













































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

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

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

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

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

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

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

## 1. Contexte familial

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2. Informations contextuelles au jugement de la Cour

### 2.1 Représentation et entente dans le cadre du jugement en Cour

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 2.2 Frais encourus dans le cadre du jugement en Cour

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Q6.08 À combien s'élevaient ces frais ?**

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

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

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

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

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

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

### Q6.08 À combien s'élevaient ces frais ?

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

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

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

### 3. Informations contextuelles à la médiation familiale

#### 3.1 Notoriété du service de médiation familiale

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3.4 Initiation de la démarche et choix du médiateur

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

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

-Répondants qui ont eu recours au service de médiation-

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

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

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

#### Q4.4.01 Est-ce vous ou votre ex-conjoint(e) qui a initié la démarche ?

-Répondants qui ont eu recours au service de médiation-

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

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

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

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

### 3.5 Sujet difficile à traiter en médiation

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

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

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

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

### 3.6 Frais encourus dans le cadre de la médiation familiale

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

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

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-

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

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

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

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

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

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

### Q6.03 À combien s'élevaient ces frais ?

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

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

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

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

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

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

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

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







#### 4.1 Satisfaction à l'égard du système judiciaire

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

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

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

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









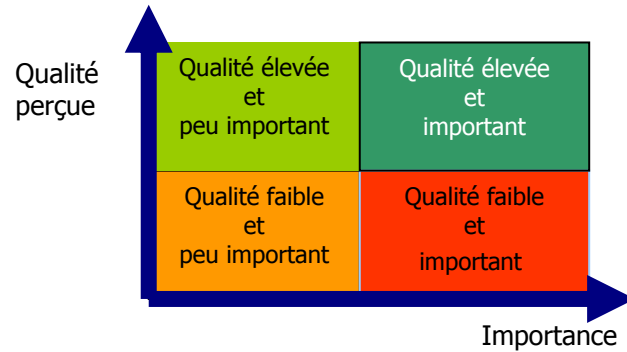






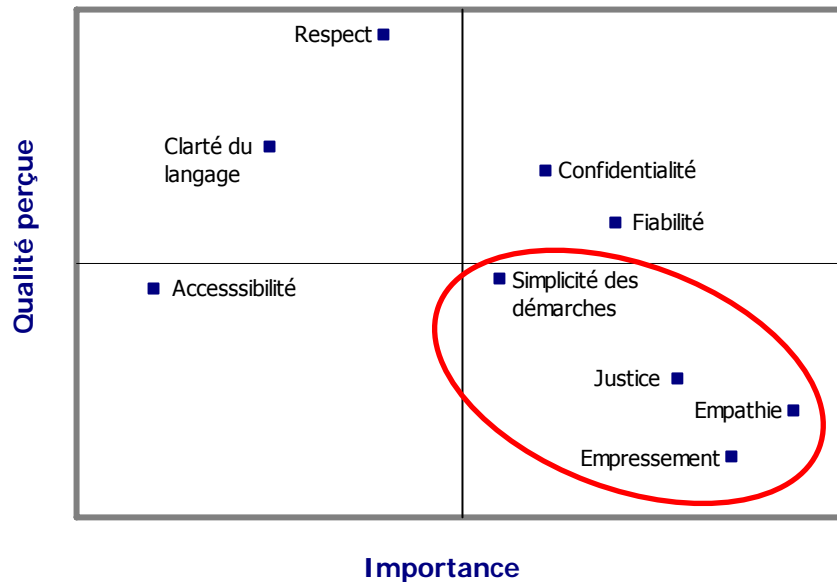


#### 4.7 Pistes d'amélioration



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

PISTES D'AMÉLIORATION :  
USAGERS DU SERVICE DE MÉDIATION FAMILIALE



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

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

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

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

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

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

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

NS : non significatif

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

## 5. Qualité perçue de la prestation de services

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

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

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

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

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

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

### Qualité perçue du service de médiation familiale

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

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

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

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

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

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

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

### >> QUALITÉ GLOBALE SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

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

### >> QUALITÉ GLOBALE SELON LES CARACTÉRISTIQUES DE L'USAGER

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

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

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

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

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

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

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

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

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



### 5.1.1 ACCESSIBILITÉ

Définition : La facilité à avoir accès au service.

