



Enquête sur la satisfaction des clients du ministère de la Justice du Canada

Résultats du Ministère – Cycle II (2009-2012)

Préparé par la Division de la gestion du rendement
et des rapports, Bureau de la gestion de la
planification stratégique et du rendement

Mai 2012



Table des matières

INTRODUCTION.....	1
SECTION 1 – APERÇU DE L’INITIATIVE	2
SECTION 2 – RENDEMENT PAR RAPPORT AUX NORMES DE SERVICE	3
SECTION 3 - AUTRES CONSTATATIONS D’INTÉRÊT	8
CONCLUSION	10
ANNEXE A – MÉTHODOLOGIE	11
ANNEXE B – COMPARAISON DES RÉSULTATS DU CYCLE I ET DU CYCLE II	14
ANNEXE C – RÉTROACTION DES CLIENTS : SERVICES DE CONSULTATION JURIDIQUE.....	17
ANNEXE D – RÉTROACTION DES CLIENTS : SERVICES DE CONTENTIEUX	19
ANNEXE E – RÉTROACTION DES CLIENTS : SERVICES DE RÉDACTION LÉGISLATIVE.....	21
ANNEXE F – RÉTROACTION DES CLIENTS : SERVICES DE RÉDACTION RÉGLEMENTAIRE.....	23
ANNEXE G – PROFIL DES UTILISATEURS DE SERVICES DU CYCLE II	25
ANNEXE H – TAUX DE RÉPONSE SELON LE MINISTÈRE OU L’ORGANISME POUR LE CYCLE II.....	26

INTRODUCTION

Le ministère de la Justice du Canada seconde le ministre de la Justice et procureur général du Canada à titre de premier conseiller juridique de l'État, tant en ce qui concerne le fonctionnement continu du gouvernement que pour l'élaboration de nouvelles politiques et de nouveaux programmes et services à l'intention des Canadiens. Plus particulièrement, le Ministère donne des conseils juridiques au gouvernement et à tous les ministères et organismes fédéraux, il représente l'État dans les litiges civils et devant les tribunaux administratifs, il formule des lois et répond aux autres besoins juridiques des ministères et organismes fédéraux.

Le Ministère offre un ensemble intégré de services de consultation juridique, de contentieux et de rédaction législative au ministre de la Justice et à tous les ministères et organismes fédéraux pour les aider à se conformer aux politiques et aux priorités de programme du gouvernement et contribuer à la réalisation des objectifs généraux du gouvernement. Il fournit ces services par les moyens suivants :

- réseau de services juridiques ministériels détachés dans les ministères et organismes clients;
- services juridiques spécialisés à l'administration centrale;
- réseau de bureaux régionaux et bureaux secondaires rendant des services de consultation juridique et de contentieux aux ministères et organismes fédéraux partout au pays.

Le Ministère est déterminé à offrir des services juridiques de grande qualité pour soutenir le gouvernement. Dans le cadre d'une série d'initiatives permanentes visant à soutenir cet engagement à l'égard de la qualité du service, le Ministère a mis en œuvre l'Enquête sur la satisfaction des clients à l'égard des services juridiques en tant que démarche normalisée pour obtenir la rétroaction des clients sur ses services juridiques. L'Enquête vise à interroger les clients sur leur satisfaction à l'égard des services juridiques offerts par le Ministère selon trois grandes dimensions liées à la qualité du service, soit l'accessibilité et la réactivité, l'utilité et la rapidité.

Le ministère de la Justice mène l'Enquête de façon cyclique, les ministères et organismes fédéraux étant interrogés tous les trois ans. Le cycle I de l'Enquête s'est étendu de septembre 2006 à mars 2009 et a pris fin avec la publication du rapport ministériel sur le cycle I en août 2009. Le rapport actuel présente les résultats du cycle II de l'Enquête sur la satisfaction des clients, reflétant les données recueillies entre novembre 2009 et septembre 2011.

Les constatations de l'Enquête présentées dans ce rapport révèlent que tout compte fait, le Ministère répond aux besoins et aux attentes de ses clients. Bien qu'il y ait certains secteurs où les résultats ratent de peu l'objectif de rendement du Ministère, la rétroaction des clients est en grande partie positive et de façon générale conforme aux évaluations recueillies dans le cadre du cycle I de l'Enquête.

SECTION 1 – APERÇU DE L’INITIATIVE

L’Enquête sur la satisfaction des clients des services juridiques vise à aider le Ministère à tenir compte des perceptions de la clientèle dans le processus décisionnel concernant la prestation des services juridiques ainsi qu’à déterminer les secteurs qui pourraient nécessiter des améliorations en matière de service et à surveiller, avec les clients, les progrès des efforts visant à répondre aux besoins et aux attentes de la clientèle.

L’Enquête sur la satisfaction des clients est entièrement alignée sur l’ensemble des normes de service¹ communes identifiées dans tous les protocoles d’entente (PE) entre le ministère de la Justice et ses ministères et organismes clients pour la prestation de services juridiques. L’Enquête permet alors au Ministère d’obtenir des commentaires sur son rendement par rapport à ces normes et fournit à la haute gestion des informations continues et fiables sur la perception des clients relativement aux engagements de services identifiés dans les PE.

Dans un contexte plus large, l’Enquête sur la satisfaction des clients répond au *Cadre stratégique du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) pour l’amélioration des services au gouvernement du Canada*, qui responsabilise les administrateurs généraux à l’égard de l’évaluation continue du rendement des services dans le but de déterminer et de mettre en œuvre les améliorations à apporter. En plus de l’engagement du Ministère à fournir des services juridiques de grande qualité, chaque année, au moyen de l’évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion, le SCT détermine dans quelle mesure le Ministère recueille la rétroaction de la clientèle et y donne suite.

Enfin, l’Enquête sur la satisfaction des clients constitue un élément clé du Cadre de mesure du rendement du Ministère, qui est imposé par la *Politique sur la structure de la gestion, des ressources et des résultats* du SCT. Plus précisément, l’Enquête sur la satisfaction des clients est une source probante² utilisée pour démontrer les réalisations du Ministère relativement à la prestation de services juridiques de haute qualité au gouvernement³.

¹ Voir les *Normes de service en matière de prestation de services juridiques au sein du gouvernement* : <http://canada.justice.gc.ca/fra/min-dept/service.html>

² Le ministère de la Justice Canada 2010-2011 Rapport ministériel sur le rendement

³ Voir la recommandation 5.62 au chapitre 5 du Rapport de la vérificatrice générale du Canada de mai 2007.

SECTION 2 – RENDEMENT PAR RAPPORT AUX NORMES DE SERVICE

Réponse à l'Enquête

Entre novembre 2009 et septembre 2011, 26 012 répondants potentiels occupant des postes de niveau EX moins 2 et aux échelons supérieurs provenant de 40 ministères et organismes clients ont été invités à participer à l'Enquête sur la satisfaction des clients (cycle II) du ministère de la Justice du Canada⁴. Au total, 12 390 répondants ont répondu au questionnaire, résultant en un taux de réponse général de 48 %⁵. De ces répondants, 4 786 ont signalé avoir eu recours aux services juridiques du ministère de la Justice dans les 12 mois précédant l'Enquête (taux d'utilisation de 39 %)⁶.

Le terme « répondants » désigne tous les participants qui ont rempli le questionnaire, alors que « utilisateurs de services » s'applique aux répondants qui ont indiqué avoir eu recours aux services juridiques du ministère de la Justice dans les 12 mois précédant l'Enquête. Des 4 786 utilisateurs de services, 4 503 (94 %) ont déclaré avoir utilisé des services de consultation juridique, 841 (18 %) ont indiqué avoir utilisé des services de contentieux, 364 (8 %) ont affirmé avoir utilisé des services de rédaction législative et 531 (11 %) ont affirmé avoir utilisé des services de rédaction réglementaire (tableau 1).

*Tableau 1: Nombre d'utilisateurs selon le type de service**

Tous les utilisateurs	Services de consultation juridique	Services de contentieux	Services de rédaction législative	Services de rédaction réglementaire
4 786 (100 %)	4 503 (94 %)	841 (18 %)	364 (8 %)	531 (11 %)

* La somme des pourcentages n'est pas équivalente à 100 %, parce que les utilisateurs de services pouvaient choisir plusieurs types de services juridiques.

