



The Strategic Counsel



Office of the Commissioner  
for Federal Judicial Affairs

Bureau du commissaire  
à la magistrature fédérale

## **RÉSUMÉ SONDAGE DE 2008 SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**

Texte rédigé pour le :  
Bureau du commissaire à la magistrature fédérale

**Février 2009**

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

Auteur :  
The Strategic Counsel  
60, rue George, suite 205  
Ottawa (Ontario) K1N 1J4  
Tél. : (613) 236-0296 Téléc. : (613) 236-1290  
Courriel : [info@thestrategiccounsel.com](mailto:info@thestrategiccounsel.com)  
Site Web : [www.thestrategiccounsel.com](http://www.thestrategiccounsel.com)



## Table des matières

---

|  |          |
|--|----------|
| <b>I. Résumé .....</b>                         | <b>1</b> |
| A. Objectifs de la recherche et démarche ..... | 2        |
| B. Constatations principales .....             | 3        |
| C. Conclusion .....                            | 6        |



## I. Résumé



## Résumé

---

*The Strategic Counsel* est heureux de présenter les points saillants d'un sondage récent de satisfaction de la clientèle entrepris pour le compte du Bureau du commissaire à la magistrature fédérale (CMF). À l'automne de 2008, le CMF a voulu connaître formellement ce que pensent ses clients, les juges de nomination fédérale, c'est-à-dire leur satisfaction globale relative au service offert par l'organisme, de même que sur certains aspects du service. Les résultats représentent des mesures de base de la satisfaction qui peuvent faire l'objet d'un suivi périodique et ils indiquent certains points pouvant être améliorés.

### A. Objectifs de la recherche et démarche

Le sondage est l'un de plusieurs outils qu'utilise le CMF pour être à l'écoute active de ses clients et surveiller le contexte judiciaire, ce qui lui permet de mieux comprendre les besoins administratifs de ses clients et de déterminer dans quel cas les juges pensent qu'il y a de lacunes dans les services. Ce sondage aide aussi le CMF à planifier et à améliorer les services pour ses clients, selon le mandat figurant dans le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Le questionnaire qui a été envoyé aux juges s'est inspiré de l'Outil de mesure commune (OMC), un instrument normalisé de mesure de satisfaction de la clientèle élaboré expressément pour les organismes du secteur public, pour faire l'évaluation des résultats comparativement à des données normatives. Des modifications y ont été apportées compte tenu des exigences particulières du CMF et de l'éventail des services offerts.

Tous les juges ont reçu des renseignements préliminaires au sujet du sondage et ont eu la possibilité d'y répondre soit en ligne (par la voie d'un lien Web envoyé par courriel) ou sur papier. Un total de 1 060 invitations ont été envoyées pendant la semaine du 27 octobre 2008. Le sondage en ligne a été activé le 29 octobre et on a pu y répondre pour une période de quatre semaines après cette date. Toutes les réponses reçues par la poste avant le 10 décembre 2008 ont également été incluses dans le compte final de questionnaires remplis.

Un total de 609 questionnaires remplis ont été reçus avant l'échéance, pour un taux de réponse global de 57 %. Il s'agit d'un taux de réponse raisonnable et attendu pour de tels sondages étant donné le temps nécessaire, l'agenda et la disponibilité de la population cliente pour y répondre.

Au niveau d'une organisation, les résultats sont exacts dans une fourchette de +/- 2,6 points, 19 fois sur 20.

Nous signalons que les questions du sondage offraient la possibilité aux répondants de répondre « ne sais pas », « sans objet » ou de tout simplement refuser de répondre (c.-à-d. NSP, SO, Ref). Lorsqu'on a demandé aux répondants d'indiquer dans quelle mesure ils sont d'accord/en désaccord ou satisfaits/insatisfaits, aux fins du rapport, ces résultats ont été recalculés de façon à exclure ceux qui ont répondu de cette manière. Il s'agit d'une pratique courante dans la présentation de telles mesures dans les



sondages de satisfaction de la clientèle car c'est effectivement la tendance générale *parmi ceux qui ont exprimé une opinion* qui offre le meilleur tableau d'ensemble du niveau de satisfaction et de l'écart entre l'importance déclarée et la performance, comme le montre la satisfaction, sur une dimension particulière du service. Toutefois, les tableaux qui suivent dans le présent résumé et la présentation détaillée en PowerPoint indiquent effectivement dans quels cas les réponses dans la catégorie NSP/SO/Ref sont de 14 % ou plus car cette constatation présente en soi de l'intérêt et donne à entendre qu'il y a peut-être un problème ou une difficulté en ce qui concerne la connaissance ou l'utilisation d'un service, par exemple. Tous les autres tableaux restent inchangés et comprennent les réponses « ne sais pas » et « sans objet » ou les refus de répondre.