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

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

#### >> ACCESSIBILITÉ SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

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

### 5.1.2 EMPRESSEMENT

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

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

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

#### >> EMPRESSEMENT SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

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

### 5.1.3 FIABILITÉ

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

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

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

#### >> FIABILITÉ SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

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

#### 5.1.4 CLARTÉ DU LANGAGE

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

Qualité perçue		n=121
Clarté du langage (5.36 – 5.36B)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	1%
	0 – Tout à fait en désaccord	-
	1	1%
	2	-
	Moyen (3-7)	27%
	3	-
	4	-
	5	3%
	6	12%
	7	12%
	Fort (8-10)	72%
	8	26%
9	21%	
10 – Tout à fait en accord	24%	
	<i>Moyenne</i>	<i>8,32</i>
	<i>Moyenne des 5 dimensions de la qualité</i>	<i>8,09</i>

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

#### >> CLARTÉ DU LANGAGE SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

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

### 5.1.5 APPARENCE

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

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

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

#### >> APPARENCE SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

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

## 5.2 Qualité perçue du service de médiation familiale

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

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

### >> QUALITÉ GLOBALE SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

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

### >> QUALITÉ GLOBALE SELON LES CARACTÉRISTIQUES DE L'USAGER

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

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

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

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

### -Répondants qui ont eu recours à la médiation-

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

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

## -Répondants qui ont eu recours à la médiation-

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



### 5.2.1 ACCESSIBILITÉ

Définition : La facilité à avoir accès au service.

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

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

#### >> ACCESSIBILITÉ SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

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

## 5.2.2 SIMPLICITÉ DES DÉMARCHES

Définition : La simplicité des démarches pour obtenir le service.

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

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

### >> SIMPLICITÉ DES DÉMARCHES SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

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

### 5.2.3 EMPRESSEMENT

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

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

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

#### >> EMPRESSEMENT SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

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

#### 5.2.4 FIABILITÉ

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

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

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

#### >> FIABILITÉ SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

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

### 5.2.5 EMPATHIE

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

Qualité perçue		n=961
Empathie (5.17 – 5.19)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	2%
	0 – Tout à fait en désaccord	1%
	1	1%
	2	-
	Moyen (3-7)	21%
	3	2%
	4	2%
	5	3%
	6	5%
	7	9%
	Fort (8-10)	77%
	8	20%
9	22%	
10 – Tout à fait en accord	35%	
	<i>Moyenne</i>	<i>8,56</i>
	<i>Moyenne des 9 dimensions de la qualité</i>	<i>8,85</i>

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

#### >> EMPATHIE SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

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

## 5.2.6 RESPECT

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

Qualité perçue		n=961
Respect (5.28 – 5.30)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	1%
	0 – Tout à fait en désaccord	1%
	1	-
	2	-
	Moyen (3-7)	7%
	3	-
	4	-
	5	2%
	6	1%
	7	3%
	Fort (8-10)	92%
	8	11%
9	15%	
10 – Tout à fait en accord	67%	
	<i>Moyenne</i>	<i>9,31</i>
	<i>Moyenne des 9 dimensions de la qualité</i>	<i>8,85</i>

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

### >> RESPECT SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

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

### 5.2.7 CLARTÉ DU LANGAGE

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

Qualité perçue		n=961
Clarté du langage (5.36A – 5.36B)	Résultats globaux	
	Faible (0-2)	-
	0 – Tout à fait en désaccord	-
	1	-
	2	10%
	3	-
	4	1%
	5	1%
	6	2%
	7	7%
	Fort (8-10)	89%
	8	19%
	9	28%
10 – Tout à fait en accord	42%	
	<i>Moyenne</i>	<i>9,05</i>
	<i>Moyenne des 9 dimensions de la qualité</i>	<i>8,85</i>

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

#### >> CLARTÉ DU LANGAGE SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

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

### 5.2.8 JUSTICE

Définition : Le sentiment d'être traité avec justice.

