

**ENQUETE DE SATISFACTION DES UTILISATEURS  
DU PALAIS DE JUSTICE DE GENEVE  
MENE EN MAI-JUIN 1997**

**2ème partie : Les justiciables**

Rapport du groupe de travail  
Avril 1998

**Le présent rapport a été approuvé par la  
Commission de gestion du Pouvoir judiciaire  
lors de sa séance du 15 juin 1998**

## TABLE DES MATIERES

	Page
<b>INTRODUCTION</b>	2
<b>COMPOSITION ET MANDAT DU GROUPE DE TRAVAIL</b>	2
<b>1. CONSTATS</b>	3
1.1.    PREMIER CONSTAT : UN TAUX DE REPONSES ELEVE	3
1.2.    DEUXIEME CONSTAT : LES CLICHES SONT CONFIRMES, MAIS...	3
1.3.    TROISIEME CONSTAT : L'APPRECIATION DES MAGISTRATS ET DES FONCTIONNAIRES DU POUVOIR JUDICIAIRE EST PLUTOT POSITIVE	3
1.4.    QUATRIEME CONSTAT : UNE GRANDE HOMOGENITE DES RESULTATS	3
<b>2. LES MESSAGES CLAIRS</b>	4
2.1.    "LE TRAITEMENT DES AFFAIRES DOIT ETRE PLUS RAPIDE".	4
2.2.    "L'ACCES AUX TRIBUNAUX EST TROP COMPLIQUE ET TROP CHER".	4
2.3.    "LE PLUS IMPORTANT EST QUE LES MAGISTRATS ET LES FONCTIONNAIRES SOIENT COMPETENTS ET COURTOIS".	4
2.4.    "L'ACCES AUX SALLES D'AUDIENCES ET LEUR AMENAGEMENT SONT SATISFAISANTS".	4
2.5.    "LA CONDUITE DES DEBATS EN FRANÇAIS N'EST PAS UN HANDICAP".	5

	Page
<b>3. LES PRIORITES</b>	<b>5</b>
3.1. AMELIORER LA RAPIDITE DE TRAITEMENT DES AFFAIRES	5
3.1.1. Le contrôle des magistrats	5
3.1.2. Les lois de procédures	6
3.1.3. Les moyens du pouvoir judiciaire	6
3.2. LA COMPETENCE ET LA COURTOISIE DES MAGISTRATS ET DES FONCTIONNAIRES	7
3.3. L'INFORMATION DU JUSTICIABLE	7
3.3.1. Le fonctionnement des tribunaux	8
3.3.2. La complexité des démarches	8
<b>4. RECOMMANDATIONS</b>	<b>9</b>
4.1. RENOUVELLEMENT DU MANDAT DU GROUPE DE TRAVAIL "QUALITE"	9
4.2. DIFFUSION DES RESULTATS DE L'ENQUETE	9

Annexes : Lettre de l'administrateur du 28 avril 1998 - Enquête de satisfaction;

Questionnaire aux justiciables (4 pages);

Rapport "QI" - septembre 1997 (analyse et graphiques)

## **INTRODUCTION**

Dans le but d'améliorer les prestations et de mieux répondre, dans les limites de la loi, aux attentes des justiciables et de leurs mandataires, la Commission de gestion du Pouvoir judiciaire a chargé un groupe de travail, composé de magistrats et de fonctionnaires, de conduire une démarche "qualité".

De manière à disposer d'un outil d'évaluation permettant de mesurer, dans le temps, l'appréciation qualitative, portée par les utilisateurs sur les activités déployées au Palais de justice, le groupe de travail, assisté par le centre de formation et un consultant externe, a lancé, fin 1995, une enquête de satisfaction auprès des avocats et notaires genevois.

Cette première enquête a fait l'objet d'un rapport dans lequel, outre l'analyse des résultats, le groupe de travail a identifié les messages clairs et défini les priorités. Ce rapport, auquel on voudra bien se référer, a été adopté, en juin 1996, par la Commission de gestion.

## **COMPOSITION ET MANDAT DU GROUPE DE TRAVAIL**

Le groupe de travail est composé de Mmes Jacquemoud-Rossari, juge à la Cour, et Manfrini, juge au Tribunal de première instance, de MM. Crochet, procureur, Esposito, juge d'instruction, Mahler, administrateur du Palais de Justice, Schmid, greffier-juriste de la Cour de Justice, Robert, greffier-juriste du Tribunal de première instance, Quennoz, directeur des systèmes d'information, et de M. Veyrat, chef de service au centre de formation. Il est assisté de deux consultants de la société Quality Improvements "QI", MM. Delesclefs et Karg.

Le groupe de travail est chargé de prendre toutes dispositions utiles pour assurer la continuité de la démarche "qualité" et la traduire en plan d'action. Différentes décisions ont été prises et plusieurs projets ont été réalisés ou sont actuellement en cours de réalisation.

Parallèlement à ces mesures, le groupe de travail a conduit une deuxième enquête, cette fois auprès des justiciables résidant dans le canton de Genève, qui a été effectuée aux mois de mai et juin 1997.

Les résultats de cette seconde enquête et les analyses de la société "QI", réunis dans le document joint au présent rapport et dont ils constituent la base, ont été approuvés par le groupe de travail.

## **1. CONSTATS**

### **1.1. Premier constat : un taux de réponses élevé**

La quantité et la qualité des réponses analysées sont révélatrices de l'intérêt qu'a suscité cette enquête auprès de la population.

7'632 questionnaires ont été retournés; 7'170 ont pu être utilisés pour l'analyse, soit un taux de 20,5 % sur 35'000 envois.

Ce taux est très élevé pour ce type d'enquête et confère au résultat une validité statistique indiscutable.

### **1.2. Deuxième constat : les clichés sont confirmés, mais ....**

L'analyse des résultats de la première partie du questionnaire (critères généraux) et des très nombreux commentaires libres faits par les justiciables confirment les clichés.

La justice est lente. La justice est opaque. La justice est chère. La justice a deux vitesses : une pour les riches, une pour les pauvres.

Cette vision peu flatteuse de la justice est tempérée, voire contredite par l'analyse de la deuxième partie du questionnaire (critères spécifiques), réservée à ceux qui ont eu une expérience avec les tribunaux au cours des cinq dernières années.

### **1.3. Troisième constat : l'appréciation des magistrats et des fonctionnaires du Pouvoir judiciaire est plutôt positive**

Tous critères confondus, ce sont ceux relatifs à la compétence et à la courtoisie des magistrats, ainsi que ceux portant sur la clarté des procès-verbaux et des jugements qui sont considérés comme les plus importants. Or, ces critères, de même que ceux relatifs à la compétence et à la courtoisie des fonctionnaires, sont ceux pour lesquels les appréciations sont parmi les plus favorables.

Ainsi, pour des justiciables, l'image de ceux qui sont chargés de rendre la justice apparaît bien meilleure que celle de la Justice elle-même.

### **1.4. Quatrième constat : une grande homogénéité des résultats**

L'analyse des réponses montre de grandes similitudes dans l'appréciation des critères, faite par les différentes catégories de justiciables.

L'âge, le sexe, la durée de résidence à Genève, le fait d'avoir eu ou non affaire à la justice, d'avoir gagné ou perdu sa cause, d'être demandeur ou défendeur, de plaider

pour des raisons personnelles ou professionnelles, avec ou sans avocat, modifient étonnamment peu l'appréciation des différents critères faits par les justiciables.

Cette homogénéité des réponses facilite la lecture des résultats et permet de dégager des messages clairs.

## **2. LES MESSAGES CLAIRS**

### **2.1. "Le traitement des affaires doit être plus rapide".**

De tous les critères, celui relatif à la rapidité du traitement des affaires par les tribunaux reçoit l'appréciation la plus faible. C'est indiscutablement dans ce domaine que l'insatisfaction est la plus grande et que des mesures doivent être prises, si l'on veut améliorer l'image de la justice.

### **2.2. "L'accès aux tribunaux est trop compliqué et trop cher".**

A l'évidence, les justiciables sont mal informés sur le fonctionnement des tribunaux et sur les démarches à entreprendre pour accéder à la justice. Plus grave, ils semblent ne pas savoir où s'informer et perçoivent le coût d'accès aux tribunaux comme un problème.

Ce sentiment se traduit, dans les commentaires libres, par une adaptation, à la justice, de la formule : "La société a deux vitesses : une pour les riches, une pour les pauvres".

### **2.3. "Le plus important est que les magistrats et les fonctionnaires soient compétents et courtois".**

Les critères relatifs à la compétence et à la courtoisie des magistrats et des fonctionnaires sont considérés comme les plus importants. Tout comme dans l'enquête auprès des avocats, ce sont les critères clefs. On relèvera toutefois que si l'appréciation des avocats était très sévère, celle des justiciables est plutôt favorable.

Pour les justiciables, la compétence s'apprécie au travers de la clarté des procès-verbaux et des jugements, ainsi que de la ponctualité des audiences, voire des délais entre les convocations et les audiences.

### **2.4. "L'accès aux salles d'audiences et leur aménagement sont satisfaisants."**

Les justiciables semblent trouver assez facilement les salles d'audiences et considèrent qu'elles sont aménagées d'une manière adéquate. Ces critères, pour lesquels le degré de satisfaction est parmi les plus élevés, sont aussi ceux qui sont considérés comme les moins importants.

## **2.5. "La conduite des débats en français n'est pas un handicap".**

Pour les personnes de langue étrangère, le français ne semble pas être un handicap. C'est, en effet, le critère qui obtient le plus haut niveau de satisfaction de toute l'enquête.

## **3. LES PRIORITES**

La lecture de ces messages, à la lumière de l'ensemble des résultats et des commentaires libres, a permis au groupe de travail d'affiner sa perception des attentes des justiciables et de dégager des priorités.

### **3.1. Améliorer la rapidité de traitement des affaires**

Au-delà du cliché "La justice est lente", la problématique de la rapidité du traitement des affaires mérite une attention toute particulière et une réflexion à plusieurs niveaux.

L'analyse des résultats montre que l'appréciation et l'importance de la rapidité de traitement des affaires est pratiquement la même pour toutes les catégories de justiciables, qu'ils aient eu ou non affaire avec la justice.

