

Madame, Monsieur,

Vous avez rencontré un problème récemment. Afin de trouver une solution, vous avez essayé de résoudre ce problème par la résolution des litiges en ligne.

Vous avez maintenant la possibilité de faire part de vos expériences et de donner votre avis sur la procédure. Notre objectif est d'évaluer les différents procédés afin de comprendre comment ils peuvent être améliorés.

Le présent questionnaire porte sur :

1. le temps et l'argent que vous avez passés dans la procédure,
2. les coûts émotionnels, comme le stress, que vous avez pu rencontrer du fait de cette procédure,
3. vos perceptions de la qualité de la procédure et
4. vos perceptions de la qualité du résultat.

Nous sommes intéressés par votre expérience, depuis le moment où vous avez commencé d'entreprendre une action jusqu'au moment où la procédure est parvenue à sa fin.

Votre première action pourrait, par exemple, avoir été de :

- rechercher des informations, ou
- consulter un conseiller juridique, ou
- contacter la partie adverse.

Nous considérons la fin de la procédure comme étant un résultat. Un résultat peut être par exemple :

- qu'un médiateur ou un arbitre décide du résultat ou
- que vous avez réglé le cas avec la partie adverse, ou
- que soit vous soit la partie adverse quitte la procédure

Nous souhaitons connaître votre expérience depuis le moment où vous avez commencé d'entreprendre une action jusqu'à la fin de la procédure, que vous en ayez accepté ou non le résultat. Les appels ne doivent pas être inclus.

Ce questionnaire est anonyme et nous traiterons vos réponses en toute confidentialité. Aucune information qui puisse vous identifier ne sera communiquée à quiconque.

Nous vous remercions d'avance pour votre participation.

Information sur le Problème

1a Quand avez-vous commencé d'entreprendre une action pour résoudre le problème ?
Entreprendre une action a pu revêtir différentes formes – rechercher des informations, contacter un avocat, parler à la partie adverse, instruire une poursuite judiciaire, appeler la police etc. Veuillez indiquer le mois et l'année durant lesquels vous avez entrepris une première action pour résoudre ce problème.

__ (mois) ____ (année)

1b Veuillez indiquer quand vous avez reçu un résultat.

__ (mois) ____ (année)

1c Avez-vous reçu une assistance durant la procédure ? Vous pouvez fournir plusieurs réponses.

- Non, je ne voulais pas d'assistance.
- Non, je ne savais pas de quoi je pouvais bénéficier.
- Oui, un avocat privé.
- Oui, autre : _____

Veuillez indiquer dans quelle mesure :

		dans une très faible mesure	dans une faible mesure	modérément	dans une large mesure	dans une très large mesure
1d	[optionnel : si les participants ont répondu 3 à la Q 1c] Avez-vous été satisfait de votre avocat privé ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1e	[optionnel: si les participants ont répondu 4 à la Q 1c] Avez-vous été satisfait de l'assistance reçue durant la procédure ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1f Veuillez indiquer le type de contact que vous avez eu avec la/les personne(s) qui a/ont effectué la procédure de la résolution des litiges en ligne. Vous pouvez fournir plusieurs réponses.

- Téléphone
- Courrier(s)
- Via mon conseiller (par ex. votre avocat)
- Via ma compagnie d'assurances
- En personne (par ex. parce que vous étiez présent à une audition)

Autre : _____

Je n'ai pas eu de contact direct avec la/les personne(s) qui a/ont effectué la procédure de la résolution des litiges en ligne.

1g Combien d'argent espérez-vous obtenir de la procédure de la résolution des litiges en ligne ?

_____ [monnaie]

1h Combien d'argent avez-vous obtenu de la procédure de la résolution des litiges en ligne ?

_____ [monnaie]

1i Outre l'argent, qu'espérez-vous obtenir de la procédure de la résolution des litiges en ligne ?

_____ [Champ de texte]

1j Outre l'argent, qu'avez-vous obtenu de la procédure ?

_____ [Champ de texte]

d'autres cas similaires ?							
Votre résultat était-il similaire au résultat d'autres personnes dans des cas similaires ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8. Veuillez maintenant répondre à ces questions générales concernant le résultat.
Veuillez indiquer dans quelle mesure :**

		dans une très faible mesure/ pas du tout	dans une faible mesure	modérément	dans une large mesure	dans une très large mesure/ complètement
a)	Le résultat a-t-il été favorable pour vous ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Étiez-vous satisfait(e) du résultat ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Avez-vous trouvé que le résultat était juste ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Coûts de la Procédure

Dans cette section, nous allons vous poser plusieurs questions sur l'argent et le temps que vous avez dépensés durant la procédure

9. Qui a couvert les frais ?

Qui a payé les coûts financiers de la procédure ? Vous pouvez fournir plusieurs réponses.	
<input type="checkbox"/>	Moi.
<input type="checkbox"/>	La partie adverse impliquée dans le litige a payé.
<input type="checkbox"/>	Une Compagnie d'Assurance de Protection Juridique a payé.
<input type="checkbox"/>	J'ai reçu une aide légale (payé par l'Etat).
<input type="checkbox"/>	Autre : _____

