



Mission de recherche
droit et justice



Institut
Louis Harris

**ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS
DES USAGERS DE LA JUSTICE**

01-00
01-02
01-00

mai 2001

L'enquête dont les principaux résultats sont présentés dans ce document
a été réalisée par l'institut Louis Harris,
sous la direction de MM. Romain PACHE, Emmanuel FORT et Malik LARABI.

Ont contribué à la conception des enquêtes, à la procédure d'appel d'offres et à la réalisation du questionnaire :

<u>Christian COSTE</u>	<i>Direction des services judiciaires du ministère de la justice</i>
<u>Hubert DALLE</u>	<i>Président du Tribunal de Grande Instance d'Evry</i>
<u>Gaëtan DJAGUIDI</u>	<i>Service de communication du ministère de la justice</i>
<u>Agnès DOUVRELEUR</u>	<i>Service de communication du ministère de la justice</i>
<u>Georges GARIOUD</u>	<i>Mission de recherche Droit et Justice</i>
<u>Pierre GRELLEY</u>	<i>Mission de recherche Droit et Justice</i>
<u>Jean-Paul JEAN</u>	<i>Mission de recherche Droit et Justice</i>
<u>Lucien KARPIK</u>	<i>Ecole des mines de Paris</i>
<u>Jean-Louis PÉROL</u>	<i>Direction de l'administration générale du ministère de la justice</i>
<u>Delphine MARTELLI</u>	<i>Service d'Information du gouvernement</i>
<u>Monique-Edwin MASSONI</u>	<i>Direction des services judiciaires du ministère de la justice</i>
<u>Claude MICHEL</u>	<i>Conseil national des barreaux</i>
<u>Laurent MICHEL</u>	<i>Mission de recherche Droit et Justice</i>
<u>Marie-Françoise PETIT</u>	<i>Présidente du Tribunal de Grande Instance de Nanterre</i>
<u>Jean THIERRÉE</u>	<i>Délégation interministérielle à la réforme de l'Etat</i>

Un remerciement particulier est adressé, pour l'accueil qu'ils ont bien voulu réserver aux enquêteurs, aux présidents et procureurs des tribunaux dans le ressort desquels s'est déroulé le premier volet de l'étude.

<u>TGI d'Auxerre</u>	<i>(M. Jean-Jacques BAISET, Mme Marie-Suzanne LE QUÉAU)</i>
<u>TGI de Nantes</u>	<i>(M. Jean-Pierre ATTHENONT, M Pierre FOERST)</i>
<u>TGI de Nanterre</u>	<i>(Mme Marie-Françoise PETIT, M. Yves BOT)</i>
<u>TGI de Pau</u>	<i>(M. Pierre BOUYSSIC, M. Jean-Pierre DRENO)</i>



LOUIS HARRIS

REÇU

Le - 5 FEV. 2001

Répondu le

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES
DES USAGERS EFFECTIFS DE
L'INSTITUTION JUDICIAIRE

– Proposition d'intervention –

Janvier 2001

Remis à
Monsieur Jean-Paul JEAN
Directeur de la Mission de recherche Droit et Justice
Ministère de la Justice

Louis Harris France

S.A. au Capital de 4.000.000 F

46, rue de l'Echiquier 75010 Paris - Tél. : 01 55 33 20 00 Fax : 01 55 33 20 20
SIRET 309 989 663 00070 RC Paris B 309 989 663 N° CEE FR 28 309 989 663 - Membre de Syntec Études de Marchés

SOMMAIRE

I – PRESENTATION GENERALE.....	2
II – PRESENTATION SYNTHETIQUE DE L'INSTITUT LOUIS HARRIS.....	3
III – CONTEXTE ET OBJECTIFS.....	4
IV – REFLEXIONS PREALABLES	6
V – ENQUETE QUANTITATIVE	8
1. Dispositif méthodologique.....	8
2. Moyens mis en œuvre.....	15
VI – PROJET DE GROUPE DE TRAVAIL.....	18
VII – CONDITIONS DE REALISATION DE L'ENQUETE QUANTITATIVE.....	20
VIII – RESPONSABLES DE L'ETUDE	21
IX – REFERENCES DE LOUIS HARRIS.....	22

I – PRESENTATION GENERALE

L'institut LOUIS HARRIS répond à la demande d'étude quantitative portant sur la satisfaction des usagers de la justice vis-à-vis de l'institution judiciaire pour le compte de la Mission de Recherche Droit et Justice.

Cette candidature s'appuie sur l'expérience de l'institut LOUIS HARRIS dans le domaine des études quantitatives ad hoc et plus particulièrement des études d'opinion et de satisfaction pour le compte d'institutions telles que la DARES (Ministère des affaires sociales et de l'emploi), la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse de la Sécurité Sociale.

Sont ainsi présentés dans ce document les éléments suivants :

- > La présentation synthétique de l'Institut LOUIS HARRIS
- > Le rappel du contexte et des objectifs
- > Les réflexions préalables et la compréhension de la problématique
- > Le dispositif méthodologique préconisé pour la réalisation de l'enquête de satisfaction
- > L'approche préconisée pour la mise en place d'un groupe de travail pour la construction d'un outil de mesure locale de satisfaction
- > Les conditions de réalisation
- > L'équipe en charge de l'étude
- > Les références de LOUIS HARRIS

II – PRESENTATION SYNTHETIQUE DE LOUIS HARRIS

Institut pluridisciplinaire, LOUIS HARRIS dispose d'une expérience de plus de 20 ans et de références nombreuses dans les études quantitatives, qualitatives ou mêlant les deux méthodologies.

Les secteurs d'activité de l'Institut LOUIS HARRIS concernent les études à caractère sociologique et les études marketing. L'institut LOUIS HARRIS est organisé en cinq départements autonomes et complémentaires : Grande Consommation – Médical – Opinion, Institutionnel, Médias – Marketing des Services – Qualitatif.

L'effectif des départements études et informatiques de l'Institut LOUIS HARRIS s'élève en 2000 à 114 permanents dont 82 cadres et 32 non-cadres (105 personnes en 1999, dont 77 cadres et 28 non-cadres, 99 personnes en 1998, 40 en 1995, 37 en 1993).

Le chiffre d'affaires de l'Institut LOUIS HARRIS s'est élevé pour 1999 à 114 M.F. (à 95 M.F. en 1998 et à 81 M.F. en 1997). Il devrait être en 2000 de 127 M.F. (prévisions). Les études quantitatives représentent 65% de ce chiffre d'affaires, les études qualitatives 30% et le conseil 5%.

Le département Opinion / Institutionnel / Média

Le département Opinion / Institutionnel / Média a en charge les études institutionnelles, politiques et socioprofessionnelles.

Etudes d'opinion, baromètres politiques, études sociologiques, sondages d'actualité, études de communication des entreprises, études d'aide à la décision, études de positionnement et d'images, analyse de clientèle et d'audience... autant d'interventions conduites par ce département dans un souci constant d'efficacité et d'opérationnalité.

Le département Opinion / Institutionnel / Média représente 15% du chiffre d'affaires.

III – CONTEXTE ET OBJECTIFS

La question de la relation qu'entretiennent les usagers avec les services publics est au cœur de la réforme de l'Etat, et de fait, au centre des réflexions du gouvernement et des administrations centrales.

La volonté d'améliorer les relations entre les administrations et les citoyens, de garantir la qualité des services rendus, de simplifier les démarches administratives et de faciliter l'accès des citoyens à l'administration amènent aujourd'hui nombre de services publics à vouloir mesurer la satisfaction des usagers à l'égard des services qui leur sont rendus. L'utilisateur n'est plus à considérer uniquement comme tel, il est aussi client et citoyen.

L'Institution judiciaire souhaite aujourd'hui s'engager dans cette démarche, et mesurer la satisfaction des « usagers réels » (personne de plus de 18 ans ayant été en contact avec l'Institution judiciaire) à l'égard des services rendus tant du point de vue de la qualité du service rendu (satisfaction clientèle) que du point de vue de la conformité de l'action en justice au regard des exigences inhérentes à la justice (satisfaction citoyenne).

Pour ce faire, fin 2000, la Mission de Recherche Droit et Justice a passé commande d'une étude qualitative auprès de personnes ayant eu un contact avec différentes juridictions et tribunaux afin de cerner au-delà des a priori et préconçus, les perceptions du système judiciaire, de leurs acteurs et les attentes d'amélioration. Cette étude permet aujourd'hui de disposer d'un certain nombre d'éléments qu'il s'agit à présent de quantifier à travers une étude quantitative.

A travers cette enquête, aussi bien sur les conditions dans lesquelles le service de justice a été rendu aux justiciables que sur la qualité du processus conduisant à la décision, il va s'agir de :

- ↘ mesurer leur satisfaction globale à l'égard de l'institution judiciaire
- ↘ hiérarchiser et quantifier les appréciations concrètes sur un certain nombre de points positifs et négatifs que les usagers tirent de leur expérience de la justice (satisfaction sur un certain nombre d'items et de critères pertinents)
- ↘ hiérarchiser leurs attentes à l'égard de l'institution judiciaire

Dans la continuité de l'enquête qualitative, cette étude sera à conduire auprès des personnes âgées de dix-huit ans et plus effectivement entrées en contact avec l'institution judiciaire (au cours des trois ans passés mais depuis plus de deux mois) pour une affaire jugée devant la justice civile (Tribunal d'Instance et Tribunal de Grande Instance) ou pénale (Tribunal de police et tribunal correctionnel). Pour chacune de ces juridictions, il va s'agir principalement de centrer l'enquête sur les litiges les plus significatifs déjà retenus dans l'enquête qualitative, à savoir les contentieux liés à la nationalité, au droit de la famille (divorce, autorité parentale, droit de visite, pension alimentaire), aux infractions routières (excès de vitesse) et aux affaires de conduite en état alcoolique avec blessures involontaires.

Au final, les résultats de cette enquête permettront de disposer d'éléments de connaissance et d'information pour les verser au débat public et déterminer un certain nombre de priorités dans la réforme à conduire.

Par ailleurs, dans une optique opérationnelle, les résultats de ce dispositif d'étude constitueront un outil à disposition des juridictions pour leur permettre de mieux cerner les réalités locales et y apporter des réponses adaptées.

A cette fin et pour aller plus avant, la Mission de Recherche Droit et Justice souhaite doter les juridictions d'un outil de mesure local de satisfaction des usagers réels et demande pour ce faire de présenter un projet pour la mise en œuvre d'un groupe de travail auprès de professionnels référents.

L'objet de ce groupe de travail sera de définir avec le soutien de l'Institut retenu, une méthodologie, une démarche, des outils, des indicateurs permettant de façon optimale, en tenant compte d'un certain nombre de contraintes, de mesurer la satisfaction locale des usagers réels.

IV – REFLEXIONS PREALABLES

La prise en compte de l'ensemble de ces réflexions vont nous permettre de définir la spécificité de l'approche proposée tant dans la définition de l'échantillon, l'élaboration du questionnaire que dans l'analyse à conduire.

L'étude qualitative sur le rapport du justiciable à l'institution judiciaire et la typologie qui en résulte font apparaître qu'un certain nombre de critères, et en particulier des critères « objectifs » structurent les attitudes, les perceptions, les motifs de satisfaction et d'insatisfaction des justiciables. Parmi les critères à prendre en compte dans notre réflexion méthodologique, nous retiendrons qu'il importe de :

Se centrer sur la juridiction plutôt que sur l'affaire jugée. L'étude qualitative, nous montre que la nature de l'affaire jugée ne rentre que peu en ligne de compte dans l'expression de la satisfaction de l'utilisateur. Mises à part les affaires traitées au guichet de la nationalité (logique administrative et non judiciaire), ce n'est pas tant la nature de l'affaire qui influe sur la satisfaction exprimée par le justiciable que le fait qu'il soit confronté à l'organisation et au fonctionnement spécifique d'un tribunal. Les justiciables adressés à une juridiction donnée entrent en relation avec un service dont les caractéristiques (tribunal, procédure, délais, personnel judiciaire) sont identiques et indépendantes de la nature de l'affaire.

Prendre en compte le statut du justiciable : défendeur/demandeur – auteur/victime ou témoin. Ce statut définit la logique dans laquelle se situe le justiciable (obtenir réparation, régler ou arbitrer un différend, « payer » sa faute ou se débattre, être plus neutre et donner son point de vue), sa place et ses attentes spécifiques face à l'institution en tant que service et en tant que valeur. Notons cependant qu'une personne peut avoir eu affaire plusieurs fois à la justice alternativement en qualité de demandeur ou de défenseur.

Dissocier les justiciables qui se trouvent dans une logique administrative et ceux qui sont dans une logique judiciaire. Les justiciables qui se rendent au tribunal pour demander une reconnaissance de la part de l'Etat (ex : guichet de la nationalité) ne sont pas confrontés à la même réalité (procédure, attente, personnels différents) que les justiciables qui sont en attente d'un jugement.

S'intéresser au niveau et aux conditions sociales du justiciable. Le statut social du justiciable entraîne une proximité plus ou moins grande avec l'institution judiciaire et ses acteurs, une connaissance a priori de son organisation et de son fonctionnement. « *Le statut social du justiciable joue un rôle important dans sa perception de la justice et dans la confiance accordée* ».

Distinguer les deux dimensions du rapport à la justice. Soulignons la spécificité de cette enquête de satisfaction et la nécessité, à la fois, de prendre en considération et de dissocier la double dimension intrinsèque au service rendu par l'institution judiciaire : la justice comme service et la justice comme valeur.

Organiser le questionnement autour d'un certain nombre de composantes à prendre en compte dans la mesure de la satisfaction des justiciables. Outre des questions globales sur l'environnement judiciaire, la satisfaction globale, l'éthique, l'image de la justice, il conviendra de structurer le questionnaire autour des composantes suivantes : le contact (information, accueil), la procédure (le fonctionnement, les personnels judiciaires, les locaux, les délais, les coûts) le jugement (la chose jugée, la perception)

Prendre en compte la décision finale en faveur ou en défaveur du justiciable. L'impact de l'issue du jugement sur la satisfaction ressentie pèse elle aussi sur le regard porté sur la justice comme institution et comme valeur. « *Les justiciables sont d'autant plus confiants en la justice qu'ils ont gagné leur affaire* ». « *Le jugement, une décision qui pèse sur la vision in fine de la justice* ». S'il est certain que l'issue de l'affaire a un retentissement sur la satisfaction perçue, **il nous paraît nécessaire d'en limiter les effets** en concentrant l'interrogation sur les éléments constitutifs du service (accueil, information, délais, locaux, personnels,...) et en reléguant les éléments relatifs à la nature de l'affaire et au statut du justiciable en fin de questionnaire.