On peut supposer que la lenteur perçue par ceux qui n'ont pas d'expérience des tribunaux est fortement influencée par les affaires qui défrayent la chronique. Force est de constater, dans cette hypothèse, qu'il s'agit d'importantes affaires pénales, dont la durée heurte le sentiment de justice du citoyen, mais reste sans conséquence pour sa vie quotidienne.

A l'inverse, la lenteur est vécue par les victimes en matière pénale et surtout par les parties, en particulier les demandeurs en matière civile et administrative, qui, rappelons-le, représentent les deux tiers des affaires traitées par les tribunaux (45'507 des 70'238 affaires nouvelles traitées en 1997).

Quelle que soit l'expression d'une perception ou d'un vécu, l'appréciation très négative du délai de traitement des affaires doit être améliorée en priorité.

Trois axes d'amélioration doivent être examinés : le contrôle des magistrats; les lois de procédure; les moyens mis à disposition du Pouvoir judiciaire.

#### **3.1.1. Le contrôle des magistrats**

La première idée repose sur le postulat que les magistrats ne sont pas diligents.

Cette perception, même et surtout si elle est fautive, met en cause les organes de contrôle auxquels il appartient de prendre les mesures appropriées.

Le contrôle est de la compétence des présidents de juridiction et du Conseil supérieur de la magistrature.

S'agissant des présidents de juridiction, la loi sur l'organisation judiciaire (LOJ) a été récemment modifiée. Les présidents seront dorénavant élus par le plenum de la juridiction. La durée de leur mandat a été augmentée à trois ans, immédiatement renouvelable pour une période identique. Ces modifications vont dans le sens d'un renforcement du rôle du président, qui était souhaité (cf. Rapport sur la première enquête de satisfaction approuvé par la Commission de gestion du Pouvoir judiciaire le 17 juin 1996, page 7).

Quant au Conseil supérieur de la magistrature, sa composition et ses compétences ont fait l'objet de modifications législatives et constitutionnelles, approuvées par le peuple le 7 juin 1998. Elles vont dans le sens d'un renforcement des compétences du Conseil et l'avenir dira si cet organe de contrôle des magistrats judiciaires gagnera en efficacité et en crédibilité.

### 3.1.2. Les lois de procédure

Les magistrats appliquent les lois de procédure.

Les possibilités d'incidents, les voies de recours, la durée des délais et plus généralement, l'étendue des droits procéduraux des parties influencent la rapidité de traitement des affaires, indépendamment de la diligence des magistrats.

Sachant que ces droits sont ancrés dans la loi et qu'ils sont généralement diversement appréciés, selon que l'on est plaignant ou mis en cause, demandeur ou défendeur, leur modification est de la compétence du législateur et relève clairement de choix politiques.

La Commission de gestion a déjà fait un certain nombre de propositions, avec plus ou moins de succès, visant à simplifier ou à accélérer les procédures et à combattre les manoeuvres dilatoires.

Les résultats de cette enquête doivent l'encourager à poursuivre dans cette voie.

Si la volonté politique existe, certaines modifications des lois de procédure permettront des améliorations sensibles de la rapidité de traitement des affaires.

### 3.1.3. Les moyens du Pouvoir judiciaire

Avec la crise économique, la globalisation des marchés, l'internationalisation de la délinquance, les besoins de justice ne cessent de croître, ce que semble confirmer l'augmentation du nombre des avocats. La surcharge des tribunaux n'est plus seulement conjoncturelle; elle est devenue structurelle.



Pour être rapide sans devenir expéditive, la justice, dans un cadre légal donné, doit disposer de moyens adaptés à ses besoins.

50 % des justiciables estiment que les moyens dont disposent les tribunaux sont suffisants ou plus que suffisants. A l'inverse, 50 % des justiciables estiment que ces moyens sont insuffisants ou très insuffisants.

Cette égalité 50/50 est à mettre en relation avec l'estimation faite par les justiciables de la part du budget de fonctionnement de l'Etat affecté à la justice. En moyenne, les justiciables estiment à 5,47 % cette part du budget de l'Etat. En réalité, elle est à peine supérieure à 1 % (1,19 % en 1997).

On peut en déduire que les justiciables contribuables croient payer cinq fois plus pour le fonctionnement des tribunaux qu'ils ne le font réellement.

On peut, sans grand risque, affirmer que si le Pouvoir judiciaire disposait d'un budget adapté aux besoins de la justice, il pourrait améliorer sensiblement la qualité de ses prestations et partant, la rapidité du traitement des affaires.

### **3.2. La compétence et la courtoisie des magistrats et des fonctionnaires**

Ces critères sont les **critères clefs**.

Quand bien même l'appréciation faite par les justiciables est plutôt positive, l'amélioration du savoir-faire et du savoir-être des magistrats et des fonctionnaires doit rester une priorité permanente.

Le Conseil supérieur de la magistrature ayant de nouvelles compétences dans le domaine de la formation, l'accent devrait être mis non seulement sur la formation continue, mais également sur la formation des nouveaux magistrats qui entrent dans une juridiction.

Des modules de formation, adaptés aux spécificités de chaque juridiction, devraient être développés, avec pour objectif de permettre au magistrat, à chaque étape de son cursus judiciaire, d'actualiser ses connaissances juridiques ou économiques et d'acquérir des compétences "métier", nécessaires à l'exercice de sa charge (tenue d'audiences, établissement de procès-verbaux, conduite de l'instruction d'une cause, gestion du temps, du stress, maîtrise des outils informatiques, disponibles, etc.)

Un effort analogue doit être fait pour les nouveaux fonctionnaires. De plus, une véritable politique d'accueil des justiciables doit être développée, non seulement par la formation des collaborateurs, mais également par des mesures de réorganisation visant à simplifier l'accès aux tribunaux pour les justiciables, notamment grâce à des regroupements géographiques de greffes et de services centraux, avec pour objectif, la création d'un ou de plusieurs guichets "universels" (pénal - civil - administratif).

### **3.3. L'information du justiciable**

L'ensemble des activités humaines, exercées à titre privé ou professionnel, relèvent de la compétence des tribunaux. Les lois qui régissent ces derniers sont publiées. La plupart des audiences sont publiques. Les médias relatent quotidiennement les affaires judiciaires.

Pourtant, les résultats de l'enquête démontrent que les justiciables trouvent peu clair le fonctionnement des tribunaux et compliquées les démarches pour y accéder.

De plus, ceux qui ont eu affaire aux tribunaux estiment difficile de s'informer sur les démarches à entreprendre.

L'importance de ces critères et leur appréciation négative justifient que l'information des justiciables soit une priorité.

### 3.3.1. Le fonctionnement des tribunaux

La loi sur l'organisation judiciaire, les lois de procédures sont des textes ardu pour le commun des mortels. Indépendamment d'une simplification de la législation, qui relève de la compétence du Grand Conseil, un effort d'explication doit être entrepris.

Cet effort incombe certes au Pouvoir judiciaire et à son administration, mais il incombe également aux auxiliaires de la justice que sont les avocats, aux médias et aux autorités scolaires.

Pour se limiter au domaine de compétences du Pouvoir judiciaire et de son administration, il est concrètement proposé de mettre à disposition des justiciables, sur support papier et ou électronique (brochures, site internet), des informations claires sur le fonctionnement et les compétences des différentes juridictions.

Il convient également d'encourager et de développer, selon des modalités à définir, les visites commentées du palais - qui ont toujours beaucoup de succès - à l'attention des associations ou groupements intéressés, ainsi qu'à celle des écoliers, collégiens ou étudiants.

Des contacts formels devraient, dans cette perspective, être pris avec le département de l'Instruction publique.

### 3.3.2. La complexité des démarches

Parallèlement à l'information générale sur le fonctionnement des tribunaux, il convient de développer des structures d'accueil et de renseignements sur les démarches à entreprendre pour accéder à la justice. (cf. point 3.2 in fine ci-dessus).

Il s'agit d'une tâche particulièrement délicate qui nécessite préalablement une délimitation claire du type d'information qui peut être communiqué.

Ainsi, en complément au projet d'amélioration de l'accueil, actuellement en cours (renforcement des loges, formation aux techniques d'accueil des collaborateurs en contact avec le public), il conviendra d'édicter des directives, approuvées par la Commission de gestion ou les plenums de juridictions, qui guideront les collaborateurs chargés de renseigner les justiciables.

## **4. RECOMMANDATIONS**

### **4.1. Renouvellement du mandat du groupe de travail "Qualité"**

Outre l'évaluation des critères généraux et spécifiques, l'enquête a permis de dégager une appréciation générale de l'évolution du fonctionnement des tribunaux au cours des trois dernières années (1995 - 1997) :

- 60% des justiciables considèrent que le fonctionnement des tribunaux n'a pas changé;
- 23% estiment qu'il s'est détérioré;
- 17% pensent qu'il s'est amélioré.

Il s'agit d'autant d'indicateurs qualitatifs chiffrés qui, comme pour les résultats de l'enquête auprès des avocats et notaires, ne prennent de sens que :

- s'ils sont suivis d'actions concrètes en vue d'améliorer les points faibles et
- s'ils sont mesurés à intervalles réguliers (trois ou quatre ans).

Dans cette perspective, il est proposé de renouveler le mandat du groupe de travail qui est de traduire les résultats en plans d'action, de suivre les décisions qui sont prises et de prendre toutes dispositions utiles pour assurer une continuité de la démarche.

### **4.2. Diffusion des résultats de l'enquête**

Le groupe de travail recommande à la Commission de gestion de diffuser le présent rapport et ses annexes aux magistrats et fonctionnaires du Palais, ainsi qu'au président du Grand Conseil, au président du Conseil d'Etat et chef du Département de justice et police et des transports, à Mme la présidente du Département de l'instruction publique, au Bâtonnier de l'Ordre des avocats et au président de l'association des juristes progressistes.

Enfin, le groupe de travail souhaite être autorisé à remettre ces documents aux journalistes accrédités auprès du Pouvoir judiciaire.

\*

\*

\*

Genève, le 28 avril 1997



**POUVOIR JUDICIAIRE**

**L'Administrateur  
du Palais de justice**

**ENQUÊTE DE SATISFACTION**

Place du Bourg-de-Four 3  
1204 Genève  
Tél. 319.20.20

Madame, Monsieur,

Je me permets de m'adresser à vous pour recueillir votre avis sur le fonctionnement des tribunaux genevois.

