



The Strategic Counsel



Commissariat à la  
magistrature fédérale Canada

Office of the Commissioner for  
Federal Judicial Affairs Canada

## SOMMAIRE DU SONDAGE DE 2011 SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Produit pour :  
Commissariat à la magistrature fédérale Canada

**Août 2011**

Gregg, Kelly, Sullivan & Woolstencroft:  
The Strategic Counsel

[www.thestrategiccounsel.com](http://www.thestrategiccounsel.com)

21 St. Clair Avenue East  
Suite 1100  
Toronto, Ontario  
M4T 1L9  
Tel 416 975-4465  
Fax 416 975-1883

60 George Street  
Suite 205  
Ottawa, Ontario  
K1N 1J4  
Tel 613 236-0296  
Fax 613 236-1290

Produit par :  
*The Strategic Counsel*  
Ottawa (Ontario)  
Tél. : (613) 236-0296 Téléc. : (416) 975-1883  
Courriel : [info@thestrategiccounsel.com](mailto:info@thestrategiccounsel.com)  
Site Web : [www.thestrategiccounsel.com](http://www.thestrategiccounsel.com)



## Table des matières

---

<b>I. Sommaire.....</b>	<b>1</b>
A. Objectifs et démarche de recherche .....	2
B. Principales constatations .....	3
C. Conclusion.....	6



## I. Sommaire



## Sommaire

---

*The Strategic Counsel* est heureux de présenter les faits saillants d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle mené récemment à la demande du Commissariat à la magistrature fédérale (CMF). Ce sondage fait suite au sondage de référence initial sur la satisfaction de la clientèle réalisé à l'automne de 2008. Ces sondages sont un moyen pour le CMF de recueillir officiellement les commentaires de ses clients, c'est-à-dire les juges de nomination fédérale, quant à leur satisfaction générale à l'égard des services de l'organisation et de certains secteurs de service. Bien que le sondage de 2011 ait servi à examiner quelques nouveaux secteurs, la plupart des résultats font un parallèle avec ceux du sondage de 2008. La comparaison des résultats des deux sondages illustre les changements dans les niveaux de satisfaction et les services du CMF et met en relief les secteurs susceptibles d'être améliorés.

### A. Objectifs et démarche de recherche

Un sondage est l'un de plusieurs outils qu'emploie le CMF pour demeurer à l'écoute de sa clientèle et observer le milieu judiciaire. Les commentaires recueillis dans un sondage permettent au CMF de mieux comprendre les besoins administratifs de sa clientèle, de savoir si les juges considèrent qu'il y a des lacunes dans les services et, s'il en est, de combler ces lacunes. La tenue régulière de tels sondages aide le CMF à planifier et à offrir de meilleurs services à sa clientèle, comme l'exige le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Le questionnaire distribué aux juges a été élaboré selon l'Outil de mesures communes (OMC), un instrument uniforme de mesure de la satisfaction de la clientèle créé expressément pour les organisations du secteur public, afin de permettre d'évaluer les résultats par rapport à des données normatives. Certaines modifications ont été apportées à l'OMC pour le sondage de référence de 2008, en réponse aux besoins particuliers du CMF et à l'éventail de ses services. Pour des raisons de suivi, ces modifications ont été retenues dans le questionnaire du sondage de 2011.

Tous les juges ont été préalablement informés du sondage et ils ont eu le choix d'y répondre en ligne (au moyen d'un lien Web par courriel) ou de remplir un questionnaire imprimé. Un total de 936 invitations ont été envoyées le 29 mars 2011. Le sondage en ligne a été accessible pendant une période de quatre semaines, jusqu'à la date limite du 22 avril 2011. Toutes les réponses reçues par la poste avant la date limite ont aussi été incluses dans le nombre final de questionnaires remplis.

Un total de 564 questionnaires de sondage remplis (175 ont été remplis en ligne et 389 ont été remplis sur papier) ont été retournés avant la date limite, soit un taux de réponse de 60 %, ce qui représente une légère amélioration par rapport au taux de réponse de 57 % au sondage de 2008. Il s'agit d'un taux de réponse raisonnable et prévisible pour un tel sondage, étant donné les contraintes de temps, les calendriers chargés et la disponibilité de la clientèle. À l'échelle de l'organisation, les résultats du sondage ont une marge d'erreur de +/- 2,6 % dans 19 cas sur 20.

