

Les outils de mesure des besoins, demandes et attentes des justiciables en France

Cette note vise à dessiner un bref panorama des outils de mesure des besoins, demandes et attentes en justice (BDAJ) à l'aide d'un premier recensement des travaux de recherches et des dispositifs de collecte des enquêtes ainsi que des sondages sur ce sujet menés en France depuis plus de trente ans.

Il est important de préciser que cette analyse ne porte pas sur la nature intrinsèque des besoins de justice mais bien sur les instruments, les méthodes de recueil et la structure des résultats des enquêtes et sondages visant à les appréhender.

Pour clarifier le propos, il convient de revenir brièvement sur ces trois notions qui servent de référentiel aux outils présentés. En premier lieu, le besoin de justice, dans une acception proche des travaux anglo-saxons, désigne l'ensemble des problématiques juridiques auxquelles les individus sont confrontés, qu'ils les identifient ou non comme telles. Pour l'enquêteur, le besoin englobe alors des attentes latentes qui ne font pas encore l'objet d'une formulation explicite. En second lieu, se trouve la notion d'attente de justice. Cette dernière constitue la manifestation consciente d'un souhait vis-à-vis du système judiciaire. L'attente s'apparente ici à une perception subjective par le justiciable. En dernier lieu, existe la demande de justice elle-même. Celle-ci représente la cristallisation de l'attente en une exigence concrète voire en une action procédurale. Elle constitue la donnée la plus facilement traçable.

L'objectif de ce travail exploratoire est de comprendre comment ces trois dimensions (BDAJ) sont captées et traduites par des outils de mesure. Sans qu'il soit nécessaire de les distinguer systématiquement dans chaque partie, il s'agit de comprendre que ces notions forment un ensemble dont une analyse panoramique permet d'évaluer l'efficacité des dispositifs de collecte et la pertinence des instruments utilisés.

Cet inventaire se déploie ainsi principalement sous un angle méthodologique et privilégie les axes d'analyse suivants : les thématiques retenues, les populations ciblées et les modes de collectes.

Les études sont, par ailleurs, exposées dans une perspective historique, suivies d'une présentation des deux grandes enquêtes conduites auprès des justiciables par le

ministère de la Justice. S'y ajoutent le baromètre des services publics de l'Institut Paul Delouvrier et le baromètre Cevipof, outils essentiels pour saisir l'émergence de la mesure de satisfaction. Cette démarche est propice à faciliter la lecture de ce qui pouvait constituer une nouveauté dans la démarche mise en place à l'échelon ministériel.

Cet inventaire est aussi l'occasion de faire émerger de nouvelles pistes de recherches et d'enquêtes en réaction à l'analyse panoramique qui fait apparaître l'existence de peu d'enquêtes sur des groupes de population spécifiques. Cette situation conforte plus profondément le constat de l'absence, sur une longue durée, de séries historiques utiles à la mesure des besoins exprimés par les justiciables¹ qu'il convient de corriger.

Au terme de ces considérations, il est possible d'esquisser quelques lignes directrices utiles à la construction d'un système d'indicateurs sur la base des enquêtes évoquées et développées sous l'impulsion d'un intérêt toujours grandissant du ministère de la Justice ainsi que des acteurs professionnels dans l'appréhension des besoins sociétaux.

LES ÉTUDES SUR LES ATTENTES DES JUSTICIABLES : UNE PERSPECTIVE HISTORIQUE

Les constats de l'Inspection générale de la justice dans son rapport d'août 2020 sur les attentes des justiciables, obtenus avec la collaboration de la Mission recherche Droit et Justice (devenue Institut Robert Badinter)², sont toujours valables et méritent d'être rappelés³. La recherche scientifique sur ce sujet est, en France, peu volumineuse et se focalise pour l'essentiel sur les représentations des Français et des Françaises en matière de justice pénale, à l'intersection de la sociologie, de la psychologie, du droit et de la science politique.

Sous l'impulsion du ministère de la Justice⁴, un programme pionnier particulièrement ambitieux de recherches et d'une ampleur inédite, s'étendant sur une décennie, est lancé sur ce sujet dans les années 1970⁵ par le service d'études pénales et criminologiques (SEPC, ex CESDIP) sous le patronage de Philippe Robert.

Il s'agit alors de répondre par ce biais à une crise de légitimité et à un besoin de modernisation de l'institution judiciaire post 68 en se focalisant sur la compréhension du chiffre noir de la délinquance et de la remise en cause des institutions. Il s'agit également de

mieux comprendre les phénomènes sociaux en s'appuyant sur le socle de ce qui allait devenir la naissance de la sociologie de la justice en France. Ce programme s'appuie,

de manière novatrice, sur une méthodologie combinant éléments qualitatifs et quantitatifs. Une exploration qualitative a facilité la construction, hors de toute idée préconçue, des questionnaires appliqués par la suite. Deux enquêtes ont ainsi été menées sur des échantillons nationaux d'environ 1800 personnes. Elles ont permis des approfondissements qualitatifs, notamment auprès de personnes ayant été en contact avec le système judiciaire⁶. Cette méthodologie a permis, par là même, de mieux saisir les représentations de la loi pénale, du délit, du délinquant et de l'ensemble des institutions pénales. À cet axe principal se sont greffées des recherches périphériques dédiées aux représentations de certaines catégories de professionnels et professionnelles du pénal et à celles du système pénal dans la presse. Ce programme a mis en évidence la diversité des types de représentations, lesquelles ne pouvaient être réduites à l'opinion publique.

Dans les années 1980, différents travaux s'inscrivent dans ce sillage. Deux chercheurs, Frédéric Ocqueteau et Claudine Pérez-Diaz, choisissent ainsi de répliquer à l'identique la partie quantitative sur les représentations du système pénal. Au cours de la même période,

Claude Faugeron⁷ vient compléter ces initiatives, et particulièrement dans le champ de la justice pénale.

Le centre de formation et de recherches de l'éducation surveillée de Vaucresson publie, concomitamment, les actes d'une recherche comparative entre la Belgique, la France et la Pologne sur les représentations sociales de la délinquance juvénile et de la justice des mineurs parmi des populations spécifiques (magistrats/magistrates, policiers/policières, travailleuses/travailleurs sociaux, mineurs/mineures en conflit avec la loi et leurs parents)⁸.

Le centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC) introduit, quant à lui, dans ses enquêtes « conditions de vie et aspirations des Français »⁹, réalisées annuellement depuis 1978 et pour partie financées par le ministère de la Justice, une question sur l'opinion des enquêtés et enquêtées à l'égard du fonctionnement de la justice¹⁰.

Le CREDOC publie, quelques années plus tard, en 1986¹¹ et 1991¹², les résultats de deux

Les sondages d'opinion n'offrent pas de visibilité sur la pluralité des représentations sur la justice.

