



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

Résultats ministériels

Préparé par le Bureau de la Gestion de la
planification stratégique et du rendement

Août 2009



Table des matières

INTRODUCTION	1
MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE	1
INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS	3
OBSERVATIONS DES CLIENTS – SERVICES DE CONSULTATION JURIDIQUE	5
OBSERVATION DES CLIENTS – SERVICES DE CONTENTIEUX (non pénal) ..	7
OBSERVATIONS DES CLIENTS – SERVICES DE RÉDACTION LÉGISLATIVE ET RÉGLEMENTAIRE	8
AUTRES CONSTATATIONS D'INTÉRÊT	10
CONCLUSION	11
ANNEXE A – TAUX DE RÉPONSE PAR PORTEFEUILLE ET PAR MINISTÈRE/AGENCE	12
ANNEXE B – PROFIL DES RÉPONDANTS QUI ONT UTILISÉ LES SERVICES JURIDIQUES AU COURS DES 12 MOIS PRÉCÉDANTS	14

INTRODUCTION

Le Ministère soutient le procureur général à titre de premier conseiller juridique de l'État pour le fonctionnement continu du gouvernement et l'élaboration de politiques, de programmes et de services nouveaux à l'intention des Canadiens, afin de réaliser les priorités du gouvernement. Le Ministère donne en particulier des conseils juridiques au gouvernement et à tous les ministères et organismes fédéraux, il représente l'État dans les litiges civils et devant les tribunaux administratifs, il formule des lois et répond aux autres besoins juridiques des ministères et organismes fédéraux.

Le Ministère donne un ensemble intégré de services consultatifs juridiques habituels, de litiges et de rédaction réglementaire et législative au gouvernement par l'intermédiaire :

- d'un réseau de 42 services juridiques ministériels (SJM) et de quatre sections ministérielles de réglementation installés chez les ministères et organismes clients et répartis en cinq portefeuilles – Affaires autochtones, Droit des affaires et droit réglementaire, Organismes centraux, Sécurité publique, Défense et Immigration, Services du droit fiscal,
- de capacités juridiques spécialisées à l'administration centrale, y compris la Direction du contentieux, la Direction des services législatifs et le Secteur du droit public intégrés dans le Portefeuille de la justice,
- d'un réseau de bureaux régionaux et de bureaux secondaires qui donnent des services locaux aux ministères et organismes fédéraux dans le Nord, en Colombie-Britannique, dans la région des Prairies et les provinces de l'Ontario, du Québec et de l'Atlantique.

Le Ministère est déterminé à fournir des services juridiques de qualité élevée pour soutenir le gouvernement. L'une des initiatives actuelles de soutien de l'engagement constant du Ministère envers la qualité des services est une approche normalisée lancée en 2006 pour déterminer la satisfaction des clients à l'égard des services juridiques.

MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

En étroite collaboration avec le Groupe de consultation statistique de Statistique Canada, le Ministère a élaboré un questionnaire et une méthodologie normalisés pour établir dans quelle mesure la prestation des services juridiques répond aux besoins et attentes des clients. Statistique Canada a eu un rôle important, soit l'examen de l'approche proposée et la remise en question pendant les étapes de la conception et de la mise en œuvre. Il s'est aussi engagé dans l'analyse des données de l'enquête et l'examen de la présentation des constatations inscrites dans ce rapport.

Étant donné l'ampleur du projet, l'enquête s'est déroulée sur trois années d'un portefeuille à l'autre. Le questionnaire a été envoyé aux fonctionnaires dans 37 ministères et organismes fédéraux au pays. Il ciblait les clients éventuels à l'échelon EX moins un¹ (et aux échelons équivalents) jusqu'aux administrateurs généraux des ministères et

¹ Pour certains ministères/organismes, les employé(e)s de niveau EX moins deux (et équivalent) ont également été invités à participer au sondage.

organismes clients. Compte tenu des consultations avec les fournisseurs de services, il a été déterminé que les particuliers dans ces groupes ne représentent pas la collectivité entière des clients éventuels, mais ils représentent néanmoins les utilisateurs réguliers de services juridiques les plus probables.

Après consultations avec Statistique Canada, le Ministère a décidé de procéder à un recensement au lieu d'un échantillonnage pour faire l'enquête. L'approche du recensement a été choisie en partie parce que la population cible est de taille raisonnable et parce qu'il nous permet d'éviter les sources d'erreurs éventuelles liées à l'échantillonnage.

