

**ENQUETE DE SATISFACTION DES UTILISATEURS
DU POUVOIR JUDICIAIRE DE GENEVE**

Présentation des résultats
AVOCATS

Février 2002

TABLE DES MATIERES

Buts et objectifs de l'enquête	3
Démographie	5
■ Répartition des avocats	5
■ Répartition selon la taille de l'étude	6
■ Répartition selon les juridictions	9
Analyse globale	10
Méthode d'analyse	10
1. L'importance	11
2. La satisfaction.....	14
3. Les priorités	17
Analyse par juridictions	21
■ Cour de justice civile	23
■ Tribunal de premiere instance	29
■ Justice de paix	35
■ Tribunal tutelaire	38
■ Parquet.....	41
■ Instruction	47
■ Chambre d'accusation.....	53
■ Tribunal de police	59
■ Cour d'assises, cour correctionnelle, chambre penale	65
■ Cour de cassation.....	71
■ Tribunal de la jeunesse	74
■ Tribunal administratif	77
■ Commissions de recours	83
■ Jurisdiction des prud'hommes	86
■ Tribunal des baux et loyers	92
Utilité des audiences, moyens et fonctionnement.....	98
■ Utilité des audiences	98
◆ Audience sommaire.....	98
◆ Conciliation ordinaire	100
◆ Audience-débat.....	101
Fonctionnement, charges et moyens du Pouvoir judiciaire.....	102
◆ Fonctionnement.....	102
◆ Charges du Pouvoir judiciaire.....	103
◆ Moyens du Pouvoir judiciaire	104
Commentaires des avocats	104
Questionnaire avocats	105

BUTS ET OBJECTIFS DE L'ENQUETE

L'objectif final de l'étude ci-après est de permettre au Pouvoir judiciaire de Genève d'évaluer les progrès réalisés depuis les précédentes enquêtes de 1995 auprès des avocats et des notaires du canton et de continuer à améliorer ses prestations.

Partant du principe que "l'on ne peut améliorer que ce qui est mesurable", le Pouvoir judiciaire de Genève a confié à QI le mandat suivant :

- **Actualiser les indicateurs qualitatifs de performance.**
- **Mesurer la satisfaction actuelle des avocats et des notaires utilisateurs du Pouvoir judiciaire.**
- **Comparer les niveaux de satisfaction actuels avec ceux des précédentes mesures.**
- **Identifier les changements relatifs aux attentes des utilisateurs.**

Ce mandat s'est divisé en deux phases principales :

- actualiser les critères à retenir d'une part;
- mesurer la performance des critères sélectionnés d'autre part.

Ce document présente les résultats de la mesure de satisfaction des prestations du Pouvoir judiciaire de Genève telle qu'elle a été exprimée par les *avocats* du canton et la comparaison avec les mesures de 1995.

◆ METHODOLOGIE

Choix des critères et élaboration du processus de mesure

■ Les critères

Le but final de cette étude étant de permettre au Pouvoir judiciaire de Genève d'apporter des améliorations à ses prestations *là où c'est nécessaire*, la pertinence des critères ne peut se définir que 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 Pouvoir judiciaire de Genève, la démarche de QI a consisté, lors des enquêtes de 1995, à demander à un échantillon représentatif d'utilisateurs sur quelles prestations ou éléments de prestations ils souhaitaient exprimer leur taux de satisfaction. Ces critères ont été actualisés pour l'enquête 2001 avec l'objectif d'éliminer ceux qui ne sont plus pertinents et d'inclure ceux qui auraient pu apparaître depuis la dernière mesure. Cette actualisation a conduit à introduire 3 nouveaux critères relatifs aux rôles de la Commission de gestion du Pouvoir judiciaire et du Conseil supérieur de la magistrature et à la clarté de l'organisation administrative des juridictions. Un critère concernant l'indépendance des magistrats a aussi été introduit. Ce critère était apparu lors de l'élaboration du questionnaire en 1995, mais n'avait finalement pas été retenu pour que l'enquête, menée à l'époque pour la première fois, reste focalisée sur des éléments de fonctionnement administratif. Après l'expérience de la première enquête, il a été décidé d'inclure ce critère important d'indépendance.

■ **Elaboration du processus de mesure**

Le processus de mesure a été conçu en respectant rigoureusement les priorités émises lors des entretiens, aussi bien en ce qui concerne les critères à évaluer que la manière de procéder. Ce travail a été facilité par la grande concordance des avis sur les priorités essentielles.

▪ **Choix de la population cible et de la méthode**

La cible de l'enquête se compose de tous les avocats du Barreau de Genève (Aux avocats se sont ajoutés les 54 notaires du canton qui font l'objet d'une analyse séparée).

Toutefois, et à des fins de fiabilité, il fallait que le processus de mesure tienne compte des éléments suivants :

- *l'envoi d'un questionnaire à tous les avocats et les notaires.* Compte tenu de la taille de la population, c'est la méthode qui reste la plus rapide et la plus économique.
- *un taux significatif de réponses utilisables.* Celui-ci a été de **46.2%** pour les avocats, ce qui dépasse ce qui est généralement obtenu pour une opération semblable. Pour favoriser un taux de réponse élevé, chaque questionnaire s'accompagnait d'une lettre personnalisée signée du Secrétaire général du Pouvoir judiciaire expliquant les tenants et aboutissants de l'enquête.
- *une garantie totale de l'anonymat.* Aucun questionnaire ne peut être identifié. En plus du questionnaire et de la lettre mentionnés plus haut, chaque enveloppe envoyée contenait une fiche nominative de confirmation de réponse à renvoyer séparément. Ceci a permis d'assurer le contrôle des renvois et d'effectuer les relances nécessaires.

▪ **Déroulement et présentation des résultats**

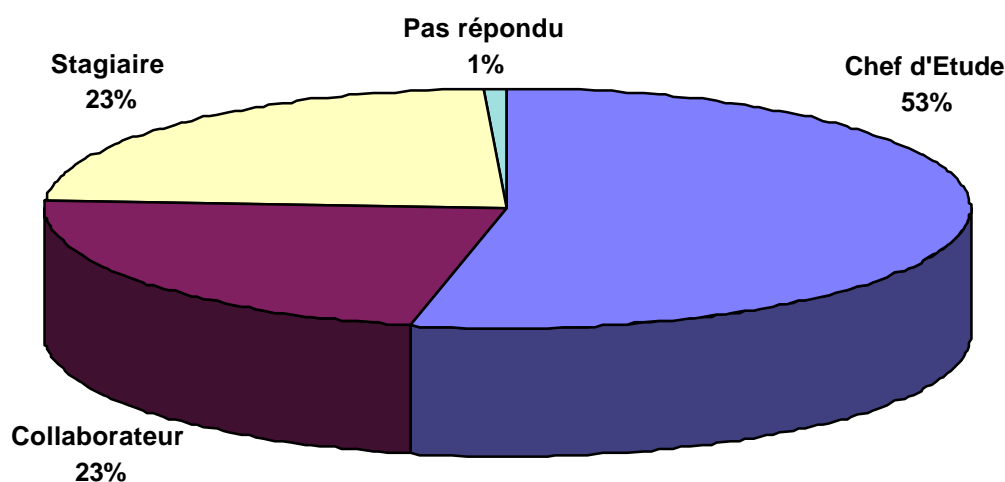
L'envoi des questionnaires s'est fait au début du mois d'octobre 2001. Le délai final de réponse a été fixé au 18 novembre 2001.

