



LEGAL AID ONTARIO
AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Satisfaction des avocats à l'égard d'AJO Résultats du sondage de 2015

Rédigé par le Service de la Veille stratégique
et des Statistiques
Décembre 2015



Contexte et méthodologie

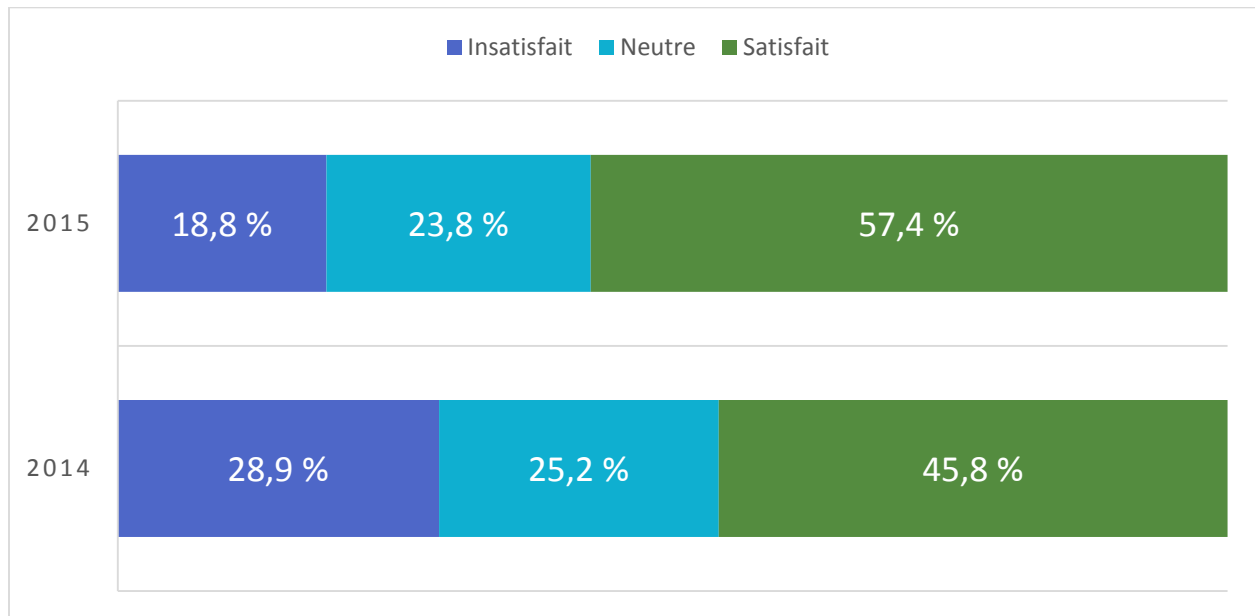
- Aide juridique Ontario effectue un sondage annuel dont l'objectif est le suivant :
 - Évaluer le degré de satisfaction des avocats à l'égard des services d'AJO et de leur relation avec AJO
 - Recueillir des renseignements qui guideront les efforts d'AJO pour augmenter la satisfaction des avocats
- Groupe d'avocats ciblés (avocats payés pour fournir des services au titre d'un certificat ou en tant qu'avocat de service au cours des 12 derniers mois) : 3453 avocats
- Période : du 5 au 23 octobre 2015
- Mode de sondage : en ligne
- Nombre total de réponses : plus de 900
- Taux de réponse : plus de 27 pour cent
- Les résultats tiennent compte des non-répondants.

Faits saillants

- Le degré de satisfaction globale est élevé pour 57 pour cent des répondants et neutre pour 24 pour cent des répondants
- Le pourcentage des avocats qui expriment de la satisfaction à l'égard d'AJO relativement à tous les domaines visés par le sondage en 2015 a augmenté par rapport à l'année dernière
- Le degré de satisfaction à l'égard des services en ligne n'a pas changé
- La plupart des avocats ont une opinion favorable à l'égard de leur travail avec AJO à tous les aspects sauf la facturation
 - 37 pour cent des avocats ont une opinion favorable du processus de facturation et de paiement