L'enquête se déroule à l'aide d'un questionnaire en ligne. L'invitation à répondre au questionnaire a été envoyée à 19 462 répondants éventuels. De ce nombre, 6 482 employés du gouvernement du Canada ont répondu au questionnaire, soit un taux de réponse de 33 % dans l'ensemble. Environ la moitié (55 %) des répondants ont affirmé avoir obtenu des services juridiques du Ministère au cours des 12 mois précédant l'enquête. Tous les résultats déclarés sont tirés de la réaction de ces 3 562 répondants (une liste complète de la population de l'enquête et des taux de réponse par ministère et organisme est versée en Annexe A).

Les réponses obtenues des clients pendant l'enquête sont cotées selon une échelle² Likert à dix points avec deux extrêmes : tout à fait insatisfait (1) et complètement satisfait (10). On a demandé la réaction à trois principales dimensions de la qualité des services : accessibilité – réactivité, utilité et respect des échéances. Nous voulions en particulier des réponses aux points suivants :

Accessibilité – réactivité

- Dispensent les services dans la langue officielle de votre choix
- Dispensent les services de manière courtoise et respectueuse
- Comprennent pleinement la nature du problème pour lequel vous avez reçu de l'aide
- Remettent régulièrement des rapports d'étape informatifs ou vous tiennent au courant en permanence

Utilité

- Dispensent des avis sur des enjeux ou faits nouveaux qui peuvent influencer sur votre ministère ou organisme
- Proposent des solutions appropriées aux problèmes juridiques et de rédaction soulevés par les clients
- Définissent des possibilités de recourir à des pratiques de règlement des différends, dans les cas qui s'y prêtent

² Il y a un grand débat dans la documentation universitaire et professionnelle sur les mérites relatifs du recours à des échelles à 3, 4, 5, 7 et 10 points pour mesurer les attitudes et les perceptions. Après examen de la documentation et consultations avec divers groupes, le Ministère a adopté une échelle à dix points. L'essai préalable du questionnaire a déterminé que les répondants peuvent interpréter et comprendre l'échelle. De plus, l'échelle à dix points permettra au Ministère de suivre les changements, même minimes, des impressions des clients avec le temps.

- Relèvent des occasions de règlement rapide des causes, dans les cas qui s’y prêtent
- Dispensent des conseils clairs et pratiques afin de résoudre le problème pour lequel vous avez reçu de l’aide
- Font participer le client à l’élaboration de stratégies et de positions juridiques
- Vous aident à élaborer des politiques
- Élaborent des stratégies juridiques pertinentes à vos objectifs de politique ou de programme
- Travaillent efficacement avec le client à définir les risques juridiques
- Travaillent efficacement avec le client à la gestion des risques juridiques
- Résolvent efficacement le problème pour lequel vous avez reçu de l’aide
- Déterminent des possibilités appropriées de mise en œuvre de politiques ou de programmes par des moyens administratifs plutôt que législatifs (« instrument de choix »)

Respect des échéances

- Répondent rapidement aux demandes de services juridiques
- Négocient des échéances convenues
- Respectent les échéances convenues

INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

Les résultats de l’enquête sont des estimations des impressions de la collectivité des clients sur la prestation des services. Avant de lancer l’enquête, le Ministère a établi une cible de 8,0 sur une échelle à 10 points pour chacun des éléments auxquels les clients doivent répondre. Cette cible a été identifiée en l’absence de comparaisons précédentes, mais le but était d’établir une cible réaliste et atteignable, mais pas trop facile à atteindre.

Le codage par couleur est utilisé à partir de maintenant dans le rapport pour présenter les résultats (voir le tableau ci-dessous). Il s’agit d’un moyen visuel d’afficher à quel point le Ministère a atteint la cible.

Codage par couleur des résultats
Fort – surpassent la cible (cotes moyennes de 8,4 à 10)
Positif – atteignent la cible (cotes moyennes de 7,9 à 8,3)
Moyens – légèrement inférieurs à la cible (cotes moyennes de 7,3 à 7,8)
Possibilité d’amélioration – la cible n’est pas atteinte (cotes moyennes de 6,5 à 7,2)
Attention requise – trop inférieurs à la cible (cotes moyennes de moins de 6,5)

Pendant l’examen des résultats présentés jusqu’à la fin de ce rapport, il est essentiel de prendre en compte les marges d’erreur calculées. La variabilité des réponses des répondants et la taille du groupe de répondants dans l’ensemble ont généralement des répercussions sur l’ampleur de la marge d’erreur.

