

JUSTICE

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

Résultats du sondage – Cycle V (2023-2025)

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

Novembre 2025



Table des matières

DÉFINITIONS ET SYMBOLES	iii
SOMMAIRE	1
SECTION 1 – SURVOL DU SONDAGE	4
SECTION 2 – RÉSULTATS GÉNÉRAUX : TOUS LES UTILISATEURS DE SERVICES	7
2.1 Taux de réponse au sondage	7
2.2 Résultats du sondage	7
2.2.1 Satisfaction des clients à l'égard de la Qualité globale des services juridiques	8
2.2.2 Satisfaction des clients quant aux dimensions de service	8
2.3 Services de consultation juridique	8
2.3.1 Satisfaction de la clientèle	9
2.3.2 Commentaires des utilisateurs de services	10
2.4 Services de contentieux	11
2.4.1 Satisfaction de la clientèle	12
2.4.2 Commentaires des utilisateurs de services	13
2.5 Services de rédaction législative	14
2.5.1 Satisfaction de la clientèle	14
2.5.2 Commentaires des utilisateurs de services	16
2.6 Services de rédaction réglementaire	17
2.6.1 Satisfaction de la clientèle	17
2.6.2 Commentaires des utilisateurs de services	18
2.7 Éléments de la catégorie des considérations générales	19
2.7.1 Satisfaction des clients à l'égard des éléments de la catégorie des considérations générales	19
2.7.2 Expérience de la formation juridique	20
2.7.3 Connaissance des normes de service	20
2.8 Analyse comparative entre les sexes plus ainsi que l'équité, la diversité et l'inclusion .	21
2.8.1 Résultats selon le genre et la langue	22
2.8.2 Accessibilité des services juridiques offerts	23
SECTION 3 – RÉSULTATS HISTORIQUES : UTILISATEURS DE SERVICES DE HAUT NIVEAU	25
3.1 Taux de réponse au sondage	25
3.2 Comparaison historique des résultats globaux	25
3.3 Services de consultation juridique	26
3.4 Services de contentieux	27
3.5 Services de rédaction législative	28
3.6 Services de rédaction réglementaire	28
3.7 Considérations générales	29
CONCLUSION	30
ANNEXE A – MÉTHODOLOGIE	31
ANNEXE B – RÉSULTATS GLOBAUX	34
ANNEXE C – COMPARAISON HISTORIQUE DES RÉSULTATS POUR LES UTILISATEURS DE SERVICES DE HAUT NIVEAU	37

ANNEXE D – TAUX DE RÉPONSE ET UTILISATEURS DES SERVICES PAR MINISTÈRE OU AGENCE	41
ANNEXE E – PROFIL DES UTILISATEURS DE SERVICES.....	44
ANNEXE F – RÉPARTITION DES UTILISATEURS SELON LE PRESTATAIRE ET LE TYPE DE SERVICES.....	45
ANNEXE G – NORMES DE SERVICE EN MATIÈRE DE PRESTATION DE SERVICES JURIDIQUES AU SEIN DU GOUVERNEMENT	46

DÉFINITIONS ET SYMBOLES

Pour faciliter la compréhension du présent rapport, veuillez consulter les définitions suivantes :

Définitions :

Types de services juridiques : Le ministère de la Justice Canada offre quatre types de services juridiques :

1. **Services de consultation juridique :** Services comprenant la prestation d'avis juridiques et d'analyses des risques, la détermination des processus appropriés de prévention et de règlement de différends; la préparation et l'examen de documents juridiques, le signalement des tendances et des développements juridiques; un appui à la négociation de contrats et de traités; un soutien dans l'élaboration des politiques, notamment tout au long du processus législatif; et la prestation de formation et de séminaires juridiques aux agents et aux employés des ministères ou des organismes fédéraux.
2. **Services de contentieux :** Services concernant les procédures judiciaires prévues ou en cours devant tout palier judiciaire et devant les organismes administratifs et d'enquête, au pays et à l'étranger, impliquant le gouvernement du Canada. Cela comprend, par exemple, la préparation des témoins, la rédaction et la présentation des actes de procédure et la représentation du gouvernement fédéral lors des audiences et des procès.
3. **Services de rédaction législative :** Services appuyant la rédaction de projets de loi du gouvernement et de requêtes aux fins de modification de projets de loi devant le Parlement, conformément aux priorités du gouvernement et en vue de créer un texte juridiquement défendable et réalisable.
4. **Services de rédaction réglementaire :** Services comprenant la rédaction et l'examen des règlements et des textes réglementaires conformément aux lois applicables et aux conventions de rédaction établies; la prestation de conseils sur les politiques réglementaires, y compris des conseils sur les outils optimaux pour mettre en œuvre les objectifs associés aux politiques et aux programmes; la prestation d'avis juridiques et l'analyse des risques sur les propositions réglementaires; ainsi que la prestation d'une formation juridique sur le processus réglementaire.

Élément : Le terme « élément » renvoie aux questions individuelles du questionnaire du Sondage sur la satisfaction des clients (SSC).

Dimension de service : Une dimension de service est un critère de satisfaction des clients et un ensemble d'éléments qui partagent un objectif semblable. Il y a trois dimensions de service:

1. Réactivité des services juridiques;
2. Respect des échéances; et,
3. Utilité des services juridiques.

Note de satisfaction/note : La note moyenne (moyenne) calculée pour un élément donné (sur une échelle de 10 points, 1 signifiant « pas du tout satisfait » et 10 signifiant « entièrement satisfait »).

Note composite : Une note composite désigne la note moyenne d'un élément ou d'un groupe d'éléments donné, calculée pour les quatre types de services juridiques, le cas échéant.

Symboles :

* indique une marge d'erreur élevée pouvant résulter d'un nombre insuffisant de réponses et/ou d'une forte variabilité entre les réponses des utilisateurs. Par conséquent, les notes pour lesquelles la marge d'erreur est supérieure à 0,4 sont considérées comme étant moins fiables et comme présentant un potentiel limité du point de vue de l'analyse. Les marges d'erreur correspondant à cette description sont indiquées par un astérisque.

† indique une différence statistiquement significative des notes entre les diverses catégories. Une différence statistiquement significative des notes indique qu'il est très peu probable que la différence observée entre deux notes ait été attribuable au hasard seul.

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

s. o.** indique que le nombre d'utilisateurs de services en question était insuffisant pour rendre compte de résultats.

Interpréter les résultats :

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 la rétroaction des clients. Ces seuils s'harmonisent avec les normes de service ministérielles et sont établis en fonction des données de rendement historiques.

Codage des résultats :

- Élevée – cible dépassée (notes moyennes de 8,4 à 10)
- Positive – cible atteinte (notes moyennes de 8,0 à 8,3)
- Modérée – légèrement sous la cible (notes moyennes de 7,3 à 7,9)
- Possibilité d'amélioration – la cible n'est pas atteinte (notes moyennes de 6,5 à 7,2)
- Attention requise – trop inférieur à la cible (notes moyennes de moins de 6,5)

SOMMAIRE

Le présent rapport contient les résultats du Cycle V du Sondage sur la satisfaction des clients des services juridiques (SSC) du ministère de la Justice Canada, basée sur des données recueillies auprès de 45 ministères et agences clients entre octobre 2023 et mai 2025.¹ Les versions précédentes du SSC incluent le Cycle I (2006–2009), le Cycle II (2009–2012), le Cycle III (2016–2019) et le Cycle IV (2020–2022).

Pour le cycle V, des invitations à participer au SSC ont été envoyées à tous les employés de niveau EX moins 1 et supérieurs dans la région de la capitale nationale (RCN) et de niveau EX moins 2 et supérieurs dans les régions, ainsi qu'aux autres employés au-delà de ces niveaux qui ont été désignés comme des contacts clients dans le système de gestion des cas juridiques (LEX) du Ministère. Sur les 71 876 utilisateurs potentiels des services juridiques du Ministère qui ont reçu des invitations à participer au sondage, 6 831 ont déclaré avoir reçu des services juridiques au cours des 12 mois précédant le sondage.

Pour la première fois dans la série de SSC, le sondage comprenait des questions démographiques et a permis de recueillir des données propres aux services de formation juridique, d'analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus) et d'accessibilité du Ministère. La majeure partie des utilisateurs de services juridiques sondés étaient au niveau non-EX² (72,1 %), considéraient l'anglais comme leur première langue officielle (70,9 %), travaillaient dans la RCN (56,7 %) et s'identifiaient comme des femmes (53,9 %). Les groupes et niveaux professionnels les plus importants étaient EC-07 (10,5 % du total des utilisateurs), EX-01 (8,2 %) et EC-06 (4,8 %).

Qualité globale des services juridiques

Les clients devaient évaluer leur satisfaction à l'égard de la qualité globale des services juridiques offerts par le Ministère. Comme l'indique le tableau à droite, les notes de qualité globales pour les quatre types de services ont dépassé la cible ministérielle de 8,0, ce qui donne à penser que les utilisateurs de services juridiques du ministère de la Justice Canada étaient satisfaits des services offerts par le Ministère au cours des 12 mois précédant le sondage.

<i>Évaluation globale de la satisfaction de la qualité : Tous les utilisateurs du services</i>	Cycle V (2023-25)
Services de consultation juridique	8,6 (±0,0)
Services de contentieux	8,5 (±0,1)
Services de rédaction législative	8,9 (±0,1)
Services de rédaction réglementaire	8,7 (±0,1)

En raison des différences méthodologiques entre les cycles de sondage précédents et le cycle V, les comparaisons historiques se limitent aux utilisateurs de services de haut niveau qui correspondent à la population cible traditionnelle, soit les personnes de niveau EX moins 1 et supérieurs dans la RCN et de niveau EX moins 2 et supérieurs dans les régions. Comme observé

¹ Voir l'[Annexe D](#) pour la liste complète des organisations clientes sondées.

² Le niveau non-EX n'inclut pas les postes de niveau équivalent EX, ni les utilisateurs de services dont le groupe et le niveau professionnels étaient « inconnus ».

dans le tableau suivant, les résultats de qualité globale pour les utilisateurs de services de haut rang ont continué de dépasser la cible départementale.

Comparaison historique des résultats : Utilisateurs de services de haut niveau seulement	Cycle V (2023-25)	Cycle IV (2020-22)	Cycle III (2016-19)	Cycle II (2009-12)	Cycle I (2006-09)
Services de consultation juridique	8,6 (±0,0)	8,6 (±0,0)	8,5 (±0,0)	8,4 (±0,0)	8,2 (±0,0)
Services de contentieux	8,5 (±0,1)	8,5 (±0,1)	8,4 (±0,1)	8,3 (±0,1)	8,4 (±0,1)
Services de rédaction législative †	9,0 (±0,1)	8,6 (±0,2)	8,6 (±0,1)	8,5 (±0,1)	8,2 (±0,1)
Services de rédaction réglementaire	8,8 (±0,1)	8,6 (±0,1)	8,4 (±0,1)	8,5 (±0,1)	7,8 (±0,3)

Le SSC comprend des questions générales qui ne sont pas propres aux types de services juridiques sélectionnés, qui entrent dans la catégorie des considérations générales. Comme le montre le tableau ci-dessous, les notes de satisfaction étaient « élevées - cible dépassée » pour tous les éléments qui entrent dans cette catégorie.

Notes de satisfaction pour les considérations générales	Cycle V (2023-25)
Courtoisie et respect du fournisseur de services juridiques	9,5 (±0,0)
Les services juridiques ont été fournis dans la langue officielle de votre choix, conformément aux politiques applicables en matière de langue de travail	9,6 (±0,0)
Facilité avec laquelle vous avez pu trouver le bon fournisseur de services pouvant répondre à vos besoins	9,1 (±0,0)
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par courriel ou messagerie	9,1 (±0,0)
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : par téléphone ou vidéo	9,2 (±0,0)
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : en personne	9,1 (±0,1)

Satisfaction des clients quant aux dimensions de service

Le tableau ci-dessous présente les notes composites pour chacune des trois dimensions de la satisfaction des clients par type de service. Comme il est indiqué, toutes les notes composites ont dépassé la cible ministérielle.

Notes composites selon les dimensions de service et le type de service	Services de consultation juridique	Services de contentieux	Services de rédaction législative	Services de rédaction réglementaire
Réactivité des services	8,1 (±0,1)	8,2 (±0,1)	8,7 (±0,1)	8,4 (±0,1)
Respect des échéances des services	8,3 (±0,0)	8,5 (±0,1)	8,9 (±0,1)	8,4 (±0,1)
Utilité des services	8,6 (±0,0)	8,6 (±0,1)	8,9 (±0,1)	8,8 (±0,1)

Conclusion

Dans l'ensemble, les résultats du sondage du cycle V révèlent une satisfaction constante élevée des clients envers les services juridiques du département, tous les types de services

(service de consultation juridique, services de contentieux, services de rédaction législative et services de rédactions réglementaire) recevant des notes « élevées – cible dépassée » pour la qualité globale. Les résultats de satisfaction pour tous les éléments individuels du sondage ont dépassé la cible ministérielle de 8,0, ce qui renforce l'engagement du ministère à fournir des services juridiques de haute qualité aux ministères et organismes fédéraux.

SECTION 1 – SURVOL DU SONDAGE

Introduction

Le ministère de la Justice du Canada (le Ministère) mène un sondage (SSC) cyclique auprès des clients sur les services juridiques offerts³. Ce rapport présente les résultats du cycle V du SSC, qui a été administré durant la période d'octobre 2023 à mai 2025. Les itérations précédentes du SSC comprennent le Cycle I (2006-2009), le Cycle II (2009-2012), le Cycle III (2016-2019) et le Cycle IV (2020-2022).

Pour le Cycle V, les invitations à participer étaient destinées aux employés des niveaux EX moins 1 et supérieurs de la RCN et aux employés des niveaux EX moins 2 et supérieurs des régions, ainsi que les personnes-ressources des clients identifiées dans le Système de gestion des dossiers juridiques (LEX) du Ministère ayant des dossiers juridiques actifs ou des dossiers juridiques fermés au cours de l'année précédant le sondage.

Il est important de noter que seuls les répondants qui se sont identifiés comme ayant reçu des services juridiques au cours des 12 mois précédents fournissent une rétroaction sur la qualité des services juridiques reçus. Les répondants ayant indiqué ne pas avoir utilisé de services ne se voient pas offrir l'option de compléter le sondage.

Contexte du sondage

Le ministère de la Justice Canada est déterminé à offrir des services juridiques de qualité élevée pour soutenir le gouvernement fédéral et ses ministères et organismes fédéraux. Dans le cadre de l'une des nombreuses initiatives en cours destinées à appuyer cet engagement envers la qualité des services, le Ministère a mis en œuvre le sondage sur la satisfaction des clients (SSC), une approche normalisée visant à déterminer la satisfaction des clients à l'égard des services juridiques. Le SSC vise à aider le Ministère, les portefeuilles de services juridiques, les secteurs, les gestionnaires des Services juridiques ministériels et les fournisseurs de services juridiques à intégrer les perceptions des clients dans la prise de décisions concernant la prestation des services juridiques. Le sondage vise également à déterminer les secteurs dans lesquels il peut être nécessaire d'améliorer les services et à surveiller, en collaboration avec les clients, les progrès des efforts visant à répondre aux besoins et aux attentes des clients au fil du temps. Les progrès réalisés à l'égard des plans d'action du SSC font l'objet d'un suivi régulier et de rapports au Comité de la mesure du rendement et de l'évaluation du Ministère.

