



---

LEGAL AID ONTARIO  
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

---

**Quality Service Office  
Service d'aide à la qualité**

**Phone/Téléphone :**

416-979-2352

Ext 4690

**Toll-free/Sans frais :**

1-800-668-8258

**Fax/Télocopieur :**

416-979-1087

**E-Mail/Courriel :**

tingleys@lao.on.ca

***Trousse de ressources***

***Modifié avril 2005***

***Contexte***

Le Service d'aide à la qualité d'Aide juridique Ontario a mis au point la présente trousse de ressources afin d'aider les Sociétés étudiantes d'aide juridique à mettre en œuvre une série de mesures de base en matière de service à la clientèle. Ces mesures ont été adoptées lors de l'assemblée annuelle de ces sociétés le 31 mars 2004.

Les mesures adoptées sont les suivantes :

**Accès :**

Chaque société étudiante d'aide juridique interrogera entre cinq et dix partenaires communautaires chaque année au sujet de la qualité du service qu'elle offre. Le sondage comportera des questions concernant l'accès et des invitations à suggérer des améliorations. Les résultats seront intégrés aux plans annuels et rapports présentés à Aide juridique Ontario.

**Délais et réponse à la prise de contact initiale du client :**

Chaque société étudiante d'aide juridique répondra à la prise de contact initiale du client dans un délai de deux jours ouvrables. Elle communiquera des renseignements sur ses activités. La société fera un suivi sur cette mesure deux fois par an (une fois en été et une fois durant le semestre scolaire) pour une période échantillon d'une semaine.

**Évaluation de la satisfaction des clients :**

Chaque société interrogera au moins 5 pour cent de ses clients qui ont un dossier ouvert. Les questions suivantes seront posées :

- Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait(e) du service que vous avez reçu?
- Avez-vous trouvé qu'il était facile d'accéder à nos services? Avez-vous des suggestions à nous faire pour améliorer l'accès à nos services?
- Votre situation s'est-elle améliorée ou une crise a-t-elle été évitée grâce à l'assistance que vous avez reçue?

La présente trousse de ressources a été conçue pour fournir aux Sociétés étudiantes d'aide juridique de la documentation détaillée et des exemples concrets.

**Accès**

**Ressource principale**

Bureau du premier ministre et du sous-premier ministre (The Office of the First Minister and Deputy First Minister)

Obstacles à l'accès aux services essentiels (Barriers to Access to Essential Services)

<http://www.research.ofmdfni.gov.uk/barriers/index.htm> (en anglais)

- Ce document dresse un tableau complet des problèmes d'accès auxquels sont confrontées les personnes vulnérables en Irlande.

**Exemple :**

**Exemple de sondage pour les partenaires communautaires**

Nom de l'organisme / Groupe : \_\_\_\_\_

Nom de la personne-ressource : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_ Courriel : \_\_\_\_\_

-----  
 Qui sont vos clients / membres? \_\_\_\_\_

Quels ont été les problèmes juridiques les plus graves pour vos clients ou membres l'année passée?

-----  
 Veuillez cocher trois des plus importants obstacles à l'accès à nos services auxquels ont été confrontés vos clients ou membres :

<input type="checkbox"/> langue et culture <input type="checkbox"/> littératie <input type="checkbox"/> santé mentale <input type="checkbox"/> handicap <input type="checkbox"/> toxicomanie et alcoolisme	<input type="checkbox"/> sans-abri/risque de devenir sans-abri <input type="checkbox"/> désillusion / pessimisme à l'égard des chances de règlement des problèmes <input type="checkbox"/> manque de confiance envers tous les services <input type="checkbox"/> mauvaise expérience passée avec le système juridique	<input type="checkbox"/> le public ne connaît pas les services offerts par les cliniques juridiques <input type="checkbox"/> emplacement difficile d'accès /à trouver <input type="checkbox"/> système d'accueil compliqué <input type="checkbox"/> heures d'ouverture <input type="checkbox"/> difficulté d'accès par téléphone
--	--	--

Autres \_\_\_\_\_

Étant donné que nous sommes astreints aux mêmes limitations de ressources que la plupart des organismes communautaires, pouvez-vous nous suggérer des moyens



## **Évaluation de la satisfaction des clients**

### ***Consentement informé***

Lorsque vous préparez un sondage sur la satisfaction des clients, il est important de prendre en compte la question du consentement informé.

Il est probable que l'approbation de votre commission d'éthique de la recherche universitaire ne soit pas nécessaire pour les activités d'assurance de la qualité, mais il est recommandé aux Sociétés étudiantes d'aide juridique de s'en assurer auprès de leur commission avant d'esquisser un questionnaire sur la satisfaction des clients.

Il est usuel de fournir aux clients quelques renseignements avant de solliciter leurs commentaires :

1. Indiquez clairement qui entreprend le sondage.
2. L'objectif du sondage.
3. Ce qui est attendu du client.
4. Le fait que la décision de répondre ou non aux questions n'aura aucun impact sur le service que le client pourrait recevoir à l'avenir.
5. Le fait que la participation est volontaire.
6. Le droit de répondre à quelques-unes seulement des questions et de s'interrompre n'importe quand.
7. Le respect de la confidentialité et de l'anonymat des réponses.

