



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

Résultats du sondage – Cycle III (2016-2019)

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

Mars 2020



Sondage sur la satisfaction des clients des services juridiques du Ministère de la Justice  
Division de la planification, rapports et risques ministériels

## Tables des matières

<b>SOMMAIRE EXÉCUTIF .....</b>	<b>i</b>
<b>SECTION 1 – APERÇU DE L’INITIATIVE DU SONDAGE .....</b>	<b>1</b>
<b>SECTION 2 – RENDEMENT PAR RAPPORT AUX NORMES DE SERVICE .....</b>	<b>3</b>
2.1 Réponse au sondage .....	3
2.2 Explication des résultats sur le rendement .....	3
2.3 Qualité globale des services juridiques .....	4
2.4(i) Accessibilité et réactivité des services juridiques .....	4
2.4(ii) Gestion des risques juridiques .....	5
2.4(iii) Rapidité des services juridiques .....	5
2.4(iv) Utilité des services juridiques .....	6
2.5 Importance des normes de service .....	6
2.6 Connaissance des normes de services pour les services juridiques .....	11
2.7 Commentaires sur les services juridiques offerts .....	12
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>17</b>
<b>ANNEXE A – MÉTHODOLOGIE .....</b>	<b>19</b>
<b>ANNEXE B – SATISFACTION DES CLIENTS: NOTES COMPOSITES PAR CYCLE.....</b>	<b>22</b>
<b>ANNEXE C – NOTES COMPOSITES PAR DIMENSION ET TYPE DE SERVICE.....</b>	<b>24</b>
<b>ANNEXE D – RÉTROACTION DES CLIENTS : SERVICES DE CONSULTATION JURIDIQUE.....</b>	<b>25</b>
<b>ANNEXE E – RÉTROACTION DES CLIENTS : SERVICES DE CONTENTIEUX.....</b>	<b>27</b>
<b>ANNEXE F – RÉTROACTION DES CLIENTS : SERVICES DE RÉDACTION LÉGISLATIVE.....</b>	<b>29</b>
<b>ANNEXE G – RÉTROACTION DES CLIENTS : SERVICES DE RÉDACTION RÉGLEMENTAIRE.....</b>	<b>31</b>
<b>ANNEXE H – RÉSULTATS SELON L’IMPORTANCE DES NORMES DE SERVICE.....</b>	<b>33</b>

<b>ANNEXE I – TAUX DE RÉPONSE SELON LE MINISTÈRE OU L'ORGANISME .....</b>	<b>35</b>
<b>ANNEXE J – CYCLE III PROFIL DES UTILISATEURS DES SERVICES .....</b>	<b>37</b>
<b>ANNEXE K – RÉPARTITION DES UTILISATEURS SELON LE FOURNISSEUR ET LE TYPE DE SERVICE .....</b>	<b>38</b>
<b>ANNEXE L – NORMES DE SERVICE EN MATIÈRE DE PRESTATION DE SERVICES JURIDIQUES AU SEIN DU GOUVERNEMENT .....</b>	<b>39</b>

## **SOMMAIRE EXÉCUTIF**

Ce rapport présente les résultats agrégés du cycle III du Sondage sur la satisfaction des clients (SSC) des services juridiques du ministère de la Justice, mené entre novembre 2016 et juin 2019. Les deux cycles précédents du SSC se sont achevés en 2012 et 2009. Pour ce cycle, 41 ministères et organismes client ont été sondés. Ils sont organisés, à des fins administratives, par portefeuille et sont: le portefeuille des affaires autochtones, le portefeuille du droit des affaires et du droit réglementaire, le portefeuille des organismes centraux, le portefeuille de la sécurité publique, de la défense et de l'immigration et le portefeuille des services de droit fiscal. Le Ministère a également obtenu des commentaires sur des sondages propres au Secteur national du contentieux pour les services de contentieux ainsi qu'au Secteur du droit public et des services législatifs pour les services de rédaction législative et réglementaire.

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

Les clients devaient évaluer leur satisfaction à l'égard de la qualité globale des quatre services juridiques offerts par le Ministère. Les quatre types de services sont les services de consultation juridique, de contentieux, de rédaction législative et de rédaction réglementaire. Le Ministère avait un objectif fixé de 8,0 sur une échelle de 10 points et a dépassé l'objectif pour les quatre types de services. Le Ministère a également dépassé cet objectif pour la majorité des éléments<sup>1</sup> de service individuels. Les résultats du sondage indiquent que les utilisateurs des services de Justice Canada sont globalement satisfaits des services fournis par le Ministère au cours des 12 mois précédant le sondage.

Les résultats sur la qualité globale des services juridiques sont des résultats « élevés » pour les quatre types de services.

#### ***Cycle III (2016-2019) Qualité globale des services***

<b>Service de consultation juridique</b>	<b>Service de contentieux</b>	<b>Service de rédaction législative</b>	<b>Service de rédaction réglementaire</b>
<b>8,5 (±0,0)</b>	<b>8,4 (±0,1)</b>	<b>8,6 (±0,1)</b>	<b>8,4 (±0,1)</b>

L'annexe B, ainsi que les annexes D à G, fournissent une comparaison détaillée des cotes des trois cycles qui ont été administrés à ce jour pour les organisations clientes de Justice Canada.

### **Notes selon quatre dimensions de la satisfaction des clients**

Le tableau ci-dessous fournit les notes composites<sup>2</sup> pour chacune des quatre dimensions de la satisfaction des clients. Ces chiffres sont présentés de manière agrégée (notes composites pour les quatre types de services juridiques). Les annexes C à G fournissent une ventilation complète des éléments individuels par type de service juridique (c'est-à-dire les services de consultation juridique, de contentieux, de rédaction législative et de rédaction réglementaire).

<sup>1</sup> Le terme « élément » fait référence aux questions individuelles du sondage.

<sup>2</sup> La note composite signifie la note moyenne d'un groupe d'éléments. Une note composite représente le résultat moyen d'un élément individuel ou d'un groupe d'éléments d'un ou de plusieurs types de services. Les notes composites ne peuvent être utilisées pour les résultats d'un élément individuel d'un type de service en particulier.

<i>Note composite par dimension de service</i>	Note composite
<b>Accessibilité et réactivité des services juridiques</b>	8,7
<b>Gestion des risques juridiques</b>	8,5
<b>Rapidité des services juridiques</b>	8,2
<b>Utilité des services juridiques</b>	8,4

Les notes composites montrent que toutes les dimensions de service ont obtenu un score supérieur à l'objectif avec des résultats « élevés » pour l'accessibilité et la réactivité, la gestion des risques juridiques et l'utilité, et des résultats « positifs » pour la rapidité. Lors de l'examen des éléments de service de ce cycle du sondage par rapport au cycle précédent, tous ont obtenu un score plus élevé, sauf un.

Lors de la ventilation des résultats par type de service, les services de rédaction réglementaire ont obtenu un score légèrement inférieur à l'objectif pour deux éléments sous l'accessibilité et réactivité et deux éléments sous la rapidité; les services de consultation juridique ont obtenu un score légèrement inférieur à l'objectif pour un élément en ce qui concerne l'accessibilité et la réactivité; et les services de contentieux ont obtenu un score légèrement inférieur à l'objectif pour un élément en ce qui concerne l'utilité.

### **Taux de réponse au sondage**

Au total, 53 230 utilisateurs potentiels des services juridiques de Justice Canada dans 41 ministères et organismes ont été invités à participer au SSC. De ce total, 17 729 ont répondu au questionnaire et 5 545 personnes de niveau EX-moins-2 et plus dans la région de la capitale nationale et de niveau EX-moins-3 et plus dans les régions, ont déclaré avoir utilisé les services juridiques de Justice Canada dans les douze mois précédant le sondage. Les services de consultation juridique ont été les plus utilisés avec 88% des répondants, suivis des services de contentieux à 30%, des services de rédaction réglementaire à 10% et des services de rédaction législative à 6%.

### **Conclusion**

Les résultats du sondage du cycle III pour Justice Canada sont largement positifs, avec une note « élevée » pour la qualité globale des services juridiques et un score légèrement supérieur aux résultats du cycle II. Bien que certains éléments individuels aient obtenu un score légèrement inférieur à l'objectif dans quelques cas, la majorité des éléments de satisfaction individuelle ont dépassé l'objectif ministériel de 8,0 et la plupart des résultats sur les éléments individuels ont obtenu un score supérieur au cycle II.

## **SECTION 1 – APERÇU DE L’INITIATIVE DU SONDAGE**

### **Introduction**

Le ministère de la Justice Canada s’est engagé à offrir des services juridiques de qualité au gouvernement fédéral et à ses ministères et organismes clients. Dans le cadre d’une série d’initiatives permanentes visant à soutenir cet engagement à l’égard de la qualité du service, le Ministère a mis en œuvre le Sondage sur la satisfaction des clients des services juridiques (dénommé ci-après le SSC) en tant que démarche normalisée pour obtenir les commentaires des clients sur ses services juridiques.

La Division de la planification, rapports et risques ministériels du ministère de la Justice Canada mène un sondage cyclique (tous les deux ou trois ans auprès des ministères et organismes clients) sur leur satisfaction à l’égard des services juridiques offerts par le Ministère<sup>3</sup>. La Division de la planification, rapports et risques ministériels travaille de concert avec le Groupe de consultation statistique de Statistique Canada afin de garantir l’adoption de principes méthodologiques rationnels et l’exactitude de résultats mentionnés dans les rapports.

### **Contexte**

Le SSC vise à aider le Ministère, les portefeuilles de services juridiques, les secteurs, les gestionnaires des unités de services juridiques et les fournisseurs de services juridiques à intégrer les perceptions de la clientèle dans la prestation des services juridiques. Il sert aussi à déterminer les secteurs exigeant une amélioration du service, et de concert avec les clients, à suivre les progrès réalisés en vue de répondre à leurs besoins et à leurs attentes au fil des ans. Comme la vision ministérielle consiste à promouvoir les partenariats stratégiques axés sur le client en aidant les clients à trouver des solutions à leurs questions juridiques et pour renforcer la prise de décisions favorable aux objectifs juridiques et politiques, les résultats qui figurent dans le présent rapport sont complémentaires.

Bien que les résultats du SSC présentés dans ce rapport correspondent en grande partie aux résultats des consultations de la haute direction entreprises dans le cadre de l’initiative de la Vision du Ministère, le présent rapport se concentre sur les résultats du SSC, conformément aux cycles précédents. Les résultats de la recherche menée au sein du Ministère et des ministères clients dans le cadre de l’initiative sur la Vision ont indiqué un désir généralisé d’aller au-delà d’une relation transactionnelle vers une relation dans laquelle nous travaillons pour comprendre le contexte du client, atténuer et gérer les risques et travailler ensemble à l’élaboration de solutions. L’amélioration des relations avec les ministères clients pour se concentrer davantage sur des « partenariats stratégiques » a été perçue comme étant plus adaptative et ajoutait une profondeur dans les services et des occasions d’apprentissage pour les deux parties, ce qui n’est pas pris en compte dans les questions du SSC. Le ministère de la Justice Canada continuera d’explorer et d’analyser les constatations du SSC et de l’initiative de la Vision afin de comprendre la rétroaction des clients.

Les ententes normalisées de services juridiques ont commencé à intégrer les normes de service du Ministère concernant la prestation de services juridiques au gouvernement. Le SSC est entièrement

---

<sup>3</sup> Pour plus de détails sur la méthodologie utilisée au cours de l’approche et sur l’exécution du sondage, référez-vous à l’Annexe A, à la fin de ce rapport.

aligné sur les normes de service du Ministère et il permet à ce dernier d'obtenir des rétroactions sur son rendement en fonction de ces normes.

Les normes de service du Ministère constituent une composante essentielle des dispositions sur le rendement prises en compte dans le protocole d'entente conclu entre le ministère de la Justice Canada et ses ministères et organismes clients, car avec le SSC, elles procurent en continu à la haute direction des renseignements fiables sur la façon dont la clientèle perçoit la prestation des services juridiques par rapport aux engagements en matière de services basé sur les 12 mois précédents la date du sondage.

Le SSC constitue un élément clé du Cadre de mesure du rendement du Ministère, qui est imposé par la *Politique sur les résultats* du Conseil du Trésor (CT). Plus précisément, le SSC est une source probante utilisée pour montrer les réalisations du Ministère en prestation au gouvernement de services juridiques de grande qualité qui représentent un montant considérable des dépenses totales du Ministère<sup>4</sup>.