⁴ Dans la région de la capitale nationale, les invitations ont seulement été envoyées aux répondants potentiels occupant des postes de niveau EX moins 1 et aux échelons supérieurs. Pour en savoir davantage sur la méthodologie utilisée pour la réalisation de l'Enquête, veuillez vous référer à l'annexe A à la fin du présent rapport.

⁵ Pour le cycle I, 19 462 répondants potentiels avaient été invités à participer à l'Enquête et 6 482 avaient retourné un questionnaire rempli (taux de réponse de 33%). Des répondants qui ont rempli le questionnaire, 3 562 avaient indiqué avoir eu recours aux services juridiques du ministère de la Justice (taux d'utilisation de 55 %).

⁶ Sauf indication contraire, tous les résultats déclarés pour le cycle II sont fondés sur les commentaires des 4 786 utilisateurs de services.

Explication des résultats sur le rendement

Le Ministère a fixé une cible de rendement de 8,0 sur une échelle de 10 points pour chacune des trois dimensions générales de la satisfaction évaluées par les clients ainsi que pour les éléments individuels⁷ de chaque dimension au sujet desquels une rétroaction des clients est demandée. Les trois dimensions générales sont les suivantes :

- 1) accessibilité et réactivité des services juridiques,
- 2) utilité des services juridiques et 3) rapidité de la prestation des services juridiques.

Dans le rapport, un code de couleur est utilisé pour la présentation des résultats (voir le tableau ci-contre). Ce codage couleur permet de représenter visuellement les résultats.

Codage des résultats par couleur
Élevée (notes moyennes de 8,4 à 10)
Positive (notes moyennes de 7,9 à 8,3)
Modérée (notes moyennes de 7,3 à 7,8)
Possibilités d'amélioration (notes moyennes de 6,5 à 7,2)
Attention requise (notes moyennes inférieures à 6,5)

Résultats généraux sur le rendement

Les organisations de services communs, tel que le stipule la Politique sur les services communs du SCT, sont tenues de fournir des services de qualité qui répondent aux attentes et aux spécifications des clients. Tel qu'il est indiqué dans le tableau 2, la satisfaction des clients à l'égard de la qualité globale des services juridiques fournis était « élevée », surpassant ainsi la cible du Ministère et démontrant l'engagement du Ministère à offrir des services juridiques de grande qualité à ses clients. En outre, on constate une amélioration significative de la satisfaction des clients en ce qui concerne la qualité globale des services juridiques depuis le cycle I.

*Tableau 2: Qualité globale**

	Cycle II (2012)	Cycle I (2009)
Qualité globale des services juridiques fournis †	8,4 (0,0)**	8,2 (0,0)

* La qualité globale se rapporte à une évaluation générale par les utilisateurs de services et fait l'objet d'une question individuelle dans l'Enquête.

**Les marges d'erreur sont indiquées entre parenthèses dans l'ensemble du présent rapport. Veuillez vous reporter l'annexe A pour une discussion sur les marges d'erreur.

† Dénote une différence significative dans la rétroaction des clients entre le cycle II et le cycle I.

Le tableau 3 montre une comparaison des notes combinées pour chacune des dimensions générales de la satisfaction évaluées par les clients⁸. Les résultats sont fondés sur la rétroaction de tous les utilisateurs de services recueillie pendant le cycle II, telle que fournie par les 4 786 utilisateurs de services qui ont rempli le questionnaire, par rapport à la rétroaction recueillie au cours du cycle I, telle que fournie par les 3 562 utilisateurs de services qui ont rempli le questionnaire⁹.

⁷ Le terme « élément » se rapporte aux questions individuelles de l'Enquête.

⁸ Les notes composites ont été calculées en faisant la moyenne générale de toutes les notes pour chaque dimension.

⁹ On a demandé aux répondants de l'Enquête d'indiquer s'ils avaient utilisé l'un ou l'autre des quatre types de services juridiques (consultation juridique, contentieux, rédaction législative et rédaction réglementaire) au cours des 12 mois précédant l'Enquête et de faire part de leur niveau de satisfaction à cet égard. Les résultats présentés pour chaque cycle dans le tableau 3 reflètent les notes de tous les utilisateurs de services combinés, sans égard au type de service sélectionné par un répondant.

Tableau 3: Notes combinées globales

	Cycle II (2012)	Cycle I (2009)
Accessibilité et réactivité des services juridiques	8,7 (0,0)	8,8 (0,0)
Utilité des services juridiques	8,0 (0,0)	8,2 (0,0)
Rapidité des services juridiques	7,8 (±0,1)	7,9 (±0,1)

Tels qu'ils sont présentés, les résultats du cycle II reflètent en grande partie la rétroaction recueillie pendant le cycle I et illustrent que le Ministère suit en général la cible de 8,0 pour ce qui est des dimensions générales de la qualité des services à propos desquelles une rétroaction a été demandée¹⁰. La satisfaction des clients pour le cycle II en ce qui a trait à l'accessibilité et à la réactivité des services juridiques était « élevée », dépassant ainsi la cible du Ministère avec une note globale de 8,7. La satisfaction concernant l'utilité des services juridiques a été « positive » atteignant la cible du Ministère avec une note globale de 8,0. Toutefois, le résultat combiné pour la rapidité des services juridiques a légèrement diminué et est passé de la note « positive » à la note « modérée » depuis le cycle I, ratant tout juste la cible du Ministère.

¹⁰ Voir l'annexe B pour les détails des résultats selon la dimension pour les cycles I et II.

Rendement par rapport aux normes de service

En tant que conseiller juridique du gouvernement, le Ministère s'efforce d'offrir des services juridiques accessibles, utiles et rapides pour veiller à ce que les clients aient le soutien juridique dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées. Afin de faciliter la prestation de services juridiques de la plus haute qualité, le Ministère s'inspire d'un ensemble de normes de service de base, une composante clé des dispositions sur le rendement prises entre le Ministère et ses clients. Le tableau 4 (ci-après) donne un aperçu de la satisfaction des clients pour les cycles d'Enquête I et II exclusivement par rapport aux normes de service publiées par le Ministère¹¹.

<i>Tableau 4: Rendement par rapport aux normes de service</i>	Cycle II (2012)	Cycle I (2009)
Accessibilité et réactivité des services juridiques		
Nous fournissons des services juridiques dans l'une ou l'autre des langues officielles, conformément aux politiques applicables sur la langue de travail.	9,3 (0,0)	9,4 (0,0)
Nous vous traitons avec respect et courtoisie en tout temps.	9,1 (0,0)	9,2 (0,0)
Nous vous tenons régulièrement informés de l'état des travaux concernant votre demande de service. †	7,3 (±0,1)	7,5 (±0,1)
Utilité des services juridiques		
Nous donnons des conseils clairs et pratiques en vue de répondre aux questions de droit.	8,1 (±0,1)	8,1 (±0,1)
Dans le cadre de la prestation de services législatifs, nous élaborons des options de rédaction adaptées à vos objectifs en matière de politiques et de programmes, et nous proposons des solutions appropriées aux problèmes de droit et de rédaction qui sont soulevés.	8,3 (±0,1)	8,1 (±0,1)
Dans le cadre de la prestation de services de consultation juridique et de contentieux, nous vous impliquons dans l'élaboration de la stratégie et des positions à adopter.	7,8 (±0,1)	7,8 (±0,1)
Nous identifions des moyens de prévenir et de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible. †	7,9 (±0,1)	8,1 (±0,1)
Nous identifions des occasions pour mettre en œuvre des programmes et des politiques par des moyens administratifs plutôt que législatifs ou réglementaires.	7,7 (±0,2)	7,7 (±0,2)
Rapidité des services juridiques		
Nous répondons aux demandes de services juridiques en temps opportun.	7,8 (±0,1)	7,9 (±0,1)
Nous négocions et respectons les échéances fixées d'un commun accord.	7,9 (±0,1)	7,9 (±0,1)

† Dénote une différence statistique significative dans les rétroactions des clients entre le cycle II et le cycle I.