L'approche présentée ci-après repose sur l'ensemble des éléments que nous venons de décrire.

V – ENQUETE QUANTITATIVE

1. DISPOSITIF METHODOLOGIQUE

L'Institut LOUIS HARRIS propose de conduire cette enquête par téléphone auprès d'un échantillon de 1 500 justiciables répartis sur l'ensemble du territoire national. Cet échantillon sera défini selon la méthode des quotas. Le quota retenu est le nombre d'affaires instruites par juridiction (Tribunal d'Instance, Tribunal de Grande Instance, Tribunal de Police, Tribunal correctionnel).

Par ailleurs, pour assurer une bonne dispersion des interviews en positionnant en indicateur de suivi : la nature des affaires, le statut du justiciable (demandeur, défendeur), le statut social (CSP), le sexe, l'âge et la région de résidence.

① Objectifs de l'étude

A travers cette étude quantitative auprès des justiciables, il s'agira de pouvoir cerner :

- ↘ Le niveau de connaissance et de compréhension du justiciable à l'égard de l'institution judiciaire, de son fonctionnement et de ses acteurs
- ↘ La satisfaction des usagers du service de justice (satisfaction client) sur un certain nombre de critères structurant des motifs de satisfaction et d'insatisfaction
- ↘ L'image des citoyens face à la justice, à travers la satisfaction exprimée sur un certain nombre de valeurs définies lors de l'étude qualitative
- ↘ Les attentes des justiciables en matières d'amélioration du service rendu et du processus de décision

② Définition de l'échantillon

Tout comme dans l'enquête qualitative, et en cohérence avec notre approche développée ci-avant (*cf chapitre IV- Réflexions préalables*) nous préconisons de définir la cible à interroger à partir du simple contact avec l'une des quatre juridictions. Il nous semble à la fois plus pertinent d'un point de vue méthodologique et plus réaliste d'un point de vue pratique de se limiter à ce critère de sélection sans aller plus au delà en ce qui concerne la nature de l'affaire jugée au sein de la juridiction.

L'aspect méthodologique : Si le justiciable se définit par son statut au sein du tribunal et par la nature de son affaire, l'institution judiciaire est quant à elle dans une logique d'organisation et de fonctionnement en juridictions. Chacune des juridictions se distingue par une procédure un lieu, des délais, des personnels de justice,... spécifiques à la juridiction et communs à l'ensemble des affaires traitées. Le tribunal est donc le dénominateur commun pertinent à prendre en compte pour conduire cette enquête de satisfaction et disposer au final de résultats sur l'ensemble de l'échantillon interrogé (toutes juridictions confondues) et pour chaque tribunal (Instance, Grande Instance, Police, Correctionnel).

L'aspect faisabilité : Compte tenu de la cible relativement restreinte à interroger, considérant qu'entre 15% et 20 % de la population résidant sur le territoire national a eu affaire à la justice (les chiffres issus du sondage semestriel CSA mentionnent que 25% des personnes interrogées ont eu affaire à la justice, mais il s'agit là de toutes les juridictions confondues et aucune limite temporelle n'est spécifiée), il nous semble illusoire dans les contraintes de délais imparties, de construire des échantillons représentatifs en fonction de la nature de l'affaire jugée au sein de chaque juridiction.

Dans le même esprit, pour des raisons d'ordre méthodologique et de faisabilité, nous envisageons d'interroger des justiciables qui ont eu affaire à l'une des quatre juridiction depuis moins de 3 ans et plus de 2 mois. Ces limites garantissent une distanciation émotionnelle suffisante et un vécu pas trop lointain. Nous préconisons, par ailleurs, la limite de 3 ans plutôt que de 2 afin de faciliter le recrutement des interviewés.

L'Institut LOUIS HARRIS préconise enfin, de réaliser cette enquête sur un échantillon de 1 500 personnes de façon à être en mesure de donner des résultats précis pour chaque juridiction et pouvoir si possible donner des résultats pour un certain nombre de sous-catégories particulièrement pertinentes (CSP+/CSP-, défendeur/demandeur, jugement en sa faveur/jugement en sa défaveur,...) et autres critères socio-démographiques à définir.

Un échantillon de 1 000 individus rendrait plus difficile la conduite de cette analyse par sous-catégories, faute d'effectif suffisant.

Ce choix méthodologique revient à proposer de conduire les interviews comme suit :

	Affaires instruites en 1999		Nombre d'interviews
	Nombre	%	
Tribunal d'Instance	468 440	30	1 500
Tribunal de Grande Instance	605 721	38	570
Tribunal de Police*	119 648	8	120
Tribunal Correctionnel	380 122	24	360

(*) : l'échantillon sur cette juridiction pourra être sur-représenté de façon à obtenir un nombre suffisant d'interviews de demandeurs et défendeurs.

Par ailleurs, toujours pour des raisons de faisabilité, nous proposons de ne pas démultiplier les quotas, mais néanmoins d'assurer une bonne dispersion des interviews sur un certain nombre de critères pertinents liés à la singularité de la population cible (cf chapitre IV – Réflexions préalables) et de critères socio-démographiques.

Nous veillerons donc à obtenir un nombre suffisant d'interviews afin de pouvoir in fine conduire une analyse des résultats par sous-catégories. Nous retiendrons en indicateurs de suivi, les critères suivants :

- ✧ La nature de l'affaire jugée, notamment pour les affaires les plus courantes dans chaque tribunal
- ✧ Le statut du justiciable, demandeur/défendeur tout particulièrement
- ✧ Le statut social : CSP+ et CSP-
- ✧ Le sexe
- ✧ L'âge
- ✧ La région de résidence, découpage du territoire national en 9 régions UDA

Pour ce faire, la technologie disponible sur les terrains téléphoniques LOUIS HARRIS, nous permet à tout moment de connaître l'état de réalisation des objectifs d'enquête en matière de quotas ou d'indicateurs de suivi, ce qui permet de focaliser les cibles à interroger en priorité.

⑨ Mode de passation des interviews

L'étude sera réalisée par téléphone, au domicile de l'interviewé.

Le choix du téléphone repose sur l'affirmation de certains atouts de ce type de passation des questionnaires et l'atténuation de ses contraintes. En effet, les deux handicaps majeurs des interviews par téléphone – le non-équipement de certains ménages et la difficulté de certaines catégories de la population à s'exprimer de façon spontanée par ce canal – ont, du fait de l'évolution des modes de vie, désormais disparu. A l'inverse, il est avéré que l'interaction enquêteur/enquêté, qui peut perturber les réponses recueillies, est plus importante lorsque l'interview se déroule au domicile de l'interviewé, en face à face.

Les atouts constants de l'enquête par téléphone - rapidité, contrôle direct et coûts moindres - sont accentués par les innovations technologiques, du fait notamment de l'utilisation du système CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing), les enquêtes téléphoniques bénéficient des éléments suivants :

- ↘ une rapidité d'exécution et une saisie directe des réponses sur informatique
- ↘ une prise de rendez vous et un rappel automatique aux jours et heures programmés,
- ↘ un contrôle du travail des enquêteurs en temps réel
- ↘ une amélioration des conditions de passation des questions « filtrées ».
- ↘ et un suivi quotidien de la réalisation des objectifs d'enquête (quotas, indicateurs de suivi).

Par ailleurs, les enquêtes téléphoniques autorisent une dispersion optimale des interviews, alors que les enquêtes en face à face ne permettent qu'un nombre limité de points d'enquête.

Afin de respecter les quotas établis et in fine garantir la fiabilité des données recueillies, un certain nombre de précautions sont à respecter durant la phase d'interrogation.

- ✧ Les interviews auront lieu principalement sur des plages horaires allant de 17H à 21H en semaine et 9H30 à 18H le samedi. Ces plages horaires pourront être aménagées à la marge pour améliorer les taux de productivité.
- ✧ En cas de non réponse, chaque numéro sera exploité à des jours et heures différents et 6 tentatives d'appel au minimum seront réalisées.

De façon à garantir les résultats d'enquête, le questionnaire fera l'objet d'un pilote, afin d'en valider la durée, le bon déroulement, la compréhension, les formulations et revoir si nécessaire les délais de réalisation. Ce pilote sera réalisé sur la base de 50 interviews. Si besoin est nous vous proposerons les adaptations nécessaires permettant d'adapter au mieux le questionnaire à l'utilisateur.

④ Elaboration du questionnaire

Pour l'élaboration des questionnaires, nous proposons de constituer un groupe de travail réunissant les responsables en charge de l'étude de la mission de recherche droit et justice et les responsables étude de l'Institut LOUIS HARRIS. En dernier lieu, le questionnaire sera finalisé et soumis à validation des responsables

Le projet de questionnaire présenté dans le document ci-joint est une base sur laquelle travailler pour l'adapter si besoin à certaines spécificités et singularités liées à l'activité de chacune des juridictions. Il a été rédigé à partir des éléments ressortis de la phase qualitative du dispositif d'enquête et pourra être amélioré à partir des nouvelles données disponibles.

Conformément au cahier des charges, nous préconisons de réaliser un questionnaire d'une durée de 20 – 25 minutes, composé d'une trentaine de questions fermées.

Notons qu'il sera nécessaire d'aménager le questionnaire aux usagers qui se sont adressés au guichet de la nationalité, compte tenu de l'absence de jugement dans ces affaires et de la singularité de la demande.

⑥ Traitement et analyse des données

A l'issue de l'enquête, LOUIS HARRIS exploitera les données recueillies sous forme de tris à plat et de tris croisés :

- ↘ Selon le critère retenu en quotas
- ↘ Selon les critères retenus en indicateurs de suivi
- ↘ Selon les variables de signalétiques
- ↘ Entre questions

Outre les tris traditionnels, nous proposons de réaliser **un bilan de satisfaction** dans le but de :

- ↘ connaître la satisfaction des usagers,
- ↘ définir les attentes,
- ↘ mettre à jour les forces et les faiblesses de l'institution,
- ↘ cerner les atouts et handicaps de l'image de l'institution judiciaire.

Cette technique d'analyse permettra :

- ↘ d'expliquer la satisfaction/l'insatisfaction,
- ↘ de repérer le poids de chacune des composantes du service rendu dans la satisfaction globale vis-à-vis de l'institution,
- ↘ de construire **une stratégie d'action destinée à faire évoluer la satisfaction et de hiérarchiser les actions à entreprendre.**

Cette analyse complémentaire à fort caractère d'opérationnalité, sera conduite sur l'ensemble des interviews, tribunal par tribunal, et pourra si nous disposons d'effectifs suffisants, être réalisée sur un certain nombre de critères pertinents retenus en indicateurs de suivi dans la construction de l'échantillon

Pour conduire ce type d'analyse, le questionnaire comprend entre autres, deux types de questions :

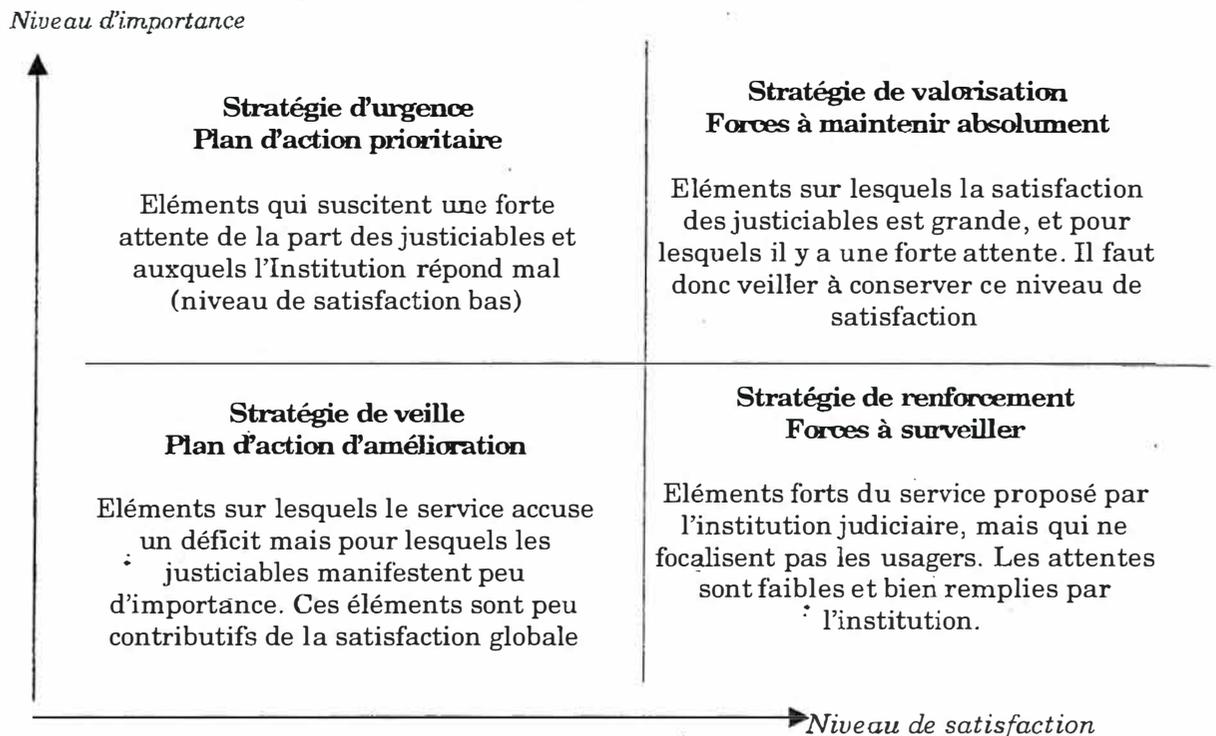
- ↘ une question sur la satisfaction globale en début de questionnaire,
- ↘ des questions sur la satisfaction à l'égard des différentes composantes du service proposé par l'institution judiciaire.

A partir de la note globale de satisfaction, nous constituerons deux groupes (les satisfaits et les insatisfaits), nous observerons comment chacun de ces groupes note chacune des composantes du service et nous comparerons via le calcul de la variance, les notes attribuées pour chacun des groupes à chacune des composantes.

Si la variance au sein du groupe satisfaits et/ou insatisfaits (dispersion des notes) est très différente de la variance entre ces deux groupes, alors nous pourrions dire que la composante du service considérée est explicative de la satisfaction globale.

Cette technique d'analyse permet donc de hiérarchiser les composantes du service en fonction de leur importance dans l'explication de la satisfaction globale. En regroupant les résultats relatifs à la satisfaction ceux relatifs à l'importance, on obtient la matrice des priorités d'action.