En effet, afin d'améliorer la qualité des prestations des services de la justice, il a été décidé de mener une enquête de satisfaction auprès de plusieurs milliers de personnes, dont le nom a été tiré au hasard parmi l'ensemble des résidents du canton.

Même si vous n'avez jamais eu affaire à la justice, votre avis compte.

Grâce à vos réponses, nous pourrions concentrer nos efforts sur ce qui est le plus important pour vous.

Voici quelques informations sur cette enquête :

- le questionnaire annexé est totalement anonyme;
- vous disposez d'une enveloppe affranchie à forfait pour me retourner le questionnaire;
- vos réponses seront traitées par une société privée genevoise (Quality Improvements) qui a élaboré le questionnaire et qui est spécialement mandatée pour garantir la confidentialité de l'enquête.

A l'avance, je vous suis très reconnaissant de consacrer les 15 minutes qui vous seront nécessaires pour remplir ce questionnaire. Vos réponses seront, pour nous, le meilleur moyen de connaître vos attentes et de les satisfaire.

Je vous remercie de contribuer ainsi à l'amélioration du fonctionnement des tribunaux genevois et vous adresse, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.



Raphaël Mahler

**Annexes** : - 1 questionnaire;  
- 1 enveloppe de retour affranchie à forfait.



Quality Improvements

S. Karg & R. Delesclefs

16, rue du Roveray

CH-1207 Genève (Suisse)

Tél. 022/735 30 80

Fax 022/735 32 31

---

PALAIS DE JUSTICE DE GENEVE

EVALUATION DU FONCTIONNEMENT DES TRIBUNAUX DE GENEVE  
PAR LA POPULATION RESIDANT DANS LE CANTON

L'administrateur du Palais de justice nous a confié le soin de recueillir votre opinion à propos de la qualité des prestations qui vous sont fournies par les tribunaux.

**Ce n'est qu'en connaissant votre avis que des améliorations peuvent être apportées.  
Que vous ayez été en contact ou non avec les tribunaux, votre avis est important.**

Nous vous remercions de bien vouloir répondre à ce questionnaire et nous le retourner à votre plus proche convenance en utilisant l'enveloppe ci-jointe, déjà affranchie.

**Nous vous garantissons la plus stricte confidentialité de vos réponses  
Le questionnaire est anonyme**

- Même si vous n'avez jamais été en contact avec les tribunaux, répondez à la première partie du questionnaire et n'hésitez pas à noter vos remarques sur la dernière page.
- Si vous avez été en contact avec les tribunaux, répondez à tout le questionnaire et notez vos remarques sur la dernière page.

\* \* \* \* \*

Veillez cocher les cases correspondantes:

Vous êtes:     une femme             un homme  
                   entre 18 et 30 ans     entre 31 et 50 ans     entre 51 et 65 ans     plus de 65 ans

Vous résidez dans le canton de Genève depuis:  
 moins de 5 ans             plus de 5 ans

Veillez évaluer chacun des critères ci-dessous (colonne APPRECIATION), et indiquer chaque fois l'importance que vous lui accordez (colonne IMPORTANCE). Entourez les chiffres qui conviennent.  
Même si vous n'avez pas été en contact avec les tribunaux, exprimez votre perception.

	APPRECIATION						IMPORTANCE					
Le fonctionnement des tribunaux est pour vous	Peu clair			Clair			Faible			Grande		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Les démarches pour accéder à la justice vous paraissent	Complicées			Simples			Faible			Grande		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Selon vous, les tribunaux traitent les affaires de manière	Lente			Rapide			Faible			Grande		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Le coût d'accès à la justice vous semble (sans compter les frais d'avocats)	Cher			Peu cher			Faible			Grande		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Le <i>fonctionnement</i> des tribunaux coûtent à l'Etat de Genève	Cher			Peu cher			Faible			Grande		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

Selon vous, en % du budget de l'Etat, les tribunaux coûtent \_\_\_\_\_%

A votre avis, le fonctionnement des tribunaux genevois au cours de ces 3 dernières années:

- s'est amélioré       s'est détérioré       n'a pas changé

A votre avis, les moyens dont disposent les tribunaux sont:

- plus que suffisants       suffisants       insuffisants       très insuffisants

Avez-vous été en contact avec les tribunaux durant ces 5 dernières années?

- Oui → passez à la question suivante       Non → passez à la dernière page de ce questionnaire

Si vous avez été en contact avec les tribunaux, l'avez-vous été en tant que:

- une des parties impliquées       témoin       juré       autre  
Précisez \_\_\_\_\_

Etait-ce pour des raisons:       personnelles       professionnelles

Si vous étiez une des parties, le tribunal vous a-t'il donné raison?

- Oui       Non       Partiellement

Etiez-vous assisté d'un avocat:       Oui       Non

Savez-vous avec quel tribunal ou juridiction vous avez été en contact?  Oui  Non

Si oui, lequel (ou lesquels)? \_\_\_\_\_

Comme précédemment, veuillez évaluer chacun des critères ci-dessous (colonne APPRECIATION), et indiquer chaque fois l'importance que vous lui accordez (colonne IMPORTANCE). Entourez les chiffres qui conviennent.

Selon vous:	APPRECIATION		IMPORTANCE			
S'informer sur les démarches à entreprendre pour accéder à la Justice est	<b>Difficile</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Facile</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Faible</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Grande</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>		
Les convocations vous semblent	<b>Peu claires</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Claires</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Faible</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Grande</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>		
Les délais entre les convocations et les audiences sont	<b>Insatisfaisants</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Satisfaisants</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Faible</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Grande</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>		
Trouver les salles d'audience est	<b>Difficile</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Facile</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Faible</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Grande</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>		
La ponctualité des audiences est	<b>Mauvaise</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Bonne</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Faible</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Grande</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>		
La courtoisie et l'attitude des magistrats vous semblent	<b>Insatisfaisantes</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Satisfaisantes</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Faible</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Grande</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>		
La courtoisie et l'attitude des fonctionnaires vous semblent	<b>Insatisfaisantes</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Satisfaisantes</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Faible</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Grande</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>		
La compétence des magistrats vous paraît	<b>Mauvaise</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Bonne</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Faible</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Grande</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>		
La compétence des fonctionnaires vous paraît	<b>Mauvaise</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Bonne</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Faible</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Grande</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>		
Les procès-verbaux et les jugements sont	<b>Peu clairs</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Clairs</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Faible</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Grande</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>		
Les salles d'audience sont aménagées de manière	<b>Inadéquate</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Adéquate</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Faible</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Grande</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>		
Etes-vous de langue maternelle française?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non					
Si non, avez-vous bénéficié de l'assistance d'un interprète?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non					
Les débats conduits en français ont été pour vous un handicap	<b>Sérieux</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Négligeable</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Faible</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>	<b>Grande</b> <i>1 2 3 4 5 6</i>		



---

Quelles améliorations devraient être apportées en priorité au fonctionnement des tribunaux?

---

---

---

---

---

---

Veillez utiliser l'espace ci-après pour nous communiquer tous vos commentaires et vos remarques

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

En vous priant de bien vouloir nous retourner rapidement vos réponses, nous vous remercions très cordialement du temps que vous avez consacré à remplir ce questionnaire.

**ENQUETE DE SATISFACTION DES UTILISATEURS  
DU PALAIS DE JUSTICE DE GENEVE**

**JUSTICIABLES, MAGISTRATS,  
COLLABORATEURS DU PALAIS DE JUSTICE**

**Septembre 1997**

## SOMMAIRE

<b>MANDAT</b>	<b>3</b>
<b>METHODOLOGIE</b>	
<b>Les critères</b>	<b>3</b>
<b>Echantillon représentatif</b>	<b>4</b>
<b>Entretiens</b>	
<b>Elaboration du processus de mesure</b>	
<b>Choix de la population-cible</b>	<b>5</b>
<b>Choix de la méthode</b>	
<b>Le questionnaire</b>	
<b>Justiciables et taux de réponses</b>	<b>6</b>
<b>Magistrats, collaborateurs et taux de réponses</b>	
<b>Déroulement et présentation des résultats</b>	<b>7</b>
<b>ANALYSE DES REPONSES</b>	
<b>Répartition des justiciables selon:</b>	
<b>le sexe</b>	<b>8</b>
<b>l'âge</b>	
<b>la durée de résidence à Genève</b>	<b>9</b>
<b>le contact avec les tribunaux</b>	
<b>les raisons du contact</b>	<b>10</b>
<b>le rôle dans l'affaire</b>	
<b>l'assistance ou non d'un avocat</b>	<b>11</b>
<b>l'issue de l'affaire</b>	
<b>la connaissance ou non du tribunal</b>	<b>12</b>
<b>la langue</b>	
<b>l'assistance ou non d'un interprète</b>	<b>13</b>
<b>ANALYSE</b>	<b>14</b>
<b>PREMIERE PARTIE: TOUS LES JUSTICIABLES</b>	
<b>Evaluation des critères généraux</b>	<b>15</b>
<b>Fonctionnement des tribunaux</b>	<b>16</b>
<b>Moyens des tribunaux</b>	
<b>Coût pour l'Etat</b>	<b>17</b>
<b>DEUXIEME PARTIE: JUSTICIABLES AYANT EU AFFAIRE AUX TRIBUNAUX</b>	
<b>Informations et organisation</b>	<b>18</b>
<b>Audiences et jugements</b>	<b>19</b>
<b>TROISIEME PARTIE: MAGISTRATS ET COLLABORATEURS</b>	
<b>Critères d'évaluation</b>	<b>20</b>
<b>Fonctionnement des tribunaux</b>	<b>21</b>
<b>Moyens des tribunaux</b>	
<b>Coût pour l'Etat</b>	<b>22</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>23</b>
<b>Graphiques Importance - Satisfaction</b>	
<b>Tableaux statistiques</b>	
<b>Questionnaire</b>	

## ◆ MANDAT

### **Buts et objectifs de l'enquête**

L'objectif final de l'étude ci-après est de permettre au Palais de Justice de Genève d'améliorer ses prestations et de les rendre conformes aux attentes de ses utilisateurs.