10. Coûts d'opportunité

Estimez l'argent que vous avez perdu comme conséquence indirecte de la procédure.															
Pensez :															
- au stockage de marchandises ou aux marchandises non-utilisées que vous auriez vendues autrement															
- aux biens/acquis qui n'ont pas pu être employés (par ex. machines)															
- aux pertes d'opportunités du fait de l'incertitude (ex. perte d'une opportunité d'emploi, perte d'une opportunité de contrat)															
Veuillez entourer l'unité appropriée. Toutes les unités sont exprimées dans la devise nationale															
	0	1	2	5	10	20	50	100	200	500	1000	2000	5000	10000	plus

11. Veuillez utiliser l'échelle suivante pour indiquer combien d'argent vous avez dépensé.

0	1	2	5	10	20	50	100	200	500	1000	2000	5000	10000	plus
Honoraires du conseiller juridique														___ monnaie
Honoraires d'autres experts														___ monnaie
Frais administratifs/de tribunaux														___ monnaie
Déplacements														___ monnaie
Appels téléphoniques, frais postaux, impression, copies, etc.														___ monnaie
Collecte des informations														___ monnaie
Autre : _____														___ monnaie

12. Veuillez utiliser l'échelle suivante pour indiquer combien d'argent vous avez dépensé pour la procédure de la résolution des litiges en ligne. Toutes les unités sont exprimées en heures.

0	1	2	5	10	20	50	100	200	500	1000	plus
---	---	---	---	----	----	----	-----	-----	-----	------	------

Recherche d'un conseiller (légal)	___ heures
Discussions, conversations téléphoniques, courriers adressés au conseiller (légal)	___ heures
Discussions, conversations téléphoniques, courriers adressés à la partie adverse	___ heures
Discussions, conversations téléphoniques, courriers adressés aux autorités	___ heures
Collecte des documents, preuves, préparation des déclarations, examens (médicaux ou autres)	___ heures
Déplacements	___ heures
Présence aux auditions	___ heures
Attente (ex. files d'attente, pour les auditions, etc.)	___ heures
Autre : _____	___ heures

Coûts émotionnels

Dans cette section, nous allons vous poser plusieurs questions sur ce que la procédure vous a fait ressentir.

13. Veuillez indiquer le niveau de stress que vous avez ressenti du fait de ce *problème*. Ne pas inclure le stress que vous avez ressenti comme résultat de la *procédure*

Très peu de stress	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Beaucoup de stress
--------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------------------

14. Veuillez indiquer le niveau de stress que vous avez ressenti du fait de cette *procédure*. Ne pas inclure le stress que vous avez ressenti comme résultat direct du *problème*

Très peu de stress	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Beaucoup de stress
--------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	--------------------

15. Veuillez indiquer dans quelle mesure la procédure a eu un impact négatif sur vos relations importantes et ces personnes autour de vous

Très peu d'impact	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Beaucoup d'impact
-------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-------------------

Pour ce qui suit, veuillez penser uniquement à la procédure et non à ce que le problème vous a fait ressentir.

16. Veuillez indiquer dans quelle mesure la procédure vous a fait vous sentir frustré(e) ?

Très peu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Beaucoup
----------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	----------

17. Veuillez indiquer dans quelle mesure la procédure vous a mis(e) en colère ?

Très peu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Beaucoup
----------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	----------

18. Veuillez indiquer dans quelle mesure la procédure était humiliante ?

Très peu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Beaucoup
----------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	----------

19. Veuillez indiquer dans quelle mesure la procédure était décevante ?

Très peu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Beaucoup
----------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	----------

20. Veuillez indiquer dans quelle mesure la procédure vous a fait vous sentir sans espoir ?

Très peu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Beaucoup
----------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	----------

21. Veuillez indiquer quel type de conséquences la procédure a eu :

	très négatives	négatives	neutres	positives	très positives
Sur votre capacité à affronter le problème.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sur votre estime de soi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sur votre optimisme pour l'avenir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sur votre foi en un monde juste.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Dans quelle mesure le résultat valait-il ce qui suit :

	pas du tout ou dans une très faible mesure	dans une faible mesure	modérément	dans une large mesure	dans une très large mesure
Coûts financiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temps passé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opportunités perdues	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stress, émotions, relations affectées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Données démographiques

23. Sexe

Féminin

Masculin

24. Âge

J'ai ____ ans.

25. Statut marital

Célibataire	<input type="checkbox"/>
Marié(e)	<input type="checkbox"/>
Divorcé(e)	<input type="checkbox"/>
Veuf/Veuve	<input type="checkbox"/>
Autre :	_____

26. Combien de personnes, dont vous-même, vivent dans votre foyer ?

___ personnes vivent dans mon foyer.

27. Quel est votre plus haut niveau d'étude ?

Pas d'études	<input type="checkbox"/>
En-dessous du lycée ou équivalent	<input type="checkbox"/>
Lycée ou équivalent	<input type="checkbox"/>
École professionnelle	<input type="checkbox"/>
Université (Licence)	<input type="checkbox"/>
Université (Master)	<input type="checkbox"/>
Doctorat	<input type="checkbox"/>
Autre : _____	<input type="checkbox"/>

28. Êtes-vous employé(e) actuellement ?

Oui, je travaille à temps plein.	<input type="checkbox"/>
Oui je suis à mon compte.	<input type="checkbox"/>
Non, je ne travaille pas.	<input type="checkbox"/>
Non, je suis femme/homme au foyer.	<input type="checkbox"/>
Non, je suis retraité(e)	<input type="checkbox"/>
Non, je suis étudiant(e) à temps plein.	<input type="checkbox"/>
Non, autre :	_____

Nous vous remercions vivement pour votre participation !