



**Ministère de la Justice Canada**  
**Sondage sur la satisfaction des clients des services juridiques :**

Résultats du sondage – Cycle IV (2020-2022)

Préparé par la Division de la planification, rapports et risques  
ministériels  
Secteur de la gestion

Décembre 2022



## Tables des matières

<b>SOMMAIRE EXÉCUTIF</b> .....	<b>iii</b>
<b>SECTION 1 – SURVOL DU SONDAGE</b> .....	<b>1</b>
<b>SECTION 2 – RÉSULTATS DU SONDAGE</b> .....	<b>3</b>
2.1 Réponse au Sondage.....	3
2.2 Explication des résultats sur le rendement .....	3
2.3 Résultats globaux .....	3
2.4 Connaissance des normes de service .....	4
2.5 Service de consultation juridique .....	5
2.5.1 Accessibilité et réactivité des services de consultation juridique.....	6
2.5.2 Gestion des risques juridiques relatifs aux services de consultation juridique.....	6
2.5.3 Rapidité des services de consultation juridique .....	6
2.5.4 Utilité des services de consultation juridique.....	6
2.5.5 Normes de service – Importance.....	7
2.5.6 Commentaires sur les services de consultation juridique offerts .....	8
2.6 Services de contentieux .....	9
2.6.1 Accessibilité et réactivité des services de contentieux.....	10
2.6.2 Gestion des risques juridiques relatifs aux services de contentieux .....	10
2.6.3 Rapidité des services de contentieux.....	10
2.6.4 Utilité des services de contentieux .....	10
2.6.5 Normes de service – Importance.....	11
2.6.6 Commentaires sur les services de contentieux offerts.....	12
2.7 Services de rédaction législative .....	13
2.7.1 Accessibilité et réactivité des services de rédaction législative.....	14
2.7.2 Gestion des risques juridiques relatifs aux services de rédaction législative.....	14
2.7.3 Rapidité des services de rédaction législative .....	14
2.7.4 Utilité des services de rédaction législative.....	14
2.7.5 Normes de service – Importance.....	15
2.7.6 Commentaires sur les services de rédaction législative offerts .....	15
2.8 Services de rédaction réglementaire .....	16
2.8.1 Accessibilité et réactivité des services de rédaction réglementaire.....	17
2.8.2 Gestion des risques juridiques relatifs aux services de rédaction réglementaire .....	17
2.8.3 Rapidité des services de rédaction réglementaire.....	17
2.8.4 Utilité des services de rédaction réglementaire .....	18
2.8.5 Normes de service – Importance.....	18
2.8.6 Commentaires sur les services de rédaction réglementaire offerts.....	19
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>21</b>
<b>ANNEXE A – MÉTHODOLOGIE</b> .....	<b>22</b>
<b>ANNEXE B – COMPARAISON DES RÉSULTATS DU PRÉSENT SONDAGE ET DES SONDAGES PRÉCÉDENTS</b> .....	<b>25</b>
<b>ANNEXE C – NOTES COMPOSITES PAR DIMENSION ET TYPE DE SERVICE</b> .....	<b>30</b>
<b>ANNEXE D – RÉSULTATS SELON L'IMPORTANCE DES NORMES DE SERVICE</b> .....	<b>31</b>
<b>ANNEXE E – TAUX DE RÉPONSE SELON LE MINISTÈRE OU L'ORGANISME</b> .....	<b>33</b>
<b>ANNEXE F – PROFIL DES UTILISATEURS DE SERVICES</b> .....	<b>36</b>
<b>ANNEXE G – RÉPARTITION DES UTILISATEURS SELON LE PRESTATAIRE ET LE TYPE DE SERVICES</b> .....	<b>37</b>
<b>ANNEXE H – NORMES DE SERVICE EN MATIÈRE DE PRESTATION DE SERVICES JURIDIQUES AU SEIN DU GOUVERNEMENT</b> .....	<b>38</b>

## DÉFINITIONS ET SYMBOLES

Pour faciliter la compréhension du présent rapport, référez-vous aux définitions ci-dessous.

### Définitions

**Type de services juridiques :** il existe quatre types de services juridiques offerts par le ministère de la Justice Canada :

1. les services de consultation juridique;
2. les services de contentieux;
3. les services de rédaction législative;
4. les services de rédaction réglementaire.

**Élément :** ce terme désigne chacune des questions du questionnaire du Sondage sur la satisfaction des clients (SSC).

**Dimension de service :** une dimension de service est un critère de satisfaction du client et constitue un ensemble d'éléments qui visent le même objectif. Il existe quatre dimensions de service :

1. l'accessibilité et la réactivité des services juridiques;
2. la gestion des risques juridiques;
3. la rapidité des services juridiques;
4. l'utilité des services juridiques.

**Note de satisfaction/Note :** La note moyenne calculée pour un élément donné.

**Note composite :** cette note indique la note moyenne d'un élément particulier ou d'un groupe d'éléments, regroupés par types et dimensions de service.

### Symboles

\* – Des marges d'erreur importantes peuvent résulter d'un nombre insuffisant de réponses ou d'une grande variabilité entre les réponses des utilisateurs. Dans le présent rapport, les notes pour lesquelles la marge d'erreur est supérieure à 0,4 sont donc considérées comme moins fiables et comme présentant un potentiel limité du point de vue de l'analyse. Les marges d'erreur correspondant à cette description sont indiquées par un astérisque. Pour de plus amples renseignements sur les marges d'erreur et la méthodologie appliquée, consultez l'annexe A du présent rapport.

† – Indique une différence statistiquement significative entre les diverses catégories. Une différence statistiquement significative indique qu'il est peu probable que les différences observées entre des résultats précis soient le fruit du hasard.

S. O. – Indique que l'élément n'avait pas été inclus dans le sondage à ce moment-là.

### Interprétation des résultats

Le ministère a fixé une cible de rendement de 8,0 sur une échelle de 10 points pour chacun des éléments de satisfaction pour lesquels la rétroaction des clients était sollicitée. Dans le rapport, un code de couleur est utilisé pour la présentation des résultats (voir l'encadré ci-contre « Codage par couleur des résultats »).

<b>Codage par couleur des résultats</b>
<b>Élevée — cible dépassée</b> (notes moyennes de 8,4 à 10)
<b>Positive — cible atteinte</b> (notes moyennes de 8,0 à 8,3)
<b>Modérée — légèrement sous la cible</b> (notes moyennes de 7,3 à 7,9)
<b>Possibilité d'amélioration — la cible n'est pas atteinte</b> (notes moyennes de 6,5 à 7,2)
<b>Attention requise — trop inférieur à la cible</b> (notes moyennes de moins de 6,5)

## **SOMMAIRE EXÉCUTIF**

Le présent rapport expose les résultats du Sondage sur la satisfaction des clients (SSC) des services juridiques du ministère de la Justice – Cycle IV, où figurent les données recueillies au cours de la période allant d’octobre 2020 à mai 2022. Les mises en œuvre antérieures du SSC comprennent le cycle I (2006-2009), le cycle II (2009-2012) et le cycle III (2016-2019). Le cycle IV du sondage a eu lieu pendant la pandémie de COVID-19, en raison de laquelle les services juridiques ont été administrés dans des conditions extraordinaires et la prestation des services a été directement touchée (p. ex., désorganisation des services offerts en personne et recours rapide et accru aux communications virtuelles). En ce moment, il n’est pas possible de déterminer les répercussions que la mise en œuvre de ces nouvelles conditions de travail peut avoir entraînées sur la satisfaction des clients, le cas échéant.

Pour le cycle IV, des invitations à participer au SSC ont été envoyées aux employés des niveaux EX moins 1 et supérieurs de la région de la capitale nationale (RCN) et aux employés des niveaux EX moins 2 et supérieurs des régions<sup>1</sup>. Au sein des 43 ministères et organismes clients, 4 598 utilisateurs ont déclaré avoir reçu des services juridiques de Justice Canada au cours des 12 mois ayant précédé le sondage<sup>2</sup>. Seuls les utilisateurs des services étaient priés de fournir une rétroaction sur la qualité des services juridiques reçus.

### **Résultats pour la qualité globale**

Les clients devaient évaluer leur satisfaction à l’égard de la qualité globale des services juridiques reçus du Ministère. Comme l’indique le tableau suivant, les notes de qualité globale pour les quatre types de services ont été « élevées », ce qui donne à penser que les utilisateurs des services juridiques de Justice Canada ont été satisfaits des services offerts par le Ministère au cours des 12 mois précédant le sondage. De plus, la note de qualité globale des services de rédaction réglementaire s’est améliorée, comme l’indique une différence de note statistiquement significative par rapport aux notes du cycle précédent du SSC.

<i>Notes de satisfaction à l’égard de la qualité globale des services juridiques par type de service juridique</i>	<b>Cycle IV (2020-2022)</b>	<b>Cycle III (2016-2019)</b>	<b>Cycle II (2009-2012)</b>	<b>Cycle I (2006-2009)</b>
<b>Service de consultation juridique</b>	<b>8,6 (±0,0)</b>	8,5 (±0,0)	8,4 (±0,0)	8,2 (±0,0)
<b>Service de contentieux</b>	<b>8,5 (±0,1)</b>	8,4 (±0,1)	<b>8,3 (±0,1)</b>	8,4 (±0,1)
<b>Service de rédaction législative</b>	<b>8,6 (±0,2)</b>	8,6 (±0,1)	8,5 (±0,1)	8,2 (±0,1)
<b>Service de rédaction réglementaire †</b>	<b>8,6 (±0,1)</b>	8,4 (±0,1)	8,5 (±0,1)	7,8 (±0,3)

Le SSC comprend des questions d’ordre général qui ne concernent pas précisément le ou les types de services juridiques sélectionnés. Ces questions sont regroupées sous la rubrique Considérations

<sup>1</sup> En tout, 37 046 utilisateurs potentiels des services juridiques du Ministère ont été invités à participer au sondage.

<sup>2</sup> Cycle III (sondage précédent) : 53 230 utilisateurs potentiels des services juridiques du ministère de la Justice Canada de niveau EX moins 2 et de niveaux supérieurs dans la RCN ainsi que de niveau EX moins 3 et de niveaux supérieurs des régions, provenant de 41 organisations clientes, ont reçu une invitation à participer au SSC. De ce nombre, 5 545 répondants ont déclaré avoir eu recours aux services juridiques du ministère de la Justice Canada au cours des douze mois ayant précédé le sondage.

générales. Comme l'illustre le tableau suivant, les notes de qualité de tous les éléments de cette catégorie ont été « élevées », bien que le Ministère ait dû s'adapter à de nouveaux protocoles de service en raison de la pandémie de COVID-19.

<i>Notes de satisfaction pour les éléments des considérations générales</i>	<b>Cycle IV (2020-2022)</b>
Langues officielles : Veuillez indiquer votre niveau général de satisfaction à l'égard de l'accessibilité des services juridiques dans la langue officielle de votre choix	9,5 (±0,0)
Courtoisie et respect : Veuillez indiquer votre niveau général de satisfaction à l'égard de la courtoisie et du respect de la part des fournisseurs des services juridiques	9,5 (±0,0)
Prestataire de services : Veuillez indiquer votre niveau général de satisfaction à l'égard de la facilité avec laquelle vous avez pu trouver le bon fournisseur de services pouvant répondre à vos besoins	9,0 (±0,0)
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par voie de courrier électronique	9,0 (±0,0)
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par téléphone	9,0 (±0,0)
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : en personne	8,9 (±0,1)

### Satisfaction des clients quant aux dimensions de service

Le tableau ci-dessous présente les notes composites pour chacune des quatre dimensions de la satisfaction de la clientèle. Lorsqu'elles sont ventilées par type de service juridique, toutes les notes composites des dimensions de service ont atteint ou dépassé la cible ministérielle.

<i>Notes composite selon les dimensions de service et le type de service juridique</i>	<b>Service de consultation juridique</b>	<b>Service de contentieux</b>	<b>Service de rédaction législative</b>	<b>Service de rédaction réglementaire</b>
Accessibilité et réactivité des services juridiques <sup>3</sup>	8,1 (±0,1)	8,1 (±0,1)	8,4 (±0,2)	8,3 (±0,2)
Gestion des risques juridiques	8,7 (±0,0)	8,6 (±0,1)	8,7 (±0,2)	8,7 (±0,1)
Rapidité des services juridiques	8,4 (±0,1)	8,5 (±0,1)	8,7 (±0,2)	8,4 (±0,1)
Utilité des services juridiques	8,7 (±0,0)	8,6 (±0,1)	8,7 (±0,2)	8,7 (±0,1)

L'annexe B présente les notes de satisfaction à l'égard d'éléments particuliers pour chaque type de service juridique et de dimension du service.

### Conclusion

Les résultats du cycle IV du sondage du Ministère ont été largement favorables, puisque des notes « élevées » ont été attribuées pour la qualité des services de consultation juridique, des services de contentieux, des services de rédaction législative et des services de rédaction réglementaire qui ont été offerts. En outre, pour la première fois depuis le lancement du SSC, le Ministère a dépassé la cible ministérielle de 8,0 pour les notes de satisfaction de chacun des éléments.

<sup>3</sup> Cela ne comprend pas les éléments des considérations générales, puisque ces questions ont été posées indépendamment du type de service utilisé. Par conséquent, lorsqu'on évalue la dimension du service correspondant à l'accessibilité et à la réactivité d'un type de service, seul l'élément suivant apparaît : *Vous ont tenu régulièrement informé(e) de l'état de votre ou vos demande(s) de services.*

## **SECTION 1 – SURVOL DU SONDAGE**

### **Introduction**

Le ministère est déterminé à offrir des services juridiques de qualité élevée pour soutenir le gouvernement et ses ministères et organismes. Dans le cadre de l'une des nombreuses initiatives continues destinées à soutenir cet engagement envers la qualité des services, le ministère a mis en œuvre le Sondage sur la satisfaction des clients (SSC), une approche normalisée pour déterminer la satisfaction des clients à l'égard des services juridiques. La Division de la planification, des rapports et des risques ministériels, au sein de la Direction générale des finances et de la planification du Secteur de la gestion, procède de façon cyclique à un SSC sur les services juridiques offerts par le ministère<sup>4</sup>.

### **Contexte**

Le SSC vise à aider le ministère à tenir compte des commentaires de la clientèle dans le processus décisionnel concernant la prestation des services. Le Sondage vise également à déterminer les secteurs qui pourraient nécessiter des améliorations en matière de service et à surveiller, en collaboration avec les clients, les progrès des efforts visant à répondre aux besoins et aux attentes de la clientèle au fil du temps. Dans le cadre du cycle IV du SSC, les progrès réalisés relativement aux plans d'action ont fait l'objet d'une surveillance régulière et ont été portés à la connaissance du Comité de la mesure du rendement et de l'évaluation du ministère.