En outre, les renseignements ci-dessous doivent être donnés dans un langage clair et simple.

### ***Exemples de déclaration de consentement***

#### Exemple n° 1

À la fin d'une lettre annonçant la clôture d'un dossier :

Nous vous saurions gré de bien vouloir prendre quelques minutes pour remplir le sondage sur la satisfaction des clients ci-joint et nous le retourner. Les sondages sur la satisfaction des clients nous aident à apporter des améliorations aux services que nous offrons. La décision de participer au sondage est entièrement volontaire. Si vous préférez ne pas répondre au sondage, cela n'aura aucun impact sur les services que nous

pourrions vous rendre à l'avenir. Vous n'êtes pas tenu(e) de répondre à toutes les questions. Nous garantissons la confidentialité de vos réponses. Personne ne pourra vous identifier d'après nos rapports des résultats.

#### Exemple n° 2

Consentement utilisé pour des entretiens en personne aux fins de la recherche sur l'accès à la justice :

Le Centre pour les droits à l'égalité au logement est un groupe dont la vocation est d'aider les locataires et les personnes cherchant un logement. Le Centre a entrepris un projet de recherche afin de mieux comprendre les problèmes auxquels se heurtent les locataires et les moyens de les résoudre. Nous vous serions reconnaissants de participer au sondage pour nous aider à comprendre ces problèmes et à déterminer les renseignements qui pourraient apporter des solutions.

L'entretien durera environ une heure.

Votre participation est entièrement volontaire.

Nous nous servons de vos réponses pour améliorer notre travail. Toutes les réponses reçues seront combinées de sorte que l'anonymat de vos réponses est assuré. Nous ne communiquerons votre nom à personne. Vous pouvez refuser de répondre à des questions et vous pouvez interrompre l'entretien dès que vous le désirez.

#### Exemple n° 3

Renseignements contenus dans le sondage du bureau régional :

Nous aimerions savoir ce que vous pensez de nos services en vous posant quelques questions. Nous tenons à connaître votre opinion, qu'elle soit positive ou négative. Vos réponses n'auront aucun impact sur les services que vous recevez de notre bureau. Nous nous servons de vos réponses pour améliorer les services que vous recevez. Nous vous remercions de prendre le temps de répondre au sondage.

### ***Principales ressources***

L'Australian Federation of Homelessness Organizations (AFHO)  
Options pour l'évaluation de la satisfaction du client à l'égard des services aux sans-abri (Australie)

[http://www.afho.org.au/4\\_publications/archives/CSAT\\_Consult\\_Find.pdf](http://www.afho.org.au/4_publications/archives/CSAT_Consult_Find.pdf) (en anglais)

- Cet excellent site propose toute une gamme d'options pour obtenir le taux de satisfaction des clients. Il précise en outre les difficultés particulières que posent certaines communautés marginalisées.

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada  
Services de qualité – Guide II – Mesure de la satisfaction des clients

[http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs\\_pol/oepubs/TB\\_O/2QG\\_f.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/oepubs/TB_O/2QG_f.asp)

- Ce guide dresse un tableau complet du processus de mesure de la satisfaction des clients.

### **Conseils**

1. Soyez bref.  
Lorsque vous concevez votre sondage, essayez de distinguer mentalement entre ce qu'il faut savoir, ce qu'il serait utile de savoir et ce qu'il serait inutile de savoir. Limitez-vous à ce qu'il faut savoir. Les meilleurs sondages sur la satisfaction des clients ne contiennent qu'une ou deux pages.
2. Utilisez un langage clair et simple.<sup>1</sup>
3. Insérez un grand nombre d'espaces vides.  
Les documents trop chargés font reculer les clients.
4. Limitez le nombre de questions ouvertes.  
Vous obtiendrez un taux de réponse plus élevé si les clients n'ont qu'à cocher des choix, sans avoir à rédiger tout un texte pour chaque question. En outre, ce modèle de sondage sera plus facile à analyser. En revanche, il est très utile de terminer le sondage par une question qui invite des suggestions.
5. Disposez les questions dans un ordre logique et séparez les différentes sections par des sous-titres.  
Cette répartition en sections permet au client de comprendre les questions qu'on lui pose et rend le sondage plus convivial.
6. Procédez toujours à des pré-tests de votre sondage auprès d'un petit nombre de personnes pour vérifier sa clarté et sa convivialité.

**Modifié – 12 avril, 2005**

### **Exemple A** **Enquête pour nos partenaires communautaires**

Nom de l'organisme/du groupe :

---

<sup>1</sup> Be on the Cutting Edge:  
Learn These Seven Plain Language Principles Now!  
<http://www.islandnet.com/~wwlia/plainlan.htm>

Nom de la personne-ressource :

\_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_ Courriel :

\_\_\_\_\_

-----  
 Qui sont vos clients/membres? \_\_\_\_\_

Quels ont été les difficultés/problème(s) juridiques les plus pressants rencontrés par vos clients/membres au cours de l'année écoulée?