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

- *une identification des réponses selon les types d'utilisateurs :* ancienneté dans la profession, position hiérarchique et importance de l'étude.
- *une identification des réponses par juridictions.* Le questionnaire invitait à s'exprimer sur les 15 juridictions et commissions si souhaité. Lors des entretiens, il s'est avéré que l'évaluation pouvait se faire avec les mêmes critères.
- *une évaluation satisfaction-importance.* Pour chaque critère évalué, les réponses devaient s'exprimer en termes de satisfaction *et* d'importance accordés au critère en question, selon des échelles croissant de 1 à 10.

DEMOGRAPHIE

■ REPARTITION DES AVOCATS



♦ Avocats contactés :	1'510		
♦ Réponses reçues :	674	46.2%	
♦ Réponses analysées :	528	35.0%	dont :
▪ Chefs d'étude	281	53,2%	
▪ Collaborateurs	121	22,9%	
▪ Stagiaires	121	22,9%	
▪ Pas répondu	5	0,9%	

♦ *Remarques :*

Un avocat sur deux pratiquement a renvoyé son questionnaire.

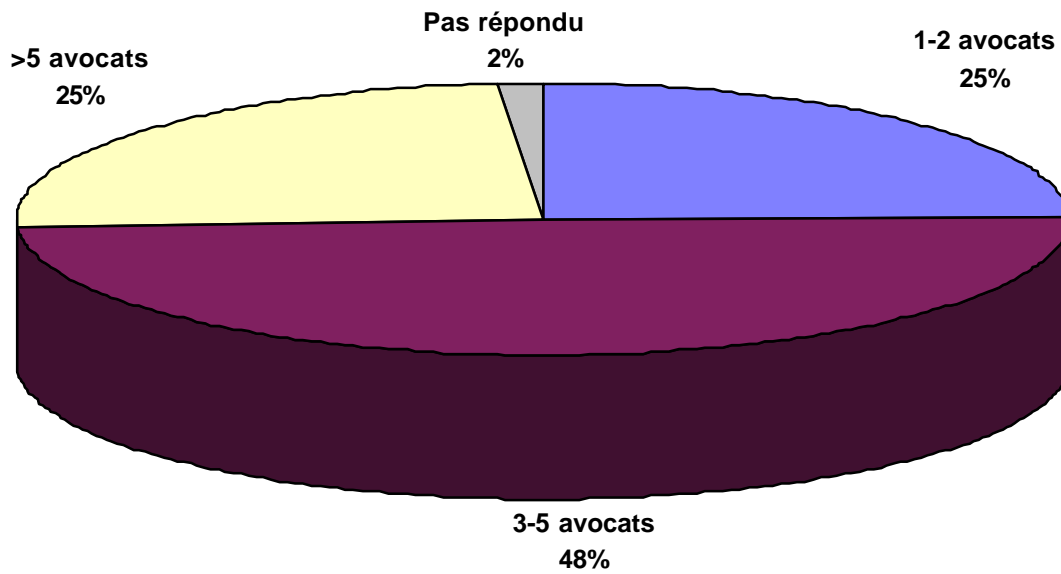
L'écart entre le nombre de réponses reçues et celles qui ont été analysées se compose de questionnaires provenant d'avocats qui ne déploient pas d'activités au Palais de justice.

Le taux de réponses analysées est très important et bien supérieur à celui généralement obtenu dans l'industrie par exemple; il y a donc une motivation évidente pour la démarche. Le taux de l'enquête 2002 dépasse celui de l'enquête de 1995 (43.5%).

Les réponses analysées se répartissent entre 62 % de réponses d'hommes et 36% de réponses de femmes.

■ REPARTITION SELON LA TAILLE DE L'ETUDE

Le nombre d'avocats constitue le seul critère retenu pour définir la taille d'une étude. Il se décompose de la façon suivante :



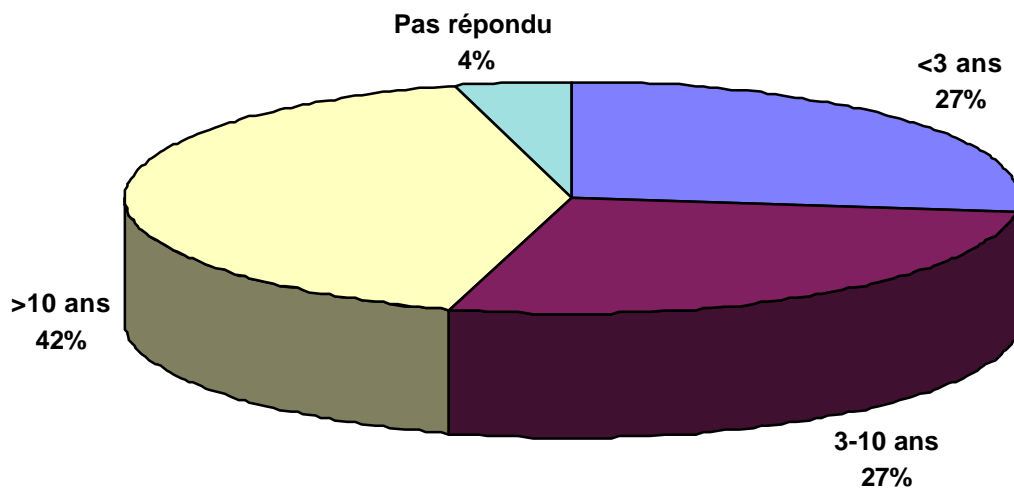
♦ 1 à 2 avocats	131	24.8%
♦ 3 à 10 avocats	259	49.1%
♦ plus de 10 avocats	130	24.6%
♦ pas répondu	8	1.5%

■ REPARTITION SELON L'ANCIENNETE AU BARREAU

La répartition, en fonction des années de Barreau, montre un équilibre dans les réponses, avec toutefois un nombre de réponses qui s'élève avec l'ancienneté, le nombre le plus important provenant d'avocats très expérimentés, puisque totalisant 10 ans ou plus d'années de pratique.

Cette répartition est la suivante :

◆ moins de 3 ans	143	27.1%
◆ 3 à 10 ans	144	27.3%
◆ plus de 10 ans	219	41.5%
◆ pas répondu	22	4.2%

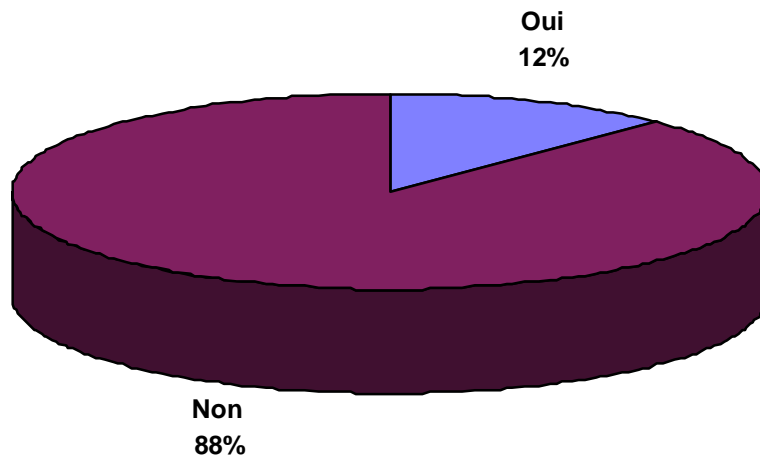


■ REPARTITION SELON LA FONCTION “JUGE ASSESSEUR” OU “JUGE SUPPLEANT”

Pouvoir identifier les réponses provenant des avocats exerçant ou ayant exercé ces fonctions s'avérera utile, notamment dans l'évaluation de certains critères, tels que *Compétence - Courtoisie des magistrats ou des fonctionnaires* ou encore *Jugements clairs*.