Pour le cycle II, la satisfaction des clients à l'égard du rendement par rapport aux normes de service s'est située entre « modérée » et « élevée », ce qui correspond en grande partie aux résultats recueillis dans le cycle I. Depuis le cycle I, les résultats ont diminué légèrement pour cinq des dix normes de service, les résultats sont demeurés les mêmes

¹¹ Le tableau 4 ne présente que les résultats par rapport aux normes de services du Ministère, reflétant le contenu tel qu'il apparaissait au cours du cycle II. Il n'inclut pas toutes les questions posées dans le questionnaire utilisé dans le cadre de l'Enquête.

pour quatre d'entre elles et le résultat de la norme de service propre aux services de rédaction réglementaire et législative s'est amélioré. Il y a quatre normes de service en particulier par rapport auxquelles la satisfaction des clients a été « modérée », ce qui est légèrement inférieur à la cible établie:

- nous vous tenons régulièrement informés de l'état des travaux concernant votre demande de service;
- dans le cadre de la prestation de services de consultation juridique et de contentieux, nous vous impliquons dans l'élaboration de la stratégie et des positions à adopter;
- nous identifions des occasions pour mettre en œuvre des programmes et des politiques par des moyens administratifs plutôt que législatifs ou réglementaires; et,
- nous répondons aux demandes de services juridiques en temps opportun.

Les résultats des cycles I et II pour les services de consultation juridique, de contentieux, de rédaction législative et de rédaction réglementaire sont présentés aux annexes C à F.

SECTION 3 - AUTRES CONSTATATIONS D'INTÉRÊT

Connaissance des normes de service

Le *Cadre stratégique du SCT pour l'amélioration des services au gouvernement du Canada* souligne que l'identification et la communication des normes de service sont des éléments importants de la stratégie de la qualité des services dans l'ensemble. En 2008-2009, le Ministère a élaboré un ensemble de normes de service communes appliquées partout au pays et incluses dans les protocoles d'entente entre le ministère de la Justice du Canada et les ministères et organismes clients pour la prestation des services juridiques.

Pour déterminer la mesure dans laquelle les utilisateurs de services juridiques connaissent les normes de service mutuellement convenues entre leur ministère et le ministère de la Justice du Canada, il a été demandé aux utilisateurs de services d'évaluer leur connaissance des normes de service relatives à la prestation des services juridiques à leur ministère/organisme.

Des 4 786 utilisateurs de services qui ont répondu, 32 % ont jugé leur connaissance comme étant « bonne » ou « très bonne », tandis que près de 50 % des utilisateurs ont évalué leur connaissance des normes de service comme étant « passable » ou « faible » (tableau 5). Les 20 % restants étaient dans l'« incapacité d'évaluer » ou n'ont pas évalué leur connaissance des normes de service.

Tableau 5: Connaissance des normes de service

Très bonne	Bonne	Passable	Faible	Incapable d'évaluer / non déclarée
515 (11 %)	1 010 (21 %)	1 108 (23 %)	1 219 (25 %)	934 (20 %)

Il est intéressant de souligner que les utilisateurs de services qui ont indiqué avoir une « bonne » à « très bonne » connaissance de normes de service étaient, en général, plus satisfaits des services juridiques offerts par le Ministère. En outre, ceux qui ont évalué leur connaissance comme étant « passable » étaient, dans l'ensemble, plus satisfaits des services juridiques offerts que les utilisateurs de services ayant jugé que leur connaissance était « faible ». Ces résultats viennent appuyer le besoin d'efforts continus axés sur la communication des normes de service aux clients dans l'ensemble du gouvernement.

Compréhension des risques juridiques

La gestion des risques juridiques est un élément important de la gestion des activités en cours et de l'élaboration de nouvelles politiques et initiatives et de nouveaux programmes de prestation des services au gouvernement. La responsabilité de la gestion des risques juridiques est partagée entre le ministère de la Justice et les ministères et organismes clients. Le Ministère a un rôle important à jouer : il élabore des outils, fait preuve de leadership et donne aux ministères clients un soutien et des conseils pour les aider à déterminer les principaux risques juridiques et à prendre des mesures d'atténuation

adéquates. Les ministères clients sont responsables de la gestion quotidienne de leurs risques juridiques conformément à un cadre de gestion intégrée du risque.

Si les clients comprennent bien les principaux risques juridiques, les décideurs pourront tenir compte des répercussions juridiques dans leur processus décisionnel visant la mise en œuvre des politiques et la prestation des programmes et des services aux Canadiens. Afin d’avoir une meilleure idée du contexte de la gestion des risques juridiques au gouvernement, il a été demandé aux utilisateurs de services d’auto-évaluer leur niveau de compréhension des principaux risques juridiques de leur ministère ou organisme.

Des 4 786 utilisateurs de services qui ont répondu, 62 % ont évalué leur compréhension des principaux risques juridiques comme étant « bonne » ou « très bonne ». Vingt-sept pour cent l’ont évalué comme étant « passable » ou « faible », et les 11 % restants se sont dits « incapables d’évaluer » leur niveau de compréhension ou ne l’ont pas indiqué (tableau 6).

Tableau 6: Compréhension des risques juridiques

Très bonne	Bonne	Passable	Faible	Incapable d’évaluer / non déclarée
1 000 (21 %)	1 951 (41 %)	1 021 (21 %)	272 (6 %)	542 (11 %)

Les utilisateurs de services qui ont évalué leur compréhension des principaux risques juridiques dans leur ministère ou organisme comme étant « bonne » à « très bonne » étaient, en général, les plus satisfaits des services juridiques offerts par le Ministère. Dans le même ordre d’idées, ceux qui ont évalué leur compréhension comme étant « passable » étaient, dans l’ensemble, plus satisfaits des services juridiques offerts que les utilisateurs de services ayant évalué leur compréhension comme étant « faible ». Une des priorités du Ministère est de travailler en étroite collaboration avec les clients pour assurer une compréhension de leurs risques juridiques.

CONCLUSION

Les constatations tirées du cycle II de l'Enquête sur la satisfaction des clients permettent au Ministère d'évaluer les changements au niveau de satisfaction par rapport aux mesures de base de la satisfaction des clients recueillies au cours du cycle I. Les résultats du cycle II démontrent que le Ministère répond, de façon générale, aux attentes et aux besoins des clients.

En général, la rétroaction des clients révèle que le Ministère offre des services juridiques de haute qualité. Par rapport aux normes de service ministérielles et aux notes combinées générales, il n'y a pas de secteur où la rétroaction des clients révèlent des « possibilités d'améliorations » ou une « attention requise ». Néanmoins, il y a certains secteurs où le rendement se situe en-dessous de la cible ministérielle, recevant la note « modérée ».

Dans l'ensemble, les résultats révèlent que les clients sont satisfaits des services de consultation juridique, de contentieux et de rédaction législative offerts par le Ministère. Les constatations de l'Enquête reflètent l'engagement du Ministère à offrir des services juridiques de grande qualité pour soutenir le gouvernement.

ANNEXE A – MÉTHODOLOGIE

Introduction

Grâce à l'expertise du Groupe de consultation statistique de Statistique Canada, le ministère de la Justice a élaboré un questionnaire et une méthodologie normalisés pour établir dans quelle mesure la prestation des services juridiques répond aux besoins et aux attentes des clients. Statistique Canada a joué un rôle important en examinant et en remettant en question l'approche proposée tout au long des étapes de conception et de mise en œuvre, en approuvant l'analyse des données d'enquête ainsi qu'en examinant et en commentant la présentation des résultats contenus dans tous les rapports.

Le Ministère a entrepris le deuxième cycle de l'Enquête en novembre 2009. Les répondants potentiels ont reçu une invitation à remplir le questionnaire normalisé, qui porte sur les services de consultation juridique, de contentieux, de rédaction législative et de rédaction réglementaire offerts par le ministère de la Justice.

