



Ministère de la Justice
Canada

Department of Justice
Canada

DOCUMENT DE RÉFÉRENCE

**ÉVALUATION DU PROJET PILOTE
DE LIAISON DU PROGRAMME
D'EXÉCUTION DES ORDONNANCES
ALIMENTAIRES DE LA
COLOMBIE-BRITANNIQUE**

2004-FCY-4F

Canada

Évaluation du projet pilote de liaison du Programme d'exécution des ordonnances alimentaires de la Colombie-Britannique

Préparé par
Focus Consultants

Présenté à la
Section de la famille, des enfants et des adolescents
du ministère de la Justice du Canada

*Les opinions exprimées dans le présent rapport
sont celles des auteurs et ne représentent pas nécessairement
les opinions du ministère de la Justice du Canada.*

Also available in English

Le présent rapport peut être reproduit, en tout ou en partie, par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans qu'il soit nécessaire d'en demander la permission au ministère de la Justice du Canada, pourvu que toutes les précautions raisonnables soient prises pour assurer l'exactitude de la matière reproduite, que le ministère de la Justice du Canada soit désigné comme source et que la reproduction ne soit pas présentée comme la version officielle du rapport d'origine.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS.....	v
SOMMAIRE.....	vii
ÉVALUATION DU PROJET PILOTE DE LIAISON	1
1.0 INTRODUCTION ET DESCRIPTION DU RAPPORT.....	1
2.0 DESCRIPTION DU PROJET PILOTE DE LIAISON	3
2.1 Contexte et historique.....	3
2.2 Principes sous-jacents et philosophie du projet pilote de liaison	4
2.3 Objectifs du projet pilote de liaison	5
2.4 Structure et dotation du projet pilote de liaison	5
2.5 Volets du projet pilote de liaison.....	6
2.6 Séances d'information du MRH.....	8
2.7 Conférences de paiement.....	9
3.0 DESCRIPTION DU CADRE ET DES MÉTHODES D'ÉVALUATION.....	13
3.1 Description du cadre d'évaluation.....	13
3.2 Cadre d'évaluation	14
3.3 Méthodes de collecte des données.....	20
4.0 PROBLÈMES LIÉS À LA RECHERCHE.....	25
4.1 État incomplet des données fournies dans le sommaire des conférences de paiement et les formulaires d'orientation	25
4.2 État incomplet et incohérence des données.....	25
4.3 Faible taux de réponse au sondage téléphonique auprès des payeurs	26
5.0 CONSTATATIONS DE L'ÉVALUATION	27
5.1 Évaluation des rencontres de clients par des conseillers en justice familiale	27
5.2 Sondage auprès de participants aux rencontres de clients.....	36
5.3 Évaluation des résultats des conférences de paiement	43
5.4 Sondage téléphonique sur les conférences de paiement.....	52
5.5 Valeur du projet pilote de liaison comme occasion de perfectionnement professionnel.....	58

6.0	RÉSUMÉ ET CONCLUSIONS	61
6.1	Résumé des grands objectifs et des méthodologies.....	61
6.2	Conclusions	62
6.3	Implications de la recherche.....	63
ANNEXE 1 : FORMULAIRE DU SONDAGE SUR LES RENCONTRES DE CLIENTS.....		67
ANNEXE 2 : PROJET PILOTE DU PEOACB		71
ANNEXE 3 : FORMULAIRE D'ÉVALUATION DES RÉSULTATS DES CONFÉRENCES DE PAIEMENT.....		75
ANNEXE 4 : PROJET PILOTE DE LIAISON		83
ANNEXE 5 : PROJET PILOTE DE LIAISON DU PEOACB.....		89

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Nombre d'orientations par bureau	8
Tableau 2	Nombre d'orientations vers les conférences de paiement et nombre de participants, janvier 2002 - décembre 2002 (données du PEOACB).....	11
Tableau 3	Projet pilote de liaison du PEOACB : cadre d'évaluation.....	14
Tableau 4	Motifs de l'orientation des payeurs vers les rencontres de clients.....	28
Tableau 5	Motifs de l'orientation des bénéficiaires vers les rencontres de clients.....	29
Tableau 6	Besoins des payeurs signalés par les conseillers en justice familiale	29
Tableau 7	Besoins des bénéficiaires signalés par les conseillers en justice familiale	30
Tableau 8	Obstacles rencontrés par les payeurs, d'après les conseillers en justice familiale...	30
Tableau 9	Évaluation des rencontres de clients par les conseillers en justice familiale.....	31
Tableau 10	Les rencontres de clients et l'amélioration des services fournis par les centres de justice familiale	32
Tableau 11	Avantages des rencontres de clients pour les participants (d'après les CJF).....	33
Tableau 12	Avantages des rencontres de clients pour les conseillers en justice familiale	34
Tableau 13	Évaluation par les bénéficiaires du profil et de la régularité des paiements	37
Tableau 14	Évaluation par les payeurs du profil et de la régularité des paiements.....	37
Tableau 15	Aide recherchée par les participants aux rencontres de clients.....	38
Tableau 16	Genre de renseignements fournis aux rencontres de clients	39

Tableau 17	Évaluation par les participants de la qualité des rencontres de clients	41
Tableau 18	Évaluation par les participants de l'utilité des rencontres	42
Tableau 19	Nombre de contacts téléphoniques préalables avec le PEOACB	42
Tableau 20	Résultats mesurés d'après l'évaluation des résultats des conférences de paiement.....	45
Tableau 21	Date de l'inscription au PEOACB	46
Tableau 22	Paiements mensuels requis	46
Tableau 23	Nombre et nature des mécanismes d'exécution en vigueur avant la conférence de paiement.....	47
Tableau 24	Montant de l'arriéré dû par les payeurs	47
Tableau 25	Total des paiements versés.....	48
Tableau 26	Renseignements sur la situation financière ou les actifs fournis aux conférences de paiement.....	49
Tableau 27	Résultats intermédiaires des conférences de paiement	50
Tableau 28	Paiements faits après la conférence (toutes catégories).....	51
Tableau 29	Situation des auditions pour défaut de paiement	52
Tableau 30	Points discutés aux conférences de paiement	54
Tableau 31	Évaluation par les payeurs de la qualité des conférences de paiement.....	55
Tableau 32	Utilité des conférences de paiement	56

REMERCIEMENTS

Le consultant aimerait remercier les personnes suivantes pour l'aide qu'elles ont apportée à la recherche :

- Jim Sturrock, du ministère de la Justice du Canada
- Les membres du sous-comité de l'évaluation
 - Louise Riley, Division des programmes de justice familiale, ministère du Procureur général de la C.-B.
 - Colin Millar, Programme d'exécution des ordonnances alimentaires, ministère du Procureur général de la C.-B.
 - Cathy Tait, Projet des initiatives de justice familiale de la C.-B.
 - Neil Reimer, Division de la planification intégrée, ministère du Procureur général de la C.-B.
- Wendy Dittaro (chef de l'exécution) et Susan Hamilton, du projet pilote de liaison
- Peggie-Ann Kirk, pour l'examen des dossiers et les entrevues téléphoniques
- *Le Raincoast Business Centre*, pour la préparation du document final.

Nous tenons à exprimer notre gratitude au gouvernement fédéral qui a accepté de financer le projet.

SOMMAIRE

Nous présentons ici les conclusions de l'évaluation du Projet pilote de liaison (PPL) du Programme d'exécution des ordonnances alimentaires de la Colombie-Britannique (PEOACB). Le projet pilote comporte trois grands volets de sensibilisation/liaison et d'exécution conçus pour les payeurs et les bénéficiaires de pensions alimentaires.

Ces trois volets sont les suivants :

- Des rencontres de clients — rencontres en personne de clients orientés par des conseillers en justice familiale (CJF). Au cours des rencontres, les payeurs et les bénéficiaires reçoivent de l'information générale sur le PEOACB et sur l'exécution des ordonnances alimentaires.
- Des séances d'information du ministère des Ressources humaines de la C.-B. (MRH) — réunions d'information régulières tenues en collaboration avec le personnel du MRH pour fournir aux bénéficiaires de l'aide sociale de l'information sur le PEOACB et l'exécution des ordonnances alimentaires. En raison d'un changement à la conception du projet, ce volet n'a pas été abordé dans l'évaluation.
- Les conférences de paiement — mécanismes d'exécution utilisés pour des payeurs qui ont un arriéré et qui facilitent l'établissement d'une entente de paiement volontaire (EPV), le tout dans le but d'éviter la tenue d'une audition pour défaut de paiement.

L'évaluation avait pour objet de répondre aux questions suivantes :

- Les rencontres de clients permettent-elles de répondre aux besoins d'information des clients et du personnel des centres de justice familiale?
- Les services fournis par le projet pilote de liaison sont-ils utiles, axés sur le client, personnels et accessibles?
- Les rencontres de clients permettent-elles une sensibilisation accrue au PEOACB et une intégration plus poussée des services de justice familiale?
- Les conférences de paiement permettent-elles d'obtenir de nouveaux renseignements financiers sur le payeur, aident-elles à établir sa capacité de payer ou aboutissent-elles à une entente de paiement volontaire?
- Les conférences de paiement permettent-elles d'éviter la tenue d'une audition pour défaut de paiement?
- Quels sont les obstacles à la capacité de payer des payeurs?
- Le projet pilote de liaison est-il perçu par le personnel comme une occasion de perfectionnement?

Sept méthodologies ont été utilisées dans le cadre de l'évaluation. Un sondage téléphonique a été effectué auprès de 24 conseillers en justice familiale et préposés à l'admission dans dix centres de justice familiale afin de connaître les critères de sélection, les obstacles au paiement et l'utilité des rencontres, tant pour les clients que pour les centres de justice familiale. Un questionnaire a été distribué à tous les clients ayant participé aux rencontres de clients entre septembre et décembre 2002. Le sondage portait sur les besoins des clients, les contacts antérieurs avec le PEOACB ainsi que la qualité et l'utilité du service. Cinquante et un clients (75 %) orientés vers ces réunions au cours de l'étude ont répondu au questionnaire.

Deux méthodologies ont été utilisées pour évaluer les résultats des conférences de paiement : 1) un examen détaillé des données démographiques des dossiers et des résultats des conférences de paiement d'après trois sources de données (notamment les dossiers du PEOACB) et 2) un sondage téléphonique auprès des payeurs. Vingt-cinq dossiers ont été évalués, notamment tous les dossiers étudiés lors des conférences de paiement entre août 2001 et août 2002. Le taux de réponse au sondage téléphonique auprès des payeurs a été faible (40 %), en raison surtout de l'impossibilité de retracer certains d'entre eux ou de leur réticence à participer.

L'évaluation comportait également un examen de documents et de statistiques et des entrevues avec des répondants clés. Le sondage sur les séances d'information du ministère des Ressources humaines n'a pas eu lieu, vu l'absence de séances d'information pendant la période à l'étude.

Plusieurs problèmes de collecte de données ont surgi au cours de cette recherche. Les formulaires du PEOACB, sur lesquels sont consignés les orientations suggérées et les résultats des conférences de paiement, contenaient des données incomplètes, voire parfois aucune donnée. Les données disponibles dans le système de gestion électronique des dossiers du PEOACB étaient, elles aussi, parfois incohérentes ou incomplètes. Dans tous les cas, l'information sur les conférences de paiement a été vérifiée à l'aide du dossier courant, qui est un récit circonstancié de chaque cas.

L'évaluation a permis de tirer les conclusions suivantes :

- Un fort consensus se dégage parmi les conseillers en justice familiale, les payeurs et les bénéficiaires pour dire que les contacts personnels que rendent possibles les rencontres de clients sont efficaces et donnent de meilleurs résultats (que les contacts téléphoniques) et améliorent la coopération entre clients et fournisseurs de services.
- Les conseillers en justice familiale pensent beaucoup de bien du projet pilote de liaison qu'ils considèrent comme un service d'excellente qualité, fiable et axé sur le client. Les qualités personnelles et les compétences de l'agente de liaison sont des éléments importants du succès du projet.
- Les conseillers en justice familiale et d'autres répondants clés recommandent d'étendre l'utilisation des rencontres de clients pour améliorer l'accès client dans les centres très occupés, d'augmenter le nombre des centres participants et d'élargir l'accès à d'autres sources d'orientation (p. ex., les agents d'exécution du PEOACB).

- L'accès direct et personnel au PEOACB procure aux conseillers en justice familiale une source d'information et de sensibilisation précieuse qui permet de fournir des services plus complets et de meilleure qualité aux clients des centres de justice familiale.
- La présence régulière de représentants du PEOACB dans les centres de justice familiale a nettement amélioré la réputation de ce dernier chez les autres partenaires du système de justice familiale. Les conseillers en justice familiale ont déclaré que l'un des effets du projet pilote de liaison avait été de faire du PEOACB non plus un simple « organisme de recouvrement » mais un partenaire à part entière du système de justice familiale.
- La plupart des clients qui ont fait l'objet du sondage ont mentionné avoir souhaité résoudre certaines difficultés avec le PEOACB. Or, bon nombre d'entre eux se sont dits déçus des réponses peu bienveillantes et irrespectueuses (fournies par contact téléphonique) qu'ils ont reçues. Par contre, les clients ont décrit leur rencontre avec l'agente de liaison comme humaine, respectueuse, courtoise et axée sur des résultats pratiques. Il y a eu un taux de concordance de 86 % entre l'aide que les clients espéraient obtenir et celle qu'ils ont effectivement obtenue lors de ces rencontres.
- Bon nombre des payeurs qui assistent aux rencontres de clients ont des habitudes de paiement irrégulières. Contrairement aux conférences de paiement, les rencontres de clients sont axées sur le règlement volontaire et précoce du problème. Voilà pourquoi les rencontres de clients pourraient être une approche de prévention utile aux problèmes de paiement.
- Le plus souvent, les conférences de paiement ont permis d'établir l'incapacité de payer du payeur et de lui recommander la révision de son ordonnance.
- Les conférences de paiement n'ont permis au PEOACB de recueillir que peu de renseignements nouveaux sur la situation financière et les actifs des payeurs. Une entente de paiement volontaire ou provisoire n'a été conclue que pour cinq des vingt-cinq dossiers. De ce nombre, trois seulement ont abouti à des paiements. Trois autres payeurs ont fait des paiements forfaitaires volontaires pour aider à réduire l'arriéré.
- Les conférences de paiement ont permis d'améliorer la communication et la coopération avec la plupart des payeurs mais cela ne s'est traduit que par peu de résultats concrets ou par une collecte d'information limitée dans environ la moitié des cas.
- On s'entend pour dire que le poste d'agent de liaison constitue une excellente occasion de perfectionnement pour le personnel. Cependant, en raison de la petite taille du projet (un agent de liaison et un suppléant), cette possibilité est limitée. Le savoir-faire acquis dans ce rôle est aussi difficilement utilisable en dehors de ce poste dans l'organisation.

Les constatations donnent à penser qu'il faut envisager d'étendre le volet « rencontres de clients » du projet pilote de liaison. Cela pourrait se faire en tenant des rencontres de clients dans un plus grand nombre de centres — augmenter la présence de l'agente de liaison dans les centres traitant un grand nombre de dossiers (comme à Surrey et à Vancouver) et augmenter les sources d'orientation pour inclure les agents d'exécution du PEOACB et les conseillers en justice familiale. On pourrait envisager aussi d'élargir le but des rencontres de clients et

considérer qu'elles constituent pour les payeurs une approche de « prévention » de l'arriéré plutôt qu'une simple occasion d'échanger de l'information et de régler certains problèmes.

Le PEOACB a toujours hésité à établir un autre modèle de prestation des services qui ne pourrait être viable. On a cependant déjà augmenté les sources d'orientation vers ces rencontres de clients, lesquelles comprennent maintenant le ministère des Ressources humaines, les avocats de service, les agents d'exécution et les clients se présentant sur place. Il sera important de bien définir ces sources et protocoles d'orientation de manière à ce que soient claires les attentes découlant d'une utilisation élargie du modèle.

L'utilité des conférences de paiement pour parvenir à des ententes de paiement, produire de nouveaux renseignements financiers utiles et réduire l'arriéré est limitée. Le PEOACB avait déjà envisagé d'orienter vers les conférences de paiement des payeurs ayant des antécédents et des habitudes de paiement autres. Or, les résultats de la présente analyse donnent à penser que la plupart des payeurs qui participent maintenant aux conférences de paiement semblent éprouver des difficultés légitimes de paiement. Une approche plus fructueuse consisterait peut-être à intervenir beaucoup plus tôt dans le processus aboutissant à l'interruption des paiements. Une fois encore, il faudra formuler des critères précis pour déceler les payeurs pour qui un mécanisme volontaire, comme les rencontres de clients, correspondrait davantage à la situation.

ÉVALUATION DU PROJET PILOTE DE LIAISON

1.0 INTRODUCTION ET DESCRIPTION DU RAPPORT

Nous présentons ici les conclusions d'une évaluation du Projet pilote de liaison (PPL) du Programme d'exécution des ordonnances alimentaires de la Colombie-Britannique (PEOACB). Le projet pilote de liaison comprend trois volets de sensibilisation/liaison et d'exécution conçus pour les payeurs et les bénéficiaires de pensions alimentaires : 1) des rencontres de clients, tenues principalement avec les clients des centres de justice familiale; 2) des séances d'information destinées aux bénéficiaires de l'aide sociale; et 3) des conférences de paiement, mécanisme d'exécution visant les payeurs ayant un arriéré substantiel.

Le projet pilote de liaison est géré et doté par le Programme d'exécution des ordonnances alimentaires (PEOACB) lequel est chargé, en vertu de la *Family Maintenance Enforcement Act (FMEA)*, d'assurer le suivi de toutes les ordonnances alimentaires relevant du programme et de les faire exécuter. Cela peut consister à calculer, réévaluer, enregistrer et acheminer des paiements à la personne recevant une pension alimentaire (bénéficiaire) ou à prendre des mesures pour faire en sorte que la personne devant verser la pension (payeur) fasse les paiements requis. Le PEOACB est un programme « sur demande », à inscription volontaire, sauf pour les bénéficiaires recevant des prestations du régime provincial d'aide sociale.

Le présent rapport fournit une description détaillée du projet pilote de liaison (section 2.0), du cadre et des méthodes d'évaluation (section 3.0) et des problèmes de recherche rencontrés au cours de l'évaluation (section 4.0), ainsi que les constatations de l'évaluation pour chacun des volets du projet (section 5.0). La section 6.0 renferme le résumé et les conclusions de l'étude.

2.0 DESCRIPTION DU PROJET PILOTE DE LIAISON

2.1 CONTEXTE ET HISTORIQUE

En mai 1997, le Parlement du Canada adoptait des modifications à la *Loi sur le divorce* et à la *Loi de l'impôt sur le revenu*, et le gouvernement fédéral instaurait des Lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants pour le calcul des pensions alimentaires pour enfants. En avril 1998, la *Family Relations Act* de la Colombie-Britannique établissait des lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants en application de la législation de cette province.

Pour appuyer la mise en œuvre des lignes directrices et de diverses mesures d'exécution, le gouvernement du Canada a conclu en 1996-1997 un accord de financement quinquennal avec les provinces et les territoires. Le financement des programmes prévoyait à la fois une composante « exécution » et une composante « mise en œuvre » (pour les activités relatives aux Lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants). En février 2000, le gouvernement du Canada a prolongé le financement accordé aux provinces et aux territoires jusqu'à la fin de 2002-2003 pour les services et les programmes de justice familiale destinés aux parents qui se séparaient. Le projet pilote de liaison, qui fournit information, sensibilisation et soutien aux payeurs comme aux bénéficiaires (de même qu'à d'autres intervenants du domaine de la justice familiale), est un exemple de ce genre de programmes.

Avant l'adoption des Lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants, le projet pilote de réforme de la justice familiale en Colombie-Britannique (1993-1994) avait encouragé l'amélioration des services destinés aux parents et aux enfants et l'amélioration de la coordination et de la liaison entre le PEOACB et d'autres intervenants du système de justice familiale. Cette initiative antérieure, qui consistait en des rencontres entre des membres du personnel du PEOACB et des clients des centres de justice familiale pour fournir soutien et information à ces derniers, a donc précédé les rencontres de clients plus officielles que le projet pilote de liaison coordonne aujourd'hui.

Les deux principaux partenaires dans la prestation des services aux clients du PEOACB sont les centres de justice familiale et le Programme du soutien familial (PSF) du ministère des Ressources humaines (MRH). Les centres de justice familiale offrent des services de règlement des différends aux familles aux prises avec des problèmes d'ordonnances familiales, de garde d'enfants, de droits de visite ainsi que de tutelle et de pension pour conjoint. Les conseillers en justice familiale emploient la médiation et d'autres formes d'assistance pour aider les familles à régler leurs litiges. Les conseillers en justice familiale sont la principale source d'orientation vers les rencontres de clients.

Le ministère des Ressources humaines verse les prestations d'aide sociale du Programme d'aide à l'emploi de la C.-B. à ceux qui en ont besoin. Les bénéficiaires de l'aide sociale doivent obligatoirement s'inscrire au PEOACB si des pensions alimentaires pour enfants ou pour conjoint sont dues. Une division du MRH, le Programme du soutien familial (PSF), aide les clients à faire établir ou réviser leurs ordonnances alimentaires. Comme la prestation d'information et d'avis sur l'exécution des pensions alimentaires n'est pas du ressort ni de la

compétence du PSF, le PEOACB a fourni, dans le passé, des renseignements à certains clients sur ces sujets.