En avril 2011, les ententes normalisées de services juridiques ont commencé à intégrer les normes de service du ministère en matière de prestation de services juridiques au gouvernement<sup>5</sup>. Le SSC est aligné sur les normes de service du ministère, permettant à ce dernier d'obtenir des rétroactions sur son rendement par rapport à ces normes. Dans le cadre du SSC, ces normes sont évaluées selon le type de service juridique offert (c.-à-d., consultation juridique, contentieux, rédaction législative et rédaction réglementaire), l'objectif étant de permettre au ministère de mieux cerner et résoudre tout éventuel problème ou aspect nécessitant des améliorations.

Les normes de service du ministère en matière de services juridiques constituent une composante essentielle du protocole d'entente conclu entre le ministère et ses ministères et organismes clients. Combinées aux résultats du SSC, ces normes de service procurent en continu aux cadres supérieurs des renseignements fiables sur la façon dont la clientèle perçoit la prestation des services juridiques par rapport aux engagements en la matière.

Le SSC constitue un élément clé du Cadre ministériel des résultats, qui est imposé par la Politique sur les résultats du Conseil du Trésor (CT). Plus précisément, le Sondage est une source de données probantes utilisées pour montrer les réalisations du ministère en ce qui a trait à la prestation de services juridiques de grande qualité au gouvernement, ce qui représente environ 45 % des dépenses totales du ministère<sup>6</sup>.

---

<sup>4</sup> Pour de l'information détaillée sur la méthodologie appliquée à l'approche et à la réalisation du Sondage, veuillez consulter l'annexe A, Méthodologie.

<sup>5</sup> Voir l'annexe H.

<sup>6</sup> [Rapport sur les résultats ministériels 2021-2022](#).

## **Nouveaux éléments inclus dans le cycle IV**

Avant le début du cycle IV du SSC, celle-ci a fait l'objet d'un examen approfondi, qui a donné lieu à l'ajout de nouveaux éléments. Notamment, certaines questions ayant suscité un faible taux de réponse au cycle III ont été supprimées et la population sondée a été réduite. Plus précisément, une nouvelle population cible a été créée de façon à inclure les employés des niveaux EX moins 1 et supérieurs de la RCN (auparavant EX moins 2 et niveaux supérieurs), ainsi que les employés des niveaux EX moins 2 et supérieurs des régions (auparavant EX moins 3 et niveaux supérieurs). Un groupe plus concentré d'éventuels utilisateurs de services a ainsi été sondé dans le cadre du cycle IV.

Depuis le cycle III, les utilisateurs de services juridiques ont la possibilité de formuler librement des commentaires dans des cases réservées à cette fin. Dans le cadre du cycle actuel, le processus d'analyse des commentaires recourt à l'analyse textuelle, une initiative interne réalisée en collaboration avec le Centre d'analytiques des affaires de Justice Canada qui favorise une analyse plus exhaustive des commentaires des utilisateurs de services juridiques en les classant par catégories (positif, neutre et négatif).

Les résultats du Sondage, y compris ces nouveaux éléments, sont présentés dans les sections et annexes du présent rapport. Il convient cependant de garder à l'esprit que les notes composites<sup>7</sup> des cycles précédents pourraient ne pas être tout à fait comparables, à tous les niveaux, à celles du cycle actuel en raison de rétrécissement de la population cible et des légères modifications apportées aux regroupements des éléments.

---

<sup>7</sup> Une note composite indique la note moyenne d'un groupe d'éléments. La note composite représente le résultat moyen d'un élément particulier ou d'un groupe d'éléments relevant d'un ou de plusieurs types de services. Consultez l'annexe C pour obtenir une liste des notes composites, regroupées par types et dimensions de service.

## **SECTION 2 – RÉSULTATS DU SONDAGE**

### **2.1 Réponse au Sondage**

D'octobre 2020 à mai 2022, des ministères et organismes clients du Portefeuille des droits et relations autochtones, du Portefeuille du droit des affaires et du droit réglementaire, du Portefeuille des organismes centraux<sup>8</sup>, du Portefeuille de la sécurité publique, de la défense et de l'immigration et du Portefeuille des services du droit fiscal ont été sondés dans le cadre du quatrième cycle du SSC<sup>9</sup>. Parmi la totalité des 43 ministères et organismes sondés, 4 598 répondants ont déclaré avoir eu recours aux services juridiques du ministère de la Justice au cours des douze mois précédents<sup>10</sup>.

Le tableau 1 ci-dessous présente le nombre déclaré d'utilisateurs de services juridiques par type de service. Parmi les 4 598 utilisateurs des services, 4 072 ont indiqué avoir utilisé les services de consultation juridique, 1 510 ont dit avoir utilisé les services de contentieux, 199 ont indiqué avoir utilisé les services de rédaction législative et 502 ont dit avoir utilisé les services de rédaction réglementaire.

*Tableau 1 : Nombre d'utilisateurs par type de services juridiques*

Tous les utilisateurs	Services de consultation juridique	Services de contentieux	Services de rédaction législative	Services de rédaction réglementaire
4 598	4 072 (88,6 %)	1 510 (32,8 %)	199 (4,3 %)	502 (10,9 %)

Remarque : la somme des pourcentages s'élève à plus de 100 %, car les utilisateurs de services pouvaient choisir plusieurs types de services juridiques.

### **2.2 Explication des résultats sur le rendement**

Dans les sous-sections ci-dessous, les notes de satisfaction des clients sont présentées dans les résultats globaux et évaluées en fonction de la connaissance que possèdent les clients des normes de service du Ministère en matière de prestation de services juridiques. Les résultats sont ensuite regroupés par type de service juridique (c'est-à-dire, services de consultation juridique, services de contentieux, services de rédaction législative et services de rédaction réglementaire)<sup>11</sup>. Il s'y ajoute une comparaison des notes de satisfaction obtenues lors des cycles III et IV pour chaque dimension du service, une évaluation des notes obtenues à l'égard de la satisfaction et de l'importance au cycle IV, ainsi que des commentaires reçus des clients au cours du cycle IV.

### **2.3 Résultats globaux**

Les notes de satisfaction des clients étaient « élevées » en ce qui concerne la qualité globale des services de consultation juridique (8,6), des services de contentieux (8,5), des services de rédaction législative

<sup>8</sup> Le Bureau du Conseil privé, qui est considéré comme indépendant de tout portefeuille, a été sondé parallèlement aux ministères et aux organismes du Portefeuille des organismes centraux.

<sup>9</sup> Consultez l'annexe E pour obtenir la ventilation complète des répondants selon les ministères et organismes.

<sup>10</sup> Consultez l'annexe F pour prendre connaissance du profil des utilisateurs de services du cycle IV du SSC.

<sup>11</sup> Consultez l'annexe G pour obtenir la répartition des utilisateurs de services par prestataire et par type de service.

(8,6) et des services de rédaction réglementaire (8,6), ce qui révèle les hauts niveaux de satisfaction suscités par les services juridiques reçus par les clients du Ministère.

Qui plus est, les notes de qualité globale des services de rédaction réglementaire se sont améliorées de façon statistiquement significative<sup>12</sup> depuis le cycle III du SSC. L'annexe B présente une comparaison détaillée des notes obtenues pour l'ensemble des quatre cycles de sondage menés à ce jour.

**Tableau 2 : Notes de satisfaction à l'égard de la qualité globale des services juridiques par type de service juridique**

	Cycle IV (2020-2022)	Cycle III (2016-2019)	Cycle II (2009-2012)	Cycle I (2006-2009)
Service de consultation juridique	8,6 (±0,0)	8,5 (±0,0)	8,4 (±0,0)	8,2 (±0,0)
Service de contentieux	8,5 (±0,1)	8,4 (±0,1)	8,3 (±0,1)	8,4 (±0,1)
Service de rédaction législative	8,6 (±0,2)	8,6 (±0,1)	8,5 (±0,1)	8,2 (±0,1)
Service de rédaction réglementaire †	8,6 (±0,1)	8,4 (±0,1)	8,5 (±0,1)	7,8 (±0,3)

Pour ce qui est de chacune des dimensions du service, les notes composites ont dépassé la cible ministérielle de 8,0, chacune des quatre dimensions ayant obtenu des résultats « élevés » (tableau 3)<sup>13</sup>.

**Tableau 3 : Notes composites, par dimension de service**

	Cycle IV (2020-2022)	Cycle III (2016-2019)
Accessibilité et réactivité des services juridiques <sup>14</sup>	9,0 (±0,0)	8,7 (±0,0)
Gestion des risques juridiques	8,7 (±0,0)	8,5 (±0,0)
Rapidité des services juridiques	8,5 (±0,0)	8,2 (±0,0)
Utilité des services juridiques	8,7 (±0,0)	8,4 (±0,0)

## 2.4 Connaissance des normes de service

Le Ministère intègre des normes relatives à la prestation des services juridiques à toutes les ententes conclues dans ce domaine avec les ministères et organismes clients. Pour déterminer dans quelle mesure les utilisateurs de services juridiques connaissent les normes de service, les utilisateurs ont eu à autoévaluer leur connaissance. Parmi les 4 598 utilisateurs de services, 36,4 % ont jugé « bonne » ou « très bonne » leur connaissance des normes de service, tandis que 51,2 % l'ont jugée « passable » ou « faible ». La part restante de 12,4 % des utilisateurs de services s'est révélée « incapable d'évaluer » sa connaissance des normes (tableau 4)<sup>15</sup>.

<sup>12</sup> Une différence statistiquement significative indique qu'il est très peu probable que les différences observées entre les résultats précis soient le fruit du hasard. Dans la présente étude, des différences statistiquement significatives ont été repérées au moyen de tests T classiques effectués sur deux échantillons indépendants. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le sujet, consultez l'annexe A du présent rapport.

<sup>13</sup> Consultez l'annexe C pour voir la ventilation des notes composites regroupées par type et dimension de service. Il convient de mentionner qu'aucun test n'a été effectué pour déterminer si des différences statistiquement significatives étaient observées entre les groupes des cycles IV et III, en raison des éléments inégaux.

<sup>14</sup> Cela comprend les éléments des considérations générales.

<sup>15</sup> Dans le cadre du sondage précédent (cycle III), il y avait 5 545 utilisateurs de services : 33 % ont jugé leur connaissance des normes de service « bonne » ou « très bonne », tandis que 55 % l'ont jugée « passable » ou « faible ». La part restante de 12 % des utilisateurs de services s'est avérée « incapable d'évaluer » sa connaissance des normes.

**Tableau 4 : Connaissance des normes de service**

Très bonne	Bonne	Passable	Faible	Incapable d'évaluer
876 (19,1 %)	798 (17,4 %)	1 036 (22,6 %)	1 318 (28,7 %)	570 (12,4 %)

\* Ayant été arrondis, les totaux peuvent ne pas être égaux à 100 %.

Il a été systématiquement constaté que la connaissance des normes de service du Ministère par les utilisateurs de services coïncidait avec le degré de satisfaction de ces derniers. Dans le cadre du cycle IV, les utilisateurs de services qui ont jugé leur connaissance des normes de service « bonne » ou « très bonne » ont eu tendance à noter leur satisfaction par rapport à tous les éléments du sondage plus favorablement que ceux qui ont jugé leur connaissance « passable » ou « faible ». Il convient de mentionner que les différences entre ces deux groupes d'utilisateurs de services se sont révélées statistiquement significatives pour la plupart des notes attribuées globalement pour la qualité des services de consultation juridique et de contentieux (tableau 5).

**Tableau 5 : Qualité globale des services juridiques selon le niveau de connaissance des normes de service**

	Très bonne ou bonne connaissance	Connaissance passable ou faible
Service de consultation juridique †	8,9 (±0,1)	8,4 (±0,1)
Service de contentieux †	8,9 (±0,1)	8,2 (±0,1)
Service de rédaction législative	8,9 (±0,3)	8,6 (±0,3)
Service de rédaction réglementaire	8,8 (±0,2)	8,6 (±0,2)

## 2.5 Service de consultation juridique

Les services de consultation juridique, au sens entendu dans le sondage, comprennent la prestation d'avis juridiques et d'analyses de risques juridiques, la détermination des mécanismes de prévention et de règlement des différends appropriés, la préparation et l'examen de documents et textes juridiques, le suivi des tendances et développements juridiques, le soutien juridique (rédaction juridique et conseils juridiques) lié à la négociation de traités, et la prestation d'une formation juridique et de séminaires aux agents et employés des ministères ou des organismes. La majorité (90,7 %) des utilisateurs de services ont affirmé avoir reçu des services de consultation juridique de la part de l'unité des services juridiques affectée à leur ministère ou organisme (annexe G). Pour ce qui est de la fréquence à laquelle les utilisateurs de services de consultation juridique ont reçu des conseils juridiques de la part du ministère de la Justice, 2,3 % ont affirmé en avoir reçu quotidiennement ou presque quotidiennement, 9,7 % ont affirmé en avoir reçu une ou deux fois par semaine, 25,4 % ont affirmé en avoir reçu une ou deux fois par mois, et 62,6 % ont affirmé en avoir reçu moins d'une fois par mois.

Une note de satisfaction « élevée » de 8,6 a été attribuée à la qualité globale des services de consultation juridique. En outre, la satisfaction des clients à l'égard des services de consultation juridique était « élevée » pour la majorité (13/15) des éléments inclus dans le sondage, la plupart des notes individuelles ayant dépassé la cible ministérielle de 8,0 (annexe B).

### 2.5.1 Accessibilité et réactivité des services de consultation juridique

Lorsqu'elle est ventilée par type de service, la dimension des services qui correspond à l'accessibilité et à la réactivité est considérée comme un seul élément. En ce qui concerne les services de consultation juridique, cet élément s'est amélioré de manière statistiquement significative par rapport aux notes du cycle de sondage précédent, au point de dépasser la cible ministérielle (tableau 6).

<i>Tableau 6 : Élément particulier de l'accessibilité et de la réactivité des services de consultation juridique</i>	Cycle IV (2020-2022)	Cycle III (2016-2019)
Vous a tenu régulièrement informé(e) de l'état des travaux concernant votre ou vos demande(s) de service †	8,1 (±0,1)	7,8 (±0,1)

### 2.5.2 Gestion des risques juridiques relatifs aux services de consultation juridique

Pour les trois éléments portant sur la gestion des risques juridiques relatifs aux services de consultation juridique, les notes sont demeurées « élevées » et supérieures à la cible ministérielle pendant le présent cycle (tableau 7). Qui plus est, ces notes se sont améliorées de manière statistiquement significative par rapport aux notes du cycle précédent.