Il y a deux éléments importants pour calculer les marges d'erreur dans les constatations d'une enquête. Premièrement, le **niveau de confiance**, en termes très simples, est la certitude relative d'obtenir les mêmes résultats si l'enquête était administrée plus d'une fois. Aux fins de l'enquête auprès des clients du ministère de la Justice, nous avons adopté un niveau de confiance de 95 % pour calculer les résultats.

Deuxièmement, et c'est plus important, l'**intervalle de confiance** est la plage des résultats obtenue quand les mesures sont appliquées plus d'une fois. Aux fins de ce projet, nous recommandons d'interpréter avec prudence tous les résultats qui ont une marge d'erreur calculée de plus de $\pm 0,4$. Remarquez que de grandes marges d'erreur peuvent aussi représenter une grande variété d'opinions des répondants qui indiquent une disparité marquée entre les groupes satisfaits et insatisfaits³.

³ Les intervalles de confiance reflètent habituellement l'application de la méthode d'échantillonnage, mais l'enquête sur la satisfaction du MJ applique l'approche du recensement et des invitations à participer à l'enquête sont envoyées à tous les utilisateurs de services éventuels. Dans ce cas, les intervalles de confiance comprennent la variabilité liée au nombre de questionnaires sans réponse. Si tous les utilisateurs de services avaient répondu au questionnaire, il n'y aurait pas de variabilité parce qu'on aurait tenu compte de toutes les opinions. Dans le calcul de l'intervalle de confiance, nous supposons que le nombre de questionnaires sans réponse n'a pas de lien avec les caractéristiques des répondants, mais le recours aux services juridiques a une incidence (c.-à-d. qu'il est plus probable que les utilisateurs de services réels répondent au questionnaire). Voici une hypothèse raisonnable : un nombre relativement élevé de personnes qui ne répondent pas ne sont pas des utilisateurs. Le Facteur de correction de population finie (FCPF) est appliqué au calcul de la marge d'erreur pour tenir compte de la taille du nombre total d'utilisateurs éventuels parce que, autrement, les marges d'erreur seraient surestimées.

OBSERVATIONS DES CLIENTS – SERVICES DE CONSULTATION JURIDIQUE

Le Ministère fournit des services de consultation juridique et prépare les documents juridiques sur un large éventail d'enjeux pour tous les ministères et organismes du gouvernement fédéral. La prestation de services de consultation juridique accessibles, utiles et en temps opportun est importante pour garantir que les décideurs sont en mesure de tenir compte des répercussions juridiques des mesures qu'ils prennent pour faire la prestation des politiques, des programmes et des services aux Canadiens.

Le tableau 1 (ci-dessous) donne un aperçu des observations de 3 365 répondants qui ont indiqué avoir obtenu des services de consultation juridique pendant les 12 mois précédant l'enquête.

Tableau 1 : Observations des clients sur les services de consultation juridique	
Qualité des services de consultation juridique dans l'ensemble	8,2 (±0,1)
Accessibilité – réactivité des services	
Dispensent les services dans la langue officielle de votre choix	9,5 (±0,1)
Dispensent les services de manière courtoise et respectueuse	9,2 (±0,1)
Comprennent pleinement la nature du problème pour lequel vous avez reçu de l'aide	8,5 (±0,1)
Remettent régulièrement des rapports d'étape informatifs ou vous tiennent au courant en permanence	7,5 (±0,1)
Utilité des services	
Dispensent des avis sur des questions et des faits nouveaux qui pourraient influencer sur votre ministère ou organisme	8,4 (±0,1)
Définissent des possibilités de recourir à des modes alternatifs de règlement des différends, dans les cas qui s'y prêtent	8,0 (±0,1)
Relèvent des occasions de règlement rapide des causes, dans les cas qui s'y prêtent	8,1 (±0,1)
Dispensent des conseils clairs et pratiques afin de résoudre le problème pour lequel vous avez reçu de l'aide	8,1 (±0,1)
Font participer le client à l'élaboration de stratégies et de positions juridiques	7,8 (±0,1)
Élaborent des stratégies juridiques pertinentes à vos objectifs de politique ou de programme	8,1 (±0,1)
Travaillent efficacement avec le client à définir les risques juridiques	8,3 (±0,1)
Travaillent efficacement avec le client à la gestion des risques juridiques	8,1 (±0,1)
Résolvent efficacement le problème ou l'enjeu pour lequel vous avez reçu de l'aide	8,1 (±0,1)
Respect des échéances	
Répondent rapidement aux demandes de services juridiques	7,8 (±0,1)
Négocient des échéances convenues	7,9 (±0,1)
Respectent les échéances convenues	8,0 (±0,1)