Les normes de service du Ministère⁴ en matière de prestation de services juridiques au sein du gouvernement, qui ont été mises à jour en novembre 2022, sont incluses dans toutes les ententes normalisées touchant la prestation de services juridiques. Le SSC est aligné sur les normes de service du Ministère, ce qui permet à ce dernier d'obtenir de la rétroaction sur son rendement par rapport à ces normes. Dans le cadre du SSC, ces normes sont évaluées selon le

³ Pour en savoir plus sur la méthodologie du sondage, veuillez consulter l'[Annexe A](#).

⁴ Voir l'[Annexe G](#).

type de service juridique offert (c.-à-d. consultation juridique, contentieux, rédaction législative et rédaction réglementaire), l'objectif étant de permettre au Ministère de mieux cerner et résoudre tout éventuel problème ou aspect nécessitant des améliorations.

Les normes de service du Ministère concernant les services juridiques constituent une composante essentielle des ententes de rendement définies dans le protocole d'entente conclu entre le Ministère et ses ministères et organismes clients. Combinées au SSC, ces normes de service procurent en permanence aux cadres supérieurs des renseignements fiables sur la façon dont les clients perçoivent la prestation des services juridiques par rapport aux engagements en la matière.

Le SSC constitue un élément clé du Cadre ministériel des résultats⁵, qui est requis par la Politique sur les résultats du Conseil du Trésor (CT). Plus précisément, les résultats du SSC sont une source essentielle de données probantes utilisées pour montrer les réalisations du Ministère en ce qui a trait à la prestation de services juridiques de grande qualité au gouvernement, ce qui représente environ 31,8 % des dépenses totales du ministère.

Changements pour le cycle V

En 2021, le groupe de travail du cycle V du Sondage sur la satisfaction des clients (GTCVSCC) a été créé afin de mener un examen approfondi du Sondage sur la satisfaction des clients (SSC).⁶ L'un des résultats les plus importants de cette initiative a été la mise à jour des normes de service du ministère, qui étaient demeurées inchangées depuis leur création en 2006. Ces normes constituent la base du SSC, et leur modernisation a entraîné des changements importants dans le questionnaire du sondage. Ces changements comprenaient des modifications dans la formulation des éléments existants, l'ajout de nouveaux éléments pour refléter l'évolution des priorités ministérielles, ainsi que la suppression d'éléments désuets des cycles précédents. De plus, de nouvelles sections ont été introduites pour évaluer l'expérience des clients en matière d'information et de formation reçues, l'intégration de l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus) et des considérations liées à l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI), ainsi que l'accessibilité des services juridiques.

En plus de la mise à jour du questionnaire, le GTCVSCC a exploré des méthodes alternatives pour élaborer la liste d'envoi du SSC afin de mieux cibler les utilisateurs des services juridiques. LEX s'est avéré être l'option la plus viable et a été mis à l'essai parallèlement à l'approche traditionnelle pour générer les listes d'envoi du cycle V. Cette approche double a entraîné une augmentation de 37,7 % du nombre d'utilisateurs de services, car les personnes à des niveaux de service inférieurs (qui auraient autrement été exclues de la population visée par le sondage) ont été intégrées avec succès dans l'échantillon du sondage.

⁵ [Cadre ministériel des résultats et le Répertoire des programmes, Architecture d'alignement des programmes.](#)

⁶ Le GTCVSCC était composé de six sous-comités conçus pour : mieux comprendre les attentes des clients; définir la portée la plus appropriée pour le projet ; améliorer le développement des listes de diffusion ; rationaliser et améliorer l'analyse et la production de rapports ; mettre à jour les normes de service du Ministère ; moderniser le contenu et l'administration du questionnaire SSC ; et veiller à ce qu'il existe une synergie entre les mécanismes de rétroaction à l'échelle du Ministère.

Toutes les modifications apportées aux pratiques et au questionnaire du SCC ont été examinées par des méthodologues principaux de Statistique Canada avant leur mise en œuvre. En raison des changements apportés au contenu du sondage et de l'élargissement de la population cible, la capacité de comparer les résultats avec les cycles précédents a été affectée. Pour pallier cette limitation, le rapport a été structuré de manière à ce que la [section 2](#) présente les résultats du sondage pour l'ensemble de la population sondée, tandis que la [section 3](#) se concentre sur les éléments du sondage qui demeurent comparables pour les utilisateurs de services de haut rang.

SECTION 2 – RÉSULTATS GÉNÉRAUX : TOUS LES UTILISATEURS DE SERVICES

Cette section du rapport présente les résultats fondés sur la rétroaction de tous les utilisateurs de services du Cycle V qui ont déclaré avoir reçu des services juridiques du ministère de la Justice Canada au cours des 12 mois précédant le sondage. Ces résultats comprennent les contacts clients identifiés par LEX qui ne faisaient pas partie de la population cible traditionnelle de niveau EX moins 1 et supérieurs dans la RCN et de niveau EX moins 2 et supérieurs dans les régions. Par conséquent, la comparabilité historique n'est pas disponible pour cette section. Veuillez consulter la [section 3](#) pour une comparaison historique des éléments de sondage admissibles pour les utilisateurs de services de haut niveau.

2.1 Taux de réponse au sondage

Du 3 octobre 2023 au 28 avril 2025, les utilisateurs potentiels des services de 45 départements et agences ont été invités à participer au SSC. Plus précisément, 71 876 utilisateurs potentiels de services juridiques du Ministère ont reçu une invitation au sondage. Au total, 6 831 personnes sur 19 551 répondants⁷ ont déclaré avoir eu recours aux services juridiques du ministère de la Justice Canada au cours des 12 mois précédant le sondage (voir [Annexe D](#) pour les données de réponse et [Annexe E](#) pour le profil des utilisateurs de services).

Figure 1 : Nombre d'utilisateurs selon le type de service juridique⁸

Tous les utilisateurs de services	Services de consultation juridique	Services de contentieux	Services de rédaction législative	Services de rédaction réglementaire
6 831	5 940 (87,0 %)	2 099 (30,7 %)	336 (4,9 %)	737 (10,8 %)

N.B. La somme des pourcentages ne totalise pas 100 %, car les utilisateurs de services pouvaient déclarer avoir utilisé plus d'un type de services juridiques.

2.2 Résultats du sondage

Les notes moyennes de satisfaction, pour tous les éléments du sondage, peu importe le type de service, variaient de 8,1 à 9,6. Pour voir les résultats par élément individuel, voir l'[Annexe B](#).

⁷ Le terme « répondant » englobe tous les utilisateurs potentiels ou les destinataires du questionnaire du sondage qui ont répondu au sondage (ce nombre comprend 12 720 personnes qui ont répondu au sondage en indiquant qu'elles n'avaient pas eu recours à des services juridiques au cours des 12 mois précédant le sondage et qui n'ont répondu à aucune des autres questions du sondage). Le terme « utilisateur de services » désigne les répondants qui ont indiqué avoir eu recours aux services juridiques du Ministère au cours des 12 mois précédant le sondage et qui ont répondu au questionnaire.

⁸ Consulter l'[Annexe F](#) pour la répartition des utilisateurs de service par prestataire de service et par type de services.

2.2.1 Satisfaction des clients à l'égard de la Qualité globale des services juridiques

Les clients devaient évaluer leur satisfaction à l'égard de la Qualité globale⁹ des services juridiques offerts par le Ministère. Comme l'indique le tableau suivant, les notes de Qualité globale pour les quatre types de services ont dépassé la cible ministérielle de 8,0, ce qui indique que les utilisateurs de services juridiques du Ministère étaient, collectivement, satisfaits de la Qualité globale des services offerts.

Figure 2 : Notes de satisfaction relative à la Qualité globale des services juridiques, par type de service

	Cycle V (2023-25)
Services de consultation juridique	8,6 (±0,0)
Services de contentieux	8,5 (±0,1)
Services de rédaction législative	8,9 (±0,1)
Services de rédaction réglementaire	8,7 (±0,1)

2.2.2 Satisfaction des clients quant aux dimensions de service

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

Figure 3 : Notes composites selon les dimensions de service et le type de service

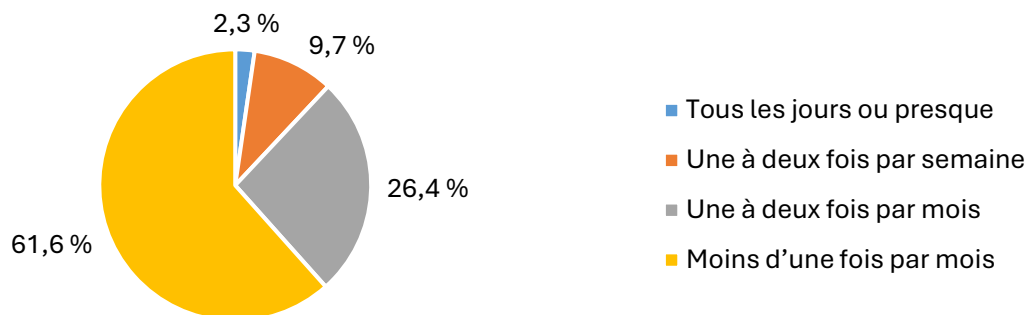
	Services de consultation juridique	Services de contentieux	Services de rédaction législative	Services de rédaction réglementaire
Réactivité des services juridiques	8,1 (±0,1)	8,2 (±0,1)	8,7 (±0,1)	8,4 (±0,1)
Respect des échéances des services juridiques	8,3 (±0,0)	8,5 (±0,1)	8,9 (±0,1)	8,4 (±0,1)
Utilité des services juridiques	8,6 (±0,0)	8,6 (±0,1)	8,9 (±0,1)	8,8 (±0,1)

2.3 Services de consultation juridique

Sur les 5 940 utilisateurs de services qui ont déclaré avoir reçu des services de consultation juridique, la grande majorité (4 968 personne, soit 83,6 %) ont précisé qu'ils avaient fait appel aux services juridiques de leur ministère ou de leur organisme ([Annexe F](#)). De plus, 397 (6,7 %) utilisateurs ont indiqué que leurs prestataires de services était « inconnu », 190 (3,2 %) ont sélectionné le Secteur national du contentieux et 189 (3,2 %) ont choisi le « Centre d'expertise » dans la liste de sélection des prestataires de services. Comme le montre la figure 4 à la page suivante, la plupart des utilisateurs de services de consultation juridique ont déclaré recevoir des conseils juridiques « moins d'une fois par mois ».

⁹ La qualité globale réfère à une évaluation globale faite par les utilisateurs de services et constitue une question ou un élément individuel, et non une mesure composite calculée.

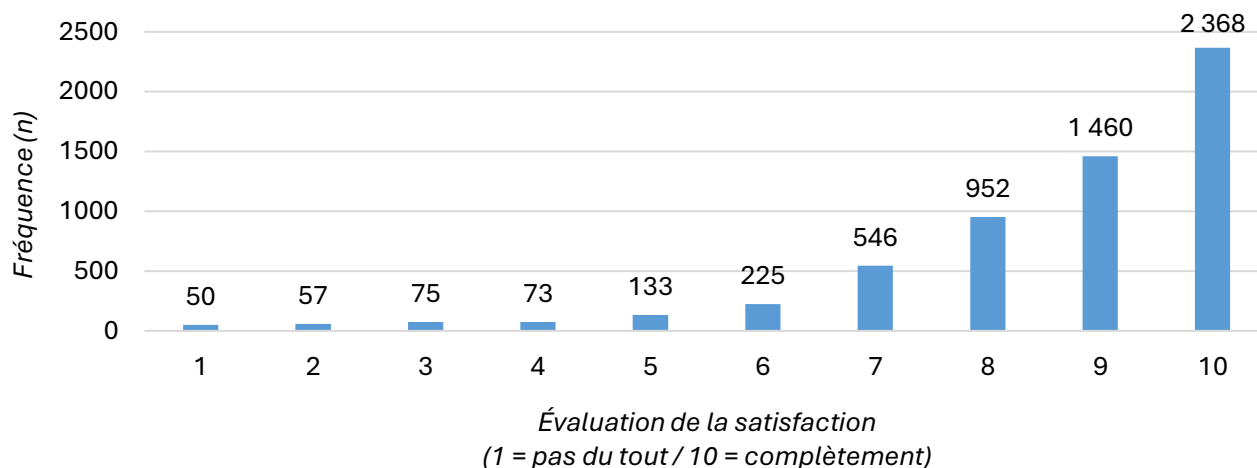
Figure 4 : Fréquence des services de consultation juridique reçus



2.3.1 Satisfaction de la clientèle

Les résultats du sondage indiquent que les clients des services de consultation juridique étaient, de manière générale, satisfaits de la qualité globale des services reçus (note moyenne de 8,6). Comme indiqué dans le graphique ci-dessous, 4 780 (80,5 %) des utilisateurs de services de consultation juridique ont évalué leur satisfaction à l'égard de la qualité globale des services fournis comme étant égale ou supérieure à la cible ministérielle de 8,0.

Figure 5 : Répartition des évaluations de satisfaction concernant la qualité globale des services de consultation juridique



Tous les éléments des services de consultation juridique ont atteint ou dépassé la cible ministérielle de 8,0 et variaient de 8,1 à 9,1 (voir la figure 6 ci-dessous).

Figure 6 : Notes de satisfaction à l'égard des éléments des services de consultation juridique

		Cycle V (2023-25)	n
Qualité globale des Services de consultation juridique		8,6 (±0,0)	5 939
Réactivité	Offert des mises à jour sur nos services en temps opportun	8,1 (±0,1)	5 355

Figure 6 : Notes de satisfaction à l'égard des éléments des services de consultation juridique

		Cycle V (2023-25)	n
Respect des échéances	Répondu aux demandes de services juridiques en temps opportun	8,2 (±0,0)	5 860
	Fixé les échéances d'un commun accord avec vous	8,3 (±0,1)	4 401
	Respecté les échéances fixées d'un commun accord avec vous	8,4 (±0,1)	4 857
Utilité	Pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance	8,8 (±0,0)	5 912
	Offert des conseils juridiques cohérents	8,7 (±0,0)	5 794
	Offert des conseils juridiques qui reflètent une approche pangouvernementale (c'est-à-dire que JUS a pris en compte les enjeux et les priorités de l'ensemble des ministères et organismes au sein du gouvernement)	8,7 (±0,0)	4 896
	Travaillé avec vous pour déterminer, expliquer et atténuer les risques juridiques	8,7 (±0,0)	5 600
	Offert des conseils juridiques clairs et pratiques à l'appui de votre mandat	8,6 (±0,0)	5 793
	Vous a fait participer à l'élaboration de la stratégie et des positions juridiques	8,3 (±0,1)	4 014
	Défini des moyens de prévenir et de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible	8,5 (±0,1)	3 900
	Offert un soutien efficace pour la négociation des traités (avis, rédaction, conduite)	9,1 (±0,4)	31

2.3.2 Commentaires des utilisateurs de services

Afin de mieux comprendre l'expérience des clients, les commentaires des utilisateurs de services ont été classés comme positifs, négatifs ou neutres / mitigés. Comme l'illustre le graphique ci-dessous, près des deux cinquièmes des commentaires reçus concernant les services de consultation juridique étaient négatifs. Bien que cela puisse refléter des préoccupations légitimes, cela correspond également à une tendance générale selon laquelle les clients sont plus susceptibles de fournir des commentaires lorsqu'ils ont rencontré des difficultés.