Cette répartition est la suivante :

◆ sont ou ont été	61	11.6%
◆ non	429	81.3%
◆ pas répondu	38	7.2%



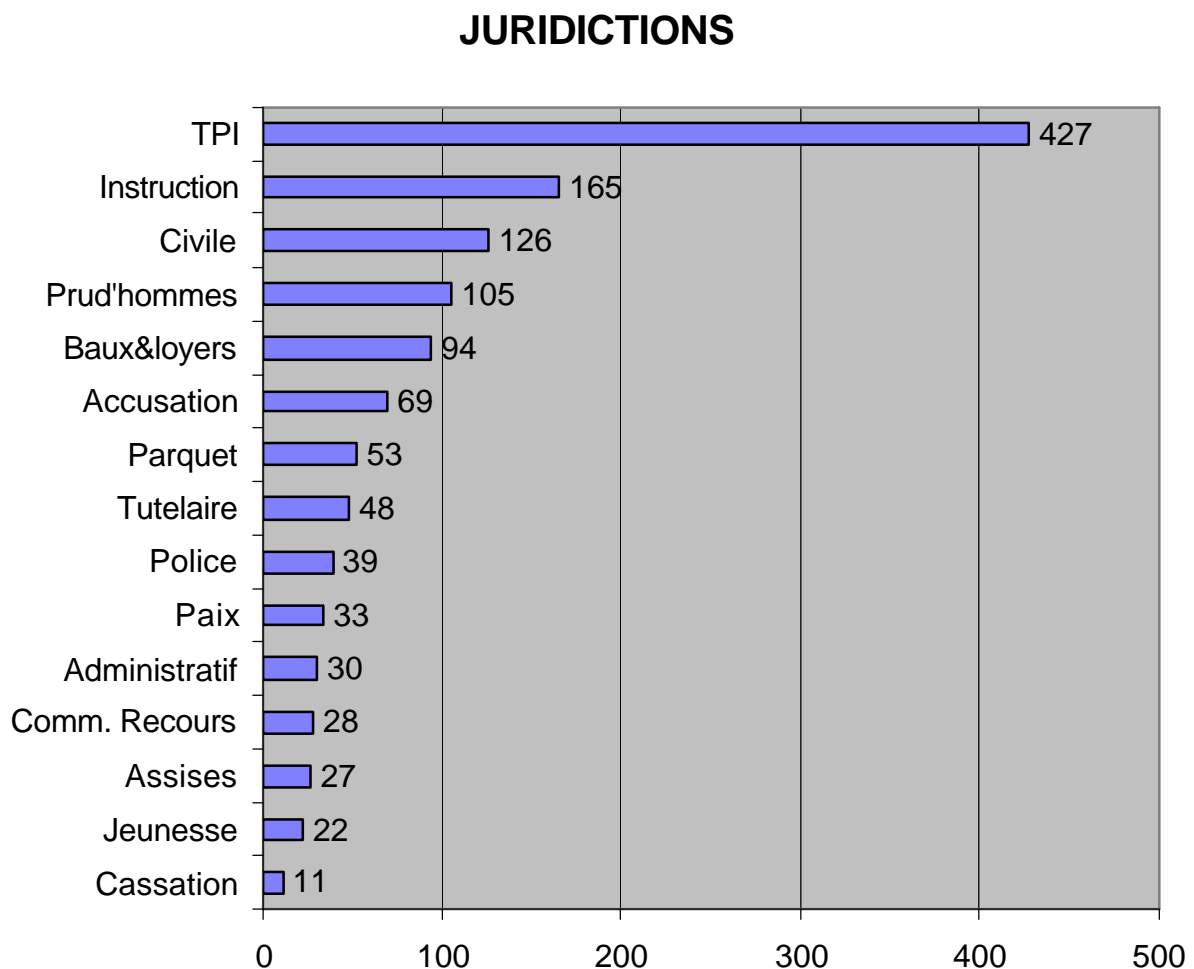
■ REPARTITION SELON LES JURIDICTIONS

Les questionnaires offraient la possibilité aux avocats d'évaluer la performance de 14 juridictions et des commissions de recours du Pouvoir judiciaire de Genève.

Les 528 avocats dont les réponses ont été analysées ont fourni 1'277 évaluations de juridictions dont la répartition est la suivante :

- ♦ Juridictions analysées : 1'277, soit 2.4 juridictions évaluées par avocat, dont :

Le taux de réponses par juridictions est le suivant :



♦ *Remarque:*

- La marge d'erreur statistique implique qu'il faut être prudent dans l'interprétation des résultats des juridictions ayant moins de 30 réponses analysées.

ANALYSE GLOBALE

Il est important de rappeler que les données récoltées fournissent une *image* de la performance du Pouvoir judiciaire 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 relativement à l'importance,
- 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.

METHODE D'ANALYSE

Les critères de performance ont été évalués selon deux paramètres : l'importance du critère et le niveau de satisfaction. Comme le choix des critères retenus provient des avocats eux-mêmes, tous les critères sont importants; cependant, certains sont plus importants que d'autres. Il y a donc des critères-clés de performance (les plus importants) qu'il s'agit de dégager des critères secondaires (moins importants).

La première étape de l'analyse consiste à élaborer un "profil" de référence qui est la hiérarchisation des critères en ordre d'importance, basée sur la totalité des réponses. Ce profil est la base des comparaisons permettant de visualiser les différences entre les attentes selon les groupes de réponses (démographie ou juridictions).

La seconde étape est l'analyse des niveaux de satisfaction en fonction du degré d'importance des critères. Ceci permet de dégager clairement sur quoi se concentrer en priorité, dans le but d'améliorer la satisfaction des utilisateurs.