## **B. Constatations principales**

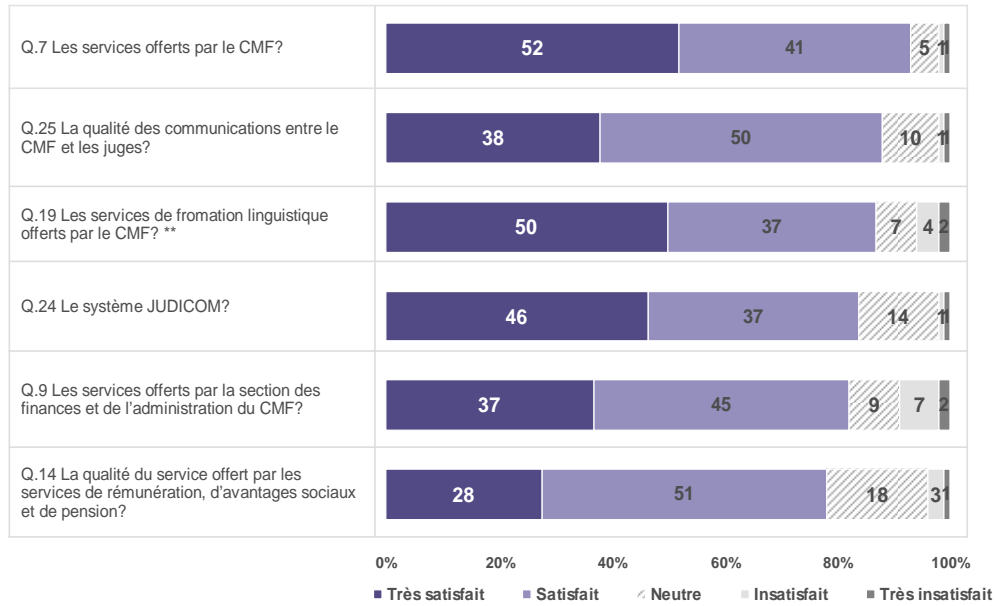
*Les juges déclarent être très satisfaits du CMF et de l'ensemble de ses fonctions ou services principaux.*

Dans l'ensemble, les résultats sont positifs et ils indiquent un taux élevé de satisfaction sur de nombreux aspects. Neuf juges sur dix (93 %) déclarent être satisfaits des services offerts par le CMF. Un nombre semblable (88 %) disent que le CMF accomplit un travail « bon » ou « excellent » dans l'exécution de son mandat, c'est-à-dire favoriser et promouvoir l'indépendance judiciaire en offrant des services aux juges canadiens.

Les taux de satisfaction sont aussi constamment élevés pour des domaines de service définis, comme la formation linguistique (87 %), les finances et l'administration (82 %) et les services de rémunération, d'avantages sociaux et de pension (79 %). Les juges ont aussi indiqué qu'ils sont généralement satisfaits de la plupart des autres éléments du service offert par le CMF, dont le système JUDICOM (84 %) et la qualité des communications entre le CMF et ses clients (88 %).