Figure 7 : Services de consultation juridique – répartition du ton des commentaires



Sentiment général à l'égard des services de consultation juridique

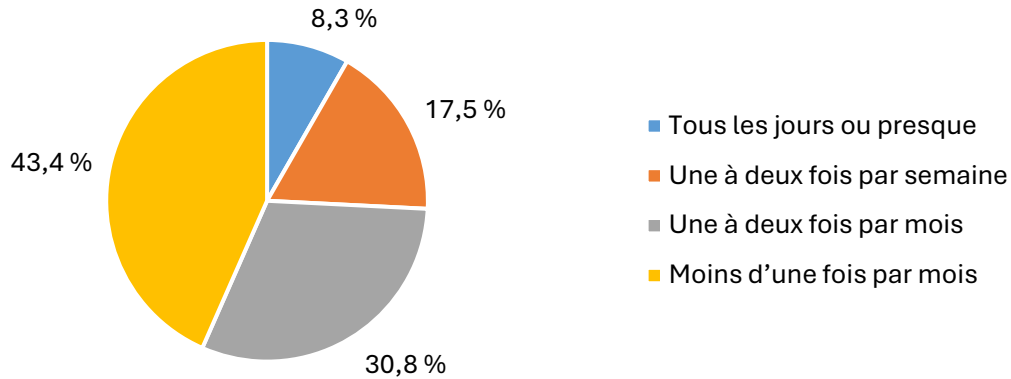
Les commentaires des clients concernant les services de consultation juridique étaient variés, plusieurs utilisateurs de services provenant de divers ministères et organismes ayant salué le professionnalisme, l'expertise et l'esprit de collaboration des conseillers juridiques. Les clients ont fréquemment souligné la grande qualité des conseils juridiques, notant leur clarté, leur caractère pratique et leur alignement avec les besoins opérationnels. Les équipes juridiques ont été perçues comme des partenaires précieux dans les dossiers complexes et les négociations, et leur réactivité, notamment lorsque la charge de travail était gérable, a été appréciée. La stabilité des contacts juridiques et une coordination efficace ont contribué à un soutien constant et fiable. De plus, les clients ont reconnu l'importance des services juridiques et exprimé le souhait de poursuivre la collaboration, la formation et le partage des connaissances afin de renforcer la compréhension mutuelle et la prestation des services.

Les commentaires ont également révélé plusieurs aspects à améliorer. Le respect des échéances s'est imposé comme une préoccupation majeure, les retards étant souvent attribués à une charge de travail élevée, à un manque de personnel et à un fort taux de roulement. Des incohérences dans les conseils juridiques, entre les avocats, les régions et au fil du temps, ont entraîné de la confusion et des inefficacités opérationnelles. Certains clients se sont sentis mal desservis en raison de problèmes de communication, d'un langage trop technique ou de conseils juridiques manquant de recommandations concrètes. Les contraintes de ressources et les défis liés à la capacité ont également mis à rude épreuve la prestation des services, ce qui a suscité des appels à une meilleure dotation en personnel, à des normes de service plus claires et à des approches davantage axées sur les besoins des clients. Malgré ces enjeux, le ton général des commentaires tendait vers un engagement constructif, les clients proposant des recommandations réfléchies pour renforcer les services de consultation juridique et mieux soutenir les opérations gouvernementales.

2.4 Services de contentieux

Sur les 2 099 utilisateurs de services qui ont rapporté avoir reçu des services de contentieux, 805 (38,4 %) ont précisé « Inconnu » comme leur fournisseur de services, 738 (35,2 %) ont précisé « une unité de services juridiques (USM) ou une unité spécialisée offrant des services de contentieux » comme leur fournisseur de services, et 364 (17,3 %) ont précisé « le Secteur national du contentieux (y compris les bureaux régionaux du pays) » comme leur fournisseur de services ([Annexe F](#)). Comme observé dans la figure 8 ci-dessous, la plupart des utilisateurs des services de contentieux ont rapporté recevoir des services de contentieux deux fois ou moins par mois.

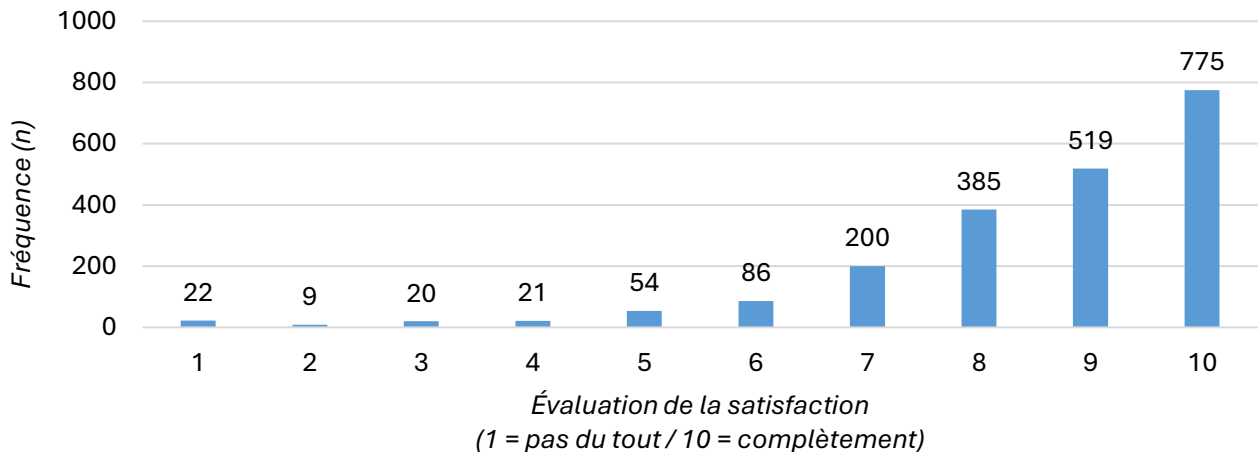
Figure 8 : Fréquence des services de contentieux reçus



2.4.1 Satisfaction de la clientèle

Les résultats du sondage indiquent que les clients des services de contentieux étaient, de manière générale, satisfaits de la qualité globale des services reçus (note moyenne de 8,5). Comme indiqué dans le graphique ci-dessous, 1 679 (80,0 %) des usagers des services de contentieux ont indiqué que leur satisfaction à l'égard de la qualité globale des services offerts comme étant égale ou supérieure à la cible ministérielle de 8,0.

Figure 9 : Répartition des évaluations de satisfaction concernant la qualité globale des services de contentieux



Tous les éléments des Services du contentieux ont dépassé la cible ministérielle, avec des notes moyennes de satisfaction allant de 8,2 à 8,9 (voir la figure 10).

Figure 10 : Notes de satisfaction à l'égard des éléments des Services de contentieux

		Cycle V (2023-25)	n
Qualité globale des Services de contentieux		8,5 (±0,1)	2 091
Réactivité	Offert des mises à jour sur nos services en temps opportun	8,2 (±0,1)	1 965

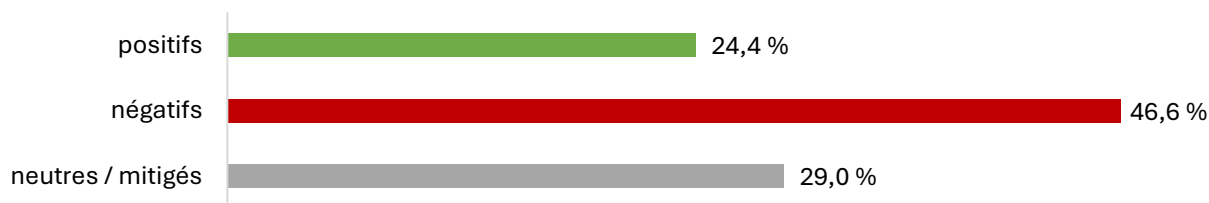
Figure 10 : Notes de satisfaction à l'égard des éléments des Services de contentieux

		Cycle V (2023-25)	n
Respect des échéances	Répondu aux demandes de services juridiques en temps opportun	8,4 (±0,1)	1 904
	Fixé les échéances d'un commun accord avec vous	8,4 (±0,1)	1 658
	Respecté les échéances fixées d'un commun accord avec vous	8,6 (±0,1)	1 734
Utilité	Pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance	8,7 (±0,1)	2 056
	Offert des conseils juridiques cohérents	8,7 (±0,1)	2 020
	Offert des conseils juridiques qui reflètent une approche pangouvernementale (c'est-à-dire que JUS a pris en compte les enjeux et les priorités de l'ensemble des ministères et organismes au sein du gouvernement)	8,6 (±0,1)	1 665
	Travaillé avec vous pour déterminer, expliquer et atténuer les risques juridiques	8,6 (±0,1)	1 939
	Vous a fait participer à l'élaboration de la stratégie et des positions juridiques	8,5 (±0,1)	1 756
	Défini des moyens de prévenir et de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible	8,3 (±0,1)	1 611
	Offert des conseils juridiques clairs et pratiques à l'appui de votre mandat	8,4 (±0,1)	1 955
	Vous a informé des problèmes et des développements susceptibles d'avoir une incidence sur votre dossier	8,7 (±0,1)	2 029
	Vous a pleinement préparé à témoigner dans le cadre d'une instance	8,9 (±0,1)	356

2.4.2 Commentaires des utilisateurs de services

Afin de mieux comprendre l'expérience des clients, les commentaires des utilisateurs de services ont été classés comme positifs, négatifs ou neutres / mitigés. Comme le montre le graphique ci-dessous, une proportion importante des commentaires concernant les services de contentieux était négative. Bien que cela puisse refléter des préoccupations légitimes, cela correspond également à une tendance plus générale selon laquelle les clients sont plus enclins à partager leurs commentaires après des expériences difficiles ou conflictuelles.

Figure 11 : Services de contentieux – répartition du ton des commentaires



Sentiment général à l'égard des services de contentieux

Les commentaires des clients concernant les services de contentieux fournis par le Ministère révèlent une expérience généralement positive, plusieurs clients saluant le professionnalisme,

la compétence et le dévouement des conseillers juridiques. Des conseils juridiques de grande qualité, une préparation rigoureuse pour les audiences et une collaboration efficace dans les dossiers complexes ont été fréquemment soulignés. Des personnes et des équipes spécifiques ont été félicitées pour leur réactivité et leur soutien, notamment dans des dossiers très médiatisés. Les clients ont apprécié la communication claire, les conseils stratégiques et les interactions respectueuses, en particulier lorsque les conseillers démontraient une expertise dans des domaines spécialisés tels que la fiscalité, l'immigration et la sécurité nationale. Le Secteur national du contentieux et plusieurs bureaux régionaux se sont démarqués par l'excellence de leur service, et les suggestions visant à offrir davantage de formation et de mentorat ont été perçues comme des mesures constructives pour maintenir la qualité.

Les commentaires ont également mis en lumière plusieurs aspects à améliorer. Les clients ont exprimé des préoccupations concernant les retards, la communication incohérente et les changements fréquents de conseillers juridiques assignés, ce qui a perturbé la continuité et causé de la frustration. Certains se sont sentis exclus des décisions clés ou ont noté un manque de compréhension de leurs réalités ministérielles, entraînant des conseils juridiques mal adaptés. Les défis persistants comprenaient des limites en matière de dotation, des approches prudentes en matière de contentieux et des inefficacités dans la gestion des dossiers, bien que ces enjeux aient souvent été perçus comme des occasions d'amélioration ciblée. Des appels ont également été lancés pour une meilleure coordination entre les unités juridiques, des pratiques de facturation plus claires et un engagement plus proactif. Malgré ces défis, le ton général des commentaires tendait vers une critique constructive, les clients proposant des suggestions réfléchies pour améliorer la prestation des services et renforcer la collaboration.

2.5 Services de rédaction législative

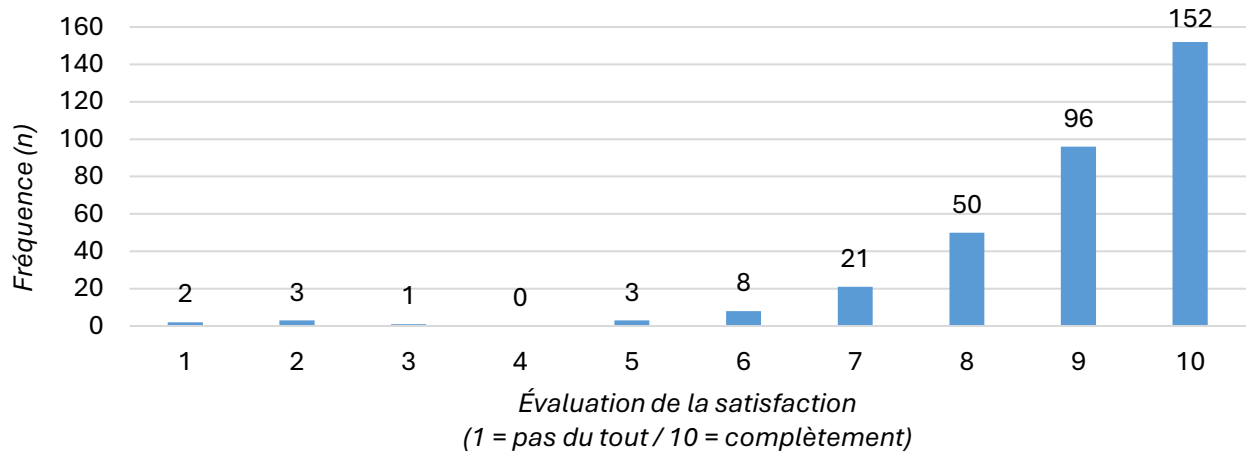
Sur les 336 utilisateurs de services de rédaction législative, 247 (73,5 %) ont déclaré avoir reçu leurs services de la « Section de la législation de la Direction des services législatifs » ([Annexe F](#)). 46 utilisateurs de services ont indiqué que leurs fournisseurs de services étaient « Inconnu » et 26 utilisateurs de services ont choisi « Autre ».

La majorité (206 personnes, soit 61,3 %) des utilisateurs de services de rédaction législative ont déclaré avoir participé activement à deux projets de rédaction législative ou moins au cours des 12 mois précédant le sondage. De même, la plupart (92,3 %) des utilisateurs de services ont déclaré avoir reçu une certaine aide de la part des services de rédaction pour l'élaboration d'une politique devant être exprimée dans un texte de loi.

2.5.1 Satisfaction de la clientèle

Les résultats du sondage indiquent que les clients des services de rédaction législative étaient, de manière générale, très satisfaits de la qualité globale des services reçus (note moyenne de 8,9). Comme indiqué dans la figure ci-dessous, 298 (88,7 %) des utilisateurs des services de rédaction législative ont indiqué que leur satisfaction à l'égard de la qualité globale était égale ou supérieure à la cible ministérielle de 8,0.

Figure 12 : Répartition des évaluations de satisfaction concernant la qualité globale des services de rédaction législative



Tous les éléments des Services de rédaction législative ont dépassé la cible ministérielle, avec des notes moyennes de satisfaction allant de 8,7 à 9,1 (voir la figure 13).