Partant du principe que “ l'on ne peut améliorer que ce que l'on peut mesurer ”, le Palais de Justice de Genève a confié à Qi le mandat suivant:

### **Créer un outil d'évaluation permettant de mesurer dans le temps la performance des activités à partir d'indicateurs qualitatifs.**

Ce mandat s'est donc divisé en deux phases principales:

- ◆ Déterminer les critères à retenir et élaborer le processus de mesure.
- ◆ Mesurer la performance des critères sélectionnés.

Ce document présente les résultats de la mesure de satisfaction des prestations du Palais de Justice de Genève telle qu'elle a été exprimée par les *justiciables* du Canton, *les magistrats et les collaborateurs* du Palais de Justice.

## ◆ METHODOLOGIE

### **Choix des critères et élaboration du processus de mesure**

#### **■ Les critères**

Le but final de cette étude étant de permettre au Palais de Justice d'apporter des améliorations à ses prestations *là où c'est nécessaire*, la pertinence des critères a été définie par rapport à leur degré d'adéquation avec les attentes des utilisateurs.

De ce fait, plutôt que d'interroger les utilisateurs sur des critères déterminés en interne par le Palais de Justice de Genève, la démarche de Qi a consisté à demander à un échantillon représentatif d'utilisateurs sur quelles prestations ou éléments de prestations ils souhaitaient exprimer leur taux de satisfaction.

*Les critères évalués dans ce document sont pertinents dans la mesure où ils ont été choisis par les justiciables et non pas par le Palais de Justice.*

*Ils décrivent ainsi la réalité des prestations telle qu'elle est perçue par l'extérieur d'une part (justiciables, avocats et notaires) et par l'intérieur d'autre part (magistrats et collaborateurs). Les critères propres aux magistrats et collaborateurs du Palais de Justice n'ayant pas été déterminés dans le cadre de cette étude, ces derniers s'expriment sur les critères déterminés par les justiciables.*

### ◆ **L'échantillon représentatif**

La recherche des critères d'évaluation contenus dans le questionnaire a été assurée par Qi auprès d'un échantillon de personnes provenant de tous horizons:

- ◆ ville, campagne genevoise, âge (majorité), sexe, langue, milieu socioprofessionnel, ayant eu affaire ou non avec le Palais de Justice

Les deux conditions respectées dans la recherche des critères ont été les suivantes:

- ◆ Les personnes interrogées étaient résidentes du Canton de Genève.
- ◆ A l'exclusion des magistrats et des collaborateurs du Palais de Justice d'une part, ainsi que des avocats et des notaires qui ont fait l'objet d'une enquête séparée en février 1996 d'autre part.

Qi a rencontré 43 personnes en tout pour établir la liste des critères.

### ◆ **Les entretiens**

La plupart des entretiens a été réalisée dans des lieux publics auprès de personnes choisies au hasard.

Il est à noter que le grand intérêt manifesté par le justiciable à s'exprimer sur le fonctionnement du Palais de Justice lors de ces entretiens est confirmé par le taux important de réponses reçues après l'envoi du questionnaire (cf. plus bas).

La durée moyenne des entretiens s'est située entre 15 et 45 minutes.

Afin d'assurer une logique dans la recherche des informations, chaque entretien était mené selon un guide de discussion préparé à l'avance, constitué principalement de questions ouvertes.

### ■ **Elaboration du processus de mesure**

- ◆ Le processus de mesure a été conçu en respectant les priorités et les critères émis par les justiciables lors des entretiens avec eux.
- ◆ L'échelle de mesure était de 1 à 6 afin de se conformer au système traditionnel de notation utilisé dans les écoles genevoises.

### ◆ **Choix de la population-cible**

Comme expliqué dans le rapport de février 1996, les utilisateurs du Palais de Justice peuvent être regroupés de la façon suivante: les Avocats du Barreau, les Justiciables, les Notaires et les Grands Plaideurs.

Il a été communément admis, au vu de la taille de l'entreprise, de procéder par étapes et de faire le choix d'une population-cible de départ.

Le choix s'est porté dans un premier temps sur les 1'275 avocats du Barreau de Genève en tant que premiers utilisateurs du Palais de Justice aussi bien par le nombre d'intervenants que par la fréquence d'interventions. (Aux avocats se sont ajoutés par la suite les 51 notaires du Canton qui ont fait l'objet d'une analyse séparée).

La deuxième étape, qui fait l'objet de ce rapport, a consisté à interroger les justiciables auxquels se sont ajoutées (par questionnaire modifié et séparé) les personnes directement concernées par l'enquête, à savoir les magistrats et les collaborateurs du Palais de Justice.

### ◆ **Choix de la méthode**

La méthode d'interrogation par courrier a été retenue parce qu'elle apparaissait comme la plus adaptée, selon les personnes interrogées, ainsi que pour des raisons de coûts et d'organisation.

- ◆ Chaque questionnaire était accompagné d'une lettre personnalisée signée de l'Administrateur du Palais de Justice expliquant les tenants et aboutissants de l'enquête.
- ◆ Aucun questionnaire n'a pu être ou ne peut être identifié, l'anonymat total est garanti.
- ◆ Aucune relance n'a été effectuée auprès des justiciables pour assurer un taux significatif de réponses. Contrairement à ce qui avait été réalisé avec les avocats et les notaires, les questionnaires ne comportaient pas de fiche nominative de confirmation de réponse à renvoyer séparément.
- ◆ Les relances auprès des magistrats et collaborateurs ont été effectuées par l'administration du Palais de Justice.

### ◆ **Le questionnaire**

Le questionnaire a été conçu pour être destiné à un échantillon de la population composé de personnes ayant ou non eu affaire avec les tribunaux.

Deux séries de critères et questions ont été élaborées :

- ◆ Une première série de critères et questions d'ordre général destinée à toutes les personnes de l'échantillon.

- ◆ Une seconde série de critères et questions plus spécifiques sur le fonctionnement des tribunaux destinée seulement aux personnes ayant eu affaire à la justice ces 5 dernières années.

#### ◆ **Justiciables et taux de réponses**

Pour obtenir une validité statistique suffisante et une représentation significative par critères tels que l'âge, le sexe, utilisateur ou non du Palais de Justice, la langue..., l'échantillon de la population ciblée devait être conséquent. De ce fait, il a été décidé que l'enquête serait envoyée:

- ◆ à 35'000 justiciables des deux sexes
  - ◆ tous résidents du Canton de Genève
  - ◆ âgés de plus de 18 ans
  - ◆ à l'exclusion des avocats, magistrats, collaborateurs du Palais de Justice, notaires
- ◆ L'échantillon a été constitué par le service informatique du Palais de Justice à partir de l'annuaire téléphonique (sur CDROM) et la base de données du Palais de Justice selon une méthode de sélection aléatoire.
- ◆ L'enquête a eu lieu en mai et juin 1997.
- ◆ L'administration du Palais de Justice a géré l'envoi et le retour des questionnaires.
- ◆ **7170 réponses de justiciables** ont été **enregistrées**, soit un taux de **20,5%** sur **35'000 envois**.
- ◆ Ce taux est déjà élevé en soi pour ce type d'enquête et par rapport à la méthode utilisée. Le taux de réponse **est en réalité plus élevé que 20,5 %**, car ce taux a été calculé sur la totalité des envois et ne tient donc pas compte des questionnaires qui:
- ◆ n'ont pas trouvé de destinataire (personnes décédées, ayant déménagé...)
  - ◆ ne sont pas exploitables (hors délai, où seules les questions ouvertes ont trouvé réponse, retournés vierges...)

Au total 7632 questionnaires ont été retournés, soit un taux de réponse de **21,2%** calculé sur le total des envois.

#### ◆ **Magistrats, collaborateurs du Palais de Justice et taux de réponses**

- ◆ L'enquête a été adressée par courrier à tous les magistrats et collaborateurs du Palais de Justice, accompagnée d'une lettre d'introduction de l'Administrateur leur demandant d'exprimer **leurs** opinions sur les critères.
- ◆ Le questionnaire était le même que pour les justiciables, amputé des 9 questions ayant trait à des critères de tri propres aux justiciables tels que « utilisateur ou non du Palais de justice, si oui pour quelle raison »...
- ◆ L'enquête a eu lieu dans le courant du mois d'août 1997.

- ◆ **31 réponses de magistrats** ont été **enregistrées**, soit un taux de **46%** sur **68 envois**.
- ◆ **82 réponses de collaborateurs** du Palais de Justice ont été **enregistrées**, soit un taux de **36%** sur **210 envois**.
- ◆ Ces taux sont plus faibles que ceux généralement obtenus lors d'enquêtes destinées à l'interne d'une entreprise, d'un département ou d'un service. Ceci peut être attribué en partie au fait que l'enquête a eu lieu durant le mois d'août.

#### ◆ **Déroulement et présentation des résultats**

Le questionnaire a été adressé à un échantillon de la population dont certaines personnes ont eu affaire avec les tribunaux, d'autres pas.

Seule la première partie du questionnaire était destinée à la totalité de l'échantillon. Ces questions d'ordre général permettent de déterminer la perception que les justiciables (citoyens) ont du fonctionnement des tribunaux de manière globale.

La seconde partie, comportant des questions plus spécifiques, était réservée aux personnes ayant eu affaire avec les tribunaux lors de ces 5 dernières années. L'analyse de ces questions donne une vue plus détaillée de la perception du fonctionnement des tribunaux à travers des critères touchant les processus et la manière de travailler.

Pour les rendre accessibles à des fins d'analyse, les informations récoltées ont été traitées pour présenter les résultats sous forme de graphiques et de tableaux chiffrés. Les résultats permettent:

#### ◆ ***une identification des réponses selon les types de justiciables:***

- ◆ Sexe
- ◆ Age
- ◆ Ancienneté de résidence dans le canton
- ◆ Ayant eu ou non affaire aux tribunaux ces 5 dernières années
- ◆ Pour ceux qui ont eu affaire au tribunaux ces 5 dernières années:
  - ◆ pour des raisons personnelles / professionnelles
  - ◆ en tant que partie, témoin, juré
  - ◆ assisté ou non d'un avocat
  - ◆ affaire gagnée / perdue
  - ◆ appellation du tribunal connu / inconnu
  - ◆ langue française, autre
  - ◆ recours ou non à un interprète
- ◆ ***une évaluation satisfaction-importance.*** Pour chaque critère évalué, les réponses devaient s'exprimer en termes de satisfaction *et* d'importance accordées au critère en question, selon des échelles croissant de 1 à 6.