2.2 PRINCIPES SOUS-JACENTS ET PHILOSOPHIE DU PROJET PILOTE DE LIAISON

Ces dernières années, le PEOACB s'est employé à améliorer son orientation clients pour que ceux-ci (tant les bénéficiaires que les payeurs) se sentent mieux servis. Même si le mode principal de communication avec les clients est, et restera, le téléphone, le PEOACB a reconnu qu'il était possible d'améliorer le service à la clientèle en ajoutant une forme d'accès direct illustrée par le projet pilote de liaison.

Le projet pilote de liaison a été mis au point pour fournir à certains clients se trouvant dans des situations particulières l'accès à une personne, en espérant que ce contact personnel pourrait les aider à mieux comprendre le fonctionnement du programme et à mieux comprendre la façon dont il peut leur permettre de régler des problèmes difficiles.

Voici quelques facteurs particuliers qui ont conduit à l'élaboration du projet pilote de liaison :

- la prise de conscience par le PEOACB que les payeurs, comme les bénéficiaires d'ailleurs, sont des clients du programme et qu'il faut reconnaître, évaluer et prendre en considération leurs caractéristiques et leurs besoins et les intégrer aux décisions en matière de prestation de services;
- la prise de conscience que le modèle actuel de prestation des services n'a pas parfaitement pris en compte les caractéristiques et les besoins des payeurs qui ne respectent pas les conditions des ordonnances alimentaires. Il faudrait établir des liens entre les caractéristiques de ces payeurs et des stratégies particulières de règlement des paiements propres à obtenir des résultats et à donner aux payeurs le sentiment d'être traités avec respect. Par exemple, un des « types » de payeur est la personne qui éprouve soudain des difficultés à payer en raison d'un problème financier temporaire (p. ex., à cause d'une mise en disponibilité de quelques semaines). Dans ces cas, la réponse appropriée du programme devrait être d'essayer de négocier un plan pour les paiements en souffrance et les paiements futurs, en fonction de la durée du problème (p. ex., dans le cadre d'une entente de paiement volontaire);
- la prise de conscience qu'une certaine forme d'aide est nécessaire pour les payeurs prêts à payer mais qui croulent sous le poids de leurs dettes ou de leurs problèmes de paiement. Ces payeurs risquent d'avoir des difficultés à régler leurs problèmes exclusivement par téléphone;
- le besoin d'améliorer la coordination et l'intégration et d'établir des partenariats efficaces avec d'autres fournisseurs de services du programme, en particulier avec d'autres intervenants du système de justice familiale;
- la prise de conscience que les payeurs ont des préoccupations légitimes face aux difficultés structurelles du système juridique lequel, par exemple, ne facilite pas la révision des ordonnances alimentaires lorsque la situation des payeurs vient à changer. Ces demandes et

préoccupations ont aidé à préciser la nécessité d'une approche plus personnelle de la part du PEOACB;

- la prise de conscience que l'exécution des paiements se produit dans un contexte familial fait de partenaires et d'enfants concernés non seulement par les exigences de paiement mais aussi par les méthodes et les approches utilisées pour obtenir ces paiements. Bien que l'objectif du paiement reste primordial, la méthode d'exécution de ce paiement a le pouvoir de détériorer ou d'améliorer les relations. Les méthodes adoptées par l'organisme d'exécution peuvent très bien aller à l'encontre du bien-être des enfants.

Dans le passé, un certain mécontentement face à la façon dont le PEOACB traitait les appels téléphoniques des clients a entraîné des plaintes. Des programmes de formation ont été mis au point à l'intention des préposés aux renseignements et des agents d'exécution afin d'améliorer les contacts par téléphone et d'établir des relations plus efficaces avec les clients.

2.3 OBJECTIFS DU PROJET PILOTE DE LIAISON

Le PEOACB avait établi au départ six objectifs pour le projet pilote de liaison¹. Ces objectifs, qui ont été intégrés au cadre d'évaluation (section 3.0), sont les suivants :

1. améliorer la connaissance et la compréhension du PEOACB au sein du milieu juridique;
2. intégrer les services du PEOACB à d'autres services fournis à des clients mutuels dans les centres de justice familiale;
3. collaborer avec d'autres programmes du système de justice familiale pour fournir de l'information au grand public et à d'autres intervenants;
4. mettre en application, à titre de projet pilote, les dispositions sur les conférences de paiement de la *Family Maintenance and Enforcement Act*;
5. bien faire comprendre la dynamique des contacts personnels avec les clients;
6. (objectif secondaire) fournir une occasion de perfectionnement au personnel du PEOACB et à celui des centres de justice familiale.

2.4 STRUCTURE ET DOTATION DU PROJET PILOTE DE LIAISON

Le projet pilote de liaison compte un(e) employé(e) (l'agente de liaison), qui est un agent d'exécution, et un agent d'exécution suppléant. L'agente de liaison planifie et coordonne les volets « conférences de paiement » et « rencontres de clients » du projet, dont elle établit aussi le calendrier. Son travail est coordonné par un gestionnaire des mesures d'exécution qui conçoit les méthodes de travail, met en œuvre la formation de l'agente de liaison et des agents d'exécution suppléants et coordonne les communications internes. Un autre gestionnaire des mesures d'exécution du PEOACB coordonne l'équipe qui donne les séances d'information aux bénéficiaires du Programme d'aide à l'emploi.

¹ Rapport d'étape du projet pilote de liaison des CJF (7 mai 2001)

2.5 VOILETS DU PROJET PILOTE DE LIAISON

Le projet pilote de liaison compte trois volets. Un quatrième volet, les ateliers d'information à l'intention des payeurs, n'a pas encore été mis en œuvre et a donc été exclu de la conception et de la mise en œuvre de l'évaluation. Les trois volets étudiés dans la présente évaluation sont les suivants :

- les rencontres de clients — tenues pour fournir de l'information sur l'exécution des ordonnances alimentaires aux clients des centres de justice familiale;
- les rencontres d'information du MRH à l'intention des bénéficiaires du Programme d'aide à l'emploi — tenues avec des bénéficiaires de l'aide sociale de la province pour leur fournir de l'information sur le PEOACB et l'exécution des ordonnances alimentaires. On est en train de revoir la structure et la portée de ces réunions. Aucune réunion n'a eu lieu au cours de la phase de mise en œuvre de l'évaluation;
- les conférences de paiement — mécanismes d'exécution visant à établir des ententes de paiement volontaire avec les payeurs afin d'éviter une audition pour défaut de paiement.

Jusqu'en 1999, le PEOACB participait également à des ateliers d'information à l'intention des payeurs, coordonnés par la Division des services de justice familiale. Ces ateliers visaient à fournir aux payeurs de l'information sur les lignes directrices sur les pensions alimentaires pour enfants, sur les mécanismes permettant de faire réviser une ordonnance alimentaire, sur le rôle du PEOACB et sur la façon de régler ses dettes. On ne tient plus ce genre d'atelier pour le moment, mais on pourrait recommencer à le faire dans un proche avenir.

Les trois volets couverts par l'évaluation sont décrits plus en détail ci-dessous.

2.5.1 Les rencontres de clients

2.5.1.1 Description

Des conseillers en justice familiale (CJF), travaillant à partir des centres de justice familiale, assurent le règlement des différends de familles aux prises avec des problèmes d'ordonnances alimentaires, de garde d'enfants, de droits de visite ou de tutelle, par le biais de la médiation et d'autres mécanismes. Les clients des CJF demandent aussi souvent de l'information sur le PEOACB ou de l'aide relativement à l'exécution des ordonnances alimentaires.

Le PEOACB avait organisé les premières rencontres de clients en 1994 dans le cadre du projet pilote de réforme du système de justice mis en œuvre par le ministère du Procureur général en collaboration avec les ministères des Services sociaux et de l'Égalité de la femme. Ce projet avait établi un modèle de prestation de services autonome pour les services de justice familiale (lequel prévoyait la création de centres de justice familiale). Les premières rencontres de clients n'étaient pas tenues de façon régulière et étaient moins structurées.

2.5.1.2 Lieu des rencontres de clients

Les rencontres de clients consistent en des rencontres qui mettent en présence l'employée du projet pilote de liaison et des clients orientés surtout par des conseillers en justice familiale dans huit centres de justice familiale de Vancouver et de la vallée du bas Fraser. Ces centres ont deux bureaux à Vancouver (Palais de justice et angle 1st et Commercial), Burnaby, West Fraser (Surrey), East Fraser (Abbotsford), Port Coquitlam (y inclus Coquitlam), Maple Ridge et North Vancouver. Les clients dont l'orientation est suggérée dans d'autres collectivités (p. ex., Richmond, Langley et New Westminster) assistent aux rencontres dans l'un de ces huit centres de justice familiale. L'agente de liaison se rend dans les centres une à deux fois par mois. Les conseillers en justice familiale orientent la plupart de leurs clients vers l'agente de liaison du PEOACB. Les rendez-vous sont habituellement pris à l'avance. Les clients ne sont *pas* tenus d'être inscrits au PEOACB au moment de leur orientation.

L'agente de liaison reçoit également les clients orientés par le greffe, les avocats de service, le personnel du ministère des Ressources humaines, le programme à l'intention des parents qui se séparent et les agents d'exécution du PEOACB. Il existe également un certain nombre de clients qui ont besoin de services brefs, sans rendez-vous, ou de services au comptoir. Il n'existe pas de suivi officiel de ce genre de services, mais l'agente de liaison estime que ces contacts personnels se situent entre dix et vingt par mois.

2.5.1.3 Objectifs des rencontres de clients

Les rencontres de clients permettent de fournir des renseignements précis sur le PEOACB et l'exécution des ordonnances alimentaires à des clients et à des membres du personnel des centres de justice familiale. Ce faisant, elles favorisent l'intégration des services de justice familiale. Les objectifs particuliers des rencontres de clients sont les suivants :

- distribuer des documents d'information et sensibiliser les clients des CJF au PEOACB ainsi qu'aux droits et responsabilités des payeurs et des bénéficiaires vis-à-vis des ordonnances alimentaires;
- fournir des services personnels et professionnels utiles, axés sur le client, dans le cadre de rencontres en personne avec des clients qui ont été orientés par des conseillers en justice familiale;
- aider les conseillers en justice familiale, qui comptent parmi les principaux partenaires du PEOACB dans le système de justice familiale, à mieux connaître et à mieux comprendre le rôle du PEOACB, ses politiques et procédures de base relatives aux ordonnances alimentaires et à leur exécution;
- (par la prestation de ces services), élargir la gamme des services offerts par les centres de justice familiale.

2.5.1.4 Nombre d'orientations vers les rencontres de clients

On ne suit pas officiellement toutes les orientations vers ces rencontres. On estime de dix à vingt par mois le nombre de clients recevant des services brefs ou sans rendez-vous. Les données

consignées par le PEOACB montrent que 314 payeurs et bénéficiaires ont assisté à des rencontres de clients en 2002. Le tableau 1 ci-dessous montre l'origine des orientations (les données pour les deux bureaux de Vancouver ont été regroupées).

Tableau 1 Nombre d'orientations par bureau

Période	Bureaux						Total
	Vancouver (bureau sur Robson et Commercial)	Tri-Cities (Coquitlam, Port Coquitlam, Port Moody)	Burnaby	North Vancouver	West Fraser (Surrey)	East Fraser (Abbots- ford)	
janvier – mars 2002	28	2	16	--	19	11	76
avril – juin 2002	21	12	10	4	27	15	89
juillet – septembre 2002	19	12	8	--	23	9	71
octobre – décembre 2002	28	14	12	--	19	5	78
Total	96	40	46	4	88	40	314

2.6 SÉANCES D'INFORMATION DU MRH

2.6.1 Description générale des séances d'information du MRH

Les séances d'information générale du MRH sont organisées pour les bénéficiaires du Programme d'aide à l'emploi (PAE) de la C.-B. déjà inscrits ou qui vont s'inscrire au PEOACB et qui reçoivent une pension alimentaire. À l'origine, en 1999, ces rencontres étaient organisées à Pitt Meadows (Colombie-Britannique) par le Programme des ordonnances alimentaires du ministère des Ressources humaines pour fournir des renseignements généraux aux nouveaux bénéficiaires du PAE. Le PEOACB participait au départ à ces rencontres à titre d'observateur, avant de faire des présentations en conjonction avec le Programme du soutien familial (PSF) du ministère des Ressources humaines (MRH).

La partie présentation du PEOACB durait habituellement 20 minutes. Les réunions avaient lieu une fois par mois. Les sujets couverts lors des séances d'information du ministère des Ressources humaines étaient les suivants :

- le rôle du PEOACB;
- la façon d'obtenir une ordonnance;
- les obligations des payeurs et des bénéficiaires;
- les procédures d'inscription;
- la façon d'obtenir les paiements;

- les raisons pour lesquelles les paiements ne sont pas versés.

Dans le passé, la participation aux séances était variable (1 à 10 participants), mais le taux de participation était souvent faible (1 à 3 participants). Une proportion importante des participants n'avait pas ou ne cherchait pas à obtenir d'ordonnance alimentaire. Comme les rencontres ne visaient pas explicitement les personnes ayant une ordonnance alimentaire, les animateurs et l'agent d'exécution assurant la coordination des séances se sont interrogés sur leur pertinence.

La dernière séance d'information a eu lieu au mois de juillet 2002. Les séances subséquentes ont été annulées par consentement mutuel du ministère des Ressources humaines et du PEOACB. On a mis au point une nouvelle structure pour la diffusion de l'information sur le PEOACB et l'exécution des ordonnances alimentaires (voir la section 2.6.2).

2.6.2 Modification de la structure et de la portée des séances d'information du MRH

Le PEOACB, de concert avec le MRH, a mis au point une nouvelle structure et un nouveau plan pour ces réunions, afin d'accroître la participation aux séances d'information du MRH et de cibler les clients ayant le plus besoin de l'information.

Selon ce nouveau plan, seuls les clients du MRH qui ont obtenu ou vont obtenir bientôt une ordonnance alimentaire seront tenus d'assister aux séances d'information. Les clients proviendront de la région 3, qui couvre le territoire s'étendant de New Westminster à Hope. Les séances auront lieu une fois par mois à Coquitlam et ne porteront que sur l'exécution des ordonnances alimentaires. Au moment de la rédaction du présent rapport, on avait rédigé un projet de lettre pour prendre contact avec les clients et des protocoles et des processus pour le MRH et le PEOACB étaient en cours d'élaboration. Il est prévu que les rencontres soient obligatoires pour tous les clients détenteurs d'une nouvelle ordonnance alimentaire.

La première rencontre de cette nouvelle série était prévue pour le début de février 2003, soit après la présente évaluation. Même si les réunions du MRH ne peuvent faire l'objet de la présente évaluation, le questionnaire de rétroaction des clients mis au point aux fins de l'évaluation (voir l'annexe : Formulaire de rétroaction sur les séances d'information relatives au PEOACB) pourrait être adapté en vue d'être utilisé plus tard.

2.7 CONFÉRENCES DE PAIEMENT

2.7.1 Description générale des conférences de paiement

Une conférence de paiement est un mécanisme d'exécution utilisé par le PEOACB pour tenter de parvenir à une entente de paiement volontaire (EPV) avec des payeurs, qui doivent un arriéré substantiel de pensions alimentaires, dans le but d'éviter la tenue d'une audition pour défaut de paiement.

Ce sont les agents d'exécution du PEOACB qui orientent les payeurs vers les conférences de paiement. Il n'y a pas de critères d'orientation précis, mais les catégories de payeurs susceptibles d'être orientés vers ces conférences comprennent les payeurs qui n'acquittent pas leur arriéré, ceux qui refusent de communiquer et ceux qui semblent peu disposés à payer.

Les conférences de paiement constituent la dernière des mesures d'exécution avant que le dossier ne soit renvoyé à une audition pour défaut de paiement.

La première conférence de paiement s'est tenue en juillet 2001. Les conférences de paiement ont lieu dans deux bureaux des centres de justice familiale soumis à la règle 5 : Vancouver (Palais de justice) et Surrey. Les bureaux soumis à la règle 5 sont des bureaux dans lesquels les clients sont tenus de voir un conseiller en justice familiale avant de s'adresser à la cour provinciale. À ce jour, les conférences de paiement s'inscrivant dans le cadre du projet pilote de liaison n'ont été tenues que dans les bureaux soumis à la règle 5.

2.7.2 Objectifs et résultats des conférences de paiement

La conférence de paiement a pour objectif principal d'établir une entente de paiement volontaire dans le but de réduire l'arriéré du payeur et d'éviter une audition pour défaut de paiement. Une conférence de paiement peut également avoir d'autres résultats, entre autres :

- la communication au PEOACB de nouveaux renseignements sur la situation financière ou les actifs du payeur, ce qui, éventuellement, peut faciliter le recouvrement de l'arriéré;
- la détermination de la situation financière ou de la capacité de payer du payeur;
- la détermination de la nécessité pour le payeur de demander une modification de son ordonnance alimentaire et dans quel délai;
- la communication d'information sur un nouvel emploi ou un travail autonome;
- l'orientation du payeur vers d'autres services et ressources;
- l'établissement d'une meilleure communication et d'une relation durable avec le payeur.

2.7.3 Nombre de clients orientés vers les conférences de paiement, 2001-2002

Quarante-sept payeurs ont été orientés vers des conférences de paiement en 2002, soit un nombre légèrement plus élevé qu'en 2001 (44 dossiers).

Tableau 2 Nombre d'orientations vers les conférences de paiement et nombre de participants, janvier 2002 - décembre 2002 (données du PEOACB)

Nombre d'orientations	janvier — décembre 2002 *
Nombre de payeurs présents	16 (34 %)
Nombre de payeurs absents	26 (55 %)
Aucune donnée	4 (8 %)
Autres	1 (2 %)

* Il est impossible de confirmer intégralement ces données. D'autres données recueillies par le consultant révèlent un pourcentage plus élevé de payeurs absents.

Les données révèlent que 34 % seulement (16/47) des payeurs tenus d'assister à des conférences de paiement y ont assisté. Le nombre d'absents était plus élevé en 2002 qu'en 2001 (42 %).

En juin 2002, le gestionnaire des mesures d'exécution du projet pilote de liaison a formulé quatre recommandations pour favoriser la participation des payeurs aux conférences de paiement. Un plan a été mis au point pour convoquer les payeurs aux conférences de paiement par courrier recommandé plutôt que par courrier ordinaire. Selon une deuxième recommandation, l'agente de liaison devait inscrire au dossier informatisé plus de renseignements sur les résultats de la conférence de manière à avoir un historique du cas plus détaillé et à faciliter la relance et le suivi. Deux autres recommandations sont encore à l'étude. L'une des recommandations consiste à désigner les payeurs tenus d'assister aux conférences de paiement à une étape plus précoce de l'accumulation de l'arriéré et l'autre vise à inclure des payeurs ayant des antécédents de paiement autres. Une dernière recommandation consiste à faire en sorte que le système électronique de gestion des dossiers produise une lettre pour rappeler aux payeurs d'assister à la conférence.

3.0 DESCRIPTION DU CADRE ET DES MÉTHODES D'ÉVALUATION

3.1 DESCRIPTION DU CADRE D'ÉVALUATION

Un cadre d'évaluation, élaboré à l'étape de la conception, prévoyait d'évaluer non seulement les résultats, l'efficacité et l'incidence du projet pilote de liaison mais aussi dans quelle mesure le projet parvenait à répondre aux besoins des clients et des fournisseurs de services.

Le tableau 3 résume tous les éléments du cadre d'évaluation, notamment les objectifs du projet et de l'évaluation, les questions d'évaluation, les indicateurs de mesure et les méthodologies. Les objectifs d'évaluation ont été formulés en s'inspirant de documents de programme disponibles, d'entrevues avec des répondants clés et de commentaires des membres du sous-comité de l'évaluation chargés de donner leur avis sur le projet.

Nous décrivons ci-dessous chaque élément du cadre d'évaluation.

Objectifs du projet :

- définir des objectifs quantifiables pour chacun des éléments du projet pilote de liaison;
- définir des objectifs à partir des documents de planification et de consultation auprès de membres clés du personnel du PEOACB et de membres du sous-comité de l'évaluation.

Objectifs de l'évaluation :

- définir les objectifs de l'évaluation découlant des objectifs du projet.

Questions d'évaluation :

- déterminer les grandes questions auxquelles doit répondre l'évaluation.

Indicateurs de mesure :

- déterminer les données qui permettront de dire si un objectif d'évaluation a été atteint;
- faire en sorte que les indicateurs de mesure soient précis et quantifiables.

Méthodes :

- définir des stratégies d'évaluation particulières qui permettront d'obtenir les données requises par les indicateurs de mesure;
- les stratégies sont variées et comprennent des sondages, des entrevues téléphoniques et l'examen de dossiers et de documents.