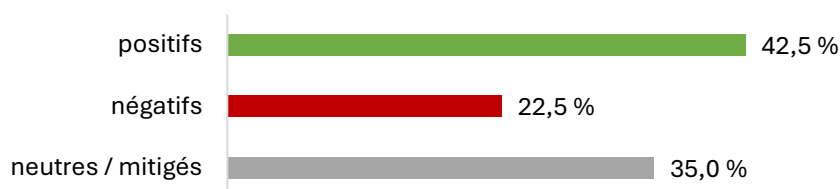
Figure 13 : Notes de satisfaction à l'égard des éléments des Services de rédaction législative

		Cycle V (2023-25)	n
Qualité globale des Services de rédaction législative		8,9 (±0,1)	336
Réactivité	Offert des mises à jour sur nos services en temps opportun	8,7 (±0,1)	318
Respect des échéances	Répondu aux demandes de services juridiques en temps opportun	8,7 (±0,2)	319
	Fixé les échéances d'un commun accord avec vous	8,9 (±0,2)	282
	Respecté les échéances fixées d'un commun accord avec vous	9,0 (±0,1)	313
Utilité	Comprenait parfaitement la nature du problème ou des questions pour lesquels vous avez reçu de l'aide (telle qu'exprimée dans les instructions de rédaction et les ébauches des projets de loi)	8,9 (±0,1)	322
	Proposé des solutions adéquates aux questions soulevées lors de la rédaction	9,0 (±0,1)	315
	Offert des conseils juridiques cohérents	8,9 (±0,1)	326
	Offert des conseils juridiques qui reflètent une approche pangouvernementale (c'est-à-dire que JUS a pris en compte les enjeux et les priorités de l'ensemble des ministères et organismes au sein du gouvernement)	8,9 (±0,1)	293
	Travaillé avec vous pour déterminer, expliquer et atténuer les risques juridiques	8,9 (±0,1)	315
	Offert des conseils juridiques clairs et pratiques à l'appui de votre mandat	8,8 (±0,1)	325
	Élaboré des ébauches de textes législatifs qui ont répondu à vos objectifs en matière de politiques et de programmes	9,1 (±0,1)	303

2.5.2 Commentaires des utilisateurs de services

Afin de mieux comprendre l'expérience des clients, les commentaires des utilisateurs de services ont été classés comme positifs, négatifs ou neutres / mitigés. Comme l'illustre le graphique ci-dessous, la majorité des commentaires reçus concernant les services de rédaction législative étaient positifs (42,5 %), tandis qu'un plus petit nombre de commentaires étaient neutres/mélangés (35,0 %) ou négatifs (22,5 %). Bien que la faible proportion de rétroaction négative puisse suggérer une expérience client généralement favorable, il est important de noter que les clients sont souvent plus motivés à fournir des commentaires lorsqu'ils rencontrent des difficultés.

Figure 14 : Services de rédaction législative – répartition du ton des commentaires



Sentiment général à l'égard des services de rédaction législative

Les commentaires sur les services de rédaction législative ont mis en évidence une expérience généralement positive avec la Direction des services législatifs (DSL) du ministère. Les rédacteurs législatifs ont été constamment décrits comme professionnels, compétents et courtois, offrant un travail de grande qualité même en situation de délais serrés. De nombreux utilisateurs ont rapporté un excellent service sur plusieurs projets et ont félicité des équipes et des personnes en particulier pour leur réactivité et leur dévouement. La DSL a été reconnue pour son solide soutien aux initiatives législatives pangouvernementales. Les suggestions d'amélioration comprenaient l'offre de formations régulières et une transparence accrue afin d'aider les clients des politiques et les fonctionnaires à mieux comprendre le processus de rédaction.

Malgré ces points forts, plusieurs défis ont été identifiés. Les utilisateurs ont signalé des retards, des échéanciers flous et des problèmes de coordination entre les rédacteurs et d'autres unités du ministère de la Justice Canada. Le roulement élevé du personnel et la disponibilité limitée, en particulier durant les mois d'été, ont causé des perturbations. De la confusion concernant les rôles et responsabilités, un accès limité pour les clients des politiques, ainsi que des cas de conseils juridiques peu pratiques ont également été notés. Néanmoins, les commentaires demeuraient globalement positifs, mettant en valeur le professionnalisme de nombreux rédacteurs et proposant des recommandations constructives pour améliorer la collaboration, la flexibilité et l'engagement des clients.

2.6 Services de rédaction réglementaire

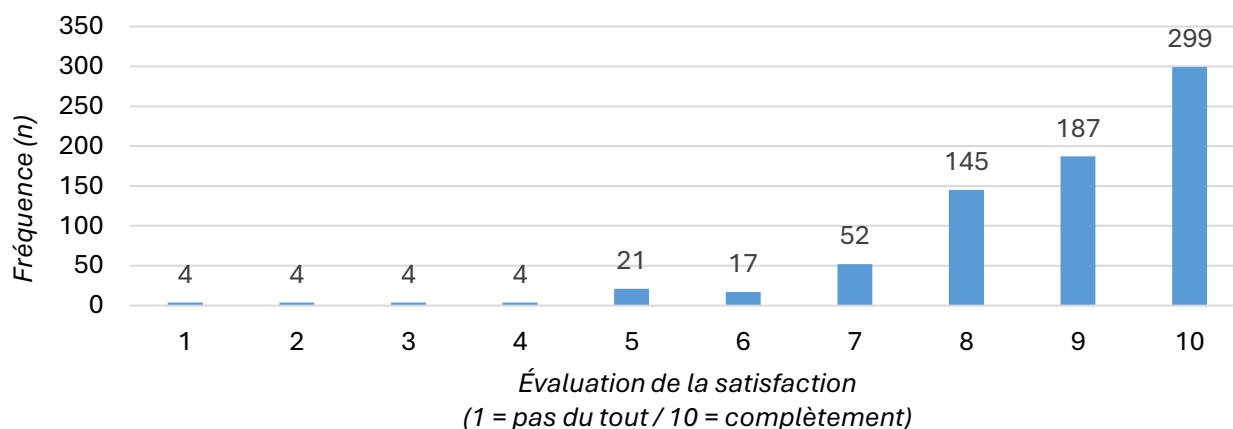
Sur les 737 utilisateurs de services qui ont dit avoir reçu des services de rédaction réglementaire, 429 (58,2 %) ont précisé que leur fournisseur de services était la « Direction des services législatifs (spécialisée dans la rédaction réglementaire) » ([Annexe F](#)). Il y avait 194 (26,3 %) utilisateurs de services ont indiqué que leur fournisseur de services était « Inconnu » et 95 (12,9 %) utilisateurs ont répondu « Autre ».

La majorité (479 personnes, soit 65,0 %) des utilisateurs de services de rédaction réglementaire ont déclaré avoir participé activement à moins de trois projets de rédaction réglementaire au cours des 12 mois précédant le sondage. De même, la plupart (92,1 %) des utilisateurs de services de rédaction réglementaire ont eu besoin d'aide « dans une certaine mesure » de la part des services de rédaction pour clarifier la politique à énoncer dans les règlements.

2.6.1 Satisfaction de la clientèle

Les résultats du sondage indiquent que les clients des services de rédaction réglementaire étaient, de manière générale, satisfaits de la qualité globale des services reçus (note moyenne de 8,7). Comme indiqué dans la figure ci-dessous, 631 (85,6 %) des utilisateurs des services de rédaction réglementaire ont indiqué que leur satisfaction à l'égard de la qualité globale était égale ou supérieure à la cible ministérielle de 8,0.

Figure 15 : Répartition des évaluations de satisfaction concernant la qualité globale des services de rédaction réglementaire



Tous les éléments des Services de rédaction réglementaire ont dépassé la cible ministérielle de 8,0, avec des notes moyennes de satisfaction allant de de 8,3 à 9,0 (voir la figure 16).

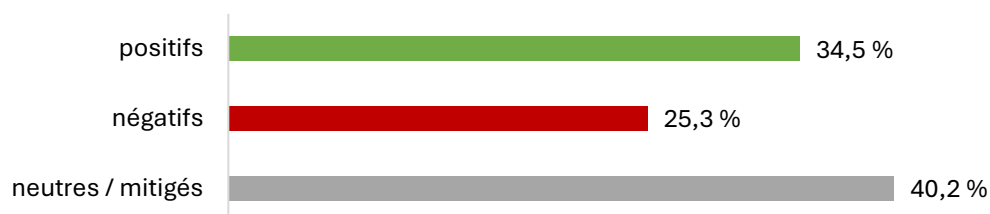
Figure 16 : Notes de satisfaction à l'égard des éléments des Services de rédaction réglementaire

		Cycle V (2023-25)	n
Qualité globale des Services de rédaction réglementaire		8,7 (±0,1)	737
Réactivité	Offert des mises à jour sur nos services en temps opportun	8,4 (±0,1)	677
Respect des échéances	Répondu aux demandes de services juridiques en temps opportun	8,3 (±0,1)	703
	Fixé les échéances d'un commun accord avec vous	8,5 (±0,1)	602
	Respecté les échéances fixées d'un commun accord avec vous	8,6 (±0,1)	643
Utilité	Pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance	8,8 (±0,1)	713
	Proposé des solutions adéquates aux questions soulevées lors de la rédaction (y compris des moyens optimaux de mettre en œuvre des politiques ou des programmes, que ce soit au moyen d'outils législatifs, réglementaires ou administratifs, ou d'une combinaison des deux)	8,8 (±0,1)	701
	Offert des conseils juridiques cohérents	8,8 (±0,1)	705
	Offert des conseils juridiques qui reflètent une approche pangouvernementale (c'est-à-dire que JUS a pris en compte les enjeux et les priorités de l'ensemble des ministères et organismes au sein du gouvernement)	8,8 (±0,1)	598
	Travaillé avec vous pour déterminer, expliquer et atténuer les risques juridiques	8,8 (±0,1)	668
	Offert des conseils juridiques clairs et pratiques à l'appui de votre mandat	8,7 (±0,1)	695
	Élaboré des ébauches de textes réglementaires qui ont répondu à vos objectifs en matière de politiques et de programmes	9,0 (±0,1)	617

2.6.2 Commentaires des utilisateurs de services

Afin de mieux comprendre l'expérience des clients, les commentaires des utilisateurs de services ont été classés comme positifs, négatifs ou neutres / mitigés. Comme l'illustre le graphique ci-dessous, les commentaires reçus concernant les services de rédaction réglementaire étaient le plus souvent neutres ou mitigés (40,2 %), suivis de sentiments positifs (34,5 %) et négatifs (25,3 %). Cette répartition suggère une expérience client nuancée, où de nombreux commentaires reflètent à la fois des points forts et des aspects à améliorer. Comme pour les autres types de services, les clients peuvent être plus enclins à fournir des commentaires lorsqu'ils rencontrent des difficultés.

Figure 17 : Services de rédaction réglementaire – répartition du ton des commentaires



Sentiment général à l'égard des services de rédaction réglementaire

Les commentaires concernant les services de rédaction réglementaire reflètent une expérience généralement positive avec le Ministère. Les clients ont constamment salué la grande qualité des conseils juridiques et de la rédaction, qualifiant les conseillers juridiques de professionnel, compétent et flexible. De nombreux répondants ont apprécié la communication proactive, la vision stratégique et le dévouement des conseillers juridiques et des rédacteurs, en particulier en situation de délais serrés. La présence de services spécialisés en rédaction réglementaire au sein du ministère de la Justice Canada a été valorisée, et plusieurs personnes et équipes ont été félicitées pour leur réactivité et leur approche collaborative. Les suggestions d'amélioration, telles que des conseils écrits plus clairs et une meilleure harmonisation avec les réalités opérationnelles, ont été formulées de manière constructive et visaient à renforcer des relations déjà solides.

Malgré le ton globalement positif, les commentaires ont également révélé plusieurs défis. Les retards dans la réception des avis juridiques et des projets de règlements ont été une préoccupation récurrente, souvent liés à des contraintes de capacité et à une charge de travail élevée. Des incohérences dans la rédaction, des conseils juridiques trop prudents et des problèmes de coordination, notamment lorsque les rédacteurs changeaient en cours de projet, ont engendré de la confusion et du travail supplémentaire. Certains répondants ont trouvé le processus difficile à naviguer et ont demandé des directives plus claires, de meilleurs systèmes de suivi et une application plus cohérente des conventions. Bien que ces enjeux aient posé des risques pour les délais et la mise en œuvre des programmes, les parties prenantes sont restées orientées vers les solutions et ont exprimé un vif intérêt à collaborer pour surmonter les obstacles systémiques.

2.7 Éléments de la catégorie des considérations générales

Le SSC comprend des questions générales qui ne sont pas propres aux types de services juridiques sélectionnés, qui entrent dans la catégorie des considérations générales.

2.7.1 Satisfaction des clients à l'égard des éléments de la catégorie des considérations générales

Comme le montre le tableau ci-dessous, les notes de satisfaction étaient « élevées - cible dépassée » pour tous les éléments de la catégorie des considérations générales. Les résultats allaient de 9,1 à 9,6, ce qui indique un très bon rendement du Ministère en ce qui concerne la prestation globale de services juridiques.

Figure 18 : Notes de satisfaction pour les considérations générales

	Cycle V (2023-25)	n
Courtoisie et respect de la part des prestataires de services juridiques	9,5 (±0,0)	6 751
Les services juridiques ont été offerts dans la langue officielle de votre choix, conformément aux politiques applicables en matière de langue de travail	9,6 (±0,0)	6 520
Facilité avec laquelle vous avez pu trouver le bon prestataire de services pouvant répondre à vos besoins	9,1 (±0,0)	6 151
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : courriel ou texto	9,1 (±0,0)	6 662
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : téléphone ou vidéo	9,2 (±0,0)	5 658
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : en personne	9,1 (±0,1)	1 941

2.7.2 Expérience de la formation juridique

Les utilisateurs de services devaient fournir des renseignements sur leur expérience concernant la formation ou l'information juridique qu'ils avaient reçue. Comme le démontre figure 19 ci-dessous, la note moyenne de satisfaction globale était « élevées - cible dépassée », à savoir 8,8, pour les utilisateurs qui ont déclaré avoir reçu de l'information ou une formation juridique.

Figure 19 : Satisfaction globale à l'égard de l'information et de la formation reçues

	Cycle V (2023-25)	n
L'information ou de la formation reçue	8,8 (±0,1)	866

Sur un total de 6 831 utilisateurs de services, 871 (12,8 %) ont indiqué qu'ils avaient participé à une ou plusieurs séances d'information ou de sensibilisation (y compris une formation officielle ou informelle) sur les rôles, les responsabilités ou les processus ou produits juridiques fournis par le Ministère. La majorité de ces répondants ont précisé qu'ils avaient reçu des informations/formations sur les Services de consultation juridique (figure 20).

Figure 20 : Information et formation reçues par type de service

Utilisateurs de services	Services de consultation juridique	Services de contentieux	Services de rédaction législative	Services de rédaction réglementaire
871	576 (66,1 %)	344 (39,5 %)	49 (5,6 %)	77 (8,8 %)

N.B. La somme des pourcentages n'est pas égale à 100 %, car les utilisateurs de services pouvaient déclarer avoir reçu de l'information/une formation relativement à plus d'un type de services juridiques

2.7.3 Connaissance des normes de service

Le Ministère intègre les normes de service en matière de Prestation de services juridiques au sein du Gouvernement à toutes les ententes de services juridiques conclues avec les ministères et organismes clients. On a demandé aux utilisateurs de services d'évaluer leur connaissance des normes de service. Parmi les 6 831 utilisateurs de services, 39,1 % ont évalué leur

connaissance des normes de service comme étant « très bonne » ou « bonne », tandis que 39,4 % ont évalué leur connaissance comme étant « passable » ou « faible ». Les 12,8 % restants des utilisateurs de services ont sélectionné « incapable d'évaluer » concernant leur connaissance des normes (voir figure 21).

Figure 21 : Connaissance des normes de service (tous services juridiques confondus)

Très bonne	Bonne	Passable	Faible	Incapable d'évaluer
1 140 (21,1 %)	1 231 (18,0 %)	1 468 (21,5 %)	1 815 (26,6 %)	877 (12,8 %)

Il a été systématiquement constaté que la connaissance des normes de service du Ministère par les utilisateurs de services coïncidait avec le degré de satisfaction de ces derniers. Pour le Cycle V, les utilisateurs de services qui ont évalué leur connaissance des normes de service comme étant « très bonne » ou de « bonne » ont fourni des notes plus favorables, avec une différence statistiquement significative (†), que ceux qui ont qualifié leur connaissance de « passable » ou de « faible ». Cela est observé par les évaluations de qualité globale dans la figure 22 ci-dessous.