Il y a lieu de souligner qu'en réponse aux questions du sondage, les répondants avaient le choix d'indiquer « ne sait pas » ou « sans objet » ou de refuser de répondre. Dans les cas où il était demandé aux répondants d'évaluer leur degré d'accord/de désaccord ou de satisfaction/d'insatisfaction, les résultats du sondage ont



été recalculés, pour les besoins de rapport, afin d'exclure ceux qui ont répondu de cette façon. Cela est pratique courante lorsqu'il s'agit de rendre compte des résultats de telles mesures dans des sondages sur la satisfaction de la clientèle, car la tendance générale *parmi ceux qui ont une opinion* illustre le mieux les niveaux de satisfaction et les lacunes entre l'importance et le rendement déclarés, tel qu'illustré par le degré de satisfaction, à l'égard d'un secteur de service en particulier.

## **B. Principales conclusions**

### ***Les juges continuent de se dire très satisfaits du CMF et de toutes ses principales fonctions et principaux secteurs de service.***

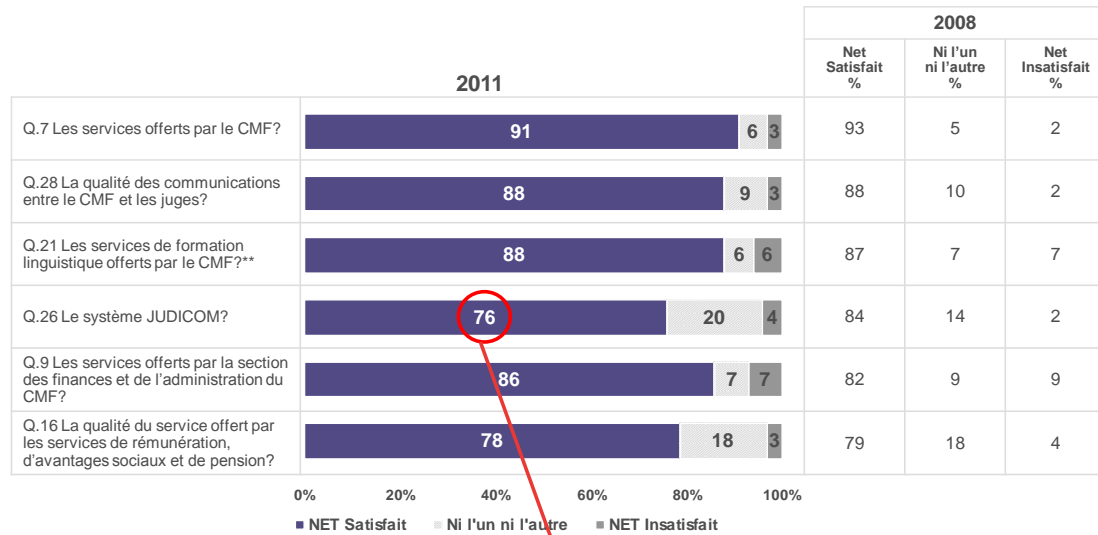
Il est rare qu'une organisation obtienne une évaluation aussi largement favorable des services qu'elle fournit à son personnel ou à ses clients. Toutefois, les juges continuent d'évaluer le CMF très favorablement, neuf juges sur dix (91 %) disant être « très satisfaits » ou « assez satisfaits » des services offerts par le CMF. Ce résultat est essentiellement le même qu'en 2008 (93 %). Bien que quatre juges sur cinq (83 %) disent aussi que le CMF fait un « bon » ou un « excellent » travail à remplir son mission de soutenir et de promouvoir l'indépendance judiciaire en offrant des services à la magistrature canadienne, ce résultat représente une très faible baisse comparativement à 2008 (88 %). Néanmoins, ces deux évaluations montrent que les juges estiment être généralement bien servis par le CMF.