Le premier cycle de l'Enquête fût lancé en 2006, en commençant par le Portefeuille des affaires autochtones (PAA) à titre de projet pilote. Grâce aux leçons apprises pendant le premier cycle d'enquête, des modifications ont été apportées au questionnaire et au processus d'administration de l'Enquête. Le questionnaire tient maintenant compte des normes de service du Ministère et permet d'obtenir la rétroaction de la clientèle sur le rendement par rapport aux ententes de services juridiques normalisées. Le processus d'administration de l'Enquête a également été amélioré, ce qui a donné lieu à des taux de réponse beaucoup plus élevés.

Répondants potentiels et approche axée sur le recensement

Les invitations ont été envoyées à des répondants potentiels occupant des postes de niveau EX moins 1 (et équivalent), par l'intermédiaire des administrateurs généraux des organisations clientes de la région de la capitale nationale (RCN) et de partout ailleurs au pays. Toutefois, dans le but de maximiser les taux de réponse des clients situés à l'extérieur de la RCN et de permettre à la direction régionale d'obtenir une idée plus précise de la perception des clients quant aux services juridiques, nous avons également invité des employés de niveau EX moins 2 (et l'équivalent) qui travaillent dans les régions à remplir le questionnaire.

Pour l'Enquête, le ministère de la Justice a adopté une approche axée sur le recensement¹², d'abord parce que la population cible présente une taille gérable, et ensuite parce que cette approche permet d'éviter les sources possibles d'erreurs associées à l'échantillonnage. L'Enquête a été réalisée au moyen d'un questionnaire en ligne hébergé sur un serveur de Justice Canada.

¹² Une approche axée sur le recensement s'entend de la collecte et de l'enregistrement systématiques de renseignements sur les membres d'une population donnée, contrairement à une approche axée sur l'échantillonnage, qui vise la collecte de données dans un sous-ensemble de population.

Au total, 26 012 invitations à remplir le questionnaire ont été envoyées avec succès par courriel à des répondants potentiels partout au pays. De ce nombre, 12 390 personnes ont répondu au questionnaire, soit un taux de réponse général de 48 %. Ceci représente une amélioration significative par rapport au taux de participation du cycle I (33%) et rehausse la confiance dans la précision des résultats de l'Enquête.

Environ 39% des répondants ont déclaré avoir fait appel aux services juridiques du Ministère au cours des douze mois ayant précédé l'Enquête. À moins d'indications contraires, tous les résultats sont fondés sur les réponses de ces 4 786 utilisateurs de services.

Interprétation des résultats

La cueillette des données a été faite à l'aide d'une échelle Likert de 10 points¹³ comportant deux ancrages : pas satisfait du tout (1) et entièrement satisfait (10). La rétroaction a été sollicitée en fonction de trois grands aspects liés à la qualité du service, soit l'accessibilité et la réactivité, l'utilité et la rapidité, et d'un certain nombre d'éléments individuels de la satisfaction des clients, dont bon nombre se rapportent directement aux normes de service du Ministère. En outre, les utilisateurs de services étaient priés d'évaluer leur degré de satisfaction en ce qui a trait à la qualité globale des services juridiques¹⁴.

Il convient de signaler également que la stratégie de pondération adoptée dans le cadre du premier cycle de l'Enquête sur la satisfaction des clients a été abandonnée à la suite d'une recommandation de Statistique Canada. Par conséquent, tout renvoi aux notes, aux cotes ou aux résultats des Enquêtes des cycles I et II, en ce qui a trait aux éléments de satisfaction, se rapporte maintenant à des données non pondérées comparables. Dû à ce changement dans la méthodologie, certains résultats peuvent différer des résultats préalablement publiés.

Marges d'erreur

Aux fins de l'examen des résultats contenus dans le présent rapport, il importe de ne pas oublier que ces résultats représentent une estimation des perceptions de la clientèle à l'égard de la prestation des services. Par conséquent, il faut garder à l'esprit un indice clé : la marge d'erreur. L'importance de la marge d'erreur est habituellement influencée par l'étendue de la variabilité¹⁵ dans les opinions des répondants et par la taille générale du groupe de répondants.

¹³ Le mérite relatif de l'utilisation d'échelles de 3, 4, 5, 7 et 10 points pour mesurer les attitudes et les perceptions a fait l'objet de beaucoup de débats dans la documentation universitaire et professionnelle. Après l'examen de cette documentation et la tenue de consultations menées auprès de divers groupes, le Ministère a décidé d'adopter une échelle de 10 points. Les essais préalables du questionnaire ont permis de déterminer que les répondants étaient en mesure d'interpréter et de comprendre l'échelle. En outre, l'échelle de 10 points permettra au Ministère d'assurer le suivi des changements, même minimes, dans les perceptions à long terme des clients.

¹⁴ Il s'agit d'une appréciation globale des services par le répondant et non d'une note composite.

¹⁵ La variabilité s'entend de la mesure dans laquelle les notes dans une distribution diffèrent les unes des autres.

Deux éléments clés sont utilisés pour calculer les marges d'erreur des résultats d'une enquête. D'abord, il y a le **niveau de confiance** qui, en termes simples, représente la mesure dans laquelle il est permis de croire que les mêmes résultats seraient obtenus si l'Enquête était réalisée de façon répétitive. Aux fins de l'Enquête sur la satisfaction des clients du ministère de la Justice, un niveau de confiance de 95 % a été adopté pour le calcul des résultats. Conséquemment, une **différence statistiquement significative** indique qu'il y a une probabilité de moins de 5 % ($p < 0,05$) que le résultat ait eu lieu à cause de la chance. Ensuite, et plus important encore, il y a l'**intervalle de confiance**, qui représente la fourchette dans laquelle les résultats figureront si les mesures sont prises de façon répétitive¹⁶.

Les intervalles de confiance tiennent compte de la variabilité liée à la non-réponse. Si tous les utilisateurs de services avaient répondu à l'Enquête, il n'y aurait aucune variabilité, car toutes les opinions seraient prises en compte. Dans le calcul de l'intervalle de confiance, il est supposé que la non-réponse est indépendante des caractéristiques des répondants, mais qu'elle est influencée par l'utilisation des services juridiques (c.-à-d. que les utilisateurs de services sont plus enclins à remplir le questionnaire). Il est raisonnable de supposer qu'une proportion relativement importante des non-répondants ne sont pas des utilisateurs. Nous avons appliqué le facteur de correction d'échantillonnage pour population finie (FCEPF) dans le calcul de la marge d'erreur, afin de prendre en compte la taille de la population totale des utilisateurs possibles, sans quoi les marges d'erreur seraient exagérées.

¹⁶ Aux fins de la présente enquête, il est recommandé d'interpréter avec prudence les résultats qui affichent une marge d'erreur supérieure à $\pm 0,4$. Veuillez noter que les marges d'erreur importantes peuvent également représenter une variation importante dans les opinions des répondants, indiquant ainsi une grande disparité entre le groupe des répondants satisfaits et celui des répondants insatisfaits.

ANNEXE B – COMPARAISON DES RÉSULTATS DU CYCLE I ET DU CYCLE II

Le ministère de la Justice du Canada s’efforce d’atteindre l’excellence dans la pratique du droit. Le Ministère s’engage à offrir au gouvernement un ensemble intégré de services de consultation juridique, de contentieux et de rédaction législative de la plus grande qualité.

Présenté selon la dimension générale de la satisfaction des clients, le tableau ci-après donne un aperçu de la rétroaction des clients recueillie au cours du cycle II, telle qu’elle a été donnée par les 4 786 utilisateurs de services qui ont rempli le questionnaire, par rapport à la rétroaction recueillie au cours du cycle I, telle qu’elle a été donnée par les 3 562 utilisateurs de services qui ont rempli le questionnaire. Dans le cas des deux cycles, tous les utilisateurs de services ont indiqué avoir reçu des services juridiques au cours des 12 mois précédant l’administration de l’Enquête¹⁷.