Figure 22 : Qualité globale des services juridiques selon le niveau de connaissances des normes de service

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

2.8 Analyse comparative entre les sexes plus ainsi que l'équité, la diversité et l'inclusion

Le Ministère veut s'assurer que ses activités s'harmonisent avec les engagements du Gouvernement du Canada concernant l'Analyse comparative entre les sexes Plus (ACS Plus) et l'Équité, la diversité et l'inclusion (EDI). L'ACS Plus et l'EDI permet de s'assurer que les lois, les politiques, les programmes et les autres initiatives du gouvernement fédéral sont adaptés et inclusifs et qu'ils reflètent la diversité des expériences et des réalités afin d'éliminer les inégalités et les obstacles¹⁰.

Les utilisateurs de services devaient indiquer si les considérations relatives à l'ACS Plus et à l'EDI étaient intégrées aux services juridiques reçus. Sur les 6 831 utilisateurs de services, 752 ont sélectionné « oui », 319 utilisateurs ont sélectionné « parfois », 494 ont sélectionné « non » et les 5 266 autres utilisateurs ont sélectionné « s. o. ». Comme le montre la figure 23 ci-

¹⁰ Pour obtenir de plus amples renseignements, voir la [Politique sur l'Analyse comparative entre les sexes plus](#).

dessous, les utilisateurs de services ont indiqué une note de satisfaction « élevée - cible dépassée » (9,0)¹¹ à l'égard de l'intégration de l'ACS Plus et de l'EDI dans les services juridiques.

Figure 23 : Satisfaction à l'égard de l'intégration de l'ACS Plus et EDI

	Cycle V (2023-25)	n
Intégration des considérations relatives à l'ACS Plus, à l'équité, à la diversité et à l'inclusion, le cas échéant, dans les services juridiques que vous avez reçus	9,0 (±0,1)	1 043

2.8.1 Résultats selon le genre et la langue

Pour la première fois dans la série du SSC, les utilisateurs de services ont été invités à s'auto-identifier en termes de genre et de première langue officielle. Comme l'indiquent la figure 24, un peu plus de la moitié des utilisateurs de services se sont identifiés comme étant des femmes (53,9 %).

Figure 24 : Genre des utilisateurs de services

Homme	Femme	Non-binaire	Bispirituel	Préfère ne pas répondre	Préfère s'identifier
2 760 (40,7 %)	3 681 (53,9 %)	13 (0,2 %)	4 (0,1 %)	368 (5,5 %)	5 (0,1 %)

N.B. La somme des pourcentages ne correspond pas à 100 %, car les chiffres ont été arrondis.

Les hommes et les femmes ont fait état de niveaux de satisfaction similaire pour la plupart des éléments du sondage. Cependant, comme indiqué ci-dessous, les répondants masculins ont déclaré des niveaux de satisfaction globale significativement (†) plus élevés que les répondants féminins pour les services de conseil juridique et contentieux.

Figure 25 : Qualité globale des services juridiques selon le genre des utilisateurs de services

	Hommes	Femmes
Services de consultation juridique †	8,7 (±0,1)	8,6 (±0,1)
Services de contentieux †	8,7 (±0,1)	8,5 (±0,1)
Services de rédaction législative	8,9 (±0,2)	9,0 (±0,2)
Services de rédaction réglementaire	8,7 (±0,1)	8,7 (±0,1)

La majorité des utilisateurs du service (70,9 %) ont identifié l'anglais comme première langue officielle. La satisfaction à l'égard de la qualité générale des services juridiques était uniforme chez les utilisateurs de services ayant indiqué l'anglais ou le français comme première langue officielle, et ce, peu importe le type de service.

¹¹ Vingt-huit utilisateurs de services ont sélectionné « s.o. ». Cela explique l'écart entre le nombre d'utilisateurs de services ayant répondu « oui » ou « parfois » à la question : « Les considérations ACS Plus, y compris celles liées à l'EDI, ont-elles été intégrées aux services juridiques que vous avez reçus, le cas échéant ? » et la valeur n indiquée à la figure 23.

Figure 26 : Qualité globale des services juridiques selon la première langue officielle des utilisateurs de services

	Anglais	Français
Services de consultation juridique	8,6 (±0,0)	8,6 (±0,1)
Services de contentieux	8,6 (±0,1)	8,5 (±0,1)
Services de rédaction législative	8,9 (±0,2)	9,0 (±0,2)
Services de rédaction réglementaire	8,7 (±0,1)	8,8 (±0,2)

Bien que la satisfaction ait été élevée pour les deux groupes, les utilisateurs ayant choisi l'anglais comme première langue officielle ont rapporté une satisfaction significativement plus élevée quant à la prestation des services dans la langue officielle de leur choix, conformément aux politiques applicables en matière de langue de travail.

Figure 27 : Satisfaction du client envers les services offerts dans la langue officielle de choix

	Anglais	Français
Les services juridiques ont été offerts dans la langue officielle de votre choix, conformément aux politiques applicables en matière de langue de travail †	9,8 (±0,0)	9,2 (±0,1)

2.8.2 Accessibilité des services juridiques offerts

Comme il est indiqué dans le [Plan sur l'accessibilité du ministère de la Justice du Canada](#), le Ministère s'est engagé à fournir des services exempts d'obstacles en ce qui concerne l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Sur les 6 831 utilisateurs totaux de services, 442 (6,5 %) se sont identifiés comme une personne en situation de handicap. Comme le démontre figure 28 ci-dessous, le niveau global de satisfaction à l'égard de l'accessibilité des services juridiques offerts par le Ministère était « élevées - Cible dépassée » (9,2)¹².

Figure 28 : Satisfaction générale à l'égard de l'accessibilité des services juridiques

	Cycle V (2023-25)	n
Accessibilité des services juridiques offerts	9,2 (±0,1)	366

Les utilisateurs de services qui ont indiqué être une personne en situation de handicap devaient évaluer leur niveau d'accord avec trois énoncés concernant l'accessibilité des services juridiques du Ministère. La figure 29 présente les résultats pour ces trois énoncés.

¹² Il y a eu 76 utilisateurs de services qui ont sélectionné « s. o. ». Cela explique l'écart entre le nombre d'utilisateurs de services ayant répondu « oui » à la question « Vous identifiez-vous comme une personne ayant un ou des handicaps? » et la valeur n indiquée dans la figure 29.

Figure 29 :
Accessibilité des services

	Fortement en désaccord	En désaccord	Neutre	D'accord	Tout à fait d'accord	Ne sais pas ou s. o.	Nombre total d'utilisateurs
JUS offrait des communications sans obstacle (c'est-à-dire écoute, parole, lecture, écriture, langage simple)	30 (6,8 %)	8 (1,8 %)	114 (25,8 %)	131 (29,6 %)	159 (36,0 %)	0	442
Les bâtiments et les espaces occupés par JUS offrent un environnement physique entièrement accessible (c'est-à-dire voies d'accès, entrées, toilettes, etc.)	5 (1,1 %)	0	30 (6,8 %)	19 (4,3 %)	22 (5,0 %)	65 (82,8 %)	441
Les prestataires de services de JUS ont respecté mon handicap lors de nos interactions	19 (4,3 %)	2 (0,5 %)	189 (43,2 %)	80 (18,3 %)	148 (33,8 %)	0	438

Les résultats du sondage indiquent que la majorité des utilisateurs considèrent que les services du ministère sont accessibles. Plus du tiers (36,0 %) étaient tout à fait d'accord pour dire que les communications étaient exemptes d'obstacles, tandis que 29,6 % étaient d'accord. L'accessibilité physique des bâtiments a été évaluée moins fréquemment, 82,8 % des répondants ayant sélectionné « Ne sait pas ou non applicable », ce qui suggère une expérience directe ou une connaissance limitée à ce sujet. En ce qui concerne les interactions respectueuses avec les personnes en situation de handicap, 33,8 % étaient tout à fait d'accord et 18,3 % étaient d'accord, bien que 42,9 % soient demeurés neutres.

Bien que ces résultats reflètent une perception généralement positive de l'accessibilité, une proportion faible mais significative des répondants (6,8 % et 4,3 %, respectivement) étaient tout à fait en désaccord avec l'idée que les communications étaient exemptes d'obstacles ou que les fournisseurs de services étaient respectueux de leur handicap. Ces perspectives, bien que peu nombreuses, soulignent l'importance de poursuivre les efforts visant à garantir que tous les utilisateurs perçoivent les services du ministère comme inclusifs et respectueux. L'amélioration des pratiques de communication et le renforcement des interactions respectueuses peuvent contribuer à bonifier la prestation des services et à assurer que l'accessibilité soit constamment respectée dans toutes les interactions.

SECTION 3 – RÉSULTATS HISTORIQUES : UTILISATEURS DE SERVICES DE HAUT NIVEAU

Le but de cette section est de comparer les notes de satisfaction des clients du cycle V aux résultats obtenus au cours des cycles de sondage précédents. L'inclusion de contacts clients de LEX est unique au cycle V. Par conséquent, des utilisateurs de services qui ne faisaient pas partie de la population cible traditionnelle de niveau EX moins 1 et supérieurs dans la RCN, et de niveau EX moins 2 et supérieurs dans les régions, ont reçu le SSC et y ont répondu. Afin de préserver la comparabilité historique, seules les réponses des utilisateurs de services qui faisaient partie du champ du sondage traditionnel (c.-à-d. les utilisateurs de services de haut niveau qui ont traditionnellement reçu le sondage) sont incluses dans cette section du rapport.

3.1 Taux de réponse au sondage

Sur l'ensemble des 6 831 utilisateurs de services ayant complété le SSC entre octobre 2023 et mai 2025, il y avait 4 528 utilisateurs de services de haut niveau (c.-à-d. EX moins 1 et supérieur dans la RCN et EX moins 2 et supérieur dans les régions) qui faisaient partie de la population ciblée traditionnellement par ce sondage.

La figure 30 ci-dessous indique le nombre d'utilisateurs de services de haut niveau, selon le cycle du SSC, qui ont déclaré avoir eu recours à des services juridiques au cours des 12 mois précédant les sondages.

Figure 30 : Nombre d'utilisateurs de haut niveau par type de services juridiques

	Tous les utilisateurs de services de haut niveau	Services de consultation juridique	Services de contentieux	Services de rédaction législative	Services de rédaction réglementaire
Cycle V (2023-25)	4 528	3 956 (87,4 %)	1 378 (30,4 %)	273 (6,0 %)	487 (10,8 %)
Cycle IV (2020-22)	4 598	4 072 (88,6 %)	1 510 (32,8 %)	199 (4,3 %)	502 (10,9 %)

N.B. La somme des pourcentages n'est pas égale à 100 %, car les utilisateurs de services pouvaient déclarer avoir reçu plus d'un type de services juridiques.

3.2 Comparaison historique des résultats globaux

Les notes moyennes de satisfaction des clients concernant la qualité globale des services de consultation juridique (8,6), des services de contentieux (8,5), des services de rédaction législative (9,0) et des services de rédaction réglementaire (8,8) se maintiennent au-dessus de la cible ministérielle de 8,0 pour les utilisateurs de services de haut niveau (voir figure 31). L'[Annexe C](#) présente une comparaison détaillée des notes pour les cinq cycles de sondage menés à ce jour.

Figure 31 : Qualité globale des services juridiques par type de services

	Cycle V (2023-25)	Cycle IV (2020-22)	Cycle III (2016-19)	Cycle II (2009-12)	Cycle I (2006-09)
Services de consultation juridique	8,6 (±0,0)	8,6 (±0,0)	8,5 (±0,0)	8,4 (±0,0)	8,2 (±0,0)
Services de contentieux	8,5 (±0,1)	8,5 (±0,1)	8,4 (±0,1)	8,3 (±0,1)	8,4 (±0,1)
Services de rédaction législative †	9,0 (±0,1)	8,6 (±0,2)	8,6 (±0,1)	8,5 (±0,1)	8,2 (±0,1)
Services de rédaction réglementaire	8,8 (±0,1)	8,6 (±0,1)	8,4 (±0,1)	8,5 (±0,1)	7,8 (±0,3)

Les notes de satisfaction composites pour chacune des dimensions du service ont continué de dépasser la cible ministérielle de 8,0 (voir figure 32). Comme on l’a observé, le respect des échéances et la ponctualité ont diminué d’une différence statistiquement significative (†), entre les cycles¹³ pour utilisateurs de services de haut niveau.

Figure 32 : Notes composites par dimension de service

	Cycle V (2023-25)	Cycle IV (2020-22)
Réactivité des services juridiques	8,1 (±0,1)	8,2 (±0,1)
Respect des échéances des services juridiques †	8,3 (±0,1)	8,5 (±0,0)
Utilité des services juridiques †	8,6 (±0,0)	8,7 (±0,0)

3.3 Services de consultation juridique

La satisfaction des clients à l’égard des services de consultation juridique a dépassé la cible ministérielle de 8,0 pour presque tous les éléments (voir figure 33). Les notes sont demeurées les mêmes ou ont diminué, avec cinq éléments diminuant d’une différence statistiquement significative, par rapport au cycle précédent.

Figure 33 : Services de consultation juridique – Notes de satisfaction des utilisateurs de services de haut niveau

		Cycle V (2023-25)	Cycle IV (2020-22)
Qualité globale des services de consultation juridique		8,6 (±0,0)	8,6 (±0,0)
Réactivité	Offert des mises à jour sur nos services en temps opportun	8,1 (±0,1)	8,1 (±0,1)
	Répondu aux demandes de services juridiques en temps opportun	8,2 (±0,1)	8,2 (±0,1)
Respect des échéances	Fixé les échéances d’un commun accord avec vous †	8,2 (±0,1)	8,5 (±0,1)
	Respecté les échéances fixées d’un commun accord avec vous †	8,4 (±0,1)	8,6 (±0,1)

¹³ Il convient de noter que le SSC fait l'objet d'une révision après chaque cycle de sondage, ce qui entraîne des changements aux éléments et au contenu. Par conséquent, les dimensions de service sont souvent incomparables d'un cycle à l'autre; toutefois, les éléments correspondants du sondage précédent peuvent être agrégés pour fin de comparaison, lorsque possible. Pour cette raison, les résultats par dimension de service peuvent ne pas correspondre à ceux présentés dans les rapports de résultats précédents. De plus, les résultats par dimension de service des cycles de sondage antérieurs ne sont pas inclus.

Figure 33 : Services de consultation juridique – Notes de satisfaction des utilisateurs de services de haut niveau

		Cycle V (2023-25)	Cycle IV (2020-22)
Utilité	Pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance	8,8 (±0,0)	8,8 (±0,0)
	Offert des conseils juridiques cohérents	8,7 (±0,0)	8,7 (±0,0)
	Travaillé avec vous pour déterminer, expliquer et atténuer les risques juridiques †	8,6 (±0,1)	8,8 (±0,0)
	Offert des conseils juridiques clairs et pratiques à l'appui de votre mandat	8,5 (±0,1)	8,5 (±0,0)
	Vous a fait participer à l'élaboration de la stratégie et des positions juridiques †	8,3 (±0,1)	8,6 (±0,0)
	Défini des moyens de prévenir et de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible †	8,5 (±0,1)	8,7 (±0,0)
	A fourni un soutien efficace à la négociation des traités (conseil, rédaction, conduite)	9,3 (±0,3)	9,6 (±0,2)

3.4 Services de contentieux

La satisfaction des utilisateurs de services de haut rang à l'égard des services de contentieux a continué de dépasser la cible ministérielle dans tous les éléments; cependant, un élément a diminué d'une différence statistiquement significative (voir figure 34).