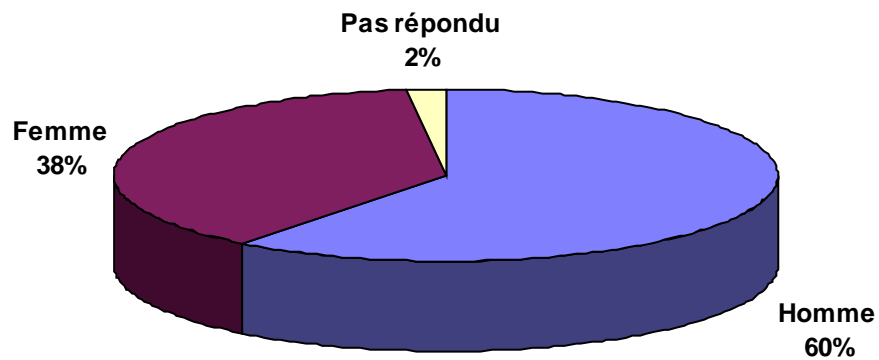


◆ ANALYSE DES REPONSES

■ JUSTICIABLES QUI ONT EU OU NON AFFAIRE AVEC LES TRIBUNAUX

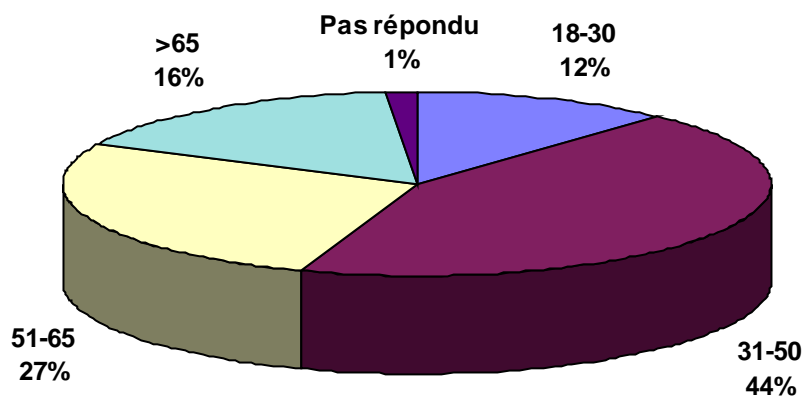
REPARTITION SELON LE SEXE

7033 personnes ont répondu à cette question  
137 personnes n'ont pas répondu



REPARTITION SELON L'AGE

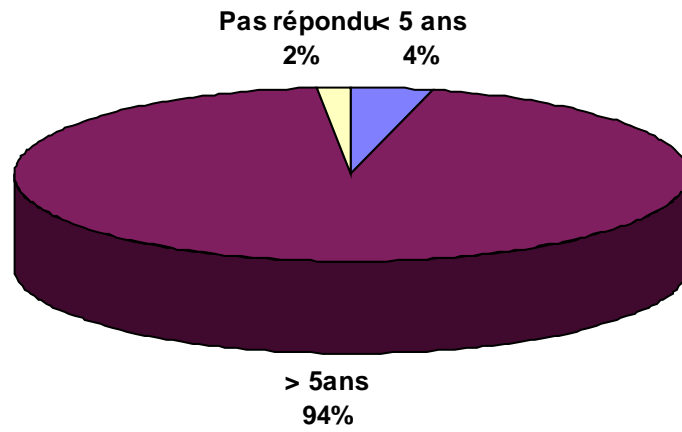
7076 personnes ont répondu à cette question  
94 personnes n'ont pas répondu



### REPARTITION SELON LA DUREE DE RESIDENCE A GENEVE

7054 personnes ont répondu à cette question

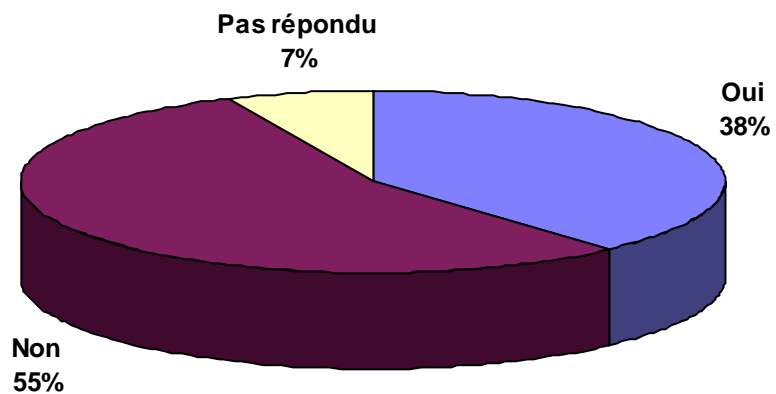
116 personnes n'ont pas répondu



### REPARTITION SELON CEUX QUI ONT EU CONTACT OU NON AVEC LES TRIBUNAUX (CES 5 DERNIERES ANNEES)

6699 personnes ont répondu à cette question

471 personnes n'ont pas répondu

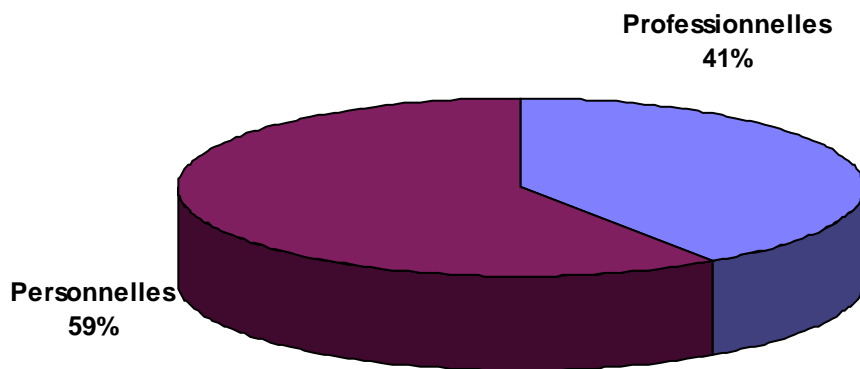


## ■ JUSTICIABLES QUI ONT EU CONTACT AVEC LES TRIBUNAUX CES 5 DERNIERES ANNEES

Les répartitions ci-après sont celles des 2757 réponses de personnes ayant eu affaire aux tribunaux

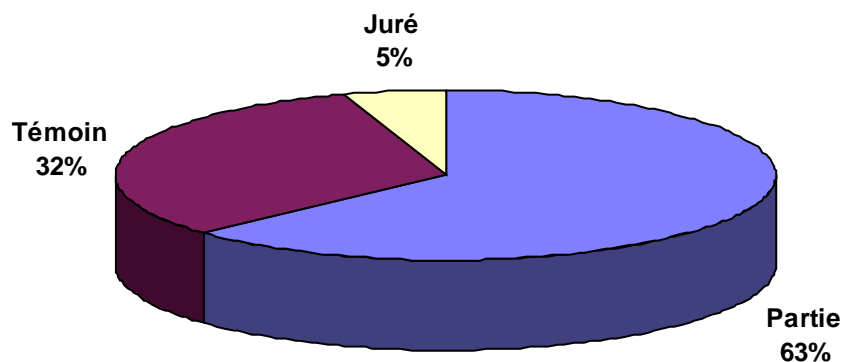
### REPARTITION SELON LES RAISONS

Les réponses multiples à cette question étant possibles, 2888 réponses ont été considérées.



### REPARTITION SELON LES ROLES

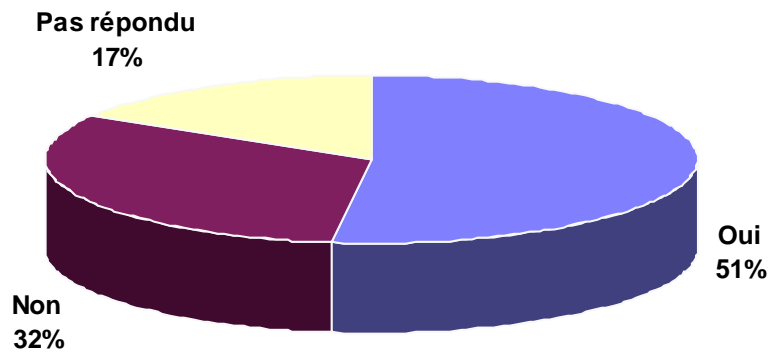
Les réponses multiples à cette question étant possibles, 2837 réponses ont été considérées.



### REPARTITION SELON L'ASSISTANCE OU NON D'UN AVOCAT

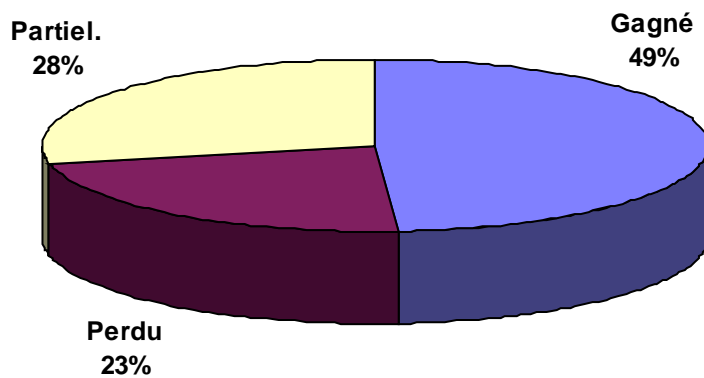
2302 personnes ont répondu à cette question

455 personnes n'ont pas répondu



### REPARTITION SELON L'ISSUE DE L'AFFAIRE

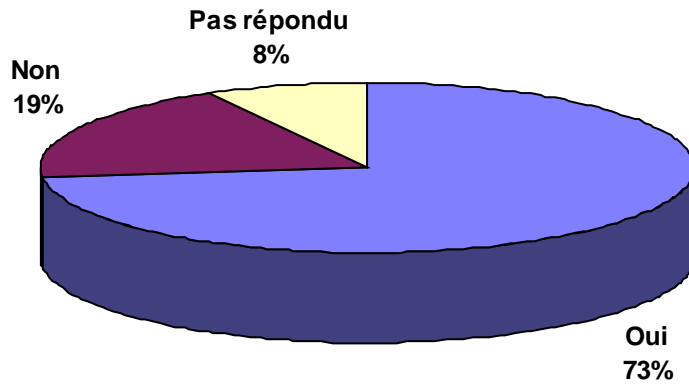
Les réponses multiples à cette question étant possibles, 2200 réponses ont été considérées.