Matrice des priorités d'action



⑥ La présentation des résultats

Les résultats seront communiqués sous forme :

- ✎ de rapports détaillés comprenant :
 - les résultats d'ensemble pour chaque question,
 - le croisement des résultats d'ensemble par les indicateurs de suivi (nature de l'affaire, statut du justiciable, statut social, sexe âge) si les effectifs s'avèrent être suffisants, par d'autres variables socio-démographiques à définir et par des questions spécifiques.
- ✎ d'une note d'analyse - recommandation appuyée sur un certains nombre de charts graphiques et mappings.
- ✎ d'une présentation orale appuyée de supports visuels.

Les résultats seront confidentiels et réservés à la Mission de recherche Droit et Justice ; ils ne seront en aucun cas communiqués à un tiers.

2. MOYENS MIS EN ŒUVRE

L'Institut LOUIS HARRIS dispose de deux terrains d'enquête téléphonique, l'un situé à Paris et l'autre à Orléans.

❶ le Système CATI

Les interviews sont réalisées par téléphone, à l'aide du système CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing), fonctionnant avec le logiciel "QUANCEPT".

Le logiciel "QUANCEPT" est le plus utilisé dans le monde pour le recueil et le traitement des données par téléphone (99 sites installés, 5 400 postes enquêteurs).

LOUIS HARRIS dispose de 110 postes terminaux (40 postes à Paris, 70 postes à Orléans), reliés en réseau à un serveur UNIX. Deux machines sont installées dans une salle protégée avec onduleur et groupe électrogène : une machine de production et une machine de développement, pouvant être employées en secours de production.

Les terminaux passifs sont en salles téléphones. Les postes téléphoniques sont reliés à des tables d'écoute équipées d'écran d'observation.

Le recueil des données est effectué sous le serveur UNIX. Les sauvegardes sont réalisées chaque nuit, doublées par un archivage mensuel sur deux supports, dont un extérieur.

Ce système autorise le suivi en temps réel de la production et de la passation des questionnaires, ainsi que le relevé des réponses globales à une question. Il offre la possibilité d'une visualisation du contenu des questionnaires réalisés.

Au cours des enquêtes, l'Institut LOUIS HARRIS peut élaborer un rapport intermédiaire d'information qui renseignera sur l'avancée de l'enquête : nombre d'appels donnés, nombre d'interviews réalisées, nombre de rendez-vous fermes, nombre de rendez-vous indicatifs, nombre de refus, suivis des quotas...

Par ailleurs, l'équipe de direction du terrain d'enquête téléphonique LOUIS HARRIS se met à la disposition des responsables de la Mission de recherche Droit et Justice pour les accueillir in situ lors du déroulement de l'enquête, leur communiquer les informations relatives au déroulement du terrain et leur permettre de suivre dans une salle d'écoute, le travail des enquêteurs.

② Les équipes d'enquêteurs

Le terrain téléphone de LOUIS HARRIS compte 185 enquêteurs, encadrés par 24 personnes, dont 2 superviseurs, 8 chefs d'équipes et 4 programmeurs. Lors de la réalisation des enquêtes, un encadrant de proximité, présent en salle, est chargé de manager une équipe de 10 enquêteurs, et un responsable du terrain supervise l'ensemble des équipes présentes sur les lieux.

1) Recrutement des enquêteurs

Le recrutement se fait en deux phases :

<u>1. Test téléphonique</u> au cours duquel un questionnaire type, présentant tous les types de questions, est administré par le candidat.	<u>2. Entretien</u>
Qualités essentielles recherchées : - Sens de la relance et du « recadrage » - Compréhension des questions – bonne lecture du texte - Ecoute de l'interviewé	Qualités essentielles recherchées : - Inscription du passage dans les études téléphoniques dans un parcours cohérent. - Evaluation des qualités comportementales

2) Formation des enquêteurs

D'une durée de 3h30, elle s'appuie sur les thèmes suivants :

- ↘ Qualités à déployer lors du premier contact avec l'interviewé et dans la maîtrise du comportement de l'interviewé pendant l'interview
- ↘ Explications sur les techniques de passation
- ↘ Présentation du système CATI

3) Procédures de contrôle

Chaque étude fait l'objet d'une écoute constante. Ce contrôle est effectué par un ou deux chefs d'équipes suivant le nombre d'enquêteurs affectés à l'étude.

Ce premier dispositif est complété au début de l'étude par une écoute « zapping » : le maximum d'enquêteurs écoutés sur la première heure. Cette écoute est destinée à s'assurer de la bonne compréhension du questionnaire par les enquêteurs et du respect des consignes données lors du briefing initial.

Une écoute détaillée est ensuite réalisée en cours d'étude : deux questionnaires par enquêteur.

Enfin au terme de l'étude, des contrôles ont lieu sur 10% des questionnaires sélectionnés aléatoirement :

- Contrôle de codification des professions
- Contrôle des taux de NSP par rapport à la moyenne
- Contrôle auprès des interviewés

③ La formation spécifique à l'étude

Pour cette enquête, l'Institut LOUIS HARRIS privilégiera le recrutement d'enquêteurs expérimentés dans la conduite d'enquêtes.

Nous proposons au responsable en charge de l'étude à la Mission de recherche Droit et Justice de se rendre, avec le chargé d'études LOUIS HARRIS avant le démarrage du terrain pour assister au briefing. En l'occurrence, il s'agira de présenter succinctement l'organisation de l'institution judiciaire, le fonctionnement de chacune des juridictions et leurs domaines de compétence, la problématique et les objectifs de l'étude aux enquêteurs.

Par ailleurs, un certain nombre de consignes spécifiques seront délivrées compte tenu de la sensibilité des interviewés sur un tel sujet.

L'ensemble du questionnaire sera lu avec les enquêteurs pour en vérifier leur bonne compréhension et répondre à leurs éventuelles questions.

④ Le pilote

Comme précisé ci-avant, nous proposons de réaliser un pilote de questionnaire sur la base de 50 interviews.

Lors de ce pilote, les responsables en charge du suivi de l'étude à la Mission de recherche Droit et Justice auront la possibilité d'être présents afin de cerner avec les chargés d'études LOUIS HARRIS les aménagements à envisager.

Ce pilote fera l'objet d'un rapport circonstancié, présentant les principales évolutions à envisager.

VI – PROJET DE GROUPE DE TRAVAIL

Sur la base de la méthodologie conduite pour la réalisation de l'enquête quantitative nationale et tenant compte de ses principaux enseignements, l'Institut LOUIS HARRIS propose, comme demandé, de conduire un groupe de travail auprès de praticiens de la justice à réfléchir aux conditions d'adaptation d'un dispositif d'enquête de satisfaction en adéquation avec les moyens et objectifs locaux.

Dans le champ de compétence et d'expertise d'un institut de sondage généraliste, tel que LOUIS HARRIS, les directeurs d'études et chargés d'études du département Institutionnel seront en mesure d'apporter leur soutien à la construction méthodologique d'une démarche d'enquête.

Avant la mise en œuvre de ce groupe de travail, il conviendra de cerner plus précisément avec les responsables de la Mission recherche Droit et Justice ? les objectifs opérationnels assignés à ce groupe de travail, les ressources à mobiliser pour l'organiser et l'animer, la place et le rôle des responsables étude de l'Institut LOUIS HARRIS.

Il nous semble qu'il serait pertinent d'organiser les séances de travail autour de plusieurs points clefs :

La structure du dispositif d'enquête locale envisageable

- Présentation des objectifs assignés au groupe de travail
- Présentation du dispositif d'enquête national mis en place (démarche, méthodologie)
- Repérage et analyse du système de contraintes des différentes juridictions (disponibilité, budget, moyens) au vu des éléments apportés sur ce point par les praticiens de la justice – calibrage d'un dispositif d'enquête national

Les axes à investir en priorité dans le dispositif d'enquête locale

- Debriefing sur les problématiques spécifiques rencontrées par les praticiens dans leurs juridictions – Emergence des points de consensus et de divergences
- Présentation des principaux enseignements de l'enquête nationale – regard des participants sur les résultats, partage des analyses – émergence des points à investir à travers un dispositif local
- Hiérarchiser les problématiques à investir, les indicateurs à retenir
- Dégager les objectifs du dispositif d'enquête locale
- Mise en forme d'un questionnaire type

La finalisation d'une démarche

- Lister et hiérarchiser les étapes de la démarche d'investigation (données à recueillir en amont, recrutement des interviewés, choix d'une démarche méthodologique qualitative et/ou quantitative,...)
- Ecriture et validation d'un projet

De façon à garantir l'aboutissement de ce travail de groupe, il est nécessaire de conduire des séances de travail rapprochées pour créer une dynamique entre les participants et au final être plus productif.

A priori, nous pensons qu'il est possible de réaliser ces travaux de groupe en 6 séances d'une demi-journée.

Pour chacune des demi-journées où les responsables études de l'Institut LOUIS HARRIS seraient présents, le budget à envisager est de 6 000 F H.T.

VII – CONDITIONS DE REALISATION DE L'ETUDE QUANTITATIVE

① CALENDRIER

↘ Accord sur l'étude :	16 février
↘ Finalisation des questionnaires	23 février
↘ Réalisation du pilote	27, 28 février
↘ Rapport sur les enseignements du pilote	2 mars
↘ Présentation du projet	5 mars
↘ Réalisation du terrain téléphonique	6 mars au 17 mars
↘ Traitement statistique – analyse	19 au 23 mars
↘ Remise des résultats	26 mars

En fonction des impératifs, et à la demande des commanditaires, le calendrier proposé ci-avant pourra faire l'objet d'un certain nombre d'aménagements.

② BUDGET

Le budget à prévoir pour la réalisation de ce dispositif d'études, sur la base de la méthodologie, des modalités et du questionnaire proposés, est de :

460 000 F H.T.(*)

Soit,

550 160 F T.T.C.

Ce budget comprend :

- ↘ l'organisation de l'étude
- ↘ la préparation des fichiers, le recrutement des interviewés
- ↘ la réalisation des interviews téléphoniques et l'animation des groupes
- ↘ l'analyse
- ↘ la présentation orale des résultats
- ↘ la rédaction d'un rapport (phase quantitative) et d'une synthèse opérationnelle
- ↘ les frais de déplacement en Province

(*) L'institut LOUIS HARRIS est assujetti à un taux de TVA de 19.6%.

VII – LES RESPONSABLES DE L'ETUDE

Romain PACHE

Directeur du Département Opinion/Institutionnel

Directeur du Département Opinion – Institut BVA – 1995/1998

Directeur d'Etudes au Département Opinion – Institut BVA – 1993/1995

Chargé d'Etudes au Département Opinion – Institut BVA – 1991/1993

Diplômé de l'Institut d'Etudes Politiques de Paris – 1991

Licencié en Philosophie – Université de Paris I – 1988

Malik LARABI

Directeur de clientèle au Département Opinion/Institutionnel

Directeur du département études de la société OBEA-1995/2000

DEA d'économie des ressources humaines – Université de Paris I – 1988

Emmanuel FORT

Chargé d'Etudes senior au Département Opinion/Institutionnel

Chargé de mission politique publique locale – Mairie de Cergy – 1998 – 2000

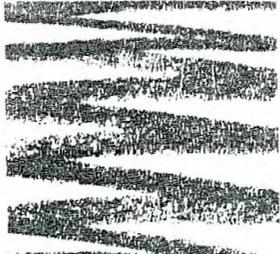
Maîtrise Universitaire en Développement Local – Université Paris XIII - 1995

Stéphane BOUCHARENC

Directeur Informatique

Jean-Pierre MORIN

Directeur du Terrain téléphonique



LOUIS HARRIS

REÇU

Le - 5 FEV. 2001

Répondu le

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES
DES USAGERS EFFECTIFS DE
L'INSTITUTION JUDICIAIRE

– *Projet de questionnaire* –

Janvier 2001

Remis à
Monsieur Jean-Paul JEAN
Directeur de la Mission de recherche Droit et Justice
Ministère de la Justice

Louis Harris France
S.A. au Capital de 4.000.000 F

46, rue de l'Echiquier 75010 Paris - Tél. : 01 55 33 20 00 Fax : 01 55 33 20 20
SIRET 309 989 663 00070 RC Paris B 309 989 663 N° CFE FR 28 309 989 663 - Membre de Syntec Études de Marchés

SOMMAIRE

A – Questions filtres	3
B – Questions d’ordre général.....	4
C – Le justiciable – usager des services de justice.....	5
D – Le justiciable – citoyen face à la justice.....	11
E – Les attentes du justiciable.....	13
F – Renseignements sur la situation de l’interviewé.....	15
G – Renseignements signalétiques	16

RAPPEL :

Ce questionnaire est à adapter pour les justiciables inscrits dans une logique administrative vis à vis de l’institution judiciaire (guichet de la nationalité)

Bonjour, je suis [NOM ENQUÊTEUR] de l'Institut LOUIS HARRIS, nous réalisons actuellement une enquête sur l'opinion des personnes à l'égard de la justice en France. Cette enquête restera bien entendu confidentielle et anonyme. Accepteriez-vous de répondre à mes questions ?

A. QUESTIONS FILTRES

Question 1 : Durant les trois dernières années avez vous personnellement déjà eu affaire à la justice pour quelques raisons que se soit ?

- | | |
|----------|-------------|
| 1. Oui | ALLER EN Q3 |
| 2. Non | ALLER EN Q2 |
| 3. (NSP) | ALLER EN Q2 |

Question 2 : Vous êtes vous rendu au guichet de la nationalité d'un tribunal d'instance pour obtenir des informations sur les conditions d'acquisition de la nationalité française ?

- | | |
|----------|-------------------------------------------------------------|
| 1. Oui | ALLER QUESTIONNAIRE SPECIFIQUE
GUICHET DE LA NATIONALITE |
| 2. Non | STOP INTERVIEW |
| 3. (NSP) | STOP INTERVIEW |

Question 3 : Votre dernier contact avec le tribunal remonte-t-il à plus de deux mois ?