De plus, les niveaux de satisfaction sont uniformément élevés à l'égard de l'ensemble des secteurs de service et, à l'exception de deux secteurs, ils sont relativement inchangés par rapport aux résultats de 2008. La grande majorité des juges qui ont eu recours aux services de formation linguistique offerts par le CMF disent être satisfaits de ces services (88 % comparativement à 87 % en 2008). À peu près le même nombre de juges disent être satisfaits des services fournis par la section des finances et de l'administration (86 %), ce qui représente une légère amélioration par rapport à 2008 (82 %). De plus, les niveaux de satisfaction sont assez élevés à l'égard de la qualité des services fournis par la section de la rémunération, des avantages sociaux et des pensions (78 % comparativement à 79 % en 2008).

Enfin, bien qu'environ les trois quarts des juges (76 %) disent être satisfaits du système JUDICOM, cela représente une baisse des niveaux de satisfaction comparativement à 2008 (84 %). Il convient de souligner que cette baisse semble refléter une variation qui tend davantage vers la neutralité que l'insatisfaction, car seul un petit nombre de juges (4 %) disent être insatisfaits du système JUDICOM. Dans la foulée de ce résultat, il y a une baisse du nombre de juges qui disent être d'accord que JUDICOM est un outil important (75 % comparativement à 86 % en 2008) ou que JUDICOM les aide à mieux communiquer et collaborer avec d'autres juges de nomination fédérale (72 % comparativement à 81 % en 2008). Parallèlement, un nombre élevé de juges (45 %) utilisent JUDICOM tous les jours, tandis que 61 % des juges l'utilisent au moins une fois par semaine.



**Niveau de satisfaction: dans l'ensemble et à l'égard de certains aspects des services**



Noter la baisse du nombre de ceux disant être satisfaits en réponses à cette question. Cependant, la variation tend davantage vers la neutralité que l'insatisfaction.

Q. Dans l'ensemble, jusqu'à quel point êtes-vous satisfait...  
 Base : À l'exclusion de S.O. et de Refus de répondre.  
 \*\* Base : Ceux qui ont suivi la formation linguistique du CMF.

PROTÉGÉ PAR LE SECRET ET CONFIDENTIEL

**Les niveaux de satisfaction à l'égard de la plupart des secteurs de service du CMF sont pareillement élevés. Cependant, la connaissance des points de contact pose encore un problème et représente pour le CMF une occasion de combler une lacune dans les services.**

Les juges considèrent que le CMF est réceptif à leurs besoins (90 % sont d'accord avec cet énoncé). Environ le même nombre de juges sont d'accord que « le personnel de service du CMF fait un excellent travail » (89 %). Le personnel du CMF est également loué pour sa courtoisie (94 %), sa serviabilité (93 %) et son professionnalisme (93 %). Tous ces résultats représentent des niveaux de satisfaction très élevés et montrent que l'engagement du CMF envers le service à la clientèle demeure une valeur organisationnelle fondamentale. Tous les niveaux de satisfaction sont restés pratiquement les mêmes entre 2008 et 2011.

Cependant, l'un des secteurs de service pose encore un problème. En effet, il y a une baisse marquée du nombre de juges qui disent être d'accord que : « je sais à qui m'adresser lorsque j'ai besoin des services du CMF. » En 2008, plus de quatre juges sur cinq (85 %) ont dit être d'accord avec cet énoncé. En 2011, un peu moins des trois quarts (72 %) disent être d'accord, ce qui représente une baisse de 13 %.