Les observations des clients indiquent qu'ils sont satisfaits de la qualité des services de consultation juridique dans l'ensemble et que le Ministère atteint généralement ou mieux la cible de 8,0 établie au début du projet pour chaque élément de qualité des services inscrit dans le questionnaire.

Trois éléments individuels ont un résultat moyen – légèrement inférieur à la cible établie. Les voici :

- remettent régulièrement des rapports d'étape informatifs ou vous tiennent au courant en permanence
- font participer le client à l'élaboration de stratégies et de positions juridiques
- répondent rapidement aux demandes de services juridiques

OBSERVATION DES CLIENTS – SERVICES DE CONTENTIEUX (non pénal)

Le Ministère représente l'État dans les litiges civils et devant les tribunaux administratifs. Ces activités soutiennent directement ou indirectement le gouvernement fédéral parce qu'elles défendent la capacité de l'État de continuer d'offrir des programmes, services et avantages aux Canadiens, malgré les instances au tribunal. Le tableau 2 (ci-dessous) donne un aperçu des réponses de 695 répondants qui ont indiqué avoir reçu des services de contentieux pendant les 12 mois précédant l'enquête.

Tableau 2 : Observations des clients sur les services de contentieux (non pénal)	
Qualité des services de contentieux dans l'ensemble	8,4 (±0,1)
Accessibilité – réactivité des services	
Dispensent les services dans la langue officielle de votre choix	9,4 (±0,1)
Dispensent les services de manière courtoise et respectueuse	9,2 (±0,1)
Comprennent pleinement la nature du problème pour lequel vous avez reçu de l'aide	8,5 (±0,1)
Remettent régulièrement des rapports d'étape informatifs ou vous tiennent au courant en permanence	7,7 (±0,2)
Utilité des services	
Dispensent des avis sur des questions et des faits nouveaux qui pourraient influencer sur votre ministère ou organisme	8,4 (±0,1)
Définissent des possibilités de recourir à des modes alternatifs de règlement des différends, dans les cas qui s'y prêtent	8,3 (±0,2)
Relèvent des occasions de règlement rapide des causes, dans les cas qui s'y prêtent	8,4 (±0,2)
Dispensent des conseils clairs et pratiques afin de résoudre le problème pour lequel vous avez reçu de l'aide	8,3 (±0,1)
Font participer le client à l'élaboration de stratégies et de positions juridiques	8,0 (±0,2)
Élaborent des stratégies juridiques pertinentes à vos objectifs de politique ou de programme	8,2 (±0,1)
Travaillent efficacement avec le client à définir les risques juridiques	8,2 (±0,1)
Travaillent efficacement avec le client à la gestion des risques juridiques	8,1 (±0,2)
Résolvent efficacement le problème ou l'enjeu pour lequel vous avez reçu de l'aide	8,3 (±0,1)
Respect des échéances	
Répondent rapidement aux demandes de services juridiques	8,4 (±0,1)
Négocient des échéances convenues	8,3 (±0,1)
Respectent les échéances convenues	8,3 (±0,2)

Les observations des clients illustrent qu'ils sont satisfaits de la qualité des services de contentieux dans l'ensemble et que le Ministère atteint ou surpasse la cible de 8,0 établie au début de ce projet pour chaque élément de qualité des services inscrit dans le questionnaire. À un élément en particulier, la réponse des clients était légèrement inférieure à la cible établie : remettent régulièrement des rapports d'étape informatifs ou vous tiennent au courant en permanence.

OBSERVATIONS DES CLIENTS – SERVICES DE RÉDACTION LÉGISLATIVE ET RÉGLEMENTAIRE

Les services de rédaction législative et réglementaire sont essentiels à une fonction élémentaire du gouvernement, la formulation et la promulgation de lois. Le ministère de la Justice rédige toutes les lois du gouvernement déposées au Parlement. Cela comprend la rédaction des projets de loi déposés au Parlement et la rédaction de motions pour modifier les lois du Parlement après les débats parlementaires. Le Ministère rédige aussi tous les règlements du gouvernement.