	Cycle II (2012)	Cycle I (2009)
Qualité globale des services juridiques fournis. †	8,4 (0,0)	8,2 (0,0)
Accessibilité et réactivité des services juridiques		
Langues officielles : Veuillez indiquer votre niveau global de satisfaction à l’égard de l’accessibilité des services juridiques dans la langue officielle de votre choix.	9,3 (0,0)	9,4 (0,0)
Courtoisie et respect : Veuillez indiquer votre niveau global de satisfaction à l’égard de la courtoisie et du respect dont ont fait preuve les fournisseurs des services juridiques.	9,1 (0,0)	9,2 (0,0)
Prestataire de services : Veuillez indiquer votre niveau de satisfaction à l’égard de la facilité avec laquelle vous avez pu identifier le bon fournisseur de services pouvant répondre à vos besoins.	8,6 (±0,1)	s.o.
Satisfaction à l’égard du mode d’accès : par voie électronique.	8,7 (±0,1)	s.o.
Satisfaction à l’égard du mode d’accès : par téléphone.	8,7 (±0,1)	s.o.
Satisfaction à l’égard du mode d’accès : en personne.	8,8 (±0,1)	s.o.
Vous ont remis régulièrement des rapports d’étape informatifs ou vous ont tenu au courant en permanence de l’état de votre demande de service. †	7,3 (±0,1)	7,5 (±0,1)
Utilité des services juridiques		
Ont pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l’assistance. †	8,3 (0,0)	8,5 (±0,1)
Vous ont informé des problèmes ou des événements pouvant influencer sur votre ministère ou organisme. †	8,2 (±0,1)	8,4 (±0,1)
Ont travaillé avec vous afin de définir les risques juridiques.	8,3 (±0,1)	8,2 (±0,1)
Vous ont fait participer à l’examen ou à l’élaboration d’options juridiques visant à atténuer les risques juridiques définis.	8,0 (±0,1)	s.o.
Vous ont fait participer à l’élaboration d’une stratégie et de positions juridiques.	7,8 (±0,1)	7,8 (±0,1)

¹⁷ On a demandé aux répondants de l’Enquête d’indiquer lequel ou lesquels des quatre types de services juridiques (consultation juridique, contentieux, rédaction législative et rédaction réglementaire) ils avaient utilisés au cours des 12 mois précédant l’administration de l’Enquête et de faire part de leur rétroaction à cet égard. Les résultats présentés pour chaque cycle à l’annexe B reflètent les notes reçues de tous les utilisateurs de services combinés, sans égard au type de service sélectionné par un répondant.

	Cycle II (2012)	Cycle I (2009)
Ont trouvé des moyens de prévenir ou de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible. †	7,9 (±0,1)	8,1 (±0,1)
Ont répertorié les possibilités de recourir, le cas échéant, à des modes de règlement des différends. †	7,7 (±0,1)	8,0 (±0,1)
Ont dispensé des conseils clairs et pratiques afin de résoudre les problèmes juridiques.	8,1 (±0,1)	8,1 (±0,1)
Ont fourni des conseils juridiques cohérents. †	8,3 (±0,1)	7,9 (±0,1)
Ont déterminé les possibilités de mise en œuvre d'orientations ou de programmes par des moyens administratifs plutôt que des moyens législatifs.	7,8 (±0,3)	7,8 (±0,2)
Ont déterminé les possibilités de mise en œuvre d'orientations ou de programmes par des moyens administratifs plutôt que des moyens réglementaires. †	7,7 (±0,3)	7,1 (±0,5)*
Vous ont proposé des solutions appropriées aux problèmes législatifs et de rédaction soulevés.	8,2 (±0,2)	8,0 (±0,2)
Ont élaboré des options de rédaction législative appropriées aux objectifs de vos orientations ou programmes.	8,3 (±0,2)	8,2 (±0,2)
Ont élaboré des options de rédaction réglementaire appropriées aux objectifs de vos orientations ou programmes. †	8,3 (±0,2)	7,8 (±0,4)
Le cas échéant, ont fait des recommandations sur l'opportunité d'interjeter appel ou de demander un contrôle judiciaire.	8,4 (±0,2)	s.o.
Rapidité des services juridiques		
Ont répondu en temps utile aux demandes de services juridiques.	7,8 (±0,1)	7,9 (±0,1)
Ont négocié des échéances mutuellement satisfaisantes. †	7,8 (±0,1)	7,9 (±0,1)
Ont respecté les échéances convenues.	7,9 (±0,1)	8,0 (±0,1)

* Une marge d'erreur élevée peut être attribuable à un nombre insuffisant de répondants ou à une grande variabilité dans les réponses des utilisateurs. C'est pourquoi les notes qui affichent des marges d'erreur supérieures à ±0,4 sont moins fiables et présentent un potentiel d'analyse limité. Ces notes sont accompagnées d'un astérisque dans le tableau.

† Dénote une différence statistique significative dans les rétroactions des clients entre le cycle II et le cycle I.

En évaluant la qualité globale des services juridiques offerts, on constate que la satisfaction générale des clients s'est beaucoup accrue depuis le cycle I (8,4 contre 8,2 sur une échelle de 10 points). En outre et conformément aux constatations du cycle I, par rapport aux 25 autres éléments de la qualité des services examinés pendant le cycle II, le Ministère atteint en général la cible de 8,0 ou la dépasse.

On constate qu'il y a sept éléments en pour lesquels la satisfaction des clients a été « modérée », se situant légèrement en dessous de la cible établie par le Ministère. Plus particulièrement, ces éléments sont les suivants :

- vous ont remis régulièrement des rapports d'étape informatifs ou vous ont tenu au courant en permanence de l'état de vos demandes de services;
- vous ont permis de participer à l'élaboration d'une stratégie et de positions juridiques;
- ont défini les possibilités de recourir, le cas échéant, à des modes de règlement des différends;

- ont déterminé des possibilités de mise en œuvre de politiques ou de programmes par des moyens administratifs plutôt que des moyens législatifs;
- ont déterminé les possibilités de mise en œuvre de politiques ou de programmes par des moyens administratifs plutôt que des moyens réglementaires;
- ont répondu rapidement aux demandes de services juridiques; et,
- ont négocié des échéances mutuellement satisfaisantes.

ANNEXE C – RÉTROACTION DES CLIENTS : SERVICES DE CONSULTATION JURIDIQUE

Le Ministère agit à titre de conseiller juridique du gouvernement, c'est-à-dire qu'il offre un soutien et des conseils juridiques. Il est chargé d'offrir des services de consultation juridique et de préparer des documents juridiques sur un large éventail d'enjeux pour tous les ministères et organismes du gouvernement fédéral. Le tableau ci-après donne un aperçu de la rétroaction des clients du cycle II donnée par 4 504 utilisateurs de services qui ont indiqué avoir obtenu des services de consultation juridique dans les 12 mois précédant l'administration de l'Enquête. Les résultats du cycle I associés aux services de consultation juridique sont présentés à des fins de comparaison.

	Cycle II (2012)	Cycle I (2009)
Qualité globale des services de consultation juridique fournis. †	8,4 (0,0)	8,2 (0,0)
Accessibilité et réactivité des services juridiques		
Langues officielles : Veuillez indiquer votre niveau global de satisfaction à l'égard de l'accessibilité des services juridiques dans la langue officielle de votre choix.	9,3 (0,0)	9,5 (0,0)
Courtoisie et respect : Veuillez indiquer votre niveau global de satisfaction à l'égard de la courtoisie et du respect dont ont fait preuve les fournisseurs des services juridiques.	9,1 (0,0)	9,2 (0,0)
Prestataire de services : Veuillez indiquer votre niveau de satisfaction à l'égard de la facilité avec laquelle vous avez pu identifier le bon fournisseur de services pouvant répondre à vos besoins.	8,6 (±0,1)	s.o.
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par voie électronique.	8,7 (±0,1)	s.o.
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par téléphone.	8,7 (±0,1)	s.o.
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : en personne.	8,8 (±0,1)	s.o.
Vous ont remis régulièrement des rapports d'étape informatifs ou vous ont tenu au courant en permanence de l'état de votre demande de service. †	7,2 (±0,1)	7,5 (±0,1)
Utilité des services juridiques		
Ont pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance. †	8,3 (±0,1)	8,5 (±0,1)
Vous ont informé des problèmes ou des événements pouvant influencer sur votre ministère ou organisme. †	8,2 (±0,1)	8,4 (±0,1)
Ont travaillé avec vous afin de définir les risques juridiques. †	8,3 (±0,1)	8,3 (±0,1)
Vous ont fait participer à l'examen ou à l'élaboration d'options juridiques visant à atténuer les risques juridiques définis.	7,9 (±0,1)	s.o.
Vous ont fait participer à l'élaboration d'une stratégie et de positions juridiques.	7,7 (±0,1)	7,8 (±0,1)
Ont trouvé des moyens de prévenir ou de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible. †	7,9 (±0,1)	8,1 (±0,1)
Ont répertorié les possibilités de recourir, le cas échéant, à des modes de règlement des différends. †	7,7 (±0,1)	8,0 (±0,1)
Ont dispensé des conseils clairs et pratiques afin de résoudre les problèmes juridiques.	8,1 (±0,1)	8,1 (±0,1)
Ont fourni des conseils juridiques cohérents.	8,3 (±0,1)	s.o.