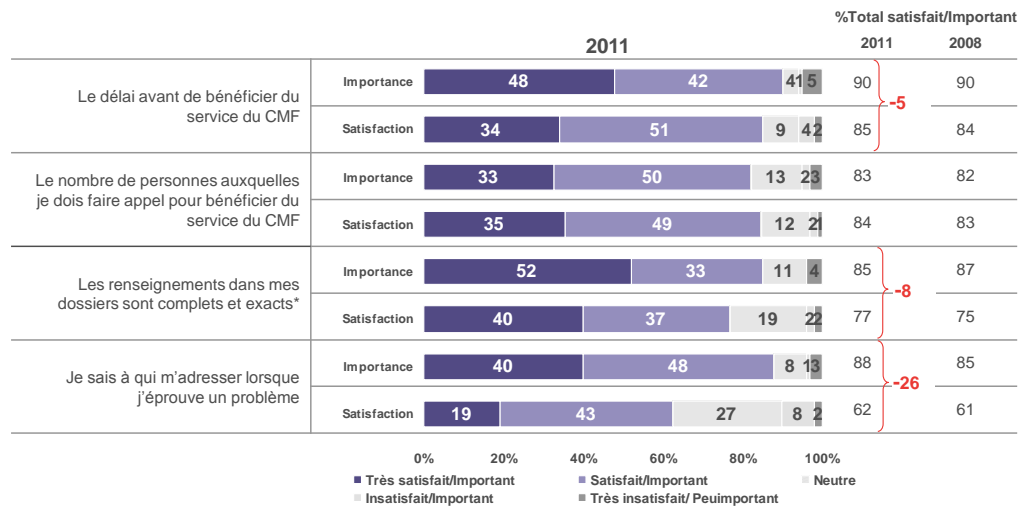
Cette tendance ressort également dans les réponses à une question apparentée, ce qui indique une lacune possible dans les services. Bien que 88 % des juges disent qu'il leur est important de savoir à qui s'adresser en cas de problème, seulement 62 % d'entre eux disent être satisfaits à cet égard, ce qui représente un écart



de 26 % (calculé en soustrayant le niveau de satisfaction du degré d'importance). Ces résultats, de même que la grandeur de l'écart entre le degré d'importance et le niveau de satisfaction (c.-à-d. la lacune dans les services), sont semblables à ceux du sondage de 2008, ce qui semble indiquer que la connaissance des points de contact appropriés pose encore un problème à certains juges.



**L'importance par rapport à la satisfaction à l'égard de principaux éléments de service : la lacune dans les services**



Q. 3. Veuillez cocher la réponse qui correspond le plus à la mesure dans laquelle vous êtes d'accord ou en désaccord sur les déclarations générales suivantes au sujet des services que vous offre le CMF.  
 Base : À l'exclusion de S.O. et de Refus de répondre.  
 \* À signaler qu'une proportion relativement élevée des juges pensent que cet énoncé ne s'applique pas à eux.

PROTÉGÉ PAR LE SECRET ET CONFIDENTIEL

Bien que de nombreux juges n'éprouvent aucune difficulté à obtenir les services du CMF, il est remarquable que, d'après une liste de problèmes auxquels les juges ont pu se heurter lorsqu'ils ont fait appel aux services du CMF, le quart des juges (24 %) disent que personne n'a pris le temps de leur fournir des explications (comparativement à 4 % en 2008, ce qui représente une hausse considérable). De plus, 18 % des juges disent également qu'ils ont eu de la difficulté à savoir à qui s'adresser.

En réponse à une question invitant les juges à choisir trois aspects des services du CMF qui pourraient être améliorés, parmi une liste de onze aspects, les juges ont généralement choisi les aspects suivants, tout comme ils l'ont fait en 2008 : « le délai nécessaire pour obtenir les services du CMF » (44 %), « les démarches que je dois faire lorsque j'éprouve un problème » (42 %), et « le nombre de personnes auxquelles je dois faire appel pour obtenir les services du CMF » (30 %).



### **C. Conclusion**

Les résultats du sondage de 2011 montrent que les juges demeurent généralement satisfaits des services qu'offre le CMF. En effet, les niveaux de satisfaction envers le CMF sont élevés dans l'ensemble et à l'égard de nombreux aspects et secteurs de service.

Les constatations montrent que l'organisation fait un excellent travail à fournir des services et un soutien administratifs à sa clientèle, comme en témoignent les nombreux niveaux de satisfaction de l'ordre de 80 % et plus. En général, les niveaux de satisfaction exprimés en 2011 sont comparables à ceux de 2008, ce qui montre que le CMF a réussi à maintenir la supériorité et la qualité des services à sa clientèle.

Certains secteurs de service continuent de poser des défis et des efforts continus devraient être déployés afin de préciser les points de contact et de mieux définir les délais d'exécution et les démarches nécessaires pour résoudre un problème.