### **Nouveaux éléments inclus dans le Sondage sur la satisfaction des clients des services juridiques**

Le SSC en est à son troisième cycle, le premier s'étant déroulé de 2006 à 2009, et le deuxième de 2009 à 2012. Après la fin de la deuxième série, le sondage a fait l'objet d'un examen approfondi, qui a donné lieu à l'ajout de nouveaux éléments. Parmi ces nouveaux éléments, mentionnons la possibilité pour les répondants: de fournir pour chacune des catégories une rétroaction sur un deuxième fournisseur de services juridiques; la possibilité de formuler librement des commentaires dans des cases réservées à cet effet; et attribuer un niveau d'importance aux normes de service du ministère de la Justice Canada. Les résultats de ces nouveaux éléments sont présentés dans les sections et annexes suivantes du présent rapport.

### **Définitions pour type de service, dimension de service et élément de service**

Pour faciliter la compréhension du présent rapport, veuillez-vous référer aux définitions suivantes :

**Type de service** : il y a quatre types de services offerts par le ministère de la Justice du Canada : services de consultation juridique, services de contentieux, services de rédaction législative et services de rédaction réglementaire.

**Dimension de service** : fait référence aux éléments suivants : accessibilité et réactivité, gestion des services juridiques, rapidité et utilité.

**Élément de service** : les questions individuelles qui composent chaque dimension de service.

---

<sup>4</sup> Rapport sur les résultats ministériels 2018-2019.



## **SECTION 2 – RENDEMENT PAR RAPPORT AUX NORMES DE SERVICE**

### **2.1 Réponse au sondage**

De novembre 2016 à juin 2019, des ministères clients et organismes du Portefeuille des affaires autochtones, du Portefeuille du droit des affaires et du droit réglementaire, du Portefeuille des organismes centraux, du Portefeuille de la sécurité publique, de la défense et de l'immigration et du Portefeuille des services du droit fiscal ont été sondés. Parmi les cinq portefeuilles, 53 230 utilisateurs potentiels des services juridiques du ministère de la Justice du Canada de niveau EX moins 2 et de niveaux supérieurs dans la région de la capitale nationale (RCN) ainsi que de niveau EX moins 3 et de niveaux supérieurs dans les régions ont été invités à participer au SSC. En tout, 17 729<sup>5</sup> ont répondu au questionnaire. De ce nombre, 5 545 personnes<sup>6</sup> ont déclaré avoir eu recours aux services juridiques du ministère de la Justice Canada au cours des douze mois précédant le sondage.

Parmi les utilisateurs des services, 4 899 (88%) ont indiqué avoir utilisé les services de consultation juridique, 1 681 (30%) ont indiqué avoir utilisé les services de contentieux, 347 (6%) ont indiqué avoir utilisé les services de rédaction législative et 540 (10%) ont indiqué avoir utilisé les services de rédaction réglementaire (Tableau 1).

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

Tous les utilisateurs	Services de consultation juridique	Services de contentieux	Services de rédaction législative	Services de rédaction réglementaire
5 545 (100 %)	4 899 (88 %)	1 681 (30 %)	347 (6 %)	540 (10 %)

\* 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**

Le Ministère s'est fixé un objectif de rendement de 8,0 sur une échelle de 10 points pour chacun des éléments pour lesquels il sollicitait les commentaires des clients. Dans le rapport, un code de couleur est utilisé pour la présentation des résultats (voir l'encadré à droite « Codage par couleur des résultats »).

Les parties suivantes décrivent les notes de satisfaction sur la qualité globale des services juridiques par type de service juridique, suivi par le rendement par rapport aux quatre dimensions de satisfaction de la clientèle et leur agrégation par dimension de service, et la connaissance des normes de service du ministère de la Justice Canada en matière de prestation de services juridiques au sein du gouvernement. Enfin, les notes relatives à l'importance des normes de service et quelques commentaires illustratifs sur les services juridiques offerts y sont présentés.

<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)

<sup>5</sup> Le terme « répondant » désigne tous les participants ayant répondu au sondage (même les 12 184 personnes ayant affirmé ne pas avoir utilisé de services juridiques), tandis que l'expression « utilisateurs des services » désigne ceux qui ont affirmé avoir eu recours aux services juridiques du ministère de la Justice Canada au cours des douze derniers mois.

<sup>6</sup> Sauf indication contraire, tous les résultats sont fondés sur les commentaires des 5 545 utilisateurs des services.

## 2.3 Qualité globale des services juridiques

Comme l'illustre le tableau 2 ci-dessous, la rétroaction des clients à l'égard de la qualité globale<sup>7</sup> des services de consultation juridique (8,5), des services de contentieux (8,4), des services de rédaction législative (8,6) et des services de rédaction réglementaire (8,4) a été « élevée ». Ensemble, ces résultats montrent l'engagement du Ministère à offrir des services juridiques de grande qualité à ses clients. Une comparaison détaillée des notes attribuées à ce jour par les organisations clientes du ministère de la Justice Canada figure dans les annexes.

**Tableau 2 : Qualité globale des services**

Services de consultation juridique	Services de contentieux	Services de rédaction législative	Services de rédaction réglementaire
8,5 (±0,0)	8,4 (±0,1)	8,6 (±0,1)	8,4 (±0,1)

### 2.4(i) Accessibilité et réactivité des services juridiques

La rétroaction des clients à l'égard de l'accessibilité et de la réactivité était en général « élevée », excédant ainsi la cible ministérielle de 8,0 avec une note de 8,7 (annexe C)<sup>8</sup>. Comme indiqué ci-dessous, mis à part le résultat de 7,8 du premier élément, le reste des résultats suggère que le Ministère se surpasse dans les autres éléments d'accessibilité et de réactivité (Tableau 3).

**Tableau 3: Notes composites pour les éléments individuels de l'accessibilité et de la réactivité**

	Cycle III (2016-2019)	Cycle II (2009-2012)	Cycle I (2006-2009)
Vous ont tenu régulièrement informé(e) de l'état des travaux concernant votre ou vos demande(s) de services †	7,8 (±0,1)	7,3 (±0,1)	7,5 (±0,1)
Ont répondu à votre volonté d'être tenu(e) au courant de l'état de votre ou de vos demande(s) de services	8,1 (±0,0)	s. o.	s. o.
Langues officielles : satisfaction à l'égard de l'accessibilité des services juridiques dans la langue officielle de votre choix †	9,4 (±0,0)	9,3 (±0,0)	9,4 (±0,0)
Courtoisie et respect : courtoisie et respect de la part des fournisseurs de services juridiques †	9,3 (±0,0)	9,1 (±0,0)	9,2 (±0,0)
Fournisseur de services : facilité avec laquelle vous avez pu trouver le bon fournisseur de services pouvant répondre à vos besoins †	8,9 (±0,0)	8,6 (±0,0)	s. o.
Modes d'accès	Par voie électronique†	8,9 (±0,0)	8,7 (±0,0)
	Par téléphone †	8,9 (±0,0)	8,7 (±0,0)
	En personne †	8,9 (±0,0)	8,7 (±0,0)

† Indique un écart statistique important entre les réponses de cycle III et du cycle II

<sup>7</sup> La qualité globale se rapporte à une évaluation générale des utilisateurs des services et fait l'objet d'une question individuelle, et non d'une mesure composite.

<sup>8</sup> À noter que les notes composites de cette dimension de service ne sont pas comparables par cycle, car les éléments individuels qui composent chaque dimension de service diffèrent entre les cycles.

Tous les éléments liés à l'accessibilité et à la réactivité en matière de services juridiques ont obtenu des notes supérieures à celles observées dans le cycle II; la majorité d'entre eux a reçu une note « élevée ». Par ailleurs, sept des huit éléments examinés à un niveau composite se sont améliorés d'une différence statistiquement significative<sup>9</sup>. Pour obtenir la répartition des notes composites ci-haut par fournisseur de services, veuillez consulter les annexes D à G.

#### 2.4(ii) Gestion des risques juridiques

Comme indiqué ci-dessous, les résultats ont surpassé la cible du ministère de 8,0 pour les trois éléments composites qui font partie de gestion des risques juridiques (tableau 4). Comme indiqué dans l'annexe C, la rétroaction des répondants en ce qui concerne les éléments de cette dimension était « élevée » dans l'ensemble, pour une note composite de 8,5 sur 10.

<i>Tableau 4: Notes composites pour les éléments individuels de la gestion des risques juridiques</i>	Cycle III (2016-2019)	Cycle II (2009-2012)	Cycle I (2006-2009)
Vous ont informé des problèmes ou des événements pouvant influencer sur votre ministère ou organisme †	8,5 (±0,0)	8,2 (±0,0)	8,4 (±0,0)
Ont travaillé avec vous afin de définir les risques juridiques †	8,5 (±0,0)	8,3 (±0,0)	8,2 (±0,1)
Ont intégré vos instructions dans l'examen et l'élaboration d'options juridiques visant à atténuer les risques juridiques identifiés †	8,4 (±0,0)	8,0 (±0,0)	s. o.

Une fois ventilés par type de service, les résultats des trois éléments de la gestion des risques juridiques dépassent la cible du ministère pour les quatre types de services et se sont améliorés d'une marge statistiquement significative dans la majorité des cas (annexes D à G).

#### 2.4(iii) Rapidité des services juridiques

Ainsi que l'illustre le tableau 5 qui suit, la rétroaction pour les trois éléments concernant la rapidité de réponse, examinée à un niveau composite, a atteint ou dépassé la cible de 8,0 du ministère. Comme présenté dans l'annexe C, la rétroaction des répondants en ce qui concerne la rapidité des services juridiques s'avérait dans l'ensemble « positive » avec une note de 8,2 sur 10.

<i>Tableau 5: Notes composites pour les éléments individuels de la rapidité</i>	Cycle III (2016-2019)	Cycle II (2009-2012)	Cycle I (2006-2009)
Ont répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques †	8,1 (±0,0)	7,8 (±0,0)	7,9 (±0,1)
Ont négocié des échéances fixées d'un commun accord †	8,0 (±0,1)	7,8 (±0,1)	7,9 (±0,1)
Ont respecté les échéances fixées d'un commun accord †	8,3 (±0,1)	7,9 (±0,1)	8,0 (±0,1)

† Indique un écart statistique important entre les réponses de cycle III et du cycle II

<sup>9</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 effectués sur deux échantillons indépendants. Prière de consulter l'annexe A pour en savoir plus sur la méthodologie.

Les notes composites des éléments individuels concernant la rapidité se sont toutes améliorées d'une marge statistiquement significative depuis le cycle II.

## 2.4(iv) Utilité des services juridiques

Comme l'illustre le tableau ci-dessous, les notes composites pour les différents éléments relatifs à l'utilité des services juridiques vont de « positives » à « élevées » (tableau 6). Les réponses des clients quant à l'utilité des services juridiques ont été « positives » dans l'ensemble; les clients ont attribué une note de 8,4 sur 10 (annexe C).

<i>Tableau 6: Notes composites pour les éléments individuels de l'utilité</i>	Cycle III (2016-2019)	Cycle II (2009-2012)	Cycle I (2006-2009)
M'ont pleinement préparé à témoigner dans le cadre d'une instance	8,7 (±0,2)	s. o.	s. o.
Ont pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance †	8,6 (±0,0)	8,3 (±0,0)	8,5 (±0,0)
Vous ont impliqué dans l'élaboration de la stratégie juridique et de positions à adopter †	8,2 (±0,0)	7,8 (±0,1)	7,8 (±0,1)
Ont identifié des moyens de prévenir ou de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible †	8,2 (±0,1)	7,9 (±0,1)	8,1 (±0,1)
Vous ont proposé des solutions appropriées aux problèmes législatifs et de rédaction soulevés †	8,4 (±0,1)	7,7 (±0,1)	8,0 (±0,1)
Ont fourni des conseils clairs et pratiques en vue de répondre aux questions de droit †	8,3 (±0,0)	8,1 (±0,0)	8,1 (±0,1)
Ont fourni des conseils juridiques cohérents †	8,5 (±0,0)	8,3 (±0,0)	s. o.
Ont déterminé des occasions de mettre en œuvre des politiques ou des programmes par des moyens administratifs plutôt que législatifs ou réglementaires	8,0 (±0,1)	s. o.	s. o.
Vous ont proposé des solutions appropriées aux problèmes législatifs et de rédaction soulevés	8,3 (±0,1)	8,2 (±0,1)	8,0 (±0,1)
Ont élaboré des options de rédaction législative/réglementaire adaptées à vos objectifs en matière de politiques et de programmes	8,3 (±0,1)	8,3 (±0,1)	8,1 (±0,1)

† Indique un écart statistique important entre les réponses de cycle III et du cycle II

Parmi tous les éléments, les notes composites ont augmenté ou sont restées identiques d'un sondage à l'autre, la majorité ayant augmenté de manière statistiquement significative. De plus, tous les éléments ont atteint ou dépassé la cible de 8,0 fixée par le ministère.