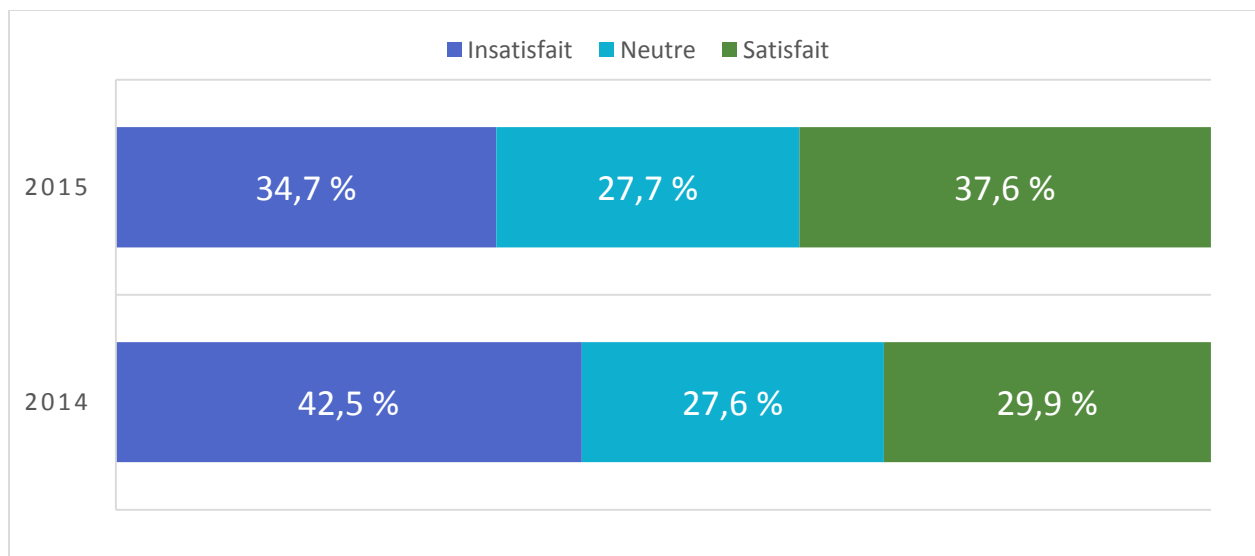
Domaines pour lesquels le degré de satisfaction est le plus élevé	Domaines pour lesquels le degré de satisfaction est le moins élevé
<ul style="list-style-type: none">• Tous les services fournis par le personnel• Les services en ligne (accessibilité des services, qualité des services)• Les services en français (disponibilité des services, qualité des services)• Le sentiment de fierté du fait d'effectuer du travail d'aide juridique	<ul style="list-style-type: none">• La facturation et le paiement (processus de facturation, impartialité)• La formation (politiques et procédures)

Satisfaction globale à l'égard d'AJO



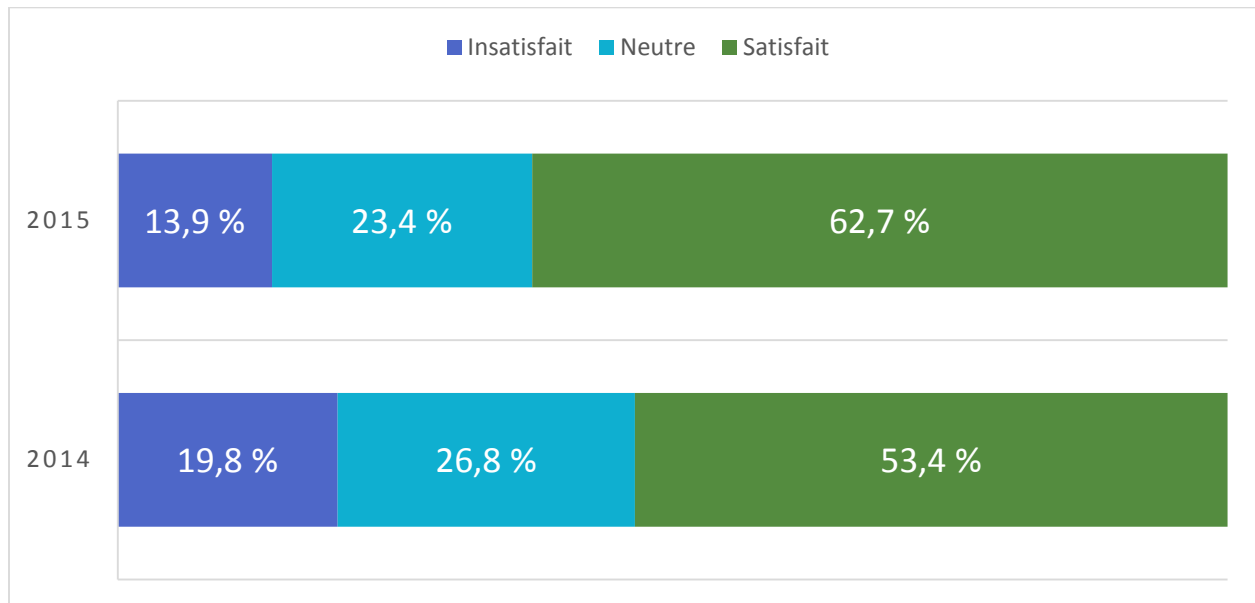
Plus de 57 pour cent des répondants ont exprimé une opinion favorable à l'égard d'AJO comparé à seulement 45,8 pour cent en 2014.