### REPARTITION SELON LA CONNAISSANCE DU TRIBUNAL

2537 personnes ont répondu à cette question

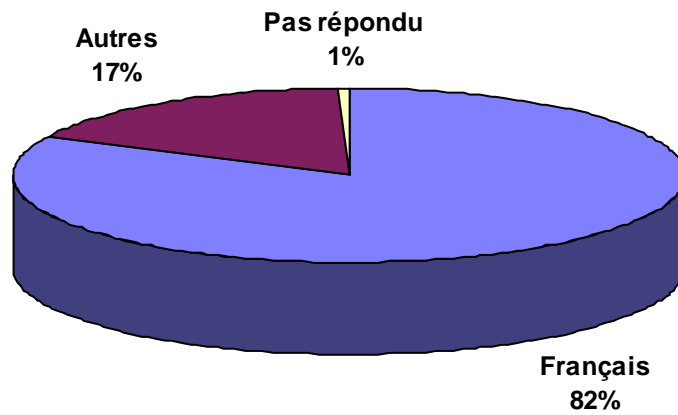
220 personnes n'ont pas répondu



### REPARTITION SELON LA LANGUE

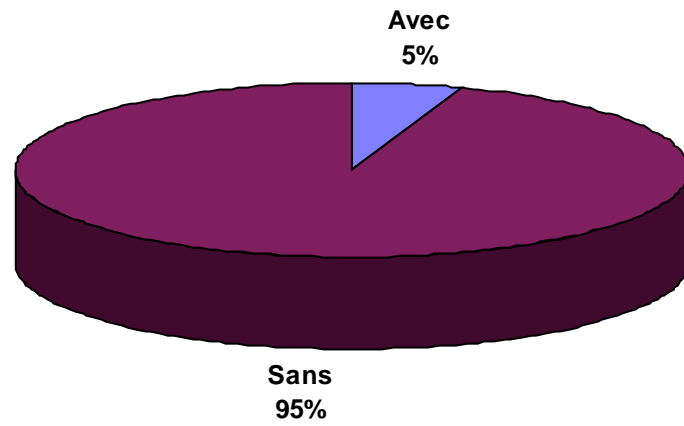
2739 personnes ont répondu à cette question

18 personnes n'ont pas répondu



## REPARTITION SELON L'UTILISATION D'UN INTERPRETE

Sur les 468 personnes de langue étrangère, 467 se sont exprimées concernant l'assistance d'un interprète  
1 personne n'a pas répondu.



## ◆ ANALYSE

### IMPORTANT

Pour une lecture et une interprétation réalistes des résultats présentés ci-après il est impératif de tenir compte des paramètres suivants:

- les critères analysés, bien que déterminés par les justiciables de Genève, doivent encore être spécifiés en détail.  
Par exemple, que renferme précisément le mot “ compétence ”?
  - s’agit-il de connaissances générales ou de connaissances spécifiques?
  - Est-il question d’organisation des dossiers ou de maîtrise des débats?
  - Les critères qui définissent la compétence sont-ils les mêmes et ont-ils le même poids pour toutes les juridictions?
- Afin de tirer parti de façon adéquate des points forts et d’apporter des améliorations qui répondent efficacement aux attentes, il sera indispensable de spécifier les domaines d’intervention avant d’établir des plans d’actions.

Ces remarques s’appliquent à *tous* les critères évalués; elles sont cruciales en ce qui concerne les *critères-clé*.

### Analyse par groupes de critères

Il est important de rappeler aussi que les données récoltées fournissent une *image* de la performance du Palais de Justice telle qu’elle est *perçue* par l’extérieur à un instant donné.

Chaque critère étant souvent dépendant des autres, il convient de les analyser en:

- hiérarchisant leur degré d’importance
- séparant ce qui est satisfaisant de ce qui l’est moins
- raisonnant par tendances

C’est à la suite de cette opération que l’on pourra dégager les enseignements de l’étude et définir les priorités d’actions.

L’analyse ci-après est séparée en trois parties:

- ◆ La première concerne l’évaluation faite par l’ensemble des justiciables qu’ils aient eu affaire ou non avec les tribunaux ces 5 dernières années. Cette analyse repose sur la première partie du questionnaire comportant les questions générales d’évaluation.
- ◆ La deuxième concerne les justiciables ayant eu affaire avec les tribunaux ces 5 dernières années. Cette analyse repose sur la deuxième partie du questionnaire qui contient des questions spécifiques sur le fonctionnement des tribunaux.
- ◆ La troisième partie concerne l’analyse des questionnaires retournés par les magistrats et les collaborateurs du Palais de Justice.

**PREMIERE PARTIE**  
**JUSTICIABLES QU'ILS AIENT OU NON EU AFFAIRE AVEC LES TRIBUNAUX**

■ **EVALUATION DES CRITERES GENERAUX**

♦ Les critères généraux d'évaluation de la première partie du questionnaire sont les suivants:

- *Clarté du fonctionnement des tribunaux*
- *Simplicité des démarches pour accéder à la justice*
- *Rapidité du traitement des affaires*
- *Coûts d'accès à la justice*
- *Coût de la justice pour l'Etat (% du budget)*

♦ Tous ces critères sont perçus comme les moins performants de toute l'enquête lorsqu'ils sont comparés aux critères ne concernant que les justiciables ayant eu affaire avec les tribunaux.

♦ La clarté du fonctionnement des tribunaux est le plus important des critères généraux. Le relativement faible niveau de satisfaction indique que les justiciables ne sont pas informés et que le fonctionnement et le langage des tribunaux leur paraît obscur.

♦ La *Rapidité du traitement des affaires* est le critère le moins performant.

♦ Le critère *coûts d'accès à la justice* reçoit une appréciation relativement basse qui doit cependant être mise en rapport avec l'évaluation de ces coûts faite par les justiciables et qui englobe certainement tout ou partie des autres frais (avocats etc...) qui ne sont pas directement ceux lié au fonctionnement du Palais de Justice.

♦ *Le coût de la justice pour l'Etat* est évalué à 5,47% du budget de l'Etat, ce qui est très loin de la réalité (de l'ordre de 1,15%).

♦ Qu'ils aient eu ou non une expérience avec le Palais de Justice, les justiciables jugent l'ensemble de ces critères globalement de la même façon, sauf:

- *les coûts d'accès à la justice*, qui sont mieux perçus par ceux qui ont eu une expérience avec le Palais de Justice (image d'une justice " chère " dans le public).
- les *femmes* accordent une *importance plus grande* et expriment une *satisfaction moins grande* que les hommes à ces critères.
- ces critères sont estimés *plus importants et moins satisfaisants* pour ceux qui ont eu affaire avec le Palais de Justice pour des *raisons personnelles* (opposées aux raisons professionnelles).

♦ A peu de choses près ces critères sont perçus de façon identique par ceux qui ont *gagné leur cause et par ceux qui l'ont perdue*, ou encore par ceux qui ont été *assistés d'un avocat* que par ceux qui ne l'ont pas été.

♦ Il n'y a pas de différence notable de perception selon l'âge ou le rôle (partie, témoin, juré).



## ■ FONCTIONNEMENT DES TRIBUNAUX

Les justiciables ont été interrogés sur leur perception du changement du fonctionnement des tribunaux ces 3 dernières années.

- ◆ De tous ceux qui ont répondu à cette question:
  - **60%** considèrent que le fonctionnement des tribunaux *n'a pas changé*.
  - **23%** estiment qu'il s'est *détérioré*.
  - **17%** pensent qu'il s'est *amélioré*.
- ◆ Il y a peu de variation dans ces estimations entre les catégories des personnes (âge, sexe, rôle...).

Toutefois, parmi ceux qui ont eu affaire avec les tribunaux ces 5 dernières années :

- ◆ ceux qui ont *perdu leur cause* considèrent plus volontiers que le fonctionnement des tribunaux s'est *détérioré* alors que ceux qui l'ont gagnée pensent qu'il s'est amélioré (écart d'environ 6% entre les deux perceptions).
- ◆ d'autre part, les personnes *non assistées d'un avocat* considèrent plus volontiers que le fonctionnement des tribunaux *s'est amélioré* (écart d'environ 5% par rapport aux personnes assistées d'un avocat).

## ■ LES MOYENS DES TRIBUNAUX

La question demandait à tous les justiciables d'exprimer leur avis sur les moyens dont disposent les tribunaux:

- **50%** des justiciables estiment que les moyens dont disposent les tribunaux sont *suffisants à plus que suffisants*.
- A l'inverse, **50%** des justiciables estiment que les moyens dont disposent les tribunaux sont *insuffisants à très insuffisants*.
- ◆ Seuls les justiciables de la tranche d'âge 18-30 ans présentent une vue différente avec **60%** des réponses qui estiment que les moyens sont *suffisants à plus que suffisants*.
- ◆ Il n'y a pas de variation significative parmi les autres catégories de justiciables (autres tranches d'âge, sexe, qu'ils aient ou non eu affaire aux tribunaux...).

Parmi les justiciables ayant eu affaire avec les tribunaux ces 5 dernières années:

- ◆ Parmi ceux qui ont perdu leur affaire, **54%** estiment que les moyens sont *suffisants à plus que suffisants*.
- ◆ Les autres catégories de ces justiciables ne présentent pas de différences significatives.

## ■ COUT POUR L'ETAT

- ◆ En moyenne, les justiciables estiment à **5,47%** la part de la justice dans le budget de l'Etat. Cette estimation est très supérieure au pourcentage réel (de l'ordre de **1,15 %**).
- ◆ Les estimations les plus élevées sont celles des femmes (**6,04%**) et des 18-30 ans (**6,09%**)
- ◆ L'estimation la plus faible est celle des justiciables ayant eu affaire aux tribunaux ces 5 dernières années pour des raisons professionnelles (**4,72%**). (Ceux qui ont bénéficié de l'assistance d'un interprète estiment le coût à **4%** mais, ce résultat ne repose que sur 12 réponses).