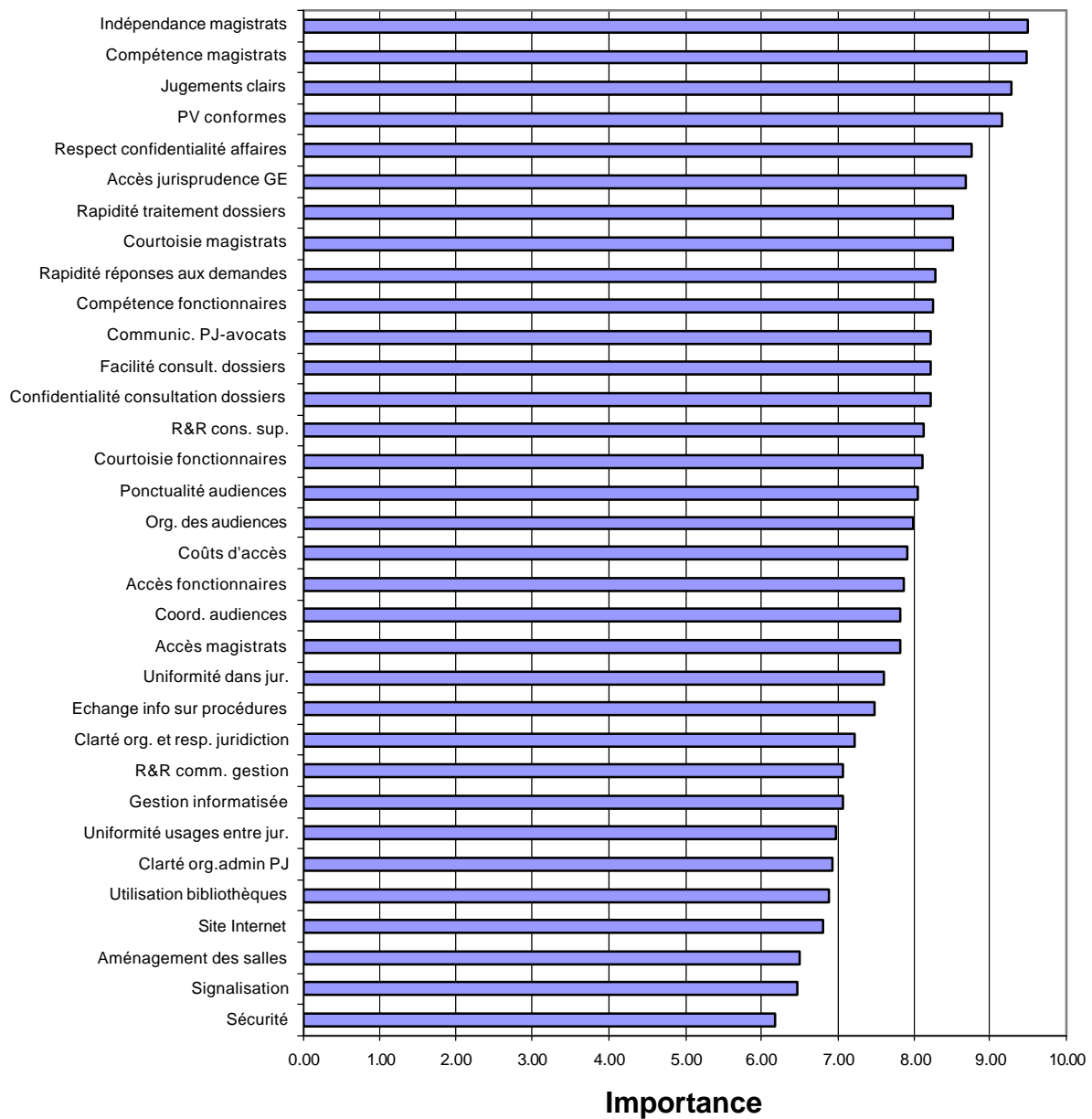
Les niveaux d'importance et de satisfaction sont basés sur les 528 évaluations des critères généraux et sur les 1'277 évaluations des critères de juridictions.

1. L'importance

Le profil de référence

Le graphique suivant montre les critères mesurés classés en ordre d'importance pour constituer le profil de référence basé sur la totalité des réponses.

Avocats



Quatre critères sont clés pour la satisfaction des avocats :

- L'indépendance des magistrats
- La compétence des magistrats
- La clarté des jugements
- La conformité des procès-verbaux.

Un second groupe de 4 critères se dégage comme étant très important :

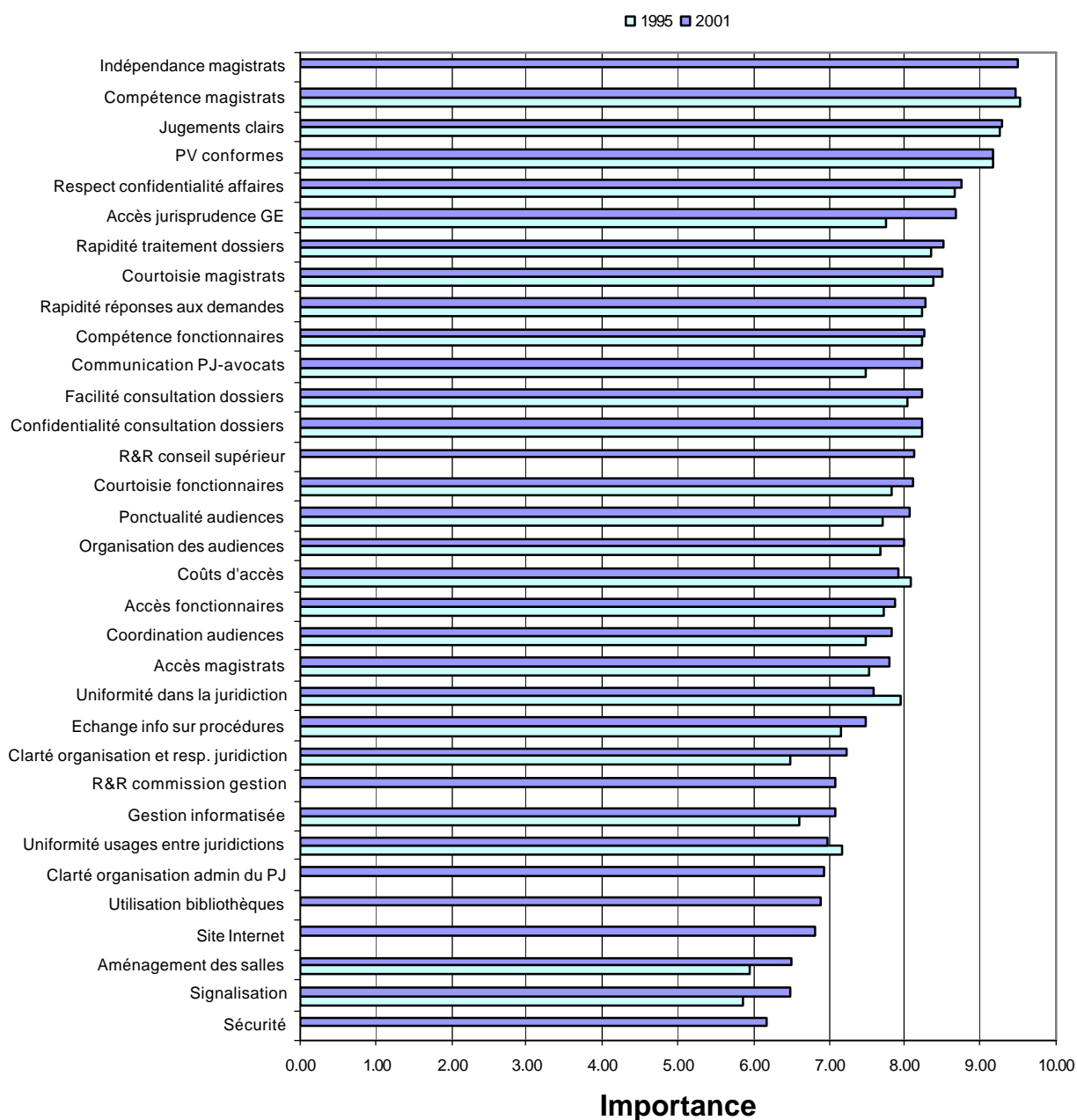
- Le respect de la confidentialité des affaires
- L'accès à la jurisprudence genevoise
- La rapidité de traitement des affaires
- La courtoisie des magistrats.