<i>Tableau 7 : Éléments particuliers de la gestion des risques juridiques relatifs aux services de consultation juridique</i>	Cycle IV (2020-2022)	Cycle III (2016-2019)
Vous a informé des problèmes ou des événements pouvant influencer sur votre ministère ou organisme †	8,7 (±0,0)	8,5 (±0,0)
A travaillé avec vous afin de définir les risques juridiques †	8,8 (±0,0)	8,6 (±0,0)
A intégré vos instructions à l'examen et à l'élaboration d'options juridiques destinées à atténuer les risques juridiques cernés †	8,7 (±0,1)	8,4 (±0,0)

### 2.5.3 Rapidité des services de consultation juridique

Les trois éléments liés à la rapidité des services de consultation juridique ont dépassé la cible ministérielle (tableau 8). Qui plus est, les notes de deux de ces éléments se sont améliorées de manière statistiquement significative par rapport aux notes du cycle précédent.

<i>Tableau 8 : Éléments particuliers de la rapidité des services de consultation juridique</i>	Cycle IV (2020-2022)	Cycle III (2016-2019)
A répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques	8,2 (±0,1)	8,1 (±0,1)
A négocié des échéances fixées d'un commun accord †	8,5 (±0,1)	8,0 (±0,1)
A respecté des échéances fixées d'un commun accord †	8,6 (±0,1)	8,3 (±0,1)

### 2.5.4 Utilité des services de consultation juridique

Comme le montre le tableau 9, les services de consultation juridique ont reçu des notes « élevées » pour tous les éléments de cette dimension du service, et tous les éléments comparables se sont améliorés de manière statistiquement significative depuis le SSC précédent. Il convient de souligner qu'une forte augmentation de la satisfaction a été constatée pour l'élément suivant des normes de

service : a déterminé des occasions de mettre en œuvre des programmes ou des politiques par des moyens administratifs plutôt que législatifs ou réglementaires.

<b>Tableau 9 : Éléments particuliers de l'utilité des services de consultation juridique</b>	<b>Cycle IV (2020-2022)</b>	<b>Cycle III (2016-2019)</b>
A pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance †	8,8 (±0,0)	8,6 (±0,0)
Vous a impliqué dans l'élaboration de la stratégie juridique et des positions à adopter †	8,6 (±0,1)	8,3 (±0,1)
A identifié des moyens de prévenir et de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible †	8,7 (±0,1)	8,2 (±0,1)
A prodigué des conseils clairs et pratiques en vue de répondre aux questions de droit †	8,5 (±0,1)	8,3 (±0,0)
A fourni des conseils juridiques cohérents †	8,7 (±0,0)	8,5 (±0,0)
A déterminé des occasions de mettre en œuvre des programmes ou des politiques par des moyens administratifs plutôt que législatifs ou réglementaires †	8,9 (±0,1)	8,0 (±0,1)
A fourni un soutien efficace pour la négociation des traités (avis, rédaction, conduite)	9,6 (±0,3)	s. o.

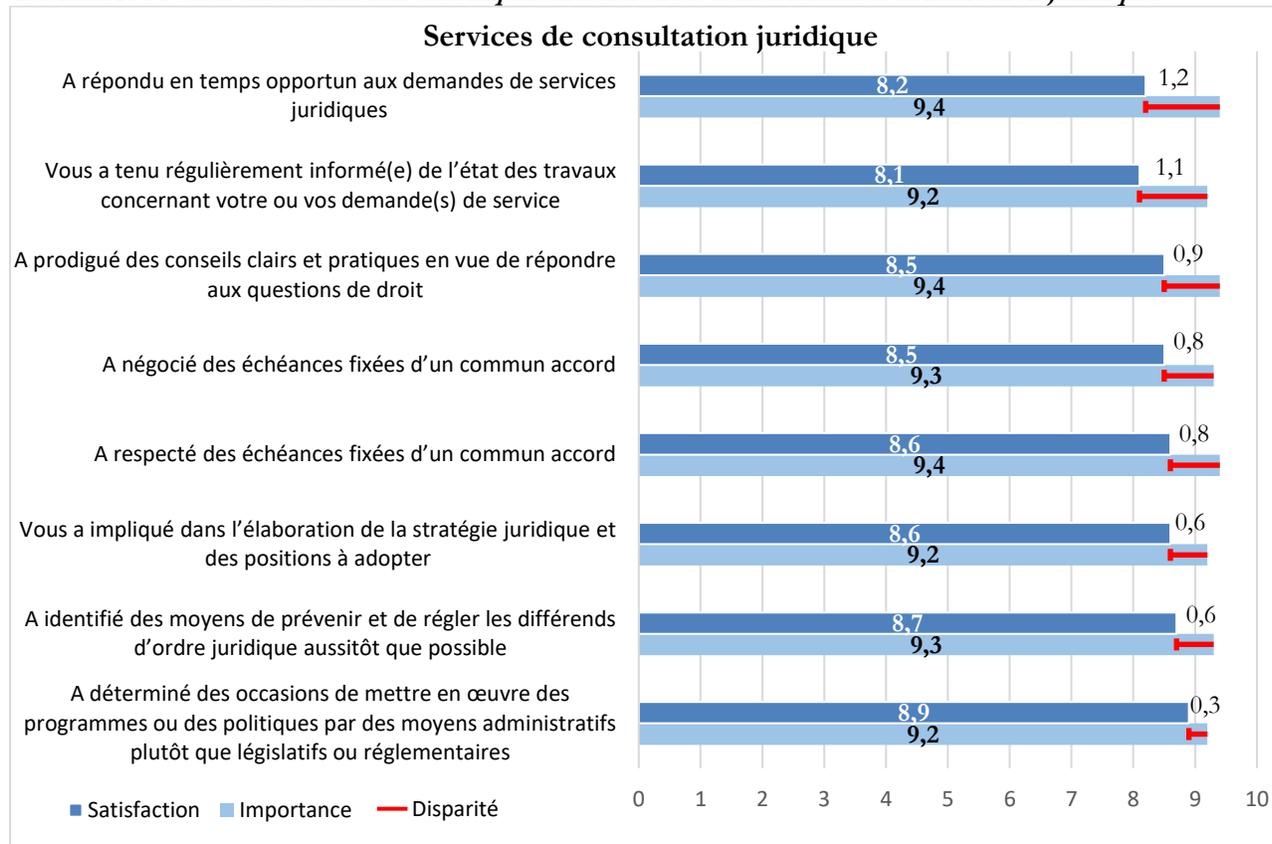
### 2.5.5 Normes de service – Importance

Les questions concernant l'importance de chacune des normes de service de Justice Canada en matière de prestation de services juridiques donnent un meilleur aperçu des notes de satisfaction attribuées par les clients. Ces questions aident à mesurer la valeur relative de chacune des normes de service du point de vue des clients.

L'ampleur de l'écart entre l'importance accordée à une norme de service et la satisfaction d'un client à l'égard du rendement du Ministère par rapport à cette norme peut indiquer qu'il y a possibilité d'amélioration. Le tableau 10 ci-dessous (annexe D pour plus de précisions) présente les notes relatives à l'importance et à la satisfaction pour chaque norme de service, classées par ordre décroissant d'écart. Les notes attribuées à l'importance variaient de 9,2 à 9,4, et celles attribuées à la satisfaction variaient de 8,1 à 8,9. Il a été constaté que deux éléments affichaient un écart de 1,0 point ou plus.

En ce qui concerne les services de consultation juridique, le plus grand écart, de l'ordre de 1,2 point, a été observé pour l'élément suivant : *A répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques*, de la dimension de service sur la rapidité.

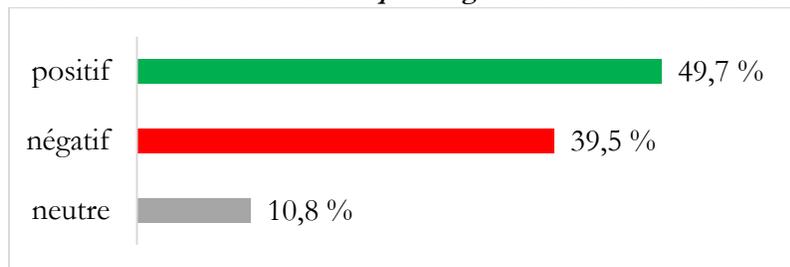
**Tableau 10 : Notes de satisfaction et d'importance relatives aux services de consultation juridique**



### 2.5.6 Commentaires sur les services de consultation juridique offerts

Comme l'illustre le tableau suivant, la moitié des 696 commentaires reçus au sujet des services de consultation juridique étaient positifs. Les commentaires représentatifs à l'égard de ce type de service, présentés dans la langue de réception, sont énoncés ci-dessous.

**Tableau 11 : Notes relatives à l'opinion générale concernant les services de consultation juridique**



“The degree of flexibility that has been demonstrated over the past year, particularly through such unprecedented times and shifting priorities, has been exceptional and sincerely appreciated. Most notably, our service provider has been instrumental on so many facets and consistently goes beyond in terms of their availability and the quality of services/advice rendered. Thank you.”

“I have always found legal advisory services to be extremely valuable and of high quality. The only complaint I have is with respect to the capacity of legal advisory services. Legal services simply does not have the resources necessary to be active in anything other than very high priority files. As such, legal advice regarding lower priority files is typically not sought, which creates risk.”

“Le bilinguisme, le charme et la démarche de haut niveau rend les discussions difficiles agréables, je voudrais féliciter mon représentant.”

“Great service and generally satisfied. Felt that the capacity of the LSU assigned to my department was limited due to workload and other competing priorities, more so than any specific fault of the person.”

“Excellent client service mentality, very dedicated to providing helpful and enabling legal services while providing frank and neutral advice on legal risks. As we work in a very technical area, a legal team with an IT background or skillset would allow our legal team to better understand the problems and operational scenarios that we require legal guidance on. That said, our LSU has invested heavily and understands our technical operating context very well relative to others with similar backgrounds or expertise owing to the time they have invested in understanding our operations and legal context.”

## **2.6 Services de contentieux**

Les services de contentieux, au sens entendu dans le sondage, comprennent les services de contentieux devant toute instance judiciaire, quasi judiciaire ou administrative, à l'échelle nationale ou internationale, notamment la représentation de l'administration fédérale dans la résolution de tout dossier litigieux ou potentiellement litigieux en tenant compte des occasions d'utiliser les méthodes de prévention et de règlement des différends favorisant un règlement rapide, la collecte et l'examen des éléments de preuve selon les règles de preuve applicables, et le développement de positions juridiques et la présentation d'arguments afin de défendre les intérêts de ministères ou d'organismes ainsi que ceux de l'administration fédérale dans son ensemble. La majorité (72,3 %) des utilisateurs de services ont affirmé avoir reçu des services de contentieux de la part de l'unité des services juridiques affectée à leur ministère ou organisme, et le quart d'entre eux (24,5 %) ont affirmé avoir reçu des services de contentieux de la part du Secteur national du contentieux (annexe G). En examinant la fréquence à laquelle les utilisateurs de services ont eu des échanges avec les prestataires de services de contentieux du Ministère, on constate que 5,4 % des utilisateurs ont eu des échanges quotidiens ou quasi quotidiens, 15,8 % en ont eu une à deux fois par semaine, 33,6 % en ont eu une à deux fois par mois et 45,2 % en ont eu moins d'une fois par mois.

Les résultats du sondage indiquent que les clients étaient satisfaits de la qualité globale des services de contentieux qu'ils ont reçus (8,5). Tous les éléments relatifs à ce type de service dépassaient la cible ministérielle de 8,0, la majorité (13/15) des éléments ayant obtenu une note « élevée » (annexe B).

### 2.6.1 Accessibilité et réactivité des services de contentieux

La note attribuée à l'accessibilité et la réactivité des services de contentieux dépassait la cible ministérielle, la note obtenue ayant été « positive » (tableau 12). Qui plus est, la satisfaction à l'égard de cet élément s'est améliorée de façon statistiquement significative depuis le cycle précédent.

<b>Tableau 12 : Élément particulier de l'accessibilité et de la réactivité des services de contentieux</b>	<b>Cycle IV (2020-2022)</b>	<b>Cycle III (2016-2019)</b>
Vous a tenu régulièrement informé(e) de l'état des travaux concernant votre ou vos demande(s) de service †	8,1 (±0,1)	8,0 (±0,0)

### 2.6.2 Gestion des risques juridiques relatifs aux services de contentieux

La satisfaction quant à la dimension de la gestion des risques juridiques était « élevée » pour les trois éléments (tableau 13). Qui plus est, les notes obtenues pour ceux-ci se sont améliorées de façon statistiquement significative depuis le cycle précédent.

<b>Tableau 13 : Éléments particuliers de la gestion des risques juridiques relatifs aux services de contentieux</b>	<b>Cycle IV (2020-2022)</b>	<b>Cycle III (2016-2019)</b>
Vous a informé des problèmes ou des événements pouvant influencer sur votre ministère ou organisme †	8,6 (±0,1)	8,4 (±0,1)
A travaillé avec vous afin de définir les risques juridiques †	8,6 (±0,1)	8,4 (±0,1)
A intégré vos instructions à l'examen et à l'élaboration d'options juridiques destinées à atténuer les risques juridiques cernés †	8,7 (±0,1)	8,4 (±0,1)

### 2.6.3 Rapidité des services de contentieux

Les notes de satisfaction obtenues pour deux des trois éléments relatifs à la rapidité étaient « élevées », et elles se sont améliorées de façon statistiquement significative par rapport aux notes du cycle précédent (tableau 14). La note obtenue à l'égard du troisième élément, *a répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques*, est demeurée « positive » depuis le cycle précédent.