3.2 CADRE D'ÉVALUATION

Tableau 3 Projet pilote de liaison du PEOACB : cadre d'évaluation

Objectifs du projet	Objectifs de l'évaluation	Questions	Indicateurs de mesure	Méthodologies
1.0 Exécuter un projet pilote de liaison qui réponde aux besoins des bénéficiaires et des payeurs inscrits au PEOACB et orientés vers le projet par le PEOACB, les CJF et le Programme du soutien familial	1.1 Déterminer si le projet pilote de liaison a été mis en œuvre de façon efficace.	1.1.1 Y a-t-il des objectifs et des plans clairs pour définir la portée et l'objet du projet?	<ul style="list-style-type: none"> • Objectifs et documents de planification du projet en place. 	Examen des documents de planification, de la charte, des procès-verbaux de réunions
		1.1.2 Les volets du projet de liaison ont-ils tous été mis en œuvre?	<ul style="list-style-type: none"> • Les volets sont définis et mis en œuvre. 	Entrevues avec des répondants clés : PEOACB, MRH et CJF
		1.1.3 Le poste à doter a-t-il été clairement défini et a-t-on utilisé des critères appropriés de sélection?	<ul style="list-style-type: none"> • Description de travail en place. 	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de documents
		1.1.4 A-t-on défini la formation nécessaire et est-elle perçue comme pertinente?	<ul style="list-style-type: none"> • La formation est définie et a été dispensée. 	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de documents, entrevues avec des répondants clés
		1.1.5 Existe-t-il des formulaires d'orientation et de suivi qui fournissent des renseignements détaillés sur les types de clients et l'utilisation qu'ils en font?	<ul style="list-style-type: none"> • Les formulaires d'orientation recueillent des données détaillées sur les clients. 	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de documents
		1.1.6 A-t-on établi et appliqué systématiquement des critères d'orientation pour les CJF et le personnel des programmes d'exécution?	<ul style="list-style-type: none"> • Les critères d'orientation sont mis par écrit. • Les orientations reflètent une approche cohérente (c.-à-d. par rapport à l'arriéré et au défaut de paiement). 	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de documents • Entrevues avec des répondants clés (PEOACB) • Sondage auprès des CJF
		1.1.7 L'établissement d'un calendrier et d'une coordination entre PEOACB et CJF sont-ils pertinents, efficaces et bien suivis?	<ul style="list-style-type: none"> • Un calendrier existe, il est compris et jugé satisfaisant. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevues avec des répondants clés • Sondage auprès des CJF

Tableau 3 Projet pilote de liaison du PEOACB : cadre d'évaluation (suite)

Objectifs du projet	Objectifs de l'évaluation	Questions	Indicateurs de mesure	Méthodologies
<p>2.0 Recueillir des renseignements particuliers sur les payeurs (par le truchement des conférences de paiement) qui pourront aider à:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mettre au point une entente de paiement volontaire (EPV) (et à percevoir l'arriéré) ou • déterminer le besoin du payeur de faire réviser l'ordonnance alimentaire. 	<p>2.1 Déterminer si des renseignements sur le payeur, qui pourraient permettre d'établir la capacité de payer de celui-ci ou aider à mettre au point une EPV, ont été recueillis. Les renseignements sur les paiements ou les actifs pourraient entre autres être :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des renseignements sur le lieu de résidence • des renseignements sur un emploi (en particulier un travail autonome) • des renseignements sur des actifs (biens-fonds, comptes bancaires, RÉER, autres actifs) <p>Les renseignements financiers pourraient provenir de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • déclarations de revenu • talons de chèques de paie • copie d'autres revenus (assurance-emploi, rentes, prestation d'invalidité, indemnisation d'accident de travail) • avis d'évaluation foncière • relevé de cartes de crédit 	<p>2.1.1 Quels renseignements sur le client ou ses actifs a-t-on recueillis par le truchement des conférences de paiement qui permettent d'élaborer une EPV ou de percevoir l'arriéré? (voir la liste en 2.1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le client fournit des renseignements (nouveaux) sur les paiements et l'emploi. • L'information est consignée au dossier courant. • L'information ne figurait pas dans les dossiers du PEOACB. <p>L'information est utilisée pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • établir le besoin du payeur de faire modifier l'ordonnance alimentaire; • établir les conditions d'une EPV. 	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation des résultats de la conférence de paiement

Tableau 3 Projet pilote de liaison du PEOACB : cadre d'évaluation (suite)

Objectifs du projet	Objectifs de l'évaluation	Questions	Indicateurs de mesure	Méthodologies
<p>3.0 Recueillir des renseignements sur les obstacles personnels et institutionnels au paiement et sur les mesures de soutien qui peuvent aider le PEOACB à percevoir l'arriéré (s'applique aux conférences de paiement et aux rencontres de clients).</p>	<p>3.1 Repérer les obstacles personnels et institutionnels qui peuvent influencer sur le paiement. 3.2 Déterminer les éléments déclencheurs ou les interventions qui peuvent encourager le paiement.</p>	<p>3.1.1 Y a-t-il d'autres obstacles (information ou autres), auxquels font face les clients, qui peuvent influencer sur les paiements? 3.1.2 Quels sont les éléments déclencheurs et le mesures de soutien qui peuvent aider les clients à faire leurs paiements?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Des données sont recueillies sur les obstacles et les interventions qui influent sur les paiements. • L'information est intégrée à la planification générale ou aux interventions auprès des clients (p. ex., profils des clients). 	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation des résultats des conférences de paiement • Formulaire d'évaluation des rencontres de clients • Sondage auprès des payeurs • Entrevues avec des répondants clés

Tableau 3 **Projet pilote de liaison du PEOACB : cadre d'évaluation (suite)**

Objectifs du projet	Objectifs de l'évaluation	Questions	Indicateurs de mesure	Méthodologies
4.0 Distribuer des documents d'information et sensibiliser les payeurs et les bénéficiaires à l'existence du PEOACB et à leurs droits et responsabilités eu égard aux ordonnances alimentaires.	4.1 Déterminer s'il y a eu sensibilisation au PEOACB et aux droits et responsabilités des payeurs et des bénéficiaires.	4.1.1 Quels renseignements fournit-on aux clients?	<ul style="list-style-type: none"> • Les besoins d'information / de sensibilisation des clients sont connus • Les volets du projet fournissent de l'information aux clients au moyen de documents écrits ou de rencontres en personne. 	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de documents • Entrevues avec des répondants clés (PEOACB, MRH) • Sondage auprès des CJF
	4.2 Déterminer si l'on répond aux besoins d'information des clients.	4.2.1 Quels sont les besoins d'information des clients? 4.2.2 Quels renseignements les clients perçoivent-ils comme pertinents et utiles? 4.2.3 Les besoins des clients sont-ils satisfaits?	<ul style="list-style-type: none"> • Les clients jugent l'information utile. • Les conseillers en justice familiale et les agents d'exécution des ordonnances alimentaires estiment que les besoins des clients sont satisfaits. • Le personnel du PEOACB estime que les besoins des clients sont satisfaits. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevues avec des répondants clés (PEOACB, MRH) • Sondage auprès des CJF • Sondage auprès des clients • Formulaire d'évaluation des rencontres de clients • Formulaire de rétroaction des bénéficiaires du MRH • Formulaire de rétroaction des payeurs (lorsque des rencontres ont lieu avec des payeurs)
5.0 Fournir des services utiles, personnels et professionnels axés sur le client aux clients orientés par les CJF, le PEOACB et le personnel du PSF.	5.1 Déterminer si les clients perçoivent les services qu'ils reçoivent comme utiles, axés sur le client, personnels et accessibles.	5.1.1 Les clients jugent-ils les services qu'ils reçoivent utiles, axés sur le client, personnels et accessibles?	<ul style="list-style-type: none"> • Les clients perçoivent les services reçus comme utiles, axés sur le client, personnels et accessibles. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulaire d'évaluation des rencontres de clients • Formulaire de rétroaction du MRH • Sondage auprès des payeurs • Formulaire d'évaluation des ateliers d'information à l'intention des payeurs (s'il y a lieu)

Tableau 3 **Projet pilote de liaison du PEOACB : cadre d'évaluation (suite)**

Objectifs du projet	Objectifs de l'évaluation	Questions	Indicateurs de mesure	Méthodologies
<p>6.0 Obtenir au moins un des résultats suivants au moyen de conférences de paiement :</p> <p>a) établir le besoin du payeur de faire réviser une ordonnance;</p> <p>b) établir une entente de paiement volontaire;</p> <p>c) augmenter le niveau et la régularité des paiements;</p> <p>d) éviter une audition pour défaut de paiement.</p>	<p>6.1 Déterminer si le besoin de faire réviser l'ordonnance a été établi.</p> <p>6.2 Déterminer si le versement de paiements a commencé ou est devenu plus régulier par suite de la participation à une conférence de paiement.</p> <p>6.3 Déterminer si une audition pour défaut de paiement a été évitée.</p>	<p>6.1.1 Le payeur est-il financièrement capable de respecter les conditions de l'ordonnance alimentaire?</p> <p>6.1.2 A-t-on pris des mesures pour faire modifier l'ordonnance?</p> <p>6.1.3 A-t-on mis au point une entente de paiement volontaire?</p> <p>6.1.4 Le payeur a-t-il commencé à verser des paiements?</p> <p>6.1.5 A-t-on évité une audition pour défaut de paiement?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le client a assisté à une conférence de paiement. • Le payeur est jugé capable de verser des paiements pour réduire son arriéré. • Le personnel du projet de liaison juge le client plus coopératif. • Le client prend des mesures pour faire modifier l'ordonnance (au besoin). • Le client signe un plan de paiement. • Le versement des paiements (après les conférences de paiement) révèle une amélioration de la régularité et du montant des paiements. • Le client évite une audition pour défaut de paiement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation des résultats de la conférence de paiement • Examen de documents • Sondage auprès des payeurs • Sommaire de la conférence de paiement
<p>7.0 Aider les principaux partenaires du système de justice familiale, à mieux connaître et mieux comprendre le rôle du PEOACB et les politiques et mécanismes relatifs aux ordonnances alimentaires et à leur exécution.</p>	<p>7.1 Déterminer si le projet pilote de liaison a permis de mieux faire connaître les politiques et les mécanismes du PEOACB aux intervenants du système de justice familiale.</p>	<p>7.1.1 Les contacts et l'information ont-ils amélioré la connaissance et la compréhension des politiques et des mécanismes du PEOACB?</p> <p>7.1.2 Les conseillers en justice familiale, le personnel affecté à l'exécution des ordonnances alimentaires et d'autres intervenants trouvent-ils l'information pertinente et utile à leur travail?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le personnel des centres de justice familiale, le personnel du programme du soutien familial et d'autres intervenants du système de justice familiale comprennent mieux les politiques et les mécanismes du PEOACB. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sondage auprès des CJF • Entrevues avec des répondants clés

Tableau 3 Projet pilote de liaison du PEOACB : cadre d'évaluation (suite)

Objectifs du projet	Objectifs de l'évaluation	Questions	Indicateurs de mesure	Méthodologies
8.0 Étendre la gamme des services offerts par les centres de justice familiale.	8.1 L'accès direct des clients aux renseignements sur le PEOACB a-t-il permis d'accroître la gamme des services offerts par les centres de justice familiale et favorisé l'intégration des services?	8.1.1 Quelle est la gamme des services offerts par l'intermédiaire des centres de justice familiale? 8.1.2 L'accès aux services du PEOACB a-t-il permis d'élargir la gamme des services connexes offerts aux clients? 8.1.3 L'information fournie par le PEOACB est-elle perçue comme un complément au mandat des centres de justice familiale?	<ul style="list-style-type: none"> • Le PEOACB fournit des services spécialisés perçus comme directement pertinents pour les clients des centres de justice familiale mais qui ne sont pas fournis par les conseillers en justice familiale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sondage auprès des CJF • Entrevues avec des répondants clés
9.0 Offrir des possibilités de perfectionnement au personnel du PEOACB.	9.1 La participation au projet pilote de liaison est-elle perçue comme une possibilité de perfectionnement pour le personnel?	9.1.1 Le personnel du projet pilote de liaison estime-t-il que la participation au projet a permis d'améliorer ses compétences et sa satisfaction au travail?	<ul style="list-style-type: none"> • Le personnel du PEOACB estime que ses compétences et sa satisfaction au travail ont augmenté. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevues avec des répondants clés (PEOACB)

3.3 MÉTHODES DE COLLECTE DES DONNÉES

Sept méthodes de collecte de données sont mentionnées dans le cadre d'évaluation et sont utilisées pour la mise en œuvre de l'évaluation.

3.3.1 Examen de documents et de statistiques

Pour l'évaluation, nous avons examiné de nombreux documents, formulaires de collecte de données et de statistiques, entre autres des statistiques sur les rencontres de clients et les conférences de paiement, des données extraites de formulaires de collecte de données (formulaires d'orientation des centres de justice familiale, sommaire des conférences de paiement et formulaires d'orientation des clients) ainsi que le rapport d'étape du PEOACB. Nous avons examiné des documents de programme plus généraux (charte du projet pilote de liaison, documents de planification du programme) à l'étape de la conception et nous avons également intégré l'information au présent rapport.

3.3.2 Sondage téléphonique auprès de conseillers en justice familiale

Un sondage téléphonique a été effectué auprès de conseillers en justice familiale (CJF) qui ont orienté des clients vers des rencontres de clients. Vingt-quatre CJF (65 %) ont été choisis au hasard à partir d'une liste de 34 travaillant actuellement dans dix centres de justice familiale. La liste des répondants comprenait deux préposés à l'admission. La plus forte proportion des participants au sondage provenait de Vancouver (Robson) et de West Fraser (Surrey).

Le sondage a été effectué par téléphone, de septembre à octobre 2002, et a permis de recueillir de l'information :

- Sur le nombre approximatif de payeurs et de bénéficiaires orientés vers des rencontres de clients par les conseillers en justice familiale;
- Sur les critères utilisés les CJF pour filtrer et orienter payeurs et bénéficiaires;
- Sur les besoins particuliers des clients qui ont motivé une orientation;
- Sur l'utilité et les avantages du projet pilote de liaison pour les bénéficiaires, les payeurs et les conseillers en justice familiale;
- Sur les obstacles auxquels font face les payeurs pour obtenir des services;
- Sur les limites des rencontres de clients et les façons de les surmonter;
- Quant à savoir si, et dans quelle mesure, les rencontres de clients et le projet pilote de liaison favorisaient l'expansion des services fournis par les centres de justice familiale.

3.3.3 Sondage sur les rencontres de clients

Un sondage a été effectué auprès de clients ayant assisté à des rencontres après y avoir été orientés par des conseillers en justice familiale, entre le 9 septembre et le 6 décembre 2002. Le sondage consistait en un bref questionnaire que les clients ont rempli. Pour préserver leur anonymat, les clients ont placé le questionnaire rempli dans une enveloppe qu'ils ont scellée avant de la remettre à l'agente de liaison. Des payeurs et des bénéficiaires ont rempli le questionnaire qui a recueilli des renseignements sur :

- les caractéristiques du dossier (p. ex., la régularité des paiements);
- les motifs des orientations;
- les renseignements fournis ou les orientations suggérées par le projet pilote de liaison;
- la perception de l'utilité et de l'applicabilité de l'information;
- l'utilité des rencontres en personne par rapport aux contacts téléphoniques;
- l'évaluation par le client de la qualité de la réunion;
- la satisfaction des clients.

Cinquante-trois (75 %) des 71 clients qui ont participé à des réunions au cours de l'étude ont rempli le questionnaire.

3.3.4 Formulaire d'évaluation des résultats des conférences de paiement

Le formulaire d'évaluation des résultats des conférences de paiement a permis de réunir de l'information sur les résultats de ces conférences. Les données ont été extraites des dossiers de gestion des cas du PEOACB (surtout du dossier courant), du sommaire des conférences de paiement et des formulaires d'orientation du PEOACB.

Le formulaire d'évaluation des résultats des conférences de paiement a permis de réunir des renseignements sur :

- les caractéristiques démographiques des payeurs et les caractéristiques des dossiers (notamment l'état de l'arriéré);
- les ententes de paiement découlant des conférences de paiement;
- d'autres résultats découlant des conférences de paiement, notamment :
 - la communication de nouveaux renseignements sur les actifs ou la situation financière;
 - la communication de nouveaux renseignements sur l'emploi ou un travail autonome;
 - des renseignements sur la capacité ou l'incapacité de payer du payeur;
 - des renseignements sur le besoin du payeur d'obtenir une révision de l'ordonnance;
 - l'état de l'audition pour défaut de paiement;

- d'autres résultats (p. ex., amélioration de la communication ou de la coopération entre le PEOACB et le payeur);
- la nature et le niveau des orientations vers d'autres ressources.

Les questionnaires sur l'évaluation des résultats ont été remplis pour 25 dossiers, représentant 23 payeurs (deux payeurs étant en cause dans deux dossiers). Ils concernent *tous* des payeurs qui ont participé à une conférence de paiement (en personne ou par téléphone) entre août 2001 et août 2002.

3.3.5 Sondage téléphonique sur les conférences de paiement

3.3.5.1 Description

Nous avons effectué un sondage téléphonique auprès de payeurs qui avaient été convoqués à une conférence de paiement afin d'évaluer l'incidence et l'efficacité de ces conférences dans l'élimination des obstacles au paiement de l'arriéré. Le sondage téléphonique sur les conférences de paiement abordait les points suivants :

- les caractéristiques et les antécédents des paiements;
- les rapports antérieurs avec le PEOACB;
- l'évaluation par les payeurs des rencontres en personne par rapport aux contacts téléphoniques;
- l'évaluation par les payeurs de l'utilité des conférences de paiement dans l'élimination des obstacles au paiement;
- les obstacles au paiement;
- les résultats des conférences de paiement.

3.3.5.2 Établissement des contacts pour effectuer le sondage téléphonique auprès des payeurs

Aux fins du sondage téléphonique, nous avons communiqué avec tous les payeurs dont les dossiers avaient été orientés vers des conférences de paiement. Afin de préserver leur anonymat, le directeur, Division des programmes de justice familiale, leur a envoyé une lettre décrivant l'objet et la nature de la recherche ainsi que des renseignements plus détaillés sur la recherche exécutée par le consultant. Les lettres ont été envoyées par courrier ordinaire.

3.3.5.3 Taux de réponse des payeurs

Le taux de réponse des payeurs au sondage téléphonique a été faible. Trente-cinq pour cent seulement des payeurs (8/23) ont participé à la recherche. Cela représente 40 % (10/25) des dossiers. Ce faible taux de réponse était dû aux numéros « sans abonné » (4), au refus de participer de certains payeurs (4), aux payeurs ne répondant pas aux messages téléphoniques (3) et aux payeurs niant avoir assisté à une conférence de paiement (2). Deux répondants ont nié être ou connaître le payeur.

Pour régler le problème du faible taux de réponse, les mesures suivantes ont été prises :

- nous avons examiné les données extraites des dossiers du PEOACB afin de vérifier si des coordonnées à jour y étaient disponibles;
- au moins cinq appels au numéro de contact fourni par chaque payeur ont été faits à différents moments de la journée;
- divers messages ont été laissés dans les boîtes vocales pour décrire la recherche et encourager la participation des payeurs.

Malgré ces efforts, le taux de réponse n'a pas augmenté.

3.3.6 Entrevues avec des répondants clés

Nous avons mené six entrevues avec des répondants clés au cours de la phase de mise en oeuvre de la recherche pour clarifier des points concernant les politiques ou les pratiques propres au projet pilote de liaison. Les répondants clés provenaient du projet pilote de liaison, du PEOACB et des centres de justice familiale. Les renseignements recueillis lors de ces entrevues sont venus s'ajouter aux entrevues plus détaillées menées auprès de 14 répondants clés à l'étape de la conception.

3.3.7 Autres méthodologies

Une septième méthode d'évaluation (formulaire de rétroaction des bénéficiaires du MRH) avait été mise au point mais n'a pas été utilisée en raison de changements apportés à la structure et à l'exécution de ce volet du projet (section 2.6.2).

4.0 PROBLÈMES LIÉS À LA RECHERCHE

Lors de la mise en oeuvre de l'évaluation, trois problèmes ont surgi. Ils ont influé sur son déroulement et sur ses résultats.

4.1 ÉTAT INCOMPLET DES DONNÉES FOURNIES DANS LE SOMMAIRE DES CONFÉRENCES DE PAIEMENT ET DANS LES FORMULAIRES D'ORIENTATION

Nous avons l'intention d'extraire des documents du programme, que sont le sommaire des conférences de paiement et le formulaire d'orientation du PEOACB (rempli par l'agent d'exécution du PEOACB), les données sur les payeurs liées aux conférences de paiement (p. ex., les nouveaux renseignements communiqués lors de la conférence ou la mise à jour de l'arriéré). Dans de nombreux cas, les données du formulaire étaient manquantes, incomplètes ou incohérentes. Par exemple, de nombreux formulaires d'orientation du PEOACB avaient été supprimés ou les renseignements sur la situation financière des payeurs fournis à la conférence de paiement avaient disparu. Nous avons également relevé des écarts entre les renseignements inscrits au dossier courant (voir 4.2) et les renseignements inscrits aux documents.

4.2 ÉTAT INCOMPLET ET INCOHÉRENCE DES DONNÉES

Nous avons constaté soit l'absence de données soit la présence de données contradictoires dans certains champs des dossiers électroniques du PEOACB liés à l'évaluation. Par exemple, nous avons souvent relevé des données contradictoires sur l'emploi antérieur, actuel ou nouveau inscrites au sommaire de la conférence de paiement, au registre de l'employeur ou au dossier courant.

Face à ces incohérences, nous avons dû nous fier au dossier courant pour tous les renseignements concernant les caractéristiques des payeurs et les antécédents de paiement, les ententes et les résultats des conférences de paiement. Le dossier courant est une description circonstanciée sommaire rédigée par les agents d'exécution. Il vise à consigner par écrit tous les événements et toutes les mesures qui concernent le dossier d'un payeur. Le dossier courant prend du temps à examiner et il est souvent difficile à interpréter. Il est également difficile de déterminer dans quelle mesure les données inscrites au dossier courant sont complètes car il n'y a pas de champs de données distinctifs et il est impossible d'y faire une recherche par mot clé.

Le système électronique de gestion des dossiers du PEOACB (y compris le dossier courant) a été mis au point à des fins opérationnelles et non à des fins de recherche, ce qui explique en partie les difficultés rencontrées pour récupérer les données.