Degré de satisfaction concernant la facturation à AJO



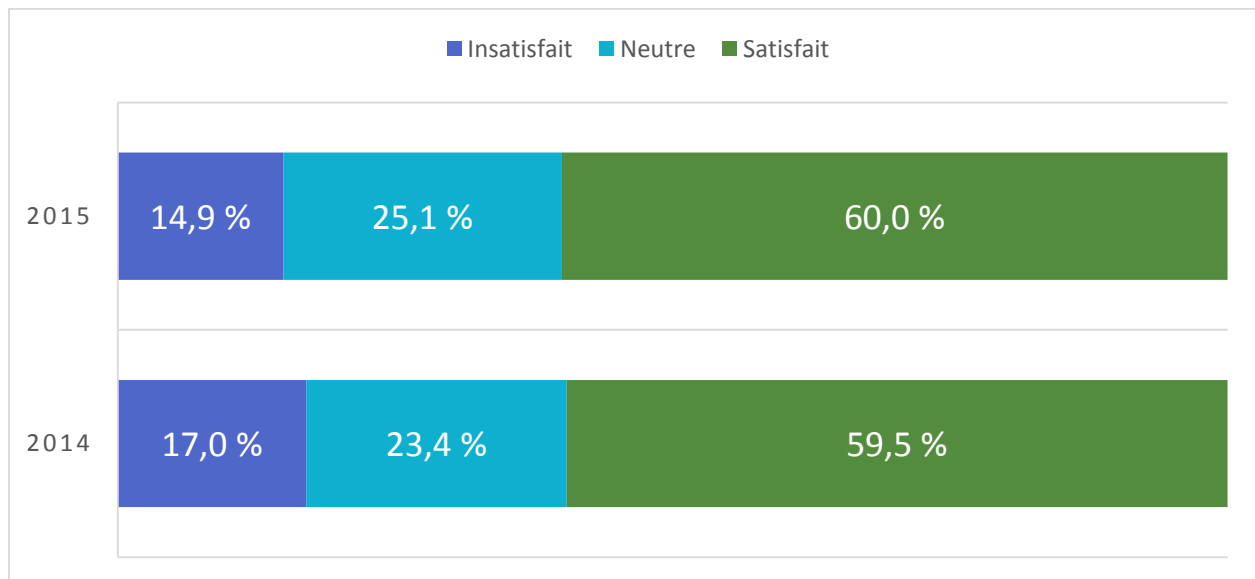
Un pourcentage plus élevé des répondants ont exprimé une opinion favorable au sujet des processus de facturation et de paiements d'AJO comparé à 2014. Cette catégorie reste celle qui a obtenu la cote la moins élevée de toutes les catégories visées par le sondage.

Satisfaction à l'égard des services fournis par le personnel d'AJO



Le pourcentage des avocats qui ont exprimé être satisfaits des services fournis par le personnel d'AJO a augmenté de 10 pour cent comparé à 2014.

Satisfaction à l'égard des services en ligne d'AJO



Le pourcentage des avocats qui ont exprimé être satisfaits des services en ligne d'AJO en 2015 est pratiquement le même que celui de 2014.