Globalement, les avocats attachent une importance moindre aux mesures de sécurité mises en œuvre au sein du Palais de justice et à l'aménagement des salles d'audience.

Les femmes qui ont répondu attachent plus d'importance à l'échange d'information sur les procédures, l'utilisation des bibliothèques et le site Internet que les hommes.

L'importance de la coordination des audiences et du site Internet est plus grande pour les avocats-stagiaires. Le critère "Rôles et responsabilités du Conseil supérieur de la magistrature" a pour eux une plus faible importance relativement aux autres critères.

Avocats



Les critères sans valeurs pour 1995 ont été mesurés en 2001, mais pas en 1995.

Comparée à l'enquête de 1995, l'importance de :

L'accès à la jurisprudence genevoise,

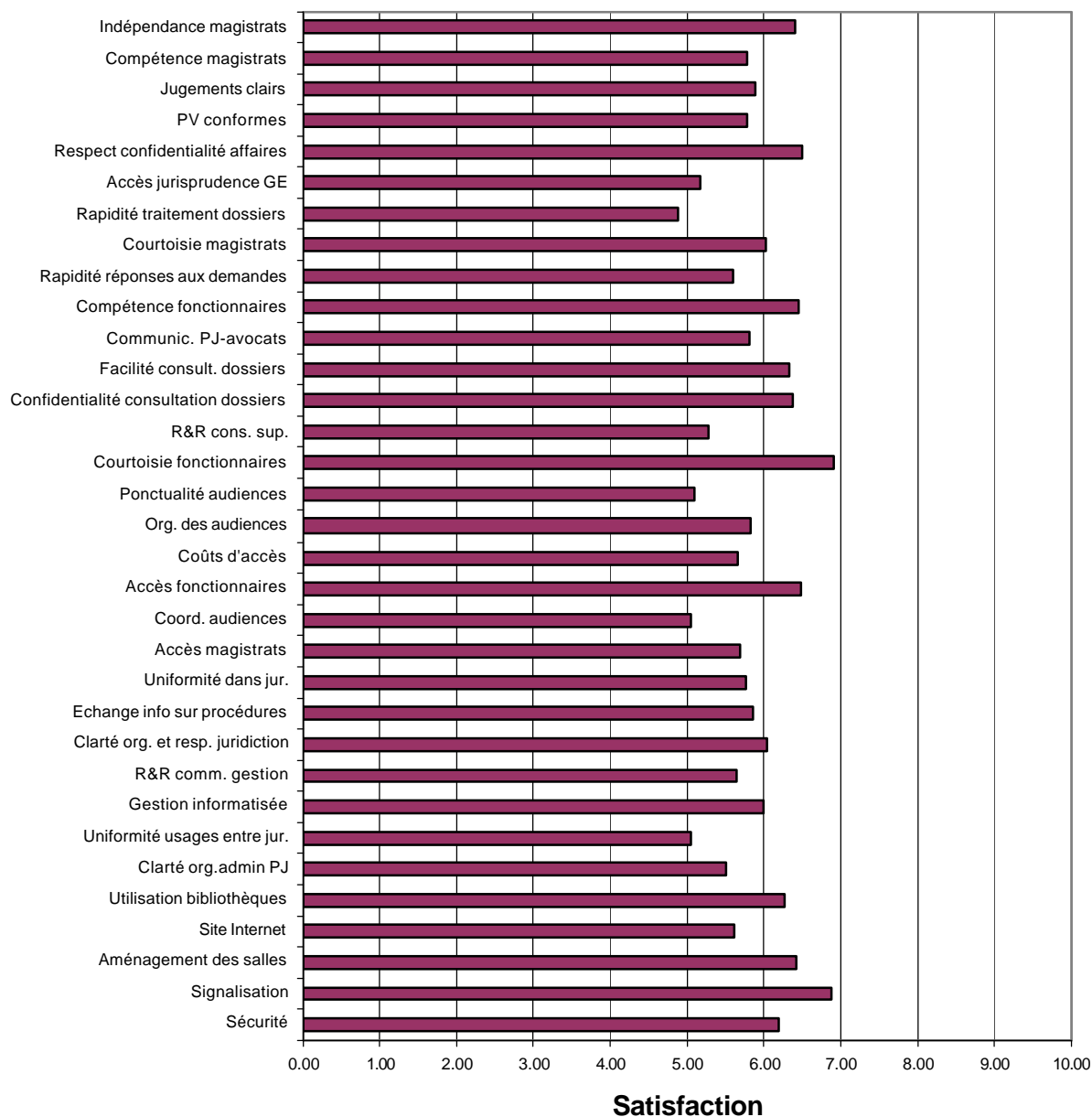
La communication Palais de justice-avocats,

La clarté des responsabilités et de l'organisation de la juridiction
a augmenté.

2. La satisfaction

Le graphique suivant représente les degrés de satisfaction des critères classés dans l'ordre d'importance.

Avocats



Les critères les mieux évalués sont :

La courtoisie, l'attitude des fonctionnaires

La signalisation à l'intérieur des bâtiments du Palais

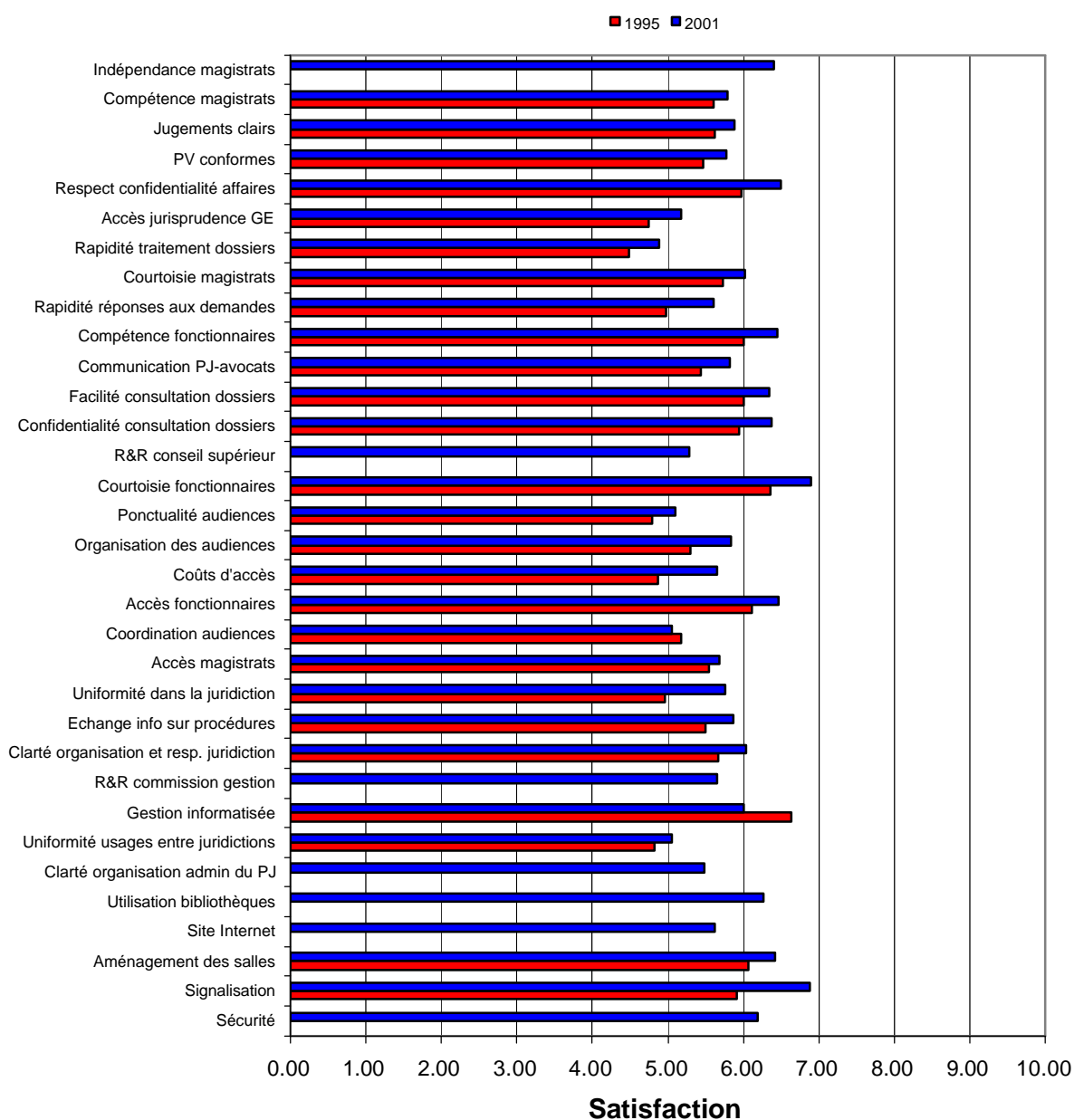
Suivis de :