Les questions posées se révèlent parfois choisies et construites sur la base d'a priori formulés par leurs commanditaires. Ces mêmes questions apparaissent dictées par l'actualité politique et médiatique.

études réalisées à la demande du ministère qui exploitent une série de questions insérées dans les enquêtes « omnibus », autrement dit des enquêtes multithématiques menées à intervalle régulier sur

un échantillon représentatif, de ces années-là. Précisément, en 1986, les Français et les Françaises sont interrogés sur leur image et leur connaissance de la justice, sur l'efficacité de la justice pénale et sur la perception de la protection judiciaire de la jeunesse.

En 1991, on reproduit ces mêmes questions à des fins de comparaison, en y adjoignant des questions relatives à l'univers carcéral

et d'autres sur l'image des professionnels et professionnelles de la justice. Les opinions émises sur la justice sont rapprochées de celles relatives à des sujets généraux tels que la société ou la famille et sont croisées avec le profil sociodémographique des enquêtés et enquêtées. Cette approche méthodologique permet ainsi de dégager des familles d'opinion dans une approche novatrice, en rupture fondamentale avec ce qui se fait jusqu'alors.

Au cours de la même période, la commission nationale consultative des droits de l'Homme (CNCDH) lance ses premiers rapports annuels avec l'introduction d'un baromètre évaluant la tolérance des Français et des Françaises vis-à-vis des minorités et des préjugés racistes dans le prolongement de la loi n° 90-615 du 13 juillet 1990 dite loi Gayssot.

L'élan initial retombe peu à peu, la recherche sur les représentations des Français et des Françaises en matière de justice est délaissée au profit des sondages d'opinion qui prennent le relais dans les années 1990.

Il apparaît vite que ces sondages peuvent être entachés d'un certain nombre de biais. Les questions posées se révèlent parfois choisies et construites sur la base d'a priori formulés par leurs commanditaires. Ces mêmes questions apparaissent dictées par l'actualité politique et médiatique. Surtout, ces sondages ne permettent pas la construction d'instruments de collecte susceptibles de saisir toute la richesse des opinions et subséquemment de « cerner le mieux possible les transformations structurelles de la société dans ses rapports avec le droit et la justice, sur lesquelles se greffent les événements »¹³.

De la même manière, les sondages d'opinion n'offrent pas de visibilité sur la pluralité des représentations sur la justice¹⁴. En particulier, comme l'écrit Claude Faugeron, à l'origine des programmes de recherche des années

1970, « la notion d'opinion publique interdit la prise en compte des courants minoritaires, pourtant indispensable à la compréhension des processus sociaux »¹⁵.

Un regain d'intérêt au sein du monde académique, et au-delà, se manifeste de nouveau pour les représentations des Français et des Françaises en matière de justice au cours de la décennie des années 2000 avec les enquêtes sur les représentations citoyennes de la corruption, sur les expériences de justice, sur les violences à l'égard des femmes ou encore sur l'accès au droit du défenseur des droits¹⁶.

En même temps que ces travaux se multiplient, la structuration, l'accessibilité et l'archivage des données progressent et trouvent leur plus grande expression dans la création d'une infrastructure centralisée de recherche sur les données sociales¹⁷.

Surtout, en miroir à l'élan empirique qui secoue la recherche française sur le droit dans le cadre de la renaissance de la sociologie législative (les *Parliamentary Studies* à la française), sous l'impulsion d'une nouvelle génération de chercheurs et chercheuses, notamment de la sociologue Cécile Vigour, la décennie 2010 voit émerger deux programmes de recherche, animés par des équipes pluridisciplinaires composées de politistes, sociologues et juristes, qui permettent d'ouvrir la « boîte noire » de la justice au quotidien et d'étudier la compréhension par les citoyens et citoyennes de cette justice.

Il s'agit, en premier lieu, du projet ManaJustice (2014-2017), principalement financé par le conseil régional d'Aquitaine et Sciences Po Bordeaux, relatif aux transformations contemporaines de la justice aux niveaux local, national et européen, notamment les changements consécutifs à l'enracinement d'une logique managériale. Parmi les axes de recherche retenus, figure une étude sur

le regard que les citoyens et les citoyennes portent sur l'institution judiciaire française et son fonctionnement, à travers la réalisation de 17 entretiens collectifs (*focus groups*) réunissant près de 80 participants entre novembre 2015 et juin 2017. Ces entretiens portent sur les rapports ordinaires au droit et à la justice, les fonctions et rôles de la justice, le sens de la peine articulant les rationalités pénales (punir/traiter/dissuader/réparer), les représentations des délinquants et délinquantes et des facteurs de délinquance, le fonctionnement de la justice par rapport aux attentes des citoyens et citoyennes, les conceptions de la fabrique du jugement, de la justice, les inégalités et les rapports de domination, le degré d'impartialité de la justice, les images de la justice et les sentiments qui y sont liés. L'enjeu est alors d'articuler l'analyse des discours et des représentations, ainsi que les pratiques des participants, leurs expériences au sens large, qu'elles soient personnelles ou celles de leurs proches. Dans chaque groupe, la discussion s'organise, dans une première séquence, autour de questions très ouvertes telles que : « la justice, c'est quoi pour vous ? » ou « que pensez-vous du fonctionnement de la justice ? ». La deuxième séquence de l'entretien collectif est consacrée au visionnage d'un documentaire de dix minutes portant sur des affaires pénales et civiles. Enfin, trois his-

toires de résolution de conflits sont proposées aux participants et participantes. Cette méthodologie permet ainsi de confronter l'imaginaire du panel à leur réalité concrète.

Il s'agit, en second lieu, du projet JustiRep, mené avec l'appui du

DIM-quant (Sciences Po Paris, 2017-2018) et cofinancé par la Mission de recherche Droit et Justice (2018-2020), qui se focalise sur les représentations, attentes et expériences des citoyens et citoyennes à l'égard de la justice et du système judiciaire, incluant la police et la gendarmerie. Ce projet vise à rendre compte de la pluralité des conceptions de la justice et des rapports au droit et à la justice en croisant approches qualitative et quantitative. Cette

L'enquête cherche à replacer les expériences concrètes très diverses des enquêtés et enquêtées dans leur contexte particulier [...].

perspective implique de prêter attention aux différences, qui tiennent, d'une part, aux caractéristiques des enquêtés et enquêtées et, d'autre part, aux types de contentieux et de juridiction, de s'intéresser à l'ensemble du système judiciaire et de ses acteurs et actrices, et de contextualiser les rapports entre la justice et les citoyens et citoyennes. L'enquête cherche à replacer les expériences concrètes très diverses des enquêtés et enquêtées dans

leur contexte particulier aux niveaux micro (rapport aux professionnels), méso (fonctionnement institutionnel) et macro (grandes transformations sociales). La méthodologie retenue articule toujours approches qualitative et quantitative¹⁸. Ce projet a apporté des éléments d'information concernant les attentes à l'égard des juridictions et des professionnels et professionnelles, la perception du fonctionnement, des politiques et décisions de justice, le sentiment de justice et d'injustice. Une distinction est faite, en outre, entre les citoyens et citoyennes qui ont eu des expériences avec la justice, civile ou pénale, et les autres¹⁹.

