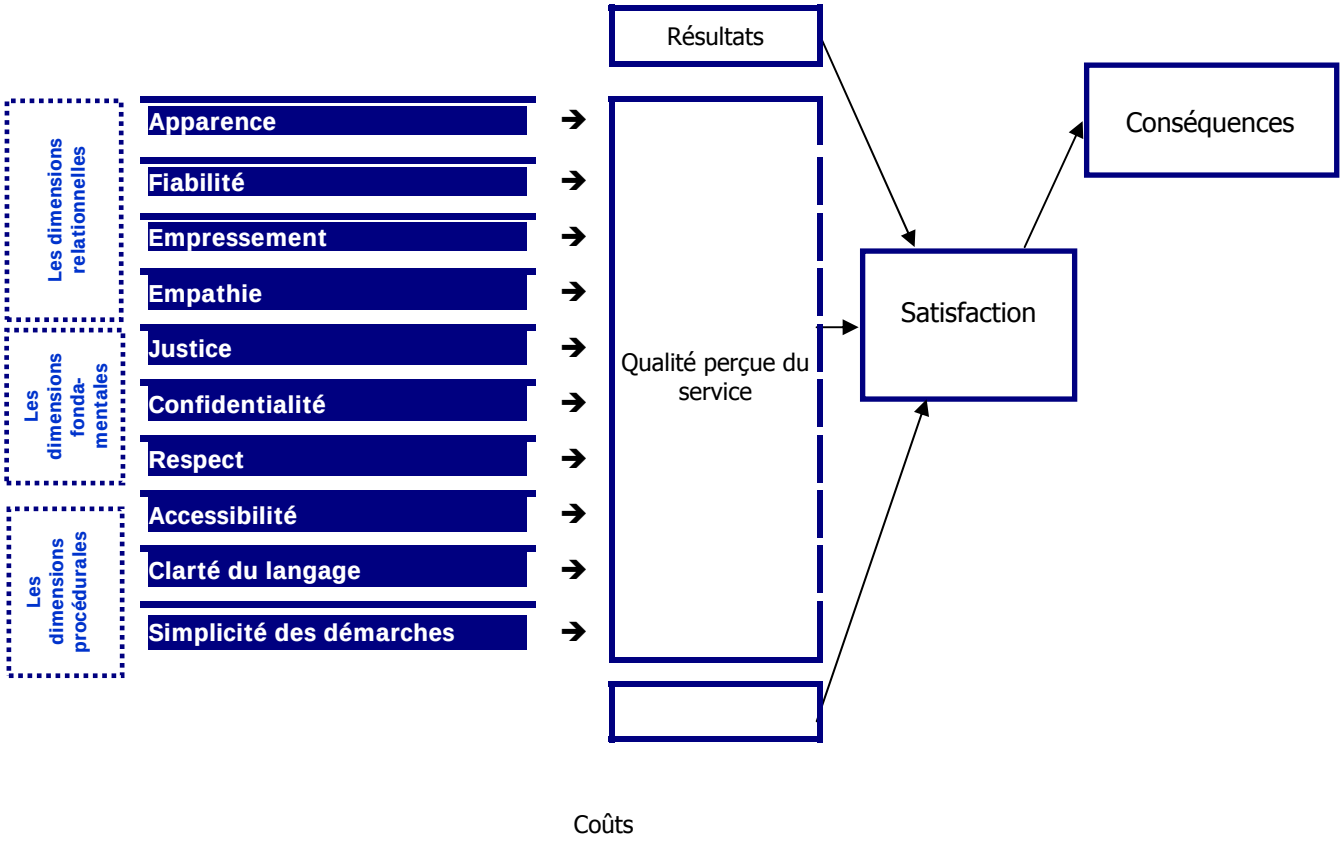
La satisfaction des usagers est la principale variable analysée dans le cadre de cette enquête. Dans le questionnaire, cette variable a été mesurée au moyen de quatre énoncés qui ont été agrégés lors de l'analyse pour former un indice de satisfaction globale. Connaître le niveau de satisfaction des usagers 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 12 variables sont associées à la qualité perçue du service. Il s'agit des dimensions de la qualité de service intégrées au modèle de l'OQM, auxquelles s'ajoutent les dimensions « Fardeau » et « Confort ».

-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 de l'expérience de service. La section « *Résultats 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.

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*».

Finalement, quelques questions portent sur des informations contextuelles et sur l'intérêt des usagers à l'égard de la création d'un nouveau service. Les sections « *Informations contextuelles* » et « *Création d'un nouveau service* » présentent les résultats.

1. Informations contextuelles

Cette section du rapport présente les diverses informations recueillies relativement à la situation des répondants qui ont obtenu un jugement en révision de pension alimentaire pour enfant et à celle des répondants qui n'ont pas effectué une demande de révision. Cette section vise à offrir un portrait détaillé des parents séparés relativement au processus actuel de révision des pensions alimentaires pour enfant.

1.1 Contexte familial

Dans l'ensemble, 61% des répondants étaient mariés avec leur ex-conjoint avant la séparation, alors que 36% étaient conjoints de fait.

Les répondants qui étaient mariés avant leur séparation sont plus nombreux à… :

- …ne pas avoir fait de demande de révision de pension alimentaire (67%);
- …avoir convenu d'un arrangement hors-cour avec leur ex-conjoint (76%);
- …avoir participé à une médiation familiale dans le cadre de la demande de révision de pension alimentaire (68%).

Ainsi, les résultats semblent indiquer que les parents qui étaient mariés avant leur séparation ont été plus enclins à s'entendre entre eux au sujet du montant de la pension alimentaire pour enfant et éviter la cour.

QX.3 Étiez-vous marié ou en situation de conjoint de fait avant votre séparation ?

État civil avant la séparation	TOTAL n=1460	A obtenu un jugement en révision n=977	N'a pas fait de demande de révision n=483
Marié	61%	58 % ↓	67 % ↑
Conjoint de fait	36%	39 % ↑	31 % ↓
Autres	3%	4%	2%

Parmi les personnes interrogées, la moitié (50%) reçoit la pension alimentaire pour enfant. Les résultats révèlent que parmi les répondants qui ont été représentés par un avocat de l'aide juridique, il se trouve une plus forte proportion de personnes qui reçoivent la pension alimentaire pour enfant (73%). À l'inverse, parmi les répondants qui ont été représentés par un avocat de pratique privée, il se trouve une plus forte proportion de personnes dont c'est leur ex-conjoint qui reçoit la pension (52%).

QX.4 Est-ce vous ou votre ex-conjoint(e) qui reçoit la pension ?

Récepteur de la pension	TOTAL n=1460	A obtenu un jugement en révision n=977	N'a pas fait de demande de révision n=483
Le répondant	50%	48 % ↓	55 % ↑
L'ex-conjoint	41%	43 % ↑	35 % ↓
Autres	8%	7%	9%
Ne sait pas / Refus	1%	1%	1%

La majorité des individus sondés (65%) sont assujettis au service de perception automatique de la pension par Revenu Québec. Cette proportion grimpe à 71% parmi les répondants qui ont obtenu un jugement en révision. De plus, on constate un nombre plus important de jeunes (18 à 34 ans) dont la pension est perçue automatiquement (74%).

QX.5 Est-ce que la pension est perçue automatiquement par Revenu Québec ?

Perception automatique de la pension	TOTAL n=1460	A obtenu un jugement en révision n=977	N'a pas fait de demande de révision n=483
Oui	65%	71 % ↑	52 % ↓
Non	33%	27 % ↓	44 % ↑
Ne sait pas / Refus	3%	2%	4%

On constate que dans 58% des cas, la garde des enfants est confiée à la mère, alors que dans 21% des cas, il s'agit d'une garde partagée (garde confiée à la mère et au père). Les répondants qui n'ont pas fait de demande de révision sont plus nombreux à avoir une garde partagée (25%).

QX.4.1 Actuellement, à qui la garde des enfants est-elle confiée ?

Garde des enfants	TOTAL n=1460	A obtenu un jugement en révision n=977	N'a pas fait de demande de révision n=483
À la mère (avec des droits de visite pour le père)	58%	57%	60%
À la mère et au père (en garde partagée)	21%	19 % ↓	25 % ↑
Au père (avec des droits de visite pour la mère)	9%	11 % ↑	6 % ↓
Les enfants sont séparés	7%	8 % ↑	4 % ↓
Les enfants sont majeurs	2%	1 % ↓	4 % ↑
Autres	3%	3%	2%

1.2 Motifs de non-demande de révision

Parmi les répondants qui n'ont pas effectué de demande de révision, 36% ont décidé de s'arranger entre eux pour modifier le montant de la pension alimentaire afin d'éviter d'aller en cour et de devoir payer des frais d'avocats.

Les sous-groupes suivants ont indiqué en plus forte proportion avoir convenu d'un arrangement hors-cour :

- les hommes (42%);
- ceux qui disposent d'un revenu par ménage de 60 000$ et plus (46%);
- ceux qui détiennent une scolarité de niveau universitaire (45%).

QX.9 Certaines personnes décident de s'arranger entre elles pour modifier le montant de la pension afin d'éviter d'aller en cour et de devoir payer des frais d'avocats. Dans votre cas, cela est-il déjà arrivé ?

Arrangement hors-cour	N'a pas fait de demande de révision n=523
Oui	36%
Non	64%

Q2.4 Parmi ces raisons, laquelle diriez-vous est la principale raison qui explique que vous n'ayez pas demandé de révision du jugement ?

-Répondants qui n'ont pas fait de demande de révision et qui disent avoir déjà fait un arrangement hors-cour-

Principale raison d'absence de demande de révision 1 seule mention possible	n=153
L'ex-conjoint et le répondant ont plutôt décidé de s'arranger à l'amiable sans tenir compte du jugement	46%
Ne veut pas créer de conflit avec l'ex-conjoint	17%
Les coûts liés à une demande de révision sont trop élevés	15%
Ne voit pas la nécessité de changer quoi que ce soit	12%
Le processus judiciaire est trop exigeant	6%
La demande de révision semble trop compliquée	2%
Ne connait pas la façon de procéder pour faire une demande de révision	1%
Autres	1%

Toujours en ce qui concerne les répondants qui n'ont pas effectué de demande de révision de pension alimentaire pour enfant, seulement 26% n'ont connu aucun changement dans leur situation ou celle de leur ex-conjoint. Pour les autres, les principaux changements sont liés aux revenus du répondant (46%) ou de l'ex-conjoint (39%). De plus, dans 24% des cas, certains frais non prévus au jugement se sont ajoutés.

Q2.1 Depuis que votre jugement final a été rendu, dites-moi si oui ou non il y a eu des changements dans votre situation ou celle de votre ex-conjoint(e) par rapport aux éléments suivants :

Changements dans la situation du répondant ou de l'ex-conjoint Plusieurs mentions possibles	**N'a pas fait de demande de révision** n=523
Les revenus du répondant	46%
Les revenus de l'ex-conjoint	39%
Certains frais non prévus au jugement se sont ajoutés	24%
Le nombre d'enfants à charge	19%
La garde d'un ou des enfants	15%
Certains frais prévus au jugement n'existent plus	13%
Autres changements	2%
Aucun changement	26%

Questionnés sur les raisons pour lesquelles ils n'ont pas demandé une révision du jugement de pension alimentaire, 59% des répondants ont dit ne pas voir la nécessité de changer quoi que ce soit et 39% ont décidé de s'arranger à l'amiable avec leur ex-conjoint. Tout de même, parmi les principales raisons, on dénote la volonté de ne pas créer de conflit avec l'ex-conjoint (47%), les coûts élevés liés à une telle demande (39%), l'exigence du processus judiciaire (36%), la complexité de la demande de révision (25%) et enfin, le manque de connaissance sur la façon de procéder pour faire une telle demande (22%). Les raisons de ne pas demander une révision du jugement sont donc nombreuses.

Q2.3 Quelles sont les raisons pour lesquelles vous n'avez pas demandé une révision du jugement ?

Raisons d'absence de demande de révision Plusieurs mentions possibles	**N'a pas fait de demande de révision** n=523
Ne voit pas la nécessité de changer quoi que ce soit	59%
Ne veut pas créer de conflit avec l'ex-conjoint	47%
Les coûts liés à une demande de révision sont trop élevés	39%
L'ex-conjoint et le répondant ont plutôt décidé de s'arranger à l'amiable sans tenir compte du jugement	39%
Le processus judiciaire est trop exigeant	36%
La demande de révision semble trop compliquée	25%
Ne connait pas la façon de procéder pour faire une demande de révision	22%
Autres	5%

Malgré le fait que plusieurs raisons existent pour ne pas faire de demande de révision, les résultats indiquent que la principale raison pour laquelle certains parents n'ont pas fait une telle démarche est l'absence de besoin (ils n'en voyaient pas la nécessité [29%] ou ils ont convenu d'une entente à l'amiable avec leur ex-conjoint [22%]).

Q2.4 Parmi ces raisons, laquelle diriez-vous est la principale raison qui explique que vous n'ayez pas demandé de révision du jugement ?

Principale raison d'absence de demande de révision 1 seule mention possible	**N'a pas fait de demande de révision** n=523
Ne voit pas la nécessité de changer quoi que ce soit	29%
L'ex-conjoint et le répondant ont plutôt décidé de s'arranger à l'amiable sans tenir compte du jugement	22%
Ne veut pas créer de conflit avec l'ex-conjoint	18%
Les coûts liés à une demande de révision sont trop élevés	13%
Ne connait pas la façon de procéder pour faire une demande de révision	4%
Le processus judiciaire est trop exigeant	4%
La demande de révision semble trop compliquée	3%
Autres	4%

Pour la majorité des répondants qui n'ont pas fait de demande de révision (59%), leur jugement ne prévoit pas d'ajustement de pension alimentaire en cas de changements dans leur situation, celle de leur ex-conjoint ou celle de leurs enfants. À noter qu'environ deux personnes sur dix (18%) ne savent pas si un ajustement de la pension est prévu dans le jugement.

Q2.2 Est-ce que ce jugement prévoyait un ajustement de pension alimentaire si votre situation, celle de votre ex-conjoint(e) ou celle du ou des enfants venaient à changer ?

Ajustement prévu de la pension dans le jugement	**N'a pas fait de demande de révision** n=523
Oui	23%
Non	59%
Ne sait pas / Refus	18%

1.3 Motifs de demande de révision

Les répondants qui ont fait une demande de révision et obtenu un jugement l'ont principalement fait en raison d'une modification de la garde (45%). Pour plusieurs, un changement de leurs revenus (29%) ou de ceux de leur ex-conjoint (28%) a motivé une telle demande.

Q1.1 Quelles sont les raisons qui ont motivé cette demande de révision ?

Raisons de la demande de révision Plusieurs mentions possibles	**A obtenu un jugement en révision** n=977
Une modification de la garde	45%
Une modification des revenus du répondant	29%
Une modification des revenus de l'ex-conjoint	28%
Une modification du nombre d'enfants à charge	13%
Une modification de certains frais, comme des frais de garde ou d'études	10%
Un enfant issu d'une autre union	2%
Un refus de l'ex-conjoint de payer la pension	2%
L'ex-conjoint demandait un montant plus grand / voulait diminuer le montant	2%
Autres	6%
Ne sait pas / Refus	1%

Parmi les répondants qui ont fait une demande de révision en raison d'une modification du nombre d'enfants à charge, 59% ont indiqué que la demande consistait précisément à annuler la pension alimentaire pour enfant. Ainsi, sur la base totale des répondants qui ont fait une demande de révision, ce sont 7% des répondants dont la demande de révision consistait à annuler la pension alimentaire pour enfant.

Q1.1X Est-ce que votre demande de révision consistait à annuler la pension alimentaire pour enfant ?
-Répondants qui ont fait une demande de révision en raison d'une modification du nombre d'enfants à charge -

Annulation de la pension alimentaire pour enfant	**A obtenu un jugement en révision** n=115	**A obtenu un jugement en révision** n=977
Oui	59%	7%
Non	41%	93%
Ne sait pas / Refus	1%	-

La moitié (52%) des personnes interrogées qui ont fait une demande de révision et obtenu un jugement l'ont fait de leur propre initiative. Dans 33% des cas, il s'agissait d'une initiative de l'ex-conjoint, et dans 11% des cas, d'une initiative conjointe.

QX.7 Est-ce vous ou votre ex-conjoint(e) qui a pris l'initiative de faire la demande de révision ?

Initiative de la demande de révision	A obtenu un jugement en révision n=977
Le répondant	52%
L'ex-conjoint	33%
Les deux d'un commun accord	11%
Autres	3%
Ne sait pas / Refus	1%

1.4 Représentation dans le cadre de la demande de révision

Les répondants qui ont obtenu un jugement en révision de même que leur ex-conjoint ont principalement été représentés par un avocat de pratique privée (respectivement 54% et 47%). Plusieurs ont toutefois été représentés par un avocat de l'aide juridique (23% des répondants et 18% de leur ex-conjoint) ou seuls, c'est-à-dire sans avocat (20% des répondants et 23% de leur ex-conjoint).

Q1.2-1.3 Dans le cadre de cette demande de révision de jugement, étiez-vous / votre ex-conjoint(e) était-il(elle)… ?

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision-

Représentation du répondant et de son ex-conjoint dans le cadre de la demande de révision 1 seule mention possible	**Le répondant** n=977	**L'ex-conjoint** n=977
Représenté par un avocat de pratique privée (dont il faut assumer les honoraires)	54%	47%
Représenté par un avocat de l'aide juridique	23%	18%
Se représentait seul, sans avocat	20%	23%
En médiation sans avocat	2%	1%
En médiation avec un avocat (n'a pas précisé si c'était un avocat de pratique privée ou de l'aide juridique)	1%	1%
Autres	1%	2%
Ne sait pas / Refus	-	7%

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

…**par un avocat de pratique privée** (54% pour l'ensemble) :

- les hommes (66%);
- les travailleurs (59%);
- les individus dont le ménage dispose d'un revenu annuel de 60 000$ ou plus (70%).

…**par un avocat de l'aide juridique** (23% pour l'ensemble) :

- les femmes (36%);
- les 25 à 34 ans (41%);
- les non-travailleurs (51%);
- les personnes dont le ménage dispose d'un revenu annuel inférieur à 60 000$ (31%);
- les personnes détenant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (29%).

…**sans avocat** (20% pour l'ensemble) :

- les hommes (23%);
- les 45 à 54 ans (25%);
- les travailleurs (21%);
- les individus dont le ménage dispose d'un revenu annuel de 60 000$ ou plus (25%);
- les personnes détenant une scolarité de niveau universitaire (26%).

Qui plus est, on observe que les répondants qui ont personnellement pris l'initiative d'effectuer une demande de révision de la pension alimentaire pour enfant ont été plus nombreux à avoir été représentés par un avocat de pratique privée (59%) ou de l'aide juridique (29%). Pour leur part, ceux dont c'est l'ex-conjoint qui a initié la demande de révision, de même que ceux dont la demande a été initiée par les deux parties, ont été plus enclins à se représenter seuls (respectivement 28% et 41%).

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision-

Mode de représentation selon la personne qui a pris l'initiative de la demande de révision	Initiative…		
	…du répondant n=505	…de l'ex-conjoint n=327	…commune aux deux parties n=107
Représenté par un avocat de pratique privée (dont il faut assumer les honoraires)	**59 %↑**	53%	**37 %↓**
Représenté par un avocat de l'aide juridique	**29 %↑**	**16 %↓**	**13 %↓**
Se représentait seul, sans avocat	**10 %↓**	**28 %↑**	**41 %↑**
En médiation sans avocat	1%	1%	**7 %↑**
En médiation avec un avocat (n'a pas précisé si c'était un avocat de pratique privée ou de l'aide juridique)	1%	-	1%
Autres	-	2%	1%
Ne sait pas / Refus	-	-	1%

Le tableau ci-dessous présente l'ensemble des possibilités de représentation. On remarque que dans 10% des cas, le répondant et l'ex-conjoint n'ont eu recours à aucun avocat. De plus, dans 32% des cas, les deux parties étaient représentées par un avocat de pratique privée.

Représentation dans le cadre de la demande de révision - n=977 **Q1.2 Le répondant**	**Q1.3 L'ex-conjoint**			
	Par un avocat de l'aide juridique	Par un avocat de pratique privée	Seul, sans avocat	En médiation sans avocat
Par un avocat de l'aide juridique	4%	9%	6%	-
Par un avocat de pratique privée	10%	32%	7%	-
Seul, sans avocat	4%	6%	10%	-
En médiation sans avocat	-	-	-	1%

Note : les chiffres dans le tableau représentent l'ensemble des possibilités de représentation exprimées par les répondants. Le total différent de 100% est dû à la non-réponse ou aux mentions autres que celles présentées dans ce tableau.

Parmi les répondants qui ont obtenu un jugement en révision et qui se sont représentés seuls, 57% étaient informés de la possibilité de se représenter par eux-mêmes avant de débuter leurs démarches, alors que 39% ne l'étaient pas.

Q1.10 Avant de débuter vos démarches, étiez-vous informé de la possibilité de vous représenter par vous-même ?

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision et qui se sont représentés seuls-

Connaissance de la possibilité de se représenter seul	n=190
Oui	57%
Non	39%
Ne sait pas / Refus	4%

Ce sont 22% de ceux qui étaient informés de cette possibilité qui l'ont été par le biais du médiateur ou de l'avocat de leur ex-conjoint. Toutefois, 59% n'ont pas été en mesure de dire de quelle façon ils en ont été informés.

Q1.10.1 De quelle façon avez-vous été informé de cette possibilité ?

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision, qui se sont représentés seuls et qui étaient informés de la possibilité de le faire-

Façons dont les répondants ont été informés de la possibilité de se représenter seuls Plusieurs mentions possibles	n=75
Par le médiateur / Par l'avocat de l'ex-conjoint	22%
Par une connaissance (ex-conjoint, autre...)	11%
Par Internet	4%
Avec de la documentation reçue (sans autre précision)	3%
Autres	3%
Ne se souvient pas / Refus	59%

Plusieurs répondants ont trouvé l'information nécessaire pour compléter les différents documents et pour se représenter seuls par le biais d'un avocat (25%) ou d'une connaissance (21%). Le site Internet du Ministère a également été utile à plusieurs (19%).

Q11.1 Comment avez-vous trouvé l'information nécessaire pour compléter les différents documents et pour vous représenter seul ?

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision et qui se sont représentés seuls-

Façons dont les répondants ont trouvé l'information nécessaire pour se représenter seuls Plusieurs mentions possibles	n=190
Par un avocat	25%
Par un ami, un parent, une connaissance au travail, l'ex-conjoint, etc.	21%
Dans le site Internet du Ministère	19%
Par le médiateur / lors de la médiation	17%
Dans les brochures en vente aux Publications du Québec (ou dans les documents produits par le ministère de la Justice)	8%
Par lui-même / Le répondant travaille dans le domaine juridique	8%
Autres	12%
Ne sait pas / Refus	8%

1.5 Entente dans le cadre de la demande de révision

Les résultats indiquent que dans 82% des cas, le répondant est parvenu à une entente avec son ex-conjoint (avec ou sans avocat). Dans 16% des cas, la demande de révision a plutôt été tranchée par une décision du juge.

- Soulignons que les répondants dont la demande de révision est issue d'une initiative commune avec leur ex-conjoint et ceux qui se sont représentés seuls, c'est-à-dire sans avocat, ont été plus nombreux à parvenir à une entente avec leur ex-conjoint (respectivement 95% et 93%).

Q1.4 Dans le cadre de cette révision, êtes-vous parvenu à une entente avec votre ex-conjoint(e), que ce soit par vous-même ou par le biais de vos avocats ?
Q1.6 Est-ce que cette demande a été tranchée par une décision du juge ?

Façon dont la demande de révision s'est terminée	A obtenu un jugement en révision n=977
Entente avec l'ex-conjoint (avec ou sans avocat)	82%
Décision du juge	16%
Autres	1%

La moitié des répondants (49%) qui sont parvenus à une entente avec leur ex-conjoint l'ont fait avant le dépôt des procédures au tribunal. Dans 45% des cas, l'entente est plutôt survenue après le dépôt des procédures au tribunal.

Q1.5.1 Quand est survenue cette entente ?

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision et qui sont parvenus à une entente avec leur ex-conjoint-

Moment où est survenue l'entente	n=806
Avant le dépôt des procédures au tribunal	49%
Après le dépôt des procédures au tribunal	18%
Après le dépôt, mais tout juste avant de comparaître devant le juge	27%
Autres	2%
Ne sait pas / Refus	3%
Total après le dépôt des procédures au tribunal	*45%*

1.6 Participation à des séances de médiation familiale

Au total, 20% des répondants qui ont obtenu un jugement en révision ont participé à une médiation familiale.

- Les répondants qui se sont représentés seuls, sans avocat, ont été plus nombreux à participer à une médiation familiale (36%).

Voici le profil des usagers plus enclins à y participer :
- les 45 à 54 ans (25%);
- les universitaires (28%);
- les travailleurs (à temps plein ou à temps partiel, 22%);
- les individus qui étaient mariés avant leur séparation (24%).

QX.7.1 Dans le cadre de cette révision, avez-vous participé à une médiation familiale ?

Participation à une médiation familiale	A obtenu un jugement en révision n=977
Oui	20%
Non	79%
Ne sait pas / Refus	1%

Les trois quarts des répondants (76%) qui ont participé à une médiation familiale y participeraient à nouveau si c'était à refaire, alors que 22% ne le referaient pas.

- On remarque que ceux dont l'initiative de la demande de révision provient de leur ex-conjoint et ceux qui ont utilisé les services d'un avocat de pratique privée sont plus nombreux à dire qu'ils ne participeraient pas à nouveau à une médiation (respectivement 32% et 30%).

QX.7.2 Si c'était à refaire, participeriez-vous à nouveau à des séances de médiation familiale ?

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision et qui ont participé à une médiation familiale-

Intention de participer à nouveau à une médiation familiale	n=197
Oui	76%
Non	22%
Ne sait pas / Refus	2%

Parmi les répondants qui ont participé à une médiation familiale et qui sont parvenus à une entente avec leur ex-conjoint, 69% ont conclu cette entente lors de la médiation. Dans 25% des cas, cette entente est survenue après la médiation.

Q1.5 Comment est survenue cette entente ? Est-ce une entente qui a été conclue…

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision, qui ont participé à une médiation familiale et qui sont parvenus à une entente avec leur ex-conjoint-

Façon dont est survenue l'entente	n=177
Lors de la médiation	69%
Après la médiation	25%
Autres	7%

1.7 Frais encourus dans le cadre de la demande de révision

En moyenne, les frais personnellement encourus par le répondant qui était représenté par un avocat de pratique privée dans le cadre de la demande de révision sont de 2 578$. Ce montant se chiffre à 2 191$ pour l'ex-conjoint qui a été représenté par un avocat de pratique privée. À noter toutefois que ce dernier résultat est à considérer avec discernement en raison de la forte proportion de répondants qui n'ont pas été en mesure de se prononcer sur ce point (72%).

Comme le démontre le tableau ci-dessous, seulement 15% des répondants ont encouru des frais de 500$ ou moins dans le cadre de la demande de révision. Ainsi, pour la majorité (80%) des répondants qui étaient représentés par un avocat de pratique privée, les frais encourus s'élevaient à plus de 500$.

Q1.7 En pensant à l'ensemble des frais que vous avez personnellement encourus dans le cadre de cette demande de révision (frais de cours, frais d'avocat, etc.), à quel montant s'élevait ces frais ?
-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision et qui étaient représentés par un avocat de pratique privée (dont il faut assumer les honoraires)-

Q1.8 À quel montant s'élevaient les frais de votre ex-conjoint(e) ?
-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision et qui ont indiqué que leur conjoint(e) était représenté(e) par un avocat de pratique privée (dont il faut assumer les honoraires)-

Frais encourus par le répondant et son ex-conjoint dans le cadre de la demande de révision	Frais encourus par...	
	...le répondant n=529	...l'ex-conjoint n=461
Aucun frais	3%	5%
250$ ou moins (15%)	3%	2%
De 251 à 500$	9%	6%
De 501 à 1 000$	20%	6%
De 1 001 à 2 000$	26%	4%
De 2 001 à 5 000$	24%	2%
Plus de 5 000$	11%	3%
Ne sait pas / Refus	5%	72%
Moyennes	*2 578,33$*	*2 191,03$*

Note 1 : Les valeurs égales ou supérieures à 40 000$ (n=3) ont été retirées des moyennes puisqu'elles sont considérées comme des valeurs extrêmes.
Note 2 : Les moyennes excluent les répondants qui ont indiqué n'avoir encouru aucun frais.

Le tableau ci-dessous présente les frais encourus par les répondants en fonction de plusieurs caractéristiques du service. On remarque des différences significatives entre les sous-groupes à l'étude. Notamment, on dénote que les répondants qui ont été représentés par un avocat de pratique privée (2 578,33$) ont encouru des frais plus élevés que ceux qui ont été représentés par un avocat de l'aide juridique (641,08$) de même que ceux qui se sont représentés seuls (749,74$). Par ailleurs, ceux qui n'ont pas participé à une médiation familiale ont encouru des frais plus élevés (2 360,53$) que ceux qui y ont participé (1 241,45$). Il en est de même pour les répondants dont la demande de révision a été tranchée par une décision du juge (3 637,84$, contre 1 763,29$ pour ceux qui sont parvenus à une entente à l'amiable). Enfin, les répondants dont la demande de révision a été initiée par leur ex-conjoint ont eu des frais plus élevés (2 521,42$) que ceux dont la demande a été effectuée d'un commun accord (796,56$).

De plus, soulignons que les résidants de Montréal RMR ont encouru des frais significativement plus élevés (2 425,95$ en moyenne) que les résidants des régions autres que Montréal et Québec RMR (1 881,49$ en moyenne).