Prière de cocher les trois obstacles les plus importants rencontrés par vos clients/membres pour accéder à vos services :

<input type="checkbox"/> problèmes linguistiques et culturels	<input type="checkbox"/> errance/ risque d'errance	<input type="checkbox"/> services offerts par la clinique juridique inconnus du public
<input type="checkbox"/> problèmes d'alphabétisation	<input type="checkbox"/> absence de confiance/pessimisme à l'égard de la résolution de la difficulté/ du problème	<input type="checkbox"/> lieu difficile à atteindre/trouver
<input type="checkbox"/> problèmes de santé mentale	<input type="checkbox"/> méfiance à l'égard de tous les services	<input type="checkbox"/> système de prise en charge compliqué
<input type="checkbox"/> invalidité	<input type="checkbox"/> mauvaise expérience du système juridique	<input type="checkbox"/> heures d'ouverture
<input type="checkbox"/> toxicomanie et alcoolisme		<input type="checkbox"/> difficile à joindre au téléphone

Autres \_\_\_\_\_

Tout en gardant à l'esprit que nous connaissons les mêmes contraintes de ressources que la majorité des organismes communautaires, pouvez-vous nous proposer des mesures à prendre pour éliminer les obstacles importants, signalés ci-dessus, et améliorer ainsi l'accès de vos clients/membres à vos services?

Quel a été votre degré de satisfaction à l'égard du l'accès au service que nous vous avons assuré?  ENCERCLER UN CHIFFRE	<i>Pas du tout satisfait/e</i>	<i>Pas satisfait/e</i>	<i>Ni pas satisfait/e, ni satisfait/e</i>	<i>Satisfait/e</i>	<i>Très satisfait/e</i>	SO
	1	2	3	4	5	SO

**Merci de votre aide!**

**Formulaire de suivi pour les délais**



Merci de prendre le temps de remplir ce sondage. Les sondages auprès de nos clients nous permettent d'améliorer les services que nous leur offrons. Vous êtes totalement libre de décider de remplir ce sondage ou non. Si vous choisissez de ne pas la compléter, votre décision n'affectera en rien les services que nous pourrions vous offrir à l'avenir. Vous n'êtes pas tenu(e) de répondre à toutes les questions. Vos réponses seront traitées dans le respect de la confidentialité : personne ne pourra vous identifier à partir de notre compte-rendu des résultats du sondage.

1. Avez-vous trouvé l'accès à nos services facile?  Oui  Non

2. Pourrions-nous rendre l'accès à nos services plus faciles?

---



---



---

3. L'aide que nous vous avons apportée vous a-t-elle été utile?

Oui  Non

4. Nous recommanderiez-vous à une autre personne ayant besoin d'aide ou de conseils juridiques?

Oui  Non

5. Avez-vous d'autres observations ou propositions à formuler pour nous aider à améliorer nos services?

---



---



---

6. Quel a été votre degré de satisfaction à l'égard du service que nous vous avons assuré?	<i>Pas du tout satisfait/e</i>	<i>Pas satisfait/e</i>	<i>Ni pas satisfait/e, ni satisfait/e</i>	<i>Satisfait/e</i>	<i>Très satisfait/e</i>	SO
ENCERCLER UN CHIFFRE	1	2	3	4	5	SO

Exemple C-2

**Sondage sur le service à la clientèle**

Vos commentaires sont importants pour nous. Dites-nous ce que vous pensez de nos services en encerclant le chiffre qui correspond à votre réponse (1 à 5 ou S/O – sans objet). Vos réponses demeureront confidentielles et n'auront aucun impact sur les services que vous recevrez à ce bureau. Au contraire, elles nous aideront à améliorer les services que vous recevez.

**Date :** \_\_\_\_\_

**Clinique :** \_\_\_\_\_

	<i>Tout à fait en désaccord</i>	<i>En désaccor d</i>	<i>Ni d'accord ni en désaccord</i>	<i>D'accord</i>	<i>Tout à fait d'accord</i>	<i>S/O</i>
1. Le personnel de la clinique était courtois et poli.	1	2	3	4	5	S/O
2. Le service était accessible par téléphone (quelqu'un a répondu ou j'ai pu laisser un message).	1	2	3	4	5	S/O
3. La clinique était facilement accessible. (Facile à trouver et facile d'accès.)	1	2	3	4	5	S/O
4. Les heures de bureau sont commodes.	1	2	3	4	5	S/O
5. Quelle est votre satisfaction quant aux services que vous avez reçus à votre bureau d'aide juridique?	<i>Très insatisfait</i>	<i>Insatisfait</i>	<i>Ni satisfait ni insatisfait</i>	<i>Satisfait</i>	<i>Très satisfait</i>	<i>S/O</i>
	1	2	3	4	5	S/O
6. Y a-t-il des domaines qui, selon vous, pourraient être améliorés?						

**Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce sondage.**