

ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DES USAGERS DE LA JUSTICE

mai 2001

Mission de recherche Droit et Justice 247, rue Saint-Honoré 75001 PARIS

Site internet : www.gip-recherche-justice.fr

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 :

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

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.

TGI d'Auxerre	(M. Jean-Jacques BAIZET, Mme Marie-Suzanne LE QUÉAU)
TGI de Nantes	(M. Jean-Pierre ATTHENONT, M Pierre FOERST)
TGI de Nanterre	(Mme Marie-Françoise PETIT, M. Yves BOT)
TGI de Pau	(M. Pierre BOUYSSIC, M. Jean-Pierre

DRENO)

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

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.

Mission de recherche Droit et Justice

247, rue Saint-Honoré 75001 PARIS

tél : 01.44.77.66.60 Fax : 01.44.77.66 70

Courriel : mission@gip-recherche-justice.fr

Site internet : www.gip-recherche-justice.fr



Mission de recherche Droit et Justice

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 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 caractérisent .

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-utilisateurs " 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'usagers effectifs de trois sites 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

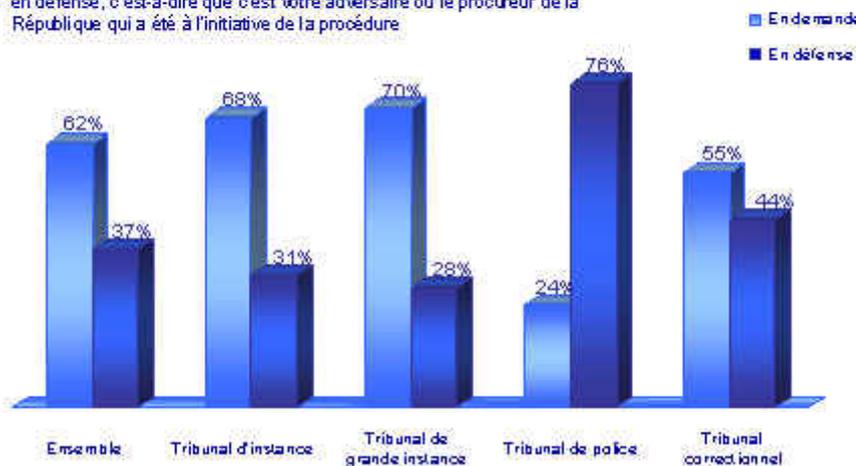
La comparaison de la structure socio-démographique de l'échantillon d'interviewés à celle de la population française montre que les personnes âgées de 25 à 64 ans (et plus particulièrement celles âgées de 35 à 49 ans), les cadres supérieurs et les professions libérales, les employés, les personnes ayant 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



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

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'un 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

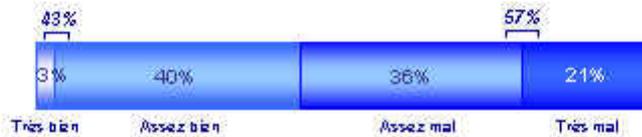


Le jugement de confiance ne peut cependant pas être réduit à la seule expérience des interviewés. Il repose également sur la perception qu'ils ont du rôle social joué par la Justice, notamment au travers de sa fonction punitive. Les deux tiers environ des interviewés estiment ainsi que les jugements 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.

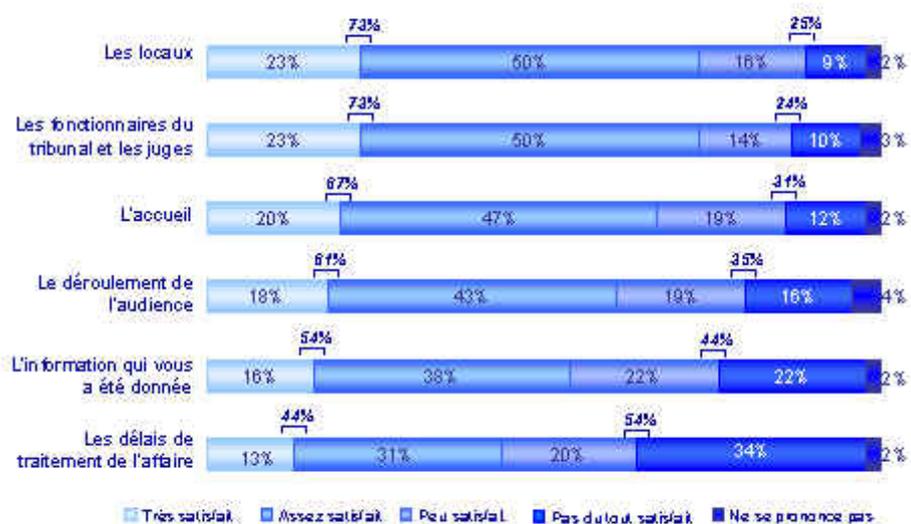
3. Des points forts et des points faibles fortement corrélés aux attentes

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'usager 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 ?