Q1.7 En pensant à l'ensemble des frais que vous avez personnellement encourus dans le cadre de cette demande de révision (frais de cours, frais d'avocat, etc.), à quel montant s'élevait ces frais ?

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision-

Frais encourus par le répondant dans le cadre de la demande de révision	TOTAL n=977	Répondants représentés...			Médiation		Décision...		Demande initiée par...		
		...par un avocat de l'aide juridique n=225	...par un avocat de pratique privée n=529	...seuls n=191	Oui n=197	Non n=771	...tran-chée par un juge n=153	...à l'amiable n=806	...le répon-dant n=505	...l'ex-conjoint n=327	...les deux parties n=107
Aucun frais	28%	69%↑	3%↓	49%↑	21%↓	29%↑	20%↓	30%↑	24%↓	35%↑	26%
250$ ou moins	7%	5%	3%↓	21%↑	12%↑	6%↓	3%	8%	6%	7%	14%↑
De 251 à 500$	10%	10%	9%	14%	19%↑	8%↓	9%	11%	9%↓	10%	21%↑
De 501 à 1 000$	15%	7%↓	20%↑	8%↓	20%↑	14%↓	11%	16%	18%↑	10%↓	15%
De 1 001 à 2 000$	15%	1%↓	26%↑	2%↓	13%	15%	14%	15%	18%↑	11%↓	11%
De 2 001 à 5 000$	13%	1%↓	24%↑	1%↓	6%↓	15%↑	21%↑	12%↓	15%	14%	4%↓
Plus de 5 000$	6%	-↓	11%↑	1%↓	3%	7%	16%↑	4%↓	6%	7%	1%↓
Ne sait pas / Refus	5%	7%	5%	6%	6%	5%	5%	5%	5%	5%	8%
Moyennes	*2113,91$*	***641,08$*** ↓	***2 578,33$*** ↑	***749,74$*** ↓	***1 241,45$*** ↓	***2 360,53$*** ↑	***3 637,84$*** ↑	***1 763,29$*** ↓	*2 168,89$*	***2 521,42$*** ↑	***796,56$*** ↓

Note 1 : Les valeurs égales ou supérieures à 40 000$ (n=3) ont été retirées des moyennes puisqu'elles sont considérées comme des valeurs extrêmes.
Note 2 : Les moyennes excluent les répondants qui ont indiqué n'avoir encouru aucun frais.

Le tableau ci-dessous présente les frais encourus par les répondants qui ont obtenu un jugement en révision et qui ont été représentés par un avocat de pratique privée.

Q1.7 En pensant à l'ensemble des frais que vous avez personnellement encourus dans le cadre de cette demande de révision (frais de cours, frais d'avocat, etc.), à quel montant s'élevait ces frais ?

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision et qui ont été représentés par un avocat de pratique privée-

Frais encourus par le répondant dans le cadre de la demande de révision	Représentation par un avocat de pratique privée n=529	Q1.6 Décision...		Entente à l'amiable n=424		
		...tranchée par un juge n=94	...à l'amiable n=424	Montréal RMR n=160	Québec RMR n=24	Autres régions n=240
Aucun frais	3%	-	4%	2%	-	5%
250$ ou moins	3%	-	4% ↑	3%	13%	4%
De 251 à 500$	9%	2% ↓	10% ↑	10%	-	11%
De 501 à 1 000$	20%	12% ↓	22%	22%	13%	23%
De 1 001 à 2 000$	26%	23%	27%	28%	17%	27%
De 2 001 à 5 000$	24%	33% ↑	23%	23%	46%	20%
Plus de 5 000$	11%	25% ↑	7% ↓	9%	8%	5%
Ne sait pas / Refus	5%	6%	5%	5%	4%	5%
Moyennes	*2 578,33$*	*4 189,10$*	*2 194,14$*	*2365,20$*	*2681,17$*	*2020,77$*
Marge d'erreur maximale	± 4,04%	± 10,02%	± 4,56%	± 7,75%	± 20,00%	± 6,33%

Note 1 : Les valeurs égales ou supérieures à 40 000$ (n=3) ont été retirées des moyennes puisqu'elles sont considérées comme des valeurs extrêmes.
Note 2 : Les moyennes excluent les répondants qui ont indiqué n'avoir encouru aucun frais.
Note 3 : 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=529) se situent entre 2 474,17$ $ et 2 682,49$, 19 fois sur 20. En effet, pour ce segment de répondants, la marge d'erreur maximale de ± 4,04% représente un montant de 104,16$.
Note 4 : Le tableau exclut les répondants qui, à la question 1.6 (décision), ne se sont pas exprimés sur la question « Ne sait pas / Refus » ou qui ont mentionné une réponse autre (n=11). C'est pourquoi l'addition des répondants dont la décision a été tranchée par un juge (n=94) et dont la décision a été effectuée à l'amiable (n=424) ne totalise pas 529 répondants.

Seulement 18% des répondants qui ont été représentés par un avocat de pratique privée ont indiqué trouver très raisonnables les frais qu'ils ont dû assumer (scores de 8 à 10/10). Sur une échelle de 0 à 10, 0 signifiant des frais pas du tout raisonnables et 10, des frais tout à fait raisonnables, le score moyen accordé par les répondants est 3,98 sur 10.

Perception des frais encourus dans le cadre de la demande de révision *Pas du tout raisonnables (0) à Tout à fait raisonnables (10)* n=489		**Moyennes / 10**	**% de 8 à 10/10**
-Répondants qui ont personnellement encouru des frais dans le cadre de la demande de révision et qui étaient représentés par un avocat de pratique privée (dont il faut assumer les honoraires)-			
1.9	Indiquez-moi sur une échelle de 0 à 10 si vous considérez que les frais que vous avez assumés sont raisonnables.	3,98	18%

-Répondants qui ont personnellement encouru des frais dans le cadre de la demande de révision et qui étaient représentés par un avocat de pratique privée (dont il faut assumer les honoraires)-

	Perception des frais encourus dans le cadre de la demande de révision	n=489
	Faible (0-2)	37%
	0 – Pas du tout raisonnables	29%
		3%
1		6%
2	Moyen (3-7)	44%
		6%
3		8%
4		19%
5		5%
6		7%
7	Fort (8-10)	18%
		9%
8		2%
9	10 – Tout à fait raisonnables	7%
	Moyenne (/10)	*3,98*

Le tableau ci-contre présente en détail les résultats pour la perception des frais encourus dans le cadre de la demande de révision par les usagers qui ont été représentés par un avocat de pratique privée.

On voit de nouveau ici que seulement 18% des répondants ont octroyé un score élevé à l'énoncé (8 à 10/10), pour une moyenne de 3,98 sur 10. À noter que 44% des répondants ont alloué une note moyenne (de 3 à 7/10) et que 37% ont accordé une note faible (de 0 à 2/10).

2. Satisfaction globale

Cette section du rapport traite de la satisfaction globale des répondants qui ont obtenu une révision de leur jugement final de pension alimentaire pour enfant par rapport aux services reçus. 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 et les résultats du service;
- 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 :

- Principal moyen de communication utilisé au cours de l'expérience de service : courriel ou Internet, téléphone, en personne, aucune démarche effectuée
- Nombre de contacts avec le Ministère et/ou le palais de justice : 1 contact, 2 ou 3 contacts, 4 contacts et plus
- Initiative de la demande de révision : initiative du répondant, initiative de l'ex-conjoint, initiative conjointe
- Participation à une médiation familiale dans le cadre de la demande de révision : oui ou non
- Représentation dans le cadre de la demande de révision : avocat de l'aide juridique, avocat de pratique privée, sans avocat
- Règlement de la demande de révision : décision tranchée par un juge, entente à l'amiable ou par le biais d'avocats

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

- Occupation du répondant
- Sexe
- Âge
- Scolarité
- Revenu du ménage
- Région de résidence
- État civil avant la séparation
- Récepteur de la pension alimentaire

2.1 Satisfaction globale envers le service reçu

Au total, quatre énoncés permettaient d'évaluer le niveau de satisfaction globale des répondants qui ont obtenu une révision de leur jugement final de pension alimentaire pour enfant. On constate que 43% de ces usagers ont octroyé un score de satisfaction globale de 8 à 10 sur 10. Le score moyen s'établit à 6,82 sur 10.

Aussi, mentionnons que ce sont de 46% à 59% 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 6,35 à 7,19 sur 10.

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision-

	Satisfaction globale		Moyennes / 10	% de 8 à 10/10
Satisfaction globale	*Tout à fait insatisfait (0) à Tout à fait satisfait (10)*			
	8.1	Dites-moi, dans l'ensemble, à quel point vous avez été satisfait(e) du service ?	7,19	57%
	Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)			
	8.2	Le service répond à mes besoins.	7,09	59%
	8.3	Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service agréable.	6,35	46%
	8.4	Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service positive.	6,67	48%
		Total de la satisfaction globale (8.1-8.4)	**6,82**	**43 %**

Note : On voit ici que globalement, pour l'indice moyen de satisfaction, la proportion d'usagers ayant donné un score de 8 à 10 sur 10 (43%) est inférieure aux quatre proportions de scores de 8 à 10 sur 10 observées à chacun des quatre énoncés de la satisfaction (ces quatre proportions varient de 46% à 59%). Principalement, cet écart entre l'indice et les scores à chacun de ces énoncés peut être expliqué par les différentes combinaisons possibles de réponses à chacun de ces quatre énoncés. Par exemple, un usager 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 les énoncés 8.1 à 8.4.

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision-

Satisfaction globale	n=965
Résultats globaux (8.1-8.4)	
Faible (0-2)	12%
0 – Tout à fait en désaccord ou insatisfait	5%
	4%
1	3%
2 Moyen (3-7)	45%
	4%
3	4%
4	8%
5	13%
6	15%
7 Fort (8-10)	43%
	16%
8	12%
9 10 – Tout à fait en accord ou satisfait	15%
Moyenne (/10)	*6,82*

Le tableau ci-contre présente en détail les résultats pour la satisfaction globale (cumul des quatre énoncés de la satisfaction). On voit de nouveau ici que 43% des répondants ont octroyé un score élevé de satisfaction globale (8 à 10/10), pour une moyenne de 6,82 sur 10. À noter que 45% des répondants ont alloué une note moyenne (3 à 7 /10) et qu'environ une personne sur dix (12%) a accordé une note faible (0 à 2/10).

>> Satisfaction selon les caractéristiques du service

Les résultats indiquent que les usagers dont l'initiative de la demande de révision de pension alimentaire s'est faite conjointement avec leur ex-conjoint sont plus satisfaits (7,96/10) que les usagers dont c'est l'ex-conjoint qui a initié la demande de révision (6,24/10). Dans un même ordre d'idées, ceux qui ont participé à une médiation familiale dans le cadre de leur demande de révision (7,42/10) et ceux dont la demande de révision s'est conclue par une entente à l'amiable ou par le biais d'avocats (7,04/10) sont davantage satisfaits que ceux qui n'ont pas participé à une médiation familiale (6,65/10) et que ceux dont la demande de révision a été tranchée par une décision du juge (5,69/10).

Fait intéressant, on retrouve un score de satisfaction plus élevé parmi ceux qui ont été représentés par un avocat de l'aide juridique (7,40/10) et parmi ceux qui se sont représentés seuls (sans avocat, 7,32/10) (comparativement à ceux qui ont été représentés par un avocat de pratique privée dont ils devaient assumer les honoraires, 6,34/10).

Soulignons également que les usagers qui ont principalement communiqué avec le ministère de la Justice ou le palais de justice par courriel ou par Internet sont moins satisfaits (6,42/10). Il en est de même pour ceux qui ont eu un nombre de contacts plus élevé avec le ministère de la Justice ou le palais de justice pendant leur expérience de service (quatre contacts et plus, 5,78/10).

>> Satisfaction selon les caractéristiques de l'usager

Les sous-groupes suivants se sont avérés significativement…

…plus satisfaits :

- les femmes (7,12/10);
- les résidants d'une région autre que Montréal et Québec RMR (7,04/10);
- ceux qui ont une scolarité de niveau primaire ou secondaire (7,07/10);
- ceux qui reçoivent la pension alimentaire (7,28/10).

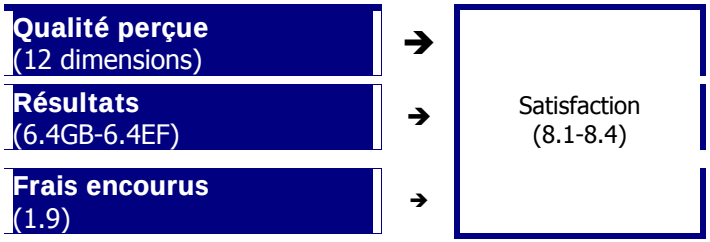
…moins satisfaits :

- les hommes (6,50/10);
- les résidants de Montréal RMR (6,47/10);
- les universitaires (6,25/10);
- ceux dont c'est l'ex-conjoint qui reçoit la pension (6,34/10).

2.2 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 qui est déterminée par la qualité de la prestation de services, les résultats du service et la perception des frais encourus (voir annexe 1.1).

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision-



Note : Les trois variables à l'étude sont présentées par ordre d'importance sur 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 qui ont obtenu un jugement en révision envers le service qu'ils ont reçu.

En fait, 68% des variations dans la satisfaction globale sont expliquées par ces aspects du service, confirmant ainsi le phénomène suivant : plus l'usager évalue positivement les énoncés liés à la qualité des services, aux résultats 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 de la qualité de service qui arrive au premier rang, suivie de la perception des résultats et de la perception des frais encourus. Autrement dit, c'est principalement la perception de la qualité de service qui permet d'améliorer le niveau de satisfaction des usagers qui effectuent une demande de révision de pension alimentaire.

2.3 Qualité perçue par dimension et influence des dimensions sur la satisfaction

Les répondants qui ont obtenu une révision de leur jugement final de pension alimentaire pour enfant 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 12 dimensions (tableau ci-dessous).

Au total, les 12 dimensions de la qualité de service obtiennent une forte note (entre 8 et 10/10) de 49% de ces usagers, pour une moyenne de 7,63 sur 10.

Les moyennes de ces 12 dimensions oscillent de 5,28 à 9,20 sur 10. Ce sont 7 dimensions qui enregistrent une moyenne supérieure à la moyenne globale de 7,63 sur 10 (soit les dimensions situées au-dessus de la ligne grisée dans le tableau ci-dessous).

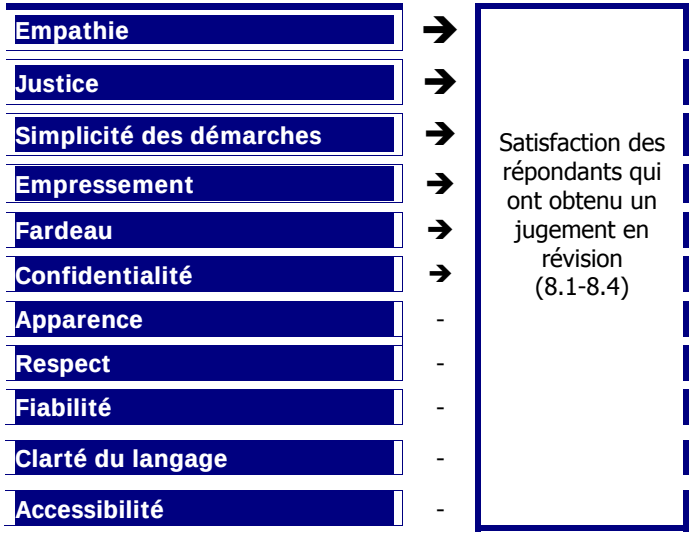
Le respect est la dimension qui ressort comme la grande gagnante sur le plan de la qualité perçue avec une moyenne de 9,20 sur 10. Le fardeau (5,28/10) est la dimension qui ferme la marche.

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision-

Qualité perçue par dimension *Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)*	**Moyennes sur 10**	**% de 8 à 10/10**
Respect (5.28-5.30)	9,20	89%
Confort (5.11A-5.11C)	8,92	85%
Confidentialité (5.25-5.27)	8,89	85%
Fiabilité (5.5-5.9)	8,20	74%
Clarté du langage (5.36-5.37)	8,15	70%
Justice (5.20-5.24)	8,00	67%
Empressement (5.10-5.13)	7,64	59%
Accessibilité (5.31-5.35C)	7,58	59%
Empathie (5.17-5.19)	7,31	58%
Apparence (5.1-5.4)	7,20	49%
Simplicité des démarches (5.38-5.40)	6,97	49%
Fardeau (R1-R3)	5,28	28%
Total des 12 dimensions	**7,63**	**49%**

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 qui ont obtenu un jugement en révision (voir annexe 1.2). Ces analyses serviront à identifier les pistes d'amélioration pour le Ministère.

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision-

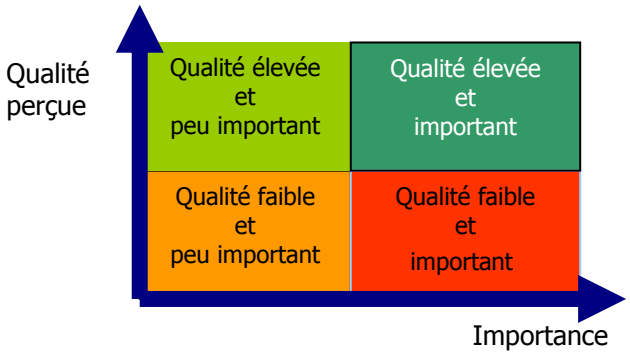


Note : Les dimensions sont présentées dans cette figure par ordre d'importance, soit de la plus importante à la moins importante. Le symbole « - » signifie que ces variables n'ont pas d'effet significatif sur la satisfaction.

Sur la base de ces analyses statistiques, 6 des 11 dimensions considérées (soit toutes les dimensions à l'étude excluant le confort) ont un effet statistiquement significatif sur la satisfaction des usagers qui ont obtenu un jugement en révision de pension alimentaire pour enfant. 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, la justice, la simplicité des démarches, l'empressement, le fardeau et la confidentialité ont un effet direct sur leur satisfaction.

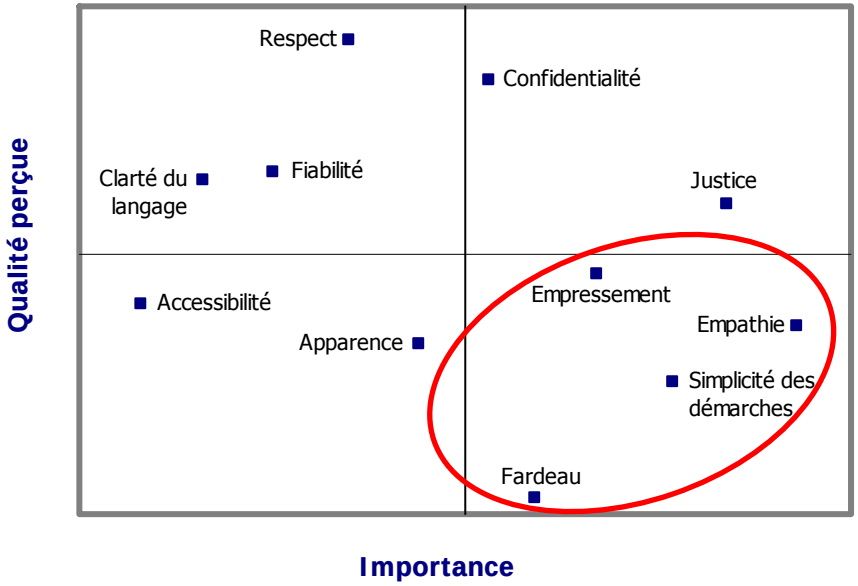
Or, l'apparence, le respect, la fiabilité, la clarté du langage et l'accessibilité n'ont pas d'effet significatif sur leur satisfaction.

2.4 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 QUI ONT OBTENU UN JUGEMENT EN RÉVISION



En ce qui concerne les usagers qui ont obtenu un jugement en révision, on voit que parmi les onze dimensions de la qualité de service évaluées (soit les dimensions de la qualité de service telles que définies par l'OQM, excluant le confort), ce sont les dimensions « Empressement », « Empathie », « Simplicité des démarches » et « Fardeau » 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 onze dimensions (7,67/10).

Pour leur part, les dimensions « Confidentialité » et « Justice », 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 7,67 sur 10 et elles jouent un rôle significatif sur le niveau de satisfaction des usagers.

À noter que l'annexe 3 présente les suggestions données par les usagers sondés en vue d'améliorer le service qu'ils ont reçu lors de la demande de révision.

2.5 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 entre : 1) le délai raisonnable entre le dépôt de la demande de révision ; 2) la fin des procédures et le délai perçu par les usagers sur leur satisfaction. On verra plus loin à la section 7 *« Attentes et normes de services »* que le délai jugé raisonnable, avec une moyenne de 7,3 semaines, est inférieur au délai perçu (15,7 semaines). C'est ainsi dire que les attentes des répondants qui ont obtenu un jugement en révision n'ont pas été satisfaites puisque le délai moyen perçu est supérieur (en moyenne, de plus de 8 semaines) 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 qui ont obtenu un jugement en révision.

Coefficients de corrélation	
Écarts entre…	**Satisfaction** (Q8.1-Q8.4)
…le délai raisonnable entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures et le délai perçu (Q10.0.3-Q10.0.1)	0,349**

**p<0,01

On s'aperçoit qu'il y a un lien direct entre cet écart et le niveau de satisfaction des usagers : plus le délai perçu entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures répond aux attentes des usagers, plus ceux-ci sont satisfaits. Conséquemment, on peut penser que la non-concordance entre le délai raisonnable et le délai perçu a eu un impact négatif sur le niveau de satisfaction des usagers. À noter toutefois que bien que ce coefficient soit significatif sur le plan statistique, la force de cette relation est relativement faible.*

Le chiffre présenté dans le tableau ci-contre correspond au coefficient de corrélation de Pearson. Ce coefficient représente la force de la relation entre les variables. Il peut varier de 0 à 1 en valeur absolue (donc de –1 à +1). Plus le coefficient s'approche de 1 en valeur absolue, plus la relation entre les deux composantes est forte. Une valeur négative signifierait l'existence d'une relation opposée.

***Note importante sur l'interprétation de la force de la relation au moyen des coefficients de corrélation :**

- Coefficient < 0,40 : relation faible
- 0,40 ≥ Coefficient ≤ 0,60 : relation modérée
- Coefficient > 0,60 : relation forte

3. Qualité perçue de la prestation de services

Les répondants qui ont obtenu une révision de leur jugement final de pension alimentaire pour enfant 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. 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 12 dimensions de la qualité de service auxquelles ils appartiennent : la simplicité des démarches, l'accessibilité, l'empressement, la fiabilité, l'empathie, le respect, la clarté du langage, la justice, la confidentialité, le confort, l'apparence et le fardeau.

Cette section traite de la qualité perçue selon ces 12 dimensions de la qualité de service. Plus précisément, elle a pour objectifs :

- de présenter les résultats détaillés pour chaque dimension de la qualité de service;
- de vérifier s'il y a des différences dans la qualité de service perçue selon le principal moyen de communication utilisé au cours de l'expérience de service (courriel ou Internet, téléphone, en personne, aucune démarche), selon le nombre de contacts avec le Ministère et/ou le palais de justice (1 contact, 2 ou 3 contacts, 4 contacts et plus) et selon le type de représentation dans le cadre de la demande de révision (avocat de l'aide juridique, avocat de pratique privée, sans avocat).

RÉSULTATS DÉTAILLÉS POUR CHAQUE DIMENSION DE LA QUALITÉ DE SERVICE

On a vu précédemment que les 12 dimensions de la qualité de service ont obtenu, dans des proportions de 28% à 89%, un score de 8 à 10 sur 10. Leurs moyennes oscillent de 5,28 à 9,20 sur 10. Le respect est la dimension la mieux perçue (elle obtient 89% de notes entre 8 et 10/10 et une moyenne de 9,20/10). Le fardeau est celle qui ferme la marche (28% lui ont alloué un score de 8 à 10/10, moyenne de 5,28/10).

Le tableau débutant à la page suivante présente les résultats enregistrés à chacun des énoncés de même qu'à chacune des dimensions permettant de mesurer la qualité perçue de la prestation de services. Par la suite, les sections 3.1 à 3.12 présentent en détail les résultats pour les 12 grandes dimensions de la qualité de service. La section 3.13 présente la relation entre le délai perçu et l'évaluation des dimensions de la qualité de service.

Note : Selon le ou les modes de prestation utilisés pour communiquer avec le Ministère, de même que selon le contexte de la prestation de services (représenté seul ou par un avocat, demande de révision tranchée par une décision du juge ou non), certaines questions n'ont pas été posées à l'ensemble des répondants qui ont obtenu une révision de leur jugement final de pension alimentaire pour enfant. Se référer aux colonnes « Modes de prestation » et « Contexte » 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 obtenu un jugement en révision-

Résultats détaillés de la qualité perçue par énoncé et par dimension *Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)*			Moyennes / 10	% de 8 à 10/10	Modes de prestation					Contexte	
					Téléphone	En personne	Poste / Télécopieur	Site Internet	Courriel	Représenté seul	Décision du juge
Simplicité démarches	5.38	Les démarches […] étaient faciles à effectuer.	7,20	59%	TOUS						
	5.39	Les formulaires étaient faciles à remplir.	7,13	55%						✓	
	5.40	Le nombre d'étapes pour cette demande de révision était raisonnable.	6,84	54%	TOUS						
		Total pour « Simplicité des démarches » (5.38-5.40)	6,97	49%							
Accessibilité	5.31	J'ai trouvé que les locaux du palais de justice étaient facilement accessibles.	8,42	80%		✓					
	5.31C	J'ai trouvé que le lieu où s'est tenue l'audience était facilement accessible.	8,34	77%							✓
	5.32	J'ai trouvé facile d'accéder au site Web du Ministère.	8,50	82%				✓			
	5.33	J'ai trouvé facile de joindre un préposé du service téléphonique.	6,72	47%	✓						
	5.35	J'ai trouvé facilement ce que je cherchais dans le site Web du Ministère.	6,96	49%				✓			
	5.34	J'ai trouvé facile de joindre une personne en mesure de fournir le service.	7,21	58%	✓	✓			✓		
	5.35B	J'ai pu accéder au service par le moyen de communication de mon choix.	8,08	73%	CEUX QUI ONT EFFECTUÉ UNE DÉMARCHE						
	5.35C	Dans l'ensemble, j'ai trouvé que le service de demande de révision de pension alimentaire était facilement accessible.	7,23	61%	TOUS						
		Total pour « Accessibilité » (5.31-5.35C)	7,58	59%							

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision-

Résultats détaillés de la qualité perçue par énoncé et par dimension *Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)*			Moyennes / 10	% de 8 à 10/10	Modes de prestation					Contexte	
					Téléphone	En personne	Poste / Télécopieur	Site Internet	Courriel	Représenté seul	Décision du juge
Empressement	5.10	Les employés du palais de justice étaient disposés à m'aider.	7,88	71%	✓	✓					
	5.12	Les employés du palais de justice m'ont rendu un service rapide.	7,27	60%	✓	✓	✓		✓		
	5.13	On m'a fourni les explications dont j'avais besoin.	7,71	67%	✓	✓	✓		✓		
		Total pour « Empressement» (5.10-5.13)	7,64	59%							
Fiabilité	5.5	L'information qui m'a été fournie par les employés du palais de justice était exacte.	8,23	75%	✓	✓					
	5.6	Le service a été rendu sans erreur.	8,17	75%	TOUS						
	5.9	J'ai trouvé que les employés du palais de justice ou du Ministère avec qui j'ai fait affaire avaient les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions.	8,24	76%	✓	✓	✓		✓		
		Total pour « Fiabilité » (5.5-5.9)	8,20	74%							
Empathie	5.17	On a compris mes besoins.	7,39	66%	✓	✓	✓		✓		
	5.18	On a pris le temps de m'expliquer les conséquences ou les suites de la décision au sujet de mon dossier.	7,38	66%	✓	✓	✓		✓		
	5.19	On m'a permis d'exprimer mon point de vue.	7,12	60%	✓	✓	✓		✓		
		Total pour « Empathie » (5.17-5.19)	7,31	58%							
Respect	5.28	Les employés du palais de justice ont été polis avec moi.	9,23	91%	✓	✓					
	5.30	Les employés du palais de justice m'ont traité avec respect.	9,18	90%	✓	✓					
		Total pour « Respect » (5.28-5.30)	9,20	89%							
Clarté du langage	5.36	L'information obtenue était facile à comprendre.	8,03	71%	CEUX QUI ONT EFFECTUÉ UNE DÉMARCHE						
	5.36A	Le vocabulaire utilisé par le personnel du palais de justice ou du Ministère était facile à comprendre.	8,28	72%	✓	✓	✓		✓		
	5.37	Le texte du jugement en révision était facile à comprendre.	8,11	74%	TOUS						
		Total pour « Clarté du langage » (5.36-5.37)	8,15	70%							

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision-

Résultats détaillés de la qualité perçue par énoncé et par dimension *Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)*			Moyennes / 10	% de 8 à 10/10	Modes de prestation					Contexte	
					Téléphone	En personne	Poste / Télécopieur	Site Internet	Courriel	Représenté seul	Décision du juge
Justice	5.20	J'ai été traité de manière équitable.	7,44	65%	TOUS						
	5.23	Je suis persuadé que les décisions rendues étaient fondées sur les lois et les règlements en vigueur.	8,12	74%	TOUS						
	5.24	J'ai été traité sans discrimination.	8,49	82%	TOUS						
		Total pour « Justice » (5.20-5.24)	8,00	67%							
Confiden-tialité	5.25	On a traité ma demande avec discrétion.	9,04	88%	TOUS						
	5.27	Je suis persuadé que le palais de justice utilise les renseignements personnels que je lui ai donnés uniquement dans le but prévu.	8,75	85%	TOUS						
		Total pour « Confidentialité » (5.25-5.27)	8,89	85%							
Confort	5.11A	La salle où s'est déroulée l'audience devant le juge permettait de bien suivre les discussions.	9,01	90%							✓
	5.11B	La salle d'audience était bien organisée pour ce genre d'activité.	9,03	89%							✓
	5.11C	La salle d'audience était confortable.	8,80	82%							✓
		Total pour « Confort » (5.11A-5.11C)	8,92	85%							
Apparence	5.3	Le site Web du Ministère est attrayant.	7,03	49%				✓			
	5.4	Les documents, dépliants ou affiches associés au service sont attrayants.	7,26	55%	TOUS						
	5.1	Le palais de justice possède des équipements récents.	7,74	63%		✓					
	5.2	Les installations du palais de justice sont attrayantes.	7,12	52%		✓					
		Total pour « Apparence » (5.1-5.4)	7,20	49%							
Fardeau	R1	J'ai dû consacrer beaucoup de temps pour faire valoir mon point de vue dans cette demande de révision.*	5,21	34%	TOUS						
	R2	Cette demande de révision m'a occasionné une charge de travail élevée.*	5,61	37%	TOUS						
	R3	Dans l'ensemble, les efforts que j'ai dû consacrer à ce dossier étaient élevés.*	5,04	30%	TOUS						
		Total pour « Fardeau » (R1-R3)	5,28	28%							

*R1 Échelle de mesure utilisée : « Très peu de temps » (0) à « Beaucoup de temps » (10)
*R2 Échelle de mesure utilisée : « Une charge de travail très faible » (0) à « Une charge de travail très élevée » (10)
*R3 Échelle de mesure utilisée : « Des efforts très faibles » (0) à « Des efforts très élevés » (10)
Par ailleurs, il est important de noter que les résultats à ces trois énoncés ont été inversés afin que la partie supérieure de l'échelle représente bien une position favorable, et la partie inférieure, une position défavorable (comme dans la majorité des énoncés).