- | | |
|----------|----------------|
| 1. Oui | ALLER EN Q4 |
| 2. Non | STOP INTERVIEW |
| 3. (NSP) | STOP INTERVIEW |

Question 4 : *La dernière fois que vous avez eu affaire à la justice, avez vous été...*

Consigne enquêteur : si l'interviewé dit « cour d'appel » ou « cours de cassation », lui demander le tribunal qui a rendu le jugement qui l'a conduit en cour d'appel ou de cassation

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1. ... au Tribunal d'Instance | ALLER EN Q3 |
| 2. ... au Tribunal de Grande Instance | ALLER EN Q3 |
| 3. ... au Tribunal de Police | ALLER EN Q3 |
| 4. ... au Tribunal Correctionnel | ALLER EN Q3 |
| 5. (autre tribunal : tribunal de commerce, conseil de prud'hommes, tribunal paritaire de baux ruraux, Tribunal des affaires de Sécurité sociale, tribunal administratif et autres juridictions administratives, cour d'assises.) | STOP INTERVIEW |
| 6. (NSP) | STOP INTERVIEW |

B. QUESTIONS D'ORDRE GENERAL

Question 5 : *D'une manière générale, avez vous confiance ou non dans les institutions suivantes ?*

- a) Oui
- b) Non
- c) (NSP)

- 1. Les médias,
- 2. Le gouvernement,
- 3. La présidence de la République,
- 4. Le parlement
- 5. La justice
- 6. Les élus locaux,
- 7. La police,
- 8. L'éducation nationale
- 9. L'armée
- 10. La Sécurité Sociale

Question 6 : *Plus précisément, pensez-vous que la justice fonctionne très bien, assez bien, assez mal ou très mal ?*

1. Très bien
2. Assez bien
3. Assez mal
4. Très mal
5. (NSP)

Question 7 : *Et diriez-vous que vous êtes globalement très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait...*

- a) ... du fonctionnement des services de justice
- b) ... des décisions de justice rendues en France

1. Très satisfait
2. Assez satisfait
3. Peu satisfait
4. Pas du tout satisfait
5. (NSP)

Question 8 : *La justice est elle selon vous plutôt dépendante ou plutôt indépendante du pouvoir politique ?*

1. Plutôt dépendante
2. Plutôt indépendante
3. (NSP)

C. LE JUSTICIABLE – USAGER DES SERVICES DE JUSTICE

Question 9 : *Pour chacun des points suivants, dites moi si globalement lors de votre contact avec le tribunal vous avez été très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait ...*

- a) ... de l'information qui vous a été donnée
- b) ... de l'accueil
- c) ... des locaux
- d) ... des personnels judiciaires que vous avez rencontré
- e) ... des procédures

- 1. Très satisfait
- 2. Assez satisfait
- 3. Peu satisfait
- 4. Pas du tout satisfait
- 5. (NSP)

● **L'information**

Question 10 : *Personnellement, lorsque vous vous êtes rendu au tribunal pour votre affaire, aviez-vous le sentiment d'être très bien informé, plutôt bien informé, plutôt mal informé ou très mal informé sur :*

- a) ... les interlocuteurs à qui vous adresser
- b) ... le déroulement de la procédure

- 1. Très bine informé
- 2. Plutôt bine informé
- 3. Plutôt mal informé
- 4. Très mal informé
- 5. (NSP)

Question 11 : *Au tribunal, vous a-t-il été très facile, assez facile, assez difficile ou très difficile d'obtenir les informations sur les démarches à accomplir, les personnes à rencontrer pour régler votre affaire ?*

1. Très facile
2. Assez facile
3. Assez difficile
4. Très difficile
5. (NSP)

● **L'accueil**

Question 12 : *Plus précisément, lorsque vous vous êtes rendu au tribunal avez-vous eu le sentiment d'avoir été très bien, assez bien, assez mal ou très mal...*

- a) ... accueilli
- b) ... guidé dans le tribunal
- c) ... guidé dans les démarches à accomplir
- d) ... renseigné sur les différentes étapes du procès
- e) ... conseillé
- f) ... compris
- g) ... pris en considération / respecté
- h) ... soutenu

1. Très bien
2. Assez bien
3. Assez mal
4. Très mal
5. (NSP)

● **Le personnel judiciaire**

Question 13 : *Je vais maintenant vous citer un certain nombre de personnels qui travaillent au tribunal, vous allez me dire pour chacun d'eux si vous avez été en relation avec...*

- a) Oui
- b) Non
- c) (NSP)

1. ... un juge
2. ... un avocat
3. ... un procureur de la république
4. ... des greffiers
5. ... des accueillants
6. ... un président de tribunal

Cette liste est susceptible de modifications

Pour chacun des acteurs avec qui le justiciable a été en contact

Question 14 : *Parmi la liste des qualificatifs que je vais vous citer, vous allez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout avec les affirmation suivantes ?*

[L'avocat / le juge / le procureur de la république / les greffiers / les accueillants / le président du tribunal] que vous avez rencontré a été bnt été...

- a) Tout à fait d'accord
- b) Plutôt d'accord
- c) Plutôt pas d'accord
- d) Pas du tout d'accord
- e) (NSP)

- | | |
|----------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1. ... Aimable(s), courtois | 7. ... Rassurant(s) |
| 2. ... Accueillant(s) | 8. ... Clair(s) dans ses/leurs explications |
| 3. ... Accessible(s) | 9. ... Compétent(s) |
| 4. ... Disponible(s), à votre écoute | 10. ... Efficace(s) |
| 5. ... Proche(s) de vos préoccupations | |
| 6. ... Humain(s) | |

● **Les locaux**

Question 15 : *Quant au lieu où s'est déroulé l'audience, dites moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout pour dire que...*

- a) Tout à fait d'accord
- b) Plutôt d'accord
- c) Plutôt pas d'accord
- d) Pas d'accord du tout
- e) (NSP)

1. Les salles où vous deviez vous rendre étaient mal indiqués
2. Le tribunal était froid, austère
3. Les locaux étaient impressionnants
4. Les salles n'étaient pas aménagées pour garantir une certaine intimité et confidentialité

● **La procédure (délais, coûts, audience...)**

Question 16 : *Je vais maintenant vous citer un certain nombre d'affirmations. Vous allez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout avec chacune d'elle ?*

- a) Tout à fait d'accord
- b) Plutôt d'accord
- c) Plutôt pas d'accord
- d) Pas d'accord du tout
- e) (NSP)

1. Vous avez attendu longtemps avant d'obtenir la date de votre audience
2. Constituer le dossier a été une chose compliquée
3. Lors de votre audience, vous avez attendu longtemps dans la salle d'attente
4. L'audience et le jugement ont été trop rapides
5. Vous avez pu vous exprimer comme vous le souhaitiez durant l'audience
6. Les honoraires d'avocat étaient chers
7. La présence d'un avocat était indispensable
8. Vous avez facilement compris les mots utilisés par les juges ou par votre avocat
9. Votre avocat a montré un intérêt particulier à votre dossier

Question 17 : *Lors de votre audience, pouvez-vous me dire si vous vous sentiez...*

- a) Oui
- b) Non
- c) (NSP)

- 1. ... impressionné
- 2. ... angoissé
- 3. ... mal à l'aise
- 4. ... intimidé
- 5. ... déstabilisé

● **L'aide juridictionnelle**

Question 18 : *Trouvez-vous que c'est une bonne chose que l'Etat prenne en charge tout ou partie des frais d'un procès pour les personnes sans ressources ou ayant des revenus modestes ?*

- 1. Oui tout à fait
- 2. Oui plutôt
- 3. Non pas trop
- 4. Non pas du tout
- 5. (NSP)

Question 19 : *Et personnellement dans votre affaire avez-vous bénéficié de cette aide juridictionnelle ?*

- 1. Oui
- 2. Non
- 3. (NSP)

D. LE JUSTICIABLE – CIOTYEN FACE A LA JUSTICE (équité, impartialité)

Aux personnes qui ont bénéficié de l'aide juridictionnelle

Question 20 : *Pour vous, avoir bénéficié de l'aide juridictionnelle pour payer les frais d'avocat est il synonyme d'avoir eu un avocat moins compétent que les personnes qui se sont payées elles-mêmes leur avocat ?*

1. Oui tout à fait
2. Oui plutôt
3. Non plutôt pas
4. Non pas du tout
5. (NSP)

Question 21 : *Dans votre affaire, avez-vous été très satisfait, assez satisfait, assez insatisfait ou très insatisfait de la décision qui a été rendue ?*

1. Très satisfait
2. Assez satisfait
3. Assez insatisfait
4. Très insatisfait
5. (NSP)

Question 22 : *Trouvez-vous que la décision rendue a été...*

- a) ... équitable
- b) ... conforme à vos attentes
- c) ... prise en toute impartialité de la part du juge

1. Oui tout à fait
2. Oui plutôt
3. Non plutôt pas
4. Non pas du tout
5. (NSP)

Question 23 : *Concernant la décision qui a été rendue dans votre affaire, pour chacune des affirmations suivantes, dites moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord ou pas d'accord du tout avec chacune d'elle ?*

- a) Tout à fait d'accord
 - b) Plutôt d'accord
 - c) Plutôt pas d'accord
 - d) Pas d'accord du tout
 - e) (NSP)
-
1. Le tribunal a pris en considération la spécificité de votre situation, et n'a pas traité votre dossier sans avoir bien compris la situation
 2. La même décision aurait pu être rendue par n'importe quel autre juge
 3. Vous avez compris la décision du juge et les arguments mis en avant

E. LES ATTENTES DES JUSTICIABLES

● L'information

Question 24 : *En matière d'information, parmi la liste des propositions suivantes, pouvez vous me dire celle qui vous paraît la plus importante à renforcer ? En premier ? En second ? Et en troisième ?*

Mieux informer sur...

1. ... le déroulement de la procédure, le fonctionnement du tribunal, et les délais nécessaires à chacune des étapes
2. ... les démarches à effectuer de votre côté
3. ... le rôle des juges, des avocats, des greffiers, du procureur de la république
4. ... les aides dont vous pouvez disposer

Question 25 : *Toujours en matière d'information, vous semble-t-il indispensable, important mais pas indispensable ou secondaire que les informations transmises soient plus claires et plus facilement compréhensibles qu'elles ne le sont actuellement ?*

1. Indispensable
2. Important mais pas indispensable
3. Secondaire
4. (NSP)

● Le fonctionnement du tribunal

Question 26 : *Concernant le fonctionnement des tribunaux, parmi la liste des propositions suivantes, pouvez vous me dire celle qui vous paraît la plus importante à renforcer ? En premier ? En second ? Et en troisième ?*

1. Simplifier les procédures
2. Renforcer l'accueil, et prendre le temps de tout vous expliquer
3. Mieux vous accompagner tout au long de la procédure
4. Mieux vous conseiller
5. Réduire les délais d'instruction et d'attente

● **Les personnels de justice**

Question 27 : *Concernant les personnels de justices, parmi la liste des propositions suivantes, pouvez vous me dire celle qui vous paraît la plus importante à renforcer ? En premier ? En second ? Et en troisième ?*

1. Que les personnels judiciaires adoptent un langage plus compréhensible
2. Que les personnels de justice se montrent plus humains
3. Que vous puissiez être davantage écouté
4. Que vous puissiez davantage vous exprimer
5. Que les personnels de justice prennent mieux en considération l'aspect humain et émotionnel des affaires

● **Les locaux**

Question 28 : *Concernant les locaux et les tribunaux, parmi la liste des propositions suivantes, pouvez vous me dire celle qui vous paraît la plus importante à renforcer ? En premier ? En second ? Et en troisième ?*

1. Que les locaux soient à taille humaine
2. Que les petits délits et certaines affaires (divorces, excès de vitesse) soient traités ailleurs que dans un tribunal
3. Que la solennité des locaux soit adaptée au type d'affaire
4. Que les locaux soient mieux aménagés de façon à garantir l'intimité et la confidentialité
5. Que les lieux soient plus chaleureux
6. Que les différentes salles soient mieux indiquées

● **La justice comme valeur**

Question 29 : *Concernant les décisions rendues, parmi la liste des propositions suivantes, pouvez vous me dire celle qui vous paraît la plus importante à renforcer ? En premier ? En second ? Et en troisième ?*

1. Que la décision soit rendue en toute impartialité
2. Que la décision soit équitable
3. Que votre dossier soit étudié dans toute sa spécificité
4. Que la décision prise soit vraiment expliquée

F. RENSEIGNEMENTS SUR LA SITUATION DE L'INTERVIEWE

Question 30 : *Quand vous vous êtes rendu au tribunal [d'Instance / de Grande Instance / de Police / Correctionnel], pouvez-vous me dire de quelle affaire il s'agissait ?*

Pour chacune des juridictions, une liste de contentieux sera dressée, l'enquêteur saisira la réponse en clair puis codera. Au cas où la nature du litige ne correspondrait pas au tribunal pré-cité, l'enquêteur requestionnera l'interviewé sur le tribunal devant lequel son affaire a été jugée

(Réponse spontanée en précodée)

1. Divorce, pension alimentaire, droit de visite, pension alimentaire
2. Litige entre propriétaire et locataire
3. Litige de droit à la consommation
4. Reconnaissance de la nationalité
5. Excès de vitesse
6. Insultes crachats
7. Conduite en état alcoolique entraînant des blessures involontaires
8. Conduite en état alcoolique n'ayant pas entraîné de blessures
9. Vols
10. Coups et blessures volontaires
11. (Autre)

Question 32 : *Et dans cette affaire étiez-vous ?*

1. demandeur
2. défendeur
3. témoin
4. (a été plusieurs fois au tribunal en qualité de demandeur, de défendeur ou de témoin)

Question 33 : *Et la décision rendue a-t-elle été ...*

1. ... totalement en votre faveur
2. ... partiellement en votre faveur
3. ... partiellement en votre défaveur
4. ... totalement en votre défaveur
5. (NSP)

Question 34 : *Dans votre vie, avez vous été en contact avec un tribunal..*

1. ... 1 seule fois
2. ... 2 fois
3. ... 3 à 5 fois
4. ... plus de 5 fois
5. ... (NSP)

G. RENSEIGNEMENTS SIGNALETIQUES

RS1 : *Coder sexe*

1. Homme
2. Femme

RS2 : *Quel est votre âge ?*

1. Moins de 25 ans
2. Entre 25 et 34 ans
3. Entre 35 et 49 ans
4. Entre 50 et 65 ans
5. Plus de 65 ans

RS3 : *Exercez-vous actuellement une profession ?*

1. Oui
2. Non, est chômeur
3. Non, est retraité
4. Non, est invalide
5. Non, est à la recherche d'un premier emploi
6. Non, est ménagère ou sans profession
7. Non, est étudiant ou lycéen
8. Non, autre

RS4 : *Quelle est votre profession ?*

1. Agriculteur
2. Artisan-commerçant
3. Profession libérale
4. Cadre
5. Profession intermédiaire
6. Employé
7. Ouvrier
8. Retraité
9. Inactif
10. Sans emploi

(Les informations relatifs à la région, à la catégorie d'agglomération habitée nous sera donnée dans le fichier à partir duquel nous réaliserons les enquêtes.)

La première enquête « usagers de la justice ».