	Cycle II (2012)	Cycle I (2009)
Rapidité des services juridiques		
Ont répondu en temps utile aux demandes de services juridiques.	7,7 (±0,1)	7,8 (±0,1)
Ont négocié des échéances mutuellement satisfaisantes. †	7,7 (±0,1)	7,9 (±0,1)
Ont respecté les échéances convenues.	7,9 (±0,1)	8,0 (±0,1)

† Dénote une différence statistique significative dans les rétroactions des clients entre le cycle II et le cycle I.

En évaluant la qualité globale des services de consultation juridique offerts, on constate que la satisfaction des clients dans l'ensemble s'est considérablement accrue depuis le cycle I, atteignant la note « élevée » ou 8,4 sur 10. En outre et conformément aux constatations tirées du cycle I, les résultats du cycle II révèlent qu'en général, le Ministère atteint ou dépasse la cible ministérielle de 8,0 relativement aux 19 autres éléments liés aux services de consultation juridique.

On constate qu'il y a quatre éléments en particulier pour lesquels la satisfaction des clients a été « modérée », se situant légèrement en dessous de la cible établie. Plus particulièrement, ces éléments sont les suivants :

- vous ont fait participer à l'élaboration d'une stratégie et de positions juridiques;
- ont défini les possibilités de recourir, le cas échéant, à des modes de règlement des différends;
- ont répondu rapidement aux demandes de services juridiques; et,
- ont négocié des échéances mutuellement satisfaisantes.

Par rapport à la norme de service suivante, la satisfaction des clients a diminué, passant de 7,5 dans le cycle I à 7,2 dans le cycle II, la rétroaction indiquant des « possibilités d'amélioration » :

- vous ont remis régulièrement des rapports d'étape informatifs ou vous ont tenu au courant en permanence de l'état de vos demandes de services.

ANNEXE D – RÉTROACTION DES CLIENTS : SERVICES DE CONTENTIEUX

Le Ministère représente l'État dans les litiges et devant les tribunaux administratifs. Ces activités soutiennent directement ou indirectement le gouvernement fédéral parce qu'elles défendent la capacité de l'État de continuer d'offrir des programmes, services et avantages aux Canadiens, et ce malgré les instances au tribunal. Le tableau ci-après donne un aperçu de la rétroaction des clients du cycle II donnée par 841 utilisateurs de services qui ont indiqué avoir reçu des services de contentieux dans les 12 mois précédant l'administration de l'Enquête. Les résultats du cycle I associés aux services de contentieux sont présentés à des fins de comparaison.

	Cycle II (2012)	Cycle I (2009)
Qualité globale des services de contentieux fournis.	8,3 (±0,1)	8,4 (±0,1)
Accessibilité et réactivité des services juridiques		
Langues officielles : Veuillez indiquer votre niveau global de satisfaction à l'égard de l'accessibilité des services juridiques dans la langue officielle de votre choix. †	9,3 (±0,1)	9,4 (±0,1)
Courtoisie et respect : Veuillez indiquer votre niveau global de satisfaction à l'égard de la courtoisie et du respect dont ont fait preuve les fournisseurs des services juridiques. †	9,0 (±0,1)	9,2 (±0,1)
Prestataire de services : Veuillez indiquer votre niveau de satisfaction à l'égard de la facilité avec laquelle vous avez pu identifier le bon fournisseur de services pouvant répondre à vos besoins.	8,5 (±0,1)	s.o.
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par voie électronique.	8,4 (±0,2)	s.o.
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par téléphone.	8,5 (±0,2)	s.o.
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : en personne.	8,6 (±0,2)	s.o.
Vous ont remis régulièrement des rapports d'étape informatifs ou vous ont tenu au courant en permanence de l'état de votre demande de service.	7,7 (±0,2)	7,7 (±0,2)
Utilité des services juridiques		
Ont pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance. †	8,3 (±0,1)	8,5 (±0,1)
Vous ont informé des problèmes ou des événements pouvant influencer sur votre ministère ou organisme.	8,2 (±0,1)	8,4 (±0,1)
Ont travaillé avec vous afin de définir les risques juridiques.	8,1 (±0,1)	8,2 (±0,1)
Vous ont fait participer à l'examen ou à l'élaboration d'options juridiques visant à atténuer les risques juridiques définis.	7,9 (±0,2)	s.o.
Vous ont fait participer à l'élaboration d'une stratégie et de positions juridiques.	7,9 (±0,2)	8,0 (±0,2)
Ont trouvé des moyens de prévenir ou de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible. †	7,9 (±0,2)	8,3 (±0,2)
Ont répertorié les possibilités de recourir, le cas échéant, à des modes de règlement des différends. †	7,8 (±0,2)	8,3 (±0,2)
Ont dispensé des conseils clairs et pratiques afin de résoudre les problèmes juridiques.	8,1 (±0,2)	8,2 (±0,1)
Ont fourni des conseils juridiques cohérents.	8,3 (±0,1)	s.o.
Le cas échéant, ont fait des recommandations sur l'opportunité d'interjeter appel ou de demander un contrôle judiciaire.	8,4 (±0,2)	s.o.

	Cycle II (2012)	Cycle I (2009)
Rapidité des services juridiques		
Ont répondu en temps utile aux demandes de services juridiques. †	8,1 (±0,1)	8,4 (±0,1)
Ont négocié des échéances mutuellement satisfaisantes. †	7,8 (±0,2)	8,3 (±0,1)
Ont respecté les échéances convenues. †	8,0 (±0,2)	8,3 (±0,2)

† Dénote une différence statistique significative dans les rétroactions des clients entre le cycle II et le cycle I.

En évaluant la qualité globale des services de contentieux offerts, on constate que la satisfaction des clients en général a diminué légèrement depuis le cycle I, donnant lieu à la note « positive » ou 8,3 sur une échelle de 10 points. Par rapport aux 20 autres éléments liés aux services de contentieux, le Ministère atteint en général la cible de 8,0 ou la dépasse.

Il y a trois éléments en particulier pour lesquels la satisfaction des clients a été « modérée », se situant légèrement en dessous de la cible établie. Plus particulièrement, ces éléments sont les suivants :

- vous ont remis régulièrement des rapports d'étape informatifs ou vous ont tenu au courant en permanence de l'état de vos demandes de services;
- ont défini les possibilités de recourir, le cas échéant, à des modes de règlement des différends; et,
- ont négocié des échéances mutuellement satisfaisantes.

Bien que les constatations du cycle II correspondent en grande partie à la rétroaction recueillie pendant le cycle I, on constate des diminutions notables des notes associées aux trois éléments suivants :

- ont indiqué des façons de prévenir et de régler les conflits juridiques à la première occasion;
- ont défini les possibilités de recourir, le cas échéant, à des modes de règlement des différends; et,
- ont négocié des échéances mutuellement satisfaisantes.