- La compétence professionnelle des fonctionnaires
- La facilité d'accès et la disponibilité des fonctionnaires
- Le respect de la confidentialité des affaires.

Les critères les moins bien notés sont :

- La rapidité du traitement des affaires
- L'uniformité des usages entre juridictions
- La coordination des audiences
- Le rôle et les responsabilités du Conseil supérieur de la magistrature.

Avocats



Les critères sans valeurs pour 1995 n'ont été mesurés qu'en 2001.

La comparaison des satisfactions entre les enquêtes 1995 et 2001 montre que la tendance est à l'amélioration pour quasi tous les critères. Les progrès sont particulièrement marqués pour :

Le coût/frais d'accès à la justice

L'uniformité des usages dans les juridictions

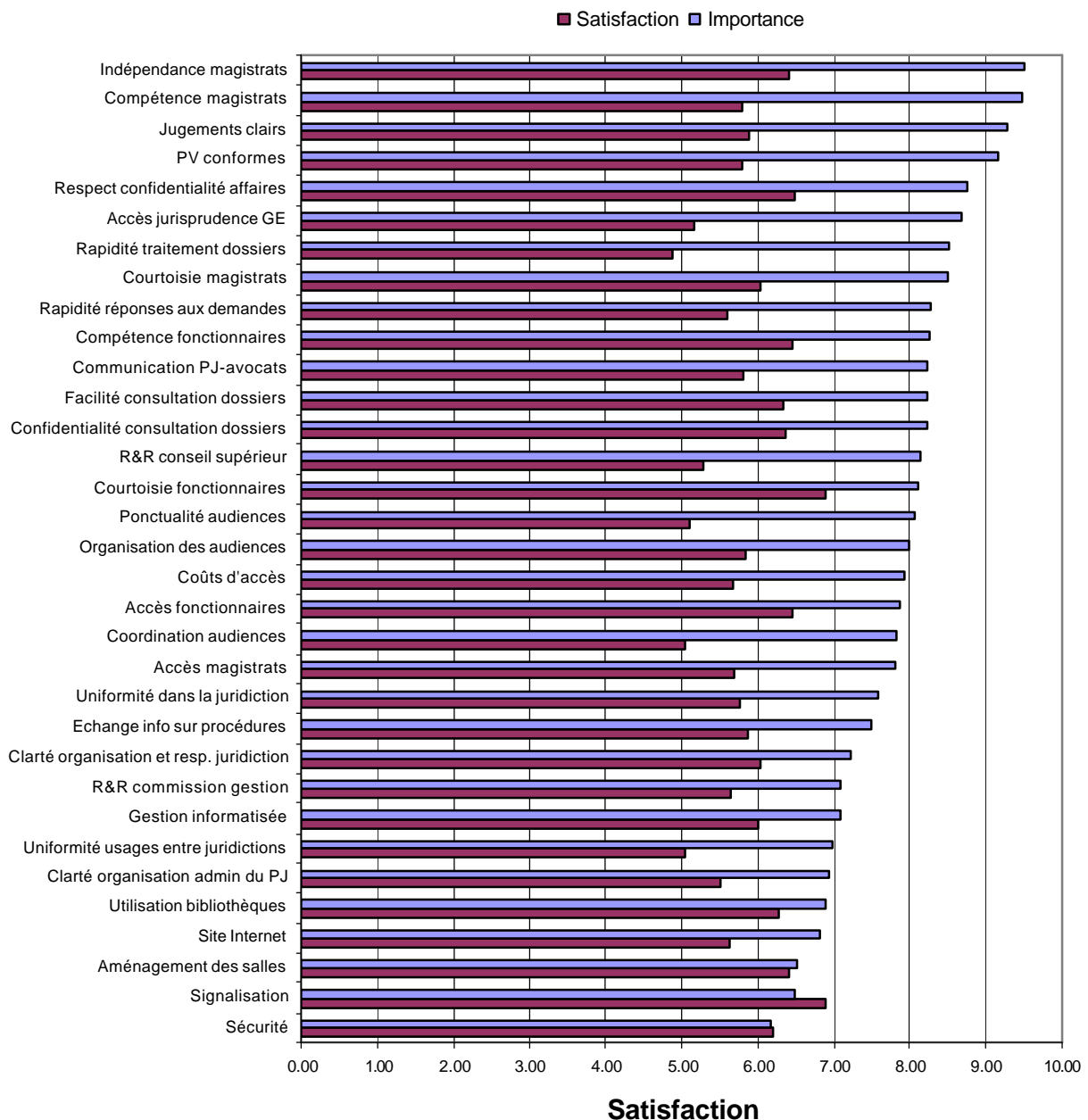
La signalisation à l'intérieur des bâtiments du Palais.

Seule la gestion informatisée des procédures s'est péjorée. L'importance de ce critère est par contre plus élevée en 2001. D'autre part, plus de 88% des avocats ayant répondu se sont exprimé sur ce critère, alors qu'ils n'étaient que 76% en 1995. Il y a donc une attente plus exigeante aujourd'hui, qui se traduit par une évaluation plus sévère, même si la gestion informatisée des procédures n'a pas changé.