Figure 34 : Services de contentieux – Notes de satisfaction des utilisateurs de services de haut niveau

		Cycle V (2023-25)	Cycle IV (2020-22)
Qualité globale des services de contentieux		8,5 (±0,1)	8,5 (±0,1)
Réactivité	Offert des mises à jour sur nos services en temps opportun	8,2 (±0,1)	8,1 (±0,1)
Respect des échéances	Répondu aux demandes de services juridiques en temps opportun	8,4 (±0,1)	8,3 (±0,1)
	Fixé les échéances d'un commun accord avec vous	8,4 (±0,1)	8,5 (±0,1)
	Respecté les échéances fixées d'un commun accord avec vous	8,6 (±0,1)	8,7 (±0,1)
Utilité	Pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance	8,7 (±0,1)	8,7 (±0,1)
	Offert des conseils juridiques cohérents	8,7 (±0,1)	8,7 (±0,1)
	Travaillé avec vous pour déterminer, expliquer et atténuer les risques juridiques	8,6 (±0,1)	8,6 (±0,1)
	Vous a fait participer à l'élaboration de la stratégie et des positions juridiques †	8,5 (±0,1)	8,5 (±0,1)
	Défini des moyens de prévenir et de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible	8,3 (±0,1)	8,5 (±0,1)
	Offert des conseils juridiques clairs et pratiques à l'appui de votre mandat	8,4 (±0,1)	8,4 (±0,1)
	Vous a informé des problèmes et des développements susceptibles d'avoir une incidence sur votre dossier	8,7 (±0,1)	8,6 (±0,1)
	Vous a entièrement préparé à témoigner dans le cadre d'une instance	8,7 (±0,2)	8,7 (±0,2)

3.5 Services de rédaction législative

La satisfaction des clients à l'égard des services de rédaction législative était « élevée – cible dépassée » pour tous les éléments. Les évaluations ont augmenté pour tous les éléments, huit d'entre eux ayant connu une hausse statistiquement significative depuis le cycle précédent. (Figure 35).

Figure 35 : Services de rédaction législative – Notes de satisfaction des utilisateurs de services de haut niveau

		Cycle V (2023-25)	Cycle IV (2020-22)
Qualité globale des services de rédaction législative †		9,0 (±0,1)	8,6 (±0,2)
Réactivité	Offert des mises à jour sur nos services en temps opportun †	8,8 (±0,2)	8,4 (±0,2)
Respect des échéances	Répondu aux demandes de services juridiques en temps opportun	8,8 (±0,2)	8,5 (±0,2)
	Fixé les échéances d'un commun accord avec vous †	9,0 (±0,1)	8,5 (±0,2)
	Respecté les échéances fixées d'un commun accord avec vous	9,0 (±0,1)	8,8 (±0,2)
Utilité	Pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance (telle qu'exprimée dans les instructions de rédaction et les ébauches des projets de loi) †	9,0 (±0,1)	8,7 (±0,2)
	Proposé des solutions adéquates aux questions soulevées lors de la rédaction †	9,0 (±0,1)	8,6 (±0,2)
	Offert des conseils juridiques cohérents †	8,9 (±0,1)	8,5 (±0,2)
	Travaillé avec vous pour déterminer, expliquer et atténuer les risques juridiques †	9,0 (±0,1)	8,7 (±0,2)
	Élaboré des ébauches de textes législatifs qui ont répondu à vos objectifs en matière de politiques et de programmes †	9,2 (±0,1)	8,7 (±0,2)

3.6 Services de rédaction réglementaire

La satisfaction des utilisateurs de services de haut niveau à l'égard de tous les éléments individuels des services de rédaction réglementaire continue de dépasser la cible ministérielle de 8,0 (voir figure 36). Les évaluations sont soit restées les mêmes, soit ont augmenté, sans différences statistiquement significatives détectées entre les cycles de sondage.

Figure 36 : Services de rédaction réglementaire – Notes de satisfaction des utilisateurs de services de haut niveau

		Cycle V (2023-25)	Cycle IV (2020-22)
Qualité globale des services de rédaction réglementaire		8,8 (±0,1)	8,6 (±0,1)
Réactivité	Offert des mises à jour sur nos services en temps opportun	8,5 (±0,1)	8,3 (±0,2)

Figure 36 : Services de rédaction réglementaire – Notes de satisfaction des utilisateurs de services de haut niveau

		Cycle V (2023-25)	Cycle IV (2020-22)
Respect des échéances	Répondu aux demandes de services juridiques en temps opportun	8,4 (±0,2)	8,3 (±0,1)
	Fixé les échéances d'un commun accord avec vous	8,5 (±0,2)	8,5 (±0,2)
	Respecté les échéances fixées d'un commun accord avec vous	8,6 (±0,2)	8,6 (±0,1)
Utilité	Pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance	8,8 (±0,1)	8,7 (±0,1)
	Proposé des solutions adéquates aux questions soulevées lors de la rédaction (y compris des moyens optimaux de mettre en œuvre des politiques ou des programmes, que ce soit au moyen d'outils législatifs, réglementaires ou administratifs, ou d'une combinaison des deux)	8,8 (±0,1)	8,7 (±0,1)
	Offert des conseils juridiques cohérents	8,7 (±0,1)	8,7 (±0,1)
	Travaillé avec vous pour déterminer, expliquer et atténuer les risques juridiques	8,8 (±0,1)	8,7 (±0,1)
	Élaboré des ébauches de textes réglementaires qui ont répondu à vos objectifs en matière de politiques et de programmes	8,9 (±0,1)	8,7 (±0,1)

3.7 Considérations générales

Les résultats du sondage indiquent que les utilisateurs de services de haut niveau continuent d'être très satisfaits des éléments appartenant à la catégorie des considérations générales (voir figure 37). Tous les éléments de cette catégorie restent « élevés- cible dépassée », avec des notes de satisfaction allant de 9,0 à 9,6. De plus, il y a eu une augmentation statistiquement significative (†) de la satisfaction pour quatre des éléments.

Figure 37 : Considérations générales – Notes de satisfaction des utilisateurs de services de haut niveau

	Cycle V (2023-25)	Cycle IV (2020-22)
Courtoisie et respect de la part des prestataires de services juridiques	9,5 (±0,0)	9,5 (±0,0)
Les services juridiques ont été offerts dans la langue officielle de votre choix, conformément aux politiques applicables en matière de langue de travail †	9,6 (±0,0)	9,5 (±0,0)
Facilité avec laquelle vous avez pu trouver le bon prestataire de services pouvant répondre à vos besoins †	9,1 (±0,0)	9,0 (±0,0)
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : courriel ou texto	9,0 (±0,0)	9,0 (±0,0)
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : téléphone ou vidéo †	9,2 (±0,0)	9,0 (±0,0)
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : en personne †	9,1 (±0,1)	8,9 (±0,1)

CONCLUSION

Le cycle V du Sondage sur la satisfaction des clients (SSC) marque une période d'évolution significative tant sur le plan de la méthodologie que de la portée. Le sondage est aligné sur les normes de service ministérielles mises à jour et intègre des innovations en matière d'administration, d'analyse et de production de rapports. Les résultats confirment que les utilisateurs des services continuent d'exprimer un haut niveau de satisfaction à l'égard des services juridiques fournis par le Ministère.

Pour tous les types de services (consultation juridique, contentieux, rédaction législative et rédaction réglementaire), les moyennes de satisfaction ont atteint ou dépassé la cible ministérielle de 8,0. Cette tendance s'est également étendue aux nouveaux éléments évaluant la formation, l'intégration de l'ACS Plus et de l'équité, diversité et inclusion (EDI), ainsi que l'accessibilité. Ces domaines ont reçu des évaluations élevées, ce qui indique que le Ministère respecte ses engagements en matière de prestation de services équitables et accessibles.

Les données historiques provenant des utilisateurs de services de haut rang renforcent ces constatations, tous les éléments évalués pour ce groupe de clients ayant dépassé la cible de satisfaction ministérielle. Pour les services de consultation juridique, les évaluations sont demeurées généralement stables ou légèrement inférieures, cinq éléments ayant affiché des baisses statistiquement significatives depuis le cycle précédent. Les services de contentieux ont maintenu des évaluations similaires à celles du cycle précédent; toutefois, un élément a enregistré une baisse statistiquement significative. Les services de rédaction législative ont démontré une performance particulièrement forte, huit éléments ayant affiché des hausses statistiquement significatives en matière de satisfaction. Les services de rédaction réglementaire ont également obtenu de bons résultats. Dans la catégorie des considérations générales, les évaluations sont demeurées élevées, quatre des six éléments ayant montré une amélioration statistiquement significative.

Dans l'ensemble, les résultats du cycle V réaffirment l'engagement du ministère à offrir des services juridiques de grande qualité. Les résultats fournissent une base probante solide pour orienter la planification stratégique future, la mesure du rendement ainsi que les initiatives d'engagement des clients.

ANNEXE A – MÉTHODOLOGIE

Contexte

Le SSC a conclu son cinquième cycle, le premier cycle ayant eu lieu de 2006 à 2009, le deuxième de 2009 à 2012, le troisième de 2016 à 2019 et le quatrième de 2020 à 2022. Chaque cycle de sondage se termine par la publication d'un rapport qui comprend les résultats du sondage des cinq portefeuilles du ministère de la Justice Canada¹⁴. De plus, des rapports agrégés sont créés pour le SNC, le SDPSL et le Centre du droit du travail et de l'emploi (CDTE). De la fin du cycle V du SSC au début du cycle actuel, le Ministère a mis sur pied le GTCVSCC, chargé de peaufiner le projet du SSC et d'apporter des améliorations dans la mesure du possible. Par conséquent, le SSC est passé à sa cinquième version et continue de générer des commentaires de la part des clients sur le rendement du Ministère par rapport à ses ententes normalisées touchant la prestation de services juridiques.

Avec l'aide de la Direction générale des méthodes statistiques modernes et de la science des données de Statistique Canada, le Ministère a mis au point un questionnaire et une méthodologie normalisés pour recueillir les commentaires des clients et établir dans quelle mesure la prestation des services juridiques répond à leurs besoins et attentes. Au fil des années, Statistique Canada a joué un rôle important dans ce processus par son examen et sa remise en question de l'approche proposée, tout au long des étapes de conception et de mise en œuvre, par sa vérification des analyses des données du sondage, et par sa révision assortie de commentaires de la présentation des résultats contenus dans le présent rapport du SSC.

Réalisation du sondage

Le sondage a été mené au moyen d'un questionnaire en ligne. Au total, 71 876 invitations à remplir le questionnaire ont été envoyées aux utilisateurs potentiels des services juridiques du département. De cette population, 6 831 utilisateurs de services (sur 19 551 répondants) ont déclaré avoir eu recours aux services juridiques du Ministère au cours des 12 mois précédant le sondage.

Pour ce cycle, des listes de diffusion composées d'utilisateurs potentiels de services ont été élaborées à l'aide de deux méthodes : la méthode de recensement traditionnelle et la méthode pilote ciblée LEX. En ce qui concerne la méthode traditionnelle, des invitations à participer au SSC ont continué d'être envoyées à tous les employés de niveau EX moins 1 et supérieurs dans la RCN et au niveau EX moins 2 et supérieurs dans les régions, comme cela a été fait lors des cycles de sondage précédents. Pour la méthode pilote LEX, des invitations au sondage ont été adressées à tous les contacts clients identifiés par le système de gestion des cas juridiques du Ministère, peu importe leur groupe professionnel et leur niveau. Les contacts identifiés par les deux méthodes n'ont reçu qu'un seul sondage.

¹⁴ Pour consulter les rapports ministériels de la série précédente du SSC, veuillez suivre le lien ci-après : <https://www.justice.gc.ca/fra/pr-rp/pm-cp/rr-dpr/2012/sur/index.html>

Interprétation des résultats

Prenant la forme de notes de satisfaction, les données ont été recueillies à l'aide d'une échelle de Likert¹⁵ de 10 points comportant deux ancrages : pas satisfait du tout (1) et entièrement satisfait (10). Des commentaires ont été sollicités en fonction de trois dimensions clés de la qualité des services, conformément aux normes de service du Ministère en matière de Prestation de services juridiques au sein du gouvernement (voir l'[Annexe G](#)) : la réactivité, le respect des échéances et l'utilité. Chaque dimension de service est composée d'un certain nombre d'éléments particuliers ayant trait à la satisfaction des clients, et dont plusieurs sont directement associés aux normes de service en matière de prestation de services juridiques du Ministère. De plus, les utilisateurs de services devaient indiquer leur degré de satisfaction quant à la qualité globale des services¹⁶ et à des éléments relevant de considérations générales.

En examinant les résultats présentés tout au long du rapport, il est important de noter que les notes du sondage représentent des estimations des perceptions de la population cliente à l'égard de la prestation de services par le Ministère. Par conséquent, la marge d'erreur doit être prise en compte. La marge d'erreur reflète traditionnellement la variabilité d'échantillon à échantillon dans l'utilisation d'une méthode d'échantillonnage. L'ampleur de la marge d'erreur est généralement tributaire de la variabilité des réponses des répondants, de la taille globale du groupe de répondants, ainsi que du niveau de confiance établi par l'équipe du sondage.

Les résultats du rapport sont présentés sous forme de note (\pm marge d'erreur). Cette plage de valeurs est désignée par le terme « intervalle de confiance ». Pour les besoins du SSC, un intervalle de confiance¹⁷ de 95 % est appliqué. Par exemple, le présent rapport indique que les résultats relatifs à la qualité globale des services de contentieux sont de 8,5 ($\pm 0,1$), ce qui signifie que l'intervalle de confiance de 95 % est représenté par la plage de 8,4 à 8,6 pour ce qui est de la note moyenne de la qualité globale que les Services de contentieux ont obtenue dans le cadre du sondage.

Le SSC utilise traditionnellement la méthode du recensement¹⁸ dans laquelle les invitations à participer au sondage sont envoyées à tous les utilisateurs potentiels de services juridiques. Cette méthode a été choisie pour le SSC en grande partie parce que les fichiers ministériels, y compris le système de gestion des cas juridiques du Ministère, offrent une portée limitée pour

¹⁵ La littérature académique et professionnelle fait état d'un débat concernant les avantages relatifs de l'utilisation d'échelles de 3, 4, 5, 7 ou 10 points pour mesurer les attitudes et les perceptions. Après avoir examiné la documentation et entrepris des consultations auprès de 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 permet au Ministère d'assurer le suivi des changements, même minimes, dans les perceptions des clients au fil du temps.

¹⁶ Cet élément représente une appréciation globale des services par le répondant, et non une note composite.

¹⁷ Si le sondage était réalisé de façon répétitive auprès de la population des clients ciblés et si la même méthode d'estimation était utilisée, alors les perceptions ou les notes attribuées par la population de clients aux éléments considérés seraient incluses dans 95 % des intervalles de confiance correspondants.

¹⁸ La méthode du recensement consiste à recueillir et consigner des renseignements sur tous les membres d'une population donnée, contrairement à une méthode d'échantillonnage, qui vise la collecte de données auprès d'un sous-ensemble de cette population.

identifier les utilisateurs réels des services juridiques et parce que selon cette méthode, les sources potentielles d'erreur associées à l'échantillonnage peuvent être évitées. Dans ce cas où l'échantillonnage est absent, les marges d'erreur tiennent compte de la variabilité liée à la non-réponse à l'invitation à remplir le questionnaire. En d'autres termes, les répondants au SSC ont été traités comme un échantillon aléatoire de tous les utilisateurs potentiels des services juridiques, en supposant que les répondants étaient représentatifs de la population d'intérêt, c'est-à-dire tous les utilisateurs potentiels 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 notes et perceptions auraient été prises en compte. Le facteur de correction d'échantillonnage pour population finie a également été appliqué au calcul des marges d'erreur pour tenir compte du nombre d'utilisateurs potentiels, ainsi que du nombre de répondants au sondage.