ANNEXE E – RÉTROACTION DES CLIENTS : SERVICES DE RÉDACTION LÉGISLATIVE

Le ministère de la Justice du Canada est chargé d'examiner et de rédiger les textes législatifs pour le gouvernement. Les textes législatifs doivent être rédigés en conformité avec la Constitution et doivent être compréhensibles et concorder de manière cohérente et efficace avec les lois connexes. Les textes législatifs doivent également répondre aux exigences linguistiques et juridiques des lois à l'intention des collectivités dans les deux langues officielles et fonctionner efficacement dans les secteurs de compétence où sont appliqués la common law ou le droit civil.

Le tableau suivant donne un aperçu de la rétroaction des clients du cycle II donnée par les 364 utilisateurs de services qui ont indiqué avoir reçu des services de rédaction législative au cours des 12 mois précédant l'administration de l'Enquête. Les résultats du cycle I associés aux services de rédaction législative sont présentés à des fins de comparaison¹⁸.

	Cycle II (2012)	Cycle I (2009)
Qualité globale des services de rédaction législative fournis. †	8,5 (±0,2)	8,2 (±0,1)
Accessibilité et réactivité des services juridiques		
Langues officielles : Veuillez indiquer votre niveau global de satisfaction à l'égard de l'accessibilité des services juridiques dans la langue officielle de votre choix.	9,2 (±0,2)	9,4 (±0,1)
Courtoisie et respect : Veuillez indiquer votre niveau global de satisfaction à l'égard de la courtoisie et du respect dont ont fait preuve les fournisseurs des services juridiques. †	8,7 (±0,2)	9,1 (±0,1)
Prestataire de services : Veuillez indiquer votre niveau de satisfaction à l'égard de la facilité avec laquelle vous avez pu identifier le bon fournisseur de services pouvant répondre à vos besoins.	8,4 (±0,2)	s.o.
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par voie électronique.	8,6 (±0,3)	s.o.
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par téléphone.	8,6 (±0,3)	s.o.
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : en personne.	8,8 (±0,2)	s.o.
Vous ont remis régulièrement des rapports d'étape informatifs ou vous ont tenu au courant en permanence de l'état de votre demande de service.	7,6 (±0,3)	7,7 (±0,2)
Utilité des services juridiques		
Ont pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance.	8,3 (±0,2)	8,3 (±0,1)
Vous ont informé des problèmes ou des événements pouvant influencer sur votre ministère ou organisme.	8,2 (±0,2)	8,3 (±0,1)
Ont travaillé avec vous afin de définir les risques juridiques.	8,1 (±0,2)	8,2 (±0,1)
Vous ont fait participer à l'examen ou à l'élaboration d'options juridiques visant à atténuer les risques juridiques définis.	8,0 (±0,2)	s.o.
Ont fourni des conseils juridiques cohérents. †	8,3 (±0,2)	8,0 (±0,1)
Ont déterminé les possibilités de mise en œuvre d'orientations ou de programmes par des moyens administratifs plutôt que des moyens	7,8 (±0,3)	7,7 (±0,2)

¹⁸ Pour le cycle II, les résultats associés aux services de rédaction législative et réglementaire sont présentés séparément, tandis que dans le cycle I, les résultats étaient combinés.

	Cycle II (2012)	Cycle I (2009)
législatifs.		
Vous ont proposé des solutions appropriées aux problèmes législatifs et de rédaction soulevés.	8,2 (±0,2)	8,1 (±0,2)
Ont élaboré des options de rédaction législative appropriées aux objectifs de vos orientations ou programmes.	8,3 (±0,2)	8,2 (±0,2)
Rapidité des services juridiques		
Ont répondu en temps utile aux demandes de services juridiques. †	8,2 (±0,2)	7,8 (±0,2)
Ont négocié des échéances mutuellement satisfaisantes.	8,0 (±0,2)	7,8 (±0,2)
Ont respecté les échéances convenues.	8,1 (±0,2)	7,9 (±0,2)

† Dénote une différence statistique significative dans les rétroactions des clients entre le cycle II et le cycle I.

En évaluant la qualité globale des services juridiques offerts, on constate que la satisfaction des clients en général s'est considérablement accrue depuis le cycle I (8,5 contre 8,2 sur une échelle de 10 points). En outre et correspondant en grande partie aux constatations tirées du cycle I, par rapport aux 18 autres éléments liés aux services de rédaction législative, le Ministère atteint en général la cible ministérielle de 8,0 ou la dépasse.

Il y a deux éléments en particulier pour lesquels la satisfaction des clients a été « modérée », se situant légèrement en dessous de la cible établie. Voici ces deux éléments :

- vous ont remis régulièrement des rapports d'étape informatifs ou vous ont tenu au courant en permanence de l'état de vos demandes de services; et,
- ont déterminé des possibilités de mise en œuvre de politiques ou de programmes par des moyens administratifs plutôt que des moyens législatifs.

ANNEXE F – RÉTROACTION DES CLIENTS : SERVICES DE RÉDACTION RÉGLEMENTAIRE

Le ministère de la Justice du Canada est chargé d'examiner et de rédiger des règlements pour le gouvernement. Les règlements rédigés doivent respecter la Constitution, être compréhensibles, fonctionner logiquement et efficacement avec d'autres lois connexes, répondre aux exigences linguistiques et juridiques des lois à l'intention des collectivités dans les deux langues officielles et fonctionner efficacement dans les secteurs de compétence où sont appliqués la common law ou le droit civil.

Le tableau ci-après donne un aperçu de la rétroaction des clients du cycle II donnée par les 531 utilisateurs de services qui ont indiqué avoir reçu des services de rédaction réglementaire dans les 12 mois précédant l'administration de l'Enquête. Les résultats du cycle I associés aux services de rédaction réglementaire sont présentés à des fins de comparaison¹⁹.

	Cycle II (2012)	Cycle I (2009)
Qualité globale des services de rédaction réglementaire fournis. †	8,5 (±0,1)	7,8 (±0,4)
Accessibilité et réactivité des services juridiques		
Langues officielles : Veuillez indiquer votre niveau global de satisfaction à l'égard de l'accessibilité des services juridiques dans la langue officielle de votre choix.	9,3 (±0,1)	9,2 (±0,2)
Courtoisie et respect : Veuillez indiquer votre niveau global de satisfaction à l'égard de la courtoisie et du respect dont ont fait preuve les fournisseurs des services juridiques.	8,9 (±0,2)	8,8 (±0,3)
Prestataire de services : Veuillez indiquer votre niveau de satisfaction à l'égard de la facilité avec laquelle vous avez pu identifier le bon fournisseur de services pouvant répondre à vos besoins.	8,5 (±0,2)	s.o.
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par voie électronique.	8,7 (±0,3)	s.o.
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par téléphone.	8,6 (±0,3)	s.o.
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : en personne.	8,8 (±0,3)	s.o.
Vous ont remis régulièrement des rapports d'étape informatifs ou vous ont tenu au courant en permanence de l'état de votre demande de service. †	7,7 (±0,2)	7,1 (±0,5)*
Utilité des services juridiques		
Ont pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance.	8,3 (±0,2)	7,9 (±0,4)
Vous ont informé des problèmes ou des événements pouvant influencer sur votre ministère ou organisme.	8,3 (±0,2)	8,0 (±0,4)
Ont travaillé avec vous afin de définir les risques juridiques.	8,2 (±0,2)	7,9 (±0,4)
Vous ont fait participer à l'examen ou à l'élaboration d'options juridiques visant à atténuer les risques juridiques définis.	8,0 (±0,2)	s.o.
Ont fourni des conseils juridiques cohérents. †	8,3 (±0,2)	7,6 (±0,4)
Ont déterminé les possibilités de mise en œuvre d'orientations ou de programmes par des moyens administratifs plutôt que des moyens	7,7 (±0,3)	7,1 (±0,5)*

¹⁹ Pour le cycle II, les résultats associés aux services de rédaction législative et réglementaire sont présentés séparément, tandis que dans le cycle I, les résultats étaient combinés.