3. Les priorités

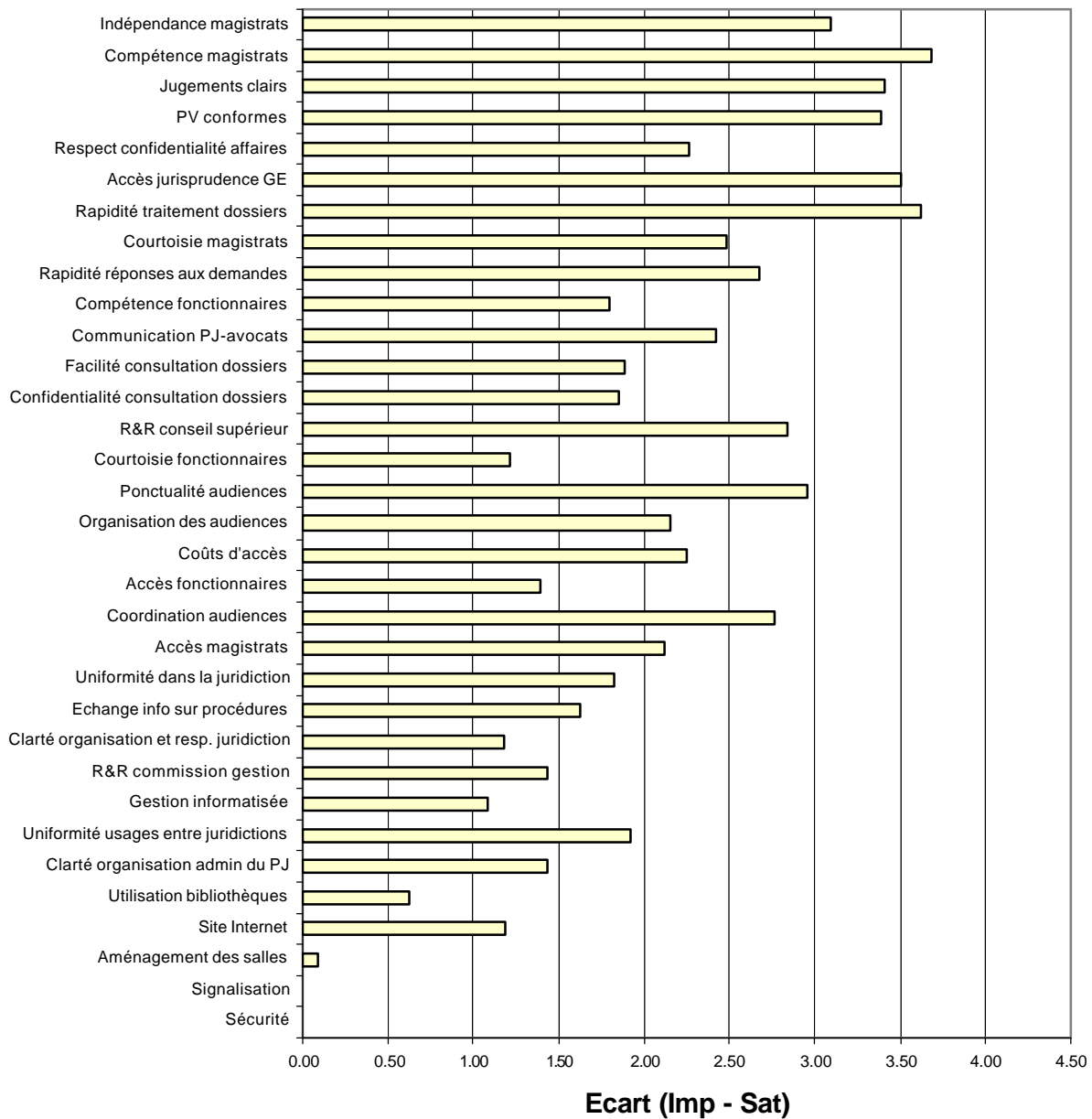
La mesure de l'importance des critères indique que certains sont plus critiques que d'autres. Ainsi, un déficit de satisfaction sur ces critères sera plus dommageable que sur les critères les moins importants. Pour fixer les priorités d'action, il est crucial de tenir compte du niveau d'importance des critères. La fixation des priorités basée uniquement sur le degré de satisfaction peut conduire à concentrer des efforts et des ressources sur un critère de moindre importance en ignorant une insatisfaction sur un critère-clé de satisfaction. Pour éviter ce risque, comparons les degrés d'importance et les niveaux de satisfaction :

Avocats



Cette représentation montre alors clairement que, par exemple, la clarté des jugements présente un déficit de satisfaction plus important que l'uniformité des usages entre juridictions, bien que le niveau de satisfaction soit supérieur. Pour faciliter cette analyse, nous utilisons un indice, l'écart, qui se calcule en soustrayant le degré d'importance du niveau de satisfaction. Les grands écarts indiquent un degré de satisfaction bas par rapport au niveau d'importance et les petits écarts, un degré de satisfaction s'approchant du niveau d'importance. Le graphique suivant présente les écarts calculés sur les critères évalués par les avocats. Les écarts négatifs ne sont pas représentés.

Avocats



Selon l'analyse des écarts, 5 critères présentent des déficits de satisfaction sur lesquels des améliorations devraient être apportées en priorité. Ce sont :

- La compétence professionnelle des magistrats
- La rapidité du traitement des affaires
- L'accès à la jurisprudence genevoise
- La clarté des jugements
- La conformité des procès-verbaux.

En seconde priorité, l'analyse désigne les quatre critères suivants :

- L'indépendance des magistrats
- La ponctualité des audiences
- Le rôle et les responsabilités du Conseil supérieur de la magistrature
- La coordination dans la fixation des audiences entre juridictions.

La comparaison des écarts entre les enquêtes de 2001 et 1995 montre que des progrès ont été réalisés sur presque tous les critères. Les améliorations sont particulièrement marquées pour :