3.1 Simplicité des démarches

Définition : La simplicité des démarches pour obtenir le service.

Qualité perçue	n=909
Résultats globaux	
Faible (0-2)	11%
0 – Tout à fait en désaccord	4%
1	3%
2	4%
Moyen (3-7)	40%
3	4%
4	5%
5	9%
6	10%
7	12%
Fort (8-10)	49%
8	15%
9	14%
10 – Tout à fait en accord	20%
Moyenne	*6,97*
Moyenne des 12 dimensions de la qualité	*7,63*

Simplicité des démarches (5.38 – 5.40)

La moitié des répondants (49%) ont octroyé un score de 8 à 10 sur 10 à la simplicité des démarches, pour une moyenne de 6,97 sur 10. Sur les 12 dimensions de la qualité de service, la simplicité des démarches se classe à l'avant-dernier rang.

>> SIMPLICITÉ DES DÉMARCHES SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

L'analyse des résultats selon le principal moyen de communication utilisé permet de constater que les répondants qui ont principalement utilisé l'Internet ou le courriel, de même que ceux qui se sont déplacés en personne évaluent plus négativement la simplicité des démarches (respectivement 6,44 et 6,60/10).

Qui plus est, les répondants qui ont été représentés par un avocat de pratique privée ont évalué plus sévèrement la simplicité des démarches (6,35/10), comparativement aux répondants qui ont été représentés par un avocat de l'aide juridique (7,71/10) et même comparativement à ceux qui se sont représentés seuls (7,56/10).

Il n'y a pas de différence dans la perception de la simplicité des démarches selon le nombre de contacts totaux avec le Ministère et/ou le palais de justice.

3.2 Accessibilité

Définition : La facilité à avoir accès au service.

Qualité perçue		n=890
Accessibilité (5.31 – 5.35C)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	7%
	0 – Tout à fait en désaccord	4%
	1	1%
	2	2%
	Moyen (3-7)	34%
	3	3%
	4	2%
	5	8%
	6	7%
	7	13%
	Fort (8-10)	59%
	8	19%
	9	14%
	10 – Tout à fait en accord	26%
	Moyenne	*7,58*
	Moyenne des 12 dimensions de la qualité	*7,63*

Six répondants sur dix (59%) ont octroyé un score de 8 à 10 sur 10 à l'accessibilité. La moyenne se situe à 7,58 sur 10. Sur les 12 dimensions de la qualité de service, l'accessibilité arrive au 8e rang.

>> ACCESSIBILITÉ SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Les résultats révèlent que les usagers sondés qui se sont principalement déplacés en personne pour communiquer avec le Ministère et/ou le palais de justice ont une perception plus favorable de l'accessibilité (7,96/10).

De plus, les usagers qui se sont représentés seuls (8,12/10) et ceux qui ont été représentés par un avocat de l'aide juridique (8,04/10) ont une meilleure perception de l'accessibilité que ceux qui ont été représentés par un avocat de pratique privée (7,12/10).

3.3 Empressement

Définition : L'engagement du personnel à fournir un service rapide et à aider les usagers.

Qualité perçue		n=343
Empressement (5.10 – 5.13)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	6%
	0 – Tout à fait en désaccord	2%
	1	1%
	2	3%
	Moyen (3-7)	34%
	3	2%
	4	3%
	5	9%
	6	7%
	7	12%
	Fort (8-10)	59%
	8	18%
	9	15%
	10 – Tout à fait en accord	27%
	Moyenne	*7,64*
	Moyenne des 12 dimensions de la qualité	*7,63*

Six répondants sur dix (59%) ont alloué un score élevé à l'empressement (de 8 à 10/10), pour une moyenne de 7,64 sur 10. Sur les 12 dimensions de la qualité de service, l'empressement occupe le 7e rang.

>> EMPRESSEMENT SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

La perception de cette dimension ne varie pas selon le principal moyen de communication utilisé et le nombre de contacts totaux avec le Ministère et/ou le palais de justice.

On constate toutefois que les usagers qui ont été représentés par un avocat de pratique privée évaluent moins favorablement l'empressement (7,25/10).

3.4 Fiabilité

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

Qualité perçue		n=908
Fiabilité (5.5 – 5.9)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	6%
	0 – Tout à fait en désaccord	3%
	1	1%
	2	1%
	Moyen (3-7)	20%
	3	2%
	4	3%
	5	5%
	6	3%
	7	7%
	Fort (8-10)	74%
	8	15%
	9	12%
	10 – Tout à fait en accord	47%
	Moyenne	*8,20*
	Moyenne des 12 dimensions de la qualité	*7,63*

Les trois quarts des usagers interrogés (74%) ont octroyé un score de 8 à 10 sur 10 à la fiabilité. La moyenne se situe à 8,20 sur 10. Sur les 12 dimensions de la qualité de service, la fiabilité arrive au 4e rang.

>> FIABILITÉ SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

La perception de cette dimension ne varie pas en fonction du principal moyen de communication utilisé ni en fonction du nombre de contacts avec le Ministère et/ou le palais de justice.

Toutefois, la fiabilité est perçue plus favorablement par les répondants qui se sont représentés seuls, sans avocat (8,63/10 versus 8,41/10 pour ceux qui étaient représentés par un avocat de l'aide juridique et 7,91/10 pour ceux qui étaient représentés par un avocat de pratique privée).

3.5 Empathie

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

Qualité perçue		n=357
Empathie (5.17 – 5.19)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	11%
	0 – Tout à fait en désaccord	3%
		4%
	1	4%
	2	
	Moyen (3-7)	31%
		3%
	3	5%
	4	8%
	5	9%
	6	7%
	7	
	Fort (8-10)	58%
		17%
	8	15%
	9	
	10 – Tout à fait en accord	27%
	Moyenne	*7,31*
	Moyenne des 12 dimensions de la qualité	*7,63*

Ce sont 58% des usagers interrogés qui ont donné une note de 8 à 10 sur 10 à l'empathie, pour une moyenne de 7,31 sur 10. Sur les 12 dimensions de la qualité de service, l'empathie occupe le 9e rang.

>> EMPATHIE SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

La perception de l'empathie est similaire, quel que soit le principal moyen de communication utilisé et le nombre de contacts avec le Ministère et/ou le palais de justice.

Les résultats révèlent cependant que les répondants qui ont été représentés par un avocat de l'aide juridique évaluent plus positivement cette dimension (7,88/10) que les répondants qui ont été représentés par un avocat de pratique privée (6,85/10).

3.6 Respect

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

Qualité perçue		n=308
Respect (5.28 – 5.30)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	1%
	0 – Tout à fait en désaccord	-
		-
	1	-
	2	
	Moyen (3-7)	10%
		-
	3	1%
	4	1%
	5	3%
	6	5%
	7	
	Fort (8-10)	89%
		12%
	8	14%
	9	
	10 – Tout à fait en accord	63%
	Moyenne	*9,20*
	Moyenne des 12 dimensions de la qualité	*7,63*

Neuf usagers interrogés sur dix (89%) ont accordé une note élevée au respect (de 8 à 10/10), pour une moyenne de 9,20 sur 10. Sur les 12 dimensions de la qualité de service, le respect se classe en 1re position.

>> RESPECT SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

La perception du respect est similaire, quelles que soient les caractéristiques du service.

3.7 Clarté du langage

Définition : La facilité à comprendre le langage utilisé par le personnel ou dans la documentation.

Qualité perçue	n=936
Clarté du langage (5.36 – 5.37)	
Résultats globaux	
Faible (0-2)	3%
0 – Tout à fait en désaccord	2%
	-
1	1%
2	
Moyen (3-7)	27%
	2%
3	1%
4	6%
5	6%
6	11%
7	
Fort (8-10)	70%
	20%
8	16%
9	
10 – Tout à fait en accord	35%
Moyenne	*8,15*
Moyenne des 12 dimensions de la qualité	*7,63*

En ce qui concerne la clarté du langage, 70% des répondants lui ont alloué une note de 8 à 10 sur 10. La moyenne est de 8,15 sur 10. Cette dimension arrive au 5e rang parmi les 12 dimensions de la qualité de service à l'étude.

> > Clarté du langage selon les caractéristiques du service

On remarque que les usagers qui ont principalement communiqué par courriel ou Internet avec le Ministère et/ou le palais de justice évaluent moins favorablement la clarté du langage (7,84/10).

Également, les usagers qui ont été représentés par un avocat de pratique privée ont une perception moins favorable de cette dimension (7,90/10, contre 8,32/10 pour ceux qui se sont représentés seuls et 8,54/10 pour ceux qui ont bénéficié de l'aide juridique).

3.8 Justice

Définition : Le sentiment d'être traité avec justice.

Qualité perçue		n=966
Justice (5.20 – 5.24)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	6%
	0 – Tout à fait en désaccord	2%
	1	2%
	2	2%
	Moyen (3-7)	28%
	3	3%
	4	3%
	5	5%
	6	8%
	7	9%
	Fort (8-10)	67%
	8	16%
	9	16%
	10 – Tout à fait en accord	35%
	Moyenne	*8,00*
	Moyenne des 12 dimensions de la qualité	*7,63*

La justice recueille des scores élevés (de 8 à 10/10) de la part des deux tiers des répondants (67%). La moyenne est de 8,00 sur 10. La justice arrive au 6e rang parmi les 12 dimensions de la qualité de service à l'étude.

>> JUSTICE SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Les répondants qui n'ont effectué aucune démarche auprès du Ministère et/ou du palais de justice dans le cadre de leur demande de révision ont une meilleure perception de la justice (8,20/10).

Encore ici, les usagers qui ont été représentés par un avocat de pratique privée évaluent moins favorablement cette dimension (7,62/10) comparativement à ceux qui se sont représentés seuls (8,32/10) et ceux qui ont été représentés par un avocat de l'aide juridique (8,54/10).

3.9 Confidentialité

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

Qualité perçue		n=952
Confidentialité (5.25 – 5.27)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	1%
	0 – Tout à fait en désaccord	1%
	1	-
	2	-
	Moyen (3-7)	14%
	3	1%
	4	1%
	5	2%
	6	3%
	7	7%
	Fort (8-10)	85%
	8	17%
	9	17%
	10 – Tout à fait en accord	51%
	Moyenne	*8,89*
	Moyenne des 12 dimensions de la qualité	*7,63*

Le ministère de la Justice réussit très bien sur le plan de la confidentialité avec une proportion de 85% des répondants lui ayant alloué un score de 8 à 10 sur 10 (moyenne de 8,89/10). La confidentialité arrive au 3e rang sur les 12 dimensions de la qualité de service à l'étude.

>> CONFIDENTIALITÉ SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Aucune différence n'est observée quant à la perception de la confidentialité selon le principal moyen de communication utilisé ou le nombre de contacts avec le ministère et/ou le palais de justice.

On constate néanmoins que les répondants qui ont été représentés par un avocat de l'aide juridique accordent une note plus favorable à cette dimension (9,18/10, contre 8,73/10 pour ceux qui ont été représentés par un avocat de pratique privée).

3.10 Confort

Définition : La qualité de la salle où s'est déroulée l'audience ou la conciliation.

Qualité perçue		n=117
Confort (5.11A – 5.11C)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	3%
	0 – Tout à fait en désaccord	2%
	1	1%
	2	-
	Moyen (3-7)	12%
	3	1%
	4	-
	5	2%
	6	1%
	7	8%
	Fort (8-10)	85%
	8	17%
	9	17%
	10 – Tout à fait en accord	51%
	Moyenne	*8,92*
	Moyenne des 12 dimensions de la qualité	*7,63*

Une proportion de 85% des répondants ont alloué un score de 8 à 10 sur 10 au confort. La moyenne est de 8,92 sur 10. Le confort se classe au 2e rang des 12 dimensions de la qualité de service à l'étude.

>> CONFORT SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Aucune différence n'est observée dans l'évaluation de cette dimension selon les caractéristiques du service.

3.11 Apparence

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

Qualité perçue		n=687
Apparence (5.1 – 5.4)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	6%
	0 – Tout à fait en désaccord	2%
	1	1%
	2	3%
	Moyen (3-7)	44%
	3	3%
	4	4%
	5	11%
	6	8%
	7	19%
	Fort (8-10)	49%
	8	19%
	9	10%
	10 – Tout à fait en accord	20%
	Moyenne	*7,20*
	Moyenne des 12 dimensions de la qualité	*7,63*

La moitié des usagers sondés (49%) ont alloué à l'apparence un score de 8 à 10 sur 10, pour une moyenne de 7,20 sur 10. Il est à noter que 44% des répondants ont choisi une note se situant près du point milieu de l'échelle (soit de 3 à 7/10). Sur les 12 dimensions de la qualité de service, l'apparence figure au 10e rang.

> > APPARENCE SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Sans surprise, les résultats n'indiquent pas de différence significative selon le principal moyen de communication utilisé et le nombre de contacts avec le Ministère et/ou le palais de justice.

3.12 Fardeau

Définition : Les efforts et la charge de travail imposés.

Qualité perçue		n=958
Fardeau (R1 – R3) *	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	28%
	0	11%
	1	7%
	2	9%
	Moyen (3-7)	45%
	3	9%
	4	8%
	5	10%
	6	10%
	7	7%
	Fort (8-10)	28%
	8	9%
	9	4%
	10	15%
	Moyenne	*5,28*
	Moyenne des 12 dimensions de la qualité	*7,63*

Seulement 28% des usagers interrogés ont alloué un score élevé au fardeau de la tâche qu'ils ont eu à accomplir (de 8 à 10/10), pour une moyenne de 5,28 sur 10.En fait, on remarque que près de la moitié des répondants (45%) ont choisi une note près du point milieu de l'échelle (soit de 3 à 7/10), alors que 28% ont accordé une faible note (soit de 0 à 2/10). Sur les 11 dimensions de la qualité de service, le fardeau se classe au dernier rang.

>> FARDEAU SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

Les résultats démontrent que plus le nombre de contacts totaux avec le Ministère et/ou le palais de justice est élevé, plus les répondants évaluent négativement la dimension « Fardeau » (quatre contacts et plus, 3,22/10). De plus, les répondants qui ont principalement communiqué en personne avec le Ministère et/ou le palais de justice (4,46/10) et ceux qui ont principalement communiqué par le biais de l'Internet et du courriel (4,48/10) évaluent plus sévèrement le fardeau.

Il en est de même pour les répondants qui ont eu recours au service d'un avocat de pratique privée dans le cadre de leur demande de révision (4,58/10, contre 6,01/10 pour ceux qui ont bénéficié de l'aide juridique et 6,16/10 pour ceux qui se sont représentés seuls).

*Note : Les échelles de mesure utilisées sont :
R1 : « Très peu de temps » (0) à « Beaucoup de temps » (10)
R2 : « Une charge de travail très faible » (0) à « Une charge de travail très élevée » (10)
R3 : « Des efforts très faibles » (0) à « Des efforts très élevés » (10)

Par ailleurs, il est important de noter que les résultats aux énoncés R1 à R3 ont été inversés afin que la partie supérieure de l'échelle (10) représente bien une position favorable, et la partie inférieure (0), une position défavorable (tel qu'il en est pour la majorité des énoncés).

3.13 Influence du délai perçu sur l'évaluation des dimensions de la qualité de service

Des tests ont été réalisés afin de vérifier si le délai perçu a une influence significative sur la perception des 12 dimensions de la qualité de service à l'étude.

Coefficients de corrélation	
Dimensions de la qualité de service	**Délai perçu** Q10.0.1
Fardeau (R1-R3)	-0,342**
Simplicité des démarches (5.38-5.40)	-0,313**
Justice (5.20-5.24)	-0,290**
Fiabilité (5.5-5.9)	-0,235**
Empathie (5.17-5.19)	-0,228**
Clarté du langage (5.36-5.37)	-0,209**
Accessibilité (5.31-5.35C)	-0,171**
Confidentialité (5.25-5.27)	-0,162**
Empressement (5.10-5.13)	-0,150**
Apparence (5.1-5.4)	-0,146**
Respect (5.28-5.30)	NS
Confort (5.11A-5.11C)	NS

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

La colonne de droite du tableau ci-contre présente les coefficients de corrélation de Pearson entre le délai perçu et la perception de ces dimensions. Tel qu'il a été indiqué à la section 2.5 (« Influence de l'écart entre le délai perçu et les attentes sur la satisfaction »), ce coefficient représente la force de la relation entre deux variables, soit précisément, dans ce cas-ci, entre la perception des dimensions de la qualité de service et le délai perçu par les usagers (entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures). 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 est long, moins les usagers évaluent positivement le Ministère sur le plan du fardeau, de la simplicité des démarches, de la justice, de la fiabilité, de l'empathie, de la clarté du langage, de l'accessibilité, de la confidentialité, de l'empressement et de l'apparence. Par contre, bien que significatives, la force de ces relations est somme toute faible.*

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

- Coefficient < 0,40 : relation faible
- 0,40 ≥ Coefficient ≤ 0,60 : relation modérée
- Coefficient > 0,60 : relation forte

4. Résultats de la prestation de services

En ce qui a trait aux résultats de la prestation de services, 45% des répondants qui ont obtenu une révision de leur jugement final de pension alimentaire pour enfant leur ont alloué une forte note (de 8 à 10/10). Le score moyen sur l'échelle de 0 à 10 s'établit à 6,47. Globalement, on constate que les répondants qui n'ont pas initié la demande de révision jugent plus sévèrement les résultats de la prestation de services (5,17/10). Il en est de même pour les répondants dont la demande de révision a été tranchée par une décision du juge (5,45/10).

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision-

Résultats de la prestation de services		Moyennes / 10	% de 8 à 10/10
Tout à fait défavorable (0) à Tout à fait favorable (10)			
-Répondants qui sont parvenus à une entente sans que la décision ait été tranchée par un juge-			
6.4G	En pensant à l'entente, indiquez-moi si cette décision vous était défavorable ou favorable.	6,62	52%
-Répondants dont la demande de révision a été tranchée par une décision du juge-			
6.4B	En pensant à la décision du juge à la suite de l'audience, indiquez-moi si cette décision vous était défavorable ou favorable.	5,55	43%
	Total 6.4GB	**6,45**	**51%**
Obtenu rien (0) à Obtenu tout (10)			
-Répondants qui ont eux-mêmes ou d'un commun accord avec leur ex-conjoint pris l'initiative de faire la demande de révision-			
6.4E	En pensant à ce que vous souhaitiez obtenir lorsque vous avez fait cette demande de révision, diriez-vous que vous avez obtenu ce que vous souhaitiez ?	7,17	57%
-Répondants dont c'est leur ex-conjoint qui a pris l'initiative de faire la demande de révision-			
6.4F	En pensant à ce que vous souhaitiez obtenir au début des procédures, diriez-vous que vous avez obtenu ce que vous souhaitiez ?	5,17	32%
	Total 6.4EF	**6,50**	**49%**
	Total pour « Résultats de la prestation de services » (6.4GB-6.4EF)	**6,47**	**45%**

Résultats de la prestation de services	n=967
Résultats globaux (6.4GB-6.4EF)	
Faible (0-2)	17%
0 – Tout à fait défavorable ou Obtenu rien	8%
	4%
1	5%
2 Moyen (3-7)	38%
	4%
3	4%
4	12%
5	7%
6	11%
7 Fort (8-10)	45%
	12%
8	10%
9 10 – Tout à fait favorable ou Obtenu tout	23%
Moyenne	*6,47*

Le tableau ci-contre présente les résultats détaillés pour la dimension « Résultats » (cumul des énoncés 6.4GB à 6.4EF).

On voit de nouveau ici que ce sont moins de la moitié (45%) des répondants qui ont obtenu une révision de leur jugement final de pension alimentaire pour enfant qui ont alloué une note de 8 à 10 sur 10 aux résultats de la prestation de services. Le score moyen s'établit à 6,47 sur 10. Les usagers ont donc une perception relativement moyenne des résultats du service.

D'ailleurs, on voit que 38% des répondants ont accordé une note se situant près du point milieu de l'échelle (soit de 3 à 7/10) et que 17% ont donné une faible note (soit de 0 à 2/10).

>> RÉSULTATS SELON LES CARACTÉRISTIQUES DES USAGERS

Comme on pouvait s'y attendre, les répondants qui reçoivent la pension alimentaire pour enfant ont une perception plus favorable des résultats (6,77/10) que ceux dont c'est l'ex-conjoint qui reçoit la pension alimentaire (6,18/10). De plus, on constate que les usagers détenant une scolarité de niveau primaire ou secondaire (6,67/10) évaluent plus favorablement les résultats découlant de la prestation de services.

À noter qu'il n'y a pas de différence dans la perception des résultats selon le mode de représentation.

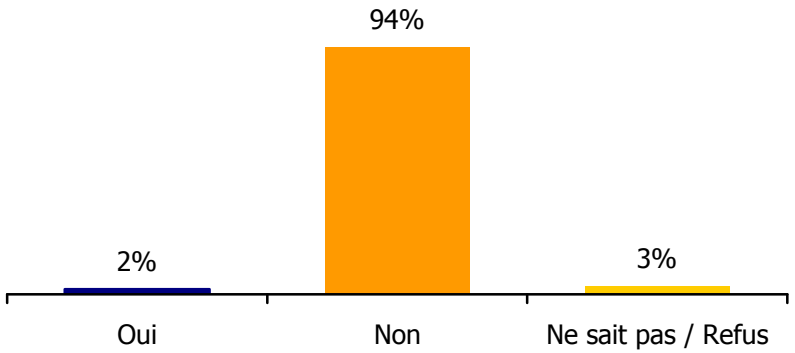
5. Conséquences de la satisfaction ou de l'insatisfaction

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. Plus précisément, elle a pour objectif de présenter les résultats sur les comportements et attitudes consécutifs à l'expérience de service des personnes qui ont obtenu une révision de leur jugement final de pension alimentaire.

5.1 Plainte

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision-

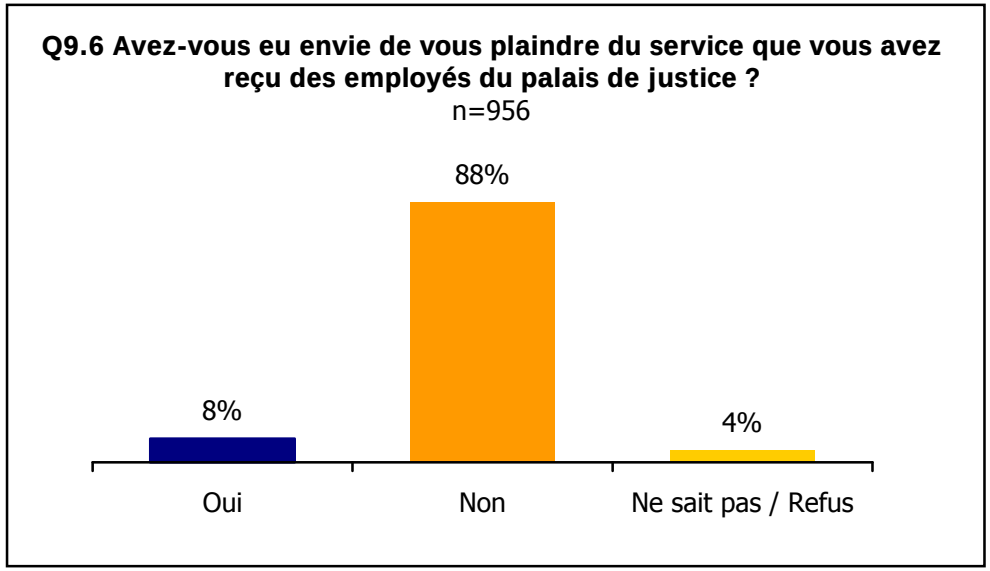
Q9.1 Vous êtes-vous plaint du service que vous avez reçu des employés du palais de justice ?
n=977



Au total, seulement 2% des répondants qui ont obtenu une révision de leur jugement final de pension alimentaire pour enfant se sont plaints du service reçu de la part des employés du palais de justice.

5.2 Envie de se plaindre

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision et qui n'ont pas porté plainte-



Parmi les répondants n'ayant pas porté plainte, 8% soutiennent toutefois avoir eu envie de se plaindre du service reçu des employés du palais de justice.

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

- ceux qui n'ont pas participé à une médiation dans le cadre du processus de révision de la pension alimentaire (9%);
- ceux dont le jugement a été tranché par une décision du juge (14%);
- ceux qui ont été représentés par un avocat de pratique privée (10%);
- ceux dont le principal moyen de communication utilisé pour joindre le ministère de la Justice ou le palais de justice est la visite en personne (12%);
- ceux qui ont eu quatre contacts et plus avec le Ministère et/ou le palais de justice (18%).

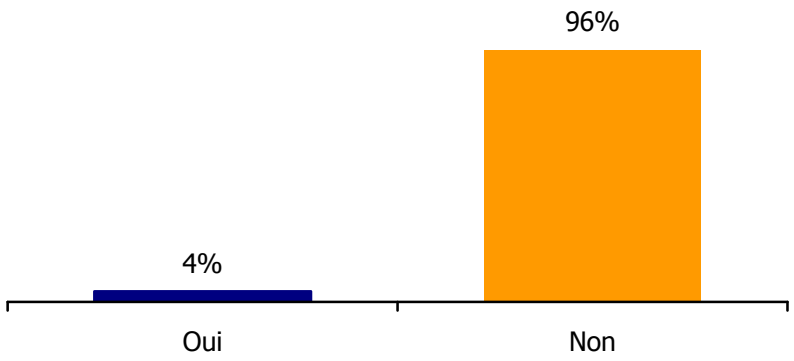
De plus, on constate que les hommes (11%) et les résidants de Québec RMR (16%) ont été plus nombreux à avoir eu envie de se plaindre.

Les analyses statistiques confirment la relation entre la satisfaction globale des usagers 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 4,09 sur 10, comparativement à 7,11 sur 10 chez ceux qui n'ont pas eu envie de se plaindre.

5.3 Appel de la décision

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision et dont la demande de révision a été tranchée par une décision du juge-

Q9.2 À la suite de l'audience, avez-vous porté votre cause en appel ?
n=153



Parmi les répondants dont la demande de révision a été tranchée par une décision du juge, 4% affirment avoir porté leur cause en appel.

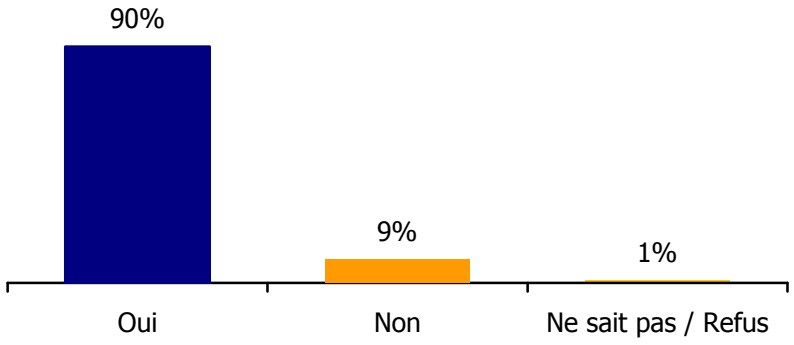
Le faible nombre de répondants ayant porté leur cause en appel ne permet pas de confirmer la relation entre la satisfaction globale des usagers et le fait d'avoir porté sa cause en appel.

5.4 Recommandation

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision et qui ont eux-mêmes ou d'un commun accord avec leur ex-conjoint pris l'initiative de faire la demande de révision -

Q9.5 Conseilleriez-vous aux gens de votre famille ou à vos collègues de faire une demande de révision de jugement de pension alimentaire pour enfants s'ils se trouvaient dans la même situation que vous ?

n=612



Ce sont 90% des répondants qui ont eux-mêmes ou d'un commun accord avec leur ex-conjoint pris l'initiative de faire la demande de révision qui conseilleraient à leur entourage de faire une demande de révision de jugement de pension alimentaire pour enfant s'ils se trouvaient dans la même situation qu'eux.