Ces recherches ont été complétées par 150 entretiens entre 2007 et 2014, réalisés à tous niveaux de hiérarchie par la sociologue Cécile Vigour, coordinatrice des deux projets précités. Elles ont ainsi permis de disposer du regard porté par les professionnels et professionnelles du droit (magistrats/magistrates et personnels de greffe) sur les justiciables et leurs attentes.

Ces travaux s'accompagnent de recherches comparatives à l'image de celle de Fabien Jobard dont l'intérêt est non de s'intéresser aux représentations générales, mais de faire réagir les enquêtés et enquêtées sur des cas concrets, « des vignettes » ou autrement dit des scénarios fictifs. De la même manière, dans ses travaux comparés en France et en Allemagne, Bénédicte Laumond utilise une

variante interactive de la méthode de ces vignettes, à savoir « le jeu de cartes », qui permet de voir comment les citoyens et citoyennes hiérarchisent les faits dans deux systèmes voisins²⁰.

À côté de ces deux enquêtes novatrices et de ces travaux comparés, le ministère de la Justice a conduit trois grandes enquêtes auprès des justiciables, respectivement en 2001, en 2013 et en 2024.

LES ENQUÊTES DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE AUPRÈS DES JUSTICIAIBLES : UN ÉTAT DES LIEUX

L'enquête de 2001 est menée auprès des usagères et usagers effectifs de la justice dans le cadre de la démarche sur la qualité du service public de la justice. Cette enquête est rendue possible par l'initiative prise en 1999 par la Mission de recherche Droit et Justice de lancer un appel à projets intitulé « Qu'est-ce que la qualité de la justice ? ». Une étude est alors confiée à la société IPSOS sur la satisfaction des usagères et usagers des juridictions. Il s'agit d'une première étude qualitative effectuée au moyen d'entretiens semi-directifs auprès de personnes ayant eu un contact avec l'institution judiciaire.

Elle est destinée, d'une part, à élaborer les questions d'un sondage national auprès des usagères et usagers de la justice et, d'autre part, à fournir à chaque juridiction la possibilité d'une auto-évaluation par la diffusion de questionnaires auprès de ces justiciables.

L'objectif est de distinguer les opinions et représentations de la justice, qui varient peu depuis des décennies selon les enquêtes d'opinion (justice lente, coûteuse, inégalitaire, complexe) et les opinions des justiciables après une expérience concrète de la justice (accueil, information, durée et coût effectifs, appréciation du fonctionnement de la justice, perception du rôle et du comportement des professionnels du droit).

S'inspirant des pratiques des cantons suisses de Berne et de Genève, une seconde enquête est réalisée avec la société Louis Harris par téléphone: 60 entretiens puis 24 000 personnes contactées, dont 1200 usagères et usagers effectifs.

Cette enquête, appelée à être reconduite tous les trois ans, ambitieuse dans ses objectifs et bénéficiant d'un large échantillon représentatif, marque à ce jour un net rééquilibrage vers la justice civile [...].

L'enquête de 2013 vise, pour sa part, à recueillir l'opinion de l'ensemble des Français et des Françaises sur le fonctionnement de la justice, leurs attentes en matière de réformes, ainsi que la satisfaction des personnes ayant eu un contact direct avec la justice. Il s'agit d'une enquête téléphonique menée auprès d'un échantillon de 3 000 personnes représentatives de la population française de 18 ans et plus²¹.

L'enquête de 2024 sur la justice en France a, quant à elle, un triple objectif: mieux connaître l'opinion que les Français et les Françaises ont de la justice et leur niveau de confiance en l'institution: confiance dans les services publics, facilité des démarches administratives et accès aux informations juridiques, vécu de discriminations, opinion et connaissance de la justice, rapport avec la police; mesurer la satisfaction des personnes ayant déjà eu affaire à la justice sur différentes dimensions: accès au tribunal, déroulement de l'audience et relation avec le juge, délai de la décision de justice, satisfaction sur l'affaire (délai, décision rendue) et interroger le non-recours à la justice autour de quatre situations civiles: conflits entre voisins, avec une entreprise,

entre parents séparés ou divorcés sur la prise en charge des enfants et enfin en qualité de bailleur ou de locataire.

Cette enquête, reconnue d'intérêt général par le conseil national de l'information statistique (CNIS), est menée par le service de la statistique, des études et de la recherche (SSER) du ministère de la Justice, en collaboration avec l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee), auprès de 22 500 personnes représentatives de la population française (hors Mayotte) de 18 ans et plus et 14 500 répondants et répondantes sur le nombre précité de personnes. La collecte s'est déroulée en deux phases, via internet puis par téléphone.

Cette enquête, appelée à être reconduite tous les trois ans, ambitieuse dans ses objectifs et bénéficiant d'un large échantillon représentatif, marque à ce jour un net rééquilibrage vers la justice civile, historiquement négligée dans les enquêtes et les sondages menés sur la justice en France, qui portaient majoritairement sur les perceptions de la justice pénale.

En ce sens, elle s'inscrit en complément de l'enquête statistique nationale Vécu et Ressenti en matière de Sécurité (VRS) que le service statistique ministériel de la sécurité intérieure (SSMSI) conduit depuis 2022. Enquête annuelle dite de « victimation », celle-ci a succédé à l'enquête Cadre de vie et sécurité (CVS)²², en poursuivant le même objectif:

mesurer l'insécurité ressentie et les faits de délinquance dont les individus ont pu être victimes au cours de leur vie, qu'ils aient porté plainte auprès des services de police et de gendarmerie ou non.

Cette enquête répond parallèlement aux recommandations de l'Inspection générale de la justice d'août

2020 qui appelait à s'appuyer sur le modèle d'enquête de satisfaction de la Commission

L'enquête de 2024 sur la justice en France a, quant à elle, un triple objectif: mieux connaître l'opinion que les Français et les Françaises ont de la justice et leur niveau de confiance en l'institution; mesurer la satisfaction des personnes ayant déjà eu affaire à la justice; et interroger le non-recours à la justice.

européenne pour l'efficacité de la justice pour évaluer la qualité de l'information fournie, l'accessibilité des tribunaux, le fonctionnement et le rôle des juges.

