

MESURES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR LES SOCIÉTÉS ÉTUDIANTES D'AIDE JURIDIQUE – Rapport 2006

INTRODUCTION

AJO assure le suivi des mesures du service à la clientèle, faisant preuve de son engagement à la qualité et à la responsabilisation à l'égard de l'utilisation des fonds publics. Les mesures du service à la clientèle ont été introduites dans les cliniques et les SEAJ en 2004-05, dans le but d'évaluer le service à la clientèle dans les volets de la satisfaction des clients, la satisfaction des organismes en matière d'accessibilité et l'opportunité des services.

Les mesures de la liste qui suit sont définies de façon générale. Chaque clinique et chaque SEAJ déterminent la nature exacte des mesures qu'ils utilisent.

| MESURE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE | NORME/CIBLE |
|---|---|
| 1. Sondage auprès des organismes : Chaque année, les cliniques effectuent un sondage auprès de leurs partenaires communautaires au sujet de leur satisfaction en matière d'accessibilité. | Évaluation globale en matière d'accessibilité : 80 % des répondants sont satisfaits ou très satisfaits. |
| 2. Opportunité des services : deux fois par année, pendant une période d'une semaine chaque fois, les cliniques relèvent le temps écoulé entre le moment du contact initial du client et le moment où il a reçu les renseignements sur les prochaines étapes. | Délai : 48 heures dans 80 % des cas de l'échantillon |
| 3. Sondage auprès des clients : les cliniques effectuent un sondage au sujet de la satisfaction des clients auprès d'un minimum de 5 % des clients pendant la période couverte par le rapport. | Évaluation globale en matière de services de la clinique : 80 % des répondants sont satisfaits ou très satisfaits |

SOMMAIRE DES RÉSULTATS DES MESURES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE PAR LES SEAJ EN 2006

- En 2006, quatre des six SEAJ ont atteint ou dépassé la cible des mesures de service à la clientèle dans les trois volets et les deux autres ont atteint ou dépassé la cible dans deux des volets.
- Cinq des six SEAJ ont atteint ou dépassé la cible en matière d'accessibilité. Une des SEAJ n'a pas évalué l'accessibilité.
- Cinq des six SEAJ ont atteint ou dépassé la cible en matière d'opportunité des services. Une des SEAJ n'a pas évalué l'opportunité des services en 2006.
- Toutes les six SEAJ ont atteint ou dépassé la cible en matière de satisfaction des clients.