## 2.5 Importance des normes de service

Des questions concernant l'importance de chacune des normes de service en matière de prestation des services juridiques au ministère de la Justice Canada ont été ajoutées au troisième cycle du Sondage afin d'obtenir d'autres données sur le niveau de satisfaction des clients. Ces questions aident à mesurer la valeur relative que les clients accordent à chacune des normes de service. Tel qu'indiqué dans les tableaux suivants (tableaux 7 à 10) et dans l'annexe H, chaque norme de service a reçu une cote d'importance élevée (8,5 et plus) pour tous les types de service. Les normes de service identifiées

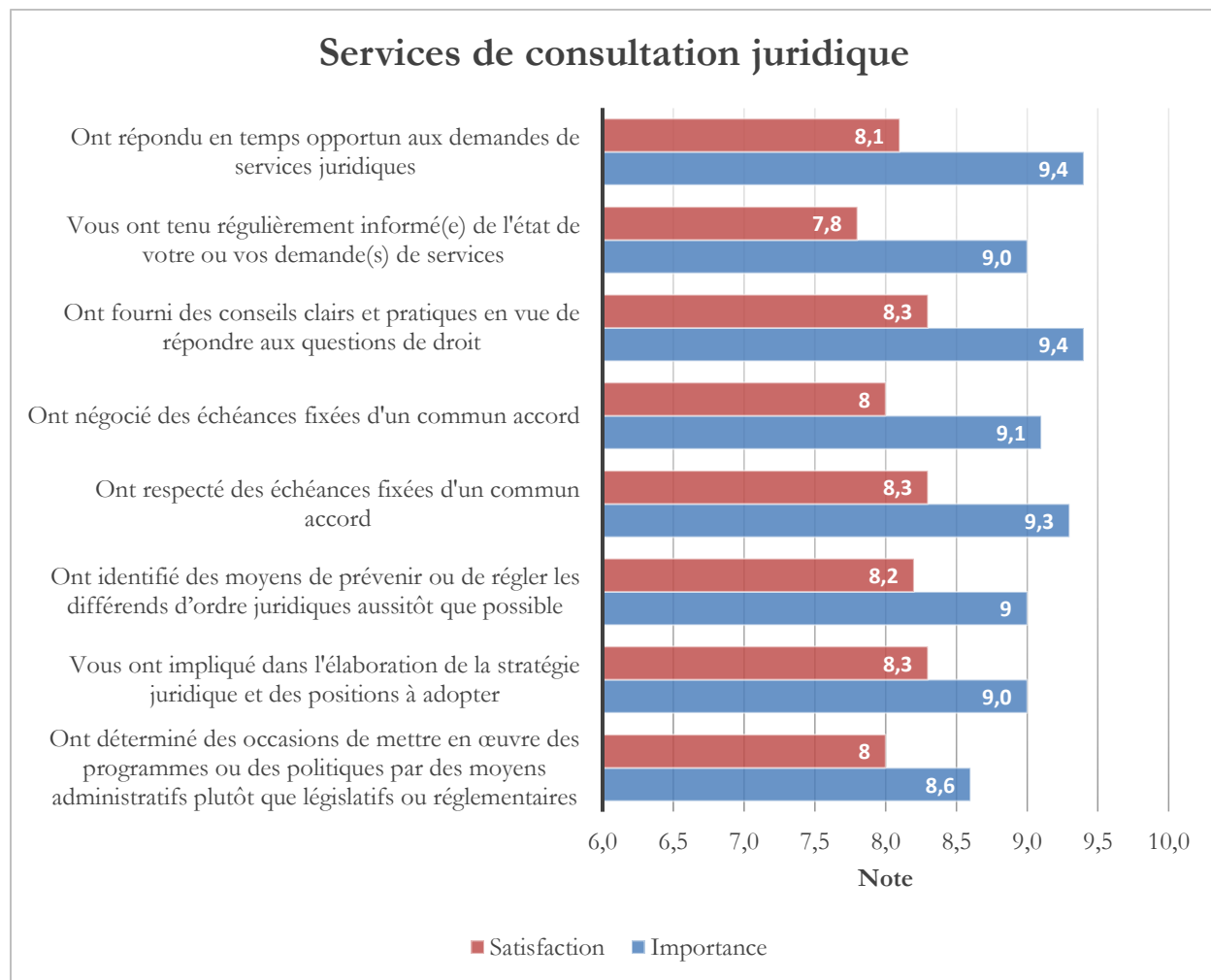
comme étant les plus importantes par les utilisateurs des services de consultations juridiques et des services de contentieux étaient les suivantes : « *ont répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques* » et « *ont fourni des conseils clairs et pratiques en vue de répondre aux questions de droit* » avec des notes respectives de 9,4 (consultation juridique) et de 9,3 (contentieux). La plus importante norme de service pour les utilisateurs de services de rédaction législative et réglementaire était « *vous ont proposé des solutions appropriées aux problèmes législatifs et de rédaction soulevés* ». Ils ont attribué aux deux services les notes respectives de 9,3 et 9,2. Il convient de mentionner que l'élément des services de rédaction législative « *ont répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques* » a également reçu une note de 9,3 et l'élément des services de rédaction réglementaire « *ont respecté des échéances fixées d'un commun accord* », une note de 9,2.

L'ampleur de la différence 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. Afin d'améliorer les services juridiques offerts aux clients, le Ministère pourrait choisir de concentrer ses efforts sur les normes de service qui présentent la plus grande disparité entre les cotes d'importance et les taux de satisfaction. L'écart moyen entre les cotes d'importance et de satisfaction pour l'ensemble des normes de service était d'environ 1,0. Les sous-sections suivantes du présent rapport indiquent les cotes d'importance et les taux de satisfaction par norme de service afin de donner au lecteur une représentation visuelle des disparités observées. Les disparités observées sont classées en ordre décroissant.

#### ***i. Services de consultation juridique***

En examinant les notes attribuées à l'importance et à la satisfaction par rapport aux services de consultation juridique, on constate que l'écart le plus grand concerne la norme de service « *ont répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques* ». Comme on peut le constater dans le graphique ci-dessous, il y a pour cette norme de service une différence de 1,3 entre la note donnée à la satisfaction et celle accordée à l'importance (tableau 7).

**Tableau 7: Services de consultation juridique – Notes attribuées à l'importance et à la satisfaction**

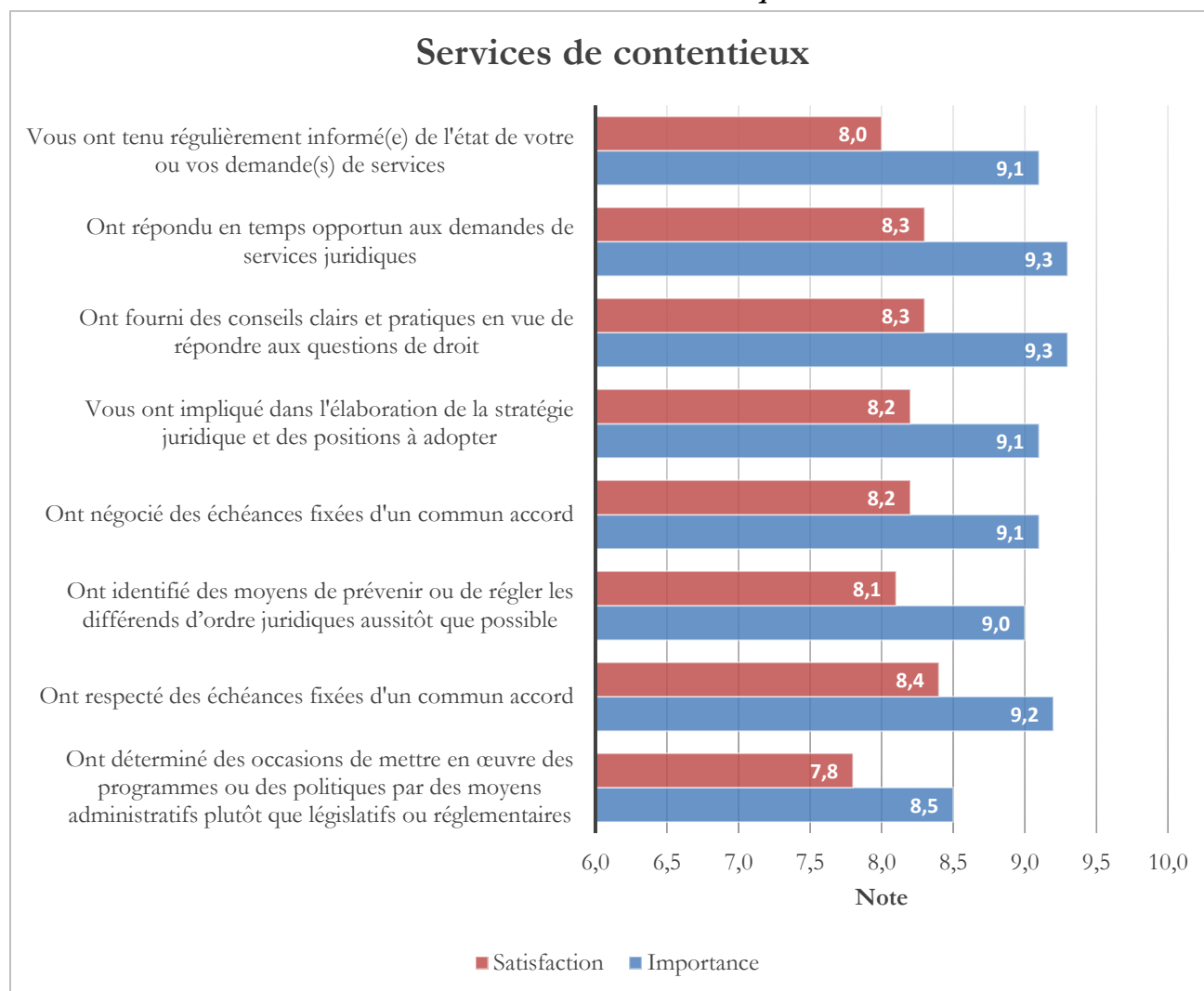


Cinq des huit normes de service pour les services de consultation juridique affichaient un écart important, soit égal ou supérieur à 1,0. De plus, la norme « *ont déterminé des occasions de mettre en œuvre des programmes ou des politiques par des moyens administratifs plutôt que législatifs ou réglementaires* » a été notée par les utilisateurs comme étant la moins importante des services de consultation juridique.

**ii. Services de contentieux**

L'examen des résultats des services de contentieux a révélé que le plus grand écart entre les valeurs d'importance et de satisfaction se trouvait dans la norme de service : « *Vous ont tenu régulièrement informé(e) de l'état de votre ou de vos demande(s) de services* » présentant un écart de 1,1 (Tableau 8). Les notes sur l'importance accordée aux services de contentieux étaient assez semblables à celles observées pour les services de consultation juridique. D'ailleurs, une seule norme de service des services de contentieux a obtenu une note pour l'importance inférieure à 9,0.