<b>Tableau 14 : Éléments particuliers de la rapidité des services de contentieux</b>	<b>Cycle IV (2020-2022)</b>	<b>Cycle III (2016-2019)</b>
A répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques	8,3 (±0,1)	8,3 (±0,1)
A négocié des échéances fixées d'un commun accord †	8,5 (±0,1)	8,2 (±0,1)
A respecté des échéances fixées d'un commun accord †	8,7 (±0,1)	8,4 (±0,1)

### 2.6.4 Utilité des services de contentieux

Comme l'illustre le tableau 15, les notes de satisfaction des clients à l'égard de l'utilité des services de contentieux étaient « élevées » pour tous les éléments. Qui plus est, tous les éléments qui constituent cette dimension du service, à l'exception de l'élément *M'ont pleinement préparé à témoigner dans le cadre d'une instance*, se sont améliorés de façon statistiquement significative depuis le sondage précédent. Il convient de souligner qu'une forte augmentation de la satisfaction a été constatée pour l'élément

suivant des normes de service : *Ont déterminé des occasions de mettre en œuvre des politiques ou des programmes par des moyens administratifs plutôt que législatifs ou réglementaires.*

**Tableau 15 : Éléments particuliers de l'utilité des services de contentieux**

	Cycle IV (2020-2022)	Cycle III (2016-2019)
A pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance †	8,7 (±0,1)	8,5 (±0,1)
Vous a impliqué dans l'élaboration de la stratégie juridique et des positions à adopter †	8,5 (±0,1)	8,2 (±0,1)
A identifié des moyens de prévenir et de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible †	8,5 (±0,1)	8,1 (±0,1)
A prodigué des conseils clairs et pratiques en vue de répondre aux questions de droit †	8,4 (±0,1)	8,3 (±0,1)
A fourni des conseils juridiques cohérents †	8,7 (±0,1)	8,5 (±0,1)
A déterminé des occasions de mettre en œuvre des programmes ou des politiques par des moyens administratifs plutôt que législatifs ou réglementaires †	8,8 (±0,1)	7,8 (±0,1)
Vous a pleinement préparé à témoigner dans le cadre d'une instance	8,7 (±0,2)	8,7 (±0,2)

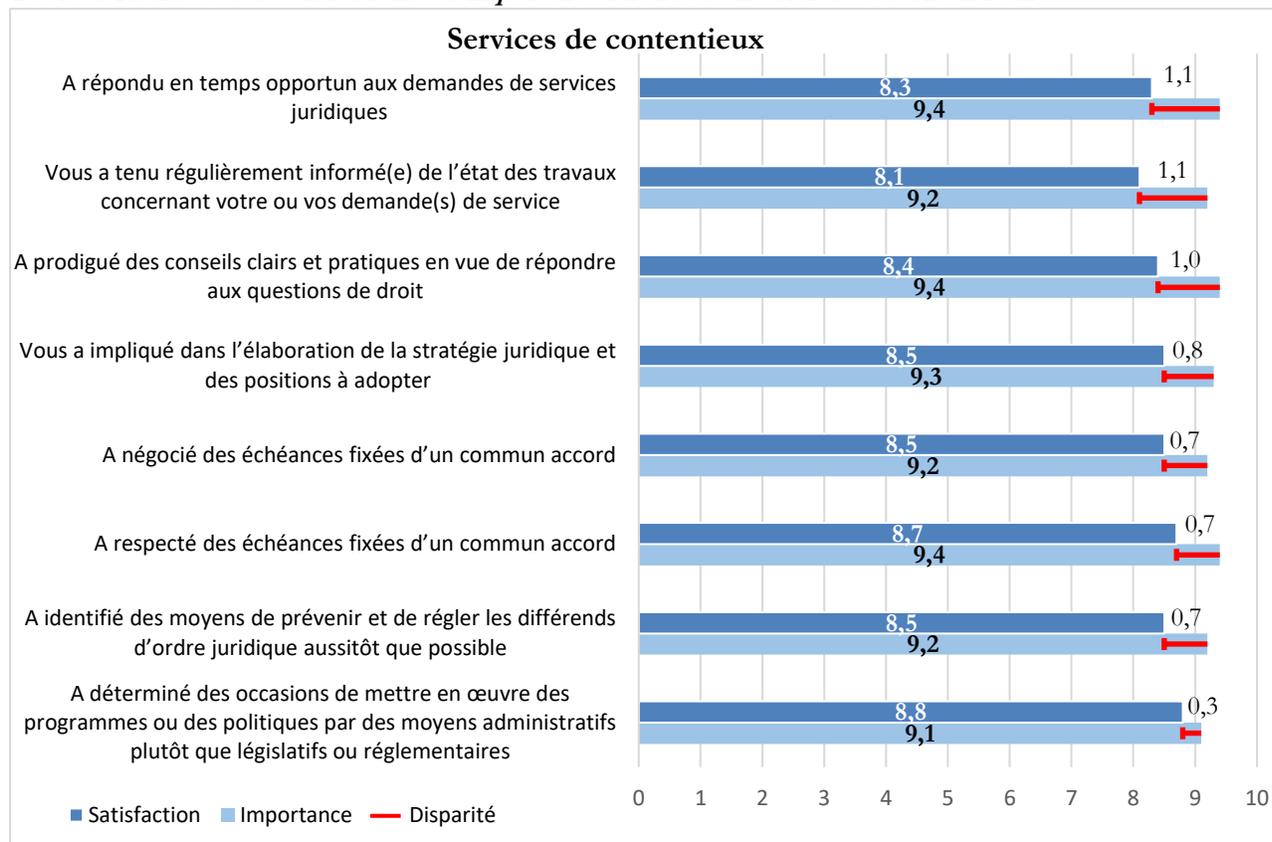
### 2.6.5 Normes de service – Importance

Comme nous l'avons mentionné, l'ampleur de l'écart entre l'importance accordée à une norme de service et la satisfaction d'un client à l'égard du rendement du Ministère par rapport à cette même norme peut indiquer qu'il y a possibilité d'amélioration.

Le tableau 16 ci-dessous (consultez l'annexe D pour plus de précisions) présente les notes relatives à l'importance et à la satisfaction pour chaque élément, classées par ordre décroissant, afin de permettre au lecteur de se représenter visuellement les écarts qui ont été constatés. En ce qui concerne les services de contentieux, les notes relatives à l'importance variaient entre 9,1 et 9,4, et les notes de satisfaction variaient entre 8,1 et 8,8.

En ce qui concerne les services de contentieux, le plus grand écart, de l'ordre de 1,1 point, a été observé à l'égard des deux éléments suivants : *A répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques et vous a tenu régulièrement informé(e) de l'état des travaux concernant votre ou vos demande(s) de service.*

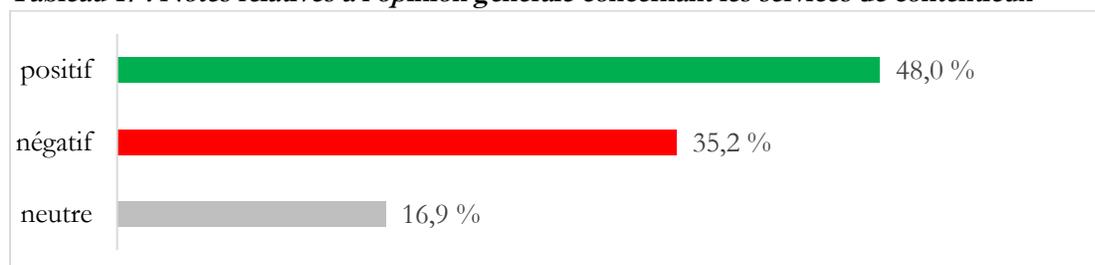
**Tableau 16 : Notes de satisfaction et d'importance relatives aux services de contentieux**



### 2.6.6 Commentaires sur les services de contentieux offerts

Comme l'illustre le tableau suivant, près de la moitié des 219 commentaires reçus au sujet des services de contentieux ont été positifs. Les commentaires représentatifs à l'égard de ce type de service, présentés dans la langue de réception, sont énoncés ci-dessous.

**Tableau 17 : Notes relatives à l'opinion générale concernant les services de contentieux**



“Our dealings with the litigation sector have been consistently positive. The lawyers are knowledgeable, good at understanding our programs and issues, are timely with responses, give good advice, and have done well in court.”

“It’s my sense that there is a significant shortage of litigators and that those available are extremely overtasked, which are the reasons why support to my project have at times

fallen short of requirements. The services provided have in general been outstanding, but not timely. I suggest the best way to recruit and retain top talent, not burn them out, and allow them to deliver timely support services to their clients, is to have more of them.”

“My case was extremely challenging given the covid times that we live in. Yet the litigator was able to resolve my case at the federal court and the follow up issues that came out of the court's decision. In addition, they volunteered to speak about the case at a virtual learning event I coordinated. The service was excellent.”

“Highly profession and competent people. I may not always be happy about the timelines, but that is likely due to workload. However, the quality of services is always excellent.”

“Les services reçus du service de contentieux au cours de la dernière année ont été encore une fois des plus professionnels. La rapidité, la précision et les explications aux réponses fournies à nos demandes ont été fort appréciées. Nous nous sentons entre très bonnes mains. Merci.”

## **2.7 Services de rédaction législative**

Les services de rédaction législative, au sens entendu dans le sondage, comprennent la rédaction de projets de loi et de motions visant à amender des projets de loi devant le Parlement, conformément aux conventions établies en matière de rédaction et aux exigences du système juridique bilingue et bijuridique du Canada, ainsi que l'attestation que les projets de loi du gouvernement fédéral ne vont pas à l'encontre de la Charte canadienne des droits et libertés et de la Déclaration canadienne des droits. La majorité (86,9 %) des utilisateurs de services ont affirmé avoir reçu des services de rédaction législative de la Direction des services législatifs (annexe G). En moyenne, 55,2 % des projets de rédaction législative ont duré six mois ou moins; 24,4 %, de six à douze mois, et 20,3 % ont duré plus d'un an. Dans la majorité des projets de rédaction, les utilisateurs des services ont déclaré que l'élaboration de politiques avait été achevée en grande mesure (61,1 %) avant la demande de services de rédaction législative (26,1 % ont déclaré qu'elle l'avait été dans une mesure modérée, 10,0 % ont déclaré qu'elle l'avait été dans une mesure moindre et 2,8 % ont déclaré que l'élaboration n'avait pas commencé). La plupart des utilisateurs de services de rédaction législative ont affirmé avoir participé activement à un seul projet de rédaction législative au cours des douze mois ayant précédé le sondage, environ le tiers (33,9 %) des répondants ayant déclaré avoir participé activement à deux ou plusieurs projets de rédaction législative.

Les résultats du sondage indiquent que les clients des services de rédaction législative étaient satisfaits de la qualité globale (8,6) des services qu'ils ont reçus. La totalité des douze éléments propres aux services de rédaction législative a reçu des notes « élevées » qui dépassaient la cible ministérielle de 8,0 (annexe B).

### 2.7.1 Accessibilité et réactivité des services de rédaction législative

La note attribuée à l'accessibilité et à la réactivité des services de rédaction législative était « élevée ».

<i>Tableau 18 : Élément particulier de l'accessibilité et de la réactivité des services de rédaction législative</i>	Cycle IV (2020-2022)	Cycle III (2016-2019)
Vous a tenu régulièrement informé(e) de l'état des travaux concernant votre ou vos demande(s) de service	8,4 (±0,2)	8,3 (±0,2)

### 2.7.2 Gestion des risques juridiques relatifs aux services de rédaction législative

Les trois éléments de la gestion des risques juridiques ont obtenu des notes « élevées ».

<i>Tableau 19 : Éléments particuliers de la gestion des risques juridiques relatifs aux services de rédaction législative</i>	Cycle IV (2020-2022)	Cycle III (2016-2019)
Vous a informé des problèmes ou des événements pouvant influencer sur votre ministère ou organisme	8,6 (±0,2)	8,5 (±0,2)
A travaillé avec vous afin de définir les risques juridiques	8,7 (±0,2)	8,5 (±0,2)
A intégré vos instructions à l'examen et à l'élaboration d'options juridiques destinées à atténuer les risques juridiques cernés	8,7 (±0,2)	8,6 (±0,2)

### 2.7.3 Rapidité des services de rédaction législative

La totalité des trois éléments liés à la rapidité a obtenu des notes de satisfaction « élevées » (tableau 20). Qui plus est, un de ces trois éléments s'est amélioré de manière statistiquement significative depuis le cycle précédent.

<i>Tableau 20 : Éléments particuliers de la rapidité des services de rédaction législative</i>	Cycle IV (2020-2022)	Cycle III (2016-2019)
A répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques	8,5 (±0,2)	8,4 (±0,2)
A négocié des échéances fixées d'un commun accord	8,5 (±0,3)	8,2 (±0,2)
A respecté des échéances fixées d'un commun accord †	8,8 (±0,2)	8,5 (±0,2)

### 2.7.4 Utilité des services de rédaction législative

Comme l'illustre le tableau 21, les notes de satisfaction des clients à l'égard de l'utilité des services de rédaction législative étaient « élevées » pour la totalité des quatre éléments.