Soulignons que les usagers qui ont été représentés par un avocat de pratique privée (12%), ceux dont le jugement a été tranché par une décision du juge (19%) et ceux qui, au total, ont été en communication avec le Ministère et/ou le palais de justice quatre fois ou plus (11%) ont été plus nombreux à affirmer qu'ils ne conseilleraient pas à leur entourage de faire une demande de révision de jugement de pension alimentaire. C'est également le cas des 18 à 34 ans (14% d'entre eux ne le recommanderaient pas).

Les analyses statistiques confirment la relation entre la satisfaction globale des usagers et l'intention de recommander une demande de révision de jugement de pension alimentaire pour enfant aux gens de son entourage. Ainsi, le taux de satisfaction chez les usagers qui conseilleraient ce service est de 7,34 sur 10, comparativement à 5,62 sur 10 chez ceux qui ne le feraient 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).

6. Démarches et moyens de communication utilisés

Cette section du rapport présente les démarches et moyens de communication utilisés au cours de l'expérience de service des répondants qui ont effectué une demande de révision de pension alimentaire pour enfant. Un des principaux objectifs de cette section est d'établir les facteurs qui expliquent le choix d'un mode de prestation.

6.1 Démarches effectuées dans le cadre de la demande de révision

Trois usagers sur dix (30%) se sont rendus en personne à un palais de justice dans le cadre de leur demande de révision de pension alimentaire pour enfant. Pour leur part, Internet et le téléphone recueillent respectivement 20% et 15% des mentions. À noter que 51% des usagers affirment n'avoir effectué aucune démarche.

Q4.2 Les prochaines questions concernent les démarches que vous avez personnellement effectuées dans le cadre de cette demande de révision. Dites-moi si oui ou non vous avez effectué les démarches suivantes :

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision-

Démarches effectuées dans le cadre de la demande de révision Plusieurs mentions possibles	n=977
Se rendre en personne à un palais de justice	30%
Visiter le site Internet du ministère de la Justice	20%
Communiquer par téléphone avec un employé d'un palais de justice	15%
Envoyer une lettre ou un document par la poste au Ministère	4%
Envoyer une télécopie au Ministère	3%
Envoyer un courriel au Ministère	1%
Aucune de ces démarches	51%

6.2 Premier moyen de communication utilisé

Principalement, le premier moyen de communication utilisé par les répondants qui ont fait une demande de révision est de se rendre en personne à un palais de justice (22%), suivi par une visite du site Internet du ministère de la Justice (15%). Mentionnons également que 9% des usagers ont d'abord communiqué par téléphone avec un employé d'un palais de justice.

Q4.4.1 Parmi tous ces moyens, lequel avez-vous utilisé en premier pour communiquer avec le ministère de la Justice ou le palais de justice ?

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision-

Premier moyen de communication utilisé 1 seule mention possible	n=977
Se rendre en personne à un palais de justice	22%
Visiter le site Internet du ministère de la Justice	15%
Communiquer par téléphone avec un employé d'un palais de justice	9%
Envoyer une lettre ou un document par la poste au Ministère	1%
Envoyer une télécopie au Ministère	1%
Envoyer un courriel au Ministère	1%
Aucune de ces démarches	51%
Ne sait pas / Refus	1%

6.3 Principal moyen de communication utilisé

En ce qui a trait au principal moyen de communication utilisé dans le cadre de leur demande de révision de pension alimentaire pour enfant, le fait de se rendre en personne à un palais de justice prédomine légèrement avec 23% des mentions, suivi par le site Internet du ministère de la Justice (14%) et le téléphone (9%). L'ensemble des principaux moyens de communication utilisés sont présentés dans le tableau ci-dessous.

Les résultats démontrent que les usagers des sous-groupes suivants ont été plus enclins à se rendre **en personne** à un palais de justice :

- les femmes (26%);
- les 18-34 ans (29%);
- ceux dont le revenu du ménage est de moins de 60 000$ annuellement (26%);
- ceux qui ont une scolarité de niveau primaire ou secondaire (26%).

Pour leur part, les usagers des sous-groupes suivants ont été plus enclins à utiliser **Internet** comme principal moyen de communication :

- les hommes (18%);
- les résidants de Montréal RMR (18%);
- les travailleurs (à temps plein ou à temps partiel, 16%);
- les universitaires (24%);
- ceux dont le revenu du ménage est de 60 000$ ou plus annuellement (23%);
- ceux qui se sont représentés seuls (23%).

Mentionnons que les 55 ans et plus (6%) ont été plus nombreux à principalement utiliser la poste ou le télécopieur pour communiquer avec le Ministère et/ou le palais de justice.

Q4.4.3 Lequel, diriez-vous, a été le principal moyen utilisé ?
-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision-

Principal moyen de communication utilisé 1 seule mention possible	n=977
Se rendre en personne à un palais de justice	23%
Visiter le site Internet du ministère de la Justice	14%
Communiqué par téléphone avec un employé d'un palais de justice	9%
Envoyer une lettre ou un document par la poste au Ministère	1%
Envoyer une télécopie au Ministère	1%
Envoyer un courriel au Ministère	-
Aucune de ces démarches	51%
Ne sait pas / Refus	1%

6.4 Nombre total de communications

En moyenne, les usagers qui ont effectué au moins une démarche auprès du Ministère ou du palais de justice dans le cadre de leur demande de révision ont eu 3,2 communications au total. En fait, 66% ont eu 3 contacts ou moins avec le Ministère ou le palais de justice entre leur première démarche et le moment où ils ont reçu le jugement.

On observe que les répondants qui ont principalement utilisé le téléphone pour communiquer avec le Ministère et/ou le palais de justice ont eu davantage de contacts avec le Ministère et/ou le palais de justice (4 communications en moyenne). Pour leur part, ceux qui se sont surtout déplacés en personne ont eu moins de contacts avec le Ministère et/ou le palais de justice (2,8 communications en moyenne).

Q4.4.0 Entre votre première démarche et le moment où vous avez reçu le jugement, en considérant tous les moyens de communication (en personne, téléphone, poste, Internet, fax, etc.), combien de fois avez-vous été en communication avec le Ministère et/ou le palais de justice ?

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision et qui ont effectué au moins une démarche-

Nombre total de communications 1 seule mention possible	n=471
1 communication	31%
2 ou 3 communications	35%
4 ou 5 communications	14%
6 à 10 communications	6%
Plus de 10 communications	6%
Ne sait pas / Refus	9%
6 communications ou plus	*11%*
Moyenne (communications)	*3,2*

66%

7. Attentes et normes de service

Cette section du rapport traite des attentes des répondants qui ont obtenu une révision de leur jugement final de pension alimentaire pour enfant 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 temps écoulé entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures, le délai attendu entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures et le délai raisonnable aux yeux des usagers interrogés.

7.1 Délai perçu entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures

Six répondants sur dix (60%) soutiennent que moins de trois mois se sont écoulés entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures. En moyenne, les usagers sondés estiment à près de 16 semaines le délai entre le dépôt de la demande et la fin des procédures.

Le délai perçu entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures est significativement plus faible chez les usagers dont la demande a été initiée en collaboration avec leur ex-conjoint (8 semaines), chez ceux qui se sont représentés seuls (9 semaines), chez ceux qui ont principalement communiqué par courriel ou par Internet avec le Ministère et/ou le palais de justice (13 semaines) et chez ceux qui ont été en communication avec le Ministère et/ou le palais de justice trois fois ou moins (13 semaines).

Q10.0.1 Combien de temps s'est écoulé entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures ?

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision-

Délai perçu entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures	n=977
Moins d'un mois	13%
Un mois	16%
Entre 1 et 3 mois	31%
Entre 3 et 6 mois	18%
Plus de 6 mois	15%
Ne sait pas / Refus	7%
Moyenne (semaines)	*15,66*

60%

Note : Les valeurs égales ou supérieures à 156 semaines (n=9) ont été retirées des moyennes puisqu'elles sont considérées comme des valeurs extrêmes.

7.2 Délai attendu entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures

Ce sont 69% des répondants qui s'attendaient à un délai de moins de trois mois entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures. Le délai attendu est de 10 semaines en moyenne.

À noter que les répondants qui ont principalement communiqué par courriel ou par Internet avec le Ministère et/ou le palais de justice s'attendaient à un délai plus court (8 semaines).

On constate qu'en moyenne, le délai attendu chez l'ensemble des répondants qui ont obtenu un jugement en révision est inférieur au délai perçu (de moins de cinq semaines). C'est ainsi dire qu'en moyenne, les attentes de ces usagers quant au délai entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures n'ont pas été atteintes.

Q10.0.2 Avant de faire vos démarches, vous vous attendiez à quel délai ?

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision-

Délai attendu entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures	n=977
Moins d'un mois	13%
Un mois	24%
Entre 1 et 3 mois	32%
Entre 3 et 6 mois	11%
Plus de 6 mois	4%
Ne sait pas / Refus	16%
Moyenne (semaines)	*10,03*

69%

7.3 Délai raisonnable entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures

Neuf répondants sur dix (89%) ont indiqué un délai raisonnable de moins de trois mois entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures. En moyenne, les usagers affirment qu'un délai d'un peu plus de sept semaines serait raisonnable.

On constate que le délai perçu entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures, qui est près de 16 semaines, est de loin supérieur au délai jugé raisonnable par les usagers (sept semaines).

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

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision-

Délai raisonnable entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures	n=977
Moins d'un mois	17%
Un mois	35%
Entre 1 et 3 mois	37%
Entre 3 et 6 mois	7%
Plus de 6 mois	1%
Ne sait pas / Refus	3%
Moyenne (semaines)	*7,33*

89%

Note : Les valeurs égales ou supérieures à 208 semaines (n=2) ont été retirées des moyennes puisqu'elles sont considérées comme des valeurs extrêmes.

8. Création d'un nouveau service

Cette section présente l'opinion des répondants à l'égard de la création d'un nouveau service gouvernemental qui se chargerait de réajuster le montant de la pension alimentaire pour enfant, à la demande d'un ou des deux parents.

8.1 Intérêt à l'égard de la création d'un nouveau service

Interrogés sur leur intérêt à l'égard de la création d'un nouveau service gouvernemental de réajustement du montant de la pension alimentaire pour enfant, la majorité des répondants (70%) s'y sont montrés très favorables (scores de 8 à 10/10, moyenne de 7,70/10). On constate que les répondants qui ont obtenu un jugement en révision sont davantage favorables à la création d'un tel service (75% de scores de 8 à 10/10, moyenne de 8,05/10) que les répondants qui n'ont pas effectué de demande de révision (59% de scores de 8 à 10/10, moyenne de 7,02/10).

Voici le profil des usagers plus favorables à la création d'un nouveau service de réajustement du montant de la pension alimentaire pour enfant :

- les femmes (8,18/10, contre 7,10/10 pour les hommes);
- les 18 à 34 ans (8,25/10, contre 7,19/10 pour les 45 à 54 ans);
- les non-travailleurs (8,37/10, contre 7,56/10 pour les travailleurs à temps plein ou à temps partiel);
- ceux dont le ménage dispose d'un revenu annuel de moins de 60 000$ (8,07/10, contre 7,09/10 pour ceux dont ce revenu se chiffre à 60 000$ et plus);
- ceux qui reçoivent la pension alimentaire pour enfant (8,18/10, contre 7,20/10 pour ceux dont c'est leur ex-conjoint qui la reçoit).

Néanmoins, parmi les répondants qui ont manifesté un certain intérêt à la création d'un tel service, on constate une certaine réticence par rapport aux frais qui seraient chargés aux utilisateurs du service. En effet, 27% se disent très favorables (scores de 8 à 10/10) à ce qu'il y ait des frais qui soient chargés aux utilisateurs (moyenne de 4,38/10). Ce sont les répondants qui ont obtenu un jugement en révision qui sont les plus favorables à ce qu'il y ait des frais (31% de scores de 8 à 10/10, moyenne de 4,56/10) comparativement aux répondants qui n'ont pas effectué de demande de révision (18% de scores de 8 à 10/10, moyenne de 4,02/10).

Si un tel service avait existé ou existait et qu'il coûtait un montant jugé maximal à leurs yeux, 80% des répondants affirment qu'ils auraient été ou qu'ils seraient très intéressés à l'utiliser (scores de 8 à 10/10, moyenne de 8,44/10). Encore ici, les répondants qui ont obtenu un jugement en révision affichent un intérêt plus marqué (88% de scores de 8 à 10/10, moyenne de 8,99/10) que les répondants qui n'ont pas fait de demande de révision (60% de scores de 8 à 10/10, moyenne de 7,18/10).

Seulement le quart des répondants (26%) croient fortement (scores de 8 à 10/10) qu'il serait tout de même nécessaire qu'ils consultent un avocat même s'ils utilisaient ce service (moyenne de 4,21/10). Cette opinion est davantage répandue parmi les répondants qui ont obtenu un jugement en révision (30% de scores de 8 à 10/10, moyenne de 4,49/10).

QY. Je voudrais maintenant vous parler de la possibilité de créer un nouveau service gouvernemental qui se chargerait de réajuster le montant de la pension alimentaire pour enfant, à la demande d'un ou des deux parents, à la suite, par exemple, de modifications dans le revenu d'un ou des deux parents. Au lieu d'aller en cour pour faire réviser le montant de la PENSION ALIMENTAIRE, ce montant serait réajusté par un service du ministère de la Justice à l'aide des informations à jour sur les revenus de chacun des deux parents. Le nouveau montant deviendrait le montant payable de la pension alimentaire pour enfant, sans qu'il ne soit nécessaire d'aller en cour.

Création d'un nouveau service	Moyennes /10			% de 8 à 10/10		
	TOTAL n=1500	A obtenu un jugement en révision n=977	N'a pas fait de demande de révision n=523	TOTAL n=1500	A obtenu un jugement en révision n=977	N'a pas fait de demande de révision n=523
Tout à fait défavorable (0) à Tout à fait favorable (10)						
Y1 Sur une échelle de 0 à 10, dites-moi si vous êtes favorable à la création d'un tel service.	7,70	**8,05↑**	**7,02↓**	70%	**75%↑**	**59%↓**
-Répondants qui ont manifesté un certain intérêt à la création d'un tel service (note de 3 à 10/10)-						
Y2 Seriez-vous favorable à ce qu'il y ait des frais qui soient chargés aux personnes qui utilisent ce service ?	4,38	**4,56↑**	**4,02↓**	27%	**31%↑**	**18%↓**
Pas du tout intéressé (0) à Extrêmement intéressé (10)						
Y4-Y5 Si un tel service avait existé lorsque votre pension alimentaire a été révisée, dites-moi à quel point vous auriez été intéressé à utiliser un tel service si celui-ci avait coûté __$? / Si un tel service existait, dites-moi à quel point vous seriez intéressé à l'utiliser si celui-ci coûtait __$?	8,44	**8,99↑**	**7,18↓**	80%	**88%↑**	**60%↓**
Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)						
Y6 Si je devais utiliser ce service, je pense qu'il serait quand même nécessaire que je consulte un avocat.	4,21	**4,49↑**	**3,64↓**	26%	**30%↑**	**18%↓**

- En considérant uniquement les répondants qui ont obtenu un jugement en révision, on observe que les répondants ayant bénéficié de l'aide juridique sont les plus favorables à la création d'un nouveau service gouvernemental de réajustement du montant de la pension alimentaire pour enfant (84% de scores de 8 à 10/10, moyenne de 8,71/10). Toutefois, ces usagers sont les moins favorables à ce que des frais soient chargés aux personnes qui utilisent ce service (28% de scores de 8 à 10/10, moyenne de 4,03/10). Ainsi, ces usagers ont indiqué qu'ils auraient eu un intérêt plus faible à utiliser ce service lorsque leur pension alimentaire a été révisée si un certain montant leur avait été chargé (79% de scores de 8 à 10/10, moyenne de 8,48/10). Si l'intérêt des usagers qui ont été représentés par un avocat de l'aide juridique est plus faible que les autres usagers, il n'en demeure pas moins très positif.

Ce sont les répondants qui ont été représentés par un avocat de pratique privée qui ont démontré le plus d'intérêt à utiliser ce service en supposant qu'un tel service avait existé lorsque leur pension alimentaire a été révisée et qu'un certain montant leur aurait été chargé (au montant jugé maximal par les répondants) (91% de scores de 8 à 10/10, moyenne de 9,23/10).

S'ils devaient utiliser ce service, 28% des répondants qui ont été représentés par un avocat de pratique privée croient fortement qu'il serait quand même nécessaire qu'ils consultent un avocat (scores de 8 à 10/10).

QY. Je voudrais maintenant vous parler de la possibilité de créer un nouveau service gouvernemental qui se chargerait de réajuster le montant de la pension alimentaire pour enfant, à la demande d'un ou des deux parents, à la suite, par exemple, de modifications dans le revenu d'un ou des deux parents. Au lieu d'aller en cour pour faire réviser le montant de la PENSION ALIMENTAIRE, ce montant serait réajusté par un service du ministère de la Justice à l'aide des informations à jour sur les revenus de chacun des deux parents. Le nouveau montant deviendrait le montant payable de la pension alimentaire pour enfant, sans qu'il ne soit nécessaire d'aller en cour.

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision-

Création d'un nouveau service en fonction de la représentation juridique	Moyennes /10			% de 8 à 10/10		
	Aide juridique n=177	Avocat de pratique privée n=461	Sans avocat n=227	Aide juridique n=177	Avocat de pratique privée n=461	Sans avocat n=227
Tout à fait défavorable (0) à Tout à fait favorable (10)						
Y1 Sur une échelle de 0 à 10, dites-moi si vous êtes favorable à la création d'un tel service.	**8,71↑**	7,91	7,71	**84%↑**	**72%↓**	74%
-Répondants qui ont manifesté un certain intérêt à la création d'un tel service (note de 3 à 10/10)-						
Y2 Seriez-vous favorable à ce qu'il y ait des frais qui soient chargés aux personnes qui utilisent ce service ?	**4,03↓**	4,74	4,60	28%	33%	29%
Pas du tout intéressé (0) à Extrêmement intéressé (10)						
Y4 Si un tel service avait existé lorsque votre pension alimentaire a été révisée, dites-moi à quel point vous auriez été intéressé à utiliser un tel service si celui-ci avait coûté __$?	**8,48↓**	**9,23↑**	8,75	**79%↓**	**91%↑**	87%
Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)						
Y6 Si je devais utiliser ce service, je pense qu'il serait quand même nécessaire que je consulte un avocat.	**5,46↑**	4,28	**3,96↓**	**41%↑**	28%	**23%↓**

8.2 Montant maximal pour un tel service

En moyenne, l'ensemble des usagers interrogés sont d'avis que le montant maximal que le gouvernement devrait charger aux personnes qui utilisent un tel service serait de 202$. En fait, 44% des répondants estiment que ce montant devrait être de 100$ ou moins.

Les usagers qui ont obtenu un jugement en révision jugent plus élevé le montant maximal que le gouvernement devrait charger (212$, contre 179$ pour les usagers qui n'ont pas effectué de demande de révision).

Parmi les répondants qui ont manifesté le plus d'intérêt à utiliser ce service à un coût donné, soit ceux qui ont été représentés par un avocat de pratique privée dans le cadre de leur demande de révision, le montant maximal perçu grimpe à 246$. En contrepartie, les répondants qui ont été représentés par un avocat de l'aide juridique estiment ce montant à 158$. Dans un même ordre d'idées, les répondants dont le ménage dispose d'un revenu annuel inférieur à 60 000$ estiment ce montant à 181$ alors que ceux dont le ménage dispose d'un revenu annuel de 60 000$ et plus estiment ce montant à 252$.

QY3. Quel serait, selon vous, le montant maximal que le gouvernement devrait charger aux personnes qui utilisent un tel service ?
-Répondants qui ont manifesté un certain intérêt à la création d'un tel service (note de 3 à 10/10)-

Montant maximal pour un tel service	TOTAL n=809	A obtenu un jugement en révision n=530	N'a pas fait de demande de révision n=279
0$	3%	3%	4%
Moins de 100$	19%	20%	16%
100 $	22%	23%	19%
101-200$	14%	13%	15%
Plus de 200$	20%	22% ↑	16% ↓
Ne sait pas / Refus	23%	19% ↓	30% ↑
Moyennes	*202,07$*	*212,36$* ↑	*178,59$* ↓

44%

QY3. Quel serait, selon vous, le montant maximal que le gouvernement devrait charger aux personnes qui utilisent un tel service ?
-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision et qui ont manifesté un certain intérêt à la création d'un tel service (note de 3 à 10/10)-

Montant maximal pour un tel service en fonction de la représentation juridique	Aide juridique n=177	Avocat de pratique privée n=461	Sans avocat n=227
0$	5%	2%	2%
Moins de 100$	26%	15% ↓	28% ↑
100 $	18%	24%	27%
101-200$	11%	14%	13%
Plus de 200$	10% ↓	29% ↑	12% ↓
Ne sait pas / Refus	29% ↑	16% ↓	19%
Moyennes	*157,83$* ↓	*246,19$* ↑	*159,31$* ↓

Note : Les moyennes excluent les répondants qui ont répondu « 0$ ».

Conclusion

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision-

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 (8.1-8.4)**	**6,82**	**43 %**
Qualité perçue du service	Respect (5.28-5.30)	9,20	89%
	Confort (5.11A-5.11C)	8,92	85%
	Confidentialité (5.25-5.27)	8,89	85%
	Fiabilité (5.5-5.9)	8,20	74%
	Clarté du langage (5.36-5.37)	8,15	70%
	Justice (5.20-5.24)	8,00	67%
	Empressement (5.10-5.13)	7,64	59%
	Accessibilité (5.31-5.35C)	7,58	59%
	Empathie (5.17-5.19)	7,31	58%
	Apparence (5.1-5.4)	7,20	49%
	Simplicité des démarches (5.38-5.40)	6,97	49%
	Fardeau (R1-R3)	5,28	28%
	Total des 12 dimensions	**7,63**	**49 %**
Résultats	**Résultats de la prestation de services (6.4GB-6.4EF)**	**6,47**	**45 %**

Note : Tel qu'il a été indiqué à la section « Notes pour la lecture du rapport », nous ne considérons pas, dans le calcul des moyennes et pourcentages, les répondants ayant indiqué « Ne sait pas / Refus » et « Ne s'applique pas ».

En conclusion, les résultats à cette enquête visant à évaluer la qualité de service et la satisfaction des parents séparés à l'égard du **processus actuel de révision des pensions alimentaires pour enfant** révèlent un bon niveau de satisfaction (43% des usagers ont attribué un score de satisfaction globale de 8 à 10/10, pour une moyenne de 6,82/10). La satisfaction est moins élevée chez les usagers qui ont été représentés par un avocat de pratique privée dont ils devaient assumer les honoraires (6,34/10) que chez ceux qui ont été représentés par un avocat de l'aide juridique (7,40/10), de même que chez ceux qui se sont représentés seuls (sans avocat, 7,32/10).

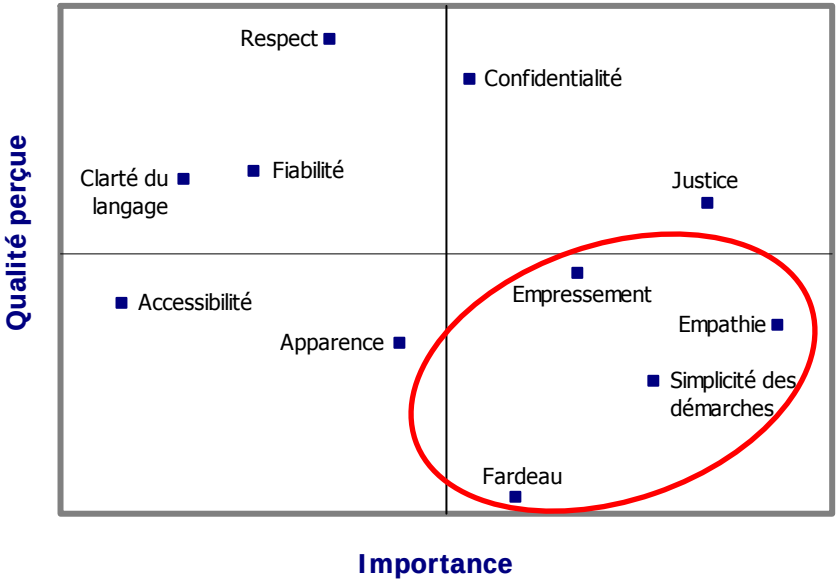
Sur le plan de la qualité, les 12 dimensions récoltent une proportion de scores de 8 à 10 sur 10 de 49% des usagers (moyenne de 7,63/10), ce qui est relativement positif. Le respect, le confort et la confidentialité ressortent comme les grandes gagnantes sur le plan de la qualité perçue. À l'opposé, la simplicité des démarches et le fardeau ferment la marche.

Les répondants ont accordé, dans l'ensemble, une moyenne de 6,47 sur 10 aux résultats du service, pour un total de 45% de scores de 8 à 10 sur 10.

Les analyses statistiques confirment le rôle clé détenu par la perception de la qualité de service, des résultats du service ainsi que des frais encourus sur la satisfaction des usagers qui ont obtenu un jugement en révision. 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 obtenu un jugement en révision. 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.

PISTES D'AMÉLIORATION :
USAGERS QUI ONT OBTENU UN JUGEMENT EN RÉVISION



Tel qu'observé dans la matrice ci-contre, on voit que l'empressement, l'empathie, la simplicité des démarches et le fardeau constituent des pistes d'amélioration pour le ministère de la Justice. Ces dimensions ont une plus grande influence sur la satisfaction des usagers qui ont obtenu un jugement en révision et leur perception est inférieure à la moyenne globale de 7,67 sur 10 (soit la moyenne des onze dimensions de l'OQM, excluant le confort).

Quant aux dimensions « Confidentialité » et « Justice », elles doivent être considérées comme des atouts à conserver.

Au total, seulement 2% se sont plaints du service reçu de la part des employés du palais de justice. Toutefois, 8% de ceux qui ne se sont pas plaints ont eu envie de le faire. La très grande majorité (90%) des répondants qui ont eux-mêmes ou d'un commun accord avec leur ex-conjoint pris l'initiative de faire la demande de révision de pension alimentaire pour enfant conseilleraient à leur entourage de faire une telle demande s'ils se trouvaient dans la même situation qu'eux. 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) 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 22% des répondants qui ont obtenu un jugement en révision ont d'abord communiqué avec le Ministère et/ou le palais de justice en se déplaçant en personne, alors que 15% ont d'abord visité le site Internet du Ministère. D'ailleurs, le fait de se déplacer en personne (23%) et de visiter le site Internet du Ministère (14%) constituent les principaux moyens de communication utilisés par les usagers sondés.

L'enquête a également permis de préciser les attentes et les normes de service jugées acceptables par les usagers qui ont obtenu un jugement en révision. Les résultats révèlent qu'en moyenne, le délai perçu entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures est de près de 16 semaines, ce qui est supérieur au délai qu'ils s'attendaient (10 semaines) et au délai raisonnable à leurs yeux (un peu plus de 7 semaines). Les analyses statistiques ont démontré que l'écart entre le délai raisonnable et le délai perçu a eu un impact négatif sur le niveau de satisfaction des usagers qui ont obtenu un jugement en révision.

En ce qui a trait à la création d'un nouveau service gouvernemental de réajustement du montant de la pension alimentaire pour enfant, les usagers interrogés s'y sont montrés favorables (70% de scores de 8 à 10/10, moyenne de 7,70/10). Sans surprise, les répondants se sont toutefois montrés moins favorables à ce que des frais soient chargés pour l'utilisation de ce service (27% de scores de 8 à 10/10, moyenne de 4,38/10). Néanmoins, ceux qui ont manifesté un certain intérêt à la création d'un tel service et une ouverture à ce que des frais soient chargés, ont estimé à 202$ le montant maximal que le gouvernement devrait charger aux utilisateurs de ce service. À noter que dans l'ensemble, ceux qui ont obtenu un jugement en révision sont plus positifs à l'égard de la création de ce nouveau service que les répondants qui n'ont pas fait de demande de révision. Ces derniers sont toutefois eux aussi assez positifs à ce sujet.

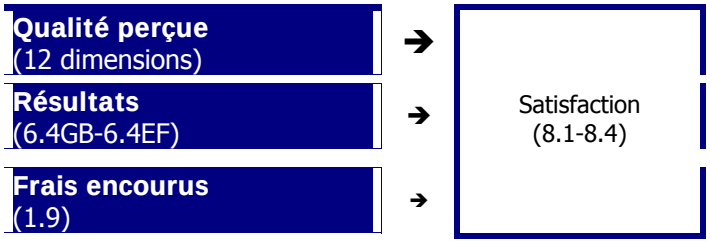
Enfin, soulignons que les données de l'enquête indiquent que dans 32% des cas de demandes de révision du montant de la pension alimentaire pour enfant, le répondant et son ex-conjoint ont tous deux été représentés par un avocat de pratique privée. En revanche, dans 10% des cas, le répondant et l'ex-conjoint n'ont eu recours à aucun avocat. En moyenne, les répondants qui ont obtenu un jugement en révision ont personnellement encouru des frais s'élevant à 2 113,91$. Pour ceux qui ont été représentés par un avocat de pratique privée, ces frais grimpent à 2 578,33$.

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 obtenu un jugement en révision-



Note : Les trois variables à l'étude sont présentées par ordre d'importance sur 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 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 12 dimensions de la qualité de service;
   - moyenne aux énoncés Q6.4GB et Q6.4EF (indice « Résultats de la prestation de services »);
   - moyenne de l'énoncé 1.9 (perception des frais encourus).

2) Les coefficients de corrélation ont été étudiés afin de détecter les problèmes de colinéarité. Ces coefficients varient entre 0,287 et 0,508. La force de ces relations étant modérée, il n'y a donc pas de problème de colinéarité.