**Tableau 8: Services de contentieux – Notes attribuées à l'importance et à la satisfaction**

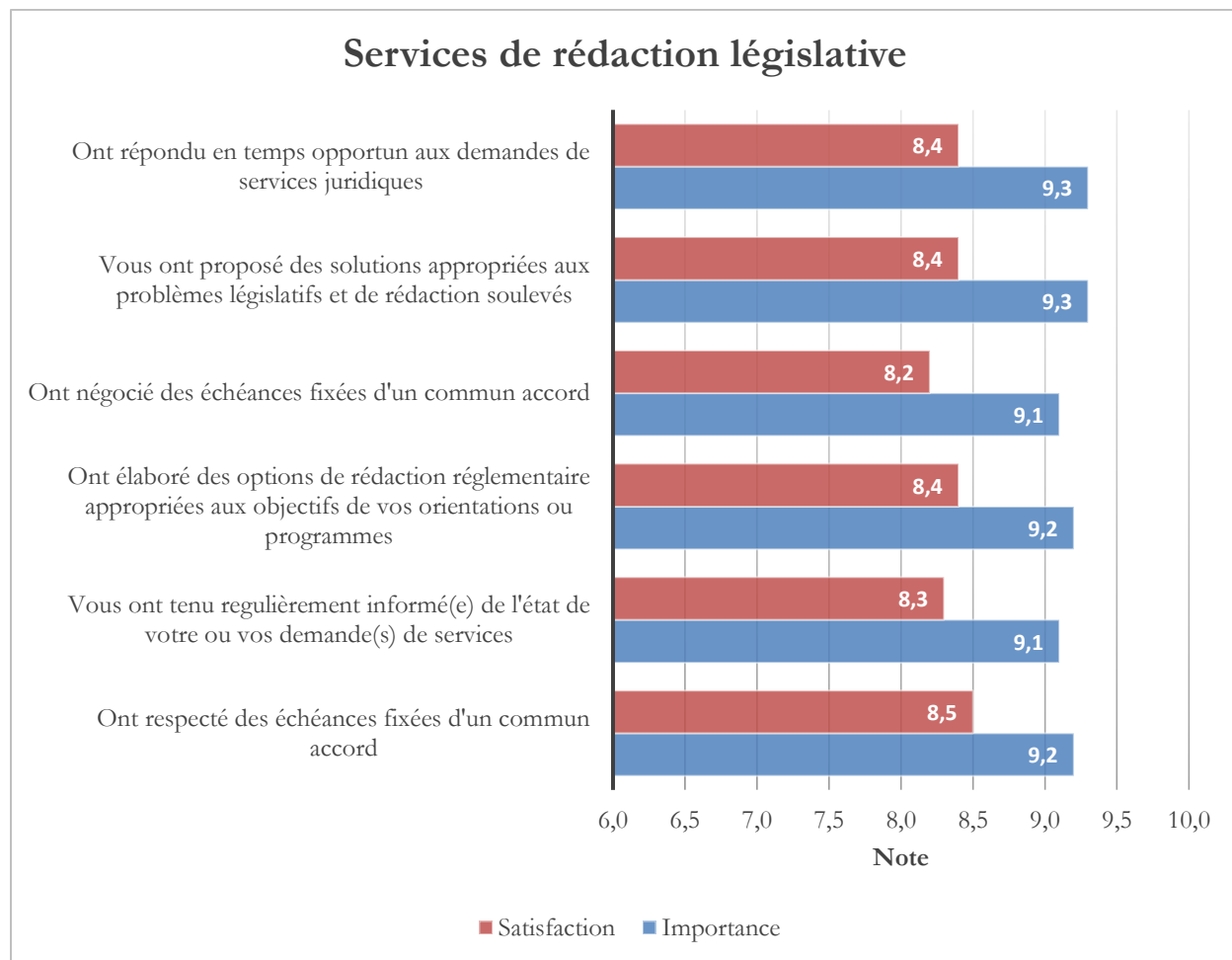


À l'instar du cas des utilisateurs des services de consultation juridique, les utilisateurs des services de contentieux ont indiqué que la norme de service « *Ont déterminé des occasions de mettre en œuvre des politiques ou des programmes par des moyens administratifs plutôt que législatifs ou réglementaires* » était la moins importante.

### **iii. Services de rédaction législative**

Pour les services de rédaction législative, les écarts observés entre les notes d'importance et les taux de satisfaction étaient semblables dans toutes les normes de service (tableau 9). Nous avons trouvé que les notes d'importance pour chacune des normes de service étaient assez élevées entre 9,1 et 9,3. Notamment, les normes de service respectives ont reçu des notes de satisfaction supérieures à la cible ministérielle de 8,0.

**Tableau 9: Services de rédaction législative – Notes attribuées à l'importance et à la satisfaction**

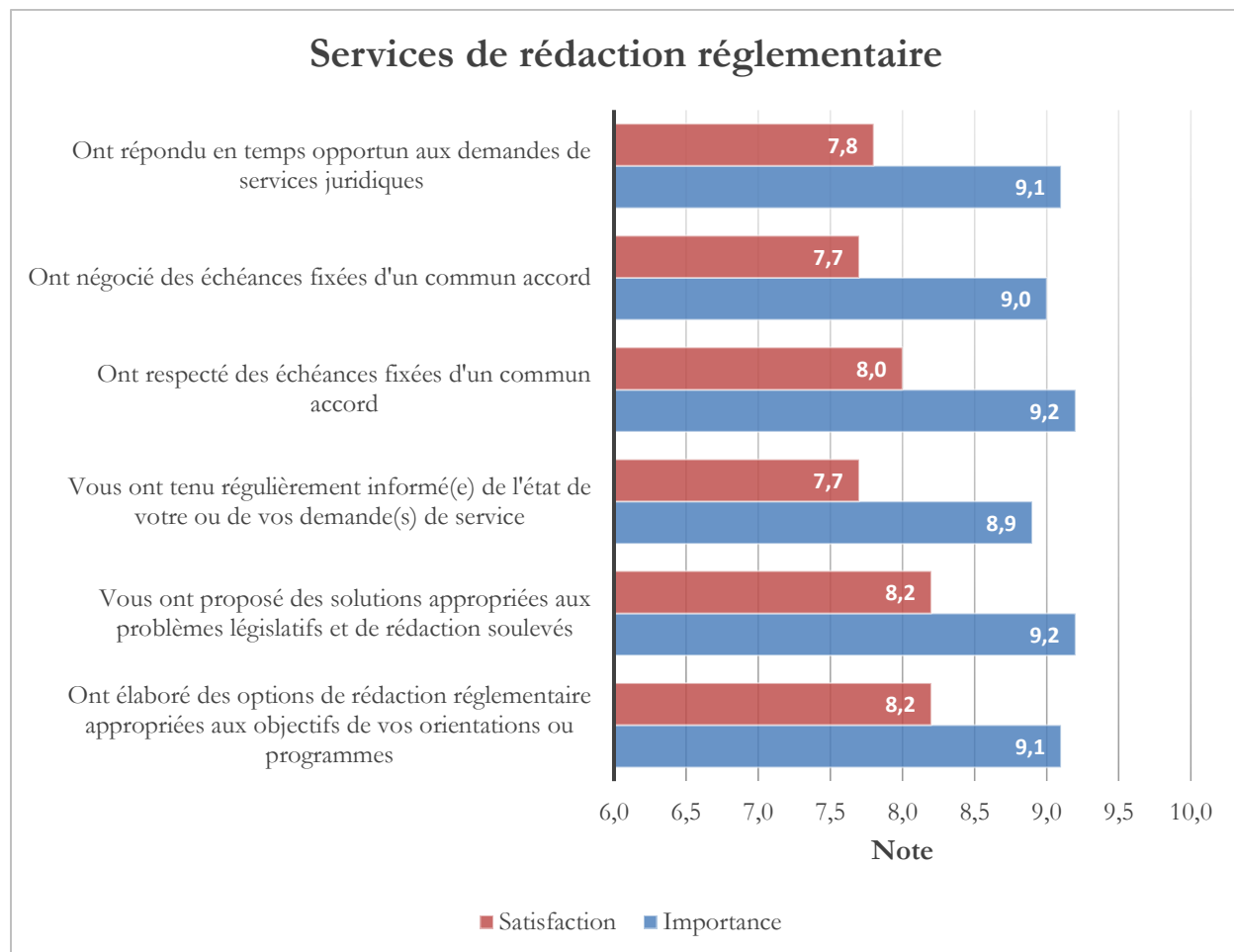


**iv. Services de rédaction réglementaire**

Tel qu'observé au tableau 10, pour les services de rédaction réglementaire, de grandes disparités (plus de 1,0) ont été observées entre les cotes de satisfaction et d'importance pour la plupart des normes de service. Les normes de service « *ont répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques* » et « *ont négocié des échéances fixées d'un commun accord* » détiennent la plus grande disparité, soit de 1,3. Trois normes de service pour ce type de service ont obtenu des cotes de satisfaction inférieures à l'objectif ministériel et témoignent également de grandes disparités.



**Tableau 10: Services de rédaction réglementaire – Notes attribuées à l'importance et la satisfaction**



## 2.6 Connaissance des normes de services pour les services juridiques

En avril 2009, les normes de service en matière de prestation de services juridiques au gouvernement ont commencé à intégrer les ententes normalisées de services juridiques. Pour déterminer dans quelle mesure les utilisateurs des services juridiques connaissent les normes de service, les utilisateurs ont eu à s'autoévaluer. Parmi les 5 545 utilisateurs des services, 1 833 (33%) ont jugé leurs connaissances des normes de service « bonnes » ou « très bonnes », 3 030 (55%) les ont jugées « moyennes » ou « faibles ». Les 682 (12%) restants étaient dans l'« incapacité d'évaluer » leur connaissance des normes de service, ou ne l'ont pas évaluée (tableau 11a).

**Tableau 11a: Connaissance des normes de service**

Très bonne	Bonne	Moyenne	Faible	Incapable d'évaluer/ Non évaluée
977 (18 %)	856 (15 %)	1 151 (21 %)	1 879 (34 %)	682 (12 %)

Par ailleurs, un lien a été constaté chez les utilisateurs des services entre leur connaissance des normes de services et leur note de satisfaction. Comme indiqué ci-dessous, les utilisateurs de services des organisations clientes du ministère de la Justice Canada qui ont jugé leur connaissance des normes de service « bonne » ou « très bonne » ont tendance à noter leur satisfaction plus favorablement que ceux ayant jugé leur connaissance comme « moyenne » ou « faible ». Il convient de mentionner que les différences entre ces deux groupes s'avèrent statistiquement significatives pour la plupart des notes attribuées globalement pour la qualité des services de consultation juridique et de contentieux (Tableau 11b).

**Tableau 11b: Qualité globale des services de consultation juridique selon la connaissance des normes de service**

	Bonne ou très bonne	Faible ou moyenne
Services de consultation juridique †	8,9 (±0,1)	8,4 (±0,1)
Services de contentieux †	8,8 (±0,1)	8,2 (±0,1)
Services de rédaction législative	8,7 (±0,2)	8,5 (±0,2)
Services de rédaction réglementaire	8,6 (±0,2)	8,3 (±0,2)

†Indique un écart statistiquement important entre les notes de satisfaction attribuées par les catégories de répondants.

## 2.7 Commentaires sur les services juridiques offerts

Une nouveauté du sondage pour ce cycle est la possibilité pour les utilisateurs des services juridiques de formuler leurs commentaires dans des cases ouvertes réservées à cet effet<sup>10</sup>. Parmi les 5 545 utilisateurs de services, 1 357 (24 %) ont commenté leur expérience. Bien que certains commentaires aient exprimé une insatisfaction quant à la prestation de services juridiques, la plupart étaient positifs et se traduisaient par une évaluation globale « élevée » à travers toutes les dimensions de service. Les clients ont indiqué l'importance et l'utilité de ces services. Voici quelques exemples de commentaires<sup>11</sup> (présentés dans la langue reçue)<sup>12</sup> :

“Nous recevons un excellent service de la part de l'unité des services juridiques dédié à notre groupe. Ce service est offert en français et tous les textes rédigés sont précis, clairs et répondent aux demandes du client et des parties aux tables de négociation. Le travail effectué respecte les échéances souvent très courtes. La relation de travail est courtoise, professionnelle et basée sur un respect mutuel des expertises des différents intervenants.”

“The service we receive on an ongoing basis is always excellent and very professional. As we have a very effective legal team of people as well as the leader of this team as in depth

<sup>10</sup> Les espaces consacrés aux commentaires avaient une limite de 150 mots. Les répondants se sont vu poser la question suivante : avez-vous des commentaires à ajouter concernant les services que vous avez reçus?

<sup>11</sup> Les commentaires affichés dans le présent document ont été formulés par des utilisateurs de services des cinq portefeuilles (un commentaire par portefeuille par en-tête). Ces commentaires visent à fournir une rétroaction représentative obtenue grâce aux nombreux commentaires reçus. Pour voir la liste complète des commentaires reçus, veuillez consulter le document d'accompagnement « Comments from Department of Justice Canada Clients - CFS Cycle III ».

<sup>12</sup> À noter que 808 des 5 545 utilisateurs de services (15 %) ont répondu au sondage en français.

knowledge of our legislation and operation, we are very pleased with the ongoing support we have from them.”

“The value provided to our work cannot be understated. We are truly fortunate to have this service available in support of our work.”

“I have had the opportunity to work with different lawyers during the last 11 years and they have all been very professional and always keen to help. I am currently working regularly with litigation lawyers on two court cases and their services are excellent. Current advisory services from our lawyers are outstanding.”

“Excellent people with great knowledge commitment and work ethic. Very understaffed and over worked - that is a real issue that needs to be resolved.”

La section qui suit présente un échantillon de commentaires répartis selon la dimension de service pour tous les types de service.

*i. Accessibilité et réactivité des services juridiques*

Les fournisseurs de services juridiques ont été félicités pour tous les éléments de cette dimension principalement en raison de leur courtoisie, de leur respect et de leur professionnalisme envers les clients servis. Les commentaires étaient mitigés quant à la régularité et à la continuité de la rétroaction offerte, et certaines préoccupations ont été soulevées par rapport à la disponibilité du personnel et au retard des comptes rendus d'étape. Quelques commentaires mentionnaient la prestation de services juridiques dans l'une ou l'autre des langues officielles, et il était généralement facile d'avoir accès aux fournisseurs de services.