<i>Tableau 21 : Éléments particuliers de l'utilité des services de rédaction législative</i>	Cycle IV (2020-2022)	Cycle III (2016-2019)
A pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance	8,7 (±0,2)	8,5 (±0,2)
A proposé des solutions appropriées aux problèmes de droit et de rédaction qui sont soulevés	8,6 (±0,2)	8,4 (±0,2)
A élaboré des options de rédaction législative adaptées à vos objectifs en matière de politiques et de programmes	8,7 (±0,2)	8,4 (±0,2)
A fourni des conseils juridiques cohérents	8,5 (±0,3)	8,5 (±0,2)

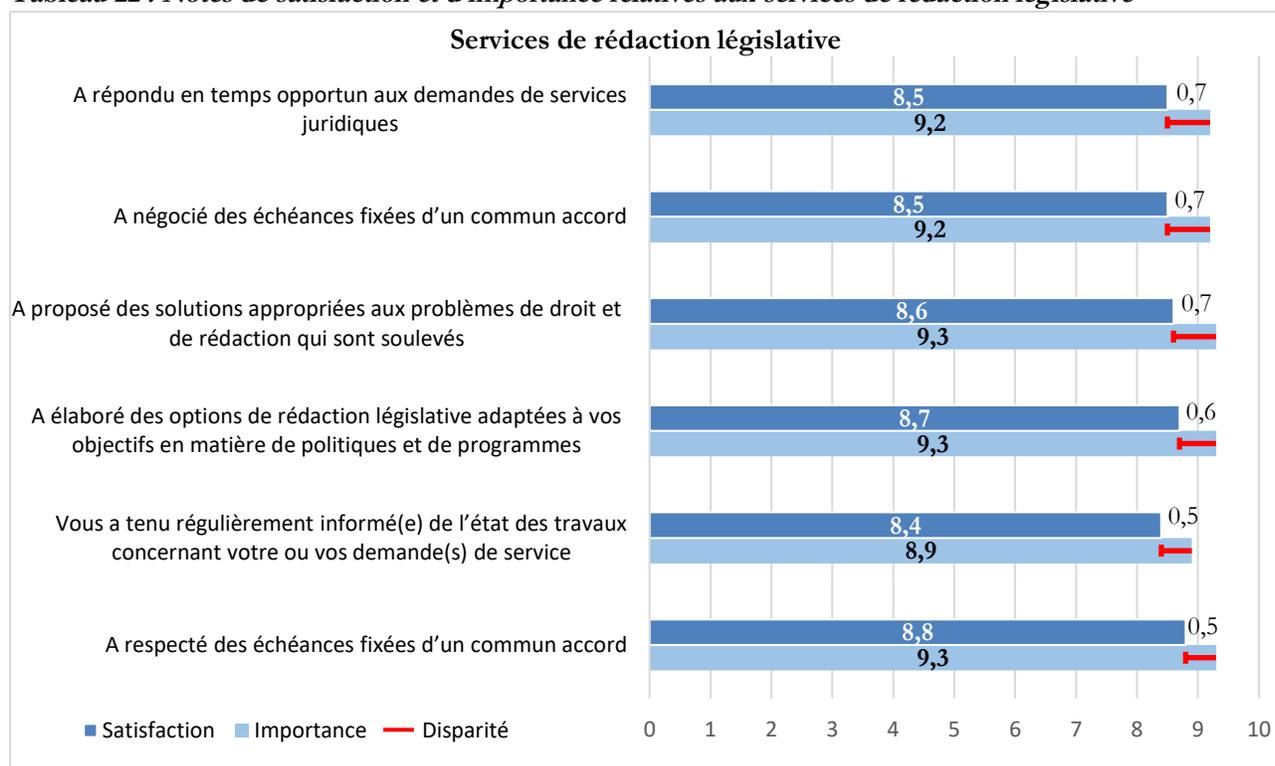
## 2.7.5 Normes de service – Importance

L'ampleur de l'écart entre l'importance accordée à une norme de service et la satisfaction d'un client à l'égard du rendement du Ministère par rapport à cette même norme peut indiquer qu'il y a possibilité d'amélioration.

Le tableau 22 présente les notes relatives à l'importance et à la satisfaction pour chaque élément, classées par ordre décroissant d'écart (consultez l'annexe D pour plus de précisions). En ce qui concerne les services de rédaction législative, les notes d'importance variaient de 8,9 à 9,3 et les notes de satisfaction variaient de 8,4 à 8,8.

En ce qui a trait à ce type de service, le plus grand écart, de l'ordre de 0,7 point, a été constaté pour trois éléments.

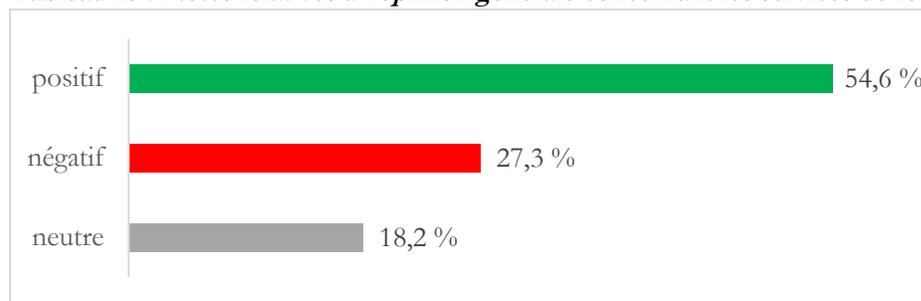
**Tableau 22 : Notes de satisfaction et d'importance relatives aux services de rédaction législative**



## 2.7.6 Commentaires sur les services de rédaction législative offerts

Comme l'illustre le tableau suivant, un peu plus de la moitié des 22 commentaires reçus au sujet des services de rédaction législative étaient positifs. Les commentaires représentatifs à l'égard de ce type de service, présentés dans la langue de réception, sont énoncés ci-dessous.

**Tableau 23 : Notes relatives à l'opinion générale concernant les services de rédaction législative**



“En premier lieu, je suis très satisfait des services que nous recevons de notre conseiller juridique. Par ailleurs, je suis très impressionné par la compétence des conseillers et des rédacteurs juridiques. Merci pour l'appui et le travail acharné qui a mené à mon avis à des propositions de modifications de la loi solides.”

“Several changes in drafting counsel assigned to our file, during a period due to a pause at the start of pandemic, resulted in some different advice during drafting.”

“The drafters I worked with were extremely diligent, found solutions to problems, and met almost all of our extremely pressing timelines. They maintained their professionalism and delivered on results. They provided services that exactly matched our needs, which were at times unrealistic.”

“The only challenge is that there are not enough drafters to meet the ambitious government agenda.”

“I would like to sincerely thank the entire legislative drafting services team for their excellent and unwavering service. I have had the pleasure of working with many drafting teams over a number of years, both directly and indirectly, and without exception, it has always been a positive and productive experience, even when the requirements are difficult. In addition to the quality of the advice and drafting, I have always appreciated each team's patience, openness and highly professional manner in the drafting room. Thank you, and I hope you get a rest.”

## **2.8 Services de rédaction réglementaire**

Les services de rédaction réglementaire, au sens entendu dans le sondage, comprennent la rédaction et l'examen des règlements et des textes réglementaires conformément aux lois applicables et aux conventions de rédaction établies, ainsi que la fourniture de conseils en matière de politique réglementaire, d'avis juridiques et d'analyses de risques sur les propositions de réglementation dans le cadre d'un dossier de rédaction réglementaire. La majorité (65,3 %) des utilisateurs de services ont affirmé avoir reçu des services de rédaction réglementaire de la part de l'unité des services juridiques affectée à leur ministère ou organisme, tandis que près du quart (23,9 %) ont mentionné avoir reçu ces services de la Section de la réglementation de l'administration centrale de la Direction des services

législatifs (annexe G). De même, la majorité (56,2 %) des utilisateurs ont déclaré avoir participé activement à plus d'un projet de rédaction réglementaire au cours des douze mois ayant précédé le sondage. Dans la majorité des projets de rédaction, les utilisateurs des services ont déclaré que l'élaboration de politiques avait été achevée dans une grande mesure (58,4 %) avant la demande de services de rédaction réglementaire (28,8 % ont déclaré qu'elle l'avait été dans une mesure modérée, 8,9 %, dans une mesure moindre, et 3,9 % ont affirmé que l'élaboration n'avait pas commencé).

Les résultats du sondage indiquaient que les clients des services de rédaction réglementaire étaient satisfaits de la qualité globale (8,6) des services qu'ils ont reçus. Tous les éléments ont dépassé la cible ministérielle de 8,0, et la majorité (10/12) des éléments a obtenu des notes « élevées » (annexe B).

### 2.8.1 Accessibilité et réactivité des services de rédaction réglementaire

La note de satisfaction attribuée à l'accessibilité et à la réactivité des services de rédaction réglementaire s'est améliorée de manière statistiquement significative puisqu'elle est passée de « modérée » à « positive » depuis le cycle de sondage précédent (tableau 24).

<i>Tableau 24 : Élément particulier de l'accessibilité et de la réactivité des services de rédaction réglementaire</i>	Cycle IV (2020-2022)	Cycle III (2016-2019)
Vous a tenu régulièrement informé(e) de l'état des travaux concernant votre ou vos demande(s) de service †	8,3 (±0,2)	7,7 (±0,2)

### 2.8.2 Gestion des risques juridiques relatifs aux services de rédaction réglementaire

Les notes attribuées à la totalité des trois éléments de gestion des risques étaient « élevées » et se sont améliorées de manière statistiquement significative depuis le cycle précédent.

<i>Tableau 25 : Éléments particuliers de la gestion des risques juridiques relatifs aux services de rédaction réglementaire</i>	Cycle IV (2020-2022)	Cycle III (2016-2019)
Vous a informé des problèmes ou des événements pouvant influencer sur votre ministère ou organisme †	8,7 (±0,1)	8,4 (±0,1)
A travaillé avec vous afin de définir les risques juridiques †	8,7 (±0,1)	8,3 (±0,1)
A intégré vos instructions à l'examen et à l'élaboration d'options juridiques destinées à atténuer les risques juridiques cernés †	8,7 (±0,1)	8,4 (±0,1)

### 2.8.3 Rapidité des services de rédaction réglementaire

Deux des trois éléments liés à la rapidité ont obtenu des notes « élevées » (tableau 26). Qui plus est, les trois éléments se sont améliorés de manière statistiquement significative depuis le cycle précédent.

<i>Tableau 26 : Éléments particuliers de la rapidité des services de rédaction réglementaire</i>	Cycle IV (2020-2022)	Cycle III (2016-2019)
A répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques †	8,3 (±0,2)	7,8 (±0,2)
A négocié des échéances fixées d'un commun accord †	8,5 (±0,2)	7,7 (±0,2)
A respecté des échéances fixées d'un commun accord †	8,6 (±0,2)	8,0 (±0,2)

#### 2.8.4 Utilité des services de rédaction réglementaire

Comme l'illustre le tableau 27, les notes de satisfaction des clients à l'égard de l'utilité des services de rédaction réglementaire étaient « élevées ». Qui plus est, ces notes se sont améliorées de manière statistiquement significative par rapport au cycle précédent.

**Tableau 27 : Éléments particuliers de l'utilité des services de rédaction réglementaire**

	Cycle IV (2020-2022)	Cycle III (2016-2019)
A pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance †	8,7 (±0,1)	8,4 (±0,1)
A proposé des solutions appropriées aux problèmes de droit et de rédaction qui sont soulevés †	8,7 (±0,1)	8,2 (±0,1)
A élaboré des options de rédaction réglementaire adaptées à vos objectifs en matière de politiques et de programmes †	8,7 (±0,1)	8,2 (±0,2)
A fourni des conseils juridiques cohérents †	8,7 (±0,1)	8,3 (±0,1)

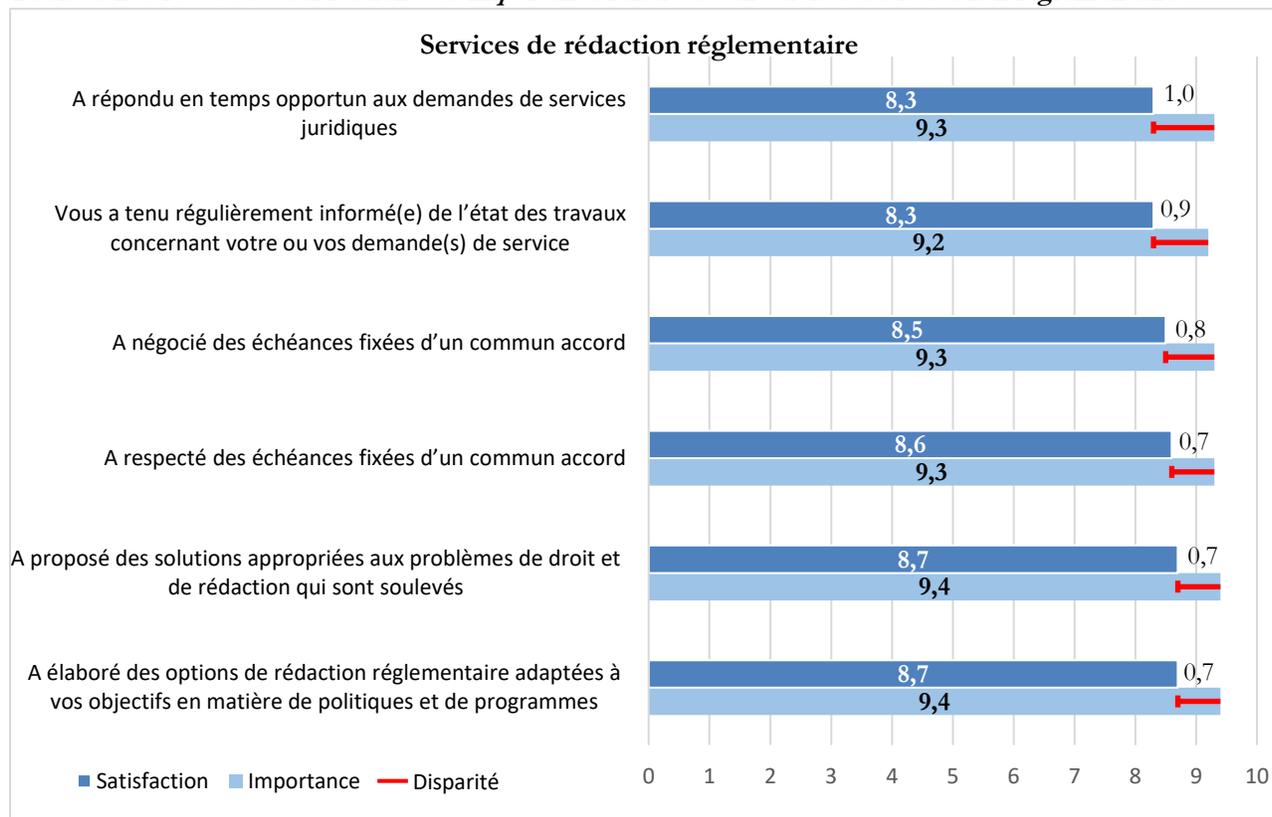
#### 2.8.5 Normes de service – Importance

L'ampleur de l'écart entre l'importance accordée à une norme de service et la satisfaction d'un client à l'égard du rendement du Ministère par rapport à cette même norme peut indiquer qu'il y a possibilité d'amélioration.

Le tableau 28 ci-dessous présente les notes relatives à l'importance et à la satisfaction pour chaque élément, classées par ordre décroissant d'écart (consultez l'annexe D pour plus de précisions). En ce qui concerne les services de rédaction réglementaire, les notes d'importance varient entre 9,2 et 9,4, et les notes de satisfaction varient entre 8,3 et 8,7.

