

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 ».

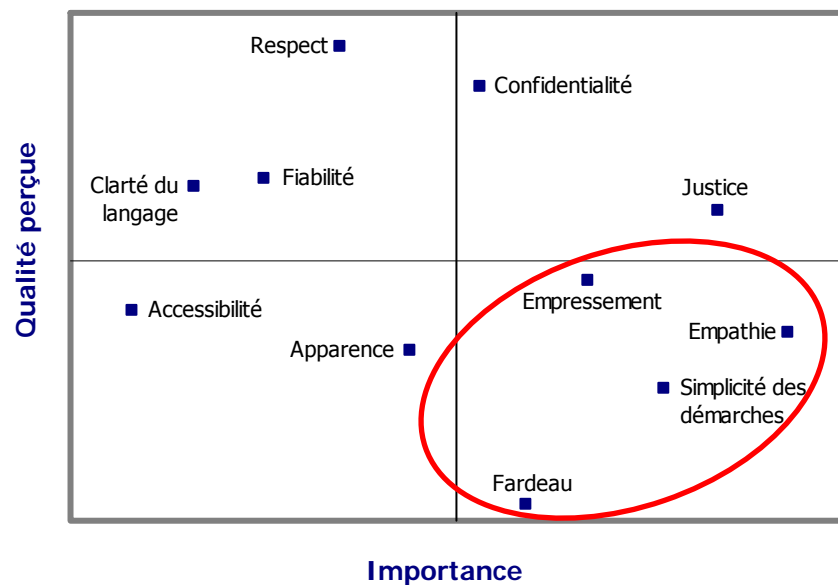
Enfin, dans l'OQM, la qualité de service n'est pas définie et mesurée globalement par une seule question visant à vérifier si, en général, la qualité était bonne ou mauvaise. Elle est plutôt définie et mesurée au moyen de diverses dimensions qui permettent de cerner l'ensemble des aspects liés à la qualité 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.

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.

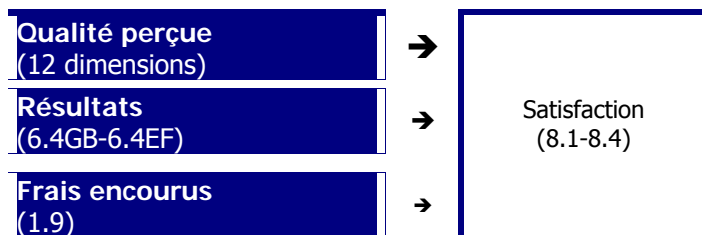
Enfin, soulignons que les données de l'enquête indiquent que dans 32% des cas de demandes de révision du montant de la pension alimentaire pour enfant, le répondant et son ex-conjoint ont tous deux été représentés par un avocat de pratique privée. En revanche, dans 10% des cas, le répondant et l'ex-conjoint 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% (R² 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'utilisateur évalue positivement les énoncés liés à la qualité de service, aux résultats et aux frais encourus, plus il est satisfait.

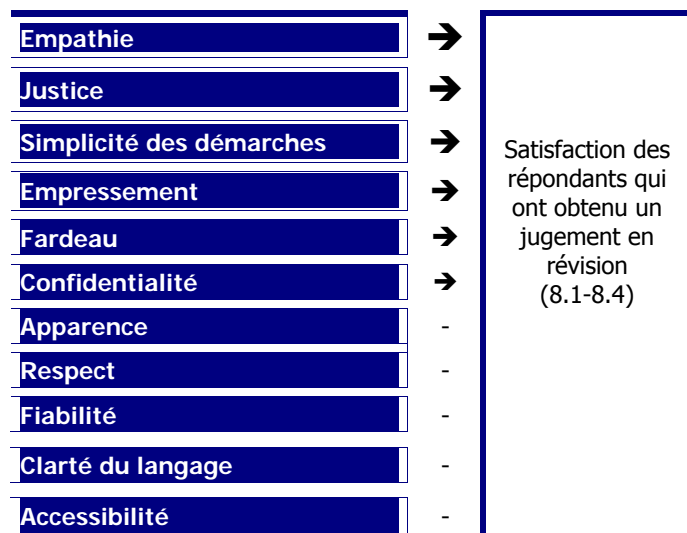
**Résultats de l'analyse de régression multiple
avec la variable dépendante « Satisfaction globale » (avec méthode « Pas à pas »)**

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 ($\beta=0,535$).

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 ($\beta=0,282$), alors que c'est la confidentialité qui présente le lien le plus faible (lien plus faible, mais significatif : $\beta=0,097$).

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

Variable dépendante	Variabes indépendantes	Bêta	T	Sig.	R ² ajusté	F	Sig. F
Satisfaction des usagers 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.

Variabes 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%
<i>Moyennes (ans) *</i>	40,57	36,75↓	41,58↑
Accès à Internet (maison, travail ou autre) (Q12.5)			
Oui	82%	73%↓	84%↑
Non	18%	27%↑	16%↓

* 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 1 ^{er} cycle	13%	7%↓	14%↑
Universitaire 2 ^e ou 3 ^e cycle	6%	1%↓	7%↑
Refus	1%	1%	1%
<i>Total primaire et secondaire</i>	54%	68%↑	51%↓
<i>Total universitaire</i>	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%↑
<i>Total moins de 60 000\$</i>	69%	95%↑	62%↓
<i>Total 60 000\$ et plus</i>	26%	3%↓	34%↑

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%
<i>Total travailleurs</i>	<i>81%</i>	<i>58%↓</i>	<i>88%↑</i>
<i>Total autres</i>	<i>19%</i>	<i>42%↑</i>	<i>12%↓</i>
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%↓
<i>Moyennes (ans) *</i>	41,80	44,41↑	37,56↓
Accès à Internet (maison, travail ou autre) (Q12.5)			
Oui	83%	86%↑	77%↓
Non	17%	14%↓	23%↑

* 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 1 ^{er} cycle	14%	17%↑	9%↓
Universitaire 2 ^e ou 3 ^e cycle	6%	10%↑	2%↓
Refus	1%	1%	-
<i>Total primaire et secondaire</i>	51%	44%↓	64%↑
<i>Total universitaire</i>	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%↓
<i>Total moins de 60 000\$</i>	69%	63%↓	78%↑
<i>Total 60 000\$ et plus</i>	26%	30%↑	19%↑

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%
<i>Total travailleurs</i>	<i>83%</i>	<i>86%↑</i>	<i>78%↓</i>
<i>Total autres</i>	<i>17%</i>	<i>13%↓</i>	<i>22%↑</i>
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.