Les projets de loi et les règlements doivent être rédigés en respectant la Constitution, être compréhensibles, fonctionner logiquement et efficacement avec des lois connexes, répondre aux exigences linguistiques et juridiques des lois à l'intention des collectivités dans les deux langues officielles et fonctionner efficacement dans les secteurs de compétence où sont appliqués la Common Law ou le droit civil.

Tableau 3 : Observations des clients sur les services de rédaction législative et réglementaire	
Qualité des services de rédaction dans l'ensemble	8,2 (±0,1)
Accessibilité – réactivité des services	
Dispensent les services dans la langue officielle de votre choix	9,4 (±0,1)
Dispensent les services de manière courtoise et respectueuse	9,1 (±0,1)
Comprennent pleinement la nature du problème pour lequel vous avez reçu de l'aide	8,2 (±0,1)
Remettent régulièrement des rapports d'étape informatifs ou vous tiennent au courant en permanence	7,6 (±0,2)
Utilité des services	
Dispensent des avis sur des questions et des faits nouveaux qui pourraient influencer sur votre ministère ou organisme	8,2 (±0,1)
Proposent des solutions appropriées aux problèmes juridiques et de rédaction soulevés par le client	8,1 (±0,1)
Dispensent des conseils clairs et pratiques afin de résoudre le problème pour lesquels vous avez reçu de l'aide	7,9 (±0,1)
Vous aident à élaborer des politiques	7,7 (±0,2)
Élaborent des stratégies juridiques pertinentes à vos objectifs de politique ou de programme	8,1 (±0,1)
Travaillent efficacement avec le client à définir les risques juridiques	8,2 (±0,1)
Travaillent efficacement avec le client à la gestion des risques juridiques	8,1 (±0,1)
Déterminent des possibilités appropriées de mise en œuvre de politiques ou de programmes par des moyens administratifs plutôt que législatifs (« instrument de choix »)	7,7 (±0,2)
Respect des échéances	
Répondent rapidement aux demandes de services juridiques	7,8 (±0,2)
Négocient des échéances convenues	7,7 (±0,2)
Respectent les échéances convenues	7,8 (±0,2)

Le tableau 3 (ci-dessus) donne un aperçu des réponses de 752 répondants qui ont indiqué avoir reçu des services de rédaction législative et réglementaire pendant les 12 mois précédant l'enquête.

Les observations des clients illustrent qu'ils sont satisfaits de la qualité des services de rédaction législative et réglementaire dans l'ensemble et que les services du Ministère atteignent généralement la cible de 8,0 établie au début de ce projet pour chaque élément de qualité des services inscrit dans le questionnaire.

Six éléments en particulier ont un résultat moyen – légèrement inférieur à la cible établie. Les voici :

- remettent régulièrement des rapports d'étape informatifs ou vous tiennent au courant en permanence
- vous aident à élaborer des politiques
- déterminent des possibilités appropriées de mise en œuvre de politiques ou de programmes par des moyens administratifs plutôt que législatifs (« instrument de choix »)
- répondent rapidement aux demandes de services juridiques
- négocient des échéances convenues
- respectent les échéances convenues

AUTRES CONSTATATIONS D'INTÉRÊT

Connaissance des normes de service

Le cadre stratégique du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) pour les services souligne que l'identification et la communication de normes de service est un élément important de la stratégie de la qualité des services dans l'ensemble. Dans l'Enquête sur la satisfaction des clients du ministère de la Justice, on a demandé aux répondants si le Ministère avait, à leur connaissance, des normes de service mutuellement convenues pour la prestation des services juridiques à leur Ministère.

Environ 39 % des répondants qui ont utilisé des services juridiques depuis 12 mois ont indiqué qu'ils connaissent les normes de service. Cependant, environ un répondant sur dix affirme qu'il n'y a pas de normes de service. Un peu plus de la moitié des répondants ont indiqué qu'ils ne savaient pas s'il y avait des normes de service⁴.

Quand cette enquête a été lancée en 2006, il y avait des normes de service locales pour des ministères et des bureaux régionaux au pays, mais le Ministère n'avait pas un ensemble de normes de service uniformes pour la prestation des services juridiques applicables à tous les ministères et organismes du gouvernement.