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

ANNEXE B – RÉSULTATS GLOBAUX

La satisfaction des clients, évaluée collectivement pour le total des 6 831 utilisateurs de services, ont dépassé la cible ministérielle de 8,0 pour tous les éléments. La majorité des éléments comportaient la note « élevée – cible dépassée », y compris tous les éléments des services de rédaction législative et les considérations générales. Ces constatations suggèrent que les clients sont largement satisfaits des services qu'ils ont reçus.

		Cycle V (2023-25)	<i>n</i>
Services de consultation juridique			
Qualité globale des services de consultation juridique		8,6 (±0,0)	5 939
Réactivité	Offert des mises à jour sur nos services en temps opportun	8,1 (±0,1)	5 355
Respect des échéances	Répondu aux demandes de services juridiques en temps opportun	8,2 (±0,0)	5 860
	Fixé les échéances d'un commun accord avec vous	8,3 (±0,1)	4 401
	Respecté les échéances fixées d'un commun accord avec vous	8,4 (±0,1)	4 857
Utilité	Pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance	8,8 (±0,0)	5 912
	Offert des conseils juridiques cohérents	8,7 (±0,0)	5 794
	Offert des conseils juridiques qui reflètent une approche pangouvernementale (c'est-à-dire que JUS a pris en compte les enjeux et les priorités de l'ensemble des ministères et organismes au sein du gouvernement)	8,7 (±0,0)	4 896
	Travaillé avec vous pour déterminer, expliquer et atténuer les risques juridiques	8,7 (±0,0)	5 600
	Offert des conseils juridiques clairs et pratiques à l'appui de votre mandat	8,6 (±0,0)	5 793
	Vous a fait participer à l'élaboration de la stratégie et des positions juridiques	8,3 (±0,1)	4 014
	Défini des moyens de prévenir et de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible	8,5 (±0,1)	3 900
	A fourni un soutien efficace à la négociation des traités (conseil, rédaction, conduite)	9,1 (±0,4)	31
Services de contentieux			
Qualité globale des services de contentieux		8,5 (±0,1)	2 091
Réactivité	Offert des mises à jour sur nos services en temps opportun	8,2 (±0,1)	1 965
Respect des échéances	Répondu aux demandes de services juridiques en temps opportun	8,4 (±0,1)	1 904
	Fixé les échéances d'un commun accord avec vous	8,4 (±0,1)	1 658
	Respecté les échéances fixées d'un commun accord avec vous	8,6 (±0,1)	1 734

		Cycle V (2023-25)	n
<i>Utilité</i>	Pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance	8,7 (±0,1)	2 056
	Offert des conseils juridiques cohérents	8,7 (±0,1)	2 020
	Offert des conseils juridiques qui reflètent une approche pangouvernementale (c'est-à-dire que JUS a pris en compte les enjeux et les priorités de l'ensemble des ministères et organismes au sein du gouvernement)	8,6 (±0,1)	1 665
	Travaillé avec vous pour déterminer, expliquer et atténuer les risques juridiques	8,6 (±0,1)	1 939
	Vous a fait participer à l'élaboration de la stratégie et des positions juridiques	8,5 (±0,1)	1 756
	Défini des moyens de prévenir et de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible	8,3 (±0,1)	1 611
	Offert des conseils juridiques clairs et pratiques à l'appui de votre mandat	8,4 (±0,1)	1 955
	Vous a informé des problèmes et des développements susceptibles d'avoir une incidence sur votre affaire	8,7 (±0,1)	2 029
	Vous a pleinement préparé à témoigner dans le cadre d'une instance	8,9 (±0,1)	356
	Services de rédaction législative		
Qualité globale des services de rédaction législative		8,9 (±0,1)	336
<i>Réactivité</i>	Offert des mises à jour sur nos services en temps opportun	8,7 (±0,1)	318
<i>Respect des échéances</i>	Répondu aux demandes de services juridiques en temps opportun	8,7 (±0,2)	319
	Fixé les échéances d'un commun accord avec vous	8,9 (±0,2)	282
	Respecté les échéances fixées d'un commun accord avec vous	9,0 (±0,1)	313
<i>Utilité</i>	Comprenait parfaitement la nature du problème ou des questions pour lesquels vous avez reçu de l'aide (telle qu'exprimée dans les instructions de rédaction et les ébauches des projets de loi)	8,9 (±0,1)	322
	Proposé des solutions adéquates aux questions soulevées lors de la rédaction	9,0 (±0,1)	315
	Offert des conseils juridiques cohérents	8,9 (±0,1)	326
	Offert des conseils juridiques qui reflètent une approche pangouvernementale (c'est-à-dire que JUS a pris en compte les enjeux et les priorités de l'ensemble des ministères et organismes au sein du gouvernement)	8,9 (±0,1)	293
	Travaillé avec vous pour déterminer, expliquer et atténuer les risques juridiques	8,9 (±0,1)	315
	Offert des conseils juridiques clairs et pratiques à l'appui de votre mandat	8,8 (±0,1)	325
	Élaboré des ébauches de textes législatifs qui ont répondu à vos objectifs en matière de politiques et de programmes	9,1 (±0,1)	303

		Cycle V (2023-25)	n
Services de rédaction réglementaire			
Qualité globale des services de rédaction réglementaire		8,7 (±0,1)	737
Réactivité	Offert des mises à jour sur nos services en temps opportun	8,4 (±0,1)	677
Respect des échéances	Répondu aux demandes de services juridiques en temps opportun	8,3 (±0,1)	703
	Fixé les échéances d'un commun accord avec vous	8,5 (±0,1)	602
	Respecté les échéances fixées d'un commun accord avec vous	8,6 (±0,1)	643
Utilité	Pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance	8,8 (±0,1)	713
	Proposé des solutions adéquates aux questions soulevées lors de la rédaction (y compris des moyens optimaux de mettre en œuvre des politiques ou des programmes, que ce soit au moyen d'outils législatifs, réglementaires ou administratifs, ou d'une combinaison des deux)	8,8 (±0,1)	701
	Offert des conseils juridiques cohérents	8,8 (±0,1)	705
	Offert des conseils juridiques qui reflètent une approche pangouvernementale (c'est-à-dire que JUS a pris en compte les enjeux et les priorités de l'ensemble des ministères et organismes au sein du gouvernement)	8,8 (±0,1)	598
	Travaillé avec vous pour déterminer, expliquer et atténuer les risques juridiques	8,8 (±0,1)	668
	Offert des conseils juridiques clairs et pratiques à l'appui de votre mandat	8,7 (±0,1)	695
	Élaboré des ébauches de textes réglementaires qui ont répondu à vos objectifs en matière de politiques et de programmes	9,0 (±0,1)	617
Considérations générales			
Courtoisie et respect de la part des prestataires de services juridiques		9,5 (±0,0)	6 751
Les services juridiques ont été offerts dans la langue officielle de votre choix, conformément aux politiques applicables en matière de langue de travail		9,6 (±0,0)	6 520
Facilité avec laquelle vous avez pu trouver le bon prestataire de services pouvant répondre à vos besoins		9,1 (±0,0)	6 151
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : courriel ou texto		9,1 (±0,0)	6 662
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : téléphone ou vidéo		9,2 (±0,0)	5 658
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : en personne		9,1 (±0,1)	1 941
L'information ou de la formation reçue		8,8 (±0,1)	866
L'intégration de l'ACS Plus et des aspects relatifs à l'équité, à la diversité et à l'inclusion, le cas échéant, dans les services juridiques que vous avez reçus		9,0 (±0,1)	1 043
L'accessibilité des services juridiques offerts		9,2 (±0,1)	366

ANNEXE C – COMPARAISON HISTORIQUE DES RÉSULTATS POUR LES UTILISATEURS DE SERVICES DE HAUT NIVEAU

L'annexe C présente les notes de satisfaction historiques des utilisateurs de services de haut niveau, soit ceux au niveau EX moins 1 et supérieurs dans la RCN et au niveau EX moins 2 et supérieurs dans les régions, selon les données recueillies au moyen de la méthode traditionnelle par recensement. Les résultats du Cycle V pour ces utilisateurs de services de haut niveau étaient comparables aux notes de satisfaction globale présentées à l'Annex B. Parmi les 6 831 utilisateurs de services du cycle V, 4 528 étaient des utilisateurs de haut niveau, ce qui représente 66,2 % du total. Cela se compare aux 4 598 utilisateurs de services de haut niveau recensé au cycle IV.

Tous les éléments ont dépassé la cible ministérielle de 8,0. Pour les **services de consultation juridique**, les notes de satisfaction sont demeurées les mêmes ou ont légèrement diminué, avec une diminution statistiquement significative (†) détectée pour cinq des éléments. Pour les **services de contentieux**, toutes les notes de satisfaction étaient semblables à celles du cycle précédent pour la plupart des éléments; cependant, il y a eu une diminution statistiquement significative pour l'élément : *Vous a fait participer à l'élaboration de la stratégie et des positions juridiques*. Pour les **services de rédaction législative**, toutes les notes de satisfaction étaient « élevées - cible dépassée », avec des augmentations statistiquement significatives pour huit des éléments. Pour les **services de rédaction réglementaire**, toutes les notes étaient « élevées - cible dépassée », semblable au sondage précédent. Pour les éléments qui entrent dans la catégorie des **considérations générales**, les résultats ont continué de demeurer « élevées - cible dépassée », avec des augmentations statistiquement significatives pour quatre des six éléments.

		Cycle V (2023-25)	Cycle IV (2020-22)	Cycle III (2016-19)	Cycle II (2009-12)	Cycle I (2006-09)
Services de consultation juridique						
Qualité globale des services de consultation juridique		8,6 (±0,0)	8,6 (±0,0)	8,5 (±0,0)	8,4 (±0,0)	8,2 (±0,0)
Respect des échéances	Offert des mises à jour sur nos services en temps opportun	8,1 (±0,1)	8,1 (±0,1)	7,8 (±0,1)	7,2 (±0,1)	7,5 (±0,1)
	Répondu aux demandes de services juridiques en temps opportun	8,2 (±0,1)	8,2 (±0,1)	8,1 (±0,1)	7,7 (±0,0)	7,8 (±0,1)
	Fixé les échéances d'un commun accord avec vous †	8,2 (±0,1)	8,5 (±0,1)	8,0 (±0,1)	7,7 (±0,1)	7,9 (±0,1)
	Respecté les échéances fixées d'un commun accord avec vous †	8,4 (±0,1)	8,6 (±0,1)	8,3 (±0,1)	7,9 (±0,1)	8,0 (±0,1)

		Cycle V (2023-25)	Cycle IV (2020-22)	Cycle III (2016-19)	Cycle II (2009-12)	Cycle I (2006-09)
Utilité	Pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance	8,8 (±0,0)	8,8 (±0,0)	8,6 (±0,0)	8,3 (±0,0)	8,5 (±0,0)
	Offert des conseils juridiques cohérents	8,7 (±0,0)	8,7 (±0,0)	8,5 (±0,0)	8,2 (±0,0)	s. o.
	Travaillé avec vous pour déterminer, expliquer et atténuer les risques juridiques †	8,6 (±0,1)	8,8 (±0,0)	8,6 (±0,0)	8,3 (±0,0)	8,3 (±0,1)
	Offert des conseils juridiques clairs et pratiques à l'appui de votre mandat	8,5 (±0,1)	8,5 (±0,0)	8,3 (±0,0)	8,1 (±0,0)	8,1 (±0,1)
	Vous a fait participer à l'élaboration de la stratégie et des positions juridiques †	8,3 (±0,1)	8,6 (±0,0)	8,3 (±0,1)	7,7 (±0,1)	7,8 (±0,1)
	Défini des moyens de prévenir et de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible †	8,5 (±0,1)	8,7 (±0,0)	8,2 (±0,1)	7,9 (±0,1)	8,1 (±0,1)
	A fourni un soutien efficace à la négociation des traités (conseil, rédaction, conduite)	9,3 (±0,3)	9,6 (±0,2)	s. o.	s. o.	s. o.
Services de contentieux						
Qualité globale des services de contentieux		8,5 (±0,1)	8,5 (±0,1)	8,4 (±0,1)	8,3 (±0,1)	8,4 (±0,1)
Réactivité	Offert des mises à jour sur nos services en temps opportun	8,2 (±0,1)	8,1 (±0,1)	8,0 (±0,1)	7,7 (±0,1)	7,7 (±0,2)
Respect des échéances	Répondu aux demandes de services juridiques en temps opportun	8,4 (±0,1)	8,3 (±0,1)	8,3 (±0,1)	8,1 (±0,1)	8,4 (±0,1)
	Fixé les échéances d'un commun accord avec vous	8,4 (±0,1)	8,5 (±0,1)	8,2 (±0,1)	7,8 (±0,1)	8,3 (±0,1)
	Respecté les échéances fixées d'un commun accord avec vous	8,6 (±0,1)	8,7 (±0,1)	8,4 (±0,1)	8,0 (±0,1)	8,3 (±0,1)
Utilité	Pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance	8,7 (±0,1)	8,7 (±0,1)	8,5 (±0,1)	8,3 (±0,1)	8,5 (±0,1)
	Offert des conseils juridiques cohérents	8,7 (±0,1)	8,7 (±0,1)	8,5 (±0,1)	8,3 (±0,1)	s. o.
	Travaillé avec vous pour déterminer, expliquer et atténuer les risques juridiques	8,6 (±0,1)	8,6 (±0,1)	8,4 (±0,1)	8,1 (±0,1)	8,2 (±0,1)
	Vous a fait participer à l'élaboration de la stratégie et des positions juridiques †	8,5 (±0,1)	8,5 (±0,1)	8,3 (±0,1)	8,1 (±0,1)	8,3 (±0,1)