3) Les effets de la qualité, des résultats et des frais encourus sur la satisfaction ont été étudiés au moyen de l'analyse de régression multiple avec la méthode « Pas à pas » (« Stepwise »). Ce modèle de régression (n=641), ayant pour variable dépendante l'indice moyen de satisfaction (Q8.1-Q8.4) et pour variables indépendantes l'indice de qualité perçue (moyenne des 12 dimensions de la qualité de service), l'indice des résultats (Q6.4GB-Q6.4EF) et l'énoncé des frais encourus (Q1.9) est statistiquement significatif (F=455,540, p<0,001). Les trois variables sont entrées dans le modèle de régression. On observe que 68% (R^2 ajusté=0,681) des variations dans la satisfaction globale sont expliquées par ces trois aspects qui sont la qualité de service, les résultats ainsi que les frais, confirmant ainsi le phénomène suivant : plus l'usager évalue positivement les énoncés liés à la qualité de service, aux résultats et aux frais encourus, plus il est satisfait.

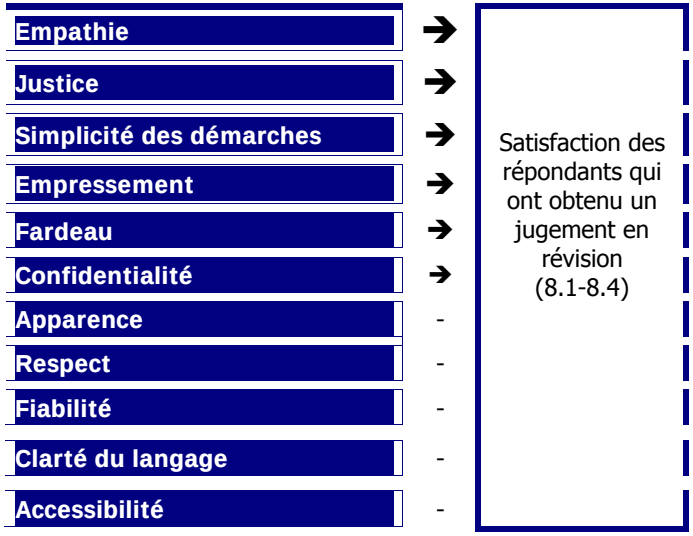
Résultats de l'analyse de régression multiple avec la variable dépendante « Satisfaction globale » (avec méthode « Pas à pas»)

Variable dépendante	Variables indépendantes	Bêta	T	Sig. T	R^2 ajusté	F	Sig. F
Satisfaction globale (Q8.1-Q8.4)	Qualité perçue (12 dimensions de la qualité de service)	0,535	19,265	0,000	0,681	455,540	0,000
	Résultats (Q6.4GB-Q6.4EF)	0,337	12,932	0,000			
	Frais encourus (Q1.9)	0,126	5,031	0,000			

L'examen des coefficients bêta permet de remarquer que c'est la perception de la qualité de service qui présente le plus fort lien avec la satisfaction globale (β=0,535).

1.2 Influence des dimensions sur la satisfaction

-Répondants qui ont obtenu un jugement en révision-



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 qui ont obtenu un jugement en révision.

Ces analyses ont été effectuées en six étapes.

1) Préparation des variables : La dimension « Confort » n'a été évaluée que par un nombre restreint de répondants (n=118). Il a alors été décidé de retirer cette dimension du modèle de régression. Le fait de l'inclure aurait réduit de façon considérable l'échantillon sur lequel la régression aurait été réalisée et aurait pu avoir pour effet d'invalider les résultats de la régression. Nous utilisons donc les scores moyens à chacune des onze autres 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 onze dimensions de la qualité de service à l'étude varient entre 0,235 et 0,728. Puisque les coefficients sont inférieurs à 0,75, 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) Par la suite, nous avons réalisé une régression « Pas à pas » avec, pour variables indépendantes, les scores moyens à chacune des onze dimensions de la qualité de service, et, pour variable dépendante, le score moyen de satisfaction (moyenne des énoncés 8.1 à 8.4).

4) Le modèle de régression obtenu (n=267) est statistiquement significatif (F=75,617, p<0,001). Toutefois, il est à noter que cinq variables sont exclues du modèle (autrement dit, six dimensions entrent dans le modèle). Les cinq dimensions exclues du modèle sont l'apparence, le respect, la fiabilité, la clarté du langage et l'accessibilité. Les six dimensions qui entrent dans le modèle sont l'empathie, la justice, la simplicité des démarches, l'empressement, le fardeau et la confidentialité. On observe que 63% (R^2 ajusté=0,627) des variations dans la satisfaction globale chez les usagers qui ont obtenu un jugement en révision sont expliquées par ces six dimensions de la qualité de service.

5) L'examen des coefficients bêta permet de remarquer que c'est l'empathie qui présente le plus fort lien avec la satisfaction globale (β=0,282), alors que c'est la confidentialité qui présente le lien le plus faible (lien plus faible, mais significatif : β=0,097).

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

Variable dépendante	Variables indépendantes	Bêta	T	Sig.	R^2 ajusté	F	Sig. F
Satisfaction des usagers qui ont obtenu un jugement en révision (8.1-8.4)	Empathie	0,282	4,757	0,000	0,627	75,617	0,000
	Justice	0,209	3,872	0,000			
	Simplicité des démarches	0,173	3,420	0,001			
	Empressement	0,152	2,768	0,006			
	Fardeau	0,112	2,465	0,014			
	Confidentialité	0,097	2,141	0,033			

6) 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 (8.1-8.4), 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, l'apparence serait la prochaine variable à entrer dans le modèle.

Variables exclues du modèle	Bêta dans	T	Sig.	Corrélation partielle
Apparence	0,063	1,500	0,135	0,093
Respect	-0,055	1,097	0,254	-0,071
Fiabilité	0,067	-1,143	0,274	0,068
Clarté du langage	-0,034	-0,618	0,537	-0,038
Accessibilité	0,020	0,350	0,727	0,022

Annexe 2

Profil des répondants qui ont obtenu un jugement en révision selon le mode de représentation juridique

Caractéristiques des répondants	A obtenu un jugement en révision n=977	Aide juridique n=225	Pratique privée ou sans avocat n=720
Sexe			
Homme	48%	18 % ↓	57 % ↑
Femme	52%	82 % ↑	43 % ↓
Âge (Q12.14 et Q12.15)			
18-34 ans	22%	40 % ↑	17 % ↓
35-44 ans	47%	45%	47%
45-54 ans	27%	13 % ↓	31 % ↑
55 ans et plus	3%	2%	4%
*Moyennes (ans)**	*40,57*	*36,75* ↓	*41,58* ↑
Accès à Internet (maison, travail ou autre) (Q12.5)			
Oui	82%	73 % ↓	84 % ↑
Non	18%	27 % ↑	16 % ↓

74%

* 6 répondants ont refusé de donner leur année de naissance à la Q12.14. Par la suite, 4 de ces 6 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 (18-24, 25-34, 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	A obtenu un jugement en révision n=977	Aide juridique n=225	Pratique privée ou sans avocat n=720
Scolarité (Q12.12)			
Primaire	3%	5 % ↑	2 % ↓
Secondaire (y compris la formation professionnelle)	52%	63 % ↑	49 % ↓
Collégial (y compris la formation technique)	26%	23%	27%
Universitaire 1er cycle	13%	7 % ↓	14 % ↑
Universitaire 2e ou 3e cycle	6%	1 % ↓	7 % ↑
Refus	1%	1%	1%
Total primaire et secondaire	*54%*	*68 % ↑*	*51 % ↓*
Total universitaire	*18%*	*8 % ↓*	*21 % ↑*
Revenu annuel brut du ménage (Q12.13)			
Moins de 20 000 $	21%	56 % ↑	10 % ↓
De 20 000 $ à 39 999 $	29%	31%	29%
De 40 000 $ à 59 999 $	19%	8 % ↓	23 % ↑
De 60 000 $ à 79 999 $	12%	1 % ↓	15 % ↑
De 80 000 $ à 119 999 $	10%	2 % ↓	13 % ↑
Plus de 120 000 $	4%	-	6 % ↑
Refus	5%	3 % ↓	5 % ↑
Total moins de 60 000$	*69%*	*95 % ↑*	*62 % ↓*
Total 60 000$ et plus	*26%*	*3 % ↓*	*34 % ↑*

49%

Caractéristiques des répondants	A obtenu un jugement en révision n=977	Aide juridique n=225	Pratique privée ou sans avocat n=720
Occupation (Q12.8)			
Travailleur à temps plein	70%	**37 %↓**	**80 %↑**
Travailleur temps partiel	11%	**21 %↑**	**8 %↓**
Étudiant	3%	**7 %↑**	**1 %↓**
Retraité	1%	1%	1%
Tient maison	5%	**17 %↑**	**2 %↓**
Sans emploi ou à la recherche d'un emploi	8%	**13 %↑**	**6 %↓**
Autres	2%	4%	2%
Total travailleurs	*81%*	***58 %↓***	***88 %↑***
Total autres	*19%*	***42 %↑***	***12 %↓***
Région			
Montréal RMR*	38%	35%	39%
Québec RMR*	6%	6%	6%
Autres	56%	59%	55%

* 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.

Annexe 3

Profil des répondants selon l'état civil avant la séparation

Caractéristiques des répondants	TOTAL n=1500	Marié n=885	Non-marié n=575
Sexe			
Homme	45%	45%	46%
Femme	55%	55%	54%
Âge (Q12.14 et Q12.15)			
18-34 ans	18%	5 % ↓	38 % ↑
35-44 ans	45%	47 % ↑	41 % ↓
45-54 ans	32%	41 % ↑	19 % ↓
55 ans et plus	5%	6 % ↑	1 % ↓
*Moyennes (ans)**	*41,80*	***44,41*** ↑	***37,56*** ↓
Accès à Internet (maison, travail ou autre) (Q12.5)			
Oui	83%	86 % ↑	77 % ↓
Non	17%	14 % ↓	23 % ↑

77%

* 6 répondants ont refusé de donner leur année de naissance à la Q12.14. Par la suite, 4 de ces 6 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 (18-24, 25-34, 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=1500	Marié n=885	Non-marié n=575
Scolarité (Q12.12)			
Primaire	3%	2% ↓	5% ↑
Secondaire (y compris la formation professionnelle)	48%	42% ↓	59% ↑
Collégial (y compris la formation technique)	28%	29%	25%
Universitaire 1er cycle	14%	17% ↑	9% ↓
Universitaire 2e ou 3e cycle	6%	10% ↑	2% ↓
Refus	1%	1%	-
Total primaire et secondaire	*51%*	*44% ↓*	*64% ↑*
Total universitaire	*20%*	*26% ↑*	*10% ↓*
Revenu annuel brut du ménage (Q12.13)			
Moins de 20 000 $	19%	14% ↓	25% ↑
De 20 000 $ à 39 999 $	30%	27% ↓	36% ↑
De 40 000 $ à 59 999 $	20%	22% ↑	17% ↓
De 60 000 $ à 79 999 $	11%	14% ↑	8% ↓
De 80 000 $ à 119 999 $	9%	10%	8%
Plus de 120 000 $	5%	6% ↑	3% ↓
Refus	5%	6% ↑	3% ↓
Total moins de 60 000$	*69%*	*63% ↓*	*78% ↑*
Total 60 000$ et plus	*26%*	*30% ↑*	*19% ↑*

49%

Caractéristiques des répondants	TOTAL n=1500	Marié n=885	Non-marié n=575
Occupation (Q12.8)			
Travailleur à temps plein	71%	77 % ↑	64 % ↓
Travailleur temps partiel	12%	10 % ↓	14 % ↑
Étudiant	2%	2%	3%
Retraité	1%	2%	1%
Tient maison	5%	3 % ↓	9 % ↑
Sans emploi ou à la recherche d'un emploi	6%	6%	8%
Autres	2%	2%	3%
Total travailleurs	*83%*	*86 % ↑*	*78 % ↓*
Total autres	*17%*	*13 % ↓*	*22 % ↑*
Région			
Montréal RMR*	39%	42 % ↑	34 % ↓
Québec RMR*	6%	8 % ↑	2 % ↓
Autres	55%	50 % ↓	63 % ↑

* 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.

Annexe 4

Verbatim de la question 8x (suggestions pour améliorer le service)

Interrogés sur la suggestion qu'ils feraient en vue d'améliorer le service qu'ils ont reçu lors de la demande de révision, les répondants ont principalement émis les commentaires suivants :

- **Simplifier les procédures, les démarches, les jugements et les documents**
- **Diminuer les délais / Accélérer le processus de révision**
- **Offrir le service de révision sans qu'il n'y ait de frais**
- **Avoir la possibilité d'effectuer une révision sans passer par un juge**
- **Ne pas avoir un préjugé favorable aux mères**
- **Vérifier le salaire de l'ex-conjoint / Enquêter sur les revenus**
- Ne pas avoir à utiliser les services d'un avocat, seulement le service de médiation / Obliger la médiation
- Réduire la paperasse
- Respecter l'heure des audiences / Mieux gérer les rendez-vous / Ne pas remettre les séances
- Avoir plus d'information
- Faire du cas par cas
- Être plus humain, être moins considéré comme un numéro

L'ensemble des suggestions données par les répondants sont présentées dans les pages qui suivent.

Q8X. Si vous aviez qu'une seule suggestion à faire pour améliorer le service que vous avez reçu lors de la demande de révision, qu'elle serait-elle ? Je vous rappelle qu'on ne parle pas des avocats en pratique privée ou de l'aide juridique qui ont pu être impliqués dans ce dossier.

- Il devrait y avoir l'équité entre hommes et femmes, l'homme toujours/souvent désavantagé par rapport à la femme dans ce genre de situation, il devrait être traité d'égal à égal (entre hommes et femmes).
- Monsieur dit que les "tables", montant à verser pour la pension est trop élevé, donc il faudrait diminuer le % du montant à payer.
- Que ce soit plus automatisé, les calculs des montants des pensions devraient être faits en fonction des revenus déclarés dans les rapports d'impôts.
- La demande de révision est trop coûteuse, moins accessible.
- Pouvoir parler devant un juge.
- Je crois que l'on pourrait nous écouter davantage – j'ai trouvé que la cour était un milieu d'hommes - peu à l'écoute et que si on dit les faits on nous prend pour une folle- et de plus le ministère me réclame de l'argent que je n'ai jamais reçu depuis 6 mois.
- Dans l'ensemble, satisfait du service et il faut garder la même ligne directrice par rapport à l'ensemble du processus - pas trop compliqué-.
- La documentation ne contient pas assez d'exemples de situation sur comment compléter les demandes.
- On devrait calculer les pensions sur le salaire de base.
- Should pass by a lawyer, it should be reviewing by some people that will only do this.
- Vérifier les chiffres.
- Vu que le gouvernement est au courant de nos revenus, je crois qu'il ne devrait pas y avoir de frais de révision.
- Les parents ne devraient pas avoir à faire réviser les pensions alimentaires, ça devrait se faire automatiquement par le gouvernement par le biais des impôts.
- Plus d'information (ex : allocations).
- De s'arranger pour nous faire passer aux heures fixées, il y a du retard dans les rendez-vous.
- The table to find out child support payment should be more clear and shorter.
- Plus de renseignements disponibles. Aucune place où on peut voir comment faire une requête.
- Baisser les pensions et ne pas aviser, ils n'ont pas d'affaire à faire ça.
- Ne pas toujours donner le statu quo à la femme, que ça soit 50-50, équitable.
- Que ce soit moins long quand on a à passer en cour (le plus rapide possible) on doit être là tôt le matin et on ne sait pas à quelle heure on peut passer ce qui nous amène à rester là presque toute la journée.
- Les délais devraient être plus courts, la date de notre rendez-vous au palais de justice était trois semaines après notre demande.
- Retour d'appel est trop long, répondante dans l'insécurité quant à savoir si le message a été acheminé.
- Ils devraient être plus à l'écoute des besoins des familles monoparentales en pensant aux enfants.

- Le langage des avocats est difficile à comprendre, pourrait-on parler plus simplement ?
- Plus d'écoute et de compréhension de la part des employés qui s'occupent des dossiers.
- Les révisions devraient se faire à chaque année, un réajustement automatique par rapport aux revenus des deux ex-conjoints.
- Je trouve qu'en tant qu'adultes consentants on devrait pouvoir changer le montant de la pension sans avoir à passer par des avocats ou des juges, lorsqu'il y a entente entre les ex- conjoints.
- Que les informations soient doublement vérifiées avant d'être transmises pour éviter des erreurs car dans mon cas il y a eu erreur de la part du gouvernement ce qui a occasionné d'autres démarches de ma part, je devais faire valider l'erreur des montants.
- Faciliter l'accès au revenu de l'ex-conjoint(e).
- Le jugement devrait être fait à l'ordinateur (traitement de texte) et signé par le juge au lieu d'être manuscrit (ce qui est moins clair).
- Que la greffière soit plus efficace, elle a oublié d'écrire la décision du jugement et à cause de cela, je n'ai pas encore commencé à recevoir un versement de la pension de mon ex-conjoint, elle n'a pas écrit que ce montant doit être retiré de son compte.
- Il faut se présenter à 8 h 30 et on ne dit pas à quelle heure on passe devant le juge, donc quand on va à la cour, il n'y a pas d'heure précise.
- Les deux parties peuvent décider eux-mêmes du montant de pension à verser, sans nécessairement suivre le barème.
- Plus tenir compte du salaire, le minimum de ce que ça coûte pour vivre.
- Les coûts dans l'ensemble sont élevés : l'enregistrement, etc.
- J'aimerais avoir l'info seulement sur la pension alimentaire (ce qui est couvert ou non couvert).
- Textes de lois ou de révision plus clairs, plus précis.
- Quand une pension alimentaire est d'un niveau ridicule il ne devrait pas en avoir parce que ça sert de bras de levier pour obtenir autre chose.
- Qu'il n'y ait plus de frais supplémentaires dès que l'enfant atteint la majorité et qu'il devient autonome pour faire cesser la pension alimentaire.
- Plus grande clarté sur les ajustements des paiements de pensions.
- Qu'ils divisent les causes pour ne pas passer la journée complète là-bas pour rien (gaspillage de temps).
- Que la documentation soit plus claire.
- Pouvoir faire les démarches sans avocat et faciliter les démarches pour les faire tout seul.
- Instaurer un amendement sévère pour les personnes qui seraient de mauvais payeurs et pour les personnes qui démontrent une mauvaise foi à long terme et à plusieurs reprises. Je trouve qu'il devrait y avoir sanction du gouvernement car ce sont les enfants qui paient.
- J'aurai aimé être dans la salle même si l'ex-conjoint ne s'est pas présenté.
- Bien informer les gens sur le rôle exact des avocats et à savoir si vraiment on a besoin d'un avocat car j'avais déjà un jugement.
- Il faut que ce soit plus sévère.
- Améliorer le site web en anglais -pas de comparaison- que le site soit traduit exactement en anglais.
- Il devrait y avoir une vérification de salaire à chaque six mois au minimum pour savoir si le parent payeur fait plus d'argent pour réajuster la pension. Pour qu'il paye selon son salaire.

- Améliorer le temps d'attente avant de passer en cour au moment de l'audience.
- Pas le même juge.
- I have an agent at the dept of justice, the same for two years, the problem is that she is not bilingual, only french, that's is my only complaint, technical terms can't be given to me in english, it's a big communication problem.
- Si on ne prend pas d'avocat, on ne nous met pas au courant de la décision finale du jugement, j'ai reçu un appel de Revenu Québec et j'ai su que je devais déposer le montant d'un mois de pension en garantie au cas où les chèques postdatés que j'ai donnés ne seraient pas bons.
- Pour calculer la grille pour la pension alimentaire on n'a pas accès à cela par Internet -elle doit se calculer manuellement- ce serait donc une amélioration si on pouvait le faire par Internet directement -les renseignements obtenus dans les livrets explicatifs des librairies du gouvernement sont complexes- les étapes sont redondantes.
- Je trouve qu'il est difficile d'obtenir des formulaires sur internet -où aller pour trouver le formulaire- le site devrait donc être plus clair à ce sujet.
- On devrait plutôt travailler pour le public et non contre... On demande des choses et il faut toujours se battre pour avoir le service.
- Que le gouvernement ne se mêle pas des ententes des conjoints qui arrivent à se parler pour le bien des enfants et qui s'entendent car sinon l'intermédiaire pose davantage de problème surtout si la pension passe par l'intermédiaire.
- J'aimerais que les montants non versés par mon ex-conjoint lorsqu'il ne travaille pas soient additionnés sur un état de compte afin qu'il sache combien me rembourser quand il travaillera à nouveau.
- Avoir des gens qui sont neutres pour entrer en communication.
- If the judge could see the both side for example the husband was lying and the judge could not see it.
- Plus d'info concernant nos droits.
- Qu'on comprenne et écoute plus les hommes.
- S'assurer que le personnel respecte la discrétion et la confidentialité : l'huissier est arrivé chez moi en jeans et t-shirt pour m'apporter les requêtes dans des enveloppes non scellées avec des commentaires trop familiers comme « bonjour, c'est encore moi ».
- Créer un lien sur le site Internet afin de pouvoir obtenir des informations sur les démarches qui suivent un jugement. Ex : pour obtenir des renseignements concernant la modification des prestations fiscales, les ajustements de dossiers pour les allocations.
- Qu'on puisse avoir une demande de révision sans passer devant un juge.
- Trop long : procès qui a duré 3 ans.
- Plus grande accessibilité à l'aide juridique. Je ne gagne pas beaucoup d'argent et j'aurais aimé en profiter.
- J'ai trouvé le service très lent, on m'a rappelé après 5 mois seulement (demande en janvier, réponse finale en mai).
- Vérifier les renseignements sur les gens.
- Simplifier le cheminement des procédures.
- Bonnes explications quand on parle d'arriérage.
- Concernant la pension jusqu'à 21 ans.
- Plus de publicités.

- The calculations of how they come up to with the child support should be reviewed. If they do not make equal salary, the other one always receives child support and can do whatever they want with it.
- Donner un suivi après le jugement à la personne qui reçoit la pension.
- De vérifier les choses plus en détail, c'est du cas par cas, le revenu de mon ex-conjoint a baissé des deux tiers et la cour accepte cela, alors que moi, pour ma santé, je dois prendre congé pendant six mois à chaque trois ans, mais la cour n'en tient pas compte.
- Rendre le système plus attrayant, le gérer d'une manière qui ressemble à la SAAQ.
- De rejeter les demandes frivoles qui n'ont pas de bon sens.
- Ils font le calcul des deux revenus, mon ex gagne le double de ce que je gagne, mais je dois encore lui en payer parce qu'il a la garde à temps plein. J'aimerais que le calcul se fasse en se basant sur un pourcentage plus bas du revenu.
- Quand j'ai passé par la cour pour faire augmenter le montant de la pension, le service a été plus lent mais cette fois-ci, on a procédé à l'amiable et le service a été plus rapide pour que je reçoive le montant que je demandais.
- Éviter les avocats.
- Que ce soit plus rapide, j'attends encore depuis trois semaines.
- Je trouve déplorable le barème de pension alimentaire (taux de fixation), car il est trop élevé.
- Les démarches sont tellement compliquées, on manque d'information, il m'a fallu prendre un avocat. Je n'ai pas eu d'efforts à fournir parce que j'ai payé un avocat mais j'aurais aimé pouvoir faire cela moi-même.
- Un peu plus d'exemples de suggestion de période de garde. Ex : enfants qui vont à l'école, différentes situations.
- Que l'on prenne en considération que lorsqu'il y a des baisses volontaires de salaire, la pension soit indexée en conséquence.
- Accessibilité au personnel (machine téléphonique compliquée).
- Que la pension devrait être envoyée directement au parent sans passer par Revenu Québec (éliminer ce service gouvernemental).
- Que ça aille moins vite un peu, (*elle rit car elle a perdu de l'argent, son fils est parti en appartement*), le chèque a été coupé un mois avant que mon fils parte de chez moi.
- Je ne sais toujours pas qui a fait la demande de révision, ce n'est pas moi. C'est peut-être parce que je vais avoir la garde complète à partir du 23 juin. L'avocate m'a fait signer des papiers, elle était très froide, je voyais qu'elle travaillait pour mon ex-mari.
- Annuler la médiation, sauter la médiation.
- Que ça se règle plus vite. Y aller avec les journées disponibles des avocats, mais ne pas toujours revenir avec des demandes si un jugement a été donné. Je me suis fait amener souvent en cour et j'ai payé à chaque fois. La première entente aurait dû être respectée.
- Les hommes sont mal informés sur ce service de demande de révision, on fait juste recevoir le jugement à notre porte et le signer. Il faudrait nous donner plus de renseignements sur nos options. Le juge se fie à ce que la femme dit même si c'est faux.
- Aux personnes qui ont traité ma demande de bien vouloir s'informer et se mettre à jour.
- Une meilleure communication entre les différents services gouvernementaux - entre les allocations familiales et la perception par rapport à la nouvelle garde des enfants. Il y a eu mélange dans notre cas et nous avons dû, mon ex- conjointe et moi, remplir de nouveaux papiers.
- Le niveau d'empathie est un peu froid. Qu'on soit un peu plus d'écoute. Ce n'est pas un gros problème.

- Rester mariés.
- J'aimerais que le ministère m'informe lui-même des changements ou des délais en ce qui concerne mon dossier et la pension alimentaire, car j'ai dû faire des démarches pour savoir pourquoi je ne recevais pas la dite pension. Donc, j'aimerais que les deux paliers de gouvernement (fédéral et provincial, au niveau des ministères du revenu) se consultent, car ils se contredisaient.
- Vérifier le revenu de monsieur comparé à celui de madame dans ce cas-ci. Monsieur a créé un arriérage depuis novembre dernier et, aux pensions alimentaires, on me dit que c'est moi qui dois de l'argent à monsieur. Il y avait eu un jugement en novembre 2006.
- Traiter les pères comme des êtres humains.
- Jugement plus rapide. Avoir meilleure accessibilité par Internet.
- Les termes juridiques sont compliqués à comprendre, employer un langage plus commun.
- La loi penche plus du côté de la femme.
- La loi est mal faite, il faut tenir compte des deux individus, pas juste du salaire. Être plus favorable envers l'enfant au lieu de considérer le salaire.
- La rapidité avec laquelle je vais en cour. Il faudrait que cela soit plus humain, plus personnel.
- Celui qui paye la pension est toujours plus désavantagé comparé à celui qui la reçoit.
- Au sujet des versements, il faudrait inscrire sur le chèque quelle période (de xxxx à xxxx) est couverte.
- I wanted an agent to help me but they saying to me to get a lawyer, it is more expensive, there should be an agent who can help small cases over there.
- Guichet unique.
- Que les juges soient impartiaux, ils prennent juste pour les mères.
- Qu'on considère les gens cas par cas avec un esprit plus ouvert et non très autoritaire et sur des préjugés.
- Une reconstruction du système au complet. J'aimerais être avisé par écrit avant que le changement de montant soit décidé par Revenu Québec avec le nouveau système que vous proposez.
- Fouiller plus dans les papiers, faire plus de recherches.
- Améliorer les délais pour avoir l'approbation de l'aide juridique, avoir une réponse pour savoir si elle était acceptée par l'aide juridique.
- Plus d'informations pour enlever des craintes. C'est l'inconnu pour le demandeur. Quel genre de question peut poser le juge, quand une cause est amenée devant le tribunal.
- Obtenir un jugement, car on ne l'a pas encore.
- Une entente, c'est impossible entre conjoints divorcés.
- Vérification plus serrée des revenus des deux parties (fraudes d'un côté ou de l'autre).
- Il pourrait y avoir une entente à l'amiable sans passer par le juge si les deux parties s'entendent sur le montant et la garde.
- Plus équitable envers les deux parties, dans l'intérêt de l'enfant.

- Les juges devraient tenir compte de l'aliénation (manipulation) parentale ou de la violence psychologique. Ils devraient avoir une meilleure compréhension de ce genre de situation et en tenir compte lors de la prise de décision.
- Obligation de passer devant un juge médiateur.
- Au niveau de l'agent qui s'occupe des pensions alimentaires. Cet agent ne nous tient pas assez au courant et il faut courir après l'information. Et si on pose des questions, il ne fournit pas de réponse concrète.
- Au moment de l'entente - je n'ai reçu aucune lettre du gouvernement disant les montants prélevés d'arriérage et j'aimerais avoir une information à ce sujet - on me prélève des montants mais je ne sais pas quel montant ce sera compte tenu des arrérages.
- Faites n'importe quoi pour trouver tous les résultats nécessaires à propos du revenu de l'ex-conjoint, il ne déclare pas tout ce qu'il gagne, car mon fils actuellement ne reçoit rien de son père.
- Plus d'accessibilité aux citoyens pour aller à une révision du dossier ou du jugement de la garde de l'enfant.
- L'attente pour aller au palais de justice est trop longue.
- Mieux expliquer les procédures. Pourquoi a-t-on recours aux avocats ? C'est presque effrayant, nous donnons un pouvoir absolu aux avocats par manque de connaissance.
- Améliorer l'empathie des employés afin de faciliter les démarches.
- Il faudrait avoir un service spécial pour les gens qui ne sont pas représentés par un avocat. L'aide juridique demande de suivre une procédure et je n'avais pas le temps de suivre cette procédure, je voulais juste un renseignement et je n'ai pas pu l'avoir.
- Exiger qu'il y ait entente entre les ex-époux avant de se présenter devant les avocats.
- Revérifier les bases de calcul, selon le mode de vie de chacun et la capacité de travail de chacun.
- Suite au jugement, j'aurais dû recevoir un rétroactif, ce qui n'est pas le cas. Donc, améliorer cette partie du service (effectif au 1er avril. Nous arrivons en juillet et je n'ai toujours rien reçu après 3 ou 4 mois), pour le nouveau montant de pension.
- Qu'il y ait plus de papiers (documentation) qu'ils pourraient donner pour que je sache ce à quoi j'avais droit et ce à quoi je n'avais pas droit.
- Raccourcir les délais et les procédures aux droits de la famille.
- On part d'où, on continue où, on s'en va où ? Un avocat nous dit une affaire, un autre nous dit une autre affaire, on ne sait pas ce qu'il faut faire en premier, rencontrer un avocat ou faire la médiation ? A-t-on droit au privé ? Ce sont des choses que je ne savais pas.
- Avoir plus d'info sur le fonctionnement de la charte relativement aux pensions alimentaires.
- De régler ça plus rapidement pour moi ça a pris un an. Avoir des délais moins longs pour recevoir les papiers.
- Que l'on n'ait pas à payer des frais d'avocat pour faire un changement sur la pension alimentaire, cela devrait se faire automatiquement.
- Que le greffier distribue un dépliant sur les services offerts.
- Gratuit et accessible à tous... dans le cadre de la révision.
- Le délai est trop long au moment où un des payeurs fait défaut, au moment du rapport, éviter les retards, trouver des méthodes de perception lorsque le payeur est en retard et agir plus vite pour percevoir le montant dû par le payeur.
- Arrêter de jouer avec les mots - jugement clair mais pas à partir de quand et la date qu'on a accordée n'a pas de sens, soit un an après ce qui s'est passé.