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

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

#### >> JUSTICE SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

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



### 5.2.9 CONFIDENTIALITÉ

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

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

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

#### >> CONFIDENTIALITÉ SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

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

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

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

### -Répondants qui ont eu recours à la médiation-

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

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

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

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

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

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

## 6. Résultats et utilité de la prestation de services

### 6.1 Résultats du jugement de la Cour

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

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

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

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

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

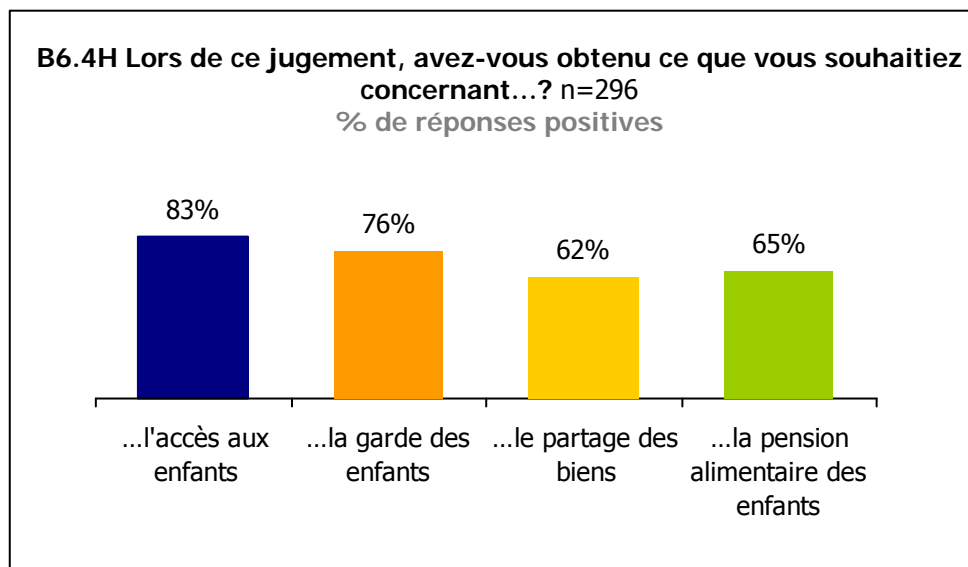
En considérant uniquement leurs besoins à eux, les répondants sont plutôt d'avis que le jugement obtenu leur était favorable (6,55/10). À cet égard, on dénote une différence importante entre les hommes et les femmes. Les hommes ont accordé un score de 5,48 sur 10 à cet aspect, comparativement à 7,57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

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

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

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

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



## 6.2 Résultats et utilité du service de médiation familiale

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

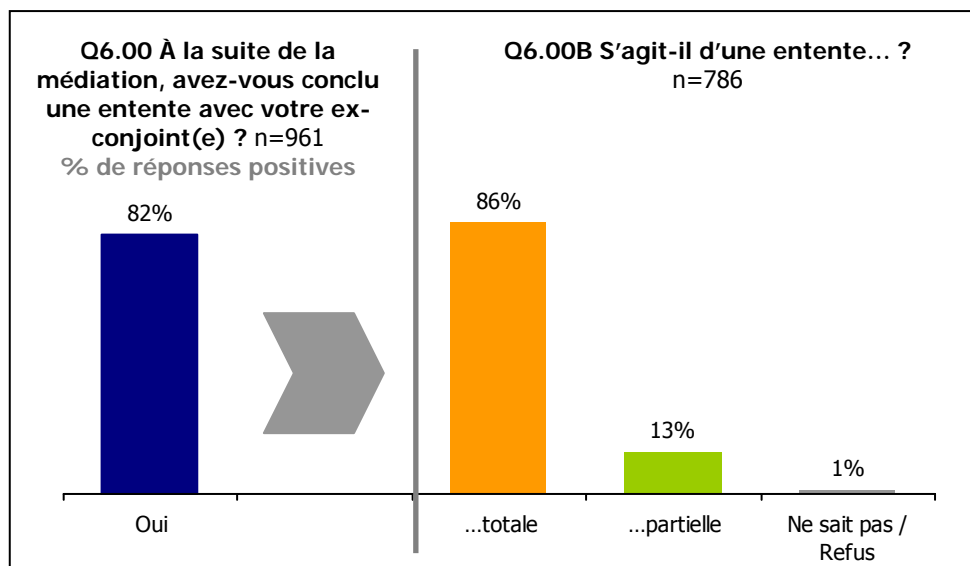
- Si on considère uniquement les usagers qui sont parvenus à une entente dans le cadre de la médiation familiale, le score attribué aux résultats et à l'utilité du service se chiffre à 8,22 sur 10.
- Les répondants dont l'initiative d'aller en médiation familiale s'est faite de façon conjointe ont une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