## DEUXIEME PARTIE

### JUSTICIABLES QUI ONT EU AFFAIRE AVEC LES TRIBUNAUX CES 5 DERNIERES ANNEES

#### ■ EVALUATION DES CRITERES SPECIFIQUES CONCERNANT SEULEMENT CEUX QUI ONT EU UNE EXPERIENCE AVEC LA JUSTICE

Pour faciliter l'analyse, les 12 critères d'évaluation ont été séparés en 2 sections pour la présentation des résultats:

- Informations et organisation (5 critères)
- Audiences et jugements (7 critères)

#### ■ INFORMATIONS ET ORGANISATION

◆ Les critères définissant les *informations et organisation* sont les suivants:

- *Facilité de s'informer sur les démarches pour accéder à la justice*
- *Clarté des convocations*
- *Délais entre convocations et audiences*
- *Facilité de trouver les salles d'audience*
- *Ponctualité des audiences*

◆ Un critère semble poser des problèmes: *s'informer sur les démarches à entreprendre pour accéder à la justice* est considéré comme *difficile* par ceux qui ont eu affaire avec la justice, tant les hommes que les femmes:

- qu'ils aient *gagné ou perdu la cause*
- quelles qu'en soient *les raisons* (personnelles ou professionnelles)
- qu'ils aient eu *recours ou non à un avocat*

## ■ AUDIENCES ET JUGEMENTS

- ◆ Les critères définissant les *audiences et jugements* sont les suivants:
  - *Courtoisie et attitude des magistrats*
  - *Courtoisie et attitude des fonctionnaires*
  - *Compétence des magistrats*
  - *Compétence des fonctionnaires*
  - *Clarté des procès-verbaux et des jugements*
  - *Aménagement des salles d'audience*  
avec en plus, pour les personnes de langue maternelle non française:
  - *Handicap de l'utilisation du français lors des débats*
- ◆ C'est dans cette catégorie que se dégagent les critères qui reçoivent les notes d'importance les plus hautes de toute l'enquête: *courtoisie et compétence des magistrats et des fonctionnaires, clarté des procès-verbaux et des jugements*.
- ◆ Les *magistrats* et les *fonctionnaires* sont perçus comme étant *compétents*.
- ◆ La *compétence des fonctionnaires* est jugée *moins importante* que celle des magistrats.
- ◆ Tous ces critères reçoivent une note de satisfaction inférieure par ceux qui ont perdu leur cause.
- ◆ La *compétence des magistrats* est jugée *moins bonne* par ceux qui ont bénéficié de *l'assistance d'un avocat*.
- ◆ Pour les personnes de langue étrangère, le français n'est absolument pas un handicap. *C'est même le critère qui obtient la plus haute satisfaction de toute l'enquête*.

**TROISIEME PARTIE**  
**MAGISTRATS et COLLABORATEURS DU PALAIS DE JUSTICE**

Le questionnaire utilisé pour l'enquête auprès des magistrats et collaborateurs du Palais de Justice était celui élaboré pour les justiciables. Les critères d'évaluation ne sont donc pas nécessairement ceux que ce groupe prendrait en compte pour évaluer le fonctionnement des tribunaux. L'interprétation des résultats doit en tenir compte dans la mesure où il n'est pas possible de déterminer si les personnes qui ont répondu ont exprimé leur propre évaluation ou leur perception de celle des justiciables.

Les magistrats et collaborateurs du Palais de Justice ont répondu à la totalité des questions d'évaluation et l'analyse a été faite en considérant l'ensemble des questions (les résultats sont cependant aussi présentés en trois sections comme pour les justiciables).

■ **CRITERES D'EVALUATION**

- ◆ La hiérarchie des critères (importance et satisfaction) est sensiblement la même que pour les justiciables.
- ◆ **2 critères-clé** se dégagent pour les **magistrats**.
  - *Compétence des magistrats*
  - *Clarté des procès-verbaux et des jugements*
- ◆ **3 critères-clé** se dégagent pour les **collaborateurs**.
  - *Compétence des magistrats*
  - *Compétence des fonctionnaires*
  - *Clarté des procès-verbaux et des jugements*
- ◆ *Contrairement aux justiciables, tous les critères sont perçus comme satisfaisants* par les magistrats et les collaborateurs du Palais de Justice.
- ◆ L'opinion des collaborateurs est plus proche des justiciables que celle exprimée par les magistrats.
- ◆ *Les collaborateurs reconnaissent la compétence des magistrats; ces derniers, en revanche, expriment une vision plus critique à l'égard de la compétence des collaborateurs du Palais de Justice.*
- ◆ La *ponctualité des audiences* est:
  - Un des critères les *moins importants* aux yeux des *magistrats*; ils la considèrent comme étant *bonne*.
  - Jugée *plus importante* et *moins performante* par les *collaborateurs*.

- ◆ Les collaborateurs estiment que la *courtoisie des magistrats et des fonctionnaires* est *d'égale importance*; ils la considèrent comme étant *bonne* dans les deux cas.
- ◆ En revanche, les magistrats voient la *courtoisie des fonctionnaires* comme *moins importante et moins satisfaisante*.
- ◆ *S'informer sur les démarches pour accéder à la justice* apparaît comme une difficulté autant pour les *magistrats* que pour les *collaborateurs*.

#### ■ FONCTIONNEMENT DES TRIBUNAUX pour les MAGISTRATS et COLLABORATEURS (3 dernières années)

- ◆ De tous les **magistrats** qui ont répondu à cette question:
  - 42% considèrent que le fonctionnement des tribunaux s'est *amélioré*
  - 29% estiment qu'il s'est *détérioré*
  - 29% pensent qu'il *n'a pas changé*
- ◆ De tous les **collaborateurs** qui ont répondu à cette question:
  - 48% considèrent que le fonctionnement des tribunaux s'est *amélioré*
  - 14% estiment qu'il s'est *détérioré*
  - 38% pensent qu'il *n'a pas changé*
- ◆ L'écart de perception est important par rapport aux justiciables.

#### ■ LES MOYENS DES TRIBUNAUX pour les MAGISTRATS et COLLABORATEURS

- ◆ De tous les **magistrats** qui ont répondu à cette questions:
  - *seuls 6%* considèrent que les moyens de la justice sont *suffisants*
  - *aucun n'estime qu'ils sont plus que suffisants*
  - 94% pensent qu'ils sont *insuffisants à très insuffisants*
- ◆ De tous les **collaborateurs** qui ont répondu à cette question:
  - 21% considèrent que les moyens de la justice sont *suffisants à plus que suffisants*
  - 79% pensent qu'ils sont *insuffisants à très insuffisants*
- ◆ Là aussi, l'écart de perception est important par rapport aux justiciables.

■ **COUT POUR L'ETAT selon les MAGISTRATS et COLLABORATEURS**

- ◆ Les *collaborateurs* du Palais de justice estiment à **6,79%** la part de la justice dans le budget de l'Etat, ce qui **dépasse de 1,32%** l'estimation faite par les justiciables, et qui est bien supérieur à la réalité qui est de l'ordre de **1,15%** !
- ◆ Les *magistrats* évaluent le coût pour l'Etat à **1,49%** du budget, estimation plus proche de la réalité.

## ■ ANNEXES

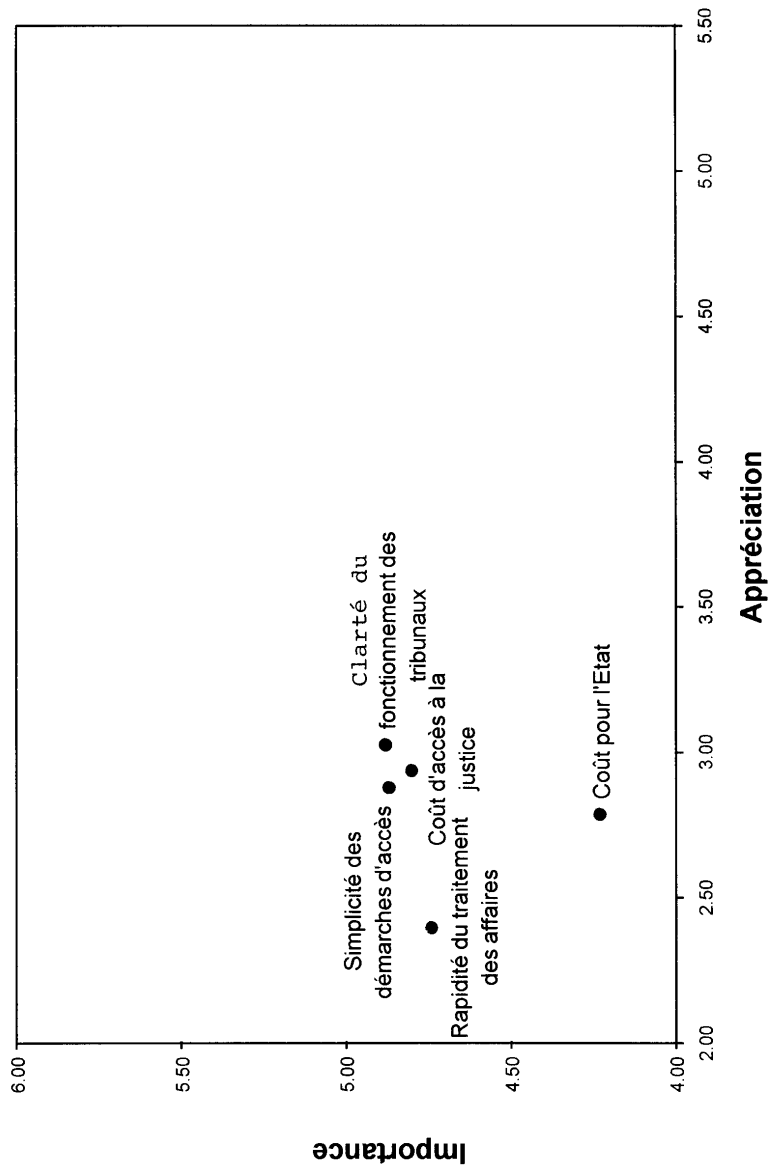
- Graphiques Importance - Satisfaction
- Tableaux statistiques
- Questionnaire