Nombreuses sont les enquêtes d'opinion consacrées aux « Français et la justice ». Mais celles-ci avaient toujours porté jusque-là sur des représentations qui ont peu varié depuis deux siècles. Les reproches essentiels faits à la justice sont bien connus : elle est estimée trop lente, trop chère, incompréhensible et inégalitaire. Seule l'idée que les juges sont devenus indépendants du pouvoir politique est venue constituer, ces dernières années, une rupture dans les opinions.

Nous savons aussi que les citoyens ne sont pas satisfaits du fonctionnement de l'institution judiciaire. Sur quinze services publics, la justice est classée en dernière position, avec un taux de 33% de satisfaction, juste derrière l'ANPE, très loin derrière la police, l'école et l'armée qui bénéficient toutes d'un taux de satisfaction de plus de 54%.

Dans le débat important sur la qualité, qui se développe dans tous les services publics, l'institution judiciaire part de loin, de son propre fait sans doute, mais aussi et surtout des faibles moyens qui lui ont été consacrés pendant de trop longues années, ainsi que du poids des représentations traditionnelles qui la caractérisent¹.

Un travail de fond pour apprécier la qualité d'un service public ne peut se contenter de simples représentations. Il doit s'intéresser à l'utilisateur effectif qui peut porter une opinion argumentée sur la façon dont il a été traité.

C'est pourquoi la Mission de recherche droit et justice, tout en lançant un appel d'offres auprès de la communauté scientifique, qui a permis d'engager cinq recherches actuellement en cours, a voulu mettre en œuvre dans le même temps la première enquête d'opinion « retour-usagers » auprès des personnes qui ont eu effectivement affaire à l'institution judiciaire, pour mesurer leur « degré de satisfaction ».

Ce travail pouvait apparaître comme une gageure. La meilleure preuve en est qu'il n'avait jamais été réalisé jusque-là et que les seules enquêtes connues à l'étranger ont généralement porté sur des objectifs précis, comme par exemple, l'enquête de satisfaction du canton de Genève menée sur ses services judiciaires par voie postale auprès des habitants.

Compte tenu des spécificités de l'institution judiciaire (complexité et incompréhension des procédures et des compétences, différences fondamentales entre le secteur « pénal » et le contentieux civil...), il a été choisi de réaliser l'enquête d'opinion en deux temps.

Tout d'abord, a été menée au cours du dernier trimestre 2000 une enquête qualitative au moyen d'une soixantaine d'entretiens approfondis auprès d'utilisateurs effectifs de trois sites

¹ Pour le ministère de la justice, le baromètre semestriel CSA « Les français et la justice ». Pour la Mission de recherche, le sondage CSA 1997 « Les français et la justice, jugements et attentes », disponible sur le site Internet www.gip-recherche-justice.fr. Pour une vue sur dix ans d'enquêtes sur la justice, cf. Elisabeth. GUIGOU : « Justice, restaurer la confiance » in « L'état de l'opinion » Seuil 1998.

judiciaires, ainsi que d'un échantillon de magistrats, d'avocats et de fonctionnaires de justice. Ensuite, à partir des éléments dégagés par cette enquête sur les perceptions et les attentes des professionnels et des usagers, a été élaboré, avec des praticiens et les analystes de l'Institut Louis Harris, un questionnaire intégrant à la fois les préoccupations des citoyens et les nombreuses spécificités de l'institution judiciaire. Ce questionnaire a fait l'objet d'entretiens téléphoniques en mars et avril 2001 auprès d'un échantillon de 1201 usagers effectifs de la justice.

Des choix très clairs ont été effectués dans la sélection des personnes interrogées (personnes de + de 18 ans ayant eu affaire à la justice depuis moins de trois ans) et du champ retenu, pour distinguer quatre sous-catégories (uniquement le contentieux du tribunal de grande instance et du tribunal d'instance, chacun au civil et au pénal) et ne retenir que des domaines quantitativement et qualitativement significatifs.

Compte tenu de ces contraintes, le taux de pénétration a été faible et 24.010 personnes ont été contactées par téléphone, pour, selon une clef de répartition par type de contentieux, en retenir 5% répondant aux critères, et ayant accepté de répondre à la totalité du questionnaire.

L'objectif de l'enquête était de comprendre la perception de la justice par les citoyens en privilégiant leur propre expérience et non une simple représentation. Le questionnaire a été conçu afin de distinguer tout à la fois la juridiction compétente (tribunal de grande instance/tribunal d'instance), le type d'affaire (en ne retenant que les plus courantes : affaires familiales, litiges entre propriétaire et locataire...) et le positionnement de la personne dans le procès (gagné/perdu, auteur/victime). Les résultats ont été interprétés à l'aune de ces éléments qui ont paru déterminants pour resituer l'opinion formulée.

Le questionnaire intègre donc, pour mesurer le bon fonctionnement du service public, une dimension «satisfaction-usager» qui s'intéresse aux conditions d'accessibilité et d'accueil, à l'information, aux délais, mais aussi à la perception de l'attitude des professionnels (par exemple la courtoisie et la compétence des fonctionnaires, les diligences et le coût de l'avocat, l'attente à l'audience et la clarté de la décision rendue...).

Mais la justice n'est pas seulement un service public, de par les dimensions symbolique et morale de son intervention. L'enquête a donc tenté de mesurer également une «satisfaction-citoyenne» correspondant au sentiment que «justice a été rendue», que l'on ait gagné ou perdu son procès, que l'on soit victime ou auteur d'infraction. Bien entendu, cette dimension est beaucoup plus difficile à percevoir, mais il est possible de l'approcher grâce au croisement d'indices de satisfaction et du positionnement de la personne concernée dans le procès.

Les résultats présentés ici constituent la première phase de l'exploitation de l'enquête. D'autres analyses par sous-catégories d'échantillon vont être entreprises. Enfin, la restitution de cette enquête aux professionnels concernés devrait permettre de les aider à concevoir des outils locaux de mesure de satisfaction pour apprécier la façon dont le fonctionnement du service public de la justice est perçu par l'utilisateur dans chaque juridiction, ainsi que les priorités d'amélioration à mettre en place.

Romain PACHE
Directeur du département « Opinion - Institutionnel »
de l'Institut LOUIS HARRIS

Jean-Paul JEAN
Directeur de la Mission de
recherche droit et justice

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES USAGERS DE LA JUSTICE

La conception du sondage a été confiée à l'Institut LOUIS HARRIS auquel la Mission de recherche droit et justice a apporté son concours.

Enquête réalisée par téléphone du 28 mars au 18 avril 2001, auprès d'un échantillon représentatif de 1201 usagers effectifs de l'institution judiciaire dans les trois dernières années qui ont eu affaire à la justice pour un contentieux relevant du tribunal d'instance, du tribunal de grande instance (contentieux civils), du tribunal de police ou du tribunal correctionnel.

La représentativité de l'échantillon a été établie selon la méthode des quotas en fonction du nombre d'affaires jugées en 1999 sur chacune de ces quatre juridictions.

1. La structure de l'échantillon d'interviewés

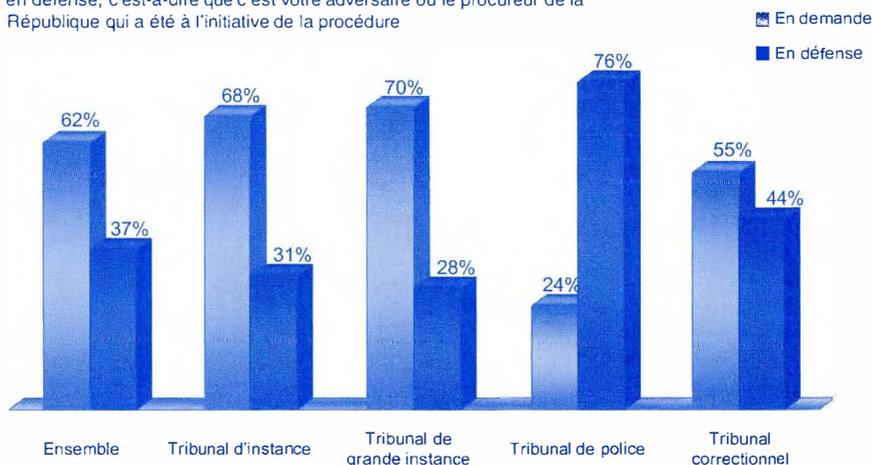
La comparaison de la structure socio-démographique de l'échantillon d'interviewés à celle de la population française montre que les personnes âgées de 25 à 64 ans (et plus particulièrement celles âgées de 35 à 49 ans), les cadres supérieurs et les professions libérales, les employés, les personnes ayant suivi des études supérieures sont davantage représentées. A l'inverse, les plus jeunes (18-24 ans) et les plus âgées (65 ans et plus), les ouvriers et les inactifs, les personnes disposant d'un faible niveau d'instruction sont proportionnellement moins nombreuses.

Il est important de souligner que près de 6 personnes interrogées sur 10 déclarent qu'elles étaient « en demande » dans leur affaire, c'est-à-dire qu'elles ont engagé l'action en Justice, qu'elles étaient victimes ou qu'elles se sont constituées partie civile ; la minorité, 37%, ont déclaré être « en défense » : c'est leur adversaire ou le procureur de la République qui a été à l'initiative de la procédure. Plus précisément, environ 70% des interviewés dont l'affaire relevait du tribunal d'instance ou de grande instance en matière civile étaient en demande, de même que 55% de ceux dont l'affaire relevait du tribunal correctionnel (44% étaient en défense – usagers les plus réticents à répondre) et 24% de ceux dont l'affaire relevait du tribunal de police (76% étaient en défense).

Posture des interviewés selon les tribunaux

Dans cette affaire, étiez-vous ...

- en demande, c'est-à-dire que vous avez engagé l'action en justice, que vous étiez victime ou que vous vous êtes constitué partie civile
- en défense, c'est-à-dire que c'est votre adversaire ou le procureur de la République qui a été à l'initiative de la procédure



Cette disproportion entre le nombre de demandeurs et le nombre de défendeurs souligne les limites de représentativité inhérentes à cette enquête : les personnes les plus enclines à y répondre sont généralement celles qui n'ont pas gardé un trop mauvais souvenir de leur expérience judiciaire. Cette disproportion en appelle ainsi une autre : la moitié des personnes interrogées qui se sont rendues au tribunal pour une affaire civile, pour laquelle une décision a été rendue, déclarent avoir gagné leur procès, seuls 19% déclarent l'avoir perdu et 24% ne l'avoir ni gagné, ni perdu. Il convient donc de lire les résultats de cette étude en gardant à l'esprit les caractéristiques de la population des usagers de la Justice étudiée.

2. Des usagers majoritairement confiants dans la Justice et majoritairement critiques à l'égard de son fonctionnement.

La majorité absolue des personnes interrogées dans cette enquête (55%) déclare avoir confiance dans la Justice, tandis qu'une très forte minorité (44%) partage un avis contraire. La confiance dans la Justice est majoritairement partagée par toutes les catégories socio-démographiques de la population étudiée, à l'exception des interviewés âgés de 65 ans et plus (47%). Le niveau de confiance exprimé est sensiblement plus important chez les interviewés ayant réalisé des études supérieures (64%) et parmi les cadres (61%).

Le jugement de confiance porté par les personnes interrogées dans cette enquête est singulier puisqu'il s'agit de personnes ayant eu affaire à la Justice au cours des trois dernières années. Il apparaît nettement que l'expérience personnelle des répondants conditionne leur jugement : la moitié d'entre eux déclare que celle-ci a modifié l'image qu'ils avaient de la Justice et, parmi ces derniers, ceux qui jugent que cette modification a été négative (30%) sont très sensiblement plus nombreux que ceux qui estiment qu'elle a été positive (19%). L'issue du procès, parmi les personnes qui se sont rendues au tribunal d'instance ou de grande instance pour une affaire civile, est à cet égard déterminant. Un quart de ceux qui ont gagné celui-ci estime que leur expérience a modifié positivement l'image qu'ils avaient de la Justice, mais plus de la moitié de ceux qui l'ont perdu (55%) jugent qu'elle l'a modifiée négativement. Cela s'explique par le fait que la très grande majorité de ceux qui l'ont perdu ont le sentiment que la décision rendue a été injuste. La posture des interviewés – le fait d'être en demande ou en défense – est également une source de clivage parmi ceux qui ont été jugés au tribunal correctionnel. 42% des victimes déclarent que cette expérience a modifié négativement leur image de la Justice, ce qui n'est le cas que de 28% de ceux qui étaient en défense. La confiance ou la défiance l'emporte ainsi très largement selon que les interviewés ont gagné ou perdu leur procès en matière civile, et selon qu'ils étaient prévenus ou victimes au tribunal correctionnel.

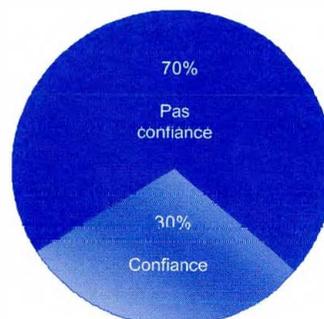
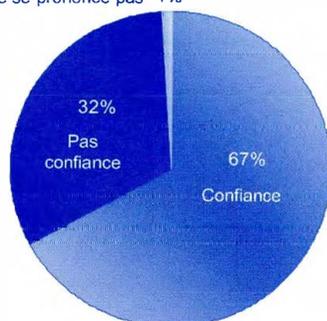
La confiance à l'égard de la Justice

D'un point de vue général, dites-moi si vous avez tout à fait confiance, plutôt confiance, plutôt pas confiance ou pas du tout confiance dans la Justice ?

Base: personnes qui se sont rendues au tribunal pour une affaire civile et qui déclarent avoir gagné leur procès

Base: personnes qui se sont rendues au tribunal pour une affaire civile et qui déclarent avoir perdu leur procès

Ne se prononce pas 1%



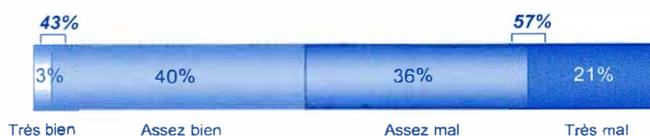
LOUIS HARRIS / Mission de recherche droit et justice - Enquête usagers de la justice - Mai 2001

Le jugement de confiance ne peut cependant pas être réduit à la seule expérience des interviewés. Il repose également sur la perception qu'ils ont du rôle social joué par la Justice, notamment au travers de sa fonction punitive. Les deux tiers environ des interviewés estiment ainsi que les jugements des tribunaux à l'égard des délinquants ne sont « pas assez sévères », alors qu'un petit quart juge qu'ils sont « juste comme il faut » et que seulement 8% les jugent « trop sévères ». Un examen détaillé des réponses à ces deux questions montre que le taux de confiance accordé à la Justice est très sensiblement supérieur chez ceux qui estiment que ces jugements sont « juste comme il faut » (75%, pour une moyenne de 55%), alors qu'il est tout juste majoritaire chez ceux qui les jugent « pas assez sévères » (51%) et nettement minoritaire chez ceux qui partagent un avis contraire (38%). A cet égard, il faut noter que les victimes qui se sont rendues au tribunal correctionnel, et dont on a vu qu'elles étaient majoritairement défiantes vis-à-vis de la Justice, sont proportionnellement les plus nombreuses à estimer que les tribunaux ne sont pas assez sévères (77%, pour une moyenne de 64%).