“There is a wealth of corporate knowledge available to our department that JUS advisory lawyers have built up over the years. Most are very responsive to urgent issues and very willing to provide real-time oral advice. We are working on better coordination of planning priorities so routine transactions requiring legal advisory support can have realistic timelines that we can use with our communication with First Nation clients... Similarly, we ask that when court appearances and other JUS tasks impact availability of the assigned legal counsel to our deliverables these are flagged to us as soon as possible, with coverage solutions.”

“I do not often need legal input, but when I do I find the DLSU personnel assigned to our work unit are exceptionally positive and helpful. Their care in making me understand how to use the legal advice I receive is often just as important as understanding the advice itself as I normally am seeking their input into an advisory process. Their open attitude and willingness to listen is amazing considering how many demands there are on their time and I am sure that it encourages people in my organization to seek legal advice and input more proactively than we would if we were facing grumpy, over worked legal advisors. This is a difficult factor to quantify but an advisor who no one wants to approach, isn't able to provide a particularly useful service.”

“We are very satisfied with the work done. On the other hand, we are constantly inquiring about the status of our file as long periods of time pass where nothing seems to progress...possibly caused by the lawyers’ workload.”

“ Working on the complex regulatory issues over the past two years, I have been constantly impressed by the detail and speed of our counsel at LSU. They negotiate timelines in an open and transparent manner that allows policy teams to balance demands on their time. When urgent issues are flagged, they adjust quickly and are always available. I've never felt like urgent issues were held up waiting for legal advice. Most importantly, LSU staff have regularly taken the extra time needed to explain complex legal/regulatory issues to policy staff, flag risks, and support the development of mitigation strategies. While the number of comments in draft policy documents or communications can be a short-term frustration, the end result is a policy group better informed of their legal environment. ”

“Justice personnel act professionally at all times, respectful of clients' many competing pressures, while dealing with a very heavy workload themselves. Personnel are courteous and friendly and truly have a positive impact in their interactions with clients. Hats off to a very dedicated group of personnel - job well done!”

## *ii. Gestion des risques juridiques*

Globalement, les utilisateurs ont aimé les services reçus pour leur rôle dans la minimisation des risques et pour leur contribution à une prise de décisions efficace. Toutefois, les répondants ont manifesté des préoccupations quant à la trop grande prudence du personnel du ministère de la Justice Canada ou au fait qu’il n’y ait pas suffisamment de consultation avec les clients.

“Justice has always been very helpful and participated in difficult conversations and discussions with client departments to resolve disputes and difference in opinions in resolving high legal risk submissions.”

“J’ai toujours eu une grande facilité à obtenir avis et conseils en droit du travail. Les avis qui m’ont été fournis offrent une valeur ajoutée et nous permettent de bien aviser les gestionnaires-clients et d’ajouter des informations pertinentes au sujet des risques associés aux diverses décisions.”

“In several circumstances I feel that Justice would not move forward unless they felt there was no chance of losing. There may be times that we as the Government of Canada needs to be more aggressive.”

“Justice was very good at letting us know what the legal risk was but offered very little advice on ways to mitigate the risk. Simply said, there was a lot of “you can’t do that” and very little “here’s another way to achieve the intent”.”

“Advice and recommendations received were well researched and sound. Timelines were reasonable and the advice received was very helpful in minimizing risks and contributing to effective decisions.”

### *iii. Rapidité des services juridiques*

Les commentaires concernant la rapidité des services juridiques étaient assez mitigés. Il y avait un certain nombre de commentaires indiquant une appréciation pour le travail accompli en temps opportun; cependant, de nombreux commentaires témoignaient de l'insatisfaction. Plus précisément, un certain nombre d'utilisateurs de services se sont déclarés préoccupés par la pénurie de personnel juridique, ainsi que par la lourde charge de travail et les priorités concurrentes des prestataires de services juridiques, comme ayant eu une incidence sur la prestation en temps opportun des services juridiques. Voici un échantillon représentatif de commentaires.

“The Legal Service Unit legal advisors my team and I work with provide fantastic service; often on very short timelines. They have been very helpful in untangling a number of complex policy-legal issues my team has had to grapple with. Their advice has been strengthened by several long serving members who provide invaluable corporate memory, which has served us very well on a number of our key files.”

“Our counsel are very good but are overtasked and there are not enough of them to deliver timely support. Advice is good but often requires us to wait too long. Counsel are very dedicated.”

“Legal services in themselves are excellent when they are provided. However delays in obtaining responses to key issues have often taken significant time. This is by no means the fault of the lawyers involved in these issues as they are making every effort to resolve these issues on a timely basis but are being pulled in various directions as a result of increasing workload and conflicting priorities.”

“Overall I and my staff are happy with the quality of advice received. However, our major concern is the timeliness of the advice. Many of our legal advice requests pertain to private sector agreements and often the delay in receiving advice is a source of friction with the clients because we cannot predict when we will receive a response. Also generally we are not afforded a timeline as to when we may receive a response. I understand that the Justice employees assigned to our department carry a heavy workload so perhaps additional resources should be made available.”

“In some cases it seems as though too much workload and not enough litigation JUS staff which often means getting things done only at very end of deadlines which puts resourcing pressures/problems on clients end hard to manage.”

### *iv. Utilité des services juridiques*

En ce qui a trait aux éléments d'utilité des services juridiques, les commentaires étaient grandement positifs. Plusieurs répondants ont vanté la compétence et la compréhension des fournisseurs de services, tout en les remerciant pour les conseils et les solutions qu'ils leur proposaient. Les utilisateurs ont généralement dépeint l'utilité des services reçus, à l'exception de quelques répondants qui ont eu l'impression de recevoir des conseils incohérents de la part du Ministère.

“JUS within my department has provided exceptional service to me over several years. I had almost daily need for advice from JUS related to consular cases. This could be any hour of the day or night, 7 days a week as the pressure from the political level, and questions, were intensely time sensitive. JUS was always there with fast, intelligent, helpful advice. They were also very easy to work with and made it a pleasure - even during periods of extreme stress and pressure JUS in my department has been extremely supportive and helpful in briefing me, preparing me for discovery and supporting me during these periods. My support from the LSU during this process has been terrific. The work of the LSU in my department is invaluable.”

“I consistently receive excellent service from Legal Services. The lawyers I deal with are quick to understand the situations/questions that I present, and to provide me with the information or opinions that I need in a timely fashion, or to work with me to develop a solution that meets my timeline.”

“In the case at hand, Litigation Services had one client but had to seek input from various departments. Most of the communications from/to Litigation Services were done through the Legal Services of the respective departments involved, so maybe this meant that communications on progress of the case were not as regular as expected. Still, Litigation Services did a really good job overall. The main litigator and his team from Litigation Services were able to quickly understand the technical issues related to the case, and to identify and provide directions on the most salient arguments to make to the court, which helped us when developing input for and comments on factums, and which eventually ensured that the Government prevailed.”

« Les stratégies légales doivent être mieux développées avec les clients et être plus proactives qu'elles le sont actuellement. L'aversion au risque paralyse parfois le système et crée des précédents avec lesquels les gouvernements actuels et futurs devront composer. Les stratégies de communication doivent aussi être plus avant-gardistes afin de communiquer en langage clair les raisons pour certains litiges et les fondements mêmes de ceux-ci. Les stratégies légales et la mise en œuvre de celles-ci doivent être faites par des avocats compétents en la matière et non par les analystes de programmes et de politiques responsables de la gestion courante des opérations. »

“Comments were generally practical and straight forward. Consistency has been an issue, in particular with past advice: we will evolve an organizational position based on a body of legal opinions, only to find that some have fallen out of favour. Counsel worked hard to master extremely complex subjects of a technical nature, and generally succeeded to a reasonable degree. Counsel asks the right questions and gives appropriate level of caution. Counsel operates at a pace appropriate for the operational nature of the business, and is willing to provide general views in a fluid context, rather than insist on formal legal opinions.”

## **CONCLUSION**

Les résultats du cycle III du sondage démontrent que les utilisateurs des services juridiques du ministère de la Justice Canada ont été grandement satisfaits de 2016 à 2019. Le Ministère utilisera ces résultats pour accroître l'engagement de son personnel envers la prestation de service de qualité. Les résultats sont présentés au personnel de chaque portfolio puis discutés afin d'accroître la confiance envers l'équipe de gestion, de cibler des occasions de reconnaître la réussite, d'améliorer le rendement et de maintenir la crédibilité du sondage envers les gestionnaires et le personnel. Comme les résultats sont positifs dans l'ensemble, l'un des points centraux du Ministère consistera à conserver des pratiques de services fructueuses et à continuer d'exceller dans la prestation de ses services juridiques.

De plus, le SSC est en mesure de fournir une solide base de données probantes pour mesurer les progrès de la Vision de Justice Canada qui met l'accent sur un modèle de prestation de services juridiques axés sur le client et positionne le ministère de la Justice pour former des partenariats stratégiques avec les ministères clients afin d'atteindre les objectifs du gouvernement. À mesure que la Vision évoluera, le SSC évoluera également pour s'assurer qu'il complète la rétroaction qui appuie l'établissement de partenariats stratégiques axés sur le client. En servant d'outil de mesure du rendement qui contribue à comprendre l'expérience client, l'amélioration continue et une culture de collaboration, le SSC permettra au ministère de la Justice de faire progresser les initiatives et les priorités de Vision.

Le prochain cycle de sondage devrait commencer en 2020-2021. Après la conclusion de tout cycle du SSC, le Ministère entre dans une phase de refonte en préparation au cycle suivant. Le Ministère continuera d'améliorer l'administration du sondage tout en explorant des mesures d'amélioration plus complètes pour le cycle V.

## ANNEXES

### **Définitions:**

**Type de service :** il y a quatre types de services offerts par le ministère de la Justice du Canada : services de consultation juridique, services de contentieux, services de rédaction législative et services de rédaction réglementaire.

**Dimension de service :** fait référence aux éléments suivants : accessibilité et réactivité, gestion des services juridiques, rapidité et utilité.

**Élément de service :** les questions individuelles qui composent chaque dimension de service.

### **Remarques:**

† Indique une différence statistiquement significative entre les diverses catégories.

s. o. indique que l'élément n'avait pas été inclus dans le sondage à ce moment-là.



## **ANNEXE A – MÉTHODOLOGIE**

### **Introduction**

Grâce à l'appui de Statistique Canada, le ministère de la Justice a mis au point une méthodologie et un questionnaire normalisés pour recueillir les commentaires des clients et établir dans quelle mesure la prestation des services juridiques répond à leurs besoins et attentes. 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.

### **Administration du sondage**

Le Ministère a entrepris le troisième cycle du sondage en novembre 2016 avec du Portefeuille des affaires autochtones (PAA). Le sondage a ensuite été mené auprès du Portefeuille des organismes centraux (POC) en septembre 2017, du Portefeuille des services du droit fiscal (PSDF) en février 2018 et du Portefeuille de la sécurité publique, de la défense et de l'immigration (PSPDI) au mois d'octobre 2018. Le sondage du Portefeuille du droit des affaires et du droit réglementaire (PDADR) s'est conclu en juin 2019. De plus, le Ministère a obtenu de la rétroaction spécifique au Secteur national du contentieux, ainsi qu'au Secteur du droit public et des services législatifs.

Les répondants ont reçu une invitation à remplir le questionnaire normalisé qui porte sur les services de consultation juridique, de contentieux, de rédaction législative et de rédaction réglementaire offerts par le Ministère dans les 12 mois ayant précédé la réception du sondage. Dans le but d'élargir le taux de réponse des clients aux répondants moins susceptibles d'utiliser les services juridiques, et ainsi d'obtenir une idée plus précise de la perception des clients quant aux services juridiques, l'envoi des invitations pour remplir le questionnaire de ce cycle a été étendu d'un niveau complet pour désormais inclure les employés des niveaux EX-moins-2 et supérieurs dans la RCN et de niveau EX-moins-3 et supérieurs dans les régions.

Le Ministère utilise une approche de recensement<sup>13</sup> pour le SSC et fait passer le sondage au moyen d'un questionnaire en ligne. Au total, 53 230 invitations à remplir le questionnaire ont été envoyées à des utilisateurs potentiels des services juridiques communs aux cinq portefeuilles. De ce nombre, 17 729 répondants ont répondu au questionnaire. En tout, 5 545 répondants ont déclaré avoir fait appel aux services juridiques du Ministère au cours des douze mois ayant précédé le sondage. À moins d'indication contraire, tous les résultats présentés dans ce rapport sont fondés sur les commentaires (ou sur une partie de ces commentaires) de ces 5 545 utilisateurs.

---

<sup>13</sup> Une approche axée sur le 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 axée sur l'échantillonnage, qui vise la collecte de données dans un sous-ensemble de population.