Le plus grand écart, de l'ordre de 1,0 point, a été constaté pour l'élément suivant : *A répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques.*

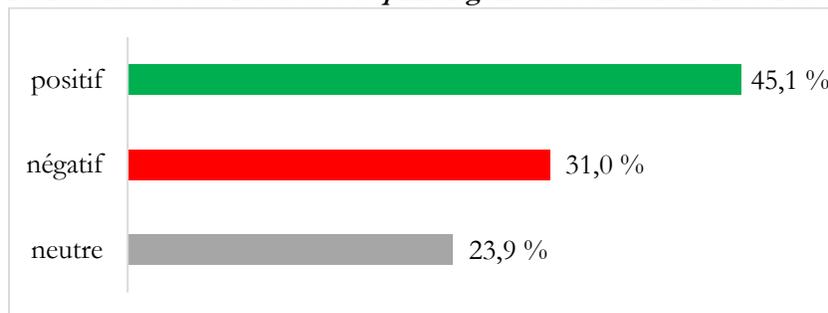
**Tableau 28 : Notes de satisfaction et d'importance relatives aux services de rédaction réglementaire**



### 2.8.6 Commentaires sur les services de rédaction réglementaire offerts

Comme l'illustre le tableau suivant, près de la moitié des 71 commentaires reçus au sujet des services de rédaction réglementaire étaient positifs. Des commentaires représentatifs faits sur ce type de service sont présentés ci-dessous, dans la langue de réception.

**Tableau 29 : Notes relatives à l'opinion générale concernant les services de rédaction réglementaire**



“Both the English and French jurilinguists were excellent, and made every effort to understand the policy intent and propose language that would reflect this intent. They were highly pleasant, professional and efficient as they supported our department to draft ministerial orders in support of the pandemic. Thank you.”

“My experience with the drafting unit has overall been excellent. Helpful advice and most often solution-oriented. Sometimes the time to get files drafted has been long and I suspect it simply has to do with capacity given high volume regulatory agenda. Would very much like to see increased capacity.”

“Our regulatory drafters were extremely knowledgeable, nimble, and responsive to our needs and accelerated timelines. They took time to explain potential problems and identify suitable paths forward. The only small negative was that we had some shuffling of drafters on occasions, which temporarily slowed some work and somewhat disrupted the continuity of commentary.”

“Très bon service, mais ils ont manifestement besoin de ressource.”

“Our drafters were excellent, very professional and dedicated to their work. They worked very hard to understand the technical complexities of the regulation we were developing. They listened carefully, asked questions and were open to trying new things. They provided predictable and reasonable timelines and were willing to work with us to find the most effective and efficient ways of making progress. We were very fortunate to have them.”

## **CONCLUSION**

Les résultats du cycle IV du SSC indiquent, de façon générale, que les utilisateurs étaient satisfaits des services offerts par le Ministère. La notation globale de la satisfaction à l'égard de tous les éléments particuliers pour l'ensemble des services a dépassé la cible ministérielle de 8,0 pour la première fois dans l'histoire du sondage.

Les éléments relatifs aux services de consultation juridique ont obtenu des notes de satisfaction qui étaient principalement « élevées » (deux d'entre elles étaient « positives »). Qui plus est, la plupart des notes (12/15) s'étaient améliorées de manière statistiquement significative par rapport aux notes du cycle précédent.

Les services de contentieux ont aussi obtenu des notes de satisfaction « élevées » pour la majorité des éléments (deux d'entre elles étaient « positives »). Il convient de mentionner que la plupart des éléments (12/15) relevant de ce type de service se sont améliorés de manière statistiquement significative par rapport aux notes du cycle précédent.

Les services de rédaction législative ont obtenu des notes « élevées » pour tous les éléments, et l'un d'eux s'est amélioré de manière statistiquement significative depuis le cycle précédent.

Les services de rédaction réglementaire ont obtenu des notes « élevées » pour la majorité des éléments (deux d'entre elles étaient « positives »), toutes les notes s'étant améliorées de manière statistiquement significative depuis le cycle précédent.

Les éléments des considérations générales, qui consistaient en des questions posées à la fin du sondage indépendamment du type de service sélectionné, ont encore une fois obtenu des notes « élevées ». En outre, cinq éléments sur six ont connu une amélioration statistiquement significative par rapport aux notes obtenues lors du cycle précédent.

Le cinquième cycle du SSC devrait débuter en 2023.

## **ANNEXE A – MÉTHODOLOGIE**

### **Contexte**

Le premier cycle du SSC a été mis en branle par le ministère en 2006 et s’est terminé en 2009. Suivirent les cycles II (2009-2012), III (2016-2019) et IV (2020-2022) du SSC. Le cycle IV a été lancé en octobre 2020 auprès du Portefeuille des services du droit fiscal. Par la suite, le Sondage a été mené auprès du Portefeuille des droits et relations autochtones en février 2021, du Portefeuille des organismes centraux en juin 2021, du Portefeuille du droit des affaires et du droit réglementaire en novembre 2021 et, enfin, du Portefeuille de la sécurité publique, de la défense et de l’immigration en mai 2022.

À la conclusion de chaque cycle du Sondage, un examen exhaustif est effectué dans l’optique de peaufiner le processus de réalisation du SSC et d’apporter des améliorations dans la mesure du possible. Avec l’aide du Groupe de consultation statistique de Statistique Canada, le ministère a mis au point le questionnaire du SSC et une méthodologie pour recueillir les commentaires des clients et établir dans quelle mesure la prestation des services juridiques répond à leurs besoins et attentes. Au fil des années, Statistique Canada a joué un rôle important dans ce processus par son examen et sa remise en question de l’approche proposée, tout au long des étapes de conception et de mise en œuvre, par sa vérification des analyses des données du sondage, et par sa révision assortie de commentaires de la présentation des résultats contenus dans le présent rapport de SSC.

### **Réalisation du Sondage**

Pour le présent cycle, des invitations à participer au Sondage étaient destinées aux employés des niveaux EX moins 1 et supérieurs de la région de la capitale nationale (RCN) et aux employés des niveaux EX moins 2 et supérieurs des régions. Au sein des 43 ministères et organismes clients, 4 598 utilisateurs ont indiqué avoir reçu des services juridiques de Justice Canada au cours des 12 mois qui ont précédé le Sondage.

### **Interprétation des résultats**

Prenant la forme de notes de satisfaction, les données ont été recueillies auprès des clients à l’aide d’une échelle Likert<sup>16</sup> de 10 comportant deux ancrages : pas satisfait du tout (1) et entièrement satisfait (10). La rétroaction a été sollicitée sur trois dimensions essentielles de la qualité des services, conformément aux normes de service du ministère : l’accessibilité et la réactivité, la rapidité et l’utilité (laquelle comprend la gestion des risques juridiques, qui est présentée séparément dans le présent rapport). Chaque dimension essentielle est composée d’un certain nombre d’éléments particuliers ayant trait à la satisfaction de la clientèle, et dont plusieurs sont directement associés aux normes de service du ministère pour les services juridiques. De plus, les utilisateurs de services devaient indiquer

---

<sup>16</sup> Le mérite relatif de l’utilisation d’échelles de 3, 4, 5, 7 et 10 points pour mesurer les attitudes et les perceptions fait l’objet de beaucoup de débats dans la documentation universitaire et professionnelle. Après avoir passé la documentation en revue et tenu des consultations avec divers groupes, le ministère, sous la directive de Statistique Canada, a adopté 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 des clients au fil du temps.

leur degré de satisfaction quant à la qualité globale des services juridiques<sup>17</sup> et à des éléments relevant de considérations générales. En ce qui a trait plus particulièrement aux éléments des normes de service, le questionnaire demandait aux utilisateurs de noter, outre leur niveau de satisfaction, l'importance qu'ils accordaient aux éléments, encore une fois à l'aide d'une échelle de 10. Enfin, les utilisateurs devaient en outre noter leur connaissance des normes de service du ministère de la Justice Canada.

Il convient de signaler également que la stratégie de pondération adoptée dans le cadre du premier cycle du SSC a été abandonnée à la suite d'une recommandation formulée par Statistique Canada avant le début du deuxième cycle. Par conséquent, tout renvoi aux résultats des cycles précédents du Sondage en ce qui a trait aux éléments de satisfaction, se rapporte maintenant à des données non pondérées comparables. Étant donné ce changement dans la méthodologie, certains résultats peuvent différer des valeurs publiées dans le rapport sur les résultats du cycle I.

Dans le présent rapport, les marges d'erreur sont indiquées sous la forme suivante : *note (± marge d'erreur)*. L'ampleur de la marge d'erreur est généralement tributaire de la variabilité des réponses des répondants, de la taille globale du groupe de répondants, ainsi que du niveau de confiance établi par l'équipe du Sondage. Cette plage de valeurs est désignée par le terme « intervalle de confiance ». Pour les besoins du SSC, un intervalle de confiance<sup>18</sup> de 95 % est appliqué. Par exemple, le présent rapport indique que les résultats relatifs à la qualité globale des services de contentieux sont de 8,5 (±0,1), ce qui signifie que l'intervalle de confiance de 95 % est représenté par la plage de 8,4 à 8,6 pour ce qui est de la note moyenne de qualité globale que les services de contentieux ont obtenue lors du Sondage.

Le SSC se fondait sur l'application d'une approche de recensement ciblé<sup>19</sup> dans le cadre de laquelle des invitations à participer étaient envoyées à tous les utilisateurs éventuels des services juridiques des niveaux EX moins 1 et supérieurs de la RCN et des niveaux EX moins 2 et supérieurs dans les régions. Cette approche a été retenue parce que les listes de personnel des ministères n'apportent qu'une aide limitée pour identifier les utilisateurs réels des services juridiques et parce qu'elle permet d'éviter d'éventuelles sources d'erreurs d'échantillonnage. Dans le cadre de la méthode de recensement, les marges d'erreur tiennent compte de la variabilité liée à ceux qui ne répondent pas au questionnaire. En d'autres mots, les répondants au SSC ont été traités comme un échantillon aléatoire de tous les utilisateurs possibles des services juridiques, en présumant que ces répondants étaient représentatifs de la population visée. Si tous les utilisateurs de services avaient répondu au sondage, il n'y aurait eu aucune variabilité et les marges d'erreur auraient été de zéro, étant donné que toutes les notes et perceptions auraient été prises en compte. Le facteur de correction d'échantillonnage pour population finie<sup>20</sup> a également été appliqué au calcul des marges d'erreur pour tenir compte du nombre d'utilisateurs éventuels, ainsi que du nombre de répondants au Sondage. En l'absence de ce facteur, les marges d'erreur seraient surestimées lorsque les répondants représentent plus de 5,0 % des utilisateurs éventuels.

---

<sup>17</sup> Cet élément représente une appréciation globale des services par le répondant, et non une note composite.

<sup>18</sup> Si le Sondage était réalisé de façon répétitive auprès de la population des clients ciblés au cours du cycle IV et si la même méthode d'estimation était utilisée, alors les perceptions ou les notes attribuées par la population de clients aux éléments considérés seraient incluses dans 95 % des intervalles de confiance correspondants.

<sup>19</sup> Une approche de recensement s'entend de la collecte et de l'enregistrement systématiques de renseignements sur tous les membres d'une population donnée, contrairement à une approche d'échantillonnage, qui vise la collecte de données dans un sous-ensemble de population.

<sup>20</sup> En novembre 2018, la méthode de calcul du facteur de correction d'échantillonnage pour population finie a été mise à jour sur les conseils du Groupe de consultation statistique de Statistique Canada.

Deux tests T ont été effectués sur des échantillons indépendants de manière à faciliter la comparaison des notes entre le cycle actuel et les précédents, de même qu'entre les différentes catégories d'utilisateurs de services. Tous les tests T réalisés se fondaient sur l'hypothèse nulle, qui suppose l'équivalence de deux notes moyennes, plutôt que sur l'hypothèse contraire, selon laquelle les notes moyennes ne sont pas équivalentes. En d'autres mots, en déterminant laquelle de ces deux hypothèses on omet de rejeter, il est possible de savoir si la différence entre deux notes moyennes est statistiquement significative ou non.

## **ANNEXE B – COMPARAISON DES RÉSULTATS DU PRÉSENT SONDAGE ET DES SONDAGES PRÉCÉDENTS**

Les résultats combinés pour tous les éléments de satisfaction évalués dans le cadre du cycle IV du SSC ont dépassé la cible ministérielle de 8,0. En ce qui concerne les **services de consultation juridique**, la plupart des notes étaient « élevées », 12 éléments (sur 15) s'étant améliorés de manière statistiquement significative depuis le SSC précédent. Dans le cas des **services de contentieux**, la plupart des notes étaient « élevées », et presque toutes se sont améliorées depuis le SSC précédent, 12 éléments (sur 15) s'étant améliorés de manière statistiquement significative. Pour ce qui est des **services de rédaction législative**, toutes les notes étaient « élevées », et la majorité d'entre elles se sont améliorées (l'une de manière statistiquement significative) depuis le cycle précédent. La plupart des notes attribuées à l'égard des **services de rédaction réglementaire** étaient « élevées », et ces notes se sont toutes améliorées de manière statistiquement significative depuis le SSC précédent. En ce qui concerne les éléments entrant dans la catégorie des **considérations générales**, les résultats sont demeurés « élevés », et cinq des six notes se sont améliorées de manière statistiquement significative.