Si le rapport de confiance dans la Justice est positif, il n'en va pas de même du regard porté sur son fonctionnement. La majorité des répondants estime en effet que la Justice en France fonctionne mal (57%, contre 43%) ; critique partagée par un gros tiers des interviewés déclarant avoir confiance dans la Justice. Contrairement au jugement de confiance, cette question de satisfaction n'est pas corrélée avec le fait d'avoir perdu ou gagné son procès : la majorité absolue de ceux qui ont gagné dénonce le mauvais fonctionnement de la Justice. Reposée en fin d'interview, en la reliant directement à l'expérience vécue (« Tout compte fait, après cette expérience, diriez-vous que le fonctionnement de la Justice est satisfaisant ou pas »), et après avoir évoqué dans le détail leur perception des personnels de la Justice et la manière dont s'est déroulé le traitement de leur affaire, la question de satisfaction sur le fonctionnement de l'institution judiciaire donne des résultats plus nuancés : une moitié des personnes interrogées la juge satisfaisante, l'autre pas.

Le fonctionnement de la Justice

Et diriez-vous que la Justice en France fonctionne très bien, assez bien, assez mal ou très mal ?



Tout compte fait, après cette expérience, diriez-vous que le fonctionnement de l'institution judiciaire est très satisfaisant, assez, pas très ou pas du tout satisfaisant ?



LOUIS HARRIS / Mission de recherche droit et justice - Enquête usagers de la justice - Mai 2001

Ce décalage témoigne du fait que la satisfaction sur le fonctionnement de la Justice exprimée après réflexion et sur la base de son expérience personnelle est plus forte que celle exprimée spontanément et de manière plus globale en début d'interview. Tout se passe comme si le fait d'avoir évoqué en détail tous les aspects de l'institution judiciaire et du déroulement de leur procès atténuait la critique des interviewés vis-à-vis du fonctionnement de la Justice. Le fait de leur avoir remémoré cette expérience explique également que, parmi les personnes qui se sont rendues au tribunal d'instance ou de grande instance pour une affaire civile, le clivage entre ceux qui ont gagné leur procès et ceux qui l'ont perdu redevient opérant : 76% des derniers se déclarent insatisfaits contre 36% des premiers.

On constate ainsi que le regard porté sur la Justice et son fonctionnement ne peut être totalement dissocié, chez les usagers de la Justice, de l'issue de leur procès ou de leur posture (demandeur - défendeur / prévenu - victime). Pour autant, il ne peut pas non plus être résumé à cette issue ou à cette posture, comme en témoigne l'insatisfaction majoritaire des interviewés. On s'attachera donc dans cette analyse à distinguer trois niveaux :

1. les aspects de l'expérience judiciaire qui font l'objet d'une satisfaction globale,
2. les dimensions plus controversées de cette expérience, lorsque la perception des usagers dépend en partie de la juridiction, de l'issue du procès ou de la posture de l'interviewé (en demande / en défense) et vient nuancer la satisfaction globalement exprimée,
3. les points plus critiques, qui font l'objet d'un mécontentement général.

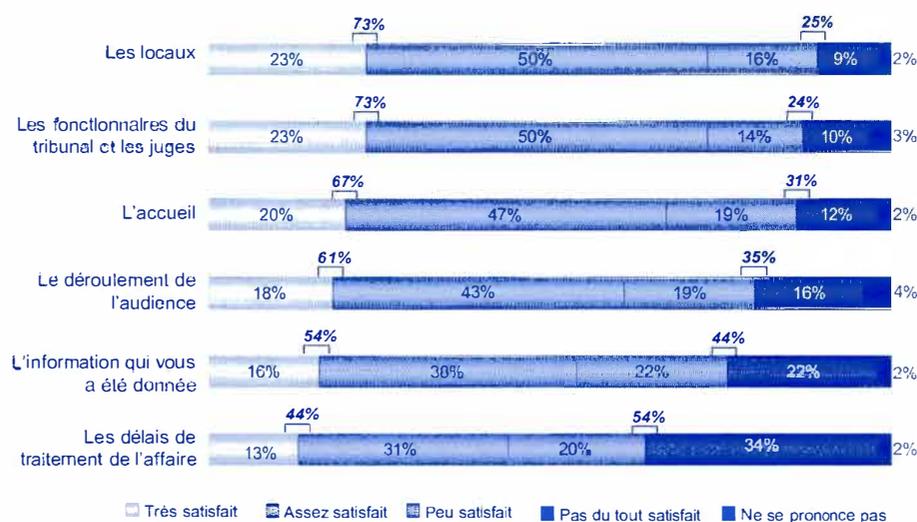
3. Des points forts et des points faibles fortement corrélés aux attentes

La satisfaction détaillée à l'égard de l'institution judiciaire, mise en perspective avec les attentes des usagers, montre de façon claire quels en sont les points forts et les points faibles.

- Près de trois quarts des interviewés (73%) se déclarent satisfaits des personnels (fonctionnaires et juges) et des locaux. La situation est tout aussi positive quoique plus nuancée en ce qui concerne l'accueil puisque 67% en sont satisfaits (31% n'en sont pas satisfaits) et le déroulement de l'audience puisque 61% en sont satisfaits (35% en sont insatisfaits).
- La situation est plus critique au sujet de l'information donnée à l'utilisateur lors du traitement de son affaire au tribunal : près de la moitié des répondants (44%) s'en déclarent insatisfaits. Les délais de traitement des affaires font quant à eux, l'objet d'une insatisfaction chez la majorité absolue des interviewés (54%).

La satisfaction globale à l'égard du traitement de l'affaire

Pour chacun des points suivants, dites-moi si lors du traitement de votre affaire au tribunal vous en avez été très satisfait, assez satisfait, peu satisfait ou pas du tout satisfait ?

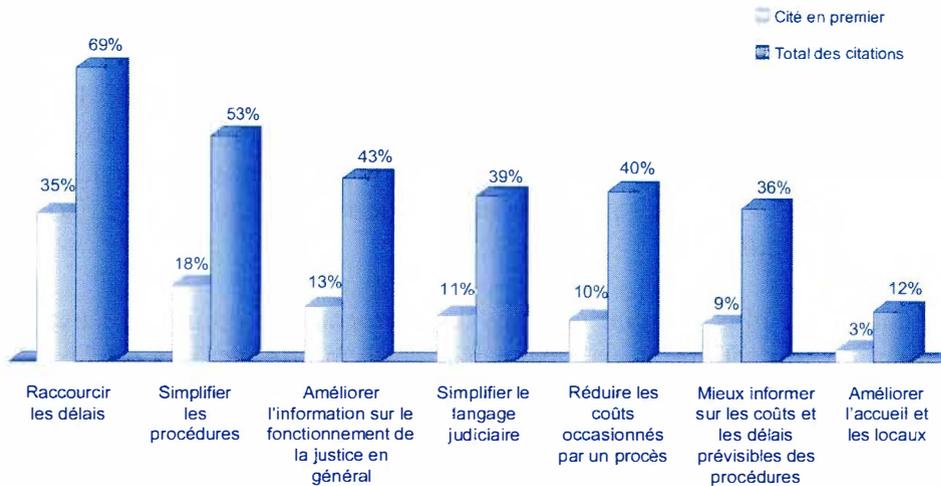


LOUIS HARRIS / Mission de recherche droit et justice - Enquête usagers de la justice - Mai 2001

Les attentes des justiciables sont totalement corrélées à leur niveau de satisfaction. Parmi les propositions relatives à l'amélioration du fonctionnement des tribunaux testées dans cette étude, les trois jugées les plus importantes par les personnes interrogées sont le fait de « raccourcir les délais » (69% de citations), de « simplifier les procédures » (53%) et « d'améliorer l'information sur le fonctionnement de la Justice en général » (44%). En revanche, l'amélioration de l'accueil et des locaux arrive à la dernière place de ce classement avec seulement 12% de citations.

Les améliorations à apporter au fonctionnement des tribunaux

Je vais vous citer un certain nombre de propositions concernant l'amélioration du fonctionnement des tribunaux. A partir de votre expérience personnelle, vous allez me dire lesquelles vous paraissent les plus importantes ?



LOUIS HARRIS / Mission de recherche droit et justice - Enquête usagers de la justice - Mai 2001

3.1. Les éléments faisant l'objet d'une satisfaction générale

⇒ Des tribunaux accessibles et des locaux appréciés.

Tous contentieux confondus, qu'ils soient en demande ou en défense, qu'ils aient gagné ou perdu leur procès, l'ensemble des usagers exprime unanimement leur satisfaction à l'égard des locaux. Plus des trois quarts des interviewés déclarent que le tribunal est accessible et qu'au sein de celui-ci le lieu de l'audience est facile à trouver et adapté à l'affaire jugée. 70% s'accordent à dire que le tribunal est proche de leur domicile, 30% expriment un avis contraire. Au final, seuls 13 % des usagers qui se sont déplacés au tribunal considèrent que cet éloignement leur a posé un problème important. Enfin, un tiers des répondants font part d'un certain mécontentement en ce qui concerne les conditions matérielles dans lesquelles ils ont attendu le passage de leur affaire le jour de l'audience ; 65% en sont malgré tout satisfaits.

⇒ Des personnels reconnus pour leurs qualités humaines et professionnelles

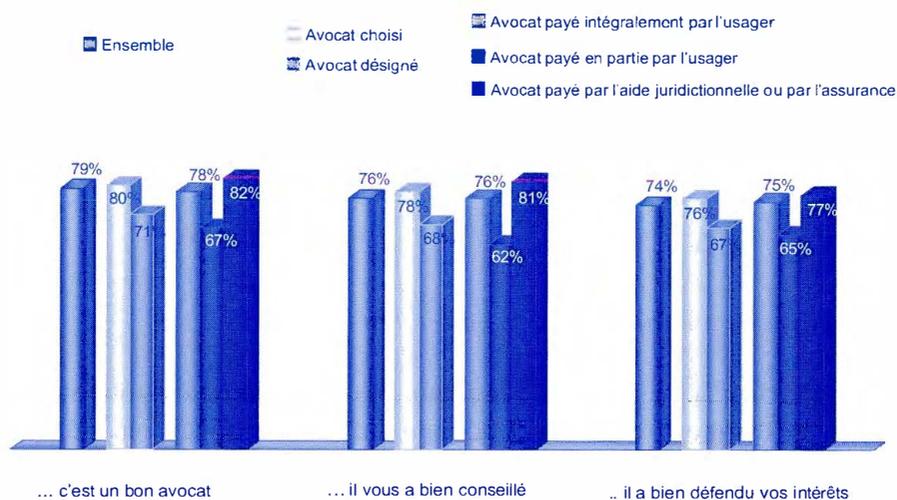
D'une manière générale, les usagers sont très majoritairement satisfaits (73%, contre 24% insatisfaits) des personnels rencontrés au tribunal. Tous contentieux confondus, plus des trois quarts des usagers qui se sont rendus dans un tribunal, reconnaissent les qualités humaines (courtois, respectueux, humain) et professionnelles de leurs interlocuteurs (accueil, orientation dans les locaux, compétence, clarté des explications, qualité du conseil). Néanmoins ce fort niveau de satisfaction est à nuancer puisque dans les juridictions civiles, les usagers pour qui l'issue du jugement a été positive sont environ huit sur dix à se déclarer satisfaits alors que seulement environ la moitié de ceux qui l'ont perdu partagent ce sentiment.

- L'avocat, un personnage reconnu et indispensable

La grande majorité des interviewés qui ont été défendus par un avocat estime que ce dernier a été honnête (86%), indispensable (80%), que c'est un bon avocat (79%) qui les a bien conseillés (76%) et qui a bien défendu leurs intérêts (74%). Cette satisfaction est toujours majoritaire que l'avocat ait été choisi ou désigné, payé intégralement ou pas du tout par l'utilisateur.

La satisfaction à l'égard de l'avocat (% d'utilisateurs d'accord avec les affirmations suivantes)

En ce qui concerne l'avocat qui vous a défendu ...



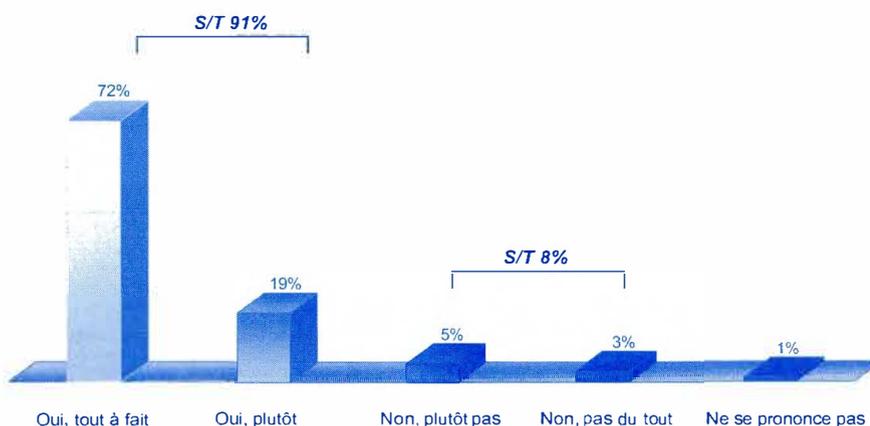
LOUIS HARRIS / Mission de recherche droit et justice - Enquête usagers de la justice - Mai 2001

Il faut cependant souligner que ceux qui se sont vus désigner leur avocat sont proportionnellement moins nombreux à lui reconnaître l'ensemble de ces qualités. Ils sont notamment plus critiques en ce qui concerne le temps consacré à leur affaire (53% en sont satisfaits contre 74% pour ceux qui l'ont choisi), le sentiment d'avoir été associés à la préparation de leur défense (47% contre 72% pour ceux qui l'ont choisi) et la justification des honoraires de l'avocat (49% contre 68% pour ceux qui l'ont choisi).

Quelles que soient la juridiction et la posture de l'utilisateur, l'avocat est reconnu par tous comme étant un personnage indispensable au bon déroulement d'une affaire. Ils sont en effet unanime à dire que d'une manière générale, la qualité d'un avocat a une influence importante sur le résultat d'un procès (91%).