4.3 FAIBLE TAUX DE RÉPONSE AU SONDAGE TÉLÉPHONIQUE AUPRÈS DES PAYEURS

Le taux de réponse au sondage auprès des payeurs ayant participé à une conférence de paiement a été faible — 40 % de tous les dossiers. Pour quelques payeurs, les numéros de téléphone fournis n'avaient « pas d'abonné » mais, dans la plupart des cas, les payeurs n'ont pu être contactés ou se sont montrés peu disposés à participer en raison de leur attitude négative à l'égard du PEOACB. Il faut souligner que la plupart de ces payeurs étaient en défaut de paiement depuis longtemps et qu'ils avaient, par conséquent, fait l'objet de nombreuses mesures d'exécution.

Certains payeurs ont également dit avoir reçu tellement de lettres au sujet des paiements que la lettre de contact aux fins de la recherche ne leur a pas paru différente des autres lettres d'exécution. Ils ont alors jeté la lettre sans la lire.

5.0 CONSTATATIONS DE L'ÉVALUATION

5.1 ÉVALUATION DES RENCONTRES DE CLIENTS PAR DES CONSEILLERS EN JUSTICE FAMILIALE

Nous avons employé deux stratégies d'évaluation pour déterminer l'efficacité et l'incidence des rencontres de clients : 1) un sondage téléphonique auprès de conseillers en justice familiale et 2) un sondage auprès de clients qui avaient assisté à une rencontre de clients. La section 5.1 présente les conclusions du sondage auprès des conseillers en justice familiale; la section 5.2 présente les constatations issues du sondage auprès des clients.

5.1.1 Nombre de conseillers en justice familiale ayant participé au sondage

Nous avons choisi au hasard vingt-quatre (71 %) conseillers en justice familiale (CJF) à partir d'une liste des 34 conseillers en poste. La plus forte proportion des répondants (23 %) provenait du centre de justice familiale situé sur Commercial Drive (Vancouver).

5.1.2 Questions abordées dans le sondage téléphonique auprès des conseillers en justice familiale

Le sondage téléphonique auprès des CJF a porté sur les points suivants :

- le nombre approximatif de payeurs et de bénéficiaires orientés vers des rencontres de clients par les conseillers en justice familiale;
- les critères employés par les CJF pour sélectionner et orienter payeurs et bénéficiaires;
- les caractéristiques des besoins des payeurs et des bénéficiaires qui ont motivé une orientation;
- l'utilité et les avantages des rencontres de clients pour les bénéficiaires, les payeurs et les conseillers en justice familiale;
- les obstacles auxquels font face les payeurs pour obtenir des services;
- les limites des rencontres de clients et les façons de les surmonter;
- la question de savoir si, et dans quelle mesure, les rencontres de clients favorisent l'expansion des services fournis par les centres de justice familiale.

5.1.3 Niveau des orientations faites par les conseillers en justice familiale

Les centres de justice familiale orientent vers les rencontres de clients une plus forte proportion de payeurs que de bénéficiaires. Tous les conseillers en justice familiale ont orienté des payeurs vers ce mécanisme, mais 71 % seulement (17/24) y ont orienté des bénéficiaires. Le nombre moyen d'orientations de payeurs était de 4,9 par mois. Par comparaison, le nombre moyen des bénéficiaires orientés par conseiller était faible (en moyenne 1,3 client par mois).

5.1.4 Critères de sélection et d'orientation appliqués par les conseillers en justice familiale pour orienter payeurs et bénéficiaires

Les conseillers en justice familiale sont la principale source d'orientation vers les rencontres de clients. Mais les agents d'exécution du PEOACB, le greffe de la cour, les avocats de service et le ministère des Ressources humaines peuvent aussi orienter les clients. Et parfois, ces orientations sont le fait des clients eux-mêmes.

Les CJF ne disposent pas de critères d'orientation *écrits* bien précis, mais 92 % d'entre eux ont donné les critères généraux qu'ils utilisent pour déterminer la pertinence d'orienter un payeur. Ces critères couvrent deux grandes catégories de besoins de services : des payeurs inscrits au PEOACB ayant des problèmes *particuliers* d'exécution des ordonnances alimentaires et des payeurs présentant des problèmes ou des préoccupations d'ordre plus général et qui n'ont pas réussi à communiquer de façon efficace par téléphone avec le PEOACB. Plus de la moitié des CJF ont dit orienter souvent vers les rencontres de clients des payeurs déçus et peu satisfaits des contacts téléphoniques avec le PEOACB.

Tableau 4 Motifs de l'orientation des payeurs vers les rencontres de clients

Motifs de l'orientation	Nombre de CJF indiquant ce motif * (N = 22)
Le payeur conteste le montant ou le traitement de la pension.	11
Le payeur est déçu et incapable de régler les problèmes par téléphone.	11
Le payeur a besoin de renseignements particuliers (p. ex., copie de l'ordonnance).	8
Complexité du dossier, hors du ressort des CJF.	4
Le payeur a besoin d'information sur les mécanismes d'exécution.	3
Le payeur ne comprend pas le système d'exécution des ordonnances alimentaires.	3
La situation financière du payeur a changé.	2
Le payeur souhaite régler ses problèmes de paiement.	2
Poursuite judiciaire en cours.	1
Antécédents de violence.	1

* Des répondants ont donné plus d'une réponse.

Cinquante-sept pour cent seulement (12 CJF sur 21 ayant répondu à cette question) des CJF ont dit avoir des critères précis en tête lorsqu'ils orientent un bénéficiaire de pension alimentaire vers une rencontre de clients. Le motif le plus fréquent est l'incapacité du bénéficiaire de régler des problèmes ou d'obtenir des renseignements par téléphone avec le PEOACB.

Tableau 5 Motifs de l'orientation des bénéficiaires vers les rencontres de clients

Motifs de l'orientation	Nombre de CJF indiquant ce critère * (N = 17)
Le bénéficiaire ne peut régler ses problèmes par téléphone.	7
Le bénéficiaire a besoin d'information sur l'état de l'arriéré.	3
Complexité du dossier ou de l'ordonnance alimentaire.	2
Le bénéficiaire souhaite négocier l'arriéré avec le payeur.	2
Le bénéficiaire signale de la violence dans sa relation avec le payeur.	2
Le bénéficiaire a besoin de renseignements généraux sur l'exécution des ordonnances alimentaires.	1
Le bénéficiaire a des renseignements à transmettre au PEOACB à propos de son dossier.	1

* Des répondants ont donné plus d'une réponse.

5.1.5 Besoins des clients

Nous avons demandé aux conseillers en justice familiale d'indiquer les *besoins* les plus fréquents des payeurs en ce qui a trait à l'exécution des ordonnances alimentaires.

La moitié des CFJ ont indiqué, parmi les principaux problèmes, la déception du client suite au contact avec le PEOACB et le besoin d'établir des contacts plus personnels. Vingt-cinq pour cent des CJF (6/24) ont mentionné que les payeurs souhaitaient faire des paiements ou régler des problèmes afférant aux paiements.

Tableau 6 Besoins des payeurs signalés par les conseillers en justice familiale

Besoins des payeurs	Nombre de CJF indiquant ce besoin* (N=24)
Payeur déçu d'avoir voulu régler les problèmes par téléphone avec le PEOACB.	12
Payeur incapable de faire les paiements.	12
Payeur désireux de modifier les ententes de paiement.	8
Payeur comprend mal les politiques et les mécanismes du PEOACB.	8
Payeur manque d'information sur des mesures particulières d'exécution.	8
Payeur a besoin de précision sur le montant exact de l'arriéré.	7
Payeur veut faire des paiements.	6
Payeur a de graves obstacles linguistiques ou autres nécessitant un contact personnel.	4
Paiements versés mais non enregistrés.	3
Payeur veut s'adresser à la cour.	1
Pas de domicile fixe.	1

* Des répondants ont donné plus d'une réponse.

Même si quelques bénéficiaires se disaient incapables de régler des problèmes par téléphone, la plupart avaient des questions précises à propos des mécanismes d'exécution et de la réception des paiements ou des questions générales sur leur propre rôle ou sur ce que le PEOACB attendait d'eux.

Tableau 7 Besoins des bénéficiaires signalés par les conseillers en justice familiale

Besoins des bénéficiaires	Nombre de CJF indiquant ce besoin* (N=17)
Le bénéficiaire veut de l'information sur le calendrier des paiements.	9
Le bénéficiaire ne comprend pas son rôle par rapport au PEOACB.	7
Le bénéficiaire se sent incapable de régler les problèmes par téléphone.	5
Le bénéficiaire veut obtenir de l'information sur l'arriéré.	4
Le bénéficiaire a un handicap intellectuel, affectif ou physique limitant sa compréhension.	2
Le bénéficiaire veut faire annuler l'arriéré.	1
Le bénéficiaire éprouve des problèmes par rapport à l'inscription.	1
Dossier complexe posant de multiples problèmes.	1

* Des répondants ont donné plus d'une réponse.

5.1.6 Obstacles rencontrés par les payeurs

Quatre-vingt-trois pour cent (20/23) des CJF ont mentionné des obstacles particuliers auxquels font souvent face les payeurs au moment de faire leurs paiements ou pour communiquer avec le PEOACB. Cinquante-huit pour cent des CJF ont indiqué des obstacles liés à la langue ou à la culture; parmi les autres obstacles, ils ont mentionné le faible niveau d'alphabétisation, l'absence d'emploi ou l'incapacité de payer et l'incompréhension des exigences du PEOACB.

Tableau 8 Obstacles rencontrés par les payeurs, d'après les conseillers en justice familiale

Obstacles indiqués par les CJF	Nombre de CJF indiquant cet obstacle* (N=23)
Obstacles linguistiques ou culturels	14
Problèmes d'alphabétisation	7
Absence d'emploi ayant une incidence sur la capacité de payer	7
Incompréhension des pratiques, des politiques et des mécanismes du PEOACB	6
Problèmes affectifs	4
Capacité de communication limitée	3
Endettement important (habituellement soutien de plusieurs familles)	3
Problèmes sociaux	3
Pas d'argent pour obtenir de l'aide juridique	2
Se sentir étiqueté de « père mauvais payeur »	1

* Des répondants ont donné plus d'une réponse.

5.1.7 Évaluation de la qualité et de l'utilité des rencontres de clients

Nous avons demandé à des conseillers en justice familiale d'évaluer l'utilité des rencontres de clients sur plusieurs points :

- la qualité, l'accessibilité et la rapidité du service;
- la capacité de répondre à tous les besoins des clients;
- la valeur et l'utilité des rencontres pour les clients;

- la valeur et l'utilité des rencontres pour les conseillers en justice familiale;
- la mesure dans laquelle ce volet du projet pilote de liaison a amélioré les services des centres de justice familiale.

Les conseillers en justice familiale ont évalué de façon très élogieuse le projet pilote de liaison pour ce qui est de la qualité, de l'approche, de l'accessibilité et de la compétence du personnel. Ils ont donné des notes particulièrement élevées à la courtoisie, au professionnalisme et à la compétence de l'agente de liaison. Quoique toujours positives, les évaluations étaient un peu moins élogieuses pour la rapidité du service (la plupart des clients doivent attendre au moins deux semaines pour avoir une rencontre, vu le nombre de bureaux que l'agente de liaison doit visiter) et *peu* favorables pour ce qui est du règlement de certains problèmes particuliers des clients.

Tableau 9 Évaluation des rencontres de clients par les conseillers en justice familiale

Point évalué	Nombre de CJF	1-2-3 Faible	4-5 Moyen	6-7 Élevé	Moyenne des notes
Le personnel du projet pilote de liaison est accessible et facile à contacter.	24			24	6,87
Le personnel du projet pilote de liaison est courtois et professionnel.	24			24	7,0
Le personnel du projet pilote de liaison est bien renseigné et informé.	24			24	6,96
Les clients reçoivent rapidement de l'aide du personnel du projet pilote de liaison.	22		4	18	6,31
Le projet pilote de liaison répond à tous les besoins des clients concernant les ordonnances alimentaires et leur exécution.	22		11	11	5,68
L'information fournie aux clients améliore la prestation des services des centres de justice familiale.	24		3	21	6,41
L'existence du projet pilote de liaison dans les bureaux des centres de justice familiale a amélioré la compréhension des politiques et des mécanismes du PEOACB.	24			24	6,79

Ces données donnent à penser que les rencontres de clients ne permettent pas de répondre à certains besoins des clients. En fait, le rôle de l'agente de liaison consiste principalement à fournir de l'information, à proposer des mesures pour régler des problèmes ou à orienter les clients vers d'autres ressources, ce qui n'aboutit peut-être pas nécessairement au règlement immédiat du problème du client.

Les conseillers en justice familiale croient fermement que la présence de l'agente de liaison dans les centres de justice familiale a amélioré leur compréhension des politiques et des mécanismes du PEOACB. À la question directe : « Estimez-vous que les services fournis dans le cadre du projet pilote de liaison ont amélioré les services fournis par les centres de justice familiale? », Tous les répondants ont répondu oui. La moitié des CJF ont indiqué que la présence du

PEOACB sur place avait permis aux CJF d’offrir en un même endroit un ensemble de services connexes. D’après les CJF, le fait d’offrir une gamme plus complète de services réduit la frustration et la tension des clients.

Les conseillers en justice familiale croient que l’information fournie par l’agente de liaison est précieuse pour les clients *et* pour leur propre personnel.

« C’est une ressource merveilleuse. Elle répond immédiatement à toutes mes questions. »

« Sa présence a amélioré *notre* compréhension du PEOACB. »

Le partage de l’information sur l’exécution des ordonnances alimentaires et les dossiers, conjugué à une approche unifiée des dossiers, permet aux clients de mieux planifier. Des clients qui, dans le passé, considéraient le PEOACB comme un service « gênant » du système de justice familiale le considère maintenant comme partie intégrante du système.

Des CJF ont également signalé que le fait que les clients puissent avoir eux-mêmes accès au PEOACB dans les centres de justice familiale leur a permis de se concentrer plus à fond sur leurs propres mandats, rôles et responsabilités.

« Nous pouvons orienter plus rapidement certains clients et avoir ainsi plus de temps avec d’autres. »

Tableau 10 Les rencontres de clients et l’amélioration des services fournis par les centres de justice familiale

Améliorations des services	Nombre de réponses* (N=24)
Offrent en un seul lieu une <i>gamme complète</i> de services aux clients.	12
Fournissent une expertise particulière que le personnel des centres de justice familiale ne possède pas.	8
Excellente ressource pour le personnel s’occupant de problèmes connexes.	7
Améliorent la satisfaction des clients et réduisent leur tension.	5
Permettent aux CJF de se concentrer sur leur rôle et la prestation de leurs services.	4
Permettent au PEOACB et aux CJF de travailler en équipe.	4
Améliorent les paiements aux bénéficiaires.	2
Aident à régler les problèmes des clients sans avoir à s’adresser à la cour.	1

* Des répondants ont donné plus d’une réponse.

5.1.8 Avantages les plus importants des rencontres de clients

Nous avons demandé aux conseillers en justice familiale d’indiquer les avantages les plus importants des rencontres de clients. La grande majorité a répondu que le fait de pouvoir participer en personne à une rencontre avec une autre personne où l’on vous fournit de l’information et des recommandations précises se rapportant à votre *dossier*, le tout dans un contexte respectueux était l’avantage le plus important de ces rencontres. Les CJF considèrent que la disponibilité d’un expert, qui se concentre sur un problème donné et qui propose au client des mesures concrètes pour régler son problème, est d’une aide inestimable.

L'agente de liaison est décrite comme énergique, d'un grand secours, efficace et déterminée. L'atmosphère réceptive qui règne lors des rencontres crée un contexte propice au règlement des problèmes des clients.

« Les clients sentent que quelqu'un s'intéresse à leurs problèmes, les écoute et leur offre de l'aide. »

« C'est une occasion pour les payeurs de raconter leur histoire, d'être écoutés et traités avec respect et de se voir proposer des solutions qui peuvent fonctionner pour eux. »

« Aide les clients à bien comprendre ce qu'ils doivent faire. »

Des conseillers en justice familiale ont également signalé que les rencontres de clients contribuent à désamorcer la colère et la frustration que les payeurs éprouvent parfois envers le PEOACB, sentiments peu propices au règlement des problèmes de paiement.

« Les rencontres réduisent l'angoisse et la colère des clients qui détestent souvent la démarche et le PEOACB avant même de commencer. »

Tableau 11 Avantages des rencontres de clients pour les participants (d'après les CJF)

Avantages pour les participants	Nombre de CJF indiquant cet avantage* (N=24)
Le contact direct <i>en personne</i> est un mécanisme plus efficace de règlement des problèmes.	19
Permettent de se concentrer sur le problème ou le dossier du client.	10
Les clients obtiennent des renseignements précis et se voient indiquer des mesures pour régler leur problème.	10
La qualité du personnel (énergique, d'un grand secours, respectueux et non autoritaire) favorise le règlement du problème.	10
Le client sent que quelqu'un s'intéresse à ses problèmes, l'écoute et lui offre de l'aide.	9
Désamorcent la colère et l'angoisse que les clients éprouvent souvent dans leurs rapports avec le PEOACB.	5
Les clients obtiennent des renseignements précis sur leur situation (p. ex., arriéré, besoin de faire réviser une ordonnance).	2
Efficacité, économie de temps.	2
Information verbale préférable pour les clients ayant de la difficulté à lire.	1

* Des répondants ont donné plus d'une réponse.

5.1.9 Avantages des rencontres de clients pour les centres de justice familiale

Nous avons également demandé aux CJF de décrire les avantages que présentaient pour eux les rencontres de clients. La remarque la plus fréquente était que l'accès direct à l'agente de liaison leur avait permis d'améliorer leur connaissance et leur compréhension du rôle et du mandat du PEOACB ainsi que des politiques et des mécanismes d'exécution des ordonnances alimentaires. Un deuxième avantage concernait la capacité accrue des centres de justice familiale d'offrir aux clients une gamme de services plus complète et des services connexes. Enfin, des CJF ont indiqué que le fait d'orienter un client vers l'agente de liaison était toujours une démarche efficace, sur laquelle ils pouvaient compter pour fournir de l'aide aux clients.

« Nous savons que nous pouvons lui adresser des clients et qu'ils recevront un excellent service. »

« Cela nous permet de mettre fin au contact avec les clients de façon positive, en sachant que l'agente de liaison fera son travail. »

Tableau 12 Avantages des rencontres de clients pour les conseillers en justice familiale

Avantages pour les conseillers en justice familiale	Nombre de réponses* N=24
Excellente source d'information sur le PEOACB et l'exécution des ordonnances alimentaires.	12
Améliore la capacité des CJF d'aider leurs clients.	11
Grande confiance dans l'orientation.	10
Rationalise le service.	3
Réduit le volume de travail.	2
Accroît le respect mutuel et le travail d'équipe.	2
Fournit un service à des clients qui n'aiment pas le contact téléphonique.	2
Évite d'aller devant la cour.	1
Permet de traiter des dossiers complexes.	1
Réduit la colère des clients.	1

* Des répondants ont donné plus d'une réponse.

5.1.10 Limites des rencontres de clients et façons de les surmonter

Nous avons demandé aux conseillers en justice familiale de définir les limites des rencontres de clients, tant pour les clients que pour les centres de justice familiale. Les CJF ont dans une large majorité déclaré que les rencontres de clients et l'accès à l'agente de liaison sur place avaient été extrêmement précieux. La moitié des CJF se sont dits inquiets de la disponibilité limitée du service. L'agente de liaison est seule et elle a d'autres responsabilités en plus des rencontres de clients. Les rencontres dans les centres de justice familiale n'ont habituellement pas lieu plus de deux fois par mois.

« Nous aimerions avoir plus de contacts. Le projet pourrait être étendu. Il n'y a qu'une seule personne pour un vaste territoire. »

« J'aimerais lui adresser plus de clients, de façon à ce que cela devienne pratique courante plutôt qu'une façon de régler les situations problématiques. »

Les CJF ont recommandé d'affecter, à temps partiel mais de façon permanente, du personnel du projet pilote de liaison dans les centres de justice familiale traitant un nombre élevé de dossiers. D'autres ont recommandé que *tous* les centres de justice familiale (y compris New Westminster, Richmond et Langley) reçoivent la visite régulière de l'agente de liaison.

On a également recommandé que le PEOACB transmette l'information qu'il a sur les dossiers avec les conseillers en justice familiale. Cette information peut servir de référence aux CJF et être utile pour fournir des services aux clients.

« Nous aimerions avoir davantage accès aux dossiers et aux bases de données du PEOACB car il est difficile de préparer l'historique d'un dossier sans cette information. »

Plusieurs CJF ont recommandé qu'on leur attribue un code qui leur permettrait de consulter les dossiers des clients « en mode lecture seulement ».*

Une dernière recommandation formulée par les conseillers en justice familiale est que le projet pilote de liaison mette en place une série plus vaste d'initiatives de sensibilisation destinées explicitement aux payeurs. Les sujets pourraient porter sur les pratiques et les mécanismes de révision des ordonnances alimentaires de la Cour suprême, des renseignements généraux, une aide pour remplir les documents judiciaires et des renseignements sur les façons d'éviter d'aller devant la cour.

5.1.11 Évaluation globale du projet pilote de liaison par les conseillers en justice familiale

Les CJF s'entendent très largement pour dire que le volet « rencontres de clients » du projet pilote de liaison est une initiative efficace et précieuse tant pour le personnel des centres de justice familiale que pour les clients. Ils considèrent que l'efficacité du projet est due en grande partie aux qualités personnelles de l'agente de liaison.