Outre ces enquêtes en population générale, le ministère de la Justice est également à l'initiative de nombreuses enquêtes sectorielles, sur la perception de la justice par les victimes (2006, 2007 et 2008)²³, sur les connaissances et les représentations des Français sur la prison (2009)²⁴, sur les usagères et usagers des maisons de justice et du droit (2009, 2011²⁵, puis tous les deux ans jusqu'en 2015)²⁶, sur les couples divorcés (2012 et 2014)²⁷, sur les usagères et usagers des services d'accueil unique des justiciables (2015)²⁸ et sur les victimes d'infraction ayant fréquenté les associations d'aide aux victimes (2020)²⁹. L'enquête réalisée par l'Institut Louis Harris, sous la direction de Romain Pache, Emmanuel Fort et Malik Larabi de mai 2001 à destination de la Mission de recherche Droit et Justice sur les justiciables des juridictions d'instance et de grande instance mérite, au surplus, d'être mentionnée.

Il convient de ne pas oublier de citer, au milieu de ce paysage des enquêtes, le baromètre des services publics de l'Institut Paul Delouvrier, ainsi que le baromètre Cevipof. Précisément, l'Institut Paul Delouvrier, en partenariat avec la Direction Interministérielle de la Transformation Publique (DITP), publie annuellement depuis 2004 un baromètre de la satisfaction des Français et des usagers des services publics, la dernière vague ayant été conduite en décembre 2024³⁰. Ce baromètre a la particularité d'analyser l'opinion des Français et des Françaises, d'une part, et la satisfaction des usagères et usagers, d'autre part. Il inclut une section consacrée à la justice³¹. Il a été conçu comme un instrument pour stimuler la modernisation

de l'action publique et contribue à l'expression des attentes et priorités des citoyens et citoyennes, l'évaluation comparative des organes administratifs et l'identification de lignes d'action pour les administrations. Il est l'occasion d'un classement des services publics par ordre de priorité pour les Français et les Françaises.

Le baromètre des services publics de l'Institut Paul Delouvrier a été conçu comme un instrument pour stimuler la modernisation de l'action publique et contribue à l'expression des attentes et priorités des citoyens et citoyennes, l'évaluation comparative des organes administratifs et l'identification de lignes d'action pour les administrations.

Le second baromètre, créé en 2009, constitué d'une enquête annuelle pilotée par Sciences Po, contient une question de type institutionnelle sur la confiance dans la justice. Il permet, pour sa part, nonobstant un échantillonnage (de 1000 à 2500 répondants et répondantes) plus faible que ceux sur la justice en France (15 000 répondants et répondantes), une période de collecte très

brève de l'ordre de dix jours en début d'année civile et un caractère non contraignant propices aux biais de collecte, de comprendre dans un contexte plus global les dysfonctionnements affectant la justice.

À l'aune de cet état des lieux et des enseignements sur les enquêtes sur la justice en France, il est possible de finaliser ce bref diaporama en esquisant des lignes directrices utiles à la construction d'un système d'indicateurs.

LES LIGNES DIRECTRICES POUR MESURER LES BESOINS, DEMANDES ET ATTENTES DES JUSTICIAIBLES

Quelques enseignements ressortent du recensement des enquêtes sur la justice en France, que le commanditaire ait été un organisme public ou privé. Certaines bénéficient d'un travail préalable de défrichage, de nature

qualitative, qui permet de mieux étayer leurs questionnaires et d'en déduire des résultats plus solides, autorisant des comparaisons entre des sous-groupes de population, par exemple, en fonction de leurs caractéristiques démographiques et socio-économiques. D'autres, que l'on pourrait qualifier d'enquêtes « flash », qui sont plus sommaires, ne permettent que de sonder l'opinion publique dans sa globalité. Elles sont souvent commandées en fonction de l'actualité et hors du champ d'impératifs méthodologiques.

À ce stade, plusieurs constats peuvent être relevés :

Une grande majorité d'enquêtes en population générale, de rares enquêtes sur des groupes de population spécifiques

L'immense majorité des enquêtes recensées porte sur la population générale, définie en règle générale comme l'ensemble de la population de 18 ans et plus. Seules quatre enquêtes, toutes commandées par le ministère de la Justice, se sont intéressées aux usagères et usagers des tribunaux³².

Les enquêtes sur les professionnels et professionnelles de la justice sont encore plus rares. Deux enquêtes ont été réalisées auprès des magistrats et magistrates, l'une en 2008 par le Conseil supérieur de la magistrature, l'autre en 2018 par une équipe de chercheurs et chercheuses en sociologie³³. L'enquête de 2008 est double, puisque la même série de questions est posée à un échantillon représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, par téléphone, et à l'ensemble des 8 000 magistrats et magistrates de France par questionnaire auto-administré en ligne, seuls 1 209 d'entre elles et eux y répondant. Le regard des Français et des Françaises a pu être mis en parallèle avec celui des magistrats

et magistrates sur les thèmes de la confiance à l'égard de la justice, les perceptions et jugements sur le fonctionnement de la justice, les

représentations associées aux magistrats et magistrates et les attentes en termes d'amélioration de la justice. Une série de questions adressée aux seuls magistrats et magistrates a porté sur la déontologie et sur leur situation professionnelle. On ne peut que regretter que des enquêtes, même

ponctuelles, ne soient pas menées auprès d'autres professionnels et professionnelles du droit, avocats/avocates, notaires ou commissaires de justice, personnels administratifs des tribunaux, agents/agentes de la protection judiciaire de la jeunesse ou de l'administration pénitentiaire. Celles-ci permettraient de saisir les perceptions de ces différents acteurs et actrices et de les croiser entre elles et avec celles des justiciables à l'instar des résultats issus des travaux de Fabien Jobart.

On peut observer qu'une enquête, commandée en 2020 par l'Institut Montaigne et le Cercle des juristes, s'est intéressée néanmoins aux entreprises. Elle a ciblé les entreprises de dix salariés et plus, en tant que justiciables, mais aussi en tant qu'usagères en s'adressant à un sous-échantillon d'entreprises ayant eu affaire à l'institution judiciaire au cours des cinq années précédant l'enquête. Au sein de chaque entreprise, la cible interrogée a été le chef ou la cheffe d'entreprise, le gérant/la gérante, le dirigeant/la dirigeante ou la présidente/le président. Pour les entreprises de plus de 20 salariés, la directrice/le directeur administratif et financier, la directrice/le directeur des ressources humaines ou la directrice/le directeur juridique ont également pu être interrogés. Leur a été demandé leur avis sur le fonctionnement du système judiciaire et sa capacité à prendre en compte la réalité économique ainsi que sur de possibles pistes d'amélioration. De la même manière, il convient de citer les travaux d'Emmanuel Lazega sur le public des juges consulaires, cheffes/chefs

d'entreprise ou dirigeantes/dirigeants, du tribunal de commerce de Paris qui ont permis l'exploration des réseaux informels – amitié, conseil – et formels – rôles institutionnels – et de leur influence sur leurs décisions³⁴.

Aucune enquête cherchant à saisir les attentes de la population sous main de justice à partir d'un échantillon représentatif n'a jamais été conduite en France à la différence de ce qui existe à l'étranger.