## Interprétation des résultats

La cueillette des données a été faite à l'aide d'une échelle Likert<sup>14</sup> de 10 points comportant deux ancrages : pas satisfait(e) du tout (1) et entièrement satisfait(e) (10). Une rétroaction a été sollicitée sur trois dimensions essentielles de la qualité des services : l'accessibilité et la réactivité des services juridiques, leur utilité (ce qui comprend la gestion des risques juridiques, même si elle est évaluée séparément dans le présent rapport), et la rapidité. Chaque dimension essentielle est composée d'un certain nombre de questions ou d'éléments individuels ayant trait à la satisfaction de la clientèle, et dont plusieurs sont directement associés aux normes de service du Ministère pour les services juridiques. En outre, les répondants étaient priés d'indiquer leur degré de satisfaction quant à la qualité globale des services juridiques<sup>15</sup>. Pour certains éléments sélectionnés, le questionnaire demandait aussi aux répondants de noter l'importance qu'ils accordaient à l'élément, en utilisant à nouveau une échelle de 10 points.

## Marges d'erreur

Lorsqu'on examine les résultats contenus dans le présent rapport, il ne faut pas oublier que les résultats du sondage constituent une estimation de la perception de la clientèle en ce qui a trait à la prestation de services. Il y a donc un facteur important à prendre en considération, soit les marges d'erreur calculées. La variabilité des réponses des répondants et la taille globale de leur groupe ont généralement une influence sur l'ampleur de la marge d'erreur. La variabilité, aussi appelée dispersion, désigne l'étendue de la répartition des estimations. Un concept lié à la marge d'erreur est un intervalle de confiance. Aux fins du SSC, un niveau de confiance de 95% a été adopté<sup>16</sup>.

Alors que l'intervalle de confiance rend habituellement compte de la variabilité entre les échantillons pour la méthode d'échantillonnage, le SSC a utilisé une approche axée sur le recensement dans le cadre de laquelle des invitations à participer étaient envoyées à tous les utilisateurs éventuels des services juridiques. Dans ce contexte, l'intervalle de confiance tient compte de la variabilité liée à ceux qui ne répondent pas au questionnaire, c'est-à-dire que les répondants au SSC sont traités comme un échantillon aléatoire de tous les utilisateurs possibles des services juridiques. 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 opinions auraient été prises en compte. Dans le calcul, de l'intervalle de confiance, on présume que les répondants sont représentatifs de la population visée, soit tous les utilisateurs éventuels des services juridiques. Le Facteur de correction de population finie<sup>17</sup>

---

<sup>14</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 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 à long terme des clients.

<sup>15</sup> Il s'agit d'une appréciation globale des services par le répondant, et non d'une note composite.

<sup>16</sup> Aux fins de ce projet, nous recommandons d'interpréter avec prudence tous les résultats qui ont une marge d'erreur calculée de plus de  $\pm 0,4$ . Veuillez noter que les marges d'erreur importantes peuvent également représenter une variation importante dans les opinions des répondants, indiquant ainsi une grande disparité entre le groupe des répondants satisfaits et celui des répondants insatisfaits.

<sup>17</sup> Au mois de 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. Par conséquent, les marges d'erreur, dans le présent rapport, ne sont pas comparables aux marges d'erreur des rapports antérieurs.

est appliqué au calcul de la marge d'erreur pour tenir compte de la taille du nombre total d'utilisateurs éventuels, parce qu'autrement, les marges d'erreur seraient surestimées.

## **ANNEXE B – SATISFACTION DES CLIENTS : NOTES COMPOSITES PAR CYCLE**

Le tableau ci-dessous présente les commentaires des clients, recueillis lors du sondage auprès des répondants ayant déclaré avoir fait appel aux services juridiques du ministère de la Justice Canada, au cours des douze mois précédant le sondage. Les notes du cycle III (2016-2019) présentent les données collectées auprès des 5 545 utilisateurs des services juridiques du ministère de la Justice Canada venant des 41 ministères et organismes fédéraux. Les données du cycle II (2009-2012) ont été recueillies auprès de 4 786 utilisateurs des services, et celles du cycle I (2006-2009), auprès de 3 562 utilisateurs.

Lorsque les notes du cycle III sont examinées de manière globale (sans prendre en compte les types de services), elles dépassent presque toutes les notes des cycles précédents (seulement un élément est resté inchangé). De plus, la plupart des notes ont augmenté, dans une mesure statistiquement significative, comparativement aux notes du cycle II. Lors du cycle III, seulement un élément était tombé en dessous de l'objectif ministériel de 8,0, ce qui représente une grande amélioration comparativement aux sept éléments du cycle II qui n'atteignaient pas l'objectif.

		<b>Cycle III (2016-2019)</b>	<b>Cycle II (2009-2012)</b>	<b>Cycle I (2006-2009)</b>
		<b>Note</b>	<b>Note</b>	<b>Note</b>
<b>Qualité globale des services juridiques †</b>		<b>8,5 (±0,0)</b>	<b>8,4 (±0,0)</b>	<b>8,2 (±0,0)</b>
<b>Accessibilité et réactivité</b>	Vous ont tenu régulièrement informé(e) de l'état de votre ou vos demande(s) de services †	7,8 (±0,1)	7,3 (±0,1)	7,5 (±0,1)
	Ont répondu à votre volonté d'être tenu(e) au courant de l'état de votre ou de vos demandes de services	8,1 (±0,0)	s. o.	s. o.
	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 †	9,4 (±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 †	9,3 (±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 †	8,9 (±0,0)	8,6 (±0,0)	s. o.
	Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par voie électronique †	8,9 (±0,0)	8,7 (±0,0)	s. o.
	Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par téléphone †	8,9 (±0,0)	8,7 (±0,0)	s. o.
	Satisfaction à l'égard du mode d'accès : en personne †	8,9 (±0,0)	8,7 (±0,0)	s. o.
<b>Gestion des risques juridiques</b>	Vous ont informé sur des problèmes ou des événements pouvant influencer sur votre ministère ou organisme †	8,5 (±0,0)	8,2 (±0,0)	8,4 (±0,0)
	Ont travaillé avec vous afin de définir les risques juridiques †	8,5 (±0,0)	8,3 (±0,0)	8,2 (±0,1)
	Ont intégré vos instructions dans l'examen et l'élaboration d'options visant à atténuer les risques juridiques identifiés †	8,4 (±0,0)	8,0 (±0,0)	s. o.

<b>Rapidité</b>	Ont répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques †	8,1 (±0,0)	7,8 (±0,0)	7,9 (±0,1)
	Ont négocié des échéances fixées d'un commun accord †	8,0 (±0,1)	7,8 (±0,1)	7,9 (±0,1)
	Ont respecté les échéances fixées d'un commun accord †	8,3 (±0,1)	7,9 (±0,1)	8,0 (±0,1)
<b>Utilité</b>	M'ont pleinement préparé à témoigner dans le cadre d'une instance	8,7 (±0,2)	s. o.	s. o.
	Ont pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance †	8,6 (±0,0)	8,3 (±0,0)	8,5 (±0,0)
	Vous ont impliqué dans l'élaboration de la stratégie juridique et des positions à adopter †	8,2 (±0,0)	7,8 (±0,1)	7,8 (±0,1)
	Ont identifié des moyens de prévenir ou de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible †	8,2 (±0,1)	7,9 (±0,1)	8,1 (±0,1)
	Ont répertorié les possibilités de recourir, le cas échéant, à des pratiques en matière de règlement des différends †	8,4 (±0,1)	7,7 (±0,1)	8,0 (±0,1)
	Ont fourni des conseils clairs et pratiques en vue de répondre aux questions de droit †	8,3 (±0,0)	8,1 (±0,0)	8,1 (±0,1)
	Ont fourni des conseils juridiques cohérents †	8,5 (±0,0)	8,3 (±0,0)	s. o.
	Ont déterminé des occasions de mettre en œuvre des politiques ou des programmes par des moyens administratifs plutôt que législatifs ou réglementaires	8,0 (±0,1)	s. o.	s. o.
	Vous ont proposé des solutions appropriées aux problèmes de rédaction soulevés	8,3 (±0,1)	8,2 (±0,1)	8,0 (±0,1)
	Ont élaboré des options de rédaction appropriées aux objectifs de vos orientations ou programmes	8,3 (±0,1)	8,3 (±0,1)	8,1 (±0,1)

## **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>2019 Notes composites*</b>
<b>Accessibilité et réactivité des services juridiques</b>	<b>8,7 (±0,0)</b>
Services de consultation juridique	7,9 (±0,1)
Services de contentieux	8,0 (±0,1)
Services de rédaction législative	8,4 (±0,2)
Services de rédaction réglementaire	7,8 (±0,2)
Considérations Générales	9,0 (±0,0)
<b>Gestion des risques juridiques</b>	<b>8,5 (±0,0)</b>
Services de consultation juridique	8,5 (±0,0)
Services de contentieux	8,4 (±0,1)
Services de rédaction législative	8,6 (±0,2)
Services de rédaction réglementaire	8,4 (±0,1)
<b>Rapidité des services juridiques</b>	<b>8,2 (±0,0)</b>
Services de consultation juridique	8,2 (±0,0)
Services de contentieux	8,3 (±0,1)
Services de rédaction législative	8,4 (±0,2)
Services de rédaction réglementaire	7,9 (±0,2)
<b>Utilité des services juridiques</b>	<b>8,4 (±0,0)</b>
Services de consultation juridique	8,4 (±0,0)
Services de contentieux	8,3 (±0,1)
Services de rédaction législative	8,4 (±0,2)
Services de rédaction réglementaire	8,3 (±0,1)

\*Une note composite indique la cote moyenne d'un groupe d'éléments. Les notes composites représentent le résultat moyen d'un élément individuel, ou d'un groupe d'éléments, à travers un ou plusieurs types de services. Les notes composites ne peuvent pas être utilisées avec les éléments individuels d'un seul type de services.

## **ANNEXE D – RÉTROACTION DES CLIENTS : SERVICES DE CONSULTATION JURIDIQUE**

Les services de consultation juridique sont définis dans le sondage comme un élément de soutien général et de conseils juridiques sur la vaste gamme de programmes politiques et d'activité, et dans les divers domaines de droit. En examinant la fréquence à laquelle les utilisateurs des services de consultation juridique ont reçu des conseils juridiques du JUS, 2 % des utilisateurs ont reçu des avis quotidiennement ou quasi quotidiennement, 11 % en ont reçu une à deux fois par semaine, 26 % en ont reçu une à deux fois par mois et 61 % en ont reçu moins d'une fois par mois.

Le tableau ci-dessous présente un aperçu de la rétroaction des clients du cycle III, fournie par les 4 899 utilisateurs des services qui ont indiqué avoir reçu des services de consultation juridique au cours des douze mois ayant précédé le sondage. Sont présentés aux fins de comparaison les résultats des cycles II et I. Comme observé, tous les éléments comparables ont augmenté d'une mesure statistiquement significative, du deuxième au troisième cycle. De plus, seulement un élément était tombé en dessous de l'objectif ministériel de 8,0.

		<b>Cycle III (2016-2019)</b>	<b>Cycle II (2009-2012)</b>	<b>Cycle I (2006-2009)</b>
		<b>Note</b>	<b>Note</b>	<b>Note</b>
<b>Qualité globale des services de consultation juridique †</b>		<b>8,5 (±0,0)</b>	<b>8,4 (±0,0)</b>	<b>8,2 (±0,0)</b>
<b>Accessibilité et réactivité</b>	Vous ont tenu régulièrement informé(e) de l'état de votre ou vos demande(s) de services †	7,8 (±0,1)	7,2 (±0,1)	7,5 (±0,1)
	Ont répondu à votre volonté d'être tenu(e) au courant de l'état de votre ou de vos demandes de services	8,1 (±0,1)	s. o.	s. o.
	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 †	9,4 (±0,0)	9,3 (±0,0)	9,5 (±0,0)
	Courtoisie et respect : Veuillez indiquer votre niveau global de satisfaction à l'égard de la courtoisie et du respect de la part des fournisseurs des services juridiques †	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 †	8,9 (±0,0)	8,6 (±0,0)	s. o.
	Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par voie électronique †	8,9 (±0,0)	8,7 (±0,0)	s. o.
	Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par téléphone †	8,9 (±0,0)	8,7 (±0,0)	s. o.
	Satisfaction à l'égard du mode d'accès : en personne †	8,9 (±0,0)	8,7 (±0,0)	s. o.
<b>Gestion des risques juridiques</b>	Vous ont informé des problèmes ou des événements pouvant influencer sur votre ministère ou organisme †	8,5 (±0,0)	8,2 (±0,0)	8,4 (±0,1)
	Ont travaillé avec vous afin de définir les risques juridiques †	8,6 (±0,0)	8,3 (±0,0)	8,3 (±0,1)
	Ont intégré vos instructions dans l'examen et l'élaboration d'options visant à atténuer les risques juridiques identifiés †	8,4 (±0,0)	7,9 (±0,1)	s. o.