En 2008-2009, le Ministère a élaboré un ensemble de normes de service communes appliqué partout au pays et intégré dans le protocole d'entente entre le ministère de la Justice et les ministères clients pour la prestation de services juridiques.

Compréhension des risques juridiques clefs

La gestion des risques juridiques est un élément important de la gestion des activités en cours et de l'élaboration de nouvelles politiques et de nouveaux programmes et d'initiatives de prestation de services à l'échelle du gouvernement. La responsabilité de la gestion des risques juridiques est partagée entre le ministère de la Justice et les ministères et organismes clients. Le Ministère a un rôle important : il élabore des outils, fait preuve de leadership et donne aux ministères clients des conseils et de l'aide pour identifier et atténuer les principaux risques juridiques. Les ministères clients sont responsables de la gestion quotidienne de leurs risques juridiques dans le cadre de la gestion intégrée des risques.

Afin d'avoir une meilleure idée du contexte de la gestion des risques juridiques au gouvernement, on demandait aux répondants d'autoévaluer leur niveau de compréhension des principaux risques juridiques de leur ministère.

Environ deux tiers des répondants (65 %) ont déterminé que leur niveau de compréhension des principaux risques juridiques était « bon » ou « très bon ». Une autre tranche de 23 % des répondants ont indiqué que leur niveau de compréhension était

⁴ Point particulièrement intéressant, les répondants au questionnaire qui ont indiqué connaître les normes de service sont en général les plus satisfaits des services juridiques du ministère de la Justice.

« passable ». Une autre tranche de 12 % des répondants ont mentionné qu'ils ne pouvaient évaluer leur niveau de compréhension ou affirmé qu'il était « faible ».

Le Ministère devrait continuer à sensibiliser les ministères clients à l'échelle du gouvernement par rapport aux principaux risques juridiques dont ils doivent tenir compte. Une bonne compréhension des principaux risques juridiques des clients garantira que les décideurs sont en mesure de tenir compte des répercussions juridiques des mesures qu'ils choisissent d'appliquer pour la prestation des politiques, programmes et services aux Canadiens.

CONCLUSION

Les constatations de ce premier cycle complet de l'Enquête sur la satisfaction des clients ont permis au Ministère d'établir des mesures de base de la satisfaction des clients à l'égard de l'ensemble intégré des services juridiques fournis au gouvernement. Ces mesures de base révèlent que le Ministère répond aux attentes et aux besoins des clients.

Les clients remarquent en général que le Ministère atteint ou mieux la cible de rendement établie avant le lancement du projet. Il n'y a pas de secteur où les réponses des clients indiquent le besoin d'une attention concertée de la direction. Il y a quand même quelques secteurs où le rendement est légèrement inférieur à la cible.

Les constatations de l'enquête exposent l'engagement du Ministère à fournir des services juridiques de qualité élevée pour soutenir le gouvernement. Le deuxième cycle de l'enquête commence au début d'octobre 2009. Il donnera au Ministère et aux clients un moyen de suivre les changements dans le temps.

ANNEXE A – TAUX DE RÉPONSE PAR PORTEFEUILLE ET PAR MINISTÈRE/AGENCE

Portefeuille/Ministère/Agence	Population	Taux de réponse ⁵	Utilisateurs de services ⁶	Période ⁷	Population ciblée
1. Portefeuille des affaires autochtones	1 458	349 (24 %)	244 (70 %)	Sept. 2006	EX moins deux et supérieur
Affaires indiennes et du Nord Canada	1 458	349 (24 %)	244 (70 %)		
2. Portefeuille du droit des affaires et du droit réglementaire	10 746	3 223 (30 %)	1,983 (62 %)	Fév. 2007	EX moins un et supérieur
Agriculture et Agroalimentaire Canada	1 030	307 (30 %)	125 (41 %)		
Agence de promotion économique du Canada atlantique	129	37 (29 %)	23 (62 %)		
Agence canadienne d'inspection des aliments	355	88 (25 %)	78 (89 %)		
Patrimoine canadien	360	171 (48 %)	111 (65 %)		
Agence canadienne de développement international	316	98 (31 %)	59 (60 %)		
Commission canadienne de sûreté nucléaire	109	53 (49 %)	41 (77 %)		
Agence spatiale canadienne	166	73 (44 %)	51 (70 %)		
Développement économique Canada pour les régions du Québec	93	25 (27 %)	21 (84 %)		
Environnement Canada	961	237 (25 %)	166 (70 %)		
Pêches et Océans Canada	909	220 (24 %)	143 (65 %)		
Affaires étrangères et Commerce international Canada	820	109 (13 %)	70 (64 %)		
Santé Canada	1 100	324 (29 %)	194 (60 %)		
Industrie Canada	1 017	373 (37 %)	255 (68 %)		
Ressources naturelles Canada	1 034	286 (28 %)	127 (44 %)		
Parcs Canada	183	73 (40 %)	47 (64 %)		
Travaux publics et services gouvernementaux Canada	751	165 (22 %)	92 (56 %)		