L'influence de la qualité d'un avocat sur les résultats d'un procès

D'une manière générale, diriez-vous que la qualité d'un avocat a une influence **importante** sur le résultat d'un procès ?



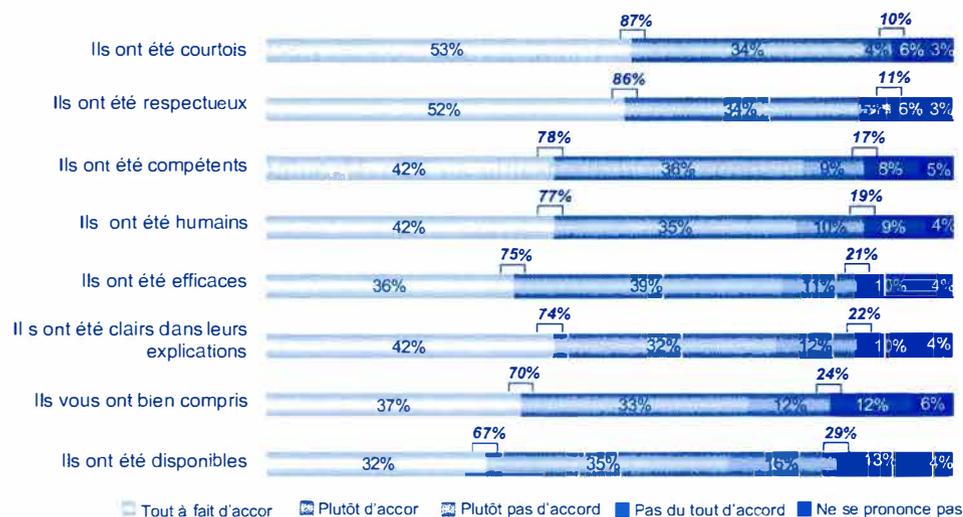
LOUIS HARRIS / Mission de recherche droit et justice - Enquête usagers de la justice - Mai 2001

- Les fonctionnaires du tribunal, des professionnels appréciés

Le jugement exprimé à l'égard des fonctionnaires du tribunal est tout aussi positif. 87% des interviewés estiment que les fonctionnaires du tribunal ont été courtois, 86% respectueux, 78% compétents, 77% humains, 75% efficaces, 74% clairs dans leurs explications. Par ailleurs, 70% déclarent que les fonctionnaires les ont bien compris et 67% qu'ils ont été disponibles.

La satisfaction à l'égard des fonctionnaires du tribunal

En ce qui concerne **les fonctionnaires du tribunal**, pour chacune des affirmations suivantes, vous allez me dire si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout avec chacune d'elle ?



LOUIS HARRIS / Mission de recherche droit et justice - Enquête usagers de la justice - Mai 2001

- Des juges dont l'honnêteté et les qualités humaines sont estimées de tous

La très forte majorité des usagers déclare que le juge auquel ils ont eu affaire a été honnête (81% - c'est une des principales qualités attendues d'un juge), qu'il s'est exprimé simplement (79%), qu'il a été compétent (77%), qu'il a bien compris le problème posé (76%), qu'il a motivé sa décision de façon claire (76%), qu'il a été humain (73%). Tous contentieux confondus, les usagers apprécient aussi pour plus des deux tiers l'impartialité du juge (72%), le fait qu'il ait bien tenu compte des arguments des parties (68%) et son équité (68%). Même si dans l'ensemble cette satisfaction est nettement majoritaire, sur ces derniers points, la satisfaction exprimée dépend étroitement de la posture de l'utilisateur et dans les juridictions civiles de l'issue du jugement.

⇒ Des procédures satisfaisantes mais à simplifier

Pour améliorer le fonctionnement de l'institution judiciaire, 53% des personnes interrogées souhaitent que les procédures soient simplifiées, il n'en demeure pas moins qu'ils se montrent très majoritairement satisfaits puisque 77% d'entre eux considèrent qu'il leur a été facile de constituer leur dossier.

Plus précisément, plus de huit interviewés sur dix s'accordent à dire que leur avocat a pu s'exprimer comme il le souhaitait durant l'audience (86%) et qu'ils ont facilement compris les mots utilisés au cours de celle-ci (85%). Par ailleurs, deux tiers déclarent qu'ils ont été informés de la possibilité de faire appel du jugement s'ils n'en étaient pas satisfaits.

3.2. Les éléments dont la satisfaction est partagée et fortement dépendante de la juridiction ou de la posture de l'utilisateur

⇒ Des personnels qui voient parfois leurs compétences remises en question

Hormis les qualités humaines et professionnelles reconnues par la grande majorité des usagers, les interviewés se montrent globalement plus critiques à l'égard de la compétence ou de l'empathie de leurs interlocuteurs et ce d'autant plus lorsqu'ils ont eu affaire à une juridiction pénale ou lorsque les usagers d'une juridiction civile ont perdu leur procès.

- Des avocats peu incriminés

La satisfaction exprimée par l'ensemble des usagers à l'égard des avocats est plutôt positive, et varie peu selon les juridictions ou la posture de l'interviewé. Néanmoins, pour les contentieux civils, l'issue du procès n'est pas sans incidence sur la satisfaction exprimée sur certains critères.

Dans les juridictions civiles, si 89% des interviewés sortis vainqueurs de leur procès déclarent que leur avocat a bien défendu leurs intérêts, seuls 42% de ceux qui ont perdu sont d'accord avec cette affirmation. De même, 75% des usagers qui ont gagné leur procès estiment que les honoraires perçus par leur avocat leur ont semblé justifiés, alors qu'ils ne sont plus que 45% à partager cet avis quand ils ont perdu leur procès.

- Des fonctionnaires qui pourraient faire preuve d'une plus grande empathie

Tous contentieux confondus, les usagers, bien qu'appréciant à la majorité les interlocuteurs rencontrés au tribunal, se montrent pour une forte minorité plus critiques à leur égard sur un certain nombre d'aspects. 30% estiment avoir été mal compris et mal écoutés par leurs interlocuteurs (68% ont un avis contraire) et 44% estiment ne pas avoir été bien soutenus (52% ont une opinion contraire).

A cet égard, les interviewés dont l'affaire relève d'une juridiction pénale se montrent plus sévères que les autres. Par exemple, si 23% des sondés qui se sont rendus au tribunal de grande instance et 28% au tribunal d'instance estiment d'une manière générale avoir été mal compris par leurs interlocuteurs, ils sont 37% au tribunal de police et 40% au tribunal correctionnel à partager ce sentiment. Par ailleurs, les usagers du tribunal de police et du tribunal correctionnel sont majoritaires (respectivement 49% et 53%) à estimer que les fonctionnaires du tribunal n'étaient pas proches de leurs préoccupations.

Dans les juridictions civiles, 80% des usagers sortis gagnants de leur procès considèrent avoir été compris par les personnels du tribunal, 79% avoir été écoutés et 64% soutenus ; respectivement seuls 43%, 42% et 31% des justiciables qui ont perdu leur procès ont cette même opinion. De même, 63% des interviewés dont l'issue du procès leur a été positive estiment que les fonctionnaires du tribunal étaient proches de leurs préoccupations, alors qu'ils ne sont que 39% à partager cet avis parmi ceux qui ont perdu.

- Des juges tenus pour responsables

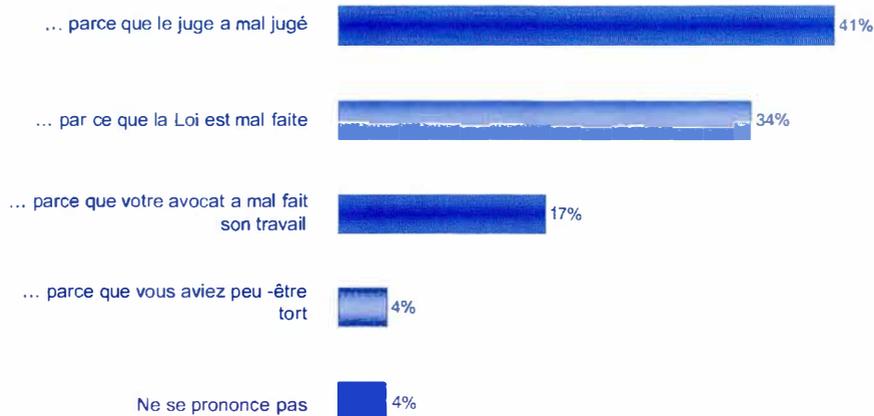
Bien que 91% des interviewés déclarent que la qualité d'un avocat a une influence importante sur le résultat d'un procès, il n'en demeure pas moins que la responsabilité de la décision rendue est avant tout imputée au juge.

A ce propos, dans les juridictions civiles, les usagers qui ont le sentiment que la décision rendue dans leur affaire est injuste (soit 82% de ceux qui ont perdu leur procès, 32% de ceux qui n'ont ni vraiment gagné ni vraiment perdu et 9% de ceux qui ont gagné) en attribuent avant tout la responsabilité au juge - 41% estiment que « le juge a mal jugé » - et en second lieu à la Loi, qu'ils considèrent mal faite pour 34% d'entre eux.

La principale raison du sentiment d'injustice

Aux usagers dont le contentieux relève du tribunal d'instance ou de grande instance et pour lesquels la décision rendue ne leur a pas semblé juste

En définitive, si la décision ne vous a pas semblé juste est-ce essentiellement ...



LOUIS HARRIS / Mission de recherche droit et justice - Enquête usagers de la justice - Mai 2001

Dans les juridictions pénales et surcroît dans les juridictions civiles lorsque l'issue du jugement a été en défaveur de l'utilisateur, les interviewés se montrent plus critiques à l'égard des juges sur un certain nombre de qualités.

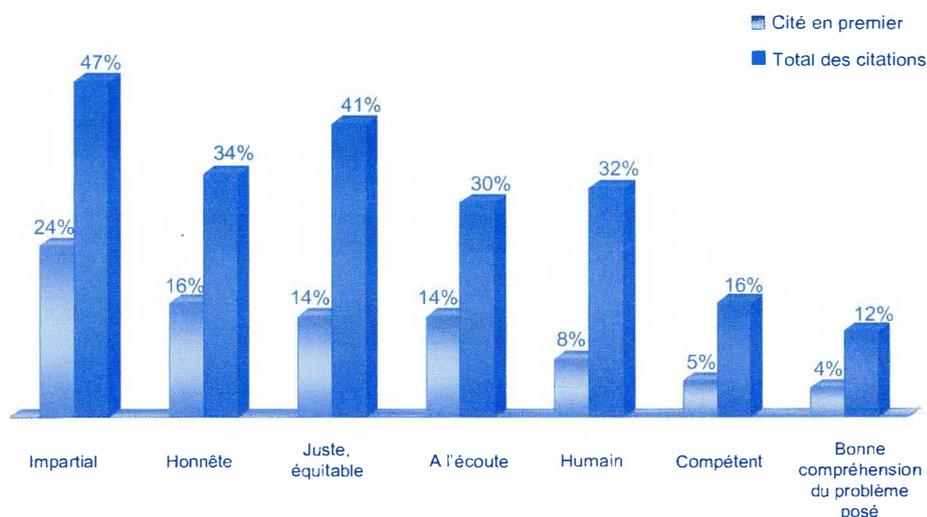
Dans les juridictions pénales, un tiers des usagers ne sont pas d'accord pour dire que le juge a été impartial (32% au tribunal correctionnel et 35% pour les victimes dans ce même tribunal), qu'il a bien tenu compte des arguments des deux parties (32% au tribunal de police, 30% au tribunal correctionnel) et équitable (34% au tribunal de police et 36% au tribunal correctionnel).

Pour les contentieux civils, seuls 45% des usagers qui ont perdu leur procès déclarent que le juge a été compétent (contre 91% pour les gagnants), 43% qu'il a été impartial (contre 86% pour les gagnants), 39% qu'il a bien compris le problème posé (contre 92% pour les gagnants), 30% qu'il a bien tenu compte des arguments des deux parties (contre 84% pour les gagnants) et 29% qu'il a été équitable (contre 87% pour les gagnants),

Au vu des principales qualités attendues d'une manière générale chez un juge, les usagers des juridictions pénales et des juridictions civiles, quand ceux-ci ont perdu leur procès remettent en question les qualités premières dont doit faire preuve un juge, à savoir l'équité, l'impartialité et l'écoute.

Les principales qualités attendues d'un juge

Quelles sont les trois principales qualités que vous attendez d'un juge ?



LOUIS HARRIS / Mission de recherche droit et justice - Enquête usagers de la justice - Mai 2001

➔ Une audience globalement satisfaisante, mais un juge à l'origine de certaines insatisfactions

Globalement, 61% des répondants se déclarent satisfaits du déroulement de l'audience, et une forte minorité (35%) en est mécontente. De nouveau, les différences entre juridictions civiles et pénales et les clivages entre les usagers qui ont gagné ou perdu leur procès au civil sont opérants.

42% des usagers du tribunal de police sont mécontents du déroulement de l'audience (57% en sont satisfaits) et 43% partagent cette opinion pour les contentieux relevant du tribunal correctionnel (52% en sont satisfaits). Au sein du tribunal correctionnel, les victimes sont les moins nombreuses à se montrer satisfaites du comportement des juges durant l'audience : 52% d'entre eux sont d'accord pour dire que le juge a pris le temps nécessaire pour l'examen de leur affaire (-12 points/ensemble), 50% que le juge les a laissés s'exprimer (-21 points/ensemble).

Dans les juridictions civiles, 72% des interviewés dont l'issue du jugement leur a été favorable se déclarent satisfaits du déroulement de l'audience, alors qu'ils ne sont que 43% à être de cet avis parmi les justiciables qui ont perdu leur procès. Ce clivage est principalement lié au niveau de satisfaction exprimé à l'égard du comportement du juge durant l'audience. Même si une faible majorité des personnes interrogées qui ont perdu leur procès déclarent être satisfaites du comportement du juge durant l'audience, il n'en demeure pas moins que les écarts entre gagnants et perdants sont largement significatifs : 84% des justiciables sortis vainqueurs de leur procès déclarent que le juge a expliqué clairement sa décision, alors que 55% de ceux qui ont perdu leur procès sont du même avis ; 80% des usagers dont le jugement a été rendu en leur faveur sont d'accord pour dire que le juge a pris tout le temps nécessaire à l'examen de leur affaire, alors que 47% de ceux qui ont perdu leur procès estiment que c'est leur cas.