### -Répondants qui ont eu recours à la médiation-

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

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

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-



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

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

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

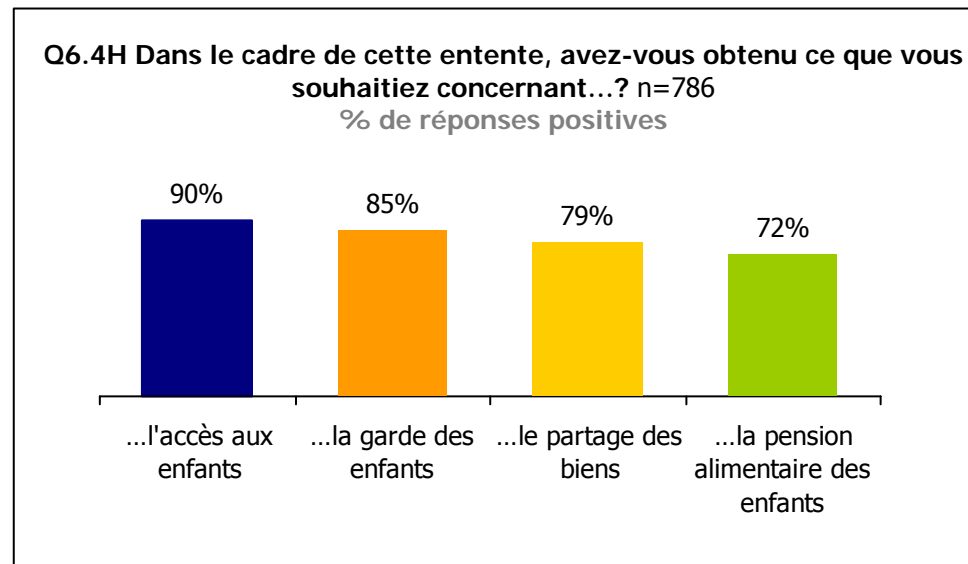
<b>Entente conclue dans le cadre de la médiation familiale</b> n=786		<b>Moyennes</b> <b>/ 10</b>	<b>% de</b> <b>8 à 10/10</b>
<i>Tout à fait en désaccord (0) à Tout à fait en accord (10)</i>			
6.00D	Est-ce que l'entente tenait compte des besoins des enfants ?	9,19	90%
6.00E	Est-ce que l'entente tenait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