⁵ Nombre de répondants ayant complété et retourné un questionnaire. Les taux de réponse sont présentés entre parenthèses.

⁶ “Utilisateurs de services” représente le nombre (et le pourcentage) de répondants qui ont indiqués avoir utilisé les services du MJ au moins une fois au cours des 12 mois ayant précédés le sondage.

⁷ Période pendant laquelle le sondage a été administré.

Portefeuille/Ministère/Agence	Population	Taux de réponse ⁵	Utilisateurs de services ⁶	Période ⁷	Population ciblée
Ressources humaines et Développement des compétences Canada	525	253 (48 %)	159 (63 %)		
Transport Canada	611	213 (35 %)	132 (62 %)		
Anciens Combattants Canada	142	52 (37 %)	36 (69 %)		
3. Portefeuille de la Sécurité publique, Défense et Immigration	4 745	1 689 (36 %)	697 (41 %)	Juin 2007 à Mars 2009	EX moins un et supérieur
Citoyenneté et Immigration	400	125 (31 %)	89 (71 %)	Juin 2007	
Agence des services frontaliers du Canada	402	105 (26 %)	66 (63 %)	Juin 2007	
Service correctionnel du Canada	338	145 (43 %)	84 (58 %)	Juin 2007	
Commission nationale des libérations conditionnelles	59	31 (53 %)	19 (61 %)	Juin 2007	
Sécurité publique Canada	142	51 (36 %)	27 (53 %)	Juin 2007	
Ministère de la défense nationale	2 169	894 (41 %)	210 (23 %)	Sept. 2008	
GRC	1 100	272 (25 %)	149 (55 %)	Mars 2009	
Centre de la sécurité des télécommunications	135	66 (49 %)	53 (80 %)	Fév. 2007	
4. Portefeuille des services du droit fiscal	484	336 (69 %)	201 (60 %)	Février 2008	EC-01 à EC-06
Agence du revenu du Canada	484	336 (69 %)	201 (60 %)		
5. Portefeuille des organismes centraux	2 164	951 (44 %)	490 (52 %)	Sept. 2008 à Jan. 2009	EX moins deux et supérieur
Finance – Services juridiques généraux	296	124 (42 %)	68 (55 %)	Sept. 2008	
Finance – Division du droit fiscal	87	38 (44 %)	27 (71 %)	Sept. 2008	
L'agence de la consommation en matière financière du Canada	21	9 (43 %)	5 (56 %)	Sept. 2008	
Le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada	230	72 (31 %)	31 (43 %)	Sept. 2008	
Bureau du surintendant des institutions financières	315	139 (44 %)	56 (40 %)	Sept. 2008	
Portefeuille du Conseil du Trésor (SCT, EFPC)	929	408 (44 %)	225 (55 %)	Sept. 2008	
Commission de la Fonction Publique	286	161 (56 %)	78 (48 %)	Jan. 2009	
TOTAL	19 462	6 482 (33 %)	3 562 (55 %)		

ANNEXE B – PROFIL DES RÉPONDANTS QUI ONT UTILISÉ LES SERVICES JURIDIQUES AU COURS DES 12 MOIS PRÉCÉDANTS

	Nombre	Pourcentage
Classification		
• EX	1 587	45 %
• Non-EX	1 975	55 %
Niveau		
• SMA ou SM	100	3 %
• Directeur ou Directeur général	1 487	42 %
• Autre	1 975	55 %
Lieu de travail		
• Région de la Capitale Nationale	2 686	75 %
• Régions	876	25 %
Type de service reçu*		
• Consultation juridique	3 365	95 %
• Contentieux (non-pénal)	695	20 %
• Rédaction législative et réglementaire	752	21 %

* Les répondants pouvaient sélectionner plus d'un type de service juridique.