		Cycle IV (2020-22)	Cycle III (2016-19)	Cycle II (2009-12)	Cycle I (2006-09)
<b>Services de consultation juridique</b>					
<b>Qualité globale des services de consultation juridique</b>		8,6 (±0,0)	8,5 (±0,0)	8,4 (±0,0)	8,2 (±0,0)
<b>Accessibilité/ Réactivité</b>	Vous a tenu régulièrement informé(e) de l'état des travaux concernant votre ou vos demande(s) de service †	8,1 (±0,1)	7,8 (±0,1)	7,2 (±0,1)	7,5 (±0,1)
<b>Gestion des risques juridiques</b>	Vous a informé des problèmes ou des événements pouvant influencer sur votre ministère ou organisme †	8,7 (±0,0)	8,5 (±0,0)	8,2 (±0,0)	8,4 (±0,1)
	A travaillé avec vous afin de définir les risques juridiques †	8,8 (±0,0)	8,6 (±0,0)	8,3 (±0,0)	8,3 (±0,1)
	A intégré vos instructions à l'examen et à l'élaboration d'options juridiques destinées à atténuer les risques juridiques cernés †	8,7 (±0,1)	8,4 (±0,0)	7,9 (±0,1)	s. o.
<b>Rapidité</b>	A répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques	8,2 (±0,1)	8,1 (±0,1)	7,7 (±0,0)	7,8 (±0,1)
	A négocié des échéances fixées d'un commun accord †	8,5 (±0,1)	8,0 (±0,1)	7,7 (±0,1)	7,9 (±0,1)
	A respecté des échéances fixées d'un commun accord †	8,6 (±0,1)	8,3 (±0,1)	7,9 (±0,1)	8,0 (±0,1)
<b>Utilité</b>	A pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance †	8,8 (±0,0)	8,6 (±0,0)	8,3 (±0,0)	8,5 (±0,0)
	Vous a impliqué dans l'élaboration de la stratégie juridique et des positions à adopter †	8,6 (±0,1)	8,3 (±0,1)	7,7 (±0,1)	7,8 (±0,1)
	A identifié des moyens de prévenir et de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible †	8,7 (±0,1)	8,2 (±0,1)	7,9 (±0,1)	8,1 (±0,1)

		Cycle IV (2020-22)	Cycle III (2016-19)	Cycle II (2009-12)	Cycle I (2006-09)
	A prodigué des conseils clairs et pratiques en vue de répondre aux questions de droit †	8,5 (±0,1)	8,3 (±0,0)	8,1 (±0,0)	8,1 (±0,1)
	A fourni des conseils juridiques cohérents †	8,7 (±0,0)	8,5 (±0,0)	8,2 (±0,0)	s. o.
	A déterminé des occasions de mettre en œuvre des programmes ou des politiques par des moyens administratifs plutôt que législatifs ou réglementaires †	8,9 (±0,1)	8,0 (±0,1)	s. o.	s. o.
	A fourni un soutien efficace pour la négociation des traités (avis, rédaction, conduite)	9,6 (±0,3)	s. o.	s. o.	s. o.
<b>Services de contentieux</b>					
<b>Qualité globale des services de contentieux</b>		<b>8,5 (±0,1)</b>	<b>8,4 (±0,1)</b>	<b>8,3 (±0,1)</b>	<b>8,4 (±0,1)</b>
<i>Accessibilité/ Réactivité</i>	Vous a tenu régulièrement informé(e) de l'état des travaux concernant votre ou vos demande(s) de service †	8,1 (±0,1)	8,0 (±0,1)	7,7 (±0,1)	7,7 (±0,2)
<i>Gestion des risques juridiques</i>	Vous a informé des problèmes ou des événements pouvant influencer sur votre ministère ou organisme †	8,6 (±0,1)	8,4 (±0,1)	8,2 (±0,1)	8,4 (±0,1)
	A travaillé avec vous afin de définir les risques juridiques †	8,6 (±0,1)	8,4 (±0,1)	8,1 (±0,1)	8,2 (±0,1)
	A intégré vos instructions à l'examen et à l'élaboration d'options juridiques destinées à atténuer les risques juridiques cernés †	8,7 (±0,1)	8,4 (±0,1)	7,9 (±0,1)	s. o.
<i>Rapidité</i>	A répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques	8,3 (±0,1)	8,3 (±0,1)	8,1 (±0,1)	8,4 (±0,1)
	A négocié des échéances fixées d'un commun accord †	8,5 (±0,1)	8,2 (±0,1)	7,8 (±0,1)	8,3 (±0,1)
	A respecté des échéances fixées d'un commun accord †	8,7 (±0,1)	8,4 (±0,1)	8,0 (±0,1)	8,3 (±0,1)
<i>Utilité</i>	Vous a pleinement préparé à témoigner dans le cadre d'une instance	8,7 (±0,2)	8,7 (±0,2)	s. o.	s. o.
	A pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance †	8,7 (±0,1)	8,5 (±0,1)	8,3 (±0,1)	8,5 (±0,1)
	Vous a impliqué dans l'élaboration de la stratégie juridique et des positions à adopter †	8,5 (±0,1)	8,2 (±0,1)	7,9 (±0,1)	8,0 (±0,1)
	A identifié des moyens de prévenir et de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible †	8,5 (±0,1)	8,1 (±0,1)	7,9 (±0,1)	8,4 (±0,1)

		Cycle IV (2020-22)	Cycle III (2016-19)	Cycle II (2009-12)	Cycle I (2006-09)
	A prodigué des conseils clairs et pratiques en vue de répondre aux questions de droit †	8,4 (±0,1)	8,3 (±0,1)	8,1 (±0,1)	8,3 (±0,1)
	A fourni des conseils juridiques cohérents †	8,7 (±0,1)	8,5 (±0,1)	8,3 (±0,1)	s. o.
	A déterminé des occasions de mettre en œuvre des programmes ou des politiques par des moyens administratifs plutôt que législatifs ou réglementaires †	8,8 (±0,1)	7,8 (±0,1)	s. o.	s. o.
<b>Services de rédaction législative</b>					
<b>Qualité globale des services de rédaction législative</b>		<b>8,6 (±0,2)</b>	<b>8,6 (±0,1)</b>	<b>8,5 (±0,1)</b>	<b>8,2 (±0,1)</b>
<i>Accessibilité/ Réactivité</i>	Vous a tenu régulièrement informé(e) de l'état des travaux concernant votre ou vos demande(s) de service	8,4 (±0,2)	8,3 (±0,2)	7,6 (±0,2)	7,7 (±0,1)
	Vous a informé des problèmes ou des événements pouvant influencer sur votre ministère ou organisme	8,6 (±0,2)	8,5 (±0,2)	8,2 (±0,1)	8,3 (±0,1)
<i>Gestion des risques juridiques</i>	A travaillé avec vous afin de définir les risques juridiques	8,7 (±0,2)	8,5 (±0,2)	8,1 (±0,1)	8,2 (±0,1)
	A intégré vos instructions à l'examen et à l'élaboration d'options juridiques destinées à atténuer les risques juridiques cernés	8,7 (±0,2)	8,6 (±0,2)	8,0 (±0,2)	s. o.
	A répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques	8,5 (±0,2)	8,4 (±0,2)	8,2 (±0,2)	7,8 (±0,1)
<i>Rapidité</i>	A négocié des échéances fixées d'un commun accord	8,5 (±0,3)	8,2 (±0,2)	8,0 (±0,2)	7,8 (±0,1)
	A respecté des échéances fixées d'un commun accord †	8,8 (±0,2)	8,5 (±0,2)	8,1 (±0,2)	7,9 (±0,1)
	A pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance	8,7 (±0,2)	8,5 (±0,2)	8,3 (±0,1)	8,3 (±0,1)
<i>Utilité</i>	A proposé des solutions appropriées aux problèmes de droit et de rédaction qui sont soulevés	8,6 (±0,2)	8,4 (±0,2)	8,2 (±0,2)	8,1 (±0,1)
	A élaboré des options de rédaction législative adaptées à vos objectifs en matière de politiques et de programmes	8,7 (±0,2)	8,4 (±0,2)	8,3 (±0,2)	8,2 (±0,1)
	A fourni des conseils juridiques cohérents	8,5 (±0,3)	8,5 (±0,2)	8,3 (±0,2)	8,0 (±0,1)
	<b>Services de rédaction réglementaire</b>				
<b>Qualité globale des services de rédaction réglementaire †</b>		<b>8,6 (±0,1)</b>	<b>8,4 (±0,1)</b>	<b>8,5 (±0,1)</b>	<b>7,8 (±0,3)</b>

		Cycle IV (2020-22)	Cycle III (2016-19)	Cycle II (2009-12)	Cycle I (2006-09)
<b>Accessibilité/ Réactivité</b>	Vous a tenu régulièrement informé(e) de l'état des travaux concernant votre ou vos demande(s) de service †	8,3 (±0,2)	7,7 (±0,2)	7,7 (±0,2)	7,1 (±0,4)
<b>Gestion des risques juridiques</b>	Vous a informé des problèmes ou des événements pouvant influencer sur votre ministère ou organisme †	8,7 (±0,1)	8,4 (±0,1)	8,3 (±0,1)	8,0 (±0,3)
	A travaillé avec vous afin de définir les risques juridiques †	8,7 (±0,1)	8,3 (±0,1)	8,2 (±0,1)	7,9 (±0,3)
	A intégré vos instructions à l'examen et à l'élaboration d'options juridiques destinées à atténuer les risques juridiques cernés †	8,7 (±0,1)	8,4 (±0,1)	8,0 (±0,2)	s. o.
<b>Rapidité</b>	A répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques †	8,3 (±0,2)	7,8 (±0,2)	8,0 (±0,1)	7,5 (±0,3)
	A négocié des échéances fixées d'un commun accord †	8,5 (±0,2)	7,7 (±0,2)	7,8 (±0,1)	7,4 (±0,4)
	A respecté des échéances fixées d'un commun accord †	8,6 (±0,2)	8,0 (±0,2)	8,0 (±0,2)	7,5 (±0,3)
<b>Utilité</b>	A pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance †	8,7 (±0,1)	8,4 (±0,1)	8,3 (±0,1)	7,9 (±0,3)
	A proposé des solutions appropriées aux problèmes de droit et de rédaction qui sont soulevés †	8,7 (±0,1)	8,2 (±0,1)	8,3 (±0,1)	7,7 (±0,3)
	A élaboré des options de rédaction réglementaire adaptées à vos objectifs en matière de politiques et de programmes †	8,7 (±0,1)	8,2 (±0,2)	8,3 (±0,1)	7,8 (±0,3)
	A fourni des conseils juridiques cohérents †	8,7 (±0,1)	8,3 (±0,1)	8,3 (±0,1)	7,6 (±0,3)
<b>Considérations générales<sup>21</sup></b>					
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 †		9,5 (±0,0)	9,4 (±0,0)	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 de la part des fournisseurs des services juridiques †		9,5 (±0,0)	9,3 (±0,0)	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 trouver le bon fournisseur de services pouvant répondre à vos besoins †		9,0 (±0,0)	8,9 (±0,0)	8,6 (±0,0)	s. o.

<sup>21</sup> Tous les éléments qui entrent dans la catégorie des considérations générales s'appliquent à tous les types de service auxquels un utilisateur a recours.

	<b>Cycle IV (2020-22)</b>	<b>Cycle III (2016-19)</b>	<b>Cycle II (2009-12)</b>	<b>Cycle I (2006-09)</b>
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par voie de courrier électronique †	9,0 (±0,0)	8,9 (±0,0)	8,7 (±0,0)	s. o.
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par téléphone †	9,0 (±0,0)	8,9 (±0,0)	8,7 (±0,0)	s. o.
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : en personne	8,9 (±0,1)	8,9 (±0,1)	8,7 (±0,0)	s. o.

## **ANNEXE C – NOTES COMPOSITES PAR DIMENSION ET TYPE DE SERVICE**

Le tableau ci-dessous présente les notes composites de chacune des quatre dimensions principales de satisfaction de la clientèle et de type de service.

<i>Notes composites par dimension de satisfaction de la clientèle et de type de service</i>	<b>Cycle IV (2020-22)</b>	<b>Cycle III (2016-19)</b>
<b>Accessibilité et réactivité des services juridiques</b>	<b>9,0 (±0,0)</b>	<b>8,7 (±0,0)</b>
Services de consultation juridique	8,1 (±0,1)	7,9 (±0,1)
Services de contentieux	8,1 (±0,1)	8,0 (±0,1)
Services de rédaction législative	8,4 (±0,2)	8,4 (±0,2)
Services de rédaction réglementaire	8,3 (±0,2)	7,8 (±0,2)
Considérations générales	9,2 (±0,0)	9,0 (±0,0)
<b>Gestion des risques juridiques</b>	<b>8,7 (±0,0)</b>	<b>8,5 (±0,0)</b>
Services de consultation juridique	8,7 (±0,0)	8,5 (±0,0)
Services de contentieux	8,6 (±0,1)	8,4 (±0,1)
Services de rédaction législative	8,7 (±0,2)	8,6 (±0,2)
Services de rédaction réglementaire	8,7 (±0,1)	8,4 (±0,1)
<b>Rapidité des services juridiques</b>	<b>8,5 (±0,0)</b>	<b>8,2 (±0,0)</b>
Services de consultation juridique	8,4 (±0,1)	8,2 (±0,0)
Services de contentieux	8,5 (±0,1)	8,3 (±0,1)
Services de rédaction législative	8,7 (±0,2)	8,4 (±0,2)
Services de rédaction réglementaire	8,4 (±0,1)	7,9 (±0,2)
<b>Utilité des services juridiques</b>	<b>8,7 (±0,0)</b>	<b>8,4 (±0,0)</b>
Services de consultation juridique	8,7 (±0,0)	8,4 (±0,0)
Services de contentieux	8,6 (±0,1)	8,3 (±0,1)
Services de rédaction législative	8,7 (±0,2)	8,4 (±0,2)
Services de rédaction réglementaire	8,7 (±0,1)	8,3 (±0,1)

## **ANNEXE D – RÉSULTATS SELON L'IMPORTANCE DES NORMES DE SERVICE**

Comme on peut le constater dans le tableau ci-dessous, les utilisateurs de services ont attribué une grande importance à tous les éléments des normes de service applicables à chaque type de service juridique. En outre, toutes les notes de satisfaction correspondantes ont dépassé la cible ministérielle. L'échelle de l'importance est comparable à celle de la satisfaction, « élevée » équivalant à « grande ».

L'écart entre les notes attribuées à l'importance et celles attribuées à la satisfaction peut aider à déceler d'éventuelles possibilités d'amélioration. Un écart de 1,0 point ou plus a été observé pour deux éléments des **services de consultation juridique**, trois éléments des **services de contentieux** et un élément des **services de rédaction réglementaire**. Aucun des éléments des **services de rédaction législative** n'affichait un écart de 1,0 point ou plus. Le plus grand écart observé entre les notes de satisfaction et d'importance pour les quatre types de service s'appliquait à l'élément suivant : *Ont répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques*.

	Note d'importance	Note de satisfaction	Disparité <sup>22</sup>
<b><i>Services de consultation juridique</i></b>			
Vous ont tenu régulièrement informé de l'état de votre ou vos demande(s) de services	8,1 (±0,1)	9,2 (±0,0)	1,1
Ont répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques	8,2 (±0,1)	9,4 (±0,0)	1,2
Ont négocié des échéances fixées d'un commun accord	8,5 (±0,1)	9,3 (±0,0)	0,8
Ont respecté les échéances fixées d'un commun accord	8,6 (±0,1)	9,4 (±0,0)	0,8
Vous ont impliqué dans l'élaboration de la stratégie juridique et des positions à adopter	8,6 (±0,1)	9,2 (±0,0)	0,6
Ont identifié des moyens de prévenir ou de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible	8,7 (±0,1)	9,3 (±0,0)	0,6
Ont fourni des conseils clairs et pratiques en vue de répondre aux questions de droit	8,5 (±0,1)	9,4 (±0,0)	0,9
Ont déterminé des occasions de mettre en œuvre des politiques ou des programmes par des moyens administratifs plutôt que législatifs ou réglementaires	8,9 (±0,1)	9,2 (±0,0)	0,3
<b><i>Services de contentieux</i></b>			
Vous ont tenu régulièrement informé de l'état de votre ou vos demande(s) de services	8,1 (±0,1)	9,2 (±0,0)	1,1
Ont répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques	8,3 (±0,1)	9,4 (±0,0)	1,1
Ont négocié des échéances fixées d'un commun accord	8,5 (±0,1)	9,2 (±0,1)	0,7
Ont respecté les échéances fixées d'un commun accord	8,7 (±0,1)	9,4 (±0,0)	0,7

<sup>22</sup> La différence entre les notes attribuées à l'importance et celles attribuées à la satisfaction a été calculée au moyen de chiffres arrondis.