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

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

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

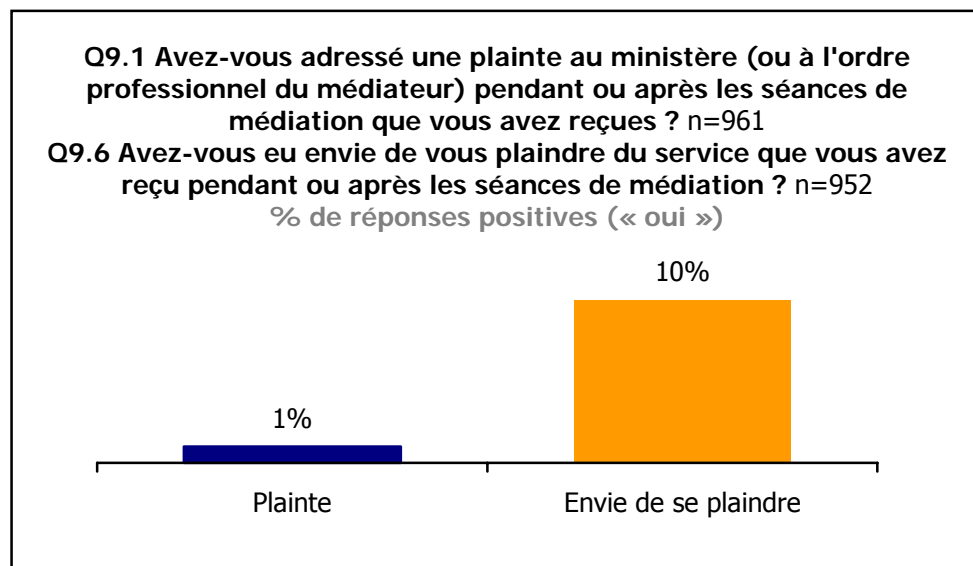


## 7. Conséquences de la satisfaction ou de l'insatisfaction

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

### 7.1 Plainte et envie de se plaindre du service de médiation

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-



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

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

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

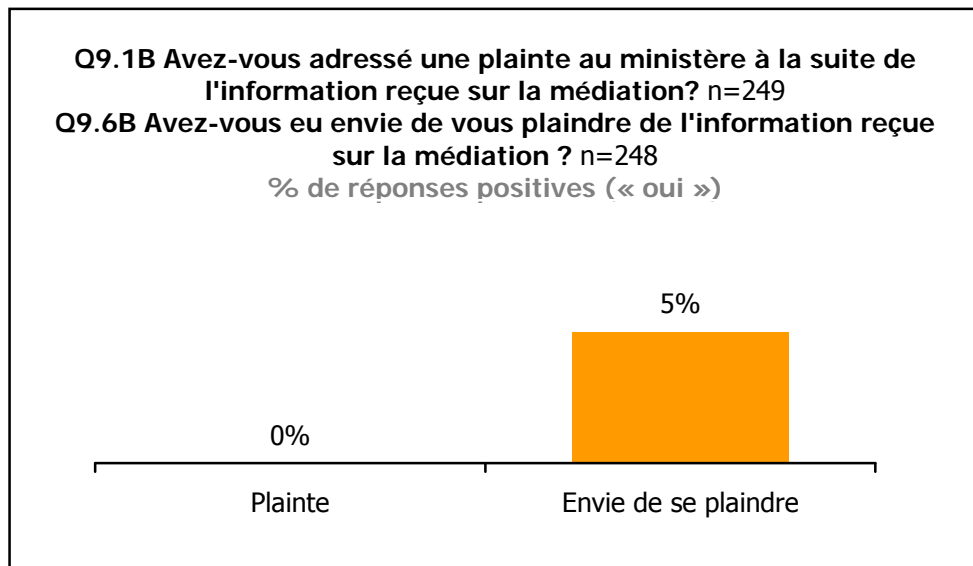
- ⊕ ceux qui ne sont pas parvenus à une entente (15%);
- ⊕ ceux qui ont eu des frais à déboursier pour le service de médiation (14%);
- ⊕ ceux qui n'ont pas obtenu ce qu'ils souhaitaient à l'égard de la garde des enfants (24%), la pension alimentaire des enfants (19%) et le partage des biens (19%).

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

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

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

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



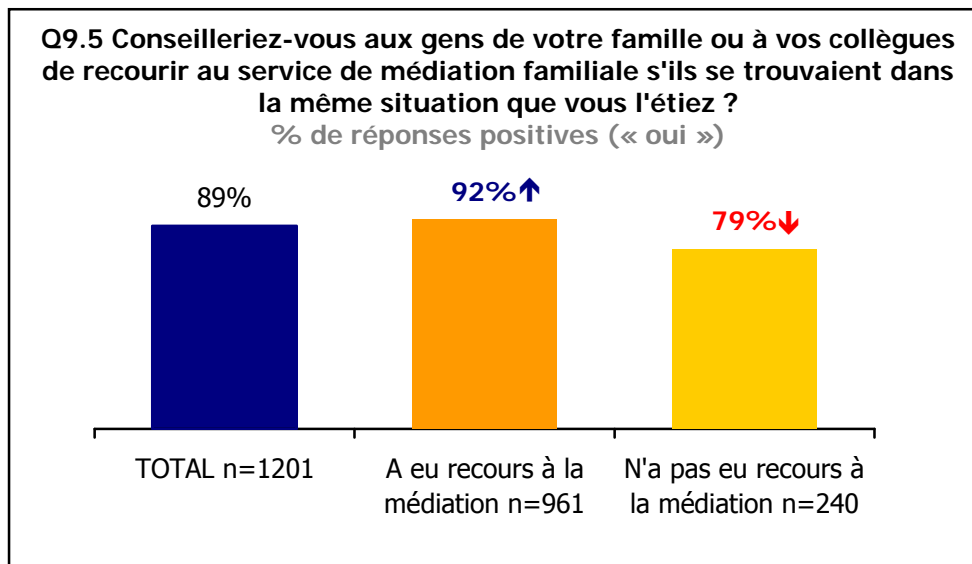
Parmi les répondants qui n'ont pas utilisé le service de médiation familiale, mais qui connaissaient son existence, seulement un individu (0%) affirme s'être plaint au Ministère à la suite de l'information reçue sur la médiation.