L'objectif général des enquêtes précitées a été de produire des statistiques nationales sur la population pénitentiaire des systèmes fédéral et étatiques en donnant à voir très précisément ces populations et le mode de vie carcéral.

Aux États-Unis, une série d'enquêtes a ainsi été conduite par le Bureau of Justice Statistics (BJS) à partir des années 1970³⁵. Plus récemment, plusieurs enquêtes sur les populations privées de liberté, toutes aux contours très similaires, ont été menées dans un certain nombre de pays latino-américains³⁶ : en Argentine³⁷, au Chili, au Brésil, au Pérou, au Salvador³⁸ et au Mexique.

L'enquête nationale sur la population privée de liberté (ENPOL) mexicaine est l'une des plus ambitieuses à ce jour en termes de thématiques abordées et de niveaux de représentativité³⁹. Elle a été réalisée sous l'égide de l'Institut national de la statistique et de la géographie (INEGI) pour la première fois en 2016 puis en 2021. Cette dernière année, elle a porté sur un échantillon de 67 584 personnes privées de liberté pour une population totale de 210 680 individus, sélectionnées de façon à assurer une représentativité nationale, régionale et pour certains établissements pénitentiaires.

L'objectif général des enquêtes précitées a été de produire des statistiques nationales sur la population pénitentiaire des systèmes fédéral et étatique en donnant à voir très précisément ces populations et le mode de vie carcéral⁴⁰. Ces enquêtes ont ainsi offert de l'information sur les activités suivies en détention⁴¹.

L'ENPOL se distingue tout particulièrement par son approche exhaustive de la vie carcérale, dépassant la simple collecte de données démographiques pour s'intéresser à la qualité de vie, à la sécurité et aux relations sociales en détention, ainsi qu'à la préparation à la réinsertion. Les relations avec le monde extérieur (communications téléphoniques, visites), avec les autres détenus et le personnel pénitentiaire⁴² ne sont pas oubliées.

Des thématiques socles sans séries historiques

Certaines thématiques reviennent systématiquement dans les enquêtes et les sondages d'opinion sur la justice : le degré de confiance dans la justice⁴³, son fonctionnement⁴⁴, son indépendance et l'accès au droit. On notera que le Conseil national des barreaux publie depuis 2021 un « baromètre des droits et de l'accès au droit en France »⁴⁵, à partir d'un sondage réalisé auprès d'un échantillon représentatif de la population française de 18 ans et plus.

Si ces thématiques font socle, ce n'est pas le cas des questions qui en composent les modules : leur formulation est rarement reconduite à l'identique d'une enquête à une autre⁴⁶, ce qui rend d'autant plus difficile le suivi historique des opinions. Or « la distribution des opinions sur la Justice n'est pas une affaire conjoncturelle et renvoie à des phénomènes longs »⁴⁷. Pour que les réponses aux enquêtes soient comparables dans le temps, il faut que les questions soient toujours formulées de la même façon en suivant le même protocole auprès de populations comparables. En ce sens, la reconduction périodique de l'enquête sur la Justice en France du ministère de la Justice, comme le recommandaient deux rapports de l'Inspection générale de la justice⁴⁸, répond pleinement à cet impératif. Elle offre la faculté de construire des séries historiques solides.

Dans le cadre des futures éditions de son enquête sur la justice en France, un questionnaire socle, intangible, pourrait être distingué d'un questionnaire thématique visant à approfondir un sujet de façon

ponctuelle, comme le fait le SSMSI dans l'enquête VRS⁴⁹, en lien avec l'apparition de nouveaux contentieux, de nouvelles pratiques judiciaires, à l'image de l'émergence des services d'intelligence artificielle ou des pratiques de l'amiable.

Toutes les enquêtes réalisées en France privilégient les attentes des justiciables par rapport au système judiciaire, tout en étant pensées dans la formulation de leur questionnement par l'institution judiciaire. Or d'autres enquêtes, plus communes dans les pays anglo-saxons⁵⁰, orchestrent un renversement de perspective.

Les enquêtes centrées sur les besoins des justiciables : un renversement de perspective

En l'occurrence, les enquêtes précitées se focalisent sur les besoins des justiciables en partant de leur point de vue. Elles cherchent précisément à identifier et quantifier tous les « problèmes » auxquels ils font face, toutes les réponses qui y sont apportées et toutes les aides à leur portée.

Ce sont tous les problèmes qui soulèvent des questions juridiques, qu'elles soient ou non reconnues comme telles par celles et ceux qui y sont confrontés, que celles-ci et ceux-ci aient recours ou non à des processus de résolution formels ou informels⁵¹. Il est d'ailleurs recommandé d'éviter les termes juridiques dans l'énoncé des questions qui permettent d'appréhender ces problèmes⁵².

Ceux-ci se répartissent le plus souvent en huit thématiques : l'emploi, la famille, les accidents et les maladies, les services publics et l'administration, l'argent et les dettes, la consommation, les biens communs et les ressources naturelles, la propriété foncière et le logement.

Les enquêtes fournissent une vue d'ensemble des problèmes, en général de justice civile, auxquels les justiciables sont confrontés, des efforts qu'ils et elles déploient pour accéder à la justice, qui ne se limite alors plus au service de la justice, et des obstacles qui empêchent leur résolution.

Si les enquêtes sur les attentes des justiciables sont jugées mieux adaptées pour saisir l'expérience du justiciable « usager » et « usagère » des services judiciaires, les enquêtes sur les besoins des justiciables vont, quant à elles, au-delà, en considérant les « problèmes » des justiciables dans leur intégralité, sans angle mort.

Elles fournissent une vue d'ensemble des problèmes, en général de justice civile, auxquels les justiciables sont confrontés, des efforts qu'ils et elles déploient pour accéder à la justice, qui ne se limite alors plus au service de la justice, et des obstacles qui empêchent leur résolution. Elles peuvent aussi être utilisées pour explorer les conséquences sociales et procéder à des estimations de coûts socio-économiques

On peut observer que ce changement de paradigme se trouve en filigrane dans le volet non-recours de l'enquête sur la justice en France, inspiré justement des questionnaires *Legal Needs*.

Vers un système d'indicateurs pour mesurer les besoins, demandes et attentes des justiciables

Un des points de convergence de toutes ces enquêtes, qu'elles portent sur les attentes, les demandes ou les besoins des justiciables, sur la base des indicateurs quantitatifs et qualitatifs, est la construction de systèmes d'indicateurs qui aident à la prise de décision en facilitant le pilotage, le suivi et l'évaluation des politiques publiques en matière de justice.

Dans cette perspective, mettre en place un système d'indicateurs n'a de sens que s'il permet de visualiser et d'analyser les évolutions dans le temps. Ces indicateurs doivent donc être mesurés régulièrement selon la même méthodologie.