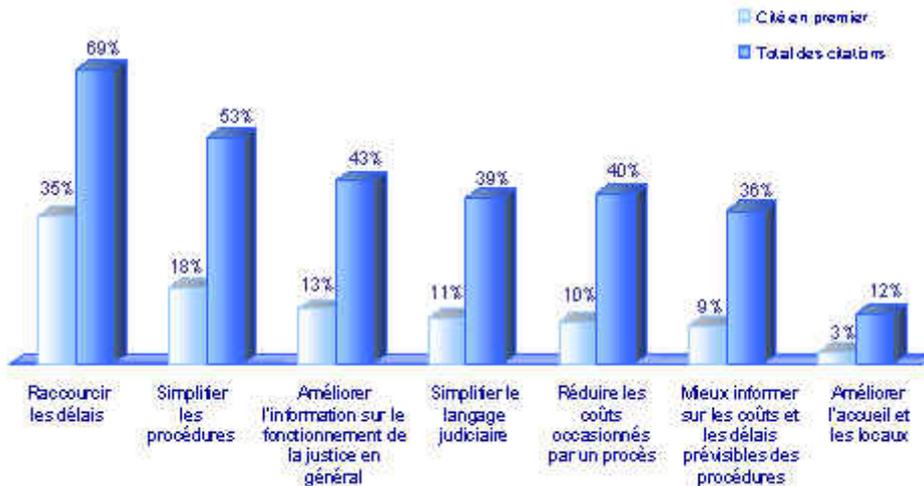


LOUIS HARRIS / Mission de recherche droit et justice - Enquête usagers de la justice - Mai 2001

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

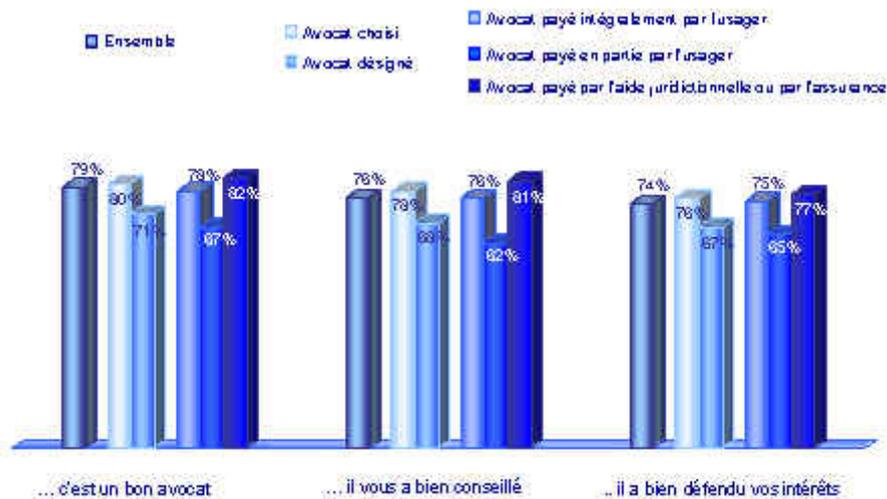
D'une manière générale, les usagers sont très majoritairement satisfaits (73%, contre 24% insatisfaits) des personnels rencontrés au tribunal. Tous contentieux confondus, plus des trois quarts des usagers qui se sont rendus dans un tribunal, reconnaissent les qualités humaines (courtois, respectueux, 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'usager.

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

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



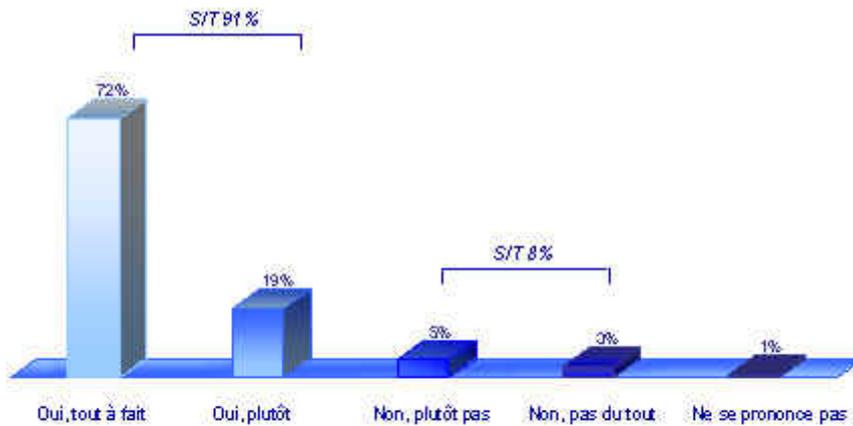
LÓUIS HARRIS / Mission de recherche droit et justice - Enquête usagers de la justice - Mai 2001

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'usager, l'avocat est reconnu par tous comme étant un personnage indispensable au bon déroulement d'une affaire. Ils sont en effet unanimes 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 ?