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

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

### 7.3 Recommandation

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

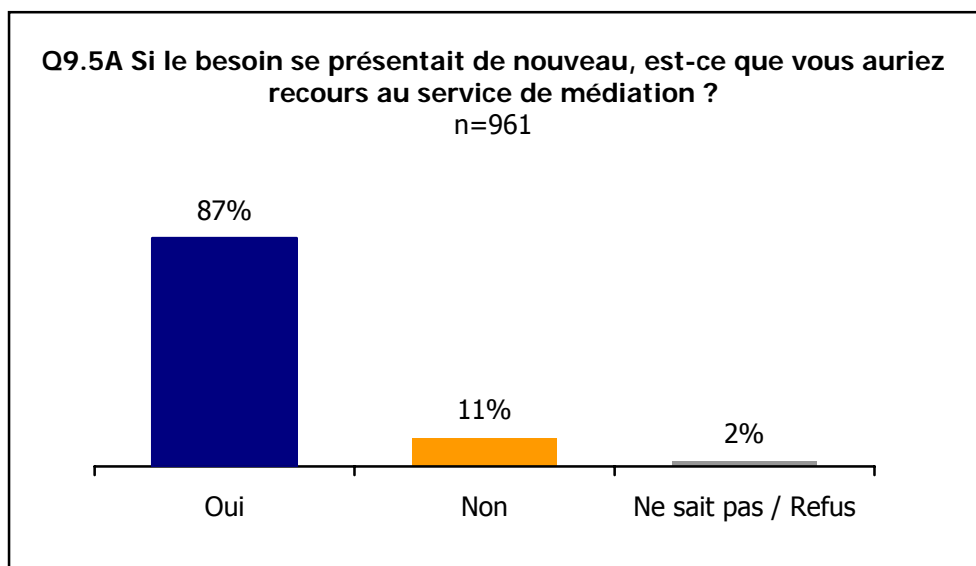


La grande majorité des répondants (89%) conseilleraient à leur entourage de recourir au service de médiation familiale s'ils se trouvaient dans la même situation qu'ils l'étaient. Chez les répondants qui ont eu recours au service de médiation, cette proportion grimpe à 92%.