	Note d'importance	Note de satisfaction	Disparité <sup>22</sup>
Vous ont impliqué dans l'élaboration de la stratégie juridique et des positions à adopter	8,5 (±0,1)	9,3 (±0,1)	0,8
Ont identifié des moyens de prévenir ou de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible	8,5 (±0,1)	9,2 (±0,1)	0,7
Ont fourni des conseils clairs et pratiques en vue de répondre aux questions de droit	8,4 (±0,1)	9,4 (±0,0)	1,0
Ont déterminé des occasions de mettre en œuvre des politiques ou des programmes par des moyens administratifs plutôt que législatifs ou réglementaires	8,8 (±0,1)	9,1 (±0,1)	0,3
<b>Services de rédaction législative</b>			
Transmission de renseignements visant à vous tenir régulièrement informé de l'état de vos demandes de services	8,4 (±0,2)	8,9 (±0,2)	0,5
Réponses au moment opportun aux demandes de services juridiques	8,5 (±0,2)	9,2 (±0,1)	0,7
Négociation d'échéances mutuellement acceptables	8,5 (±0,3)	9,2 (±0,1)	0,7
Respect d'échéances mutuellement acceptables	8,8 (±0,2)	9,3 (±0,1)	0,5
Proposition de solutions appropriées aux problèmes législatifs et de rédaction soulevés	8,6 (±0,2)	9,3 (±0,1)	0,7
Élaboration d'options de rédaction législative/réglementaire adaptées à vos objectifs en matière de politiques et de programmes	8,7 (±0,2)	9,3 (±0,1)	0,6
<b>Services de rédaction réglementaire</b>			
Transmission de renseignements visant à vous tenir régulièrement informé de l'état de vos demandes de services	8,3 (±0,2)	9,2 (±0,1)	0,9
Réponses au moment opportun aux demandes de services juridiques	8,3 (±0,2)	9,3 (±0,1)	1,0
Négociation d'échéances mutuellement acceptables	8,5 (±0,2)	9,3 (±0,1)	0,8
Respect d'échéances mutuellement acceptables	8,6 (±0,2)	9,3 (±0,1)	0,7
Proposition de solutions appropriées aux problèmes législatifs et de rédaction soulevés	8,7 (±0,1)	9,4 (±0,1)	0,7
Élaboration d'options de rédaction législative/réglementaire adaptées à vos objectifs en matière de politiques et de programmes	8,7 (±0,1)	9,4 (±0,1)	0,7

## **ANNEXE E – TAUX DE RÉPONSE SELON LE MINISTÈRE OU L'ORGANISME**

Comme le tableau ci-dessous l'indique, 37 046 éventuels utilisateurs de services de 43 ministères et organismes ont reçu une invitation à participer au Sondage. Parmi cette population, le taux de réponse global était de 33,2 %, et le taux d'utilisateurs de services parmi les répondants s'élevait à 12,4 %. Il convient de noter qu'un organisme (Emploi et Développement social Canada) a choisi de ne sonder que sa population de cadres (employés de niveau EX).

Portefeuille / Ministère / Organisme	Population	Répondants*	Nombre total d'utilisateurs de services**	<i>Utilisateurs de services</i>			
				Consultations juridiques	Contentieux	Rédaction législative	Rédaction réglementaire
<b>Portefeuille des droits et relations autochtones</b>	<b>1 425</b>	<b>445</b>	<b>229</b>	<b>219</b>	<b>84</b>	<b>4</b>	<b>20</b>
Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada	484	170	108	105	28	3	9
Services aux Autochtones Canada	941	275	121	114	56	1	11
<b>Portefeuille du droit des affaires et du droit réglementaire</b>	<b>20 373</b>	<b>6 544</b>	<b>2 453</b>	<b>2 274</b>	<b>633</b>	<b>101</b>	<b>317</b>
Agriculture et Agroalimentaire Canada	564	184	64	61	10	4	5
Agence de promotion économique du Canada atlantique	318	95	36	35	6	0	1
Développement économique Canada pour les régions du Québec	168	57	50	50	7	0	4
Agence canadienne d'inspection des aliments	793	275	154	142	40	6	16
Patrimoine canadien	224	87	46	45	10	4	3
Agence spatiale canadienne	349	101	51	49	3	1	6
Bureau de la concurrence	141	34	26	22	16	0	2
Emploi et Développement social Canada (employés de niveau EX seulement)	681	106	61	53	27	5	6
Environnement et Changement climatique Canada	1 706	555	199	184	42	9	53
Pêches et Océans Canada	1 984	551	207	191	54	2	21
Affaires mondiales Canada	1 632	349	181	173	32	5	23

Portefeuille / Ministère / Organisme	Population	Répondants*	Nombre total d'utilisateurs de services**	<i>Utilisateurs de services</i>			
				Consultations juridiques	Contentieux	Rédaction législative	Rédaction réglementaire
Santé Canada	1 229	504	227	205	68	7	41
Agence d'évaluation d'impact du Canada	140	72	55	53	9	1	7
Infrastructure Canada	233	69	46	44	9	1	4
Innovation, Sciences et Développement économique Canada	1 364	416	157	148	37	16	27
Bibliothèque et Archives Canada	68	24	13	11	5	1	0
Ressources naturelles Canada	1 089	314	104	97	17	8	13
Parcs Canada	597	236	125	118	35	9	11
Agence de la santé publique du Canada	452	157	55	52	14	0	4
Services publics et Approvisionnement Canada	2 569	851	275	254	89	3	17
Services partagés Canada	1 813	712	74	68	17	0	3
Statistique Canada	659	240	25	23	10	1	1
Transports Canada	1 114	404	180	163	55	18	45
Anciens Combattants Canada	486	151	42	33	21	0	4
<b>Portefeuille des organismes centraux</b>	<b>1 622</b>	<b>644</b>	<b>344</b>	<b>329</b>	<b>53</b>	<b>43</b>	<b>48</b>
Finances Canada	274	112	80	75	10	26	23
Agence de la consommation en matière financière du Canada	28	20	15	14	1	0	3
Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada	58	38	38	37	8	3	4
Bureau du surintendant des institutions financières	669	283	80	79	6	2	7
Commission de la fonction publique	72	35	27	24	13	1	2
Secrétariat du Conseil du Trésor	521	156	104	100	15	11	9
<b>Bureau du Conseil privé</b>	<b>208</b>	<b>73</b>	<b>43</b>	<b>42</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

Portefeuille / Ministère / Organisme	Population	Répondants*	Nombre total d'utilisateurs de services**	<i>Utilisateurs de services</i>			
				Consultations juridiques	Contentieux	Rédaction législative	Rédaction réglementaire
<b>Portefeuille de la sécurité publique, de la défense et de l'immigration</b>	<b>9 315</b>	<b>2 637</b>	<b>847</b>	<b>724</b>	<b>357</b>	<b>35</b>	<b>94</b>
Agence des services frontaliers du Canada	1 007	240	84	72	36	8	14
Centre de la sécurité des télécommunications Canada	294	24	24	23	6	1	1
Service canadien du renseignement de sécurité	375	47	46	39	14	1	4
Service correctionnel du Canada	1 550	601	191	143	119	3	13
Ministère de la Défense nationale et Forces canadiennes	3 837	1 138	221	198	52	4	30
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada	714	190	94	73	41	6	13
Commission des libérations conditionnelles du Canada	55	24	17	15	10	0	2
Sécurité publique Canada	223	49	30	30	8	4	6
Gendarmerie royale du Canada	1 260	324	140	131	71	8	11
<b>Portefeuille des services du droit fiscal (Agence du revenu du Canada)</b>	<b>4 103</b>	<b>1 958</b>	<b>682</b>	<b>484</b>	<b>379</b>	<b>9</b>	<b>15</b>
<b>Total</b>	<b>37 046</b>	<b>12 301</b>	<b>4 598</b>	<b>4 072</b>	<b>1 510</b>	<b>199</b>	<b>501</b>

\*Le terme « répondant » englobe tous les éventuels utilisateurs de services ou destinataires du questionnaire du Sondage qui ont répondu à celui-ci. Quelque 7 703 répondants ont indiqué ne pas avoir eu recours à des services juridiques au cours des douze mois précédant le Sondage. Ces 7 703 personnes ont été aiguillées vers une page Web qui les remerciait de leur participation, n'étant pas en mesure de fournir davantage d'information ou de données connexes.

\*\*Le terme « utilisateur de services » désigne les répondants qui ont indiqué avoir eu recours aux services juridiques du ministère au cours des douze mois précédant le Sondage et qui ont répondu au questionnaire.

## **ANNEXE F – PROFIL DES UTILISATEURS DE SERVICES**

Le tableau qui suit présente une ventilation des utilisateurs de services selon la classification EX ou non EX de leur poste, ainsi que leur lieu de travail.

	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>Classification</b>		
• EX	1 793	39,0 %
• Non-EX	2 750	59,8 %
• Non précisé	55	1,2 %
<b>Total</b>	<b>4 598</b>	<b>100 %</b>
<b>Lieu de travail</b>		
• Région de la capitale nationale	2 628	57,2 %
• Régions	1 968	42,8 %
• À l'extérieur du Canada	2	0,0 %
<b>Total</b>	<b>4 598</b>	<b>100 %</b>
<b>Type de services reçus*</b>		
• Consultations juridiques	4 072	88,6 %
• Contentieux	1 510	32,8 %
• Rédaction législative	199	4,3 %
• Services de rédaction réglementaire	502	10,9 %

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

## **ANNEXE G – RÉPARTITION DES UTILISATEURS SELON LE PRESTATAIRE ET LE TYPE DE SERVICES**

Le tableau qui suit présente la répartition des utilisateurs des services selon le prestataire et le type de services.

<b>Prestataire de services</b>	<b>Consultations juridiques</b>	<b>Contentieux</b>	<b>Rédaction législative</b>	<b>Rédaction réglementaire</b>
Secteur national du contentieux (y compris les bureaux régionaux partout au pays)	91 (2,2 %)	370 (24,5 %)	s. o.	s. o.
Unité des services juridiques (USJ) affectée à votre ministère ou organisme	3 694 (90,7 %)	1 091 (72,3 %)	s. o.	328 (65,3%)
Finances Canada – Division du droit fiscal	s. o.	s. o.	xx	xx
Direction des services législatifs (spécialisée dans la rédaction de projets de loi)	s. o.	s. o.	173 (86,9 %)	s. o.
Direction des services législatifs (spécialisée dans la rédaction réglementaire) – Section de la réglementation de l'administration centrale	s. o.	s. o.	s. o.	120 (23,9 %)
Direction des services législatifs (spécialisée dans la rédaction réglementaire) – Section de la réglementation de Santé Canada	s. o.	s. o.	s. o.	13 (2,6 %)
Direction des services législatifs (spécialisée dans la rédaction réglementaire) – Section de la réglementation de Transports Canada	s. o.	s. o.	s. o.	14 (2,8 %)
Direction des services législatifs (spécialisée dans la rédaction législative et réglementaire)	40 (1,0 %)	s. o.	s. o.	s. o.
Direction générale du droit commercial (JTL) – Formulation d'avis juridiques	29 (0,7 %)	s. o.	s. o.	s. o.
Direction générale du droit commercial (JTL) – Prestation de conseils lors de la négociation de traités	10 (0,2 %)	s. o.	s. o.	s. o.
Centre d'expertise – Centre du droit à l'information et à la protection des renseignements personnels	x	s. o.	s. o.	s. o.
Centre d'expertise – Accès à la justice dans les deux langues officielles	x	s. o.	s. o.	s. o.
Centre d'expertise – Droit de l'approvisionnement	35 (0,9 %)	s. o.	s. o.	s. o.
Centre d'expertise – Centre du droit du travail et de l'emploi	64 (1,6 %)	s. o.	s. o.	s. o.
Autre	104 (2,6 %)	49 (3,2 %)	20 (10,1 %)	20 (4,0 %)
<b>Total</b>	<b>4 072 (100 %)</b>	<b>1 510 (100 %)</b>	<b>199 (100 %)</b>	<b>502 (100 %)</b>

x - indique de 1 à 4 répondants.

xx - indique de 5 à 9 répondants.

S. O. – Le prestataire n'offre pas ce type particulier de services.

## **ANNEXE H – NORMES DE SERVICE EN MATIÈRE DE PRESTATION DE SERVICES JURIDIQUES AU SEIN DU GOUVERNEMENT**

Le ministère de la Justice Canada s'engage à offrir des services de consultation juridique, de contentieux et de rédaction législative et réglementaire de grande qualité conformément aux normes communes de service qui sont énoncées ci-dessous et qui mettent en évidence la réactivité, la rapidité et l'utilité des services offerts.

### **Respect des échéanciers**

- Nous répondons aux demandes de services juridiques en temps opportun.
- Nous fixons les échéances d'un commun accord et nous les respectons.

### **Réactivité des services**

- Nous fournissons des services juridiques dans l'une ou l'autre des langues officielles, conformément aux politiques applicables sur la langue de travail.
- Nous vous traitons avec respect et courtoisie en tout temps.
- Nous vous tenons régulièrement informés de l'état des travaux concernant votre demande de service.

### **Utilité des services**

- Nous donnons des conseils clairs et pratiques en vue de répondre aux questions de droit.
- Dans le cadre de la prestation de services législatifs, nous élaborons des options de rédaction législative et réglementaire 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.
- 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 cernons des moyens de prévenir et de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible.
- Nous trouvons des occasions de mettre en œuvre des programmes et des politiques par des moyens administratifs plutôt que législatifs ou réglementaires.

Incluses dans le protocole d'entente conclu avec les ministères et organismes clients, ces normes de service peuvent être consultées sur le site Web du ministère<sup>23</sup>.

---

<sup>23</sup> [Normes de service en matière de prestation de services juridiques au sein du gouvernement](#)