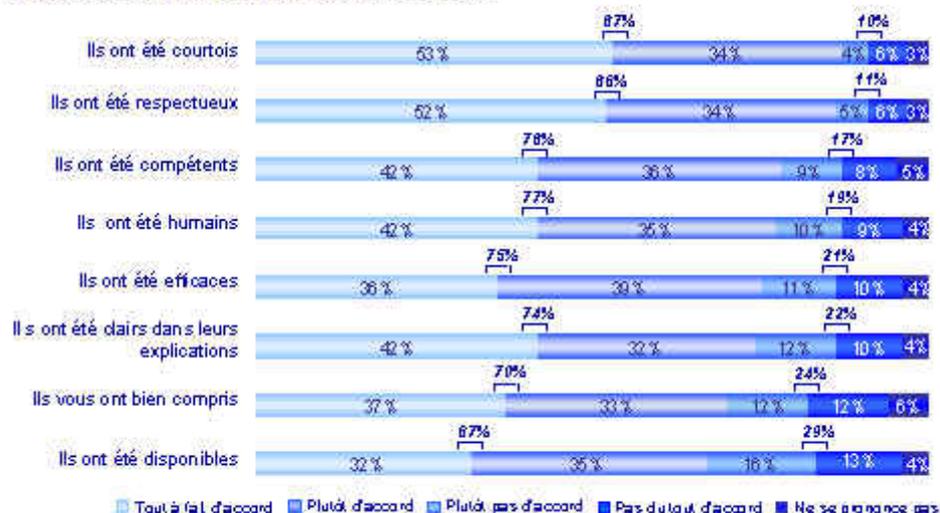


LOUIS HARRIS / Mission de recherche droit et justice - Enquête usagers de la justice - Mai 2001

- Les fonctionnaires du tribunal, des professionnels appréciés
- Le jugement exprimé à l'égard des fonctionnaire 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 ...



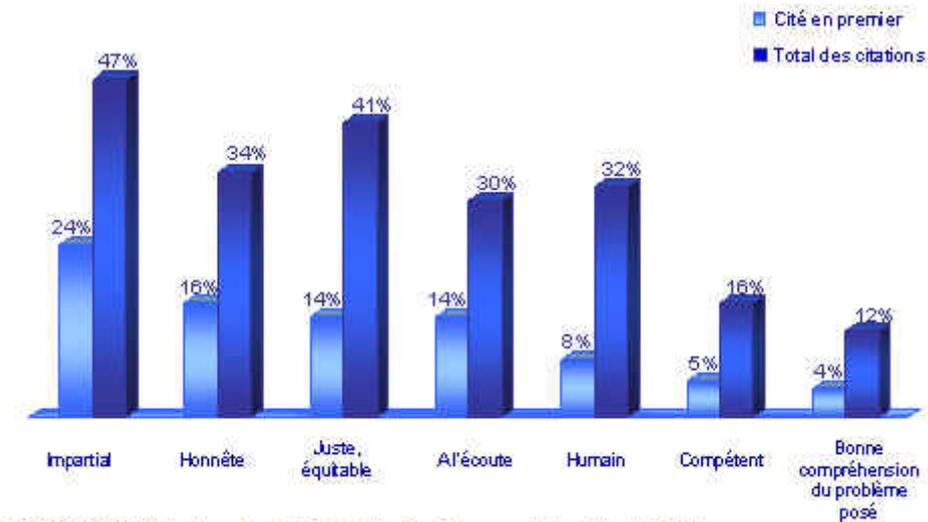
LOUIS HARRIS / Mission de recherche droit et justice - Enquête usagers de la justice - Mai 2001

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 laissé 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