« Le projet a beaucoup de succès. Il a dépassé de beaucoup mes attentes. »

« L'agente de liaison EST le programme. Elle est la bonne personne pour composer avec des clients en colère et belliqueux. »

Les CJF ont insisté sur la qualité et le savoir-faire du personnel; par ailleurs, la rencontre avec une autre personne, l'approche concrète des problèmes axée sur une solution et la réceptivité aux besoins d'information des CJF sont autant de caractéristiques du programme qui ont été jugées des plus utiles.

Les CJF croient également que le projet pilote de liaison a facilité le changement de réputation du PEOACB chez d'autres partenaires du système de justice familiale. Outre qu'elle fournit des renseignements pertinents et pratiques, l'agente de liaison a été décrite comme sensible aux problèmes des clients et réceptive aux préoccupations des CJF.

« Nous travaillons maintenant en équipe — au lieu de parler des « bons » d'un côté et des « méchants », le PEOACB, de l'autre. »

« Le service est absolument nécessaire vu la grande frustration des clients face à leur incapacité d'entrer en communication avec le PEOACB. Avec l'agente de liaison, le PEOACB n'est plus un SIMPLE organisme de recouvrement. »

* En raison des dispositions de la *Family Maintenance Enforcement Act* sur la confidentialité, l'accès direct des conseillers en justice familiale aux dossiers des clients risque de poser un problème. On pourrait envisager d'autres moyens de partager l'information, comme l'utilisation de formulaires de consentement des clients et l'accès des clients au site Web du PEOACB, pour répondre au désir de partager les données sur les mesures d'exécution et les paiements.

5.2 SONDAGE AUPRÈS DE PARTICIPANTS AUX RENCONTRES DE CLIENTS

5.2.1 Description et taux de participation

Nous avons effectué un sondage auprès de participants à des rencontres de clients que des conseillers en justice familiale ont orientés vers ce service entre le 9 septembre et le 6 décembre 2002. Le sondage consistait en un bref questionnaire distribué et ramassé immédiatement après les réunions par l'agente de liaison. Le sondage a été rempli par des payeurs et des bénéficiaires et a permis de recueillir des renseignements sur :

- les caractéristiques des cas (p. ex., régularité des paiements);
- les motifs des orientations;
- l'information fournie;
- la perception de l'utilité et de l'applicabilité de l'information;
- la valeur de la rencontre en soi et par rapport aux contacts téléphoniques antérieurs avec le PEOACB;
- l'évaluation par les clients de la qualité de la rencontre;
- la satisfaction des clients.

Cinquante-trois clients (75 %), sur un total de 71 orientations faites au cours de l'étude, ont rempli le questionnaire.

Les questionnaires ont été remplis par des clients qui avaient assisté à des rencontres dans cinq centres : East Fraser (Abbotsford), West Fraser (Surrey), Burnaby, Vancouver et Port Coquitlam. C'est à Surrey que le taux de participation a été le plus élevé. Trente-huit pour cent (20/53) de tous les questionnaires remplis provenaient de ce centre de justice familiale.

5.2.2 Données sur les cas

Soixante-huit pour cent (36/53) des participants aux rencontres de clients étaient des payeurs, 30 % (16/53) des bénéficiaires et une personne était à la fois un payeur et un bénéficiaire. La plupart des participants aux rencontres avaient une ordonnance alimentaire (96 % ou 51/53); 4 % seulement (2/53) n'en avaient pas. Cinquante-cinq pour cent (29/53) des ordonnances émanaient d'un tribunal de la famille; 26 %, de la Cour suprême. Un client détenait des ordonnances de ces deux cours et neuf clients n'ont pu préciser le genre de tribunal.

Quatre-vingt-cinq pour cent (45/53) des participants à des rencontres de clients étaient déjà inscrits au PEOACB, tandis que 13 % (7/52) ne l'étaient pas. (Dans un cas, le client n'a pas répondu.) Tous les participants non inscrits voulaient discuter à la rencontre de la possibilité de s'inscrire.

5.2.3 Niveau des paiements versés

Nous avons demandé aux bénéficiaires de décrire le niveau des pensions alimentaires qu'ils recevaient. Un faible pourcentage recevait des paiements réguliers, mais la plupart des clients ont décrit les paiements comme occasionnels (tableau 13).

Tableau 13 Évaluation par les bénéficiaires du profil et de la régularité des paiements

Profil des paiements	Nombre
Aucun paiement	6 (35 %)
Paiements occasionnels	7 (41 %)
Paiements réguliers conformément à l'ordonnance alimentaire	3 (17 %)
Paiements réguliers puis occasionnels	1 (6 %)
Total	17 (99 %)

La plupart des payeurs ayant assisté à des rencontres de clients éprouvaient des problèmes de paiement. Quarante-six pour cent (16/35) se sont décrits comme ayant fait des paiements occasionnels et 34 % comme faisant des paiements réguliers, conformément à l'ordonnance alimentaire.

Tableau 14 Évaluation par les payeurs du profil et de la régularité des paiements

Profil des paiements	Nombre
Aucun paiement	2 (6 %)
Paiements occasionnels	16 (46 %)
Paiements réguliers conformément à l'ordonnance alimentaire	12 (34 %)
Paiements dépassant l'ordonnance alimentaire	1 (3 %)
Paiements effectués par saisie-arrêt ou prélèvement sur le salaire	3 (9 %)
Aucun paiement récent (paiements réguliers dans le passé)	1 (3 %)
TOTAL	35 (101 %) *

* Les chiffres ayant été arrondis, le total peut être différent de 100.

5.2.4 Nature de l'aide que les clients espéraient obtenir aux rencontres de clients

Nous avons demandé aux clients de décrire l'aide qu'ils espéraient obtenir à la rencontre de clients.

Les questions et les problèmes décrits par les clients étaient variés et propres à leur dossier. Quatre-vingt-huit pour cent (20/53) des clients ont décrit plus d'un problème ou d'une question. Le problème le plus fréquemment signalé par les payeurs (17 % ou 9/53) était la difficulté de faire les paiements en raison d'un changement de situation personnelle. Ces clients espéraient faire modifier leur ordonnance ou faire prendre en compte leur nouvelle situation. Onze pour cent (6/53) souhaitaient des éclaircissements sur le montant exact de l'arriéré en souffrance et de

l'aide pour comprendre les procédures, les documents judiciaires ou les mesures d'exécution (tableau 15).

« (Je voulais) avoir des renseignements sur l'inscription et poser des questions sur le genre de déductions autorisées... que quelqu'un m'aide à remplir correctement les formulaires pour que leur correction prenne moins de temps par la suite... m'informer sur les révisions d'ordonnance et le maintien des obligations en cas d'études universitaires. »

« Obtenir des renseignements sur quoi faire en cas de difficultés financières extrêmes et d'incapacité mentale. Je souhaite m'occuper des enfants, mais suis incapable de le faire. Où dois-je m'adresser? Que dois-je faire? Est-ce que quelqu'un peut m'aider? Je suis terrifié et seul. »

Tableau 15 Aide recherchée par les participants aux rencontres de clients

Nature de l'aide demandée	Nombre (N=53)
Stratégies pour régler les problèmes de paiements (payeurs seulement)	9
Précision sur le montant exact de l'arriéré en souffrance	6
Information sur les mécanismes d'exécution — comment ils fonctionnent et ce qu'ils font	6
Information sur les procédures judiciaires ou aide pour remplir les formulaires	6
Information générale sur le dossier	4
Comment faire des paiements (payeurs seulement)?	3
Renseignements généraux sur le PEOACB — pourquoi s'inscrire?	3
Comment faire modifier une ordonnance?	3
État de la modification d'une ordonnance	3
Comment arrêter les mécanismes d'exécution (p. ex., audition pour défaut de paiement, refus de permis)?	3
Comment obtenir une ordonnance alimentaire?	2
Comment faire enregistrer une ordonnance dans une autre juridiction?	2
Comment s'inscrire au PEOACB?	2
Information sur les pensions alimentaires pour enfants plus âgés	2
Désireux de faire entendre leur propre version des faits	2

5.2.5 Information reçue par les participants aux rencontres de clients

Pour la plupart des participants, les rencontres de clients ont permis d'obtenir des renseignements dans quatre domaines :

- les mesures à prendre pour régler un problème de paiement;
- le rôle, le mandat et les attentes du PEOACB;
- les mécanismes d'exécution et les procédures judiciaires;
- des détails sur leur dossier (p. ex., le montant exact de l'arriéré).

Vingt-six pour cent des clients (14/53) ont dit avoir reçu des renseignements sur les mesures à prendre pour régler des problèmes de paiement; 13 % (7/53) ont dit avoir appris des choses qu'ils

ne connaissaient pas sur leur propre dossier. Les clients ont estimé que l'information reçue était précise, directe, concrète et présentée avec délicatesse; ils ne se sont pas sentis jugés.

« J'ai découvert comment se font les paiements et les saisies-arrêts. Il a été répondu à toutes nos questions avec beaucoup d'information (nous avons obtenu des numéros de téléphone et différentes ressources à contacter). »

« (La rencontre a été) très claire et utile. (On m'a) informé que oui, l'entente était valide, qu'elle pouvait être enregistrée et qu'une ordonnance pouvait être obtenue en Angleterre. On m'a indiqué l'information à fournir et précisé que je pouvais accepter un règlement négocié. »

Le tableau 16 fournit des détails sur le genre de renseignements les plus fréquemment fournis.

Tableau 16 Genre de renseignements fournis aux rencontres de clients

Genres de renseignements fournis aux rencontres de clients	Nombre (N = 53)
Étapes à franchir pour régler certains problèmes de paiement	14
Renseignements propres au dossier	7
Renseignements sur les procédures juridiques et judiciaires	7
Orientations vers d'autres ressources juridiques	6
Renseignements sur les mesures d'exécution prises contre le payeur	5
Aide par rapport à des procédures/requêtes judiciaires particulières	4
Inscription au PEOACB	4
Quoi faire avec les mécanismes d'exécution (payeurs)	3
Information sur l'établissement d'une entente de paiement volontaire	2
Examen du compte total	2

Le quart des clients a dit avoir reçu des renseignements très généraux sur le PEOACB et sur l'exécution des ordonnances alimentaires qu'ils ne connaissaient pas ou qu'ils n'avaient jamais clairement compris.

« J'ai découvert comment se faisaient les paiements et les saisies-arrêts. On a répondu à toutes nos questions et on nous a donné beaucoup d'information. »

« L'information m'a aidé à comprendre ce qui pouvait être fait pour obtenir l'argent qui m'est dû, en cas de remboursement de l'impôt sur le revenu, par exemple. »

Ces données révèlent qu'il existe encore un groupe assez important de clients qui ne comprennent pas les politiques ni les mécanismes de base du PEOACB, comme par exemple les mécanismes d'exécution.

On a constaté une étroite corrélation entre les renseignements que les participants espéraient obtenir et les renseignements qu'ils ont effectivement obtenus. Des cinquante et un participants qui ont répondu aux deux questions sur le sujet, 86 % (44/51) ont dit que les renseignements obtenus correspondaient parfaitement aux questions posées; dans 6 % des cas (3/51), les renseignements correspondaient partiellement aux questions; et dans 8 % des cas (4/51), le niveau de satisfaction était inconnu. Selon les clients, les renseignements obtenus étaient précis, concrets et pertinents. En voici deux exemples :

Aide souhaitée

« Je voulais connaître les mesures à prendre quand le payeur ne payait pas. »



Aide reçue

« J'ai été informé des mesures prises pour localiser le payeur au travail, du montant dû et des mesures juridiques prises. »

« (Je voulais) faire préciser le montant dû tout en cherchant à savoir comment régler ce problème avec le bénéficiaire. »



« J'ai été informé de la façon d'établir une entente avec le bénéficiaire et de la façon d'établir des priorités dans mes options compte tenu des difficultés propres à ma situation. »

5.2.6 Aspect le plus utile des rencontres de clients

Les clients ont signalé que trois aspects des rencontres étaient particulièrement utiles. La capacité de l'agente de liaison de *cerner* clairement leur problème et de proposer des solutions et des mesures particulières pour le régler a été mentionnée par 36 % (17/47) des répondants.

« Je suis reparti avec deux documents sur les mesures à prendre et je vais m'y mettre immédiatement : Étape 1 : prendre un rendez-vous avec une personne-ressource.
Étape 2 : visiter le site Web pour préparer moi-même les documents destinés à la cour.
Étape 3 : vérifier tous les documents avant de m'inscrire à la cour. »

Pour 33 % (14/47) des répondants, le contexte personnalisé de la rencontre, avec un contact en personne, a été l'élément qu'ils ont le plus apprécié; ils ont retenu, en particulier, le contexte respectueux et délicat dans lequel cette rencontre s'était déroulée, lequel avait permis un partage approfondi de l'information et des idées.

« J'aime pouvoir rencontrer personnellement l'agente de liaison; au bureau, il est presque impossible de parler à quelqu'un. Avec son ordinateur à portée de main, elle peut vérifier toute l'information. »

Pour 25 % des répondants (12/47), ce sont les renseignements portant explicitement sur le fonctionnement du PEOACB qui ont été les plus précieux, en particulier les renseignements sur l'inscription et les mécanismes d'exécution.

5.2.7 Aspect le moins utile des rencontres de clients

Treize répondants seulement ont critiqué les rencontres de clients. D'après eux, même s'ils avaient reçu de l'information, cela avait eu peu d'effet sur l'amélioration de leur capacité de payer ou sur un changement des montants qu'ils recevaient.

« Rien n'a changé — je paie encore pour deux enfants, même avec la preuve qu'un enfant est âgé de 20 ans et qu'une lettre de l'avocat de mon ex-conjoint accepte de soustraire l'enfant à la pension. Le PEOACB ne devrait pas faire exécuter l'ordonnance. »

Quatre des treize clients ont déclaré ne pas avoir reçu les renseignements indispensables à leur dossier, ou ne pas avoir obtenu de nouveaux renseignements (par exemple, les coordonnées du payeur). Trois clients ont fait état d'une information juridique ou de ressources insuffisantes pour régler leur cas. Cependant, il s'agissait là de problèmes généraux et non d'un problème associé au PEOACB. Un des clients a dit que la rencontre avait pris beaucoup trop de temps.

5.2.8 Évaluation de la qualité du service

Les clients devaient évaluer la qualité des rencontres en fonction de cinq critères : la commodité de l'heure et de l'endroit de la rencontre, la courtoisie, les connaissances et la délicatesse de l'agente de liaison. Les critères ont été notés sur une échelle de sept points (1 = très mauvais service, 7 = excellent service). Le tableau 17 donne les résultats de l'évaluation de la qualité.

Tableau 17 Évaluation par les participants de la qualité des rencontres de clients

Aspect du service	N	Notes			
		Mauvaise 1-2-3	Moyenne 4-5	Excellente 6-7	Moyenne des notes
Commodité de l'endroit	51	3 (6 %)	10 (20 %)	38 (74 %)	6,14
Commodité de l'heure	51	4 (8 %)	10 (20 %)	36 (71 %)	6,27
Courtoisie de l'agente de liaison	51	0	1 (2 %)	50 (98 %)	6,80
Connaissances de l'agente de liaison	51	0	1 (2 %)	50 (98 %)	6,73
Délicatesse de l'agente de liaison	51	0	1 (2 %)	50 (98 %)	6,71

La majorité des clients ont donné d'excellentes notes à l'agente de liaison pour sa courtoisie, ses connaissances et sa délicatesse. Cette constatation corrobore les résultats du sondage mené auprès des conseillers en justice familiale. Le consensus qui émane tant des CJF que des clients est que l'agente de liaison est une excellente personne-ressource qui possède de très belles qualités personnelles et de très bonnes aptitudes en communication. En outre, elle sait manifester aux clients beaucoup de respect et de délicatesse. Ses renseignements sont toujours complets, précis, détaillés et d'un caractère pratique.

Les notes n'ont pas été aussi favorables pour la commodité de l'endroit et de l'heure des rencontres. Quelques clients n'ont pas apprécié que les rencontres soient fixées le jour, ce qui les obligeait à s'absenter du travail. Par ailleurs, comme ces rencontres n'avaient pas lieu dans tous les centres de justice familiale, certains clients ont dû faire un trajet assez long, ce qui a pu représenter des difficultés pour les personnes ne disposant pas de moyens de transport personnel.

« Cela a pris beaucoup trop de temps. Le soir serait préférable. J'ai dû m'absenter du travail. »

Nous avons demandé aux clients d'évaluer dans quelle mesure les rencontres les avaient aidés à mieux comprendre le PEOACB ou à régler des problèmes directement liés au versement ou à la réception des pensions. Ces résultats ont été notés sur une échelle de sept points (1 = pas utile, 7 = très utile).

Un consensus s'est dégagé parmi 82 % (41/50) des participants aux rencontres pour dire qu'elles avaient été très utiles à une meilleure compréhension du PEOACB et des mécanismes d'exécution des ordonnances alimentaires. Les payeurs se sont davantage polarisés sur l'utilité

des rencontres que les bénéficiaires. Une plus grande proportion de payeurs (76 %) que de bénéficiaires (73 %) a jugé la rencontre très utile au règlement des problèmes de paiement. La note élevée accordée par la plupart des payeurs permet de croire que l'approche axée sur la solution des problèmes semble utile à la majorité, qui éprouve généralement de graves de problèmes de paiement.

Tableau 18 Évaluation par les participants de l'utilité des rencontres

Aspect du service	N	Notation			
		Pas utile 1-2-3	Moyennement utile 4-5	Très utile 6-7	Moyenne
Aider à mieux comprendre le PEOACB.	50	3 (6 %)	6 (12 %)	41 (82 %)	6,26
Aider les bénéficiaires ayant des problèmes à <i>obtenir</i> le paiement des pensions.	15	1 (7 %)	3 (20 %)	11 (73 %)	5,82
Aider les payeurs ayant des problèmes à <i>effectuer</i> le paiement des pensions.	34	5 (15 %)	3 (9 %)	26 (76 %)	6,04

5.2.9 Nombre de contacts téléphoniques préalables et comparaison des contacts téléphoniques et personnels

Quatre-vingt-un pour cent (42/52) des participants aux rencontres de clients avaient déjà pris contact avec le PEOACB pour essayer d'obtenir de l'information et régler des problèmes. Vingt pour cent du groupe qui pouvait se souvenir du nombre d'appels faits avait eu au moins treize conversations téléphoniques visant à régler des problèmes. Les conseillers en justice familiale avaient également mentionné la difficulté de régler les problèmes par téléphone comme un facteur important pour les clients.

Tableau 19 Nombre de contacts téléphoniques préalables avec le PEOACB

Nombre d'appels téléphoniques	Nombre de clients
1 – 2 appels	10 (25 %)
3 – 6 appels	12 (30 %)
7 – 12 appels	10 (25 %)
13 – 20 appels	4 (10 %)
21 appels et plus	4 (10 %)
Total	40 (100 %)

5.2.10 Évaluation générale des rencontres de clients

Tous les clients ont dit avoir trouvé la rencontre en personne très utile et y ont vu de nombreux avantages par comparaison au contact téléphonique. Quarante-quatre clients ont mentionné certains des avantages particuliers des rencontres en personne. Soixante-quatre pour cent (28/44) d'entre eux ont estimé que les rencontres en personne étaient plus productives, honnêtes et directes et qu'elles permettaient d'échanger des renseignements plus exacts, plus complets et de façon plus franche.

« Ce n'est que lorsque je les ai rencontrés en personne et qu'ils ont pu lire mon ordonnance qu'ils ont pu me fournir les renseignements et les formulaires nécessaires pour obtenir l'aide de la cour. »

« Vous êtes plus ouvert et pouvez voir par vous-même si l'autre personne vous écoute vraiment et n'est pas distraite. »

« Je pense que la rencontre aide les deux parties à mieux comprendre les problèmes. »

La structure des rencontres de clients a donné aux participants l'espoir de pouvoir régler leurs problèmes : les réponses sont habituellement immédiates, le dossier est accessible et peut être consulté en présence du payeur.

« On vous consacre plus de temps, vous pouvez poser toutes les questions que vous voulez et obtenir des réponses immédiatement. »

« Le service est plus personnalisé, on ne se sent pas pressé. »

Selon 36 % des clients (16/44), la rencontre était préférable parce que le ton y était plus bienveillant, positif et rassurant. Des répondants ont senti pour la première fois que quelqu'un était sérieusement à l'écoute de leurs problèmes.

« Au téléphone, il n'y a pas ce contact humain, cette volonté d'aider et puis il faut attendre longtemps, donc je ne téléphone pas. Ce sont des questions extrêmement difficiles et chargées d'émotion; il faut un contact humain. »

« La rencontre a permis d'établir un certain contact. J'ai pu parler à quelqu'un de compétent. Interaction utile et sincère entre des êtres humains. En ces moments difficiles, la personne se sent moins isolée. On se sent un peu mieux après cette rencontre et c'est très bien. »

Pour 27 % (12/44) des répondants, les détails de leur dossier étaient si complexes qu'il leur était difficile d'obtenir de l'aide par téléphone. Cinq répondants ont dit avoir essayé de régler leurs problèmes par téléphone mais s'être sentis frustrés par le manque de réponse.

« Nous ne devrions pas être obligés d'utiliser un système téléphonique qui, au bout de la ligne, nous fait savoir que quelqu'un va nous rappeler dans deux jours ouvrables. Il est impossible de rester à côté du téléphone deux jours durant à attendre un appel. »

Trois répondants ont indiqué que des obstacles de langue ou d'ouïe avaient rendu le contact téléphonique difficile. Ces obstacles ont été éliminés par la rencontre en personne.