### Dans l'ensemble, jusqu'à quel point êtes-vous satisfait des services offerts par le CMF?

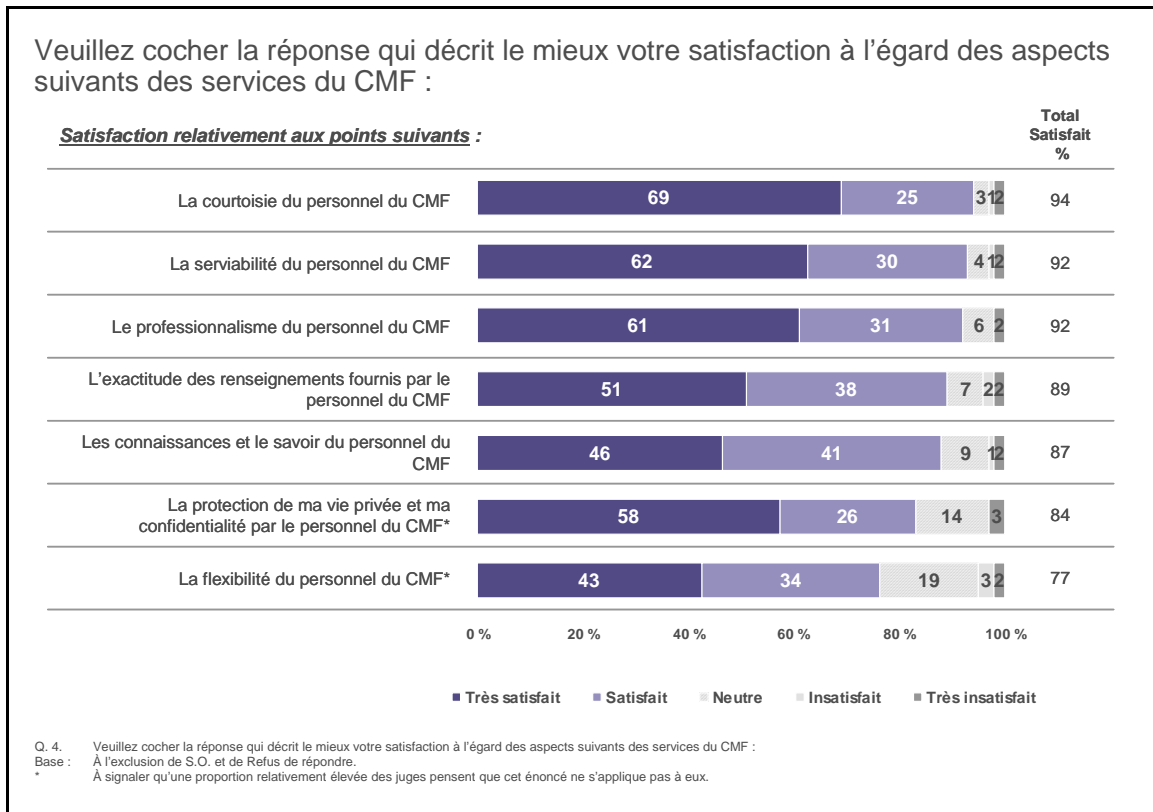


Q. Dans l'ensemble, jusqu'à que point êtes-vous satisfait...  
 Base: À l'exclusion de S.O. et de Refus de répondre.  
 \*\* Base: Ceux que ont suivi la formation linguistique du CMF.

STRICTLY PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL

***Pour la plupart des dimensions du service, le taux de satisfaction est également élevé, mais le CMF pourrait faire mieux pour aider les juges à savoir à qui s'adresser lorsqu'ils ont un problème.***

Les juges ont dit que le CMF répond à leurs besoins (91 % ont dit être d'accord avec l'énoncé à ce sujet). Le même nombre convient que « le personnel qui offre les services au CMF fait un excellent travail » (91 %). Le personnel du CMF est également loué pour sa courtoisie (94 %), sa serviabilité (92 %) et son professionnalisme (89 %). Tous ces résultats représentent une évaluation très positive et montrent que, en tant qu'organisation, le CMF a acquis une culture et un souci du service à la clientèle.



Normalement, dans l'analyse des résultats des sondages de satisfaction de la clientèle, on compare les résultats sur la satisfaction avec ceux de l'importance pour les dimensions principales du service ou les « caractéristiques du service ». Cette technique d'analyse simple s'appelle analyse des « écarts » et fait ressortir les points qu'il pourrait être possible d'améliorer (p. ex., lorsqu'une dimension particulière a été jugée importante par les juges, mais que le taux de satisfaction a été comparativement inférieur). Selon les réponses des juges au sondage, les plus grands écarts sont associés aux questions qui portent sur la question de savoir à qui s'adresser dans l'organisation.

- « Je sais très bien à qui je dois m'adresser si j'ai une question à poser sur une question de rémunération ou d'avantages sociaux » (écart de 30 points entre l'importance déclaré et la satisfaction pour cette caractéristique du service);
- (en général) « Je sais très bien à qui je dois m'adresser si j'ai un problème » (écart de 24 points).

Lorsqu'on leur a demandé de choisir les trois principaux points dans une liste de 11 points pour lesquels le CMF devrait améliorer son service, les juges ont surtout mentionné les suivants : « Les démarches que je dois prendre lorsque j'éprouve un problème » (40 %), « Le délai avant de bénéficier du service du CMF » (39 %) et « Le nombre de personnes auxquelles je dois faire appel pour bénéficier du service du CMF » (28 %).



### **C. Conclusion**

Les juges sont généralement très satisfaits du service offert par le CMF. Les résultats du sondage montrent que l'organisme fait un excellent travail pour offrir des services administratifs et autres à ses clients puisque de nombreuses notes de satisfaction se situent dans la fourchette de 80 % ou plus. Les constatations indiquent que le CMF doit continuer à renforcer sa culture de service et s'efforcer de maintenir le niveau et la qualité de service actuels. Pour ce qui est des possibilités d'amélioration du service au juge, il y a trois points qui devraient faire l'objet d'une attention particulière : les personnes à qui s'adresser, la simplification du processus et le délai d'exécution.