<b>Rapidité</b>	Ont répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques †	8,1 (±0,1)	7,7 (±0,0)	7,8 (±0,1)
	Ont négocié des échéances fixées d'un commun accord †	8,0 (±0,1)	7,7 (±0,1)	7,9 (±0,1)
	Ont respecté les échéances fixées d'un commun accord †	8,3 (±0,1)	7,9 (±0,1)	8,0 (±0,1)
<b>Utilité</b>	Ont pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance †	8,6 (±0,0)	8,3 (±0,0)	8,5 (±0,0)
	Vous ont impliqué dans l'élaboration de la stratégie juridique et des positions à adopter †	8,3 (±0,1)	7,7 (±0,1)	7,8 (±0,1)
	Ont identifié des moyens de prévenir ou de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible †	8,2 (±0,1)	7,9 (±0,1)	8,1 (±0,1)
	Ont répertorié les possibilités de recourir, le cas échéant, à des pratiques en matière de règlement des différends †	8,4 (±0,1)	7,7 (±0,1)	8,0 (±0,1)
	Ont fourni des conseils clairs et pratiques en vue de répondre aux questions de droit †	8,3 (±0,0)	8,1 (±0,0)	8,1 (±0,1)
	Ont fourni des conseils juridiques cohérents †	8,5 (±0,0)	8,2 (±0,0)	s. o.
	Ont déterminé des occasions de mettre en œuvre des politiques ou des programmes par des moyens administratifs plutôt que législatifs ou réglementaires	8,0 (±0,1)	s. o.	s. o.



## **ANNEXE E – RÉTROACTION DES CLIENTS : SERVICES DE CONTENTIEUX**

Les services de contentieux sont définis dans le sondage comme un élément de soutien aux litiges prévus ou en cours, qui implique le gouvernement du Canada, ce qui inclut les extraditions, les requêtes d'entraide judiciaires et les litiges en matière de sécurité nationale. En examinant la fréquence à laquelle les utilisateurs ont eu des échanges avec les fournisseurs de services de contentieux du JUS, 5 % des utilisateurs ont eu des échanges quotidiens ou quasi quotidiens, 11 % en ont eu une à deux fois par semaine, 27 % en ont eu une à deux fois par mois, et 58 % en ont eu moins d'une fois par mois.

Le tableau suivant présente un aperçu de la rétroaction des clients du cycle III, fournie par les 1 681 utilisateurs des services qui ont indiqué avoir reçu des services de contentieux au cours des douze mois ayant précédé le sondage. Seulement deux éléments étaient comparables entre les deuxième et troisième cycles, et ils n'ont pas augmenté d'une mesure statistiquement significative. De plus, seulement un élément était tombé en dessous de l'objectif ministériel de 8,0.

		<b>Cycle III (2016-2019)</b>	<b>Cycle II (2009-2012)</b>	<b>Cycle I (2006-2009)</b>
		<b>Note</b>	<b>Note</b>	<b>Note</b>
<b>Qualité globale des Services de contentieux</b>		<b>8,4 (±0,1)</b>	<b>8,3 (±0,1)</b>	<b>8,4 (±0,1)</b>
<i>Accessibilité et réactivité</i>	Vous ont tenu régulièrement informé(e) de l'état de votre ou vos demande(s) de services †	8,0 (±0,1)	7,7 (±0,1)	7,7 (±0,2)
	Ont répondu à votre volonté d'être tenu(e) au courant de l'état de votre ou de vos demandes de services	8,1 (±0,1)	s. o.	s. o.
	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 †	9,4 (±0,1)	9,3 (±0,1)	9,4 (±0,1)
	Courtoisie et respect : Veuillez indiquer votre niveau global de satisfaction à l'égard de la courtoisie et du respect de la part des fournisseurs des services juridiques †	9,2 (±0,1)	9,0 (±0,1)	9,2 (±0,1)
	Prestataire de services : Veuillez indiquer votre niveau de satisfaction à l'égard de la facilité avec laquelle vous avez pu trouver le bon fournisseur de services pouvant répondre à vos besoins †	8,9 (±0,1)	8,5 (±0,1)	s. o.
	Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par voie électronique †	8,8 (±0,1)	8,5 (±0,1)	s. o.
	Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par téléphone †	8,8 (±0,1)	8,6 (±0,1)	s. o.
	Satisfaction à l'égard du mode d'accès : en personne †	8,8 (±0,1)	8,6 (±0,1)	s. o.
<i>Gestion des risques juridiques</i>	Vous ont informé des problèmes ou des événements pouvant influencer sur votre ministère ou organisme †	8,4 (±0,1)	8,2 (±0,1)	8,4 (±0,1)
	Ont travaillé avec vous afin de définir les risques juridiques †	8,4 (±0,1)	8,1 (±0,1)	8,2 (±0,1)
	Ont intégré vos instructions dans l'examen et l'élaboration d'options visant à atténuer les risques juridiques identifiés †	8,4 (±0,1)	7,9 (±0,1)	s. o.

<i>Rapidité</i>	Ont répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques †	8,3 (±0,1)	8,1 (±0,1)	8,4 (±0,1)
	Ont négocié des échéances fixées d'un commun accord †	8,2 (±0,1)	7,8 (±0,1)	8,3 (±0,1)
	Ont respecté les échéances fixées d'un commun accord †	8,4 (±0,1)	8,0 (±0,1)	8,3 (±0,1)
<i>Utilité</i>	M'ont pleinement préparé à témoigner dans le cadre d'une instance †	8,7 (±0,2)	s. o.	s. o.
	Ont pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance †	8,5 (±0,1)	8,3 (±0,1)	8,5 (±0,1)
	Vous ont impliqué dans l'élaboration de la stratégie juridique et des positions à adopter †	8,2 (±0,1)	7,9 (±0,1)	8,0 (±0,1)
	Ont identifié des moyens de prévenir ou de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible †	8,1 (±0,1)	7,9 (±0,1)	8,4 (±0,1)
	Ont répertorié les possibilités de recourir, le cas échéant, à des pratiques en matière de règlement des différends †	8,4 (±0,1)	7,8 (±0,1)	8,3 (±0,1)
	Ont fourni des conseils clairs et pratiques en vue de répondre aux questions de droit	8,3 (±0,1)	8,1 (±0,1)	8,3 (±0,1)
	Ont fourni des conseils juridiques cohérents †	8,5 (±0,1)	8,3 (±0,1)	s. o.
	Ont déterminé des occasions de mettre en œuvre des politiques ou des programmes par des moyens administratifs plutôt que législatifs ou réglementaires	7,8 (±0,1)	s. o.	s. o.

## **ANNEXE F – RÉTROACTION DES CLIENTS : SERVICES DE RÉDACTION LÉGISLATIVE**

Les services de rédaction législative sont définis dans le sondage comme un élément de soutien aux initiatives de rédaction législative, tel que la rédaction de projets de loi gouvernementaux. La plupart des utilisateurs des services de rédaction législative ont déclaré avoir été activement impliqués dans un seul projet de rédaction législative, au cours des douze mois ayant précédé le sondage; 36 % des utilisateurs ont déclaré avoir été activement impliqués dans deux ou plusieurs projets de rédaction législative. En moyenne, 51 % des projets de rédaction législative ont duré quatre mois ou moins, 26 %, de quatre à huit mois et 23 %, plus de huit mois. Dans la majorité des projets de rédaction, les utilisateurs des services ont déclaré que l'élaboration de politiques avait été complétée en grande mesure (61 %) avant la demande de services de rédaction législative (28 % ont déclaré une mesure modérée, 8 % ont déclaré une mesure moindre et 3 % ont déclaré que l'élaboration n'avait pas avancé).

Le tableau ci-dessous présente un aperçu de la rétroaction des clients du cycle III, fournie par les 347 utilisateurs des services qui ont indiqué avoir reçu des services de rédaction législative au cours des douze mois ayant précédé le sondage. La majorité des notes obtenues lors du sondage pour ce type de service ont augmenté entre les deuxième et troisième cycles. De plus, tous les éléments ont dépassé l'objectif ministériel de 8,0.

		<b>Cycle III (2016-2019)</b>	<b>Cycle II (2009-2012)</b>	<b>Cycle I (2006-2009)</b>
		<b>Note</b>	<b>Note</b>	<b>Note</b>
<b>Qualité globale des services de rédaction législative fournis</b>		<b>8,6 (±0,1)</b>	<b>8,5 (±0,1)</b>	<b>8,2 (±0,1)</b>
<b>Accessibilité et réactivité</b>	Vous ont tenu régulièrement informé(e) de l'état de votre ou vos demande(s) de services †	8,3 (±0,2)	7,6 (±0,2)	7,7 (±0,1)
	Ont répondu à votre volonté d'être tenu(e) au courant de l'état de votre ou de vos demandes de services	8,4 (±0,2)	s. o.	s. o.
	Langues officielles : Veuillez indiquer votre niveau global de satisfaction à l'égard de l'accessibilité des services juridiques dans la langue officielle de votre choix	9,2 (±0,1)	9,2 (±0,1)	9,4 (±0,1)
	Courtoisie et respect : Veuillez indiquer votre niveau global de satisfaction à l'égard de la courtoisie et du respect de la part des fournisseurs des services juridiques	9,0 (±0,1)	8,8 (±0,1)	9,1 (±0,1)
	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	8,7 (±0,2)	8,4 (±0,1)	s. o.
	Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par voie électronique	8,5 (±0,2)	8,5 (±0,1)	s. o.
	Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par téléphone	8,4 (±0,2)	8,5 (±0,1)	s. o.
	Satisfaction à l'égard du mode d'accès : en personne	8,7 (±0,2)	8,6 (±0,1)	s. o.

<i>Gestion des risques juridiques</i>	Vous ont informé des problèmes ou des événements pouvant influencer sur votre ministère ou organisme †	8,5 (±0,2)	8,2 (±0,1)	8,3 (±0,1)
	Ont travaillé avec vous afin de définir les risques juridiques †	8,5 (±0,2)	8,1 (±0,1)	8,2 (±0,1)
	Ont intégré vos instructions dans l'examen et l'élaboration d'options visant à atténuer les risques juridiques identifiés †	8,6 (±0,2)	8,0 (±0,2)	s. o.
<i>Rapidité</i>	Ont répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques	8,4 (±0,2)	8,2 (±0,2)	7,8 (±0,1)
	Ont négocié des échéances fixées d'un commun accord	8,2 (±0,2)	8,0 (±0,2)	7,8 (±0,1)
	Ont respecté les échéances fixées d'un commun accord †	8,5 (±0,2)	8,1 (±0,2)	7,9 (±0,1)
<i>Utilité</i>	Ont pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance	8,5 (±0,2)	8,3 (±0,1)	8,3 (±0,1)
	Vous ont proposé des solutions appropriées aux problèmes législatifs et de rédaction soulevés	8,4 (±0,2)	8,2 (±0,2)	8,1 (±0,1)
	Ont élaboré des options de rédaction législative appropriées aux objectifs de vos orientations ou programmes	8,4 (±0,2)	8,3 (±0,2)	8,2 (±0,1)
	Ont fourni des conseils juridiques cohérents	8,5 (±0,2)	8,3 (±0,2)	8,0 (±0,1)

## **ANNEXE G – RÉTROACTION DES CLIENTS : SERVICES DE RÉDACTION RÉGLEMENTAIRE**

Les services de rédaction réglementaire sont définis dans le sondage comme un élément de soutien à la révision et à la rédaction de règlements, ce qui inclut l'examen de projets de règlements. La plupart des utilisateurs ont déclaré avoir participé activement à un seul projet de rédaction réglementaire, au cours des douze mois ayant précédé le sondage; 45 % des utilisateurs ont déclaré avoir participé activement à deux ou plusieurs projets de rédaction réglementaire. En moyenne, 33 % des projets de rédaction réglementaire ont duré quatre mois ou moins, 22 %, de quatre à huit mois, 20 %, de huit à douze mois et 25 %, plus de douze mois. Dans la majorité des projets de rédaction, les utilisateurs des services ont déclaré que l'élaboration de politiques avait été complétée en grande mesure (65 %) avant la demande de services de rédaction réglementaire (26 % ont déclaré une mesure modérée, 6 % ont déclaré une mesure moindre et 3 % ont déclaré que l'élaboration n'avait pas avancé).