« Une communication claire dans le cadre d'une rencontre avec une personne est nécessaire — je suis sourd. »

5.3 ÉVALUATION DES RÉSULTATS DES CONFÉRENCES DE PAIEMENT

5.3.1 Description et taux de participation

Nous avons utilisé le formulaire d'évaluation des résultats des conférences de paiement pour compiler les données démographiques sur les payeurs, les données inscrites aux dossiers ainsi

que d'autres résultats découlant de ces conférences et aussi pour déterminer si des paiements avaient été faits.

Une conférence de paiement est un mécanisme d'exécution utilisé par le PEOACB pour tenter de conclure une entente de paiement volontaire (EPV), avec des payeurs qui doivent un arriéré substantiel de pensions alimentaires, dans le but de leur éviter la tenue d'une audition pour défaut de paiement. Les payeurs sont orientés vers les conférences de paiement par des agents d'exécution du PEOACB. Les conférences se déroulent dans deux centres de justice familiale assujettis à la règle 5 (palais de justice de Vancouver et Surrey). Elles sont coordonnées par l'agente du projet pilote de liaison, qui y assiste.

Nous avons évalué 25 conférences de paiement qui concernaient 23 payeurs. Les dossiers comprenaient tous les payeurs ayant assisté à une conférence de paiement ou avec qui on avait communiqué par téléphone entre août 2001 et août 2002. La plupart des conférences de paiement (23/25) ont eu lieu en personne tandis que dans 2 dossiers sur 25, les discussions ont eu lieu par téléphone. Dans la plupart des cas, il n'y a eu qu'une seule rencontre; pour deux dossiers, une seconde rencontre a eu lieu.

5.3.2 Description du formulaire d'évaluation des résultats des conférences de paiement

Le formulaire d'évaluation des résultats des conférences de paiement regroupe les données provenant des sources suivantes : données du PEOACB sur le dossier (surtout le dossier courant), le sommaire des conférences de paiement et le formulaire d'orientation du PEOACB.

Les types de données collectées aux fins de l'évaluation des résultats des conférences de paiement étaient les suivantes :

- données démographiques sur le payeur (p. ex., sexe, nature de l'ordonnance, lieu et emploi);
- données inscrites au dossier (montant de l'arriéré, paiements versés, historique des mesures d'exécution et des contacts);
- données sur les résultats des conférences de paiement.

5.3.3 Types de résultats mesurés

Trois types de résultats (immédiats, intermédiaires et finals), classés en fonction du moment où ils sont survenus, ont servi à illustrer le genre de résultats découlant des conférences de paiement et le moment où ils survenaient. Le tableau 20 décrit les résultats évalués dans ce volet de l'évaluation.

La plupart des données ayant servi à évaluer les résultats des conférences de paiement ont été extraites du dossier courant du PEOACB, lequel compile pour chaque cas, de façon circonstanciée, les mesures prises et les résultats obtenus.

Nous avons entré les données dans *The Survey System*, programme de gestion de données et d'analyse statistique. Les données ont été regroupées en fonction de leur fréquence et d'une analyse thématique.

Tableau 20 Résultats mesurés d'après l'évaluation des résultats des conférences de paiement

Types de résultats	Description du résultat	Questions sur les résultats
RÉSULTATS IMMÉDIATS	Nouveaux renseignements obtenus à la conférence de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • Le payeur a-t-il fourni de nouveaux renseignements financiers à la conférence de paiement (p. ex., bilan, données de Revenu Canada, relevé de compte bancaire, données sur ses actifs personnels, relevé de carte de crédit ou documents de prêt)? • Le payeur a-t-il fourni de nouveaux renseignements sur un travail autonome (p. ex., état des actifs de l'entreprise, renseignements sur la paie, nom de l'entreprise, actifs ou emplacement)? • La conférence de paiement a-t-elle permis de découvrir de nouveaux actifs (p. ex., véhicule, biens fonciers, compte bancaire, RÉER)?
	Détermination de la capacité de payer du payeur	<ul style="list-style-type: none"> • Le payeur a-t-il la capacité de régler l'arriéré? • Quels facteurs ont limité la capacité du payeur de régler l'arriéré?
RÉSULTATS INTERMÉDIAIRES	Établissement d'une entente de paiement volontaire (EPV) ou d'une entente de paiement provisoire	<ul style="list-style-type: none"> • A-t-on établi une EPV ou une entente de paiement provisoire par suite de la conférence de paiement?
	Niveau et nature des orientations faites	<ul style="list-style-type: none"> • Vers quelles ressources (le cas échéant) a-t-on orienté le payeur?
	Recommandation de faire réviser l'ordonnance alimentaire	<ul style="list-style-type: none"> • Quel délai a été accordé au payeur pour faire réviser l'ordonnance?
RÉSULTATS FINALS	Les paiements sont faits	<ul style="list-style-type: none"> • Dans quelle mesure les conditions de l'EPV ont-elles été respectées? • Quels paiements (le cas échéant) ont suivi l'EPV?
	Orientations	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sources d'orientation le payeur a-t-il contactées?
	Révision de l'ordonnance	<ul style="list-style-type: none"> • Le payeur a-t-il respecté le délai pour faire réviser l'ordonnance?
	Amélioration des communications et de la coopération avec le payeur	<ul style="list-style-type: none"> • La conférence de paiement a-t-elle amélioré les communications et la coopération avec le payeur?
	Audition pour défaut de paiement	<ul style="list-style-type: none"> • A-t-on évité une audition pour défaut de paiement?

5.3.4 Données démographiques et données du dossier

Vingt et un des vingt-trois (21/23) payeurs étaient des hommes, 2 sur 23 étaient des femmes. Tous les payeurs vivaient semble-t-il en Colombie-Britannique.

Sept des 25 ordonnances alimentaires visaient un enfant, 15 en visaient deux et trois en visaient trois.

Dans 10 dossiers sur 25, aucune donnée sur l'emploi n'était disponible; dans 6 dossiers sur 25, le payeur était un travailleur autonome et dans 7 dossiers sur 25, le payeur était à l'emploi d'une société ou d'un organisme.

Deux des payeurs avaient plusieurs dossiers.

Cinq payeurs étaient inscrits au PEOACB depuis 2000; 6 sur 25 y étaient inscrits avant 1995.

Tableau 21 Date de l'inscription au PEOACB

Date de l'inscription	Nombre de payeurs
Avant 1995	6
1995 – 1996	6
1997 – 1998	6
1999 – 2000	7
TOTAL	25

5.3.5 Données sur les paiements et les mesures d'exécution

Les paiements mensuels que ce groupe de payeurs devait verser variaient de 50 \$ à 1 685 \$; le paiement moyen mensuel requis étant de 377 \$. Près de la moitié des dossiers (11/25) concernaient des paiements mensuels relativement modestes (moins de 300 \$ par mois). Le tableau 22 donne la gamme des paiements.

Tableau 22 Paiements mensuels requis

Paiements mensuels requis	Nombre de payeurs
Moins de 100 \$	2
100 \$ - 299 \$	9
300 \$ - 499 \$	8
500 \$ - 699 \$	3
700 \$ - 899 \$	2
900 \$ et plus	1
TOTAL	25

Dans la plupart des dossiers (20/25), il y avait trois ou quatre mécanismes d'exécution *actifs* avant la conférence de paiement. Les mécanismes d'exécution sont décrits au tableau 23.

Tableau 23 Nombre et nature des mécanismes d'exécution en vigueur avant la conférence de paiement

Mécanisme d'exécution	Nombre de payeurs (N = 25)
AIFF (avis d'interception fédérale des fonds)	25
AS (avis de saisie)	9
AOP (attribution obligatoire des paiements — Forces armées)	--
Enr. biens-fonds (enregistrement sur biens-fonds)	1
ASAFS (avis de saisie-arrêt fédérale du salaire) LSADP	--
Bureau de crédit	22
Refus de permis fédéraux	7
Suspension du permis de conduire	21

Aucun payeur n'avait fait l'objet d'une audition pour défaut de paiement préalable.

5.3.6 Niveau de l'arriéré et régularité des paiements

Le total de l'arriéré variait entre 2 226 \$ et 73 340 \$. Le montant moyen de l'arriéré par payeur était de 25 353 \$. Environ la moitié des payeurs avaient un arriéré de moins de 15 000 \$; 5 payeurs sur 25 avaient un arriéré dépassant les 30 000 \$.

Tableau 24 Montant de l'arriéré dû par les payeurs

Montant de l'arriéré	Nombre de payeurs
1 \$ – 5 999 \$	3
6 000 \$ – 9 999 \$	3
10 000 \$ – 14 999 \$	6
15 000 \$ – 19 999 \$	5
20 000 \$ – 29 999 \$	2
30 000 \$ – 39 999 \$	2
40 000 \$ – 49 999 \$	2
50 000 \$ +	1
Total	25 (remarque : total de 24)

5.3.7 Profil des paiements

Le montant moyen des paiements versés par les payeurs au PEOACB était de 9 151 \$. Deux payeurs seulement du groupe à l'étude n'avaient fait *aucun* paiement préalable au PEOACB; deux autres avaient fait des paiements très sporadiques. La valeur totale de ces paiements (par payeur) était modeste, variant dans la plupart des cas de 1 000 \$ à 4 999 \$.

Tableau 25 Total des paiements versés

Total des paiements versés	Nombre de payeurs
Aucun paiement	2
0 \$ – 999 \$	2
1 000 \$ – 4 999 \$	11
5 000 \$ – 9 999 \$	3
10 000 \$ – 14 999 \$	2
15 000 \$ – 24 999 \$	3
25 000 \$ – 49 999 \$	1
50 000 \$ +	1
Total	25

Dans les 12 mois qui ont précédé les conférences de paiement, environ la moitié des payeurs (11/25) n'avaient fait aucun paiement; cinq avaient versé un certain montant et neuf avaient fait plus de sept paiements. Dans les 14 dossiers où des paiements avaient été versés, sept payeurs avaient fait plus de 12 paiements. Dans huit dossiers où des paiements avaient été versés et où des données étaient disponibles, les paiements provenaient de sources saisies dans sept cas et d'une EPV dans un autre cas.*

Un examen du profil des paiements dans ces dossiers révèle cinq comportements distincts en matière de paiement.

- Les payeurs qui n'ont versé aucune pension (2/25).
- Les payeurs qui n'ont fait que très occasionnellement des paiements (10/25).
- Les payeurs qui ont fait des paiements relativement réguliers mais qui ne se conforment pas parfaitement à leur ordonnance alimentaire (5/25).
- Les payeurs qui ont payé suffisamment et régulièrement mais qui ont cessé de le faire par suite d'un événement financier particulier (4/25).
- Les payeurs qui ont été des payeurs irréguliers mais qui ont fait des paiements réguliers après l'application d'un mécanisme d'exécution (4/25).

* Il a été difficile de déterminer la source de chaque paiement, si les paiements étaient volontaires ou s'ils avaient eu lieu par suite d'un prélèvement.

5.3.8 Résultats des conférences de paiement

5.3.8.1 Renseignements financiers fournis

L'un des objectifs des conférences de paiement est d'obtenir de nouveaux renseignements sur la situation financière ou les actifs du payeur pouvant faciliter l'exécution future des dispositions de l'ordonnance alimentaire. Les payeurs sont requis d'apporter les documents suivants à la conférence de paiement :

- une copie des trois déclarations de revenu les plus récentes;
- les talons des chèques de paie;
- une copie des états de revenu d'autres sources;
- l'avis d'évaluation foncière;
- une copie de tous les relevés de cartes de crédit des 12 derniers mois.

Le tableau 26 donne un aperçu des renseignements sur la situation financière et les actifs fournis aux conférences de paiement. On y voit que 11 payeurs sur 25 ont fourni un état financier partiel ou complet ou une déclaration de revenus. Dans la plupart des cas, les payeurs ont fourni très peu d'information sur leurs actifs ou leurs finances personnelles. Par exemple, un relevé de carte de crédit n'a été fourni que pour trois dossiers sur 25. Aucun renseignement nouveau sur des actifs d'entreprise n'a été découvert.

Tableau 26 Renseignements sur la situation financière ou les actifs fournis aux conférences de paiement

Types de données financières	Sans objet	Niveau de l'information fournie		
		Aucune information	Quelques données fournies (données incomplètes)	Aucune donnée / inconnu
État financier		12	11	2
État financier d'une entreprise	2	21	1	1
Données sur des actifs d'entreprise	14	11	--	--
Relevé de compte bancaire		21	3	1
Déclaration de revenus	1	12	11	1
Relevé de carte de crédit		22	3	
Information sur la paie		19	6	
Document de prêt		25	--	

5.3.8.2 Renseignements fournis sur l'emploi et les actifs personnels

Dans un cas, de nouveaux renseignements sur l'emploi ont été fournis; ces renseignements concernaient un emploi régulier et non un travail autonome (nom de l'employeur).

Aucun bien personnel (comme des RÉER, des véhicules ou des biens fonciers) n'a été déclaré par suite de la conférence de paiement.

5.3.8.3 Statut des ententes de paiement et résultats des orientations

Dans 14 dossiers sur 25, la conférence de paiement a permis d'établir que le payeur n'avait pas la capacité de payer.

Nous avons également évalué trois résultats intermédiaires : le nombre des ententes de paiement volontaires ou provisoires établies, le nombre des recommandations de révision d'ordonnance alimentaire et le nombre des orientations. Ces résultats sont résumés au tableau 27.

Tableau 27 Résultats intermédiaires des conférences de paiement

Résultats	Nombre de dossiers
Le payeur n'a pas la capacité de payer	14/25
Établissement d'ententes de paiement volontaires ou provisoires	5/25
Recommandation au payeur de faire réviser l'ordonnance alimentaire	20/25
Orientations	21/25

Un des objectifs des conférences de paiement est de parvenir à une entente de paiement, volontaire ou provisoire, c'est-à-dire à une entente aux termes de laquelle le payeur versera un montant régulier préétabli de manière à réduire l'arriéré. À cet égard, les résultats ont été limités. Une EPV n'a été établie que pour 3 dossiers sur 25; dans un autre cas, une entente de paiement provisoire a été établie en attendant l'aboutissement du processus de révision de l'ordonnance alimentaire. Dans un autre cas, une entente de principe a été conclue pour remettre au PEOACB les remboursements d'impôt attendus afin de régler l'arriéré.

Dans 20 dossiers, on a recommandé aux payeurs de prendre des mesures pour faire réviser leur ordonnance alimentaire. On leur a accordé de sept à dix semaines pour faire ces démarches. Ces données permettent de croire que 60 à 80 % des payeurs convoqués à une conférence de paiement éprouvent des problèmes légitimes qui influent sur leur capacité de payer.

Dans la plupart des dossiers (21/25), les conférences de paiement ont eu pour résultat la réorientation vers d'autres services ou ressources. La recommandation la plus fréquente (20/21) était de s'adresser au service Pro Bono de l'Armée du Salut; venaient ensuite les orientations vers des conseillers en justice familiale (16/23). Dix payeurs ont été orientés vers le service d'aide aux débiteurs.*

* Ce service n'existe plus.

5.3.8.4 Résultats en termes de paiements

Trois des cinq payeurs ayant conclu des ententes de paiement particulières ont fait des paiements en conformité totale ou partielle de l'entente. Le total de ces paiements s'est élevé à 15 300 \$. Nous avons suivi les paiements versés depuis la conférence de paiement jusqu'au moment de la compilation des données. Cette période variait entre trois et 15 mois. Dans un cas, le payeur n'a versé aucun paiement et dans le cinquième cas, le payeur attendait un remboursement d'impôt pour faire des paiements.

En plus des paiements résultant d'ententes particulières, quatre autres payeurs sans aucune entente ont fait des paiements forfaitaires pour réduire leur dette. Ces paiements volontaires supplémentaires ont représenté 5 799 \$.

En tout, sept payeurs sur 25 ont fait des paiements totalisant 21 099 \$ par suite des conférences de paiement.

Le tableau 28 décrit le profil des paiements de toutes les catégories, depuis la conférence de paiement. Plus du tiers des payeurs (9/25) n'ont fait aucun paiement (soit régulier, soit pour réduire l'arriéré) après la conférence; neuf ont fait des paiements réguliers mais n'ont pas réduit l'arriéré et sept ont fait quelques paiements pour réduire l'arriéré.

Tableau 28 Paiements faits après la conférence (toutes catégories)

Payeur n'ayant fait aucun paiement	Payeur n'ayant versé que la pension alimentaire régulière	Payeur n'ayant fait des paiements que pour réduire l'arriéré	Payeur ayant fait des paiements réguliers et pour réduire l'arriéré
9	9	4	3

5.3.8.5 Respect de l'entente sur la révision de l'ordonnance

Une entente avait été conclue avec 20 des 25 payeurs pour entreprendre des démarches en vue de faire réviser leur ordonnance alimentaire. Or, au moment de conclure cette recherche, deux démarches seulement avaient été menées à bien; dans 8 des 25 dossiers, la démarche était en cours. Mais dans 50 % des dossiers (10/20), aucune mesure n'a été prise pour faire réviser l'ordonnance.

5.3.8.6 Auditions pour défaut de paiement

Les conférences de paiement sont un outil d'exécution en cas de non-paiement de l'arriéré. Si une conférence de paiement ne se solde pas par une entente de paiement volontaire ou par un autre résultat acceptable, on recommandera probablement de diriger le dossier vers une audition pour défaut de paiement.

Au moment de l'étude, on avait recommandé de renvoyer 13 des 25 dossiers à une audition pour défaut de paiement, vu l'absence de paiements ou de progrès dans les démarches de révision de l'ordonnance dans les délais impartis. Une seule audition pour défaut de paiement avait eu lieu. L'évaluation du processus des auditions pour défaut de paiement ne faisait pas partie de la présente évaluation.

Tableau 29 Situation des auditions pour défaut de paiement

Situation	Nombre (N = 13)
Audition recommandée mais aucune mesure prise par le PEOACB	2
Processus d'audition pour défaut de paiement en cours	10
Audition pour défaut de paiement terminée	1

5.3.8.7 Autres résultats des conférences de paiement

Nous ne disposons d'aucune donnée de suivi pour savoir si les participants avaient pris contact avec les ressources vers lesquelles ils avaient été orientés, comme le service Pro Bono de l'Armée du Salut. Nous avons cependant réuni quelques données pour déterminer si les conférences de paiement avaient permis d'améliorer la communication et la coopération entre le PEOACB et les payeurs. On suppose qu'une relation plus régulière et plus positive pourra aider le PEOACB à percevoir d'autres paiements.

Dans 17 dossiers sur 25, les conférences de paiement semblaient avoir amélioré la qualité et la régularité des rapports avec les payeurs. Dans 8 dossiers sur 17, ces rapports plus réguliers ont permis de recueillir des renseignements utiles au PEOACB ou au paiement de l'arriéré, entre autres :

- des renseignements sur les paiements faits mais non déclarés par le bénéficiaire;
- des renseignements sur l'état de santé du payeur;
- des renseignements sur l'effet des mécanismes d'exécution sur la capacité de travailler et de faire les paiements.

Cependant, dans 6 dossiers sur 17, la régularité accrue des contacts et l'attitude coopérative du payeur ne se sont pas traduites par des actions particulières ni par l'obtention de renseignements afférant aux paiements. Pour les trois autres dossiers, les résultats sont inconnus.

5.4 SONDAGE TÉLÉPHONIQUE SUR LES CONFÉRENCES DE PAIEMENT

5.4.1 Description et taux de participation

Un sondage téléphonique auprès des payeurs ayant participé aux conférences de paiement a été effectué pour évaluer les résultats, l'incidence et l'efficacité de ces conférences. Les entrevues téléphoniques ont permis de réunir des données sur :

- les problèmes de paiement et les obstacles auxquels font face les payeurs;
- l'historique des contacts antérieurs avec le PEOACB;
- l'évaluation par les payeurs de la qualité des conférences de paiement;

- l'évaluation par les payeurs de l'efficacité des conférences de paiement dans l'élimination des obstacles aux paiements;
- l'évaluation par les payeurs de l'importance des contacts personnels par opposition aux contacts téléphoniques.

Le taux de réponse au sondage téléphonique a été faible. Seuls 8 payeurs sur 23 (soit 40 % ou 10 dossiers sur 25) ont répondu, malgré les nombreux efforts de contacts déployés par le chercheur. L'absence de réponses était due à des numéros de téléphone « sans abonné » (4), à des refus directs (4), à des payeurs ne retournant pas leurs appels (3), à des payeurs niant avoir participé à des conférences de paiement (2) ou à des interlocuteurs niant être des payeurs (2).

5.4.2 Contacts avec le PEOACB avant la conférence de paiement

Étonnamment, des huit répondants au sondage, seuls deux ont dit avoir eu des contacts téléphoniques antérieurs avec le PEOACB et un seul des contacts réguliers. Selon un payeur, ces contacts n'avaient pas été utiles; l'autre payeur a dit que l'aide téléphonique avait été relativement utile parce que le même intervenant s'était occupé de son dossier.

« J'ai travaillé avec le même intervenant qui a toujours retourné mes appels. Les contacts ont été très utiles à partir du moment où le même intervenant s'est occupé de mon dossier. »

Le payeur, pour qui les contacts téléphoniques n'avaient pas été utiles, a dit que cela était dû au fait que les renseignements sur son cas n'avaient pas été transmis.

« Je leur ai expliqué que mon fils était très malade et que je ne pouvais me présenter à la cour. Le PEOACB n'a même pas pris la peine de transmettre l'information et j'ai donc été arrêté. »

Les raisons des contacts téléphoniques antérieurs avec le PEOACB étaient les suivantes :

- difficulté à faire des paiements;
- désir de faire réviser une ordonnance;
- questions concernant l'exécution;
- renseignements erronés au dossier.