À cette dimension temporelle doit pouvoir s'ajouter une dimension géographique, c'est-à-dire la possibilité de disposer d'indicateurs locaux, par exemple, à l'échelle des tribunaux judiciaires et des cours d'appel⁵³, de telle sorte que ceux-ci ainsi que les services déconcentrés du ministère puissent également en faire usage.

Ces indicateurs doivent aussi pouvoir se décomposer par type de « problèmes » ou de litiges, selon les caractéristiques socio-économiques et démographiques les plus pertinentes, qui permettront d'identifier les difficultés et obstacles auxquels certains groupes de population, notamment parmi les plus vulnérables⁵⁴, sont confrontés.

Il est important, comme l'indiquait déjà le rapport de 2020 de l'Inspection générale de la justice sur les attentes des justiciables, de distinguer également les indicateurs de satisfaction, qui mesurent la qualité du service

perçue, des indicateurs de performance, qui mesurent la qualité du service rendu. S'il ne faut pas les confondre, il est essentiel d'intégrer ces deux types d'indicateurs, d'autant plus que certaines dimensions qui revêtent une très grande importance pour les justiciables peuvent être complètement absentes des indicateurs de performance.

Finalement, face au défi majeur de rendre visible le décalage entre la qualité de service perçue par le justiciable et la qualité de service rendu par l'institution, ces critères cardinaux – dimensions temporelle, géographique, socio-économique et multidimensionnelle de l'évaluation – peuvent alimenter les transformations actuelles des outils méthodologiques afin de guider l'action du ministère vers cette « rencontre de justice » mentionnée dans la lettre de mission datée du 3 septembre 2019 de la ministre de la Justice adressée à l'Inspection générale de la justice⁵⁵.

**Cette note a été rédigée par Nicolas Garcette,
responsable d'études et de recherches à l'Institut Robert Badinter
(mis à disposition par le ministère de la Justice jusqu'en octobre 2025)**

Notes

1. Les besoins des justiciables renvoient, dans une acception très anglo-saxonne, à tous les « problèmes » auxquels celles-ci et ceux-ci sont confrontés et qui soulèvent des questions juridiques sans qu'ils et elles les reconnaissent nécessairement comme telles. En ce sens, ces besoins contiennent et dépassent leurs attentes par rapport au système judiciaire, en ajoutant à celles qui sont expressément formulées celles qui sont encore à l'état latent. Quant aux demandes, ce sont ces attentes qui se cristallisent et deviennent exigences. Si la distinction entre besoins et attentes transparaît dans la conception des enquêtes auprès des justiciables, celle entre attentes et demandes n'est jamais clairement établie.
2. Mission composée d'Antoine Garapon, inspecteur général de la justice, responsable de la mission, Sonya Djemni-Wagner, inspectrice générale de la justice, Laurence Guibert, inspectrice de la justice, Harold Épineuse et Nicolas Garcette, chargés de mission.
3. Inspection générale de la justice, *Les attentes des justiciables*, Rapport n° 061-20, 2020.
4. Philippe Robert, *Des opinions aux représentations et retour*, Contribution au colloque *Montrer la justice, penser le droit pénal*, Genève, 2008.
5. Philippe Robert et Claude Faugeron, *La Justice et son public ; les représentations sociales du système pénal*, Paris-Genève, Masson, Médecine & Hygiène, 1978.
6. Philippe Robert, *op. cit.*
7. Frédéric Ocqueteau, Claudine Perez-Diaz, *Justice pénale, délinquances, déviances. Évolution des représentations dans la société française*, Paris, CESDIP, 1989 ; voir aussi : « Comment les Français réprouvent-ils le crime aujourd'hui ? », *Déviante et Société*, 1990, XIV, 3, p. 253-273. Voir de Claude Faugeron, « Du simple au complexe : les représentations sociales de la justice pénale », *Déviante et Société*, 1978, 2(4), p. 411-432 ; « Représentations sociales de la déviance et de l'intervention pénale », *Bulletin de Psychologie*, 1983, 36, p. 299-307.
8. Coll. *Délits de jeunes et jugement social, recherche comparative internationale*, Paris, Maison des sciences de l'homme, 1983.
9. Dans les années 1980, chacune de ces enquêtes, de type face-à-face, portait sur un échantillon de 2 000 individus représentatif de l'ensemble des Français métropolitains de 18 ans et plus.
10. Georges Hatchuelet Jean-Luc Volatier, *Les grands courants d'opinions et de perceptions en France de la fin des années 70 au début des années 90*, Collection des rapports n° 116, Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC), 1992. Cf. <https://www.credoc.fr/offres/aspirations>. Ce sont dorénavant (2016) deux vagues d'enquêtes par an : la première en décembre est réalisée en ligne auprès de 3 000 personnes représentatives de la population de 15 ans et plus (y compris les territoires ultramarins), la deuxième en juin se fait en face-à-face auprès de 2 200 personnes.
11. Françoise Boscher, *Les opinions des Français sur la justice*, CREDOC, 1986.
12. Catherine Duflos, Jean-Luc Volatier, *Les Français et la Justice : un dialogue à renouer*, Collection des Rapports, n° 109, CREDOC, 1991.
13. Yves Cartuyvels, Luc Van Campenhoudt, « Comment étudier les attentes des citoyens à l'égard de la justice ? », in S. Parmentier (dir.), *Public Opinion and the Administration of Justice*, Politeia : Bruxelles, 2005, p. 33-49.
14. Julien Dubouchet, « Les représentations sociales de la justice pénale. Retour sur un chantier abandonné », *Déviante et Société*, 2004, vol. 28, p. 179-194.
15. Claude Faugeron, « Du simple au complexe : les représentations sociales de la justice pénale », art. cité.
16. Pierre Lascoumes, Philippe Bezes « Les formes de jugement du politique. Principes moraux, principes d'action et registre légal », *L'Année sociologique*, 2009, n° 59 (1 Pour une sociologie politique du droit [1]), p. 109 147 ; Jean-Michel Lecrique, Pierre Lascoumes, Philippe Bezes « Classer et juger les transgressions politiques. L'apport d'une démarche par focus group et d'une méthode quantitative d'analyse des données qualitatives », *Revue française de science politique*, 2011, n° 61 (3 Entretiens collectifs : nouveaux usages ?), p. 447 482 ; Arnaud Béal, Nikos Kalampalikis, Nicolas Fieulaine, Valérie Haas, « Expériences de justice et représentations sociales : l'exemple du non-recours aux droits », *Les Cahiers internationaux de psychologie sociale*, 2014, vol. 03, n° 3, p. 549573 et *Usages du droit et représentations de la justice. Le (non) recours au droit*, Rapport de fin de recherche, Mission de Recherche « Droit et Justice » & GREPS Lyon 2 ; Maryse Jaspard, Elizabeth Brown, Stéphanie Condon (et l'équipe Enveff), *Les violences envers les femmes en France : une enquête nationale*, Paris : La Documentation française, 2003.
17. Création du catalogue de données PROGEDO en 2012 sur la base du réseau Quételet centralisant plusieurs centres d'archives : centre Maurice l'INED, le CDSP de Sciences Po. PROGEDO, infrastructure de recherche qui est labellisée par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.
18. Dans un premier temps, un questionnaire fut administré en janvier 2018 auprès d'un échantillon représentatif aléatoire de 2 800 personnes (panel ELIPSS). Il reprenait les mêmes thématiques qui avaient été abordées au cours des entretiens collectifs menés dans le cadre du projet ManaJustice, avec des supports similaires : conceptions générales et expériences de la justice ; réactions à des cas et aux extraits du même documentaire. Puis les réponses ainsi collectées furent croisées avec celles de 90 autres questions pertinentes posées au panel dans d'autres enquêtes en 2017, dont l'enquête Préface. Dans un deuxième temps, les résultats de l'analyse quantitative furent confrontés aux échanges recueillis lors de ces entretiens collectifs.
19. Ces deux projets ont conduit à diverses publications : voir Virginie Gautron, Cécile Vigour, « Les représentations sociales des peines : une approche par entretiens collectifs », in Diane Bernard et Kevin Ladd (dir.), *Les sens de la peine*, Bruxelles : Presses de l'Université Saint-Louis, 2019, p. 63-104 ; Cécile Vigour et Bartolomeo Cappellina, « Recours différenciés au droit et aux tribunaux civils. Étude des représentations et modes de réception de la justice », *Droit et Société*, 2020, 106, pages 603-622 ; Cécile Vigour (dir.), *Les rapports des citoyens à la justice : expériences et représentations*, Rapport de recherche remis à la Mission de recherche Droit et justice, 2021 ; Cécile Vigour, Bartolomeo Cappellina, Laurence Dumoulin et Virginie Gautron, *La justice en examen. Attentes et expériences citoyennes*, Paris, Presses universitaires de France, coll. « Le lien social », 2022.
20. Enquête de Fabien Jobard comparant les représentations de la justice pénale en France et en Allemagne, et au sein des deux pays entre les représentations des citoyens et celles des magistrats (du siège et du parquet) à partir d'approches qualitatives (pour les seuls citoyens) et quantitatives ; Jobard Fabien (dir.), *Punitivités comparées : représentations pénales en France et en Allemagne*, rapport de recherche Mission de recherche Droit et Justice,