3.3 Les éléments critiques

⇨ Une information à renforcer en priorité

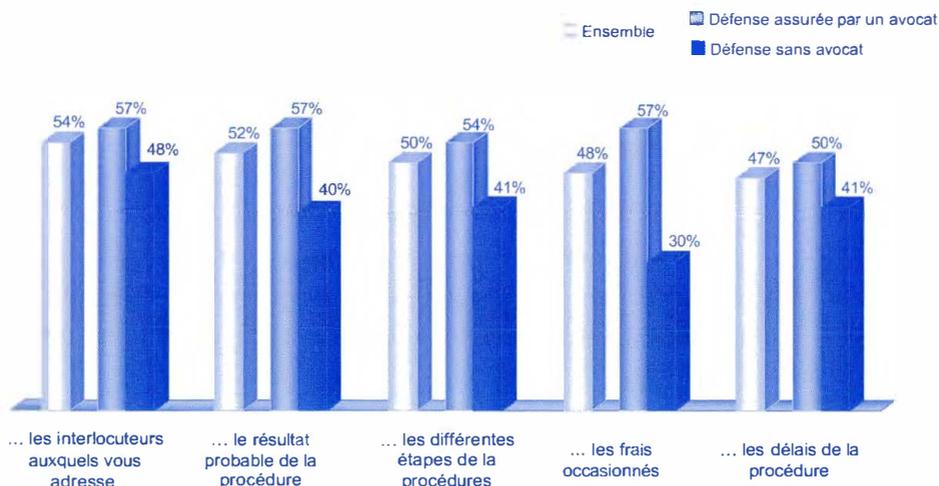
L'information est un point sur lequel la satisfaction est très nuancée. Une faible majorité des répondants (54%) s'estime satisfaite de l'information donnée au tribunal, 44% étant d'un avis contraire. Ils sont aussi relativement partagés concernant l'obtention des informations souhaitées au tribunal, puisque 59% des interviewés considèrent qu'il leur a été facile d'obtenir ces informations, alors qu'un tiers (34%) trouve qu'au contraire cela leur a été difficile.

Avant de se rendre au tribunal pour la première fois, environ la moitié des personnes interrogées se déclarent bien informées sur les interlocuteurs auxquels s'adresser (54%), sur le résultat probable de la procédure (52%), sur les différentes étapes de la procédure (50%) et sur les frais occasionnés par l'action en justice (48%).

La présence d'un avocat (choisi ou désigné) est un élément contributif du bon niveau d'information des usagers avant qu'ils ne se rendent au tribunal : parmi ceux qui n'ont pas été défendus par un avocat, moins d'un sur deux s'estime bien informé sur les différents points cités précédemment, alors que ceux qui ont été défendus par un avocat sont près de 60% à se dire bien informés.

Le niveau d'information avant le premier contact au Tribunal (% d'usagers bien informés)

Avant de vous rendre au tribunal pour la première fois dans le cadre de votre affaire, avez-vous le sentiment d'être bien informé, plutôt bien, plutôt mal ou très mal informé sur...



LOUIS HARRIS / Mission de recherche droit et justice - Enquête usagers de la justice - Mai 2001

De surcroît, ce faible niveau d'information varie de façon significative selon les juridictions et la posture de l'utilisateur.

Ainsi, 55% des usagers du tribunal d'instance et 60% du tribunal de grande instance sont satisfaits de l'information qui leur a été donnée lors du traitement de leur affaire au tribunal, mais moins de la moitié (46%) de ceux qui se sont rendus dans une juridiction pénale (tribunal de police, tribunal correctionnel) sont de cet avis.

Ce clivage se voit renforcé par le fait que les usagers des juridictions civiles sont plus nombreux que dans les juridictions pénales à considérer qu'il leur a été facile d'obtenir les informations souhaitées (50% au tribunal correctionnel contre 66% au tribunal de grande instance pour les contentieux de droit civil).

Au tribunal correctionnel, les victimes se montrent les plus insatisfaites de tous à l'égard de l'information qui leur a été donnée au tribunal lors du traitement de leur affaire : 55% ne sont pas satisfaits de l'information délivrée au tribunal (+11 points /ensemble).

Dans les juridictions civiles, si 69% des répondants qui ont gagné leur procès se disent satisfaits de l'information qui leur a été donnée au tribunal, seuls 34% de ceux qui ont perdu leur procès partagent cette opinion. Plus précisément les usagers sortis perdants de leur affaire estiment pour seulement 34% d'entre eux qu'ils étaient bien informés sur le résultat probable de la procédure avant de se rendre au tribunal (62% de ceux qui ont gagné étaient dans cette situation) et 46% qu'ils étaient bien informés sur les interlocuteurs auxquels s'adresser (contre 59% de ceux qui ont gagné leur procès). Quant à la facilité à obtenir l'information souhaitée, si 69% des interviewés qui ont gagné leur procès estiment qu'il leur a été facile d'obtenir ces informations, seuls 45% des justiciables qui l'ont perdu partagent cet avis. En outre, toujours dans les juridictions civiles, 66% des usagers qui ont gagné leur procès s'accordent à dire qu'ils ont été bien renseignés par les personnels du tribunal sur les démarches à accomplir, alors que seuls 46% sont de cet avis quand ils ont perdu leur procès.

⇒ Des délais de traitement à raccourcir

Les délais de traitement des affaires constituent le point le plus contesté. 54% des usagers sont insatisfaits des délais de traitement de leur affaire (44% en sont satisfaits) et 35% (69% de l'ensemble des citations) déclarent que pour améliorer le fonctionnement des tribunaux, le plus important serait de raccourcir les délais.

Cette insatisfaction à l'égard des délais se retrouve à deux niveaux :

- Avant de se rendre au tribunal pour la première fois, 53% des interviewés estimaient être mal informés sur les délais de la procédure. Néanmoins, 63% des justiciables s'accordent à dire que leur audience a été fixée dans un délai normal (contre 32%).
- Concernant le déroulement de l'audience, 47% des répondants déclarent que leur affaire n'a pas été examinée à l'heure initialement prévue (50% sont d'un avis contraire). 85% d'entre eux disent n'avoir pas été informés durant leur attente, de l'heure à laquelle leur affaire serait traitée. Par ailleurs, 61% des usagers considèrent qu'il y avait trop d'affaires à juger durant leur audience.

4. Les caractéristiques des différentes juridictions

Globalement, les usagers des juridictions civiles (tribunal d'instance – grande instance) sont plus satisfaits du service rendu par l'institution que les usagers des juridictions pénales.

Les interviewés dont l'affaire a été jugée au tribunal d'instance ou au tribunal de police ne se distinguent pas particulièrement par leur niveau de satisfaction. En revanche, les usagers du tribunal de grande instance (contentieux civils liés au droit de la famille tout particulièrement) et du tribunal correctionnel ont un niveau de satisfaction plus élevé pour les premiers et plus faible pour les seconds.

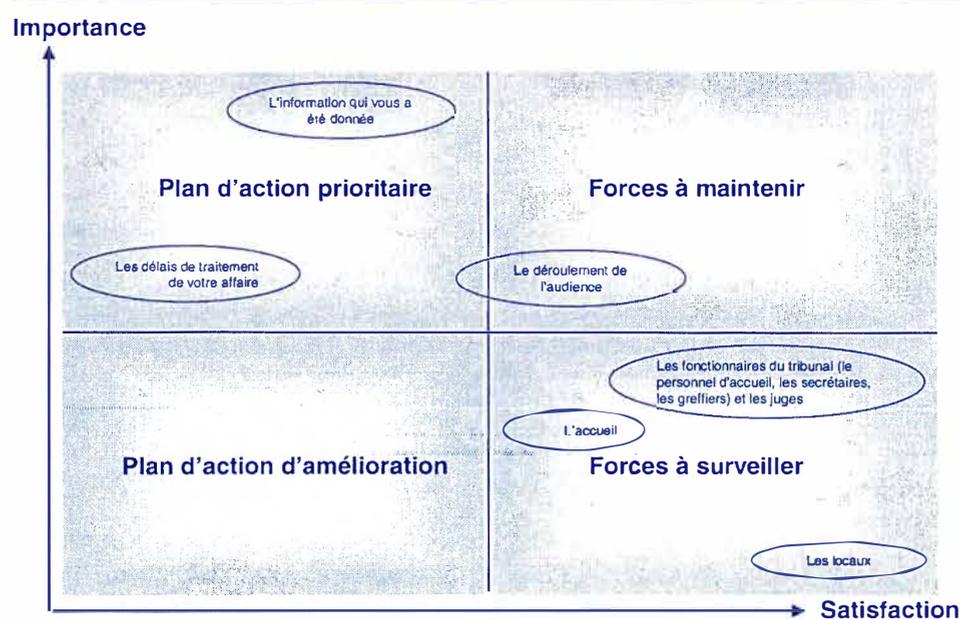
De même, les personnes interrogées qui se sont rendues au tribunal de grande instance pour un contentieux du droit de la famille sont plus satisfaits que ceux des autres juridictions. C'est notamment le cas en ce qui concerne le déroulement de l'audience, l'information obtenue au tribunal, les délais de traitement de leur affaire et la perception du juge. Ceci peut en partie s'expliquer par le fait que 70% des usagers étaient en demande, et qu'ils ne sont que 15% à déclarer avoir perdu leur procès.

Les usagers du tribunal correctionnel, et tout particulièrement ceux qui sont victimes (56% de l'échantillon pour ce tribunal) sont quant à eux plus insatisfaits du déroulement de l'audience, de l'information donnée et du juge.

5. Bilan de satisfaction

Cette enquête nous livre un certain nombre d'enseignements concernant le niveau et les composantes de la satisfaction des usagers de l'institution judiciaire.

Bilan de satisfaction



L'information délivrée au tribunal et les délais de traitement des affaires sont les deux composantes du service rendu qui suscitent une forte attente de la part des usagers et pour lesquels la réponse de l'institution n'est pas jugée satisfaisante.

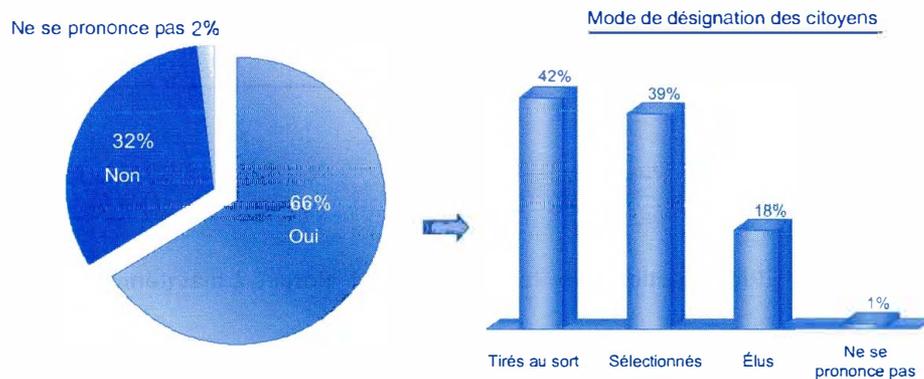
Le déroulement de l'audience est un élément considéré comme satisfaisant par les usagers et pour lequel ils expriment une forte attente.

L'accueil et les locaux sont les points forts de l'institution judiciaire, car porteurs de satisfaction et ne suscitant pas d'attentes supplémentaires. Le constat est identique concernant les personnels, si ce n'est que les usagers ont des attentes spécifiques sur des qualités dont ils sont moins satisfaits : l'empathie chez les fonctionnaires et l'impartialité, l'équité chez les juges.

Par ailleurs, les usagers sont en attente de procédures plus courtes, plus simples et souhaitent voir le citoyen tenir une place plus importante au côté du juge, pour les délits relevant du tribunal correctionnel. Plus précisément, parmi les 63% d'usagers qui souhaitent voir se développer la participation des citoyens dans les jugements des délits, 42% souhaitent que les citoyens soient désignés par tirage au sort, 39% qu'ils soient sélectionnés et 18% élus.

La participation des citoyens dans les jugements rendus par le Tribunal correctionnel

Pensez-vous qu'il serait utile de développer la participation des citoyens au fonctionnement de la justice, par exemple en les faisant participer au côté du juge, aux jugements des délits au tribunal correctionnel ?



LOUIS HARRIS / Mission de recherche droit et justice - Enquête usagers de la justice - Mai 2001

Synthèse réalisée par Romain PACHE et Emmanuel FORT du département Opinion – Institutionnel de l'Institut LOUIS HARRIS.

Recherche Droit et Justice

ISSN : 1280-1946

Directeur de la publication

Jean-Paul Jean

Rédacteur en chef

Pierre Grelley

Ont contribué à la rédaction de ce document :

Emmanuel Fort

Malik Larabi

Romain Pache

Georges Garioud

Laurent Michel

Maquette

Institut Louis Harris

Composition et impression

Ateliers d'Impression de l'Opéra

Après avoir longtemps fait porter ses efforts de modernisation sur la productivité des juridictions, l'institution judiciaire cherche à adapter à ses spécificités des procédures de contrôle et d'amélioration de la qualité.

Un appel d'offres destiné à alimenter la réflexion méthodologique sur le thème de la qualité de la justice a été lancé auprès de la communauté scientifique en 1999 par la Mission de Recherche Droit et Justice.

Par ailleurs, l'Institut Louis Harris a été chargé de la réalisation d'une enquête par sondage auprès de personnes ayant effectivement été confrontées à la justice, pour déterminer le niveau de leur satisfaction et la hiérarchie des facteurs concourant à la formation de leur opinion.

Cette procédure de «retour-usager» se distingue des traditionnels sondages et baromètres sur la justice par la prise en compte de l'expérience réelle, par delà les représentations traditionnelles du public sur la justice.

Le questionnaire de l'enquête a été conçu en fonction des résultats d'une étude qualitative préalable, menée auprès d'un échantillon restreint, pour mettre en évidence sans les présupposer les structures principales de l'expérience des usagers effectifs des tribunaux.

Il est ainsi permis de distinguer ce qui relève de la mesure d'une «satisfaction-usager» (sur le bon fonctionnement des juridictions) de ce qui participe de la formation d'une «satisfaction citoyenne» (le sentiment que justice a été rendue).

Les résultats de cette première enquête «usagers de la justice», présentés dans cette brochure, ont été rendus publics à l'occasion du colloque «Qualité et Evaluation de la Justice» organisé les 21 et 22 mai 2001 à l'Ecole Nationale de la Magistrature.

La Mission de recherche Droit et Justice a été créée en 1994 sous la forme juridique d'un GIP (groupement d'intérêt public) par le Ministère de la Justice et le Centre National de la Recherche Scientifique. Elle est chargée de définir et de mettre en œuvre une politique de recherche pluridisciplinaire dans les domaines du droit et de la justice.