		Cycle V (2023-25)	Cycle IV (2020-22)	Cycle III (2016-19)	Cycle II (2009-12)	Cycle I (2006-09)
	Défini des moyens de prévenir et de régler les différends d'ordre juridique aussitôt que possible	8,3 (±0,1)	8,5 (±0,1)	8,2 (±0,1)	7,9 (±0,1)	8,0 (±0,1)
	Offert des conseils juridiques clairs et pratiques à l'appui de votre mandat	8,4 (±0,1)	8,4 (±0,1)	8,1 (±0,1)	7,9 (±0,1)	8,4 (±0,1)
	Vous a informé des problèmes et des développements susceptibles d'avoir une incidence sur votre affaire	8,7 (±0,1)	8,6 (±0,1)	8,4 (±0,1)	8,2 (±0,1)	8,4 (±0,1)
	Vous a pleinement préparé à témoigner dans le cadre d'une instance	8,7 (±0,2)	8,7 (±0,2)	8,7 (±0,2)	s. o.	s. o.
Services de rédaction législative						
Qualité globale des services de rédaction législative †		9,0 (±0,1)	8,6 (±0,2)	8,6 (±0,1)	8,5 (±0,1)	8,2 (±0,1)
Réactivité	Offert des mises à jour sur nos services en temps opportun †	8,8 (±0,2)	8,4 (±0,2)	8,3 (±0,2)	7,6 (±0,2)	7,7 (±0,1)
Respect des échéances	Répondu aux demandes de services juridiques en temps opportun	8,8 (±0,2)	8,5 (±0,2)	8,4 (±0,2)	8,2 (±0,2)	7,8 (±0,1)
	Fixé les échéances d'un commun accord avec vous †	9,0 (±0,1)	8,5 (±0,2)	8,2 (±0,2)	8,0 (±0,2)	7,8 (±0,1)
	Respecté les échéances fixées d'un commun accord avec vous	9,0 (±0,1)	8,8 (±0,2)	8,5 (±0,2)	8,1 (±0,2)	7,9 (±0,1)
Utilité	Comprenait parfaitement la nature du problème ou des questions pour lesquels vous avez reçu de l'aide (telle qu'exprimée dans les instructions de rédaction et les ébauches des projets de loi) †	9,0 (±0,1)	8,7 (±0,2)	8,5 (±0,2)	8,3 (±0,1)	8,3 (±0,1)
	Proposé des solutions adéquates aux questions soulevées lors de la rédaction †	9,0 (±0,1)	8,6 (±0,2)	8,4 (±0,2)	8,2 (±0,2)	8,1 (±0,1)
	Offert des conseils juridiques cohérents †	8,9 (±0,1)	8,5 (±0,2)	8,5 (±0,2)	8,3 (±0,2)	8,0 (±0,1)
	Travaillé avec vous pour déterminer, expliquer et atténuer les risques juridiques †	9,0 (±0,1)	8,7 (±0,2)	8,5 (±0,2)	8,1 (±0,1)	8,2 (±0,1)
	Élaboré des ébauches de textes législatifs qui ont répondu à vos objectifs en matière de politiques et de programmes †	9,2 (±0,1)	8,7 (±0,2)	8,4 (±0,2)	8,3 (±0,2)	8,2 (±0,1)
Services de rédaction réglementaire						
Qualité globale des services de rédaction réglementaire		8,8 (±0,1)	8,6 (±0,1)	8,4 (±0,1)	8,5 (±0,1)	7,8 (±0,3)

		Cycle V (2023-25)	Cycle IV (2020-22)	Cycle III (2016-19)	Cycle II (2009-12)	Cycle I (2006-09)
Réactivité	Offert des mises à jour sur nos services en temps opportun	8,5 (±0,1)	8,3 (±0,2)	7,7 (±0,2)	7,7 (±0,2)	7,1 (±0,4)
	Répondu aux demandes de services juridiques en temps opportun	8,4 (±0,2)	8,3 (±0,1)	7,8 (±0,2)	8,0 (±0,1)	7,5 (±0,3)
Respect des échéances	Fixé les échéances d'un commun accord avec vous	8,5 (±0,2)	8,5 (±0,2)	7,7 (±0,2)	7,8 (±0,1)	7,4 (±0,4)
	Respecté les échéances fixées d'un commun accord avec vous	8,6 (±0,2)	8,6 (±0,1)	8,0 (±0,2)	8,0 (±0,2)	7,5 (±0,3)
	Pleinement compris la nature des problèmes pour lesquels vous avez reçu de l'assistance	8,8 (±0,1)	8,7 (±0,1)	8,4 (±0,1)	8,3 (±0,1)	7,9 (±0,3)
Utilité	Proposé des solutions adéquates aux questions soulevées lors de la rédaction (y compris des moyens optimaux de mettre en œuvre des politiques ou des programmes, que ce soit au moyen d'outils législatifs, réglementaires ou administratifs, ou d'une combinaison des deux)	8,8 (±0,1)	8,7 (±0,1)	8,2 (±0,1)	8,3 (±0,1)	7,7 (±0,3)
	Offert des conseils juridiques cohérents	8,7 (±0,1)	8,7 (±0,1)	8,3 (±0,1)	8,3 (±0,1)	7,6 (±0,3)
	Travaillé avec vous pour déterminer, expliquer et atténuer les risques juridiques	8,8 (±0,1)	8,7 (±0,1)	8,3 (±0,1)	8,2 (±0,1)	7,9 (±0,3)
	Élaboré des ébauches de textes législatifs qui ont répondu à vos objectifs en matière de politiques et de programmes	8,9 (±0,1)	8,7 (±0,1)	8,2 (±0,2)	8,3 (±0,1)	7,8 (±0,3)
	Considérations générales					
Courtoisie et respect de la part des prestataires de services juridiques		9,5 (±0,0)	9,5 (±0,0)	9,3 (±0,0)	9,1 (±0,0)	9,2 (±0,0)
Les services juridiques ont été offerts dans la langue officielle de votre choix, conformément aux politiques applicables en matière de langue de travail †		9,6 (±0,0)	9,5 (±0,0)	9,4 (±0,0)	9,3 (±0,0)	9,4 (±0,0)
Facilité avec laquelle vous avez pu trouver le bon prestataire de services pouvant répondre à vos besoins †		9,1 (±0,0)	9,0 (±0,0)	8,9 (±0,0)	8,6 (±0,0)	s. o.
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : courriel ou texto		9,0 (±0,0)	9,0 (±0,0)	8,9 (±0,0)	8,7 (±0,0)	s. o.
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : téléphone ou vidéo †		9,2 (±0,0)	9,0 (±0,0)	8,9 (±0,0)	8,7 (±0,0)	s. o.
Satisfaction à l'égard du mode d'accès : en personne †		9,1 (±0,1)	8,9 (±0,1)	8,9 (±0,1)	8,7 (±0,0)	s. o.

ANNEXE D – TAUX DE RÉPONSE ET UTILISATEURS DES SERVICES PAR MINISTÈRE OU AGENCE

Comme indiqué ci-dessous, 71 876 utilisateurs potentiels du service ont reçu des invitations à participer au sondage provenant de 45 départements. Parmi cette population, le taux de réponse global était de 27,2 % et le taux d'utilisateurs du service était de 9,5 %.

Portefeuille/Département/Agence	Population	Répondants *	Utilisateurs de service **	Utilisateurs de service			
				Services de consultation juridique	Services de contentieux	Services de rédaction législative	Services de rédaction réglementaire
Portefeuille du droit des affaires et du droit réglementaire	34 346	9 468	3 509	3 263	751	176	465
Agriculture et Agroalimentaire Canada	1 201	302	113	109	27	7	13
Agence de promotion économique du Canada atlantique	327	122	39	39	1	0	0
Développement économique Canada pour les régions du Québec	197	74	61	60	3	1	3
Agence d'évaluation d'impact du Canada	178	76	49	46	15	4	6
Agence canadienne d'inspection des aliments	881	241	145	132	25	4	15
Patrimoine canadien	386	132	86	79	23	6	9
Agence spatiale canadienne	524	127	60	60	1	0	4
Bureau de la concurrence	162	59	46	43	21	3	3
Emploi et Développement social Canada	3 943	876	247	205	85	34	44
Environnement et Changement climatique Canada	3 002	805	273	252	52	12	77
Pêches et Océans Canada	3 310	732	298	284	63	5	30
Affaires mondiales Canada	2 850	581	296	277	45	6	29
Santé Canada	1 969	600	315	298	59	19	78
Logement, Infrastructures et Collectivités Canada (Infrastructure Canada)	283	127	61	60	2	4	2
Innovation, Sciences et Développement économique Canada	1 559	345	130	117	33	22	12

Portefeuille/Département/Agence	Population	Répondants *	Utilisateurs de service **	Utilisateurs de service			
				Services de consultation juridique	Services de contentieux	Services de rédaction législative	Services de rédaction réglementaire
Bibliothèque et Archives Canada	105	34	17	17	7	0	1
Conseil national de recherches Canada	81	22	13	13	9	0	0
Ressources naturelles Canada	1 583	448	138	132	13	14	22
Parcs Canada	1 146	316	135	126	41	6	14
Agence de la santé publique du Canada	841	195	73	70	13	8	7
Services publics et Approvisionnement Canada	4 014	1 350	505	481	99	3	18
Services partagés Canada	2 323	668	52	50	11	0	0
Statistique Canada	746	306	23	18	6	0	1
Transports Canada	2 069	706	279	249	70	17	74
Anciens Combattants Canada	666	224	55	46	27	1	3
Portefeuille des agences centrales	2 749	750	404	388	75	57	55
Finances Canada	388	114	90	87	11	43	29
Agence de la consommation en matière financière du Canada	143	61	32	32	6	1	4
Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada	92	39	34	34	2	2	4
Bureau du surintendant des institutions financières	1 038	257	69	66	10	3	3
Commission de la fonction publique	173	71	51	48	12	1	4
Secrétariat du Conseil du Trésor	915	208	128	121	34	7	11
Portefeuille des droits et relations autochtones	2 585	596	334	318	103	13	31
Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada	728	175	115	112	41	8	8
Services aux Autochtones Canada	1 857	421	219	206	62	5	23
Bureau du Conseil privé	420	133	87	84	11	19	8
Portefeuille de la Sécurité publique, de la Défense et de l'Immigration	22 514	4 598	6 831	1 111	503	54	132

Portefeuille/Département/Agence	Population	Répondants *	Utilisateurs de service **	Utilisateurs de service			
				Services de consultation juridique	Services de contentieux	Services de rédaction législative	Services de rédaction réglementaire
Agence des services frontaliers du Canada	2 518	616	176	138	82	14	19
Forces armées canadiennes	7 109	1 299	121	99	35	2	7
Service canadien du renseignement de sécurité	628	49	44	29	32	0	5
Centre de la sécurité des télécommunications Canada	375	26	23	22	5	1	3
Service correctionnel du Canada	2 080	471	154	121	89	2	8
Ministère de la Défense nationale	5 309	1 118	199	178	45	3	22
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada	1 685	419	237	226	64	17	35
Commission des libérations conditionnelles du Canada	75	29	19	18	9	0	1
Sécurité publique Canada	403	96	51	47	7	9	14
Gendarmerie royale du Canada	2 332	475	268	233	135	6	23
Portefeuille des services du droit fiscal (Agence du revenu du Canada)	9 262	4 006	1 205	776	656	17	46
Total	71 876	19 551	6 831	5 940	2 099	336	737

*Le terme « répondant » englobe tous les éventuels utilisateurs de services ou destinataires du questionnaire du Sondage qui ont répondu à celui-ci. Quelque 12 720 répondants ont indiqué ne pas avoir eu recours à des services juridiques au cours des 12 mois précédant le Sondage. Ces 12 720 personnes ont été aiguillées vers une page Web qui les remerciait de leur participation, n'étant pas en mesure de fournir davantage d'information ou de données connexes.

**Le terme « utilisateur de services » désigne les répondants qui ont indiqué avoir eu recours aux services juridiques du ministère au cours des 12 mois précédant le Sondage et qui ont répondu au questionnaire.

ANNEXE E – PROFIL DES UTILISATEURS DE SERVICES

Le tableau ci-dessous présente une ventilation des utilisateurs de services selon la première langue officielle, le genre, la situation de handicap, la classification EX, et le lieu de travail.

	Nombre	Pourcentage
Première langue officielle		
• Anglais	4 844	70,9 %
• Français	1 987	29,1 %
Total	6 831	100 %
Genre		
• Homme	2 760	40,4 %
• Femme	3 681	53,9 %
• Non binaire	13	0,2 %
• Bispirituelle	4	0,1 %
• Je préfère ne pas répondre	368	5,5 %
• Préfère s'identifier	5	0,1 %
Total	6 831	100 %
Personne en situation de handicap		
• Oui	442	6,5 %
• Non	5 804	85,0 %
• Je préfère ne pas répondre	585	8,6 %
Total	6 831	100 %
Classification		
• EX ou équivalent à EX	1 811	26,5 %
• EX moins 1	2 128	31,2 %
• EX moins 2	1 731	25,3 %
• Inférieur à EX moins 2	1 065	15,6 %
• Inconnu	96	1,4 %
Total	6 831	100 %
Lieu de travail		
• Région de la capitale nationale	3 870	56,7 %
• Régions	2 922	42,8 %
• À l'extérieur du Canada	39	0,6 %
Total	6 831	100 %

N.B. La somme des pourcentages s'élève à plus de 100 %, car les chiffres ont été arrondis.

ANNEXE F – RÉPARTITION DES UTILISATEURS SELON LE PRESTATAIRE ET LE TYPE DE SERVICES

Le tableau ci-dessous montre la répartition des utilisateurs de services en fonction du fournisseur et du type de service.

Prestataire de services	Services de consultation juridique	Services de contentieux	Services de rédaction législative	Services de rédaction réglementaire
L'Unité des services juridiques ministériels dédiée à votre ministère ou organisme	4 968	s. o.	s. o.	s. o.
Secteur national du contentieux (y compris des bureaux régionaux dans l'ensemble du pays)	190	805	s. o.	s. o.
Direction générale du droit commercial – Avis juridiques de JLT	29	11	s. o.	s. o.
Direction générale du droit commercial – Conseils de JLT durant la négociation de traités	19	s. o.	s. o.	s. o.
Centre d'expertise en droit de l'approvisionnement	47	s. o.	s. o.	s. o.
Centre du droit du travail et de l'emploi	131	s. o.	s. o.	s. o.
Centre d'expertise multiservices en droit des affaires et en technologie	11	s. o.	s. o.	s. o.
Services du droit fiscal (Ottawa), y compris le BSMA des SDF et la Division des litiges en droit fiscal	47	71	s. o.	s. o.
SJM - Bureau de la concurrence	s. o.	24	s. o.	s. o.
SJM - Emploi et Développement social Canada	s. o.	84	s. o.	s. o.
SJM - Groupe litiges et conseils en sécurité nationale	s. o.	58	s. o.	s. o.
SJM - Services publics et Approvisionnement Canada, y compris le Centre d'excellence en droit de l'approvisionnement	s. o.	72	s. o.	s. o.
SJM - Secrétariat du Conseil du Trésor, y compris le Centre du droit du travail et de l'emploi	s. o.	126	s. o.	s. o.
Section de la législation de la Direction des services législatifs	s. o.	s. o.	247	s. o.
Finances Canada - Division du droit fiscal	s. o.	s. o.	17	19
Direction des services législatifs (spécialisée dans la rédaction réglementaire) – Administration centrale	s. o.	s. o.	s. o.	314
Direction des services législatifs (spécialisée dans la rédaction réglementaire) – Santé Canada	s. o.	s. o.	s. o.	61
Direction des services législatifs (spécialisée dans la rédaction réglementaire) – Transports Canada	s. o.	s. o.	s. o.	54
Autres	101	110	26	95
Je ne sais pas	397	738	46	194
Total	5 940	2 099	336	737

s. o. – le fournisseur de services n'offre pas ce type particulier de services.

ANNEXE G – NORMES DE SERVICE EN MATIÈRE DE PRESTATION DE SERVICES JURIDIQUES AU SEIN DU GOUVERNEMENT

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

Réactivité des services

- Nous offrons des mises à jour sur nos services en temps opportun.

Respect des échéances des services

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

Utilité des services

- Nous offrons des conseils juridiques cohérents qui reflètent une approche pangouvernementale.
- Nous travaillons avec vous pour déterminer, expliquer et atténuer les risques juridiques.
- Nous offrons des conseils juridiques clairs et pratiques à l’appui de votre mandat.
- Nous élaborons des ébauches de textes législatifs qui répondent à vos objectifs en matière de politiques et de programmes.
- Nous vous faisons participer à l’élaboration de la stratégie et des positions juridiques.
- Nous définissons les moyens de prévenir et de régler les différends d’ordre juridique aussitôt que possible.

Les normes de service, dont la dernière mise à jour a eu lieu en novembre 2022, sont incluses dans les protocoles d’entente avec les ministères et organismes clients et se trouvent sur le site Web du Ministère¹⁹.

¹⁹ [Normes de service en matière de prestation de services juridiques au sein du gouvernement.](#)