- Mieux contacter les gens (ex: appeler au travail plutôt que de laisser messages à la maison).
- Je suggère un document dans lequel la pension serait calculée d'après les tables existantes- et incluant les copies de t4 de chaque partie, une fois par année.
- L'égalité des droits, quand un est sur l'aide juridique, pourquoi pas l'autre ? Actuellement celui qui paye les frais d'avocats s'appauvrit et ne peut poursuivre sa cause indéfiniment. Égalité aussi pour les montants de pension. Par exemple, mon frère paye moins.
- Aller plus vite, plus rapidement.
- Que la pension soit révisée à chaque année d'indexation.
- Délai fixe entre les demandes de révision pour éviter de retourner devant la cour par mauvaise foi.
- Avoir un service plus rapide, ne pas échelonner les procédures si longtemps avant une conclusion et, si possible, être plus juste dans les décisions, avoir du gros bon sens.
- Je ne savais pas que le service de révision existait, je savais que si les deux ex-conjoints étaient d'accord, ils pouvaient remplir un formulaire et demander une révision. Mais quand les ex-conjoints ne s'entendent pas, je ne savais pas qu'il existait un autre service.
- Vous devriez être plus attentifs au besoin de chacune des parties, portez attention aux détails aussi, vous donnez tout à un et rien à l'autre. La loi protège les femmes.
- Faire sortir tous les comptes de banque du conjoint sans que ça ne coûte de l'argent aux femmes.
- Le délai avant de passer en cour aurait dû être respecté. Au lieu de passer à 11h, on est passé seulement à 13h. Le retard de 2 heures m'a rendu nerveux.
- Offrir un bon service d'information sur les droits des femmes monoparentales, sur ce qu'on peut aller chercher en médiation.
- Il me semble qu'il y a plus de justice pour les femmes que pour les hommes et je souhaite que cela soit plus équitable pour les deux parties.
- The judge works for the lawyers not for the people, the judge was not polite, rude when she told me that I would get the document by mail.
- Délai trop long. Quand il y a des changements et qu'on doit retenir un chèque, on devrait contacter les gens concernés pour leur dire.
- La justice nous coûte une fortune. Les frais d'avocats sont très élevés. Je ne vais pas aller voir un avocat pour demander l'argent que mon ex-conjoint me doit parce qu'il devait garder les deux enfants une semaine par mois et deux semaines durant l'été.
- Penser un peu plus aux besoins des enfants, le système favorise les mères seulement. J'ai toujours peur de recevoir une autre lettre d'avocat, je suis sur une tension constante.
- Donner plus d'informations sur le site internet en ce qui a trait à la façon de s'y prendre pour avoir le moins de frais possible étant donné que c'est cher en frais d'avocats, etc. Donner des renseignements généraux à ce sujet.
- Clarifier davantage les besoins alimentaires et informer sur ce qui est disponible en ressources.
- On devrait nous dire que nous ne sommes pas obligés de passer par un avocat.
- Réduire les délais.
- Un programme qui ferait en sorte qu'on ne serait pas obligé d'aller en cour pour régler les pensions alimentaires. Obligation de la médiation.
- Les bons payeurs ne devraient pas laisser de dépôt de sécurité au gouvernement.
- Lors de la révision, parler aux enfants sans la présence des parents pour avoir leur vision.

- Un service de pension plus rapide afin d'avoir une réponse plus rapide.
- La mention que monsieur paye pour les enfants.
- La loi ne considère pas le salaire de l'autre personne. Elle paie autant que l'autre qui gagne quatre fois plus.
- La démarche est compliquée et ça lui a occasionné beaucoup de temps.
- Qu'ils se fient sur le montant net et non sur le montant brut.
- Être plus à l'écoute des pères. On sent qu'on est mis à part. J'avais pris des notes, je m'étais bien préparé et j'ai passé carrément pour un menteur. Il aurait fallu que j'emmène des témoins, mais il paraît que ce juge-là est comme ça.
- À partir du moment où on décide d'entreprendre les démarches jusqu'à la fin, je trouve que les délais sont trop longs !!! Le délai donne un stress inutile.
- Que la révision soit faite chaque année, basée sur le rapport d'impôts pour que ça coûte moins cher.
- Il faudrait pouvoir interrompre la personne qui parle à la barre, pouvoir intervenir même si l'on n'est pas à la barre, avoir le droit de parole en tout temps.
- Il devrait y avoir une commission des parents où on pourrait régler tous les problèmes sans passer par les avocats, comme il y a une commission des normes du travail. Il devrait y avoir une commission des normes parentales pour l'application.
- To have a more speedy return of phone calls.
- Qu'il n'y ait pas de difficulté à chercher la pension. Avoir plus d'informations, de la documentation sur les barèmes de pensions alimentaires par exemple, mais provenant principalement du ministère. Les avocats sont souvent les seuls à en fournir, autant pour celui qui paie que pour celui qui en reçoit.
- Les coûts n'ont pas de communes mesures entre la garde d'un enfant et la garde de deux enfants; un trop grand écart entre un enfant et deux enfants dans les sommes à recevoir.
- Obliger la médiation familiale.
- Monsieur n'était pas avisé de la saisie de salaire.
- Lorsqu'un document de la cour dit que le jugement est le suivant, que la personne qui travaille à la pension alimentaire ne vienne pas contredire le document de l'avocate. Ceux qui travaillent à la pension alimentaire devraient se fier au jugement qu'on leur dit.
- Faciliter l'accès pour les gens qui n'ont pas de connaissance en droit.
- Raccourcir les délais.
- Il faudrait un employé qui *coacherait* les gens qui veulent se représenter seuls.
- There should be more english (to much french).
- Quand on va à la cour, je demande que nous ayons un temps fixe pour passer à la cour, à une ou deux heures près, sinon on perd la journée au complet.
- Évaluer les salaires des deux conjoints de façon plus équitable. Le conjoint qui travaille à la maison a moins de frais reliés au travail. Mieux écouter les deux parties.
- The document more available on line on web-side.

- Dans le cas ou il y a une seconde personne du ministère impliquée dans le dossier, améliorer la communication entre ces deux agents.
- D'accélérer les procédures.
- Plus de communication entre les employés du ministère et la cliente pour des informations (questions personnelles).
- S'assurer de la confidentialité des documents.
- De mieux traiter les gens, de faire moins de discrimination envers les gens qui ne travaillent pas, d'être moins hautains. Changements nécessaires au point de vue relationnel. Être plus humain et moins froid avec les clients.
- De ne pas traiter les hommes comme des gens qui sont coupables.
- Il y a une lourdeur du système administratif (paperasse).
- S'il y a un jugement, est-il possible, avant la mise en application, de faire une modification de dernière minute ? Par exemple : doit être en application dans les 2 jours suivant le jugement, peut-on modifier dans ces jours le jugement ?
- Obliger les gens à aller en médiation à chaque fois qu'il y a une révision.
- Une plus grande écoute des enfants.
- Que ce soit plus rapide lorsqu'on demande une révision. Beaucoup de monde pour en arriver à la fin.
- Qu'on puisse se rencontrer sans avoir de médiateur ou d'avocat mais avec un représentant du ministère de la justice, surtout quand les deux parents s'entendent bien entre eux.
- Éviter d'étirer les procédures pour rien.
- Ne pas nous faire attendre au téléphone.
- Ne pas avoir à utiliser le service des avocats.
- Feel like she wasn't heard properly because of her situation, would like that to change but does'nt know how.
- Plus d'hommes devraient s'occuper du matrimonial au palais de justice.
- Simplification des procédures.
- Je trouve qu'il devrait y avoir un service direct de révision, car nous sommes dans le système et ça éviterait des frais très onéreux.
- Simplifier le vocabulaire juridique.
- Raccourcir les délais.
- Rendre les formulaires plus simples, avoir un langage plus clair.
- On devrait réduire le nombre de paperasses... Trop c'est trop.
- Faire un meilleur suivi du dossier après le jugement.
- Trouver une façon pour accélérer le processus de révision pour que ça s'ajuste plus rapidement à la réalité.
- J'ai été contrainte d'accepter cette entente défavorable pour épargner mes enfants. On devrait avoir un montant fixe de pension alimentaire sans qu'il y ait de débats.
- Révision des deux dossiers plus en profondeur, plus de clarté dans les dossiers.
- Mettre à la retraite les employés non motivés.

- Modifier les lois pour la pension alimentaire lorsque les enfants deviennent adultes. La preuve devrait appartenir à la partie recevant la pension alimentaire de faire valoir pourquoi l'enfant-adulte devrait continuer de recevoir sa pension.
- Éviter de faire affaire avec les avocats en ce qui concerne les pensions alimentaires car ça occasionne des frais trop élevés.
- Répartir les montants prélevés en pension alimentaire durant les vacances du payeur sur toute l'année au lieu d'avoir une augmentation soudaine lors du retour au travail.
- Pourquoi sommes-nous obligés de payer un avocat pour une modification sur un jugement ?
- Réviser le salaire de l'ex-conjoint à chaque année.
- Ça coûte trop cher pour faire des révisions. Ça va encore coûter 700$ ou 800$ si la femme est autonome. C'est tout le temps les hommes qui sont coupables plutôt que les femmes.
- Donner plus de temps pour que les gens s'expliquent.
- Avoir un montant fixe en fonction de l'âge et du nombre d'enfants mais pas en fonction du salaire.
- Le coût de demande de révision est très élevé.
- De meilleurs rapports humains, de meilleures communications entre tous.
- Que le temps d'attente entre le début et la fin des procédures soit moins long.
- Réduire le nombre de causes qui peuvent passer dans la même journée ; il y en a trop.
- Les médiateurs devraient discuter d'abord avec les deux personnes impliquées du montant à payer. Elles se sentaient un peu bousculées n'ont pas aimé leur façon de faire.
- Look more about the well-being of the child, above all else.
- Mettre en application le jugement le plus vite possible.
- Net avantage envers les femmes (compréhensible, mais dans cette situation, monsieur a dû se battre ardemment).
- Être plus accessible concernant les dates des causes lorsque ça va passer.
- Les démarches demandées sont nombreuses et j'ai demandé l'aide d'un avocat. On devrait simplifier les démarches.
- Pousser le percepteur pour récupérer les sommes dues en arriérage ; les montants sont élevés pour régler la chose plus rapidement.
- Que les documents se rendent plus rapidement aux bons endroits pour ensuite les recevoir le plus rapidement possible.
- Avoir des juges équitables... On demande beaucoup à ceux qui font de l'argent.
- Quand les conjoints s'entendent au préalable sur les modifications à apporter au jugement antérieur, pourquoi ne peuvent-ils pas procéder par eux-mêmes par lettre au ministère (ou à la cour) pour qu'il puisse entériner l'entente des deux conjoints ?
- D'améliorer les délais d'attente lorsqu'un avocat remet la cause ou qu'il y a d'autres points à débattre.
- Qu'il indique sur le relevé d'impôt les montants qu'elle reçoit.
- Peut-être dans l'information reçue de la part du gouvernement, plus de clarté, car je suis personnellement restée plus confuse sur cette information reçue après le nouveau jugement ; je ne savais pas si je devais aviser le gouvernement du changement.
- Ne pas changer un jugement fait en fin d'année (mois de décembre), attendre au début de l'année suivante (mois de janvier).

- Laisser aux mères la chance de s'exprimer et de dire leurs besoins.
- As a father, I realize that I have no custody rights and I don't know why, I would like to know why... I cannot get shared custody of my 15 years old son.
- Raccourcir les délais. J'aimerais que si le revenu de l'ex-conjoint est rétabli après qu'il ait passé une période sur l'aide sociale, on n'ait pas à payer un avocat pour faire une nouvelle demande de pension alimentaire. Ça devrait recommencer automatiquement.
- Ajuster les montants des pensions alimentaires selon le revenu des personnes.
- Ne pas couper la médiation et offrir plus et les rendre plus accessibles.
- Follow up on the ruling.
- Faciliter la procédure pour compléter les documents et les envoyer, mettre la procédure en étapes claires.
- Trop de démarches.
- Vérifier, car certains ne peuvent pas payer directement avec leur paye.
- Mettre en lumière tous les événements.
- Monsieur a une garde partagée et doit payer plus parce que son ex-conjointe choisit de ne pas travailler ; la loi n'est pas équitable suivant les décisions de travailler ou pas.
- Il faudrait améliorer la sécurité en sortant de la salle pendant les pauses avant le jugement.
- There was a language problem that was handled as well as it could be (french, english were used), the judge was not impartial, he was predetermined in his decision, he had an 85-paragraph decision alrealdy printed after 45 minutes of the closing of the board of directors.
- Il devrait y avoir du personnel qualifié et qui fait un suivi du dossier pour que tout ne soit pas à recommencer si un des employés quitte son travail.
- Qu'ils incitent les gens plus fortement à aller en médiation. En médiation, mon ex-conjointe et moi aurions payé beaucoup moins cher.
- Accélérer les procédures, longue période de temps entre le jugement et une action concrète.
- Le résultat de la requête dépend trop du revenu de chacune des parties, les tarifs des avocats correspondent à un barème déjà établi et si on n'a pas droit à l'aide juridique et qu'on n'est pas riche, on doit payer le même tarif que les bien nantis.
- Le délai était trop long.
- Trop long, le temps d'attente avant de voir le juge (9 heures d'attente).
- Voulait voir les rapports d'impôt de son conjoint.
- Pour les révisions, il ne devrait pas y avoir de frais.
- Réévaluer la grille d'évaluation du salaire et du temps de garde...avoir des chartes différentes pour le salaire et le temps de garde.
- Si le père paie une pension alimentaire pour son enfant et plus de 80% des besoins scolaires et autres, je pense que c'est lui qui devrait avoir droit à la réduction d'impôt et non celle qui reçoit la pension.
- Suite au jugement, je m'attends à obtenir l'application de ce jugement dans un délai raisonnable. Or, j'ai vécu des délais très longs, mais ce que je trouve inquiétant, c'est que je dois rappeler continuellement pour le faire appliquer.

- Que les avocats de l'aide juridique soient plus rapides, qu'ils prennent moins de dossiers s'ils n'ont pas le temps de les compléter. Mon avocate ne répond ni à mes appels, ni à mes courriels.
- Je suis dans l'insécurité malgré les démarches faites, car si le conjoint perd ou laisse son travail ou encore, s'il se sauve, on se retrouve avec rien, sans recours, pas de pension.
- Avoir des personnes plus courtoises.
- Avoir le droit d'accès aux renseignements de l'ex-conjoint, afin de prouver que les revenus déclarés ne sont pas les vrais revenus.
- Recevoir toute l'information relativement aux arriérages des montants et tous les montants s'y rattachant.
- Changer le système.
- Raccourcir le délai avant de passer devant le juge. Augmenter le montant de l'aide juridique pour avoir l'aide d'un avocat sans frais.
- Rendre les procédures plus rapides.
- Mon ex-conjointe vit avec quelqu'un qui peut très bien la faire vivre avec les trois enfants et moi, je suis pris à payer une pension alimentaire pour elle et les 3 enfants. Mon revenu annuel est de 50 000$. Je trouve cela injuste, je n'avais pas moyen de porter plainte.
- J'aimerais avoir un accord, que mon ex-conjointe amène ma fille au terminus voyageur plutôt que je vienne la chercher à St-Jean-sur-Richelieu.
- Mettre de l'humanité dans le service.
- Le temps pour recevoir la confirmation par la poste est trop long. Si possible, avoir la réponse dans un délai d'une semaine.
- Calculer le salaire réel, car lui, est autochtone.
- Madame est à l'aide sociale parce qu'elle n'a pas le choix. Elle dit que le gouvernement, dans ces cas-là, leur enlève la pension et elle n'a plus assez d'argent pour les enfants.
- Dans le cadre d'une garde partagée, j'ai trouvé ardu de me procurer et remplir tous les formulaires nécessaires pour les allocations familiales. Il serait bien que l'on puisse avoir de l'aide à ce sujet, pour les personnes qui doivent partager le service avec l'ex-conjoint.
- Que ce soit moins long, plus rapide.
- Avoir des documents en traitement de texte, au lieu d'être écrit à la main.
- Médiation obligatoire, moins tardive.
- Évaluation de pension mal faite (pension trop élevée).
- Fournir plus d'information sur les étapes du déroulement de la convocation en cour, comment ça fonctionne, les délais, etc.
- Les bancs sont un peu inconfortables à l'extérieur de la salle d'audience.
- Chaque cas devrait avoir une date de révision forcée pour ce jugement (date de re-visite).
- Lorsqu'on passe en médiation, que ce soit une réelle médiation, et non pas une prise de partie d'un bord ou de l'autre. Et que le juge soit plus à l'écoute des gens qui n'ont pas pris d'avocat.
- Que le juge soit plus à l'écoute des besoins des pères concernant la garde et les révisions monétaires.
- Réajustement des échelles de cotations pour la répartition des montants.

- Réduire les coûts et les délais.
- Le juge n'a pas respecté le changement de garde.
- Que les deux parties aient tous les renseignements nécessaires pour bien comprendre la procédure.
- Que ce soit plus humain, c'est technique, difficile et lourd actuellement.
- J'aimerais qu'on oblige la personne qui ne travaille pas à aller chercher du travail parce qu'ils se basent sur le salaire brut pour établir la pension alimentaire sans compter nos dépenses inévitables (véhicule, loyer...).
- Qu'ils tiennent compte des anciens jugements et des raisons de ces anciens jugements lors de la révision du jugement. Que cela ne soit pas réglé par des avocats, car ça revient trop cher pour le même résultat.
- Le plus désagréable fût que l'audience ait été remise trois fois malgré la planification d'une date. Donc trois jours de travail perdus... Essayer aussi d'améliorer la planification en mettant des dates d'audience ayant des délais réalistes.
- Avoir un juge plus compréhensif et plus jeune.
- La discrétion.
- Je souhaiterais que le juge se fie sur le salaire de base pour faire le jugement, et ce, sans compter le temps supplémentaire.
- Mieux gérer les situations, faire du cas par cas.
- Rencontrer quelqu'un qui nous donne nos droits, nous informe avant la rencontre au palais de justice.
- Que la pension soit calculée en rapport avec les résultats des rapports d'impôts (sans que cela soit des négociations entre avocats).
- L'équité parentale.
- Si la pension pouvait se réviser d'elle-même, dépendamment des impôts de chacun.
- Avoir plus de contacts avec l'agent qui nous est assigné.
- Réduire le délai d'attente pour obtenir le résultat final.
- Qu'on exige la présence des deux ex-conjoints au moment de la révision.
- Placer sur le site Internet, des systèmes de calcul pour la pension, plutôt que des exemples... C'est le plus difficile.
- De mieux considérer les pères.
- Meilleure enquête sur la vérité des deux parties.
- La répondante était totalement satisfaite du service reçu, tout a bien été.
- Être plus près des gens être, moins froid.
- Je trouve que si c'est une femme qui reçoit le jugement, c'est plus rapide. J'aimerais donc que ce soit aussi appliqué rapidement lorsqu'il s'agit d'un homme qui le reçoit.
- Obtenir des renseignements, à savoir si les avocats peuvent nous charger des frais supplémentaires en plus des frais de la médiation. Avoir accès à ces informations, sur une brochure ou par Internet.
- Élaboration de formulaires plus simples.

- Tous les divorces devraient être enregistrés, pour pouvoir recevoir de la documentation (lois, informations importantes, etc.) de façon personnelle.
- Plus d'honnêteté à travers les démarches.
- Il faudrait considérer davantage les mères, quand les pères ont de l'emprise sur les enfants, soudainement parce qu'ils ont des besoins financiers, comme l'achat d'une maison. La mère doit sacrifier la pension alimentaire.
- Délais trop longs avant la décision finale.
- Connaître d'avance mes droits et mes devoirs envers tout ce qui concerne la justice. Je suis immigrant ici et dans mon pays, on commence à les connaître dès l'école. Mais ici, je ne les connais pas. Le gouvernement devrait nous faire étudier cela en même temps.
- La pension devrait être prise en charge par le Ministère.
- Les gens sont trop pressés.
- Faire appliquer le règlement qui dit que lors d'une demande de révision, une médiation doit avoir lieu entre les deux parties avant de voir le juge. Le juge devrait appliquer ce règlement.
- Qu'il y ait de la documentation, car la personne rencontrée n'était pas capable de répondre à toutes les questions posées.
- Réviser le système de représentation en cour en ayant des personnes qui nous représentent sans qu'elles soient des avocates qui demandent de gros salaires.
- Que ça soit plus rapide.
- D'avoir un système permettant de faire le calcul de façon électronique, en rentrant les données plutôt que d'avoir à le faire manuellement nous-mêmes, tel que les avocats l'ont.
- Mettre de la pression sur le rétroactif.
- Que ce soit un peu plus rapide, ça m'a pris de six à huit mois, et ce, même si on avait vu un médiateur avant. C'était toujours reporté.
- Vous devriez être plus facile à joindre par téléphone. C'était un répondeur, ils m'ont rappelé, mais quand on est pressé, on aimerait qu'ils répondent tout de suite.
- Reconsidérer le statut du père (prendre en ligne de compte les dépenses pour autres enfants). Calculer à partir du montant net, non brut. Mieux évaluer les revenus de madame (ex : pourboires).
- Que ça coûte moins cher, raccourcir les délais de réponse entre les deux parties afin d'éviter des longueurs.
- Automatiser les révisions.
- Rendre le service équitable, car c'est à l'avantage de la mère.
- Il devrait y avoir un système moins onéreux que celui existant présentement, autant du point de vue « temps » que du point de vue « coûts ».
- Service plus simple, pas obligé de passer en cour pour régler une affaire ou les deux parties s'entendent très bien.
- Service de médiation plus adapté.
- Changer les lois, abolir la pension alimentaire, on ne sait pas où la pension est dépensée.
- Pas assez d'information sur les démarches que les gens peuvent faire eux-mêmes.

- L'égalité des sexes à 100% (pas 90% pour les femmes et 10% pour les hommes).
- Un support téléphonique extension 1-800 Canada pour donner des informations comment si prendre pour les démarches.
- Je n'ai pas aimé que le jugement soit écrit à la main sur du papier ligné, j'aimerais avoir quelque chose de plus officiel.
- De faire un suivi pour voir si les décisions ont été respectées, car les méchants sont mieux traités que ceux qui sont dans le besoin.
- Avoir un estimé du temps de l'audience, pour ne pas être obligé d'attendre trop longtemps, par exemple, le répondant s'est présenté à 9h30 et il a passé en audience à seulement 13h30.
- Un peu plus d'humanisme de la part du juge.
- Manque de temps pour faire valoir les points lors de la comparution.
- Réaménagement du corridor avant l'audience, où les 2 parties sont face à face - cela est malsain - les procédures sont longues - le jugement est rapide (on a une pression en raison du manque de temps en salle d'audience).
- J'ai payé 4 semaines de trop en pension alimentaire à mon ex-conjointe parce que tant et aussi longtemps que le bureau des pensions alimentaires n'a pas reçu l'avis de la cour, on doit payer. Mais ça devrait être interrompu à compter de la date du jugement en révision.
- Qu'on permette aux deux parties de réajuster la pension en fonction des modifications survenues dans les revenus, sans avoir besoin d'aller en cour.
- Un dossier accessible dans différentes régions du Québec, afin qu'il soit présenté par le même avocat.
- Ils nous donnent beaucoup de documentation, ce n'est pas toujours clair pour quelqu'un qui n'est pas dans le domaine.
- Plus de renseignements de la part des employés sur nos droits.
- Un peu plus de justice, que ce soit le père ou la mère car, je crois qu'il y a un manque de justice concernant le père.
- Je trouve qu'il serait si simple que chacune des parties arrive avec sa déclaration de revenus de l'année précédente - et que l'entente se fasse sur la grille de calcul de pension - devant le juge, cela éviterait des démarches coûteuses et longues.
- Faire un lien, au revenu (Revenu Québec), entre les 2 parents.
- Ne plus obliger la garde partagée pour de mauvais motifs.
- Rapidité des remboursements de la pension.
- Rendre les informations plus accessibles - réduire les robots téléphoniques.
- Il devrait y avoir un ajustement automatique quand un enfant finit ses études et travaille afin de ne pas payer les avocats et la cour pour quelque chose qui devrait se faire automatiquement.
- Que le service ait plus affaires avec le ministère qu'avec les avocats.
- De prendre contact avec les gens pour informer adéquatement et surtout, donner suite au dossier- car, je n'ai même pas reçu le jugement de la cour !
- Que les montants soient révisés car, je trouve qu'il est impossible de faire vivre un enfant aujourd'hui avec 80$ par mois. Et depuis que mon mari travaille en Ontario, la pension n'est plus prise sur son chèque de paie comme lorsqu'il travaillait au Québec.

- Pas de discrimination envers les hommes.
- Vérifier les papiers, les preuves des deux parties.
- Simplification de toutes les procédures.
- Que les dates de parution en cour soient plus rapides.
- Améliorer les délais.
- Lady thinks she should have been allowed to receive "aide juridique" (she's quite poor).
- Mettre un juge dans ça qui est plus sensible aux besoins des pères, qui soit plus juste et impartial. Le juge que j'ai eu a pris en faveur de la mère, alors qu'elle ne déclarait pas tous ses revenus, et qu'elle faisait des fausses déclarations sur mon cas.
- J'aurais aime être au courant - et j'ai dû me fier à l'avocat et à celui de l'ex-conjoint. J'aurais aimé avoir les informations par lettre - je n'ai pu le faire (communiquer avec le Ministère à ce sujet) par manque de temps.
- Rendre ce service plus simple.
- Que les documents (modèles sur le site Internet pour une demande de révision conjointe) soient plus précis et plus faciles à remplir. Surtout que pour le palais de justice de St-Jérôme, il manquait un document qui n'était pas inscrit sur le site Internet.
- Les termes, qu'ils soient plus faciles à comprendre.
- Le Ministère devrait respecter l'homme quand la femme doit à l'homme et vice-versa car, rien ne bouge si on ne suit pas son cas en téléphonant à chaque jour.
- Respecter l'heure de l'audience car, le répondant doit payer l'avocat pour le temps d'attente et l'avocat charge 200$ de l'heure.
- Be quicker.
- De rendre la décision plus équitable pour les deux parties.
- Diminuer le temps des démarches.
- Recevoir plus d'information en général.
- Que les condamnations soient respectées (que les pensions soient versées en respectant les dates prescrites dans le jugement).
- Meilleure efficacité (arrêter de toujours remettre les séances).
- D'obtenir certaines compensations parce que les dates sont reportées, ce qui nous occasionne des frais et je n'ai jamais été remboursé pour mes journées de travail perdues.
- J'aimerais faire valoir mon point de vue dans une salle privée avec le juge, mon ex-conjoint et l'avocat...et raccourcir les procédures.
- Je trouve que le temps d'attente pour le jugement est trop long.
- Il devrait y avoir un moyen pour ne pas avoir à passer par un avocat.
- L'impartialité, je n'ai pas été bien traitée au téléphone.
- Plus de contrôle sur le revenu des femmes.
- Le montant des pensions alimentaires est trop élevé pour ceux qui n'ont que des petits salaires.

- Il y a trop de délais entre la décision finale et le début du retrait automatique du montant de la pension du salaire de l'ex-conjoint, mon ex-conjoint s'est retrouvé à faire des versements de 450$ par mois pour payer les arrérages, il a trouvé cela difficile.
- Mieux gérer les rendez-vous et ainsi éliminer le temps d'attente.
- Que les délais soient raccourcis.
- Que ce soit un service gratuit.
- Approfondir le dossier de façon plus humaine (au fond, c'est un enfant qui est en jeu).
- Actuellement, je trouve que c'est jugé de façon générale et je souhaiterais que le juge fasse du cas pas cas et qu'il se rende au bout du dossier - et non pas que le juge dise : « Arrivez-moi avec une entente car, il se peut qu'il y ait des cas sans entente possible... »
- Il devrait y avoir un jury qui écoute. Le juge tiendrait compte des lois de la pension alimentaire au lieu de faire payer des médiations aux couples / c'est inconcevable de payer des frais.
- More assistant to the care giver of the child.
- Le délai entre le moment où on demande les papiers et le temps pour les recevoir par la poste a été très long - presque 1 mois avant de les recevoir - pourriez-vous abréger le délai en question ?
- Que ça se règle plus vite.
- Avoir une analyse rétroactive.
- Avoir de l'aide pour corriger les revenus de l'ex-conjoint car, son salaire déclaré n'est pas exacte.
- Be more human, be more receptive.
- Take more in consideration the change in salary.
- Je souhaiterais qu'il se fasse une dernière vérification avec les parties en cause car, pour ma part, j'ai subi un préjudice de retard de pension.
- Délai d'attente trop long avant de recevoir le jugement (dans ce cas-ci : 6 mois) ou, du moins, permettre des droits d'ici le jugement (monsieur a attendu 6 mois avant de pouvoir voir sa fille).
- Discrimination envers les hommes.
- Ne pas être obligé de payer pour un avocat qui ne fait que réviser le dossier.
- Simplifier le langage.
- Je ne comprends pas la façon dont ils font le calcul.
- Simplification de la tâche, pour ne pas avoir besoin de l'aide d'un avocat.
- Les 2 gouvernements, en parlant du provincial et du fédéral, devraient davantage communiquer entre eux.
- Que l'exonération de 10 000$ pour le conjoint soit enlevée ou prise en compte lorsque le conjoint se remarie car, ils sont deux personnes pour assumer les dépenses quotidiennes et souvent les mères sont seules avec les enfants pour assumer les dépenses.
- Que ça soit plus vite, dans mon cas cela a pris deux ans !
- Tenir compte des cas particuliers, des problèmes de distance pour aller visiter ses enfants.
- Établir une loi pour connaître les montants exacts des personnes qui ne déclarent pas leurs revenus a 100%; exemple : coiffeuse… etc.