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

#### 7.4 Intention d'utiliser à nouveau le service

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-



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

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

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

## 8. Démarches et moyens de communication utilisés

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

### 8.1 Démarches effectuées dans le cadre du jugement en Cour

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

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

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

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

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

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

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

## 8.2 Premier moyen de communication utilisé

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

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

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

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

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

### 8.3 Principal moyen de communication utilisé

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

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

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

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

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



#### 8.4 Principal moyen de communication préféré à l'avenir

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

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

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

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

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

## 8.5 Communication téléphonique avec un médiateur

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

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

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

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

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

## 9. Attentes et normes de service

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

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

### 9.1 Délai perçu pour rencontrer un médiateur

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

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

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-

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

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

## 9.2 Délai attendu pour rencontrer un médiateur

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

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

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

### Q10.0.2 Vous vous attendiez à quel délai ?

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-

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

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

### 9.3 Délai raisonnable pour rencontrer un médiateur

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

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

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

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

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-

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

## Conclusion

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

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

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

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

### -Répondants qui ont eu recours à la médiation-

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

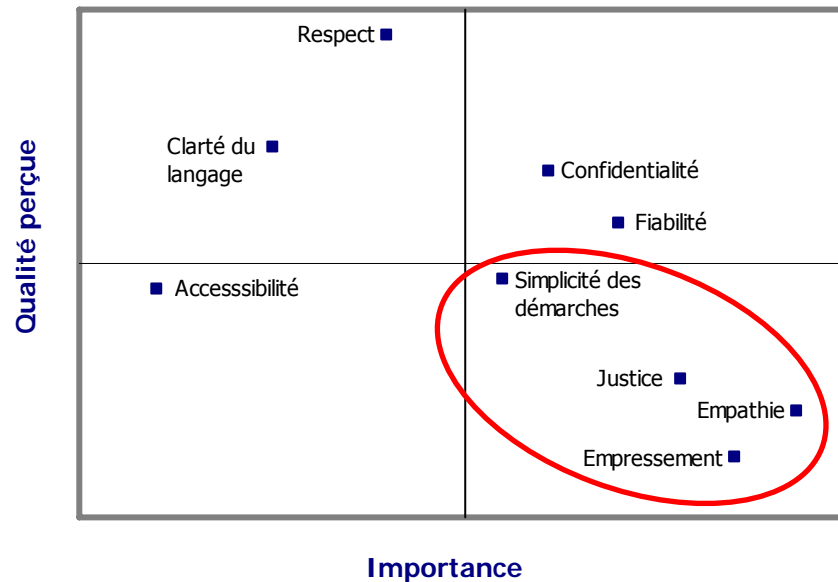
### -Répondants qui n'ont pas eu recours à la médiation-

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

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

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

**PISTES D'AMÉLIORATION :  
USAGERS DU SERVICE DE MÉDIATION FAMILIALE**



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

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

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

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

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

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



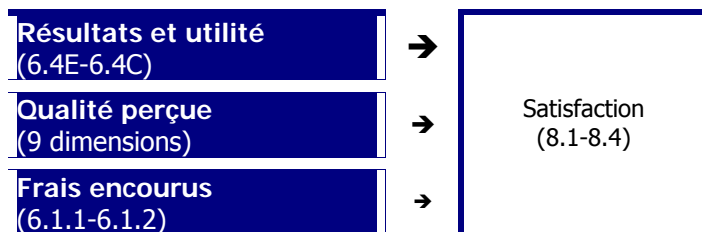
## Annexe 1

---

### Considérations méthodologiques pour les analyses statistiques avancées

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

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-



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

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

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

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

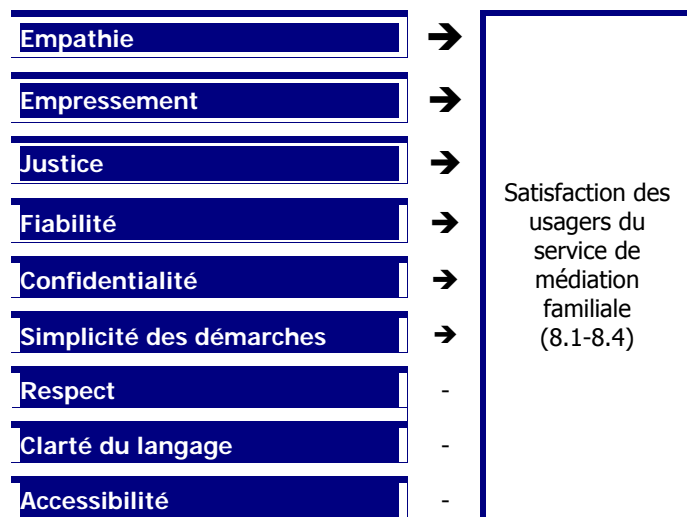
**Résultats de l'analyse de régression multiple**  
avec la variable dépendante « Satisfaction globale » (avec méthode « Pas à pas »)

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

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

## 1.2 Influence des dimensions sur la satisfaction

-Répondants qui ont eu recours à la médiation-



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

Ces analyses ont été effectuées en cinq étapes.

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

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

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

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

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

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

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

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





























































