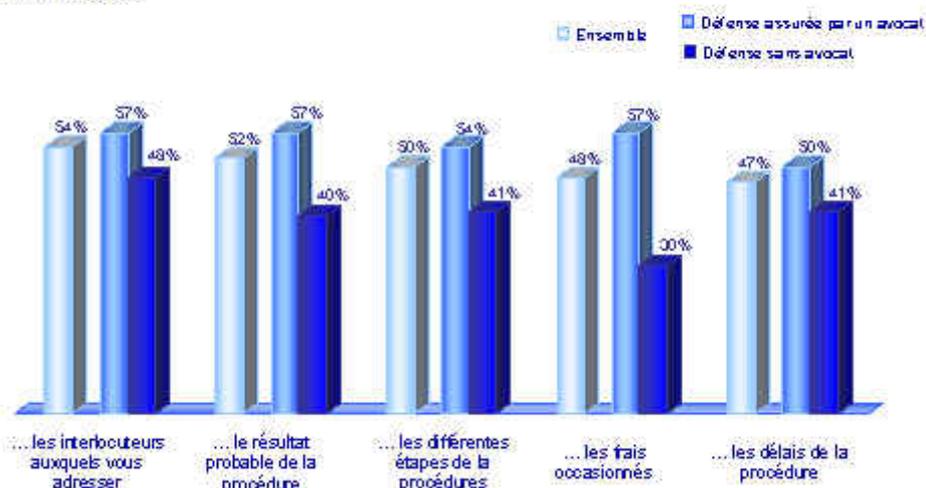
avis ; 80% des usagers dont le jugement a été rendu en leur faveur sont d'accord pour dire que le juge a pris tout le temps nécessaire à l'examen de leur affaire, alors que 47% de ceux qui ont perdu leur procès estiment que c'est leur cas.

- 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...



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.

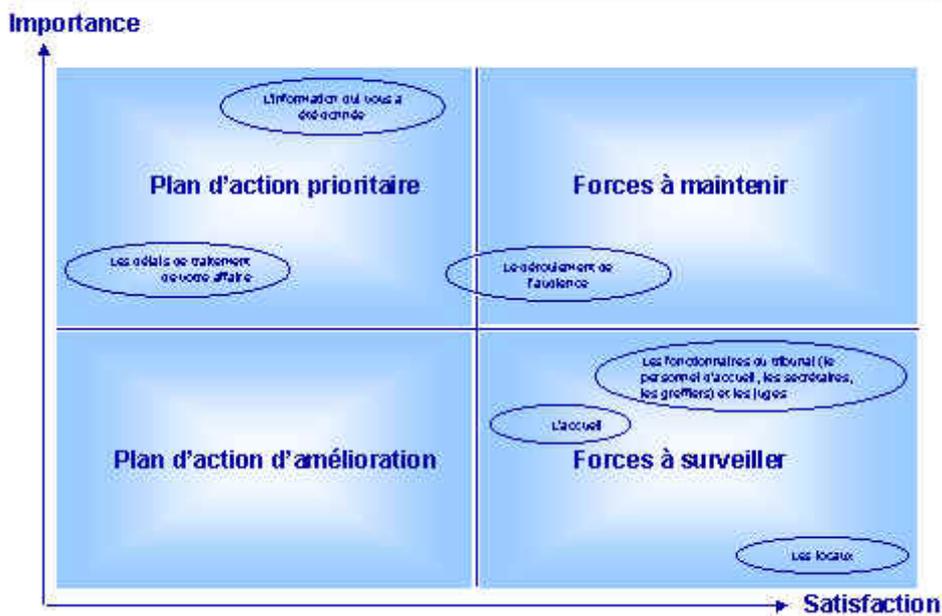
De même, les personnes interrogées qui se sont rendues au tribunal de grande instance pour un contentieux du droit de la famille sont plus satisfaits que ceux des autres juridictions. C'est notamment le cas en ce qui concerne le déroulement de l'audience, l'information obtenue au tribunal, les délais 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



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

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.

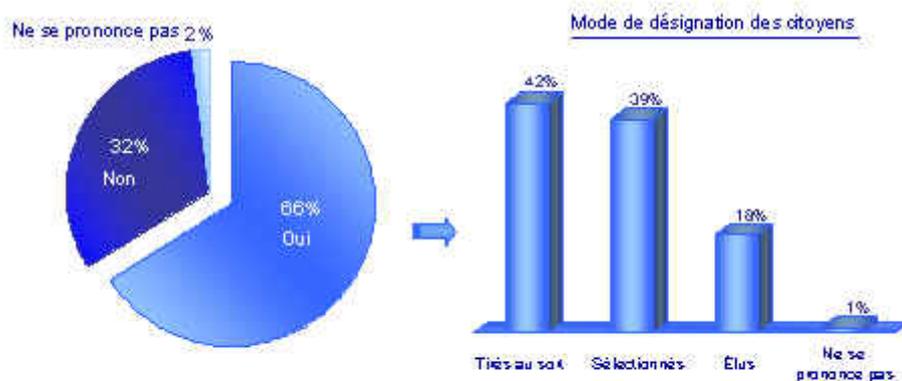
Le déroulement de l'audience est un élément considéré comme satisfaisant par les usagers et pour lequel ils expriment une forte attente.

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.