- Harmoniser les décisions de la cour avec les autres ministères (ministère de l'éducation, dans ce cas-ci).
- Écouter les deux parties.
- Informer les gens que le service de révision existe.
- Lorsque l'ex-conjoint, qui verse la pension alimentaire, demande une révision de cette dernière, avant de la réévaluer, vérifier le bien-fondé de cette demande.
- Étudier chaque dossier cas par cas (législation trop vague pour chaque individu).
- Ne pas reporter la date pour passer en cour.
- Être plus humain, être moins considéré comme un numéro.
- Prendre en considération le besoin de chaque enfant.
- Dans la révision, ils ont tenu compte de mes heures supplémentaires alors que ce n'est pas régulier, je ne fais pas le même nombre d'heures supplémentaires chaque année. Cette année, j'en fais moins que l'an passé...
- Souhait d'un service téléphonique plus rapide pour une demande d'information.
- Qu'il soit plus à l'écoute des personnes et les laisser dire tout ce qu'elles ont à dire.
- De faire cheminer la demande le plus rapidement possible et qu'on ne perde pas le jugement en cours de route.
- Il faut que les montants de la pension de révision soient plus clairs et bien justifiés.
- Avant de mettre fin aux services, s'assurer que les deux parties soient en accord sur la pension.
- Agente des pensions pas très courtoise, lenteur pour retourner les appels.
- La médiation est bonne quand les 2 parties sont prêtes à s'entendre, dans ce temps-là, la médiation est idéale.
- Plus de communications entre le service général et le service de perceptions.
- Faciliter le calcul de la pension alimentaire. Difficile d'accéder à l'endroit pour le faire et terminologie difficile. Donc, il faut avoir recours à un avocat pour de l'aide.
- Abréger les explications.
- On aurait besoin d'une aide psychologique pour nous aider à passer au travers de cette épreuve.
- To explain the situation to the court, to explain the situtation we are today.
- Que le compte-rendu remis à la fin soit écrit à la machine et non à la main.
- Qu'on essaie d'écouter un peu plus les gens sur ce qu'ils ont à dire, et ce, pour les deux parties.
- Améliorer le suivi après la révision.
- Faciliter la compréhension des étapes pour obtenir une pension.
- Regarder bien sa paye à lui, mon ex-conjoint gagne plus d'argent que ce qu'il déclare.
- Meilleure écoute des besoins.
- Clarté des documents, ils ne sont pas assez clairs.
- De laisser moins de chances à ceux qui ne se présentent pas en cour.

- Être plus au-devant des personnes qui vont au palais de justice pour la première fois.
- To be more accessible.
- Divorce- pension- révision etc. Je trouve que c'est très cher et de plus, je paie pour obtenir la garde de mes enfants et je trouve ça ridicule, ça ne finit plus !!! Les frais encourus pour un changement de garde, ça ne devrait pas prendre un autre jugement.
- Le temps est trop long entre chaque rencontre avec le juge. Cela lui a pris trois ans pour avoir un jugement final.
- Médiation obligatoire, obligé de passer par la médiation afin d'éviter des frais.
- Simplifier la chose (je payais une pension pour un enfant que je gardais chez moi) et je devais aller en cour alors que l'enfant demeurait déjà chez moi et je payais une pension pour lui ailleurs.
- C'est mieux d'aller cas par cas, pour chaque personne, et non de suivre les lois.
- Que ce soit traité en médiation et que le choix des enfants soit traité sans faire appel à un avocat.
- Informer les gens sur les demandes de révision, informer les gens qu'il est possible de faire des révisions.
- Entre la demande de révision et le jugement et l'ajustement de la pension, c'est vraiment trop long car, on m'a versé le plein montant durant cette période et ensuite, on récupère le montant excédentaire de la pension. Et on se retrouve avec absolument rien.
- Conciliation familiale obligatoire.
- Beaucoup plus rapide et beaucoup trop de sexisme, les femmes sont favorisées.
- Avoir d'avantage de renseignements juridiques par rapport aux lois matrimoniales, pouvoir recevoir toutes les informations nécessaires par une personne plutôt que par Internet, pouvoir parler à quelqu'un pour être renseigné plus facilement.
- That they could speak english (all courts are french).
- Être en mesure de faire une révision de pension alimentaire sans avocat, que le démarche soit simple.
- Que ce soit plus clair pour se représenter seul. Avoir plus d'information sur les recours sans avocat, s'il y a une possible entente avec l'ex-conjoint.
- Approfondir la recherche sur les deux parties en présence.
- Que la procédure soit un peu moins compliquée pour ce qui est de la quantité de formulaires/documents à remplir, réduire la quantité de formulaires.
- Faire une enquête sur les revenus.
- Dire au Ministère de faire avec les femmes ce qu'il fait avec les hommes, c'est-à-dire de les percevoir au niveau de la pension car, madame a été condamnée à payer un montant et elle ne le fait pas, et je ne veux pas entreprendre de nouvelles procédures avec l'avocat.
- De juger la réalité et non les fraudes.
- Que le site Internet du Ministère soit accessible plus facilement pour trouver les informations dont on a besoin. Donc, faciliter son utilisation.
- Créer moins de favoritisme pour les femmes.
- Donner la même importance aux montants que doivent les personnes et aux montants qui doivent être remboursés aux personnes, en ce qui concerne la pension alimentaire.

- S’assurer que celui qui donne une pension, la fait avec le montant total exact.
- Éviter de passer par la cour simplement pour une entente.
- La juge était « bête » avec le père.
- Le fait qu'il y ait eu une révision dans l'année qui suit sans présenter une nouvelle requête.
- Obliger les conjoints à aller en médiation au préalable.
- Mon ex-conjointe a le droit de payer en chèque, ce que j'avais accepté. Je préférerais que ce soit le gouvernement qui s'occupe de tout et que l'ex-conjointe n'ait pas le privilège de faire des chèques.
- Avoir de meilleurs médiateurs, qu’ils soient mieux formés.
- Quand il y a modification de la garde, il y a automatiquement révision du montant de la pension alimentaire. Pourrait-on ne pas payer un autre avocat pour ce réajustement ? Ça devrait se faire automatiquement, comme pour les allocations familiales.
- Être plus à l'écoute, autant de l'une que de l'autre partie.
- Le service doit être plus équitable.
- Que la révision de la pension alimentaire soit faite automatiquement chaque année sans avoir à communiquer avec le Ministère.
- Que ce qu'on nous dise en cour soit plus clair, et moins stressant. On a l'impression qu'on va se faire couper la tête.
- Les informations sur les pensions et les lois ne sont pas assez claires.
- La ligne téléphonique n’est pas facile d’accès, le système est compliqué.
- Au lieu d’aller devant un juge, ça serait mieux d’envoyer le rapport au Ministère.
- Faciliter le processus, de façon à ce que l'on puisse le faire en personne, sans perdre beaucoup de temps. Empêcher les personnes d’abuser, de façon à léser l'autre partie.
- Quand l’enfant est plus âgé, que la pension soit plus élevée.
- The alimony I receive is based on what my husband declared as an income but I think he earns more money under the table. The court should check this. It seems to be a common problem.
- Avoir le service d'un médiateur sans avoir à le payer.
- De ne pas se fier aux barèmes, parce que chaque cas est différent.
- Je trouve que les procédures sont très longues, du début à la fin, car cela peut poser un problème financier pour les familles impliquées. S’il y avait possibilité de raccourcir les délais ou de pouvoir donner une avance financière, cela pourrait aider.
- Le service de demande de révision devrait nous aviser du prorata du montant de la pension alimentaire, je voudrais comprendre leurs barèmes.
- Nous informer de nos droits, sans toujours avoir recours aux avocats.
- Raccourcir le délai (début-fin)
- Qu'on exige toutes les informations voulues de l'ex-conjoint quant à ses revenus ; que cela se fasse le plus rapidement possible.
- Meilleure accessibilité des services, à un meilleur coût.

- Le ministère de la Justice, surtout lors de révisions, devrait offrir les services d'avocats gratuitement.
- Manque d'information.
- Écourter le temps entre le jugement et la mise en pratique du jugement.
- Les explications qui suivent ne sont pas assez détaillées et claires.
- Il devrait y avoir plus d'un agent pour suivre le dossier pour ne pas perdre de temps (en raison des absences, maladies ou vacances)
- Recevoir le chèque plus tôt que tard (ex, si prévu pour le samedi 14, le recevoir le vendredi 13 plutôt que lundi le 16).
- Quand les enfants sont en garde séparée, serait-il possible que la pension soit annulée, comme neutre, un enfant avec chaque parent, sans pension ? Et s'il y a eu perception en trop de la pension, serait-il possible que les versements soient arrêtés ?
- Je trouve qu'il ya trop de démarches à faire, surtout pour une révision.
- Permettre aux enfants de donner leur opinion pour la révision de la garde.
- J'aimerais que cela soit moins cher (le coût des avocats)
- Il devrait avoir de l'information sur les ententes, pour savoir quoi faire sur les revenus, sur les salaires.
- Il ne devrait pas avoir le droit d'interrompre les procédures (ex : monsieur abandonne quand madame est ruinée).
- Il y a des révisons qui ne devrait pas passer devant un juge.
- Vérifier davantage les pères qui ne finissent jamais par payer la pension, ma fille a 14 ans et j'ai peut-être reçu la pension alimentaire pendant 1 an seulement. Je fais des demandes de révision et il les fait arrêter, il paye la pension 1 mois ou 2...
- Les gens qui donnent des conseils, il faut qu'ils donnent des bons conseils.
- Que les employés du Ministère prennent le temps d'analyser s'il y a erreurs ou litiges, pour éviter des frais additionnels.
- Au niveau de la pension alimentaire, ça ne devrait pas être automatiquement perçu par Revenu Québec, surtout lorsqu'il y a entente entre les deux partis.
- Tenir compte des conditions des deux parents. Chez monsieur, il y a deux salaires et moi je n'en ai qu'un.
- Obtenir une copie de jugement.
- Avoir quelqu'un au service téléphonique qui peut orienter la personne dans ses démarches ou dans ses besoins.
- Faudrait diminuer l'attente des audiences ; cela augmente les frais d'avocat.
- Simplifier les jugements et les documents, vulgariser leur contenu, moins de termes techniques pour plus de clarté pour les personnes qui ne sont pas du milieu.
- Donner plus d'information au sujet des procédures, notamment dans des dépliants gratuits.
- Dès qu'il y a une entente probante claire entre les deux clients, on ne devrait pas avoir besoin des avocats, d'un côté, comme de l'autre.
- Prendre en considération le salaire des deux parties (ex : certains travaillent au noir et ne déclarent qu'un faible revenu).
- Si tu as déjà une entente, pourquoi ce n'est pas le gouvernement qui s'arrange avec ça (plutôt qu'un arrangement amical entre nous deux) ?
- Donner une heure précise pour le rendez-vous au palais de justice.
- Que le père ait le droit de voir plus souvent son enfant.

- Le plus gros pépin là-dedans, c'est que l'ex-conjoint doit fournir de l'argent à quelqu'un qu'il n'aime plus, d'où la frustration des pères. Si on pouvait transformer la pension alimentaire en bons pour l'école ou l'épicerie, pour les vêtements, etc.
- Plus d'eau en salle d'audience...
- Il y a eu des prélèvements faits et envoyés à la mère par Revenu Québec après la date à laquelle je n'étais plus responsable de la pension de mon fils. Il a fallu que mon ex-conjointe me rembourse, c'était une erreur de Revenu Québec.
- Mettre l'emphase sur la mère et l'enfant.
- Vérification des salaires avec preuves à l'appui.
- Que les juges prennent conscience de leurs dossiers, et qu'ils ne traitent pas les enfants comme des animaux de compagnie. Certains juges sont très bons et ont une écoute, mais d'autres n'en ont tout simplement pas.
- Il devrait y avoir un bureau d'arbitrage, qui pourrait rendre une décision dans les trois mois qui suivent toutes demandes de révision où il y a mésentente. Il devrait y avoir un tribunal ad hoc, où il y aurait jugement dans un délai maximal de trois mois.
- Donner plus d'explications au niveau des procédures à effectuer pour en venir à une entente avec l'ex-conjoint(e).
- Obligation pour les deux parties de déposer un montant (genre de caution), pour assurer qu'il n'y ait pas d'abus de part et d'autres et pour responsabiliser les parties (les deux conjoints en litige).
- Le gouvernement devrait donner de l'argent aux familles et les pensions alimentaires devraient être réglées à l'amiable parce que la division n'est pas bien faite.
- Réduire les delais d'attente.
- That it be mandatory that two parents who do not agree for the sake of the child to go through and complete mediation.
- Obliger la médiation.
- Rapidité (que le changement se fasse plus rapidement sur ses payes).
- Suite aux appels téléphoniques que les gens font auprès du Ministère, il devrait y avoir une confirmation écrite suite à cet appel, de la conversation qui s'est tenue et qui explique les détails de l'information qui s'est échangée à ce moment-là.
- Suivi d'un gouvernement à l'autre (provincial et fédéral).
- J'aimerais que le juge écoute les deux parties. Il prenait partie pour la femme.
- Ne pas exclure les relations humaines entre les parties concernées, surtout au niveau des enfants, dans les procédures, tenir compte de tous les facteurs humains (et non seulement de la paperasse) dans des situations difficiles, un parent qui ne visite pas l'enfant par exemple.
- Ne pas être obligé de se rendre plusieurs fois au palais de justice, que tout se règle en une seule visite au palais de justice.
- Plus de bilinguisme.
- Lors d'une demande de révision faite à cause d'une baisse de revenu, que ça ne prenne pas tant de temps et d'argent pour tout simplement réajuster la pension, car la personne perd encore plus d'argent, et ça provoque encore plus de problèmes pour la personne.
- Enlever le droit de visites aux parents qui ne payent pas de pension alimentaire.
- Des procédures moins longues, ne pas être obligé de payer un avocat pour une demande de révision.
- Que se soit plus simple.

- La facilité des démarches et qu'on puisse s'arranger directement entre mari, femme, nous n'avons pas besoin d'avocat.
- Remplacer les juges inefficaces.
- Vérifier les comptes des ex-conjoints pour s'assurer qu'il n'y ait pas de « passe-passe » (elle trouve louche que son ex survive avec 6000$/année). C'est important pour considérer le montant alloué.
- J'aurais aimé savoir qu'il fallait que j'aille à l'aide juridique pour représenter mes enfants/les avocats de l'aide juridique qui représentent nos enfants ne devraient pas traiter les parents comme des criminels.
- Communication entre Québec-Canada afin d'avoir une cohérence dans les informations. Monsieur a demandé des informations à un agent et il lui a répondu que Québec ne découlait plus de Canada, et il a demandé à une autre personne qui lui a dit le contraire.
- Accessibilité et clarté de l'information (ex : mode de calcul pour la pension).
- De vérifier adéquatement le chemin parcouru par les deux parties en ce qui concerne leur emploi : madame quitte facilement son emploi et se met sur l'aide sociale, ce qui l'oblige alors à me poursuivre en révision pour la pension, vérifier si elle quitte délibérément.
- D'avoir un service de réponses à nos questions qui serait disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24h. Et si les avocats sont en vacances, pourrait-on avoir des substituts pour avoir des réponses à nos questions et à nos besoins pendant leur absence ?
- Pour des affaires minimes, les avocats ne devraient pas être impliqués.
- If the department could help us avoiding the need of a lawyer for a review request, it would be great
- Je suis à 250 km du palais de justice, pourrait-on avoir un service de vidéo conférence quand on habite à partir de 100 km et plus du palais de justice ? Le déplacement occasionne des dépenses et la perte d'une journée de travail, plus les frais d'avocats.
- Moins d'étapes dans la demande de révision.
- Qu'on ait les mêmes recours que si le conjoint avait un travail salarié car, lorsque la personne est à son compte, on n'a aucun recours.
- Une meilleure écoute au service de révision pour mieux diriger les personnes qui font une demande de révision.
- Pourquoi il n'y a pas une révision qui est faite automatiquement et gratuitement à tous les ans basée sur les T4 ? Pourquoi faut-il payer pour une révision à tous les ans ? J'ai payé 240$ pour ça! J'aurais mieux aimé le donner aux enfants.
- S'il y a médiation, il devrait y avoir des rencontres préalables sans le conjoint avec le médiateur pour permettre d'avoir des renseignements sans que l'autre ne soit perturbé car, il peut se mettre en colère et nous déconcentrer.
- Réduire l'attente lorsque l'on a à comparaître au palais de justice (il s'est présenté à 8h00 et est ressorti à 19h30).
- Possibilité de retarder le paiement dans le cas des avocats d'aide juridique.
- L'idée serait de pouvoir remplir des formulaires simples et sans avoir à passer par un avocat. On pourrait faire entériner l'entente par un commissaire et la faire parvenir au gouvernement pour que les modifications soient faites... Si les choses étaient plus faciles !
- Raccourcir les délais.
- À chaque année, lors de la révision des impôts, je suggère que ce soit fait automatiquement, que nous n'ayons pas besoin de demander automatiquement cette révision.
- Child support should continue until the child is 21 instead of 18.

- The judge expressed gratitude to the patience and professionalism of the councillors and lawyers while it is their jobs to be there, but there should be more regards put towards the families, the clients/in the waiting area i heard so many stories about.
- Déposer notre chèque de paye pour qu'ils fassent les calculs, pour sauver des dépenses.
- Mieux informer chacune des deux parties équitablement.
- Que le service se fasse plus vite.
- Toujours payer la pension par le biais du gouvernement, moins de problèmes comme ça.
- Ce qu'il manque dans le système de justice actuel, ce sont des gens qui ne regardent pas uniquement le côté monétaire, mais qui nous donne des avis clairs et de valeur. Je trouve que c'est de l'arnaque actuellement.
- Les différents niveaux de gouvernements devraient demander aux gens ce qu'ils veulent, comme régler cela à l'amiable quand c'est possible, sans aller voir des avocats. Ils devraient demander : « Est-ce que t'es capable de régler ça à l'amiable avec ton ex-conjoint ? ».
- Améliorer la compétence des employés au téléphone.
- Délais trop long, les réduire. Trop complexe.
- Délais moins longs.
- Tenir compte des salaires bas lors des négociations de pension alimentaire.
- Une fois que le jugement est fait, ça devrait être appliqué directement.
- Pour la révision il serait souhaitable de ne pas aller devant le juge, mais plutôt que la révision soit ajustée en fonction des salaires sans avoir besoin d'aller devant le juge.
- Les coûts, c'est trop cher. On est des familles monoparentales.
- Enquêter sur le mari et sur la femme par rapport au travail.
- Mauvais suivis après jugement.
- Il faudrait éviter d'avoir des avocats pour éviter des frais...Il faudrait que le couple cherche à s'entendre dans certains délais.
- Que ça coûte moins cher. Par hasard, durant mon audience, une journaliste du journal Le Soleil, Anne-Marie Voisard, faisait un reportage sur le droit familial, et mon cas s'est retrouvé dans le journal le Soleil du 6 mai 2006, mon nom était changé...

Annexe 5

Questionnaire

8: **SERV**

NOM DU SERVICE
Personne qui a fait une demande de révision (échantillon 1).....1
Personne qui n'a pas fait de demande de révision (échantillon 2).....2

9: **INTRO**

Date : $D Heure : $Z

Bonjour (bonsoir) monsieur, madame. J'aimerais parler à <preno> <NOM> s'il-vous-plaît. Bonjour (bonsoir) monsieur, madame. Je m'appelle $I de la firme de sondages LÉGER MARKETING. Nous effectuons une étude sur les demandes de révision de jugement de pensions alimentaires pour enfants pour le compte du ministère de la Justice afin d'améliorer le service à la clientèle et simplifier la vie des citoyens. Le Ministère vous a transmis une lettre à ce sujet. Est-ce que vous avez reçu cette lettre ?

=> +1
si NON SERV=#1

OUI, CONTINUER L'ENTREVUE	01	D	=> INT50
NON, n'a pas reçu la lettre	02		
Répondeur	AM		=> /FIN
Ligne occupée	BU		=> /FIN
Pas de service	NS		=> /FIN
Pas de réponse	NA		=> /FIN
Télécopieur/modem	FM		=> /FIN
Rendez-vous (date et heure spécifiques)	FX	O	=> /RV
Rappel (date et heure non précisées)	CB	O	=> /RV
Refus	RE		=> /FIN
Refus catégorique	DR		=> /FIN
Barrière linguistique	LB		=> /FIN
Non-résidentiel ou résidentiel	NR		=> /FIN
Répondant est incapable de compléter le sondage (troubles auditifs ou d'élocution, etc.)	NC		=> /FIN
Numéro en double	DN		=> /FIN
Téléphone cellulaire / téléavertisseur	CE		=> /FIN
La personne à contacter est décédée	CD		=> /FIN
La personne à contacter n'est pas disponible pour la durée du projet	AD		=> /FIN
Mauvais contact (il est impossible de joindre la personne à qui nous voulons parler à ce numéro)	WC	O	=> /FIN

10: **INT10**

Date : $D Heure : $Z

Bonjour (bonsoir) monsieur, madame. J'aimerais parler à <preno> <NOM> s'il-vous-plaît. Bonjour (bonsoir) monsieur, madame. Je m'appelle $I de la firme de sondages LÉGER MARKETING. Nous effectuons une étude sur les demandes de pensions alimentaires pour enfants pour le compte du ministère de la Justice afin d'améliorer le service à la clientèle et simplifier la vie des citoyens. Le Ministère vous a transmis une lettre à ce sujet. Est-ce que vous avez reçu cette lettre ?

=> +1

si NON SERV=#2

OUI, CONTINUER L'ENTREVUE	01	D	=> INT50
NON, n'a pas reçu la lettre	02		
Répondeur	AM		=> /FIN
Ligne occupée	BU		=> /FIN
Pas de service	NS		=> /FIN
Pas de réponse	NA		=> /FIN
Télécopieur/modem	FM		=> /FIN
Rendez-vous (date et heure spécifiques)	FX	O	=> /RV
Rappel (date et heure non précisées)	CB	O	=> /RV
Refus	RE		=> /FIN
Refus catégorique	DR		=> /FIN
Barrière linguistique	LB		=> /FIN
Non-résidentiel ou résidentiel	NR		=> /FIN
Répondant est incapable de compléter le sondage (troubles auditifs ou d'élocution, etc.)	NC		=> /FIN
Numéro en double	DN		=> /FIN
Téléphone cellulaire / téléavertisseur	CE		=> /FIN
La personne à contacter est décédée	CD		=> /FIN
La personne à contacter n'est pas disponible pour la durée du projet	AD		=> /FIN
Mauvais contact (il est impossible de joindre la personne à qui nous voulons parler à ce numéro)	WC	O	=> /FIN

11: **INT11**

INT11. La lettre expliquait que le but de cette étude est d'évaluer la qualité des services rendus en matière de révision des pensions alimentaires pour enfants. Les informations que nous avons indiquent que vous avez obtenu un jugement final de pension alimentaire pour enfant, et que vous avez OBTENU un jugement en révision par la suite. Est-ce bien cela ? (NOTE AUX INTERVS : Si le répondant a obtenu plusieurs jugements en révision, prendre le plus récent). (Par jugement final, on entend un jugement qui règle la garde, les droits d'accès et la pension alimentaire).

=> +1

si NON SERV=#1

OUI (le répondant dit avoir OBTENU un jugement EN RÉVISON) .....01 => INT50
NON : A seulement fait une demande de révision, mais n'a PAS OBTENU de jugement encore - REMERCIEZ ET TERMINEZ N2 => /FIN
NON, n'a pas fait de demande de révision- COCHEZ SEULEMENT APRÈS RELANCE) 02 => QX9
Refus - REMERCIEZ ET TERMINEZ ..... R2 => /FIN

12: **INT12**

INT12. La lettre expliquait que le but de cette étude est de comprendre les besoins et les attentes des citoyens à l'égard de la procédure de révision des pensions alimentaires pour enfants. Les informations que nous avons indiquent que vous avez obtenu un jugement final de pension alimentaire pour enfant. Est-ce bien cela ? (Consigne aux intervieweurs : par jugement final, on entend un jugement qui règle la garde, les droits d'accès et la pension alimentaire).

=> +1

si NON SERV=#2

OUI (le répondant dit avoir obtenu un jugement final).....01 => INT50
NON, n'a jamais obtenu de jugement final - COCHEZ SEULEMENT APRÈS RELANCE - REMERCIEZ ET TERMINEZN2 => /FIN
Refus - REMERCIEZ ET TERMINEZ ..... R2 => /FIN

13: **INT50**

Votre opinion est très importante pour nous. Avant de commencer l'entrevue, 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. Il se pourrait que des personnes dûment autorisées écoutent notre conversation, comme mon superviseur ou le responsable du projet.
Poursuivre .....01 D

15: **INT01**

INT01. Les informations que nous avons indiquent que vous avez obtenu un jugement final de pension alimentaire pour enfant, et que vous avez OBTENU un jugement en révision par la suite. Est-ce bien cela ? (NOTE AUX INTERVS : Si le répondant a obtenu plusieurs jugements en révision, prendre le plus récent). (Par jugement final, on entend un jugement qui règle la garde, les droits d'accès et la pension alimentaire).

=> +1

si NON INTRO=#1

OUI (le répondant dit avoir OBTENU un jugement EN RÉVISON) 01
NON : A seulement fait une demande de révision, mais n'a pas obtenu de jugement encore - REMERCIEZ ET TERMINEZ N1 => /FIN
NON, n'a pas fait de demande de révision- COCHEZ SEULEMENT APRÈS RELANCE 02 => QX9
Refus - REMERCIEZ ET TERMINEZ ..... R2 => /FIN

17: **QX8**

CLIENTÈLE QUI N'A PAS FAIT DE DEMANDE DE RÉVISION

QX.8 L'information que nous avons indique que depuis le jugement final, AUCUNE demande de révision n'a été faite par vous ou votre ex-conjoint(e) pour modifier soit la garde des enfants, les droits d'accès ou la pension alimentaire pour enfant. Est-ce que cette information est bonne ?

=> QX3

si NON SERV=#2

OUI (AUCUNE demande de révision n'a été faite par la suite).....01
NON, (SI UNE DEMANDE DE RÉVISION DE JUGEMENT A ÉTÉ DÉPOSÉE - REMERCIEZ ET TERMINEZ 02
Refus - REMERCIEZ ET TERMINEZ 99

18: **INT51**

Malheureusement, les quotas correspondant à votre profil sont atteints. Merci de votre collaboration.

=> +1

si QX8=01

Non éligible; NON, (SI UNE DEMANDE DE RÉVISION DE JUGEMENT A ÉTÉ DÉPOSÉE - REMERCIEZ ET TERMINEZ) N3 D => /FIN

19: **QX9**

QX.9. Certaines personnes décident de s'arranger entre elles pour modifier le montant de la pension afin d'éviter d'aller en cour et de devoir payer des frais d'avocats. Dans votre cas, cela est-il déjà arrivé ? (NOTE À L'INTERVIEWEUR: ON PARLE ICI DE CHANGEMENTS PERMANENTS SUR LE MONTANT RÉGULIER DE LA PENSION ET NON D'UN AJUSTEMENT PONCTUEL POUR UN SEUL VERSEMENT (EX. UN VOYAGE, UN CADEAU, ETC.)

Oui 1
Non.....2
Ne sait pas / Refus.....9

20: **QX3**

QX.3 Étiez-vous marié OU en situation de conjoint de fait avant votre séparation ? (PRÉCISION SI NÉCESSAIRE : on veut savoir si le répondant était marié ou conjoint de fait avec la personne à qui il verse ou de qui il reçoit la pension alimentaire pour enfant)

Marié.....1
Conjoint de fait 2
Autres (ne pas spécifier) 6
Ne sait pas / Refus.....9

21: **QX4**

QX.4 Est-ce vous ou votre ex-conjoint(e) qui REÇOIT la pension ?

Moi (le répondant) 1
Mon ex-conjoint(e) 2
Autres (ne pas spécifier) 6
Ne sait pas / Refus.....9

22: **QX41**

QX.4.1 Actuellement, à qui la garde des enfants est-elle confiée ? (CONSIGNE AUX INTERVIEWEURS : ICI ON RÉFÈRE À LA SITUATION ACTUELLE)

NE PAS LIRE - Lire SEULEMENT AU BESOIN - 1 MENTION

À la mère (avec des droits de visite pour le père) 01
Au père (avec des droits de visite pour la mère) 02
À la mère ET au père (en garde partagée).....03
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) 04
Enfants majeurs.....97 N
Autres : précisez.....96 O
Ne sait pas / Refus.....99 X

23: **QX5**

QX.5 Est-ce que la pension est perçue automatiquement par Revenu Québec ?
Oui 1
Non.....2
Ne sait pas / Refus.....9

24: **QX7**

QX.7 Je vous rappelle maintenant que nous allons parler uniquement de la dernière demande de révision et non des autres demandes de révision que vous ou votre ex-conjoint(e) auriez pu faire dans le passé. Je vous rappelle également que l'étude porte uniquement sur les pensions alimentaires pour enfants et les droits de garde. Est-ce vous OU votre ex-conjoint(e) qui a pris l'initiative de faire la demande de révision ?