- 2019; Kirstin Drenkahn, Fabien Jobard et Tobias Singelstein (dir.), *Impeding Challenges to Penal Moderation in France and Germany. A strained restraint*, 2023. Sur la dimension qualitative, concernant un jeu de cartes : Bénédicte Laumond, « Punitivité comparée. Les cadrages ordinaires des violences de genre en Allemagne et en France », *Droit et Société*, 2020, n° 44(3), p. 347-382 ; Bénédicte Laumond, « La méthode expérimentale du jeu de cartes pour étudier les représentations pénales ordinaires en Allemagne et en France », *Bulletin de méthodologie sociologique*, 2020, n° 147 148 (1 2), p. 169 199.
21. Cette enquête a donné lieu à la rédaction d'un *Infostat justice* : voir Laurette Cretin, *L'opinion des Français sur la Justice*, Infostat Justice n° 125, janvier 2014, ministère de la Justice.
 22. L'enquête « Cadre de vie et sécurité » (CVS) a été conduite chaque année de 2007 à 2021 (à l'exception de 2020 et avec un protocole de collecte particulier en 2021 compte tenu de la crise sanitaire).
 23. Les résultats des enquêtes sur les victimes de délits auxquels une réponse pénale a été donnée en 2005, 2006 et 2007 ont été présentés dans les publications du ministère de la Justice suivantes :
 - Infostat Justice, *Les victimes face à la justice : le sentiment de satisfaction sur la réponse judiciaire*, n° 98, décembre 2007 ;
 - Infostat Justice, *Les victimes de délit et le jugement de leur affaire : entre satisfaction et incompréhension*, n° 111, décembre 2010 ;
 - Infostat Justice, *La satisfaction des victimes de délits suite au jugement de leur affaire : quels facteurs explicatifs ?* n° 112, février 2011.
 24. Infostat Justice, *Les Français et la prison*, n° 122, juin 2013.
 25. Infostat Justice, *Les Maisons de Justice et du Droit et leurs usagers*, n° 113, mars 2011.
 26. La collecte n'a pas été poursuivie par la suite, les résultats ayant été jugés peu intéressants, puisque 99 % des usagers déclaraient être satisfaits de la façon dont ils étaient accueillis.
 27. Une vaste enquête téléphonique a été réalisée par le ministère de la Justice en 2012, puis en 2014, auprès de couples divorcés, concernant le divorce, la résidence des enfants et la contribution économique à l'entretien de l'enfant. L'échantillon de personnes interrogées a été extrait d'une enquête sur un échantillon national de décisions des juges aux affaires familiales rendues en juin 2012. L'originalité de cette enquête était de permettre de confronter les affirmations des personnes interrogées avec le contenu juridique des décisions. Cf. Infostat Justice, *Le regard des divorcés sur la résidence de leurs enfants*, n° 139, décembre 2015.
 28. Laetitia Brunin, Christelle de Miras, *L'accueil du justiciable et ses attentes. Résultats d'une enquête statistique*, septembre 2015.
 29. Infostat Justice, *Les victimes d'infractions pénales usagères des associations d'aide aux victimes en 2019*, n° 177, août 2020.
 30. Baromètre de l'Institut Paul Delouvrier, *Les services publics vus par les Français et les usagers*, Édition décembre 2024, mars 2025.
 31. Les autres services étudiés sont : l'éducation nationale, l'emploi et la lutte contre le chômage, l'environnement, la fiscalité et la collecte des impôts, le logement, la police et la gendarmerie, la santé publique et la sécurité sociale.
 32. Il s'agit des enquêtes de 2001, 2013 et 2024 auxquelles s'ajoute l'enquête réalisée en 2015 sur les usagers des services uniques d'accueil du justiciable (SAUJ).
 33. Yoann Demoli et Laurent Willemez (dir.), *L'âme du corps : la magistrature française dans les années 2010 : morphologie, mobilité et conditions de travail*, Rapport de recherche Mission de recherche sur le droit et la justice, 2019.
 34. Polynormativité et contrôle social du monde des affaires : le cas de l'interventionnisme et de la punitivité des juges du Tribunal de Commerce de Paris », Emmanuel Lazega et Lise Mounier, *Droit et Société*, 2009, n° 71, p. 103-132.
 35. Il s'agit du *Survey of Inmates in State Correctional Facilities* (SISCF), renommé *Survey of Prison Inmates* (SPI) en 2016. Cette enquête ne concernait initialement que les personnes incarcérées dans les prisons des États américains. Elle a été réalisée pour la première fois en 1974, puis reconduite en 1979, 1986, 1991, 1997 et 2004. À partir de 1991, la population cible fut étendue aux personnes incarcérées dans les prisons fédérales. La même procédure de collecte et le même questionnaire étaient appliqués à ces deux ensembles de population.
 36. Programme des Nations unies pour le développement (PNUD), *Informe Regional de Desarrollo Humano 2013-2014, Seguridad Ciudadana con Rostro Humano: Diagnóstico y Propuestas para América Latina*, 2013.
 37. L'enquête fut appliquée en 2013 à deux échantillons représentatifs, le premier de la population carcérale du système pénitentiaire de la province de Buenos Aires, le second du système pénitentiaire fédéral, pour un total de 1033 personnes condamnées interviewées. Voir Marcela Bergman, *Delito, marginalidad y desempeño institucional en la Argentina: resultados de la encuesta de presos condenados*, Universidad Nacional Tres de Febrero, Argentina, 2014.
 38. Luis Enrique Amaya, Marcelo Bergman, Gustavo Fondevila, Carlos Vilalta, *Reporte de carceceles en El Salvador: Perfiles generales, contexto familiar, delitos, circunstancias del proceso penal y condiciones de vida en la carcel*, Universidad Francisco Gavidia, UFG-Editores, 2015.
 39. Instituto nacional de estadística y geografía (INEGI), *Encuesta Nacional de Población Privada de Libertad (ENPOL), Marco conceptual, informe operativo y cuestionario*, 2016 et 2021. On trouvera toute la documentation et les résultats ici pour l'enquête de 2016 et là pour celle de 2021.
 40. Bureau of justice statistics, 2016 Survey of Prison Inmates (SPI) Questionnaire, 2020 ; Instituto nacional de estadística y geografía, *Encuesta Nacional de Población Privada de Libertad (ENPOL), Cuestionario*, 2016 et 2021.
 41. Activités éducatives et professionnelles pour les enquêtes du BJS, auxquelles s'ajoutent les activités sportives et religieuses dans le cas de l'ENPOL.
 42. L'enquête s'apparente alors à une enquête de victimisation. Il est demandé aux détenus s'ils se sentent en sécurité dans leur cellule et au sein de l'établissement pénitentiaire, s'ils ont été victimes d'un conflit ou d'un affrontement avec d'autres détenus ou des surveillants durant les mois précédant l'enquête, s'ils ont été victimes de vols, menaces, agressions au cours de leur détention.
 43. La question est formulée le plus souvent de la façon suivante : « D'une manière générale, diriez-vous que vous avez tout à fait confiance, plutôt confiance, plutôt pas confiance ou pas confiance du tout en la justice ? ».
 44. À cet égard, l'une des questions pour lesquelles on dispose de la série historique la plus longue, l'IFOP l'ayant posé de manière régulière (1962, 1966, 1999, 2009, 2011, 2013, 2016, 2017 et 2019), est la suivante : « Estimez-vous qu'en France, à l'heure actuelle, la Justice fonctionne globalement très bien, assez bien, assez mal ou très mal ? ».
 45. ODOXA et Conseil national des barreaux, *Baromètre des droits et de l'accès au droit en France*, Rapports, éditions 2021 et 2024.