5.4.3 Problèmes de paiement antérieurs

Cinq des huit payeurs ont mentionné la perte de leur emploi comme principale cause de l'impossibilité de verser les pensions requises. Dans deux autres dossiers, les payeurs ont dit ne pas gagner assez d'argent pour faire les paiements et subsister. Dans un autre dossier, un payeur avait un problème de garde d'enfants qui, selon lui, avait une incidence sur les paiements. Dans un dossier où le payeur avait perdu son emploi, l'admissibilité d'un enfant plus âgé était contestée.

Même si de nombreux payeurs reconnaissent être incapables de payer, seuls trois sur huit d'entre eux ont dit avoir pensé, avant la conférence de paiement, à faire réviser leur ordonnance alimentaire.

5.4.4 Points discutés aux conférences de paiement

Même si de nombreux payeurs n'ont pas manifesté un besoin explicite de faire réviser leur ordonnance, il n'en reste pas moins que ce point a souvent été discuté aux conférences de paiement. Des données, même limitées, donnent à penser qu'un nombre considérable de payeurs ayant des paiements en souffrance pourraient avoir besoin d'information sur cette possibilité.

« J'étais incapable de payer — j'ai perdu mon emploi. Je n'étais pas au courant de la possibilité de faire modifier mon ordonnance, c'est pourquoi l'arriéré s'est accumulé. »

Quatre des huit payeurs voulaient obtenir de l'information sur les mécanismes d'exécution, dont certains avaient eu une incidence sur leur emploi (p. ex., perte du permis de conduire).

Tableau 30 Points discutés aux conférences de paiement

Points	Nombre* (N = 8)
Capacité de payer du payeur	7
Nécessité de faire réviser l'ordonnance alimentaire	6
Information sur les mécanismes d'exécution	4
Modification de la situation financière	3
Information sur les actifs et la situation financière	2
Questions d'admissibilité	2
Information sur un nouvel emploi	1
Arriéré	1
Fonctionnement du PEOACB	1
Questions juridiques	1

* Certains répondants ont donné plus d'une réponse.

5.4.5 Évaluation par les payeurs de la qualité des conférences de paiement

Les payeurs ont évalué cinq aspects de la qualité des conférences de paiement au moyen d'une échelle de sept points.

La commodité et l'accessibilité du lieu de la rencontre ont reçu des payeurs les évaluations les moins favorables. Cela peut refléter le fait que les conférences n'ont lieu que dans deux endroits, ce qui oblige certains payeurs à faire un long trajet. La plupart des payeurs n'ont accordé qu'une note moyenne à la commodité de l'heure de la rencontre. Des payeurs peuvent devoir s'absenter du travail pour assister aux rencontres.

Tableau 31 Évaluation par les payeurs de la qualité des conférences de paiement N=8

Aspects relatifs à la qualité des conférences de paiement	Notes		
	Faible 1 2 3	Moyenne 4 5	Excellente 6 7
Accessibilité et commodité du lieu de la rencontre	3	3	2
Commodité de l'heure de la rencontre		6	2
Professionnalisme et courtoisie du personnel		1	7
Connaissances du personnel du PEOACB		2	6
Volonté du personnel d'écouter les préoccupations (du payeur)		2	6

Les payeurs ont donné des notes très élevées à l'attitude et aux réponses de l'agente de liaison, et surtout à son professionnalisme et à sa courtoisie. Ces évaluations positives corroborent les évaluations positives faites par les conseillers en justice familiale et les participants aux rencontres de clients.

Vu leurs antécédents de paiement négatifs, de nombreux payeurs avaient une attitude négative à l'égard du PEOACB. Ces évaluations permettent de penser qu'une communication réceptive et respectueuse peut modifier les attitudes, même si nous ne savons pas très bien si ce changement pourrait être durable.

5.4.6 Résultats particuliers des conférences de paiement

Nous avons demandé aux payeurs de décrire ce qu'ils pensaient des résultats des conférences de paiement. Dans 4 dossiers sur 8, la conférence a abouti à la recommandation de faire réviser l'ordonnance alimentaire du payeur. Dans un dossier, le payeur a reçu de l'aide pour renégocier le montant de sa saisie-arrêt et dans un autre dossier, une entente de paiement volontaire a été négociée. Deux payeurs ont dit que la rencontre avait eu pour résultat de permettre au PEOACB de « mieux comprendre leur situation et leur incapacité de payer » (aucun résultat concret n'a été mentionné).

5.4.7 Évaluation par les payeurs de l'utilité et des limites des conférences de paiement

Nous avons demandé aux payeurs d'évaluer l'utilité des conférences de paiement à trois égards :

- la conférence de paiement les a-t-elle aidés à mieux comprendre le rôle et le mandat du PEOACB;
- la conférence de paiement les a-t-elle aidés à régler des problèmes influant sur leur capacité de payer;
- la conférence de paiement les a-t-elle aidés à respecter les conditions de l'ordonnance alimentaire.

Tableau 32 Utilité des conférences de paiement**N=8**

Aspect des conférences de paiement	Pas utile			Moyennement utile		Très utile	
	1	2	3	4	5	6	7
Améliorer la compréhension du rôle et du mandat du PEOACB.		2		2		4	
Régler des problèmes ayant une incidence sur la capacité de payer du payeur.				3		5	
Aider les payeurs à respecter les conditions de leur ordonnance de paiement*.			3			4	

* Un dossier — aucune donnée.

Pour les payeurs, le résultat le plus utile des conférences de paiement a été de régler des problèmes ayant une incidence sur leur capacité de payer. Cinq payeurs sur huit ont dit ne pas être au courant des options à leur disposition pour régler leur arriéré jusqu'à ce qu'ils rencontrent l'agente de liaison.

« Jusque là, je n'avais aucune idée de ce que je pouvais faire. Je pensais qu'il n'y avait pas d'autre issue que la prison. »

Six payeurs ont qualifié l'information sur le PEOACB reçue à la conférence de moyennement à très utile.

« Cela (la conférence de paiement) m'a certainement éclairé... Je ne connaissais pas le système. »

Plusieurs payeurs ont dit que, malgré l'information reçue sur le PEOACB à la conférence de paiement, ils ne comprenaient toujours pas le mandat du programme ou que celui-ci ne leur semblait toujours pas acceptable.

« C'est injuste — le payeur se sent persécuté, comme un criminel. J'en savais un peu avant et, même si le mandat m'a été bien expliqué, cela m'impressionne peu. »

Les opinions se sont polarisées sur la question de savoir si la conférence de paiement avait aidé les payeurs à respecter les conditions de leur ordonnance alimentaire. Pour trois dossiers, les payeurs ont dit que l'information n'avait pas vraiment changé ou amélioré leur situation; pour quatre autres dossiers, les payeurs ont dit qu'ils avaient obtenu de l'information sur ce qu'ils devaient faire pour payer leur arriéré ou pour faire réviser leur ordonnance.

Des payeurs ont mentionné trois aspects particuliers des conférences de paiement qu'ils jugeaient « des plus utiles ». Le premier était le fait que l'agente de liaison avait écouté leur version des faits et leur avait témoigné de la sympathie, sans idée préconçue.

« C'est le fait d'être écouté. Je n'ai pas été traité comme un père mauvais payeur. Je suis devenu un élément de la solution plutôt que du problème. »

Le deuxième aspect des conférences de paiement jugé des plus utiles était que la rencontre avait abouti à des avis concrets et particuliers, fondés sur le dossier du payeur. Les conseils reçus étaient d'ordre pratique et tenaient compte de la situation du payeur.

Enfin, la plupart des payeurs ont apprécié l'empathie et la volonté d'aider manifestées par l'agente de liaison. Cela contrastait avec les sentiments que certains payeurs avaient éprouvé à l'occasion de contacts antérieurs qu'ils avaient pu avoir avec le PEOACB et qu'ils ont décrits comme biaisés.

« Elle a désamorcé le problème. Le PEOACB agit comme un organisme de recouvrement. Toutes les parties se retranchent sur leur position. Or, j'ai senti qu'elle était là autant pour moi que pour le bénéficiaire. »

Quatre des huit payeurs ont mentionné que certains aspects des conférences de paiement n'étaient pas utiles. Dans un cas, un payeur a dit que la présentation de la rencontre était négative car elle commençait par des menaces de mesures d'exécution et d'emprisonnement. Dans un autre cas, le payeur était troublé de voir que les montants saisis et qui avaient été envoyés au bénéficiaire (lesquels ont été réduits par la suite) ne lui avaient pas été remboursés. Dans un autre cas, le payeur était frustré de voir que le PEOACB ne pouvait pas prendre les dispositions nécessaires pour mettre fin à une mesure d'exécution. Enfin, un payeur s'est plaint que les renseignements concernant son dossier n'aient pu être consultés directement à l'ordinateur au moment de la conférence de paiement.

5.4.8 La conférence de paiement a-t-elle modifié l'attitude du payeur à l'égard du versement des pensions alimentaires?

Deux des huit payeurs ont dit que la conférence de paiement avait eu peu ou pas d'incidence sur leur attitude à l'égard du versement des pensions. Trois ont dit qu'elle avait eu une incidence modérée et trois ont dit qu'elle avait amélioré leur attitude. Dans un des deux dossiers où l'attitude n'avait pas changé, le payeur a dit qu'il avait toujours eu la bonne attitude.

« La conférence de paiement n'a rien changé à ma volonté de verser la pension. Je sais que mes enfants sont ma responsabilité. C'est mon incapacité de payer qui a déclenché toute la crise. »

Les payeurs jugeant que la conférence de paiement avait eu un effet très positif sur leur attitude ont cité trois raisons à cela : 1) le sentiment que la conférence de paiement les avait aidés à désamorcer leur hostilité à l'égard du PEOACB; 2) l'aide sur les mesures à prendre pour faire réviser l'ordonnance; et 3) l'établissement d'une entente de paiement volontaire pour régler l'arriéré.

« Les membres du personnel du PEOACB s'adressent aux payeurs avec beaucoup d'animosité. Ils ne sont pas du tout accessibles et il semble impossible de parler à l'un d'eux. Ils ne vous appellent pas par votre nom. Ils rendent la démarche extrêmement pénible. L'agente de liaison a été très compréhensive et m'a aidé à régler une partie de mes problèmes. »

5.4.9 Valeur des contacts personnels par comparaison aux contacts téléphoniques

Un payeur a dit avoir préféré les contacts téléphoniques à une rencontre en personne car cela était plus commode et prenait moins de temps. Les sept autres payeurs ont décrit de nombreux avantages aux contacts personnels par rapport aux contacts téléphoniques. L'avantage le plus important était qu'avec les rencontres en personne, ils sentaient qu'on les écoutait et qu'on leur répondait d'une façon personnelle et bienveillante. Plusieurs répondants ont fait remarquer qu'ils n'avaient pas obtenu ce genre de réponse dans leurs contacts téléphoniques avec le PEOACB.

« C'est plus facile. L'intervenant du PEOACB peut vous ignorer au téléphone. Là, c'est beaucoup plus personnel. L'agente de liaison est très honnête et à votre écoute ».

Les payeurs ont également dit que les rencontres en personne avaient une qualité que n'avait pas le contact téléphonique.

« En personne, on peut établir un rapport. C'est un avantage énorme. On en arrive à connaître les gens. »

« J'ai pu sentir la gravité de la situation dans la rencontre avec cette personne. Je peux voir le désespoir dans le visage d'une personne. Je me suis senti écouté et reconnu. La rencontre a un caractère plus humain. »

Selon certains payeurs, une rencontre en personne est plus professionnelle, moins mystérieuse et laisse plus de possibilités à la négociation et au règlement des problèmes.

« Comment pouvez-vous régler des problèmes sans vous asseoir avec les parties concernées? Le PEOACB devrait avoir un service d'enquête pour obtenir les deux versions d'une même histoire. »

« La rencontre en personne permet d'obtenir plus de réponses. C'est également plus facile de poser des questions, dès que vous oubliez que votre conversation téléphonique peut être enregistrée. »

5.5 VALEUR DU PROJET PILOTE DE LIAISON COMME OCCASION DE PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL DU PERSONNEL

5.5.1 Aperçu

Une dernière question étudiée dans cette évaluation consistait à savoir si le projet pilote de liaison pouvait constituer une occasion de perfectionnement pour le personnel du PEOACB. Cette question a été surtout abordée lors des entrevues avec des répondants clés.

Dans le passé, le perfectionnement du personnel a surtout été encouragé par la nomination du personnel à des projets spéciaux ou à des comités. Les compressions budgétaires des dernières années ont éliminé une partie de ces possibilités. Le projet pilote de liaison a été l'occasion pour

un membre du personnel de s'engager dans un processus de formation et de perfectionnement spécialisé et de participer à une initiative stimulante et polyvalente.

5.5.2 Évaluation du projet pilote de liaison comme occasion de perfectionnement professionnel

Tous s'entendent pour dire que le projet pilote de liaison a constitué une initiative de perfectionnement réussie. L'agente de liaison a dû acquérir et mettre en pratique des techniques de relations interpersonnelles, de communication et de médiation avec un groupe de clients souvent en colère, frustrés, inquiets, craintifs et hostiles. Elle a également dû surmonter l'attitude assez négative à l'égard du PEOACB qu'entretiennent d'autres partenaires du système de justice familiale et mettre en place une approche fondée sur la coopération et la réceptivité. L'élaboration du projet a constitué un exercice de créativité et d'initiative. La rétroaction des conseillers en justice familiale et des clients confirme la pertinence du choix de l'employée pour le poste.

Ce poste toutefois présente peu de chances d'avancement. Il faut se demander où l'organisation peut utiliser un employé hautement qualifié et possédant une telle expérience en dehors de ce poste? En l'absence de réponse à la question, ces compétences et ce savoir-faire risquent d'être perdus pour l'organisation.

Comme il s'agit d'un rôle dévolu à une seule personne, le poste ne présente qu'une possibilité limitée pour d'autres membres du personnel ou pour d'autres employés d'acquérir ce savoir-faire. Pour donner plus d'importance à ce poste, on pourrait l'offrir à d'autres employés, même si ce n'était qu'à temps partiel. On pourrait également envisager une certaine rotation du personnel, sous la coordination d'un agent de liaison expérimenté.

6.0 RÉSUMÉ ET CONCLUSIONS

6.1 RÉSUMÉ DES GRANDS OBJECTIFS ET DES MÉTHODOLOGIES

Le présent rapport énonce les conclusions de l'évaluation du projet pilote de liaison du Programme d'exécution des ordonnances alimentaires de la Colombie-Britannique. Ce projet pilote comporte trois grands volets : des rencontres de clients, des conférences de paiement et des séances d'information du ministère des Ressources humaines (MRH).

- Les rencontres de clients consistent en des séances de sensibilisation et d'information à l'intention de clients qui y sont orientés par les conseillers en justice familiale. Elles se déroulent sur place dans sept centres de justice familiale. On y fournit de l'information sur le PEOACB et l'exécution des ordonnances alimentaires tant aux payeurs qu'aux bénéficiaires.
- Les conférences de paiement sont des mécanismes d'exécution utilisés pour établir une entente de paiement volontaire avec des payeurs qui doivent un arriéré substantiel. Le but est d'éviter une audition pour défaut de paiement.
- Les séances d'information du MRH sont des rencontres d'information régulières tenues en collaboration avec le personnel de la C.-B. pour fournir de l'information sur le PEOACB et sur l'exécution des ordonnances alimentaires aux bénéficiaires de l'aide sociale. En raison d'un changement dans la conception du programme, ce volet n'a pas été abordé dans l'évaluation.

Pour recueillir les données, nous avons employé principalement les six méthodes suivantes :

1. un sondage téléphonique auprès des conseillers en justice familiale;
2. un sondage auprès de participants à des rencontres de clients;
3. un examen détaillé de l'issue des cas/dossiers de payeurs ayant assisté à des conférences de paiement;
4. un sondage téléphonique auprès de payeurs ayant assisté à des conférences;
5. un examen de documents et de statistiques;
6. des entrevues avec des répondants clés.

Une septième méthode, soit un sondage sur les séances d'information du ministère des Ressources humaines, n'a pas été utilisée car il n'y a pas eu de séance d'information au cours de la période étudiée.

L'évaluation avait pour objet de répondre aux questions suivantes :

- Les rencontres de clients ou les séances d'information du MRH permettent-elles de répondre aux besoins d'information des clients et du personnel des centres de justice familiale?

- Les services fournis par le projet pilote de liaison sont-ils utiles, axés sur le client, personnels et accessibles?
- Les rencontres de clients permettent-elles une sensibilisation accrue des conseillers en justice familiale au PEOACB et une intégration plus poussée des services de justice familiale?
- Les conférences de paiement donnent-elles accès à de nouveaux renseignements financiers sur le payeur, aident-elles à établir sa capacité de payer ou aboutissent-elles à une entente de paiement volontaire?
- Les conférences de paiement permettent-elles d'éviter la tenue d'une audition pour défaut de paiement?
- Quels sont les obstacles à la capacité de payer du payeur?
- Le projet pilote de liaison est-il perçu par le personnel comme une occasion de perfectionnement?

6.2 CONCLUSIONS

L'étude a révélé que les rencontres de clients avaient permis de répondre aux besoins d'information des bénéficiaires et des payeurs qui y avaient assisté. Les payeurs et les bénéficiaires demandaient des renseignements particuliers sur le rôle du PEOACB, l'état de l'arriéré, les mécanismes d'exécution et les façons de faire les paiements.

Les clients ont insisté sur la valeur de deux aspects de ces rencontres de clients : le ton bienveillant, humain et professionnel de l'interaction et le caractère concret et pratique des renseignements fournis. Le niveau de concordance entre l'information demandée et l'information reçue s'est élevé à 86 %.

Les participants aux rencontres de clients et les payeurs ayant assisté aux conférences de paiement ont grandement apprécié la courtoisie, le professionnalisme et les qualités d'écoute du personnel; le lieu (assez limité pour les conférences de paiement) et l'horaire des rencontres (pendant les heures de travail) ont été évalués de façon moins positive.

Les conseillers en justice familiale ont décrit des cas où les besoins particuliers des payeurs et des bénéficiaires rendaient nécessaire le contact avec le PEOACB. Il s'agissait entre autres de renseignements sur le montant de l'arriéré, les mécanismes d'exécution, la façon de faire les paiements quand la situation financière venait à changer et la façon de modifier des ententes de paiement. Selon les CJF, l'une des plus importantes difficultés des clients est leur incapacité de régler les problèmes de paiement par téléphone avec les responsables de l'exécution du PEOACB.

Les conseillers en justice familiale ont apprécié la possibilité de participer au projet pilote de liaison et ont estimé que cela leur avait permis de mieux comprendre le PEOACB et l'exécution des ordonnances alimentaires. L'accès au PEOACB, par l'intermédiaire du projet pilote de liaison, leur a permis de fournir à leurs clients un ensemble de services plus complets et plus

fiables. Le fait que des représentants du Programme se rendent régulièrement dans de nombreux centres de justice familiale en donnait une impression positive. Le PEOACB a fini par être considéré comme un partenaire important du système de justice familiale.

Un nombre considérable des payeurs orientés vers les rencontres de clients ont des problèmes de paiement dont ils sont conscients et qu'ils veulent régler. Ils ont exprimé un peu plus de satisfaction que les bénéficiaires à l'égard des résultats de ces rencontres, ce qui donne à penser que les rencontres de clients peuvent être un outil utile pour régler un problème d'arriéré avant qu'il ne dégénère.

Les résultats de l'étude révèlent que les conférences de paiement n'ont permis d'obtenir qu'une quantité limitée de nouveaux renseignements financiers. Très peu de renseignements sur les nouveaux emplois ou de nouveaux revenus d'entreprise ont été recueillis. Des ententes de paiements volontaires ou provisoires ont été conclues pour cinq dossiers sur 25. Des paiements ont suivi pour trois des cinq dossiers pour lesquels une entente de paiement volontaire avait été conclue; dans trois autres cas, des paiements volontaires ont été effectués (en dehors d'une EPV).

L'agente de liaison a évalué que plus de la moitié des payeurs (14/25) n'avaient pas la capacité de payer la pension demandé. Dans 21 dossiers sur 25, on a recommandé de faire réviser l'ordonnance alimentaire. Ces données laissent croire que de nombreux payeurs éprouvent des problèmes légitimes de paiement de leurs obligations alimentaires.

Les orientations ont eu un autre résultat important pour 21 dossiers sur 25. On a signalé l'amélioration des communications et de la coopération pour la plupart des dossiers orientés vers les conférences de paiement (17/25) mais, pour la moitié de ces cas, ces améliorations n'ont pas abouti à des mesures concrètes ou à des tentatives de règlement de l'arriéré.

Les conférences de paiement n'ont pas permis d'éviter de façon significative les auditions pour défaut de paiement. Au moment de la rédaction du rapport, une audition pour défaut de paiement avait été recommandée dans treize cas. De ce nombre, un seul dossier avait été réglé ainsi.

La disponibilité et l'intégralité des données extraites des formulaires de cueillette de données et du système électronique de gestion des dossiers n'ont pas pleinement répondu aux besoins de l'évaluation. Il n'existe à l'heure actuelle aucune méthode de cueillette des données sur la source exacte des orientations (de toutes les sources) vers les rencontres de clients. Le projet pilote de liaison aurait avantage à examiner les méthodes actuelles et à mettre l'accent sur la cueillette systématique de données sur les orientations et sur les clients, et ce pour tous les volets du projet.