=> H2X
si NON (INT01=#1 OU INT11=#1)

Moi (le répondant) 1
Mon ex-conjoint(e) 2
Les deux d'un commun accord.....3
Autres (ne pas spécifier) 6
Ne sait pas / Refus.....9

25: **QX71**

QX.7.1 Dans le cadre de cette révision, avez-vous participé à une médiation familiale ?

Oui 1
Non.....2
Ne sait pas / Refus.....9

26: **QX72**

QX.7.2 Si c'était à refaire, participeriez-vous à nouveau à des séances de médiation familiale ?

=> +1
si NON QX71=#1

Oui 1
Non.....2
Ne sait pas / Refus.....9

29: **Q11**

Q1.1 Quelles sont les raisons qui ont motivé cette demande de révision ? Est-ce… (CONSIGNE AUX INTERVS : si le répondant dit "non" à tous les choix de réponse, il faut demander quel est le motif et le noter dans "Autres").

LIRE - COCHEZ LES MENTIONS POSITIVES

=> Q21
si NON (INT01=#1 OU INT11=#1)

...Une modification de la garde 01
...Une modification de vos revenus.....02
...Une modification des revenus de votre ex-conjoint(e).....03
...Un enfant issu d'une autre union.....04
...Une modification de certains frais, comme des frais de garde ou d'études 05
...Une modification du nombre d'enfants à charge (ex : un des enfants est devenu majeur et autonome) 06
...Un refus de l'ex conjoint(e) de payer la pension / mon ex conjoint(e) ne payait plus 07N
...Mon ex conjoint (e) demandait un montant plus grand / Mon ex conjoint (e) voulait une baisse de montant 08N
(NE PAS LIRE) Autres, précisez :.....96 O
(NE PAS LIRE) Ne sait pas / Refus.....99 X

30: **Q11X**

Q1.1X Est-ce que votre demande de révision consistait à annuler la pension alimentaire pour enfant ?

=> +1

si NON Q11=#6

Oui 1
Non.....2
Ne sait pas / Refus.....9

31: **Q12**

Q1.2 Dans le cadre de cette demande de révision de jugement, étiez-vous…

LIRE - 1 SEULE MENTION

...représenté par un avocat de l'aide juridique ?.....01
...représenté par un avocat de pratique privée dont vous deviez assumer les honoraires ? 02
...ou vous vous représentiez seul, SANS AVOCAT (par vous-même) ? 03
En médiation sans avocat.....04 N
Avec un avocat en médiation .....05 N
Avec un avocat (SAI).....06 N
(NE PAS LIRE) autre : précisez .....96 O
(NE PAS LIRE) NSP / REFUS.....99

32: **Q13**

Q1.3 Votre ex-conjoint était-il... : (Votre ex-conjointe était-elle... :)

LIRE - 1 SEULE MENTION

...représenté par un avocat de l'aide juridique ?.....01
...représenté par un avocat de pratique privée dont il devait assumer les honoraires ? 02
...ou il se représentait seul, SANS AVOCAT (par lui-même) ?.....03
En médiation sans avocat.....04 N
Avec un avocat en médiation .....05 N
Avec un avocat (SAI).....06 N
(NE PAS LIRE) autre : précisez .....96 O
(NE PAS LIRE) NSP / REFUS.....99

33: **Q14**

Q1.4 Dans le cadre de cette révision, 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 => Q16
Ne sait pas / Refus.....9 => Q16

34: **Q15**

Q1.5 Comment est survenue cette entente ? Est-ce une entente qui a été conclue...
LIRE - 1 SEULE MENTION

=> +1
si QX71=#2,#3

...Lors de la médiation.....1
...OU après la médiation (les personnes n'ont pas réussi à s'entendre pendant les séances de médiation, mais elles se sont entendues par la suite, après les séances de médiation) 2
(NE PAS LIRE) Autre (ne pas spécifier).....6
(NE PAS LIRE) NSP / REFUS.....9

35: **Q151**

Q1.5.1 Quand est survenue cette entente ? Est-ce que l'entente est survenue...
LIRE - 1 SEULE MENTION

...Avant le dépôt des procédures au tribunal 1
...Après le dépôt des procédures au tribunal.....2
...OU après le dépôt, mais tout juste avant de comparaître devant le juge 3
(NE PAS LIRE) Autre (ne pas spécifier).....6
(NE PAS LIRE) NSP / REFUS.....9

36: **Q16**

Q1.6 Est-ce que cette demande de révision a été tranchée par une décision du juge ?

=> +1

si NON Q14=#2

Oui 1
Non.....2
Ne sait pas / Refus.....9

37: **Q17**

Q1.7 En pensant à L'ENSEMBLE des frais que vous avez PERSONNELLEMENT encourus dans le cadre de cette demande de révision (frais de cours, frais d'avocat, etc..), à quel montant s'élevait ces frais ? Ce montant NE DOIT PAS inclure le montant des frais que votre ex-conjoint(e) a assumé. Je réfère aux frais juridiques que vous avez PERSONNELLEMENT encourus ET NON À la pension alimentaire pour enfants.

$E

Aucun frais.....00000
NE SAIT PAS / REFUS.....99999

38: **Q18**

Q1.8 À quel montant s'élevaient les frais de votre ex-conjoint(e) ?

$E

Aucun frais.....00000
NE SAIT PAS / REFUS.....99999

39: **Q19**

Q1.9 Indiquez-moi sur une échelle de 0 à 10 si vous considérez que les frais que vous avez assumés sont raisonnables : 0 signifie "Pas du tout raisonnables" et 10, "Tout à fait raisonnables". (Rappel aux intervs : nous référons ici aux frais juridiques qu'ils ont PERSONNELLEMENT encourus, excluant le montant de la pension alimentaire pour enfants qu'ils peuvent assumer et excluant les montants assumés par l'ex-conjoint(e)).

$E 0 10

=> +1

si Q17=#1,#2

40: **Q110**

Q1.10 Avant de débuter vos démarches, étiez-vous informé de la possibilité de vous représenter par vous-même ?

=> Q21
si NON Q12=#3

Oui 1
Non.....2
Ne sait pas / Refus.....9

41: **Q1101**

Q1.10.1 De quelle façon avez-vous été informé de cette possibilité ?

=> +1
si NON Q110=#2

Par Internet.....01 N
Avec de la documentation reçue (SAI) .....02 N
Par une connaissance (ex conjoint (e), autre...).....03 N
Par le médiateur / Par l'avocat de mon ex conjoint (e).....04 N
Notez la réponse.....96 O
Ne se souvient pas / REFUS .....99 X

42: **Q111**

Q11.1 Comment avez-vous trouvé l'information nécessaire pour compléter les différents documents et pour vous représenter seul ?
LIRE AU BESOIN - 3 MENTIONS POSSIBLES

Dans le site Internet du Ministère 01
Dans les brochures en vente aux Publications du Québec (ou dans les documents produits par le ministère de la Justice) 02
Par un ami, parent, connaissance au travail, l'ex conjoint(e) etc. 03
Par un avocat / Par mon avocat .....04 N
Par le médiateur / Lors de la médiation.....05 N
Par moi-même / Je travaille dans le domaine juridique .....06 N
(NE PAS LIRE) Autres : précisez.....96 O
(NE PAS LIRE) NSP/REFUS.....99 X

43: **Q21**

SECTION 2

Q2.1 Je vous rappelle que l'étude porte UNIQUEMENT sur les pensions alimentaires pour enfants et les droits de garde. Depuis que votre jugement final a été rendu, dites-moi si OUI ou NON il y a eu des changements dans votre situation ou celle de votre ex-conjoint(e) par rapport aux éléments suivants : (CONSIGNE AUX INTERVIEWEURS : PAR JUGEMENT FINAL, ON ENTEND UN JUGEMENT QUI RÈGLE LA GARDE, LES DROITS D'ACCÈS ET LA PENSION ALIMENTAIRE).

LIRE - COCHEZ LES MENTIONS POSITIVES

=> H22

si NON (SERV=#2 OU INT11=#3 OU INT01=#3)

...La garde d'un ou des enfants 01
...Vos revenus.....02
...Les revenus de votre ex-conjoint(e).....03
...Le nombre d'enfants à charge (ex. un enfant devient majeur et autonome) 04.....
...Certains frais prévus au jugement N'EXISTENT PLUS (ex. des frais de garde, des frais de scolarité, des frais de soins médicaux ou dentaire, etc.) 05
...Certains frais non prévus au jugement SE SONT AJOUTÉS (ex. des frais de garde, des frais de scolarité, des frais de soins médicaux ou dentaire, etc.) 06
(NE PAS LIRE) Autre changement : spécifiez.....96 O
(NE PAS LIRE) Aucun changement.....97 X
(NE PAS LIRE) NSP / REFUS.....99 X

44: **Q22**

Q2.2 Est-ce que ce jugement prévoyait un ajustement de pension alimentaire si votre situation, celle de votre ex-conjoint(e) ou celle du ou des enfants venait à changer ? (Ex. les frais de garde, les frais de scolarité, un des conjoints est sur l'assurance-emploi de manière saisonnière, etc..)
Oui 1
Non.....2
Ne sait pas / Refus.....9

45: **Q23**

Q2.3 Quelles sont les raisons pour lesquelles vous n'avez pas demandé une révision du jugement ? Je vais vous lire des énoncés, et pour chacun, dites-moi si OUI ou NON, il s'agit d'une des raisons pour laquelle vous n'avez pas demandé une révision du jugement. Est-ce parce que...

LIRE - COCHEZ LES MENTIONS POSITIVES

...Vous ne voyez pas la nécessité de changer quoi que ce soit 01
...Vous ne voulez pas créer de conflit avec votre ex-conjoint(e).....02
...Vous ne connaissez pas la façon de procéder pour faire une demande de révision 03
...Les coûts liés à une demande de révision sont trop élevés.....04
...Vous trouvez trop compliqué de faire une demande de révision 05
...Votre ex-conjoint(e) et vous avez plutôt décidé de vous arranger à l'amiable sans tenir compte du jugement 06
...Le processus judiciaire est trop exigeant.....07
(NE PAS LIRE) Autres raisons : spécifiez .....96 O
(NE PAS LIRE) Aucune de ces raisons.....97 X => H22
(NE PAS LIRE) NSP / REFUS.....99 X => H22

46: **Q24**

Q2.4 Parmi ces raisons, laquelle diriez-vous est la PRINCIPALE raison qui explique que vous n'ayez pas demandé de révision du jugement ?

LIRE AU BESOIN - 1 SEULE MENTION

=> +1
si NBR (Q23)<2

élimination -> 7.....
selon NON Q23.....
...Vous ne voyez pas la nécessité de changer quoi que ce soit 01
...Vous ne voulez pas créer de conflit avec votre ex-conjoint(e).....02
...Vous ne connaissez pas la façon de procéder pour faire une demande de révision 03
...Les coûts liés à une demande de révision sont trop élevés.....04
...Vous trouvez trop compliqué de faire une demande de révision 05
...Votre ex-conjoint(e) et vous avez plutôt décidé de vous arranger à l'amiable sans tenir compte du jugement 06
...Le processus judiciaire est trop exigeant.....07
(NE PAS LIRE) Autres raisons : spécifiez .....96 O
(NE PAS LIRE) NSP / REFUS.....99

49: **Q42**

SECTION 4 : Les démarches pour obtenir le service

Q4.2 Les prochaines questions concernent les démarches que vous avez personnellement effectuées dans le cadre de cette demande DE RÉVISION. Dites-moi si OUI ou NON vous avez effectué les démarches suivantes :

LIRE - COCHEZ LES MENTIONS POSITIVES

=> QY
si NON (INT01=#1 OU INT11=#1)

...Visiter le site Internet du ministère de la Justice.....01
...Envoyer une lettre ou un document par la poste au Ministère 02
...Envoyer une télécopie au Ministère.....03
...Envoyer un courriel au Ministère.....04
...Communiqué par téléphone avec un employé d'un palais de justice.....05
...Vous rendre en personne à un palais de justice.....06
(NE PAS LIRE) Aucune de ces démarches .....97 X => H2
(NE PAS LIRE) Ne sait pas / Refus.....99 X => H2

50: **Q441**

Q4.4.1Parmi tous ces moyens, lequel avez-vous utilisé EN PREMIER pour communiquer avec le ministère de la Justice ou le palais de justice?

LIRE AU BESOIN - 1 SEULE MENTION

=> +2
si NBR (Q42)==1

élimination -> 6.....
selon NON Q42.....
...Visiter le site Internet du ministère de la Justice.....01
...Envoyer une lettre ou un document par la poste au Ministère 02
...Envoyer une télécopie au Ministère.....03
...Envoyer un courriel au Ministère.....04
...Communiqué par téléphone avec un employé d'un palais de justice.....05
...Vous rendre en personne à un palais de justice.....06
(NE PAS LIRE) Ne sait pas / Refus.....99

51: **Q443**

Q4.4.3 Lequel, diriez-vous, a été LE PRINCIPAL moyen utilisé ?
UNE SEULE MENTION POSSIBLE - LIRE AU BESOIN

élimination -> 6.....
selon NON Q42.....
...Visiter le site Internet du ministère de la Justice.....01
...Envoyer une lettre ou un document par la poste au ministère.....02
...Envoyer une télécopie au ministère 03
...Envoyer un courriel au ministère 04
...Communiqué par téléphone avec un employé d'un palais de justice.....05
...Vous rendre en personne à un palais de Justice 06
(NE PAS LIRE) Ne sait pas / Refus.....99

52: **Q440**

Q4.4.0 Entre votre première démarche et le moment où vous avez reçu le jugement, en considérant tous les moyens de communication (en personne, téléphone, poste, Internet, fax, etc..), combien de fois avez-vous été en communication avec le Ministère et ou le palais de justice?
LIRE AU BESOIN

1 fois 1
2 ou 3 fois.....2
4 ou 5 fois.....3
6 à 10 fois.....4
Plus de 10 fois.....5
NSP/REFUS.....9

55: **Q5**

SECTION 5 : La qualité perçue de la prestation de services

Q5. Je vais lire maintenant quelques énoncés à propos de votre expérience de service. Quand je parle de votre expérience de service, je parle de tout ce qui s'est passé concernant la DEMANDE de révision jusqu'au moment où vous avez REÇU LE JUGEMENT sur la demande de révision. Je vous précise qu'on NE PARLE PAS des avocats en pratique privée ou de l'aide juridique, NI des médiateurs qui ont pu être impliqués dans ce dossier. Pour chaque énoncé, indiquez-moi si vous êtes en accord ou en désaccord avec ces énoncés en choisissant un chiffre de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » avec l'énoncé et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en accord ». Les chiffres situés entre 0 et 10 vous permettent de nuancer votre réponse. Si l'énoncé ne s'applique pas à votre situation, veuillez me l'indiquer s'il vous plaît.

Poursuivre .....1 D

56: **Q538**

Dimension 10 : La simplicité des démarches

Q5.38 Les démarches pour ma demande de révision étaient faciles à effectuer.

=> Q538B
si NON QX7=#1,#3

57: **Q538B**

Q5.38b Les démarches que j'ai eues à faire dans le cadre de cette révision étaient faciles à effectuer.

=> Q539
si NON QX7=#2

58: **Q539**

Q5.39 Les formulaires étaient faciles à remplir.

=> +1
si NON Q12=#3

59: **Q540**

Q5.40 Le nombre d'étapes pour cette demande de révision était raisonnable.

60: **Q531**

Dimension 8 : L'accessibilité générale

Q5.31 J'ai trouvé que les locaux du palais de justice étaient facilement accessibles.

=> +1
si NON Q42=#6

61: **Q531C**

Dimension 8 : L'accessibilité générale

Q5.31c J'ai trouvé que le lieu où s'est tenue l'audience était facilement accessible.

=> +1
si NON Q16=#1

62: **Q532**

Q5.32 J'ai trouvé facile d'accéder au site Web du Ministère.

=> Q533
si NON Q42=#1

63: **Q533**

Q5.33 J'ai trouvé facile de joindre un préposé du service téléphonique.

=> Q535
si NON Q42=#5

64: **Q535**

Q5.35 J'ai trouvé facilement ce que je cherchais dans le site Web du Ministère.

=> +1
si NON Q42=#1

65: **Q534**

Q534. J'ai trouvé facile de joindre une personne en mesure de fournir le service.

=> +1
si NON Q42=#4,#5,#6

66: **Q535B**

Q5.35B J'ai pu accéder au service par le moyen de communication de mon choix (téléphone, en personne, Internet, etc.).

=> +1
si Q42=#7,#8

67: **Q535C**

Q5.35C Dans l'ensemble, j'ai trouvé que le service de demande de révision de pension alimentaire était facilement accessible.

68: **Q510**

Dimension 3 : L'empressement

Q5.10 Les employés du palais de justice étaient disposés à m'aider.

=> +1
si NON Q42=#5,#6

69: **Q512**

Q5.12 Les employés du palais de justice ou du Ministère m'ont rendu un service rapide.

=> Q55
si NON Q42=#2-#6

70: **Q513**

Q5.13 On m'a fourni les explications dont j'avais besoin.

71: **Q55**

Dimension 2 : La fiabilité

Q5.5 L'information qui m'a été fournie par les employés du palais de justice était exacte.

=> +1

si NON Q42=#5,#6

72: **Q56**

Q5.6 Le service a été rendu sans erreur.

73: **Q59**

Q5.9 J'ai trouvé que les employés du palais de justice OU du Ministère avec qui j'ai fait affaire avaient les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions.

=> Q528

si NON Q42=#2-#6

74: **Q517**

Dimension 4 : L'empathie

Q5.17 On a compris mes besoins.

75: **Q518**

Q5.18 On a pris le temps de m'expliquer les conséquences ou les suites de la décision au sujet de mon dossier.

76: **Q519**

Q5.19 On m'a permis d'exprimer mon point de vue.

77: **Q528**

Dimension 7 : Le respect

Q5.28 Les employés du palais de justice ont été polis avec moi.

=> Q536

si NON Q42=#5-#6

78: **Q530**

Q5.30 Les employés du palais de justice m'ont traité avec respect.

79: **Q536**

Dimension 9 : La clarté du langage

Q5.36 L'information obtenue était facile à comprendre.

=> +1

si Q42=#7,#8

80: **Q536A**

Q5.36A Le vocabulaire utilisé par le personnel du palais de justice OU du Ministère était facile à comprendre.

=> +1

si NON Q42=#2-#6

81: **Q537**

Q5.37 Le texte du jugement en révision était facile à comprendre.

82: **Q520**

Dimension 10 : La justice

Q5.20J'ai été traité de manière équitable.

83: **Q523**

Q5.23 Je suis persuadé que les décisions rendues étaient fondées sur les lois et les règlements en vigueur.

84: **Q524**

Q5.24 J'ai été traité sans discrimination.

85: **Q525**

Dimension 5 : La confidentialité

Q5.25 On a traité ma demande avec discrétion.

86: **Q527**

Q5.27 Je suis persuadé que le palais de justice utilise les renseignements personnels que je lui ai donnés uniquement dans le but prévu.

87: **Q511A**

Dimension 11 : Le confort

Q511A La salle où s'est déroulée l'audience devant le juge permettait de bien suivre les discussions.

=> Q53
si NON Q16=#1

88: **Q511B**

Q511B. La salle d'audience était bien organisée pour ce genre d'activité.

89: **Q511C**

Q511C. La salle d'audience était confortable.

90: **Q53**

Q5.3 Le site Web du Ministère est attrayant.

=> +1
si NON Q42=#1

91: **Q54**

Q5.4 Les documents, dépliants ou affiches associés au service sont attrayants.

92: **Q51**

Q5.1 Le palais de justice possède des équipements récents.

=> QR1
si NON Q42=#6

93: **Q52**

Q5.2 Les installations du palais de justice sont attrayantes.

94: **QR1**

Dimension 11 : Le fardeau

QR1 J'ai dû consacrer beaucoup de temps pour faire valoir mon point de vue dans cette demande de révision. Ici, 0 signifie "Très peu de temps" et 10, "Beaucoup de temps".

95: **QR2**

QR2 Cette demande de révision m'a occasionné une charge de travail élevée. Ici, 0 signifie une charge de travail "Très faible" et 10, une charge de travail "Très élevée".

96: **QR3**

QR3 Dans l'ensemble, les efforts que j'ai dû consacrer à ce dossier étaient élevés. Ici, 0 signifie "Des efforts très faibles" et 10, "Des efforts très élevés".

99: **Q64G**

Section 6 : Les résultats

Q6.4.g. Maintenant, nous allons parler du résultat de votre expérience de service. Nous allons changer d'échelle. Ici, 0 signifie "Tout à fait défavorable" et 10 signifie "Tout à fait favorable": En pensant à L'ENTENTE, indiquez-moi si cette décision vous était défavorable ou favorable.

=> +1

si NON Q14=#1

100: **Q64B**

Q6.4.b Maintenant, nous allons parler du résultat de votre expérience de service. Ici 0 signifie "Tout à fait défavorable" et 10 "Tout à fait favorable" : En pensant à la décision du juge à la suite de l'audience, indiquez-moi si cette décision vous était défavorable ou favorable.

=> +1

si NON Q16=#1

101: **Q64E**

Q6.4.e. En pensant à ce que vous souhaitiez obtenir lorsque vous avez fait cette demande de révision, 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.

=> +1

si NON QX7=#1,#3

102: **Q64F**

Q6.4.f En pensant à ce que vous souhaitiez obtenir AU DÉBUT DES PROCÉDURES, diriez-vous que vous avez obtenu ce que vous souhaitiez ? Ici, 0 signifie que vous n'avez "Obtenu rien" de ce que vous souhaitiez et 10, que vous avez "Obtenu tout" ce que vous demandiez.

=> +1
si NON QX7=#2

105: **Q81**

SECTION 8 : La satisfaction globale

Q8.1 Maintenant, je voudrais parler de votre satisfaction à l'égard de l'expérience de service dans son ensemble, c'est-à-dire du début des procédures jusqu'à la décision finale. Ici, 0 signifie que vous êtes « Tout à fait insatisfait(e) » et 10 «Tout à fait satisfait(e) ». Dites-moi, dans l'ensemble, à quel point vous avez été satisfait(e) DU SERVICE ?

106: **Q82**

Q8.2 Maintenant, 0 signifie "Tout à fait en désaccord" et 10 "Tout à fait en accord". À quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants ? Le service répond à mes besoins.

107: **Q83**

Q8.3 Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service agréable.

108: **Q84**

Q8.4 Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service positive.

109: **Q8X**

Q8X. Si vous aviez QU'UNE SEULE suggestion à faire pour améliorer le service que vous avez reçu lors de la demande de révision, qu'elle serait-elle ? Je vous rappelle qu'on NE PARLE PAS des avocats en pratique privée ou de l'aide juridique qui ont pu être impliqués dans ce dossier.

Notez la suggestion du répondant .....96 O
Non, aucune suggestion .....97 X
NSP / REFUS.....99 X

112: **Q91**

SECTION 9 : Les conséquences

Q9.1 Vous êtes-vous plaint du service que vous avez reçu des employés du palais de justice ?

Oui 1
Non.....2
NSP/Refus.....9

113: **Q96**

Q9.6 Avez-vous eu envie de vous plaindre du service que vous avez reçu des employés du palais de justice ?

=> +1
si Q91=#1

Oui 1
Non.....2
NSP/Refus.....9

114: **Q92**

Q9.2 À la suite de l'audience, avez-vous porté votre cause en appel ?

=> +1
si NON Q16=#1

Oui 1
Non.....2
NSP/Refus.....9

115: **Q95**

Q9.5 Conseilleriez-vous aux gens de votre famille ou à vos collègues de faire une demande de révision de jugement de pension alimentaire pour enfants s'ils se trouvaient dans la même situation que vous ?

=> +1

si NON QX7=#1,#3

Oui 1
Non.....2
NSP/Refus.....9

118: **Q1001**

SECTION 10 : LES NORMES DE SERVICE ET LES DÉLAIS

Les prochaines questions concernent les délais d'attente que vous avez connus et ceux que vous seriez prêts à accepter pour obtenir le service. Q10.0.1Combien de temps s'est écoulé entre le dépôt de la demande de révision et la fin des procédures ?

NOTEZ ICI L'UNITÉ DE RÉPONSE

120: **Q1002**

Q10.0.2 Avant de faire vos démarches, vous vous attendiez à quel délai ?

NOTEZ ICI L'UNITÉ DE RÉPONSE

122: **Q1003**

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

NOTEZ ICI L'UNITÉ DE RÉPONSE

126: **QY**

SECTION 11 : NOUVEAU SERVICE

Je voudrais maintenant vous parler de la possibilité de créer un nouveau service gouvernemental qui se chargerait de réajuster le montant de la pension alimentaire pour enfant, à la demande d'un ou des deux parents, à la suite, par exemple, de modifications dans le revenu d'un ou des deux parents. Au lieu d'aller en cour pour faire réviser le montant de la PENSION ALIMENTAIRE, ce montant serait réajusté par un service du ministère de la Justice à l'aide des informations à jour sur les revenus de chacun des deux parents. Le nouveau montant deviendrait le montant payable de la pension alimentaire pour enfants, sans qu'il ne soit nécessaire d'aller en cour.

POURSUIVRE .....1 D

127: **QY1**

QY.1 Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous y êtes "Tout à fait défavorable" et 10 "Tout à fait favorable", dites-moi si vous êtes favorable à la création d'un tel service.

$E 0 10

0- Tout à fait défavorable	00	=> Q125
1	01	=> Q125
2	02	=> Q125
3	03	
4	04	
5	05	
6	06	
7	07	
8	08	
9	09	
10- Tout à fait favorable	10	
Ne s'applique pas	97	=> Q125
NSP/NRP	99	=> Q125

128: **QY2**

QY.2 Toujours sur une échelle de 0 à 10, seriez-vous favorable à ce qu'il y ait des frais qui soient chargés aux personnes qui utilisent ce service ? (Note aux intervs : Le montant pour utiliser le service serait un frais associé à une demande de révision au service et non un frais annuel ou périodique. Si les personnes ne font pas de demande, il n'y a pas de frais. Ce serait un frais à l'utilisation.)

$E 0 10

0- Tout à fait défavorable	00	=> QY6
1	01	=> QY6
2	02	=> QY6
3	03	
4	04	
5	05	
6	06	
7	07	
8	08	
9	09	
10- Tout à fait favorable	10	
Ne s'applique pas	97	=> QY6
NSP/NRP	99	=> QY6

129: **QY3**

QY.3 Quel serait, selon vous, le montant maximal que le gouvernement devrait charger aux personnes qui utilisent un tel service ?

$E

Rien - 0$	0000	=> QY6
Ne sait pas / Refus	9999	=> QY6

130: **QY4**

QY.4 Si un tel service avait existé lorsque votre pension alimentaire a été révisée, dites-moi à quel point vous auriez été intéressé à utiliser un tel service si celui-ci avait coûté <QY3> $. Donnez votre réponse sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie "Pas du tout intéressé" à utiliser ce service et 10 "Extrêmement intéressé".

=> +1

si NON (INT01=#1 OU INT11=#1)

131: **QY5**

QY.5 Si un tel service existait, dites-moi à quel point vous seriez intéressé à l'utiliser si celui-ci coûtait <QY3> $. Donner votre réponse sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie "Pas du tout intéressé" à utiliser ce service et 10 "Extrêmement intéressé".

=> +1
si NON (SERV=#2 OU INT11=#3 OU INT01=#3)

132: **QY6**

QY.6 Toujours de 0 à 10, indiquez moi si vous êtes d'accord avec l'énoncé suivant : si je devais utiliser ce service, je pense qu'il serait quand même nécessaire que je consulte un avocat.

133: **Q125**

LES CARACTÉRISTIQUES DU RÉPONDANT

En terminant, j'ai quelques questions d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les données. Q12.5 Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre travail ?

Oui 1
Non.....2
NSP / REFUS.....9

134: **Q128**

Q12.8. Quel énoncé décrit le mieux votre occupation ? Est-ce... ?

...je travaille à temps plein 01
...je travaille à temps partiel 02
...je suis étudiant.....03
...je suis retraité 04
...je tiens maison.....05
...je suis sans emploi ou à la recherche d'un emploi 06
(NE PAS LIRE) Autre 96
(NE PAS LIRE) Refus 99

135: **Q1212**

Q12.12. 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

136: **Q1213**

Q12.13. Quel est le revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ?
LIRE

...Moins de 20 000 $.....1
...de 20 000 $ à 39 999 $.....2
...de 40 000 $ à 59 999 $.....3
...de 60 000 $ à 79 999 $.....4
...de 80 000 $ à 119 999 $.....5
...Plus de 120 000$.....6
(NE PAS LIRE) NSP/REFUS.....9

137: **Q1214**

Q12.14. Quelle est votre année de naissance ?
Inscrire l'année de naissance

138: **Q1215**

Q12.15. Dans quel groupe d'âge vous situez-vous ? Est-ce...?
LIRE

=> +1
si NON Q1214=#1

...de 18 à 24 ans.....1
...de 25 à 34 ans.....2
...de 35 à 44 ans.....3
...de 45 à 54 ans.....4
...de 55 à 64 ans.....5
...de 65 à 74 ans.....6
...ou 75 ans et plus.....7
(N PAS LIRE) REFUS 9

139: **Q1217**

Q12.17 NOTER LE SEXE DU RÉPONDANT
Masculin.....1
Féminin 2

140: **INT99**

Fin de l'entrevue: Durée $T $D $H $Q

Au nom du ministère de la Justice et au nom de Léger Marketing, je vous remercie (madame/monsieur) de votre collaboration.