Le tableau suivant présente un aperçu de la rétroaction des clients du cycle III, fournie par les 540 utilisateurs des services qui ont indiqué avoir reçu des services de rédaction réglementaire au cours des douze mois ayant précédé le sondage. Pour la plupart des éléments, les notes du cycle III sont comparables à celles du cycle II. La majorité des éléments interrogés atteignent ou dépassent l'objectif ministériel de 8,0. Toutefois, quatre éléments étaient sous l'objectif.

		<b>Cycle III (2006-2019)</b>	<b>Cycle II (2009-2012)</b>	<b>Cycle I (2006-2009)</b>
		<b>Note</b>	<b>Note</b>	<b>Note</b>
<b>Qualité globale des services de rédaction législative réglementaire</b>		<b>8,4 (±0,1)</b>	<b>8,5 (±0,1)</b>	<b>7,8 (±0,3)</b>
<b>Accessibilité et réactivité</b>	Vous ont tenu régulièrement informé(e) de l'état de votre ou vos demande(s) de services	7,7 (±0,2)	7,7 (±0,2)	7,1 (±0,4)
	Ont répondu à votre volonté d'être tenu(e) au courant de l'état de votre ou de vos demandes de services	7,9 (±0,2)	s. o.	s. o.
	Langues officielles : Veuillez indiquer votre niveau global de satisfaction à l'égard de l'accessibilité des services juridiques dans la langue officielle de votre choix	9,2 (±0,1)	9,3 (±0,1)	9,2 (±0,2)
	Courtoisie et respect : Veuillez indiquer votre niveau global de satisfaction à l'égard de la courtoisie et du respect de la part des fournisseurs des services juridiques	9,0 (±0,1)	8,9 (±0,1)	8,8 (±0,2)
	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	8,7 (±0,1)	8,5 (±0,1)	s. o.
	Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par voie électronique	8,6 (±0,1)	8,6 (±0,1)	s. o.
	Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par téléphone	8,5 (±0,1)	8,6 (±0,1)	s. o.

	Satisfaction à l'égard du mode d'accès : en personne	8,8 (±0,1)	8,7 (±0,1)	s. o.
<i>Gestion des risques juridiques</i>	Vous ont informé des problèmes ou des événements pouvant influencer sur votre ministère ou organisme	8,4 (±0,1)	8,3 (±0,1)	8,0 (±0,3)
	Ont travaillé avec vous afin de définir les risques juridiques	8,3 (±0,1)	8,2 (±0,1)	7,9 (±0,3)
	Ont intégré vos instructions dans l'examen et l'élaboration d'options visant à atténuer les risques juridiques identifiés	8,4 (±0,1)	8,0 (±0,2)	s. o.
<i>Rapidité</i>	Ont répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques	7,8 (±0,2)	8,0 (±0,1)	7,5 (±0,3)
	Ont négocié des échéances fixées d'un commun accord	7,7 (±0,2)	7,8 (±0,1)	7,4 (±0,4)
	Ont respecté les échéances fixées d'un commun accord †	8,0 (±0,2)	8,0 (±0,2)	7,5 (±0,3)
<i>Utilité</i>	Ont pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance	8,4 (±0,1)	8,3 (±0,1)	7,9 (±0,3)
	Vous ont proposé des solutions appropriées aux problèmes législatifs et de rédaction soulevés	8,2 (±0,1)	8,3 (±0,1)	7,7 (±0,3)
	Ont élaboré des options de rédaction législative appropriées aux objectifs de vos orientations ou programmes	8,2 (±0,2)	8,3 (±0,1)	7,8 (±0,3)
	Ont fourni des conseils juridiques cohérents	8,3 (±0,1)	8,3 (±0,1)	7,6 (±0,3)

\*\*Lors du cycle I, la rétroaction concernant les services de rédaction réglementaire était seulement évaluée à travers le Portefeuille des organismes centraux, le Portefeuille de la sécurité publique, de la défense et de l'immigration et le Portefeuille des services du droit fiscal.

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

Toutes les normes de service ont reçu un haut degré de satisfaction (8,5 et plus), et ce pour tous les types de services. La norme de service établie comme étant la plus importante par les utilisateurs des services de consultations juridiques et des services de contentieux était la suivante : « *ont répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques* » et « *ont fourni des conseils clairs et pratiques en vue de répondre aux questions de droit* » avec des notes de 9,4 (services de consultation juridique) et de 9,3 (services de contentieux). La plus importante norme de service pour les utilisateurs de services de rédaction législative et réglementaire était « *ont proposé des solutions appropriées aux problèmes législatifs et de rédaction soulevés* », avec des notes respectives de 9,3 et 9,2. Il convient de mentionner que l'élément des services de rédaction législative « *ont répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques* », a également reçu une note de 9,3 et l'élément des services de rédaction réglementaire « *ont négocié des échéances fixées d'un commun accord* », une note de 9,2.

La plus grande disparité, relativement aux notes attribuées à l'importance et à la satisfaction, a été observée dans la norme de service « *ont répondu en temps opportun aux demandes de services juridiques* », et ce dans trois des quatre types de services. La disparité moyenne, relativement aux notes attribuées à l'importance et à la satisfaction, de toutes les normes de service était de 1,0.

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

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



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

Le taux de réponse global a été positif à 33 %. Le taux de réponse des utilisateurs correspondait à 10 % de la population totale. Au sein du Portefeuille, le taux de réponse des organismes clients variaient entre 17 % et 63 %. Comme indiqué dans les parenthèses, deux organisations ont choisi de ne sonder que leur population EX, et une organisation a choisi de sonder sa population de niveau EX moins 1 et de niveaux supérieurs.

<b>Portefeuille/ministère/organisme</b>	<b>Population</b>	<b>Répondants*</b>	<b>Utilisateurs des services**</b>
<b>Portefeuille des affaires autochtones</b>	<b>1 450</b>	<b>481</b>	<b>247</b>
Affaires Autochtones et du Nord Canada	1 450	481	247
<b>Portefeuille du droit des affaires et du droit Réglementaire</b>	<b>26 295</b>	<b>7 406</b>	<b>2 711</b>
Agriculture et Agroalimentaire Canada	1 479	450	101
Agence de promotion économique du Canada atlantique	301	96	48
Développement économique Canada pour les régions du Québec	157	59	48
Agence canadienne d'évaluation environnementale	124	34	22
Agence canadienne d'inspection des aliments	1 297	409	176
Patrimoine canadien	438	124	72
Agence spatiale canadienne	358	117	48
Bureau de la concurrence	242	77	55
Emploi et Développement social Canada (EX seulement)	515	202	102
Environnement Canada	2 683	450	149
Pêches et Océans Canada	2 655	698	198
Affaires mondiales Canada	1 964	396	186
Santé Canada	3 082	1 101	408
Infrastructure Canada	167	61	33
Innovation, Science et Développement économique Canada	1 727	572	188
Bibliothèque et Archives Canada	147	56	26
Conseil national de recherches Canada	145	33	5
Ressources naturelles Canada	1 802	556	159
Parcs Canada	540	166	55
Agence de la santé publique du Canada	896	188	54
Travaux Public et Services gouvernementaux Canada	3 205	1 120	414
Services partagés Canada	59	16	8
Transport Canada	2 252	403	140
Anciens combattants Canada (EX seulement)	60	22	16
<b>Portefeuille des organismes centraux</b>	<b>2 218</b>	<b>891</b>	<b>422</b>
Finances Canada	357	127	74
Agence de la consommation en matière financière du Canada	48	18	12
Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada	95	53	32

<b>Portefeuille/ministère/organisme</b>	<b>Population</b>	<b>Répondants*</b>	<b>Utilisateurs des services**</b>
Bureau du surintendant des institutions financières (EX-moins-1 ou supérieur)	546	208	53
Commission de la fonction publique	209	94	43
Secrétariat du Conseil du Trésor	963	391	208
<b>Portefeuille de la sécurité publique, de la défense et de l'immigration</b>	<b>14 961</b>	<b>4 501</b>	<b>1 052</b>
Agence des services frontaliers du Canada	1 143	397	147
Centre de la sécurité des télécommunications Canada	253	58	19
Service canadien du renseignement de sécurité	713	170	53
Service correctionnel du Canada	1 884	622	176
Ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes	7 121	1 988	242
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada	1,294	347	142
Commission des libérations conditionnelles du Canada	40	25	16
Sécurité publique Canada	287	89	52
Gendarmerie royale du Canada	2 226	805	205
<b>Portefeuille des services du droit fiscal</b>	<b>8 306</b>	<b>4 450</b>	<b>1 113</b>
Agence du revenu du Canada	8 306	4 450	1 113
<b>Total</b>	<b>53 230</b>	<b>17 729 (33%)</b>	<b>5 545 (10%)</b>

\*Les personnes qui ont rempli et retourné un questionnaire sont appelés des répondants.

\*\* « Utilisateurs des services » représente le nombre de répondants ayant indiqué qu'ils ont utilisé les services du ministère de la Justice au moins une fois au cours des douze mois ayant précédé le sondage.

## **ANNEXE J – CYCLE III PROFIL DES UTILISATEURS DES SERVICES**

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

	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>Classification</b>		
• Groupe EX	1,528	27.6 %
• Non EX	4,017	72.4 %
<b>Total</b>	<b>5 545</b>	<b>100 %</b>
<b>Lieu*</b>		
• Région de la capitale nationale	3,447	62.2 %
• Régions	2,078	37.5 %
• À l'extérieur du canada	20	0.4 %
<b>Total</b>	<b>5 545</b>	<b>100 %</b>
<b>Type de services reçus**</b>		
• Consultations juridiques	4 899	88.3 %
• Contentieux	1 681	30.3 %
• Rédaction législative	347	6.3 %
• Services de rédaction réglementaire	540	9.7 %
<b>Utilisateurs des services</b>	<b>5 545</b>	

\*Le total peut ne pas être égal à 100% en raison de l'arrondissement.

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

## **ANNEXE K – RÉPARTITION DES UTILISATEURS SELON LE FOURNISSEUR ET LE TYPE DE SERVICE**

Le tableau ci-après présente la répartition des utilisateurs des services selon le fournisseur et le type de service.

<b>Prestataire de services</b>	<b>Consultation</b>	<b>Contentieux</b>	<b>Législation</b>	<b>Réglementaire</b>
L'Unité des services juridiques ministériels (SJM) détachée dans votre ministère ou organisme	4 253	937	198	291
Secteur national du contentieux – Section du contentieux des affaires civiles	65	231	s. o.	s. o.
Secteur national du contentieux – Groupe de la sécurité nationale	3	8	s. o.	s. o.
Centre d'expertise – Centre du droit à l'information et à la protection des renseignements personnels	11	s. o.	s. o.	s. o.
Centre d'expertise – Accès à la justice dans les deux langues officielles	5	s. o.	s. o.	s. o.
Centre d'expertise – Droit de l'approvisionnement	39	s. o.	s. o.	s. o.
Centre d'expertise – Centre du droit du travail et de l'emploi	64	s. o.	s. o.	s. o.
Finances Canada – Division du droit fiscal	s. o.	s. o.	17	10
Direction des services législatifs (spécialisée dans la rédaction législative et réglementaire)	68	s. o.	126	s. o.
Section de la réglementation de Santé Canada	s. o.	s. o.	s. o.	47
Section de la réglementation – Défense nationale	s. o.	s. o.	s. o.	8
Section de la réglementation de Transports Canada	s. o.	s. o.	s. o.	19
Section de la réglementation de l'Administration centrale	s. o.	s. o.	s. o.	147
Bureau régional de l'Atlantique	36	30	s. o.	s. o.
Bureau régional de la Colombie-Britannique	62	119	s. o.	s. o.
Bureaux régionaux de la région du Nord	21	11	s. o.	s. o.
Bureau régional de l'Ontario	60	98	s. o.	s. o.
Bureau de la région des Prairies – Edmonton	32	43	s. o.	s. o.
Bureau de la région des Prairies – Calgary	7	8	s. o.	s. o.
Bureau de la région des Prairies – Saskatoon	17	13	s. o.	s. o.
Bureau de la région des Prairies – Winnipeg	14	18	s. o.	s. o.
Bureau régional du Québec	77	89	s. o.	s. o.
Autre	65	76	6	18
<b>Total*</b>	<b>4 899</b>	<b>1 681</b>	<b>347</b>	<b>540</b>

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

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

Le ministère de la Justice s'engage à fournir 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-après et qui mettent en évidence le respect des échéances, la réactivité et l'utilité des services.

### **Respect des échéances**

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

### **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 services.

### **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 adaptées aux objectifs de vos politiques et de vos 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 faisons participer à l'élaboration de la stratégie et des positions à adopter.
- Nous identifions des moyens de prévenir et de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible.
- Nous trouvons des moyens de mettre en œuvre des programmes et des politiques par des moyens administratifs plutôt que législatifs ou réglementaires.