	Cycle II (2012)	Cycle I (2009)
législatifs. †		
Vous ont proposé des solutions appropriées aux problèmes législatifs et de rédaction soulevés. †	8,3 (±0,2)	7,7 (±0,4)
Ont élaboré des options de rédaction réglementaire appropriées aux objectifs de vos orientations ou programmes. †	8,3 (±0,2)	7,8 (±0,4)
Rapidité des services juridiques		
Ont répondu en temps utile aux demandes de services juridiques. †	8,0 (±0,2)	7,5 (±0,4)
Ont négocié des échéances mutuellement satisfaisantes.	7,8 (±0,2)	7,4 (±0,4)
Ont respecté les échéances convenues.	8,0 (±0,2)	7,5 (±0,4)

* Une marge d'erreur élevée peut être attribuable à un nombre insuffisant de répondants ou à une grande variabilité dans les réponses des utilisateurs. C'est pourquoi les notes qui affichent des marges d'erreur supérieures à ±0,4 sont moins fiables et présentent un potentiel d'analyse limité. Ces notes sont accompagnées d'un astérisque dans le tableau.

† Dénote une différence statistique significative dans les rétroactions des clients entre le cycle II et le cycle I.

En évaluant la qualité globale des services juridiques offerts, on constate que la satisfaction des clients en général s'est considérablement accrue depuis le cycle I (8,5 contre 7,8 sur une échelle de 10 points). Il est important de souligner qu'il y a eu une augmentation de la satisfaction des clients à l'égard des 18 autres éléments liés aux services de rédaction réglementaire depuis le cycle I.

Il y a trois éléments en particulier pour lesquels la satisfaction des clients a été « modérée », se situant légèrement en dessous de la cible établie. Voici ces trois éléments :

- vous ont remis régulièrement des rapports d'étape informatifs ou vous ont tenu au courant en permanence de l'état de vos demandes de services;
- ont déterminé des possibilités de mise en œuvre de politiques ou de programmes par des moyens administratifs plutôt que des moyens réglementaires; et,
- ont négocié des échéances mutuellement satisfaisantes.

ANNEXE G – PROFIL DES UTILISATEURS DE SERVICES DU CYCLE II

Le tableau ci-après présente la répartition des utilisateurs de services selon leur classification, leur lieu de travail et le type de services reçus.

	Nombre	Pourcentage
Classification		
• Groupe EX (y compris les équivalents EX)	1 814	38 %
• Non EX	2 972	62 %
Total	4 786	100 %
Lieu de travail*		
• Région de la capitale nationale	2 945	62 %
• Régions	1 800	38 %
• Hors Canada/Non-divulguée	41	1 %
Total	4 786	100 %
Type de services reçus**		
• Consultation juridique	4 503	94 %
• Contentieux	841	18 %
• Rédaction législative	364	8 %
• Rédaction réglementaire	531	11 %
Total	4 786	100 %

* Les pourcentages ayant été arrondis, leur somme peut ne pas être égale à 100 %.

** La somme des pourcentages n'est pas équivalente à 100 %, parce que les utilisateurs de services pouvaient choisir plusieurs types de services juridiques. Il n'y a pas de renseignements à propos de la population générale pour ce qui est de l'utilisation des services.

ANNEXE H – TAUX DE RÉPONSE SELON LE MINISTÈRE OU L'ORGANISME POUR LE CYCLE II

Portefeuille/ministère/organisme	Population	Taux de réponse ²⁰	Utilisateurs de services ²¹	Période ²²	Population cible
1. Portefeuille des affaires autochtones	1 320	646 (49 %)	419 (65 %)	Oct. 2010	Niveaux EX moins 2 et au-dessus
Affaires autochtones et développement du nord Canada	1 320	646 (49 %)	419 (65 %)		
2. Portefeuille du droit des affaires et du droit réglementaire	14 462	7 756 (54 %)	3 126 (40 %)	Nov. 2009 – Fév. 2010	Niveaux EX moins 2 et au-dessus
Agence de promotion économique du Canada atlantique	288	127 (44 %)	41 (32 %)		
Agriculture et Agroalimentaire Canada	1 135	604 (53 %)	170 (28 %)		
Agence canadienne d'évaluation environnementale	39	31 (79 %)	28 (90 %)		
Développement économique Canada pour les régions du Québec	188	120 (64 %)	95 (79 %)		
Agence canadienne d'inspection des aliments	598	378 (63 %)	184 (49 %)		
Agence canadienne de développement international	302	151 (50 %)	73 (48 %)		
Bureau de la concurrence	134	98 (73 %)	75 (77 %)		
Agence spatiale canadienne	258	153 (59 %)	49 (32 %)		
Pêches et Océans Canada	1 165	636 (55 %)	268 (42 %)		
Environnement Canada	1 441	714 (50 %)	205 (29 %)		
Affaires étrangères et Commerce international Canada	511	244 (48 %)	84 (34 %)		
Santé Canada	1 454	640 (44 %)	274 (43 %)		
Patrimoine canadien	363	173 (48 %)	93 (54 %)		
Ressources humaines et Développement des compétences Canada	984	484 (49 %)	184 (38 %)		
Industrie Canada	964	550 (57 %)	230 (42 %)		
Infrastructure Canada	98	65 (66 %)	28 (43 %)		
Bibliothèque et Archives Canada	12	8 (67 %)	4 (50 %)		
Conseil national de recherches Canada	99	44 (44 %)	29 (66 %)		
Ressources naturelles Canada	1 149	526 (46 %)	148 (28 %)		
Parcs Canada	517	304 (59 %)	153 (50 %)		
Travaux publics et services gouvernementaux Canada	1 369	846 (62 %)	321 (38 %)		
Transport Canada	1 041	628 (60 %)	296 (47 %)		
Anciens combattants Canada	353	232 (66 %)	94 (41 %)		

²⁰ Nombre de répondants ayant rempli et retourné un questionnaire. Les taux de réponse sont présentés entre parenthèses.

²¹ «Utilisateurs de services» représente le nombre de répondants ayant indiqué qu'ils ont utilisé les services du ministère de la Justice au moins une fois au cours des douze mois ayant précédé l'Enquête. Le calcul du pourcentage est basé sur le nombre de répondants.

²² Période (mois et année) durant laquelle l'Enquête fut conduite.

Portefeuille/ministère/organisme	Population	Taux de réponse ²⁰	Utilisateurs de services ²¹	Période ²²	Population cible
3. Portefeuille de la sécurité publique, de la défense et de l'immigration²³	8 126	2 766 (34 %)	618 (22 %)	Fév. 2011	Niveaux EX moins 2 et au-dessus
Agence des services frontaliers du Canada	261	122 (47 %)	50 (41 %)		
Service canadien du renseignement de sécurité	345	127 (37 %)	54 (43 %)		
Citoyenneté et immigration Canada	339	138 (41 %)	78 (57 %)		
Centre de la sécurité des télécommunications Canada	186	104 (56 %)	64 (62 %)		
Service correctionnel du Canada	282	115 (41 %)	46 (40 %)		
Ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes	6 426	2 027 (32 %)	236 (12 %)		
Commission des libérations conditionnelles du Canada	38	23 (61 %)	16 (70 %)		
Sécurité publique Canada	249	110 (44 %)	74 (67 %)		
4. Portefeuille des services de droit fiscal	485	341 (70 %)	177 (52 %)	Mai 2011	EC-01 à EC-06
Agence du revenu du Canada	485	341 (70 %)	177 (52 %)		
5. Portefeuille des organismes centraux	1 619	881 (54 %)	446 (51 %)	Sept. 2011	Niveaux EX moins 2 et au-dessus
École de la fonction publique du Canada	115	44 (38 %)	6 (14 %)		
Finances Canada	273	127 (47 %)	86 (68 %)		
Agence de la consommation en matière financière du Canada	13	9 (69 %)	9 (100 %)		
Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada	117	68 (58 %)	44 (65 %)		
Bureau du surintendant des institutions financières Canada	348	218 (63 %)	80 (37 %)		
Commission de la fonction publique	175	115 (66 %)	60 (52 %)		
Secrétariat du Conseil du Trésor	578	300 (52 %)	161 (54 %)		
TOTAL	26 012	12 390 (48 %)	4 786 (39 %)		

²³ La Gendarmerie royale du Canada n'a pas participé à l'Enquête durant le cycle II.