46. Le baromètre sur les services publics de l'Institut Paul Delouvrier fait figure d'exception.
47. Bastien François, *Une demande politique de justice. « Les Français et la Justice » ou comment analyser une critique récurrente »,* La documentation française, 1998. Voir aussi « Une demande politique de justice : les Français et la justice, ou comment analyser une critique récurrente ? », in Loïc Cadiet et Laurent Richer (dir.), *Réforme de la justice, réforme de l'État*, Paris, PUF, 2023, p. 41-47.
48. Inspection générale de la justice (2020), *Les attentes des justiciables*, Rapport n° 061-20 ; Inspection générale de la justice (2021), *L'attractivité de la justice civile en juridiction*, Rapport n° 034-21.
49. L'enquête VRS se déroule en deux phases. La première phase, composée d'un questionnaire « socle » généraliste d'une durée moyenne de 25 minutes, interroge un large échantillon d'individus (200 000) sur les faits subis, leurs opinions et leurs perceptions en matière de sécurité. La seconde phase, composée d'un questionnaire « thématique », d'une durée moyenne de 20 minutes, vise à approfondir un thème choisi en concertation par le SSMSI et ses partenaires, après avis du Conseil scientifique. Le thème est différent chaque année et permet la réinterrogation, par internet ou téléphone, d'un échantillon qualifié de 20 000 répondants de la première phase afin d'aller plus loin sur certains sujets abordés dans le questionnaire « socle ».
50. L'organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) a recensé dans le monde plus de 55 enquêtes nationales, d'une certaine ampleur (avec au moins 1 000 répondants), sur les besoins des justiciables conduites au cours de 25 dernières années. Des modules ayant les mêmes visées ont également été incorporés dans sept enquêtes nationales, ainsi qu'au sein de l'enquête en population générale du *World Justice Project*, qui est réalisée de manière régulière dans plus de 100 pays. Cf. OECD/Open Society Foundations (2019), *Legal Needs Surveys and Access to Justice*, OECD Publishing, Paris.
51. OECD/Open Society Foundations (2019), *op. cit.*
52. OECD/Open Society Foundations (2019), *op. cit.*
53. L'enquête VRS du SSMSI permet dorénavant de produire des indicateurs locaux, notamment à l'échelle des départements.
54. Un suréchantillonnage de ces groupes lors de la réalisation des enquêtes peut être requis afin de garantir la représentativité statistique des résultats.
55. Inspection générale de la justice (2020), *Les attentes des justiciables*, Rapport n° 061-20 ; p. 12.

Présentation de la collection

Les Notes de l'Institut Robert Badinter proposent des analyses synthétiques de questions qui se posent au droit et à la justice aujourd'hui.

Issues des travaux de l'Institut Robert Badinter et appuyées sur les connaissances produites par la recherche et les professions, elles appellent à se saisir d'enjeux de notre temps pour enrichir la réflexion et susciter des débats.

Dans la même collection

Dettes publique et environnementale - Sept. 2024

Faire famille - Oct. 2024

Caméra à la barre : 40 ans après la loi Badinter, comment la justice est-elle filmée ? - Juillet 2025

Directrice de la publication

Valérie SAGANT

Conception graphique

Jean-Caillou Studio et Léa DELION

Réalisation

Créapix

Imprimerie

Centre d'impression numérique Ministère de la Justice

Diffusion gratuite

ISSN numérique : 3099-2591

ISSN imprimé : 3098-8209

Institut Robert Badinter

Contact

contact@institutrobertbadinter.fr