## CRITERES GENERAUX

### Tous les justiciables

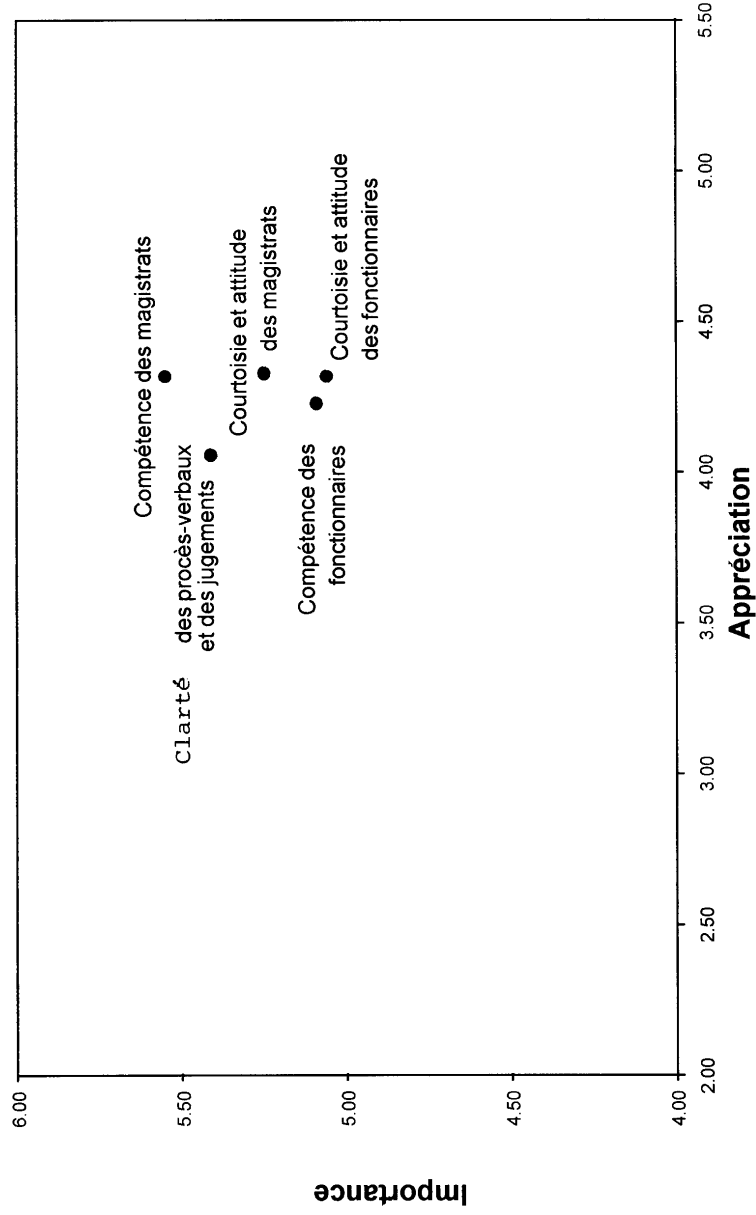


Les échelles vont de 1 à 6. Pour des contraintes de visualisation, elles n'apparaissent pas en entier



## AUDIENCES ET JUGEMENTS

### Justiciables ayant eu affaire aux tribunaux

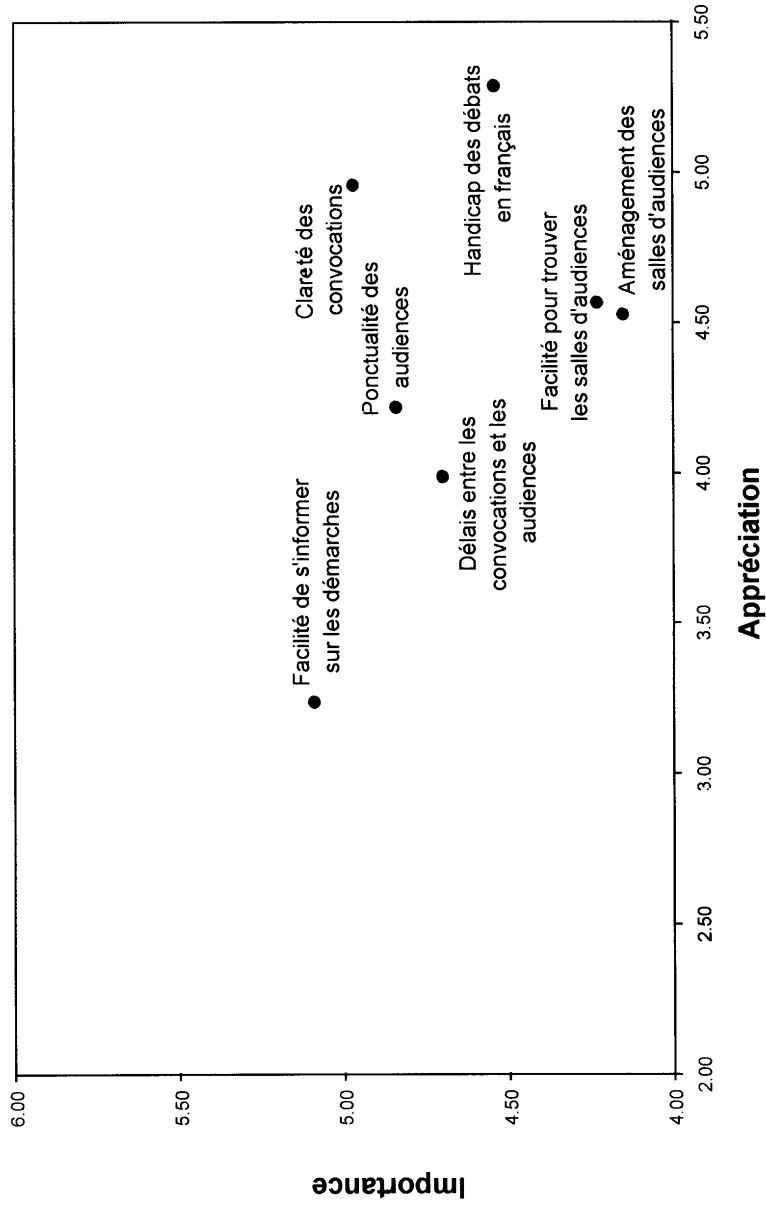


Les échelles vont de 1 à 6. Pour des contraintes de visualisation, elles n'apparaissent pas en entier



## INFORMATIONS ET ORGANISATION

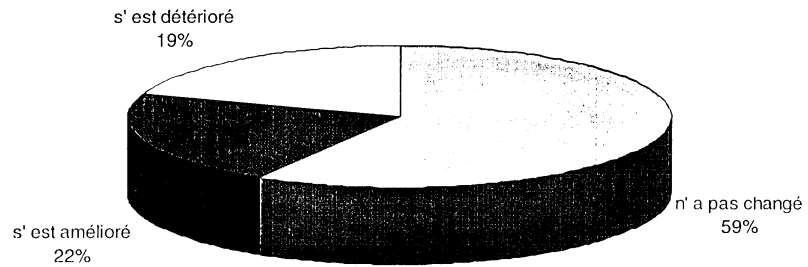
### Justiciables ayant eu affaire aux tribunaux



Les échelles vont de 1 à 6. Pour des contraintes de visualisation, elles n'apparaissent pas en entier



## FONCTIONNEMENT DES TRIBUNAUX Affaire gagnée



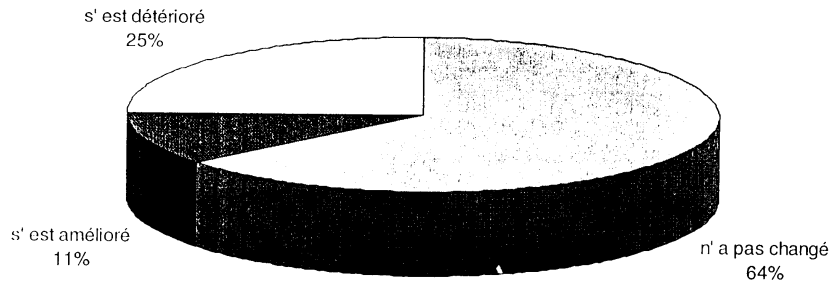
Les échelles vont de 1 à 6. Pour des contraintes de visualisation, elles n'apparaissent pas en entier





## FONCTIONNEMENT DES TRIBUNAUX

### Affaire perdue

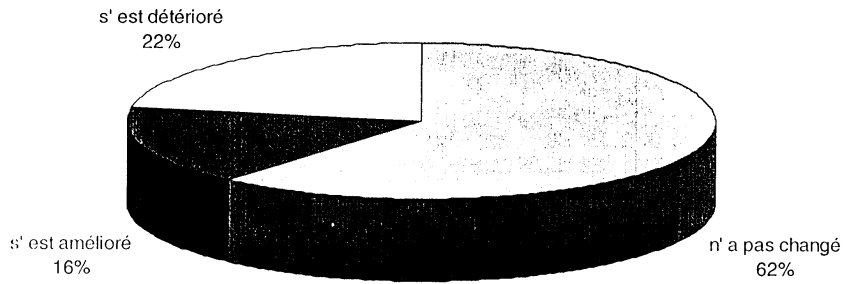


Les échelles vont de 1 à 6. Pour des contraintes de visualisation, elles n'apparaissent pas en entier





## FONCTIONNEMENT DES TRIBUNAUX Avec avocat

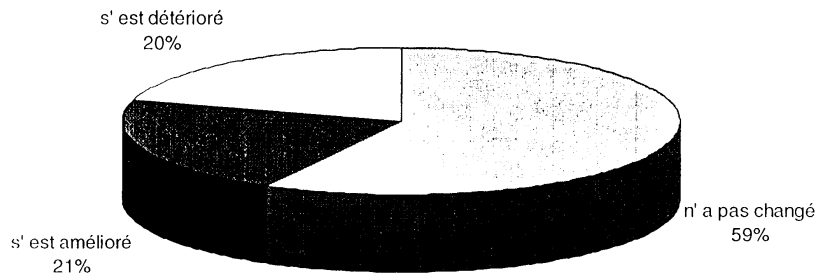


Les échelles vont de 1 à 6. Pour des contraintes de visualisation, elles n'apparaissent pas en entier





## FONCTIONNEMENT DES TRIBUNAUX Sans avocat



Les échelles vont de 1 à 6. Pour des contraintes de visualisation, elles n'apparaissent pas en entier