6.3 IMPLICATIONS DE LA RECHERCHE

Les conclusions de la présente étude semblent indiquer qu'il y a place pour un rôle accru du volet « rencontres de clients » du projet pilote de liaison. Cela pourrait signifier sa mise en œuvre dans d'autres centres de justice familiale, surtout dans les bureaux traitant un grand nombre de dossiers, comme Surrey et Vancouver. La possibilité d'orientations internes, et plus officielles, de manière à inclure d'autres partenaires du système de justice familiale (p. ex., le MRH), sera un autre point à considérer.

Il conviendrait peut-être d'envisager une forme élargie des rencontres de clients, en guise de mesure de prévention pour régler des problèmes de paiement *avant* qu'ils ne deviennent écrasants et insurmontables. Même si cette idée n'est pas partagée par tous les payeurs, on constate un enthousiasme suffisant chez les payeurs ayant participé aux rencontres de clients pour supposer que l'approche du règlement volontaire des problèmes pourrait être efficace à long terme.

Par ailleurs, le PEOACB s'est toujours interrogé de façon légitime sur la pertinence de créer un autre modèle de prestation de services qui ne serait pas viable. L'élargissement du volet « rencontres de clients » nécessiterait que tous les partenaires comprennent clairement les critères de présélection et d'orientation.

Les résultats des conférences de paiement ont été limités. Le PEOACB devrait revoir la façon de déterminer clairement les clients qui ont la capacité de payer mais qui ne paient pas. Cela pourrait exiger des agents d'exécution une identification précoce des payeurs.

Les conférences de paiement se sont soldées le plus souvent par la recommandation au payeur de faire réviser son ordonnance. Ce point a également été fréquemment mentionné par les clients et les conseillers en justice familiale. Au début, le projet pilote de liaison prévoyait des ateliers d'information à l'intention des payeurs. Nos données semblent indiquer que ce besoin existe toujours et qu'il pourrait s'intensifier avec les modifications apportées à la prestation de l'aide juridique dans la province. Les conseillers en justice familiale en ont également fait mention.

On a jugé qu'à tous égards, le projet pilote de liaison constituait une occasion de perfectionnement professionnel pour l'employée concernée. Il se peut cependant que l'utilisation de ses compétences dans un autre secteur de l'organisation ou que la possibilité d'offrir cette chance à d'autres employés suscite des problèmes. On pourrait envisager de confier à l'agent actuelle la supervision et la formation d'autres employés du PEOACB qui fournissent des services connexes.

ANNEXES

ANNEXE 1
FORMULAIRE DU SONDAGE SUR LES RENCONTRES DE CLIENTS

PROJET PILOTE DE LIAISON DU PEOACB

Les renseignements que vous allez fournir dans ce formulaire nous aideront à évaluer l'utilité des rencontres de clients dans le cadre du Projet pilote de liaison du PEOACB. Après avoir rempli ce formulaire et l'avoir inséré dans l'enveloppe ci-jointe, veuillez sceller l'enveloppe et la placer dans la boîte sécurisée. Vous n'avez pas besoin d'inscrire votre nom sur le formulaire et tous les renseignements que vous aurez fournis resteront confidentiels.

1. À quel bureau du Centre de justice familiale la rencontre avec le Programme d'exécution des ordonnances alimentaires a-t-elle eu lieu? _____.

2. Êtes-vous : BÉNÉFICIAIRE (Personne ayant droit à une pension alimentaire)
 PAYEUR (Personne devant payer une pension alimentaire)

3. Avez-vous en ce moment une ordonnance alimentaire ou une entente écrite?
 OUI NON
 └─▶ SI OUI, DE QUELLE INSTANCE?
 COUR SUPRÊME
 TRIBUNAL DE LA FAMILLE
 NE SAIT PAS

4. Combien d'enfants cette ordonnance alimentaire vise-t-elle? _____

5. Êtes-vous actuellement inscrit au Programme d'exécution des ordonnances alimentaires?
 OUI NON

6. Si vous n'êtes pas inscrit au Programme d'exécution des ordonnances alimentaires, souhaitez-vous discuter à la rencontre de clients de la possibilité de vous inscrire?
 OUI
 NON
 NE S'APPLIQUE PAS

7. Si vous êtes déjà **bénéficiaire** d'une pension alimentaire, comment décririez-vous le profil général des paiements que vous avez reçus dans le passé? (ne cochez qu'une réponse)

- JE N'AI REÇU AUCUN PAIEMENT
- JE N'AI REÇU QUE DES PAIEMENTS OCCASIONNELS
- J'AI REÇU DES PAIEMENTS RÉGULIERS, CONFORMÉMENT À L'ORDONNANCE ALIMENTAIRE
- Autres (veuillez décrire le PROFIL DES PAIEMENTS)

8. Si vous **versez** une pension alimentaire, veuillez décrire le profil général des paiements que vous avez faits dans le passé (ne cochez qu'une réponse).

- JE N'AI FAIT AUCUN PAIEMENT
- J'AI FAIT DES PAIEMENTS OCCASIONNELS
- J'AI FAIT DES PAIEMENTS RÉGULIERS, CONFORMÉMENT À L'ORDONNANCE ALIMENTAIRE
- Autres (veuillez décrire LE PROFIL DES PAIEMENTS QUE VOUS AVEZ FAITS)

9. Veuillez décrire l'aide ou les renseignements particuliers que vous espérez obtenir du Programme d'exécution des ordonnances alimentaires à cette rencontre. Par exemple, si vous êtes payeur, vous vouliez peut-être discuter des difficultés que vous éprouvez à faire des paiements. Si vous êtes bénéficiaire, les problèmes pourraient inclure l'absence de paiements. **Soyez aussi précis que possible.**

10. Veuillez décrire l'information et l'aide que vous avez obtenues à la rencontre de clients.

11. Quel a été l'aspect le plus utile de la rencontre avec le Programme d'exécution des ordonnances alimentaires?

12. Quel a été l'aspect le moins utile de la rencontre avec le Programme d'exécution des ordonnances alimentaires?

13. Veuillez évaluer la rencontre que vous avez eue avec le personnel du Programme d'exécution des ordonnances alimentaires sur une échelle de 1 à 7, où 1 = très mauvais et 7 = excellent.

1.0 ASPECT DE LA RENCONTRE DE CLIENTS	Échelle de notation						
	Très mauvais ←—————→ Excellent						
	1	2	3	4	5	6	7
a. Commodité du lieu de la rencontre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Commodité de l'heure de la rencontre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Courtoisie du personnel du PEOACB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Connaissances du personnel du PEOACB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Bienveillance manifestée par le personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Dans quelle mesure la rencontre de clients a-t-elle été utile par rapport aux points suivants?

À quel point le Programme d'exécution des ordonnances alimentaires a-t-il été utile pour :	Ne s'applique pas	Échelle de notation						
		Pas utile 1	2	3	4	5	6	Très utile 7
a. vous aider à mieux comprendre le Programme d'exécution des ordonnances alimentaires, son mandat et ce qu'il fait.	<input type="checkbox"/>							
b. vous aider à régler les problèmes que vous éprouvez pour obtenir des paiements.	<input type="checkbox"/>							
c. vous aider à régler des problèmes que vous éprouvez pour faire des paiements.	<input type="checkbox"/>							

15. Avez-vous déjà communiqué avec le Programme d'exécution des ordonnances alimentaires par téléphone pour obtenir de l'aide ou de l'information dans le passé?

OUI → ENVIRON COMBIEN DE FOIS _____

NON → SI NON, POURQUOI?

16. Si vous avez des problèmes concernant l'exécution d'une ordonnance alimentaire (que ce soit pour obtenir ou faire des paiements), y a-t-il à votre avis des avantages à rencontrer en personne un agent du PEOACB (par comparaison au contact téléphonique)?

NON

OUI VEUILLEZ EXPLIQUER LES AVANTAGES

6. Utilisez-vous des critères particuliers pour évaluer les **bénéficiaires** de pensions alimentaires et pour les orienter vers le PPL (nature du problème, situation financière du bénéficiaire, antécédents de violence, critères financiers)?

NON

OUI Veuillez décrire les critères utilisés :

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

7. Quels sont les principaux besoins du payeur qui aboutissent à une orientation vers une rencontre de clients?

8. Quels sont les principaux besoins du **bénéficiaire** qui aboutissent à une orientation vers une rencontre de clients?

9. Veuillez évaluer l'utilité du Projet pilote de liaison au moyen d'une échelle de 7 :
1 = fortement en désaccord ... 7 = fortement d'accord

Projet pilote de liaison ASPECTS DU PROJET	Échelle de notation						
	Fortement en désaccord			Fortement d'accord			
	1	2	3	4	5	6	7
9.1 L'agente du PPL est accessible et d'abord facile.	<input type="checkbox"/>						
9.2 L'agente du PPL est courtoise et professionnelle.	<input type="checkbox"/>						
9.3 L'agente du PPL est bien renseignée et informée.	<input type="checkbox"/>						
9.4 Les clients reçoivent rapidement de l'aide de l'agente du PPL.	<input type="checkbox"/>						
9.5 Le Projet pilote de liaison répond à toutes les questions des clients sur l'exécution des ordonnances alimentaires.	<input type="checkbox"/>						
9.6 Les besoins d'information particuliers des clients du PPL semblent avoir été satisfaits.	<input type="checkbox"/>						
9.7 L'information que fournit le PPL aux clients améliore la prestation des centres de justice familiale.	<input type="checkbox"/>						
9.8 La présence du PPL sur place m'a aidé (CJF) à mieux comprendre les politiques et les mécanismes du PEOACB.	<input type="checkbox"/>						

10. Les payeurs orientés vers le Projet pilote de liaison rencontrent-ils habituellement certaines obstacles pour faire les paiements (p. ex., langue, compréhension ou autres obstacles personnels, absence d'accès aux services en général, gamme de services limitée ou proximité des services déficiente)?

- NON
 OUI

Veuillez décrire :

11. Quel est l'avantage le plus important du Projet pilote de liaison :

11.1 pour les clients? _____

11.2 pour les CJF? _____

12. Selon vous, les services fournis par le Projet pilote de liaison améliorent-ils les services fournis par les centres de justice familiale?

NON
SI NON, veuillez expliquer votre réponse : _____

OUI
SI OUI, veuillez expliquer votre réponse : _____

13. Veuillez décrire tout problème relatif au Projet pilote de liaison ou ses limites.

14. Veuillez décrire comment corriger les limites du Projet pilote de liaison (décrites à la question 13) ou améliorer le service.

NOUS VOUS REMERCIONS D'AVOIR PARTICIPÉ À CE SONDAGE

ANNEXE 3
FORMULAIRE D'ÉVALUATION DES RÉSULTATS
DES CONFÉRENCES DE PAIEMENT

24 octobre 2002

Section I. Données démographiques et données au dossier

- Numéro de dossier du PEOACB _____ Extrait du Sommaire
1. NOM DU PAYEUR _____
(prénom) (nom de famille)
2. ADRESSE

3. NUMÉRO DE TÉLÉPHONE _____
4. SEXE Masculin Féminin Sommaire
5. ENDROIT C.-B. Adresses
 Extérieur de la province
6. NOMBRE D'ENFANTS VISÉS PAR L'ORDONNANCE _____ Annexe de l'ordonnance
7. EMPLOI ACTUEL Registre des employeurs / dossier courant
- Inconnu
 - Travail autonome
Décrire _____
 - Employé
 - Étudiant
 - Retraité
 - Handicapé
 - Chômeur
 - Autre
Décrire _____

Section II. Données sur les paiements et l'arriéré de pensions alimentaires

12. MONTANT TOTAL DES PAIEMENTS PÉRIODIQUES DUS PAR MOIS _____ Sommaire de l'annexe
13. MONTANT DE L'ARRIÉRÉ (AVANT LA CP) _____ État des paiements
14. MONTANT TOTAL PAYÉ (AVANT LA CP) _____ État des paiements
15. NOMBRE DE MOIS ÉCOULÉS DEPUIS LE DERNIER PAIEMENT _____ État des paiements
16. NOMBRE DE PAIEMENTS EFFECTUÉS AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS _____
17. ORIGINE DU DERNIER PAIEMENT
 Aucun paiement
 Paiement volontaire
 Saisie
 Inconnue
État des paiements
18. DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA RÉGULARITÉ DES PAIEMENTS AVANT LA CONFÉRENCE DE PAIEMENT
 Aucun paiement
 Très occasionnels (Moins de deux fois sur une période de 12 mois)
 Occasionnels (2 à 5 fois en 12 mois)
 Assez réguliers (6 fois en 12 mois)
 Paiements réguliers – ont cessé _____ mois avant
 Autre habitude de paiement (décrire) _____

23. DONNÉES FINANCIÈRES FOURNIES À LA CONFÉRENCE DE PAIEMENT (N'INDIQUEZ QUE LES NOUVELLES DONNÉES)

Sommaire de la
conférence de
paiement
Dossier courant

- Aucune
États financiers
 - Complets
 - Incomplets
 - Information sur la situation de l'entreprise
 - Données concernant un nouvel emploi
 - Nom de l'entreprise _____
 - Endroit _____
 - Actifs _____
 - Autres _____
 - Données concernant un nouveau travail autonome
 - Nom de l'entreprise _____
 - Endroit _____
 - Actifs _____
 - Autres _____
 - Relevés de comptes bancaires
 - Déclaration de revenus
 - Année précédente
 - Avant l'année précédente
 - Relevés de cartes de crédit
 - Information sur la paie
 - Document de prêt
 - Autres (décrire) _____
-

24. NOUVEAUX ACTIFS DÉCOUVERTS (TOUTES LES SOURCES D'INFORMATION)

Sommaire de la
conférence de
paiement
Dossier courant

- Aucune
 - Véhicule
 - Numéro de compte bancaire
 - RÉER
 - Données sur des biens fonciers
 - Actifs commerciaux – décrire : _____
-
-
-
-

27. RÉVISION DE L'ORDONNANCE Dossier courant
- Non nécessaire
 - Demande recommandée, sans suite
 - Prise d'un nouveau rendez-vous
 - Progrès en cours pour faire réviser l'ordonnance
 - Ordonnance modifiée : Date / /
jour mois année
 - Autres résultats — décrire : _____
28. RÉSULTATS PAR RAPPORT AUX PAIEMENTS Écran de l'état des paiements
- Aucun paiement versé en deux mois
 - Paiements partiels versés en deux mois
 - Conditions de l'entente respectées intégralement
 - Autres résultats par rapport aux paiements _____
 - Montant perçu :
EPV _____
Source saisie _____
Autres _____
MONTANT TOTAL RECUEILLI _____
29. AUTRES RÉSULTATS (P. EX., AMÉLIORATION DE LA COOPÉRATION ET DU DIALOGUE AVEC LE PAYEUR) (D'APRÈS LE DOSSIER COURANT OU LES CONTACTS AVEC L'AGENTE DE LIAISON) Dossier courant
- _____
- _____
- _____
- _____
30. ÉTAT DE L'AUDITION POUR DÉFAUT DE PAIEMENT Écran des mesures d'exécution
Écran de l'audition pour défaut de paiement
- Processus d'audition pour défaut de paiement en cours
 - Processus d'audition pour défaut de paiement annulé
 - Autres – décrire : _____
31. AUTRES DÉTAILS SUR LES RÉSULTATS _____
- _____
- _____

- Questions concernant les mécanismes d'exécution
 - Modifications de la situation financière
 - Désir de conclure une entente de paiement
 - Clarification sur l'arriéré
 - Autres : _____
 - Autres : _____
 - Autres : _____
- Description détaillée : _____
- _____

5. Contact téléphonique avec le PEOACB

5.1 Si vous avez déjà eu des contacts téléphoniques avec le PEOACB, à quel point vous ont-ils aidé à régler vos difficultés de paiement?

(1 = Pas utile, 4 = Neutre, 7 = Très utile)

Pas utile ←				→ Très utile		
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7

5.2 Si les contacts téléphoniques vous ont semblé utiles (5, 6, 7), veuillez expliquer de quelle façon.

5.3 Si les contacts téléphoniques vous ont semblé d'une utilité limitée ou d'aucune utilité (1, 2, 3, 4), veuillez expliquer pourquoi.

6. Veuillez décrire les difficultés que vous avez eues dans le passé pour verser la pension alimentaire (suggestions : problèmes de garde et de droit de visite, capacité de payer, facteurs ayant influé sur le non-paiement).

7. Avant d'assister à la conférence de paiement, pensiez-vous qu'il était nécessaire de modifier votre ordonnance alimentaire?

OUI Veuillez expliquer pourquoi. _____

NON _____

8. De quoi a-t-il été question à la conférence de paiement?

de votre besoin de modifier l'ordonnance

de votre capacité de payer la pension

des modifications à votre situation financière

de l'élaboration d'une nouvelle EPA

des mécanismes d'exécution

d'une nouvelle situation d'emploi

de la communication d'information sur vos actifs ou votre situation financière

autres : _____

autres : _____

Description détaillée : _____

9. Veuillez évaluer les aspects suivants de la conférence de paiement au moyen d'une échelle de 7 points, dans laquelle 1 signifie que la rencontre a été très mauvaise et 7 signifie que la rencontre a été excellente.

Aspect de la conférence de paiement	Échelle de notation						
	Très mauvais						Excellent
	1	2	3	4	5	6	7
9.1 Accessibilité et commodité de l'endroit de la rencontre	<input type="checkbox"/>						
9.2 Commodité de l'heure de la rencontre	<input type="checkbox"/>						
9.3 Professionnalisme et courtoisie du personnel du PEOACB	<input type="checkbox"/>						
9.4 Connaissances du personnel du PEOACB	<input type="checkbox"/>						
9.5 Volonté du personnel d'écouter vos préoccupations	<input type="checkbox"/>						

10. À quel point avez-vous trouvé la conférence de paiement utile par rapport aux aspects suivants?

Aspect de la conférence de paiement	Échelle de notation						
	Pas utile 1	2	3	4	5	6	Très utile 7
10.1 À quel point la conférence de paiement vous a-t-elle permis de mieux comprendre le rôle et le mandat du PEOACB? Veuillez expliquer votre réponse : _____ _____	<input type="checkbox"/>						
10.2 À quel point la conférence de paiement vous a-t-elle permis de régler des problèmes ayant une incidence sur votre capacité de payer la pension? Veuillez expliquer votre réponse : _____ _____	<input type="checkbox"/>						
10.3 À quel point la conférence de paiement vous a-t-elle permis de respecter les conditions de votre ordonnance alimentaire? Veuillez expliquer votre réponse : _____ _____	<input type="checkbox"/>						

11. Quels ont été les résultats concrets de la conférence de paiement? (Énumérez les conditions de l'entente volontaire, de l'entente concernant la révision de l'ordonnance.) : _____

12. Sur une échelle de 1 à 7 (où 1 signifie que la rencontre n'a eu aucune incidence et 7 signifie une grande incidence), à quel point estimez-vous que la participation à la conférence de paiement a modifié votre attitude à l'égard du paiement de la pension alimentaire?

Veuillez expliquer votre réponse : _____

13. Quel a été l'aspect le plus utile de la conférence de paiement?

14. Quel a été l'aspect le moins utile de la conférence de paiement?

15. En présence de problèmes ou de questions concernant l'exécution des ordonnances alimentaires, pensez-vous qu'il est préférable de rencontrer quelqu'un plutôt que d'avoir des contacts téléphoniques?

NON

OUI

↳ Veuillez décrire les avantages d'une rencontre en personne :

8. Avant d'assister à cette séance, quelles questions ou préoccupations aviez-vous à propos de l'inscription au Programme d'exécution des ordonnances alimentaires et de l'exécution des ordonnances alimentaires?

9. Dans quelle mesure les renseignements sur le PEOACB que vous avez obtenus à cette réunion vous ont-ils été utiles? Veuillez utiliser l'échelle de 7 points ci-dessous :
1 = inutile, 7 = très utile.

DANS QUELLE MESURE L'INFORMATION SUR LE PROGRAMME D'EXÉCUTION DES ORDONNANCES ALIMENTAIRES EST-ELLE UTILE PAR RAPPORT À CE QUI SUIT :	Ne s'applique pas	Échelle de notation						
		Inutile ←————→ Très utile						
		1	2	3	4	5	6	7
Vous aider à comprendre ce que fait le Programme d'exécution des ordonnances alimentaires.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous aider à comprendre ce qu'est une ordonnance alimentaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous aider à comprendre comment est exécutée une ordonnance alimentaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous aider à régler des problèmes particuliers dans la réception des paiements.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Répondre à vos questions ou préoccupations à propos de l'inscription au PEOACB et de l'exécution des ordonnances alimentaires.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Comment évaluez-vous les aspects suivants de la rencontre? (Veuillez n'évaluer que la partie de la rencontre portant sur *l'exécution* des ordonnances alimentaires).

1.1. ASPECT DE LA RENCONTRE	Échelle de notation						
	Très mauvais 1	2	3	4	5	6	Excellent 7
Commodité du lieu de la rencontre	<input type="checkbox"/>						
Heure de la rencontre	<input type="checkbox"/>						
Gentillesse et courtoisie du personnel du PEOACB	<input type="checkbox"/>						
Connaissances et renseignements fournis par le personnel du PEOACB	<input type="checkbox"/>						
Volonté du personnel du PEOACB de répondre aux questions	<input type="checkbox"/>						
Durée de la rencontre (assez de temps disponible)	<input type="checkbox"/>						
Organisation de la rencontre	<input type="checkbox"/>						

11. Comment les présentations du PEOACB pourraient-elles être améliorées?