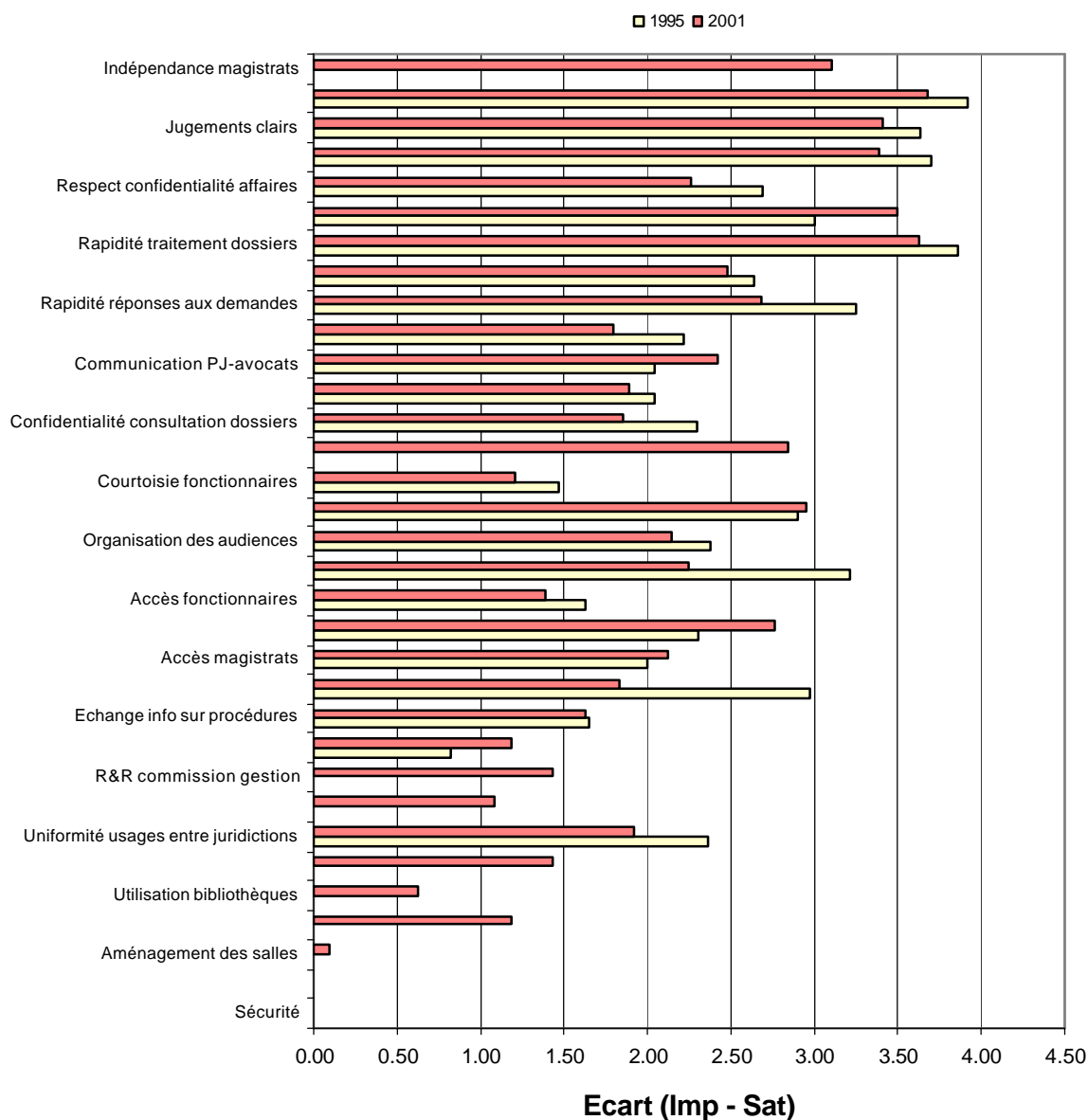
- L'uniformité des usages dans la juridiction
- Les coûts d'accès à la justice
- La rapidité des réponses aux demandes/requêtes.

La situation, en terme d'écart, s'est détériorée pour :

- L'accès à la jurisprudence genevoise
- La coordination dans la fixation des audiences.

L'importance accordée à l'accès à la jurisprudence est notablement plus élevée en 2001 qu'en 1995. La dégradation constatée n'est donc pas due à une difficulté accrue d'accéder à la jurisprudence, mais à une attente plus grande qui est, par conséquent, moins bien satisfaite.

Avocats



ANALYSE PAR JURIDICTIONS

Les juridictions sont analysées par rapport aux données globales (profil type). Ceci permet de repérer aisément ce qui, dans une juridiction particulière, prend plus d'importance ou en a moins et donc des attentes des avocats plus exigeantes ou moindres.

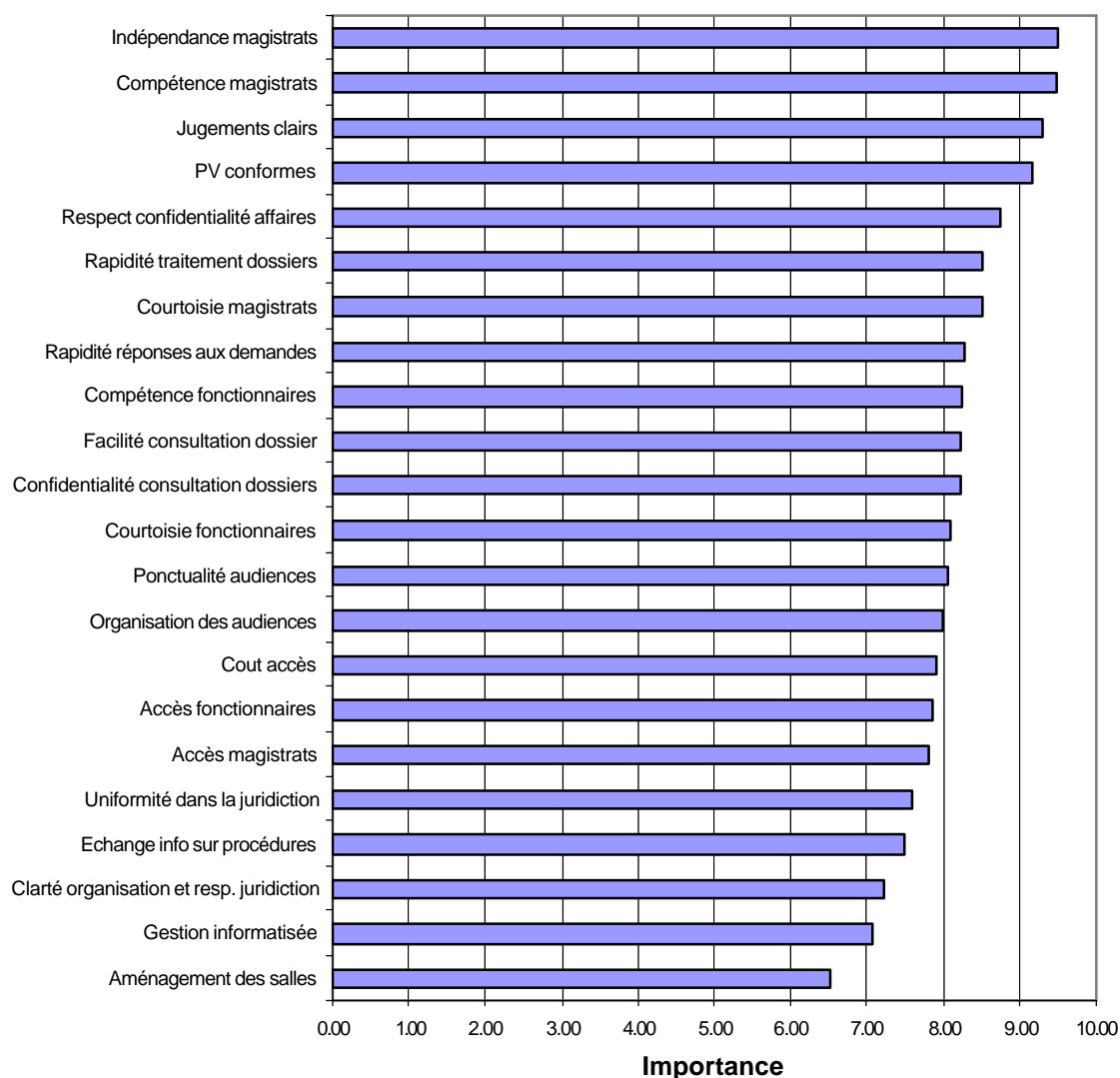
Les écarts donnent les priorités particulières de chaque juridiction.

Les critères généraux ne sont pas considérés dans cette analyse. Seuls les critères évalués spécifiquement pour chaque juridiction sont pris en compte.

Le profil type :

Ce profil basé sur les 1'277 évaluations de juridictions est la référence des comparaisons pour chaque juridiction. C'est le profil global présenté plus haut sans les questions générales.

TOUTES JURIDICTIONS



Le nombre de réponses par juridiction varie de 427 pour le Tribunal de première instance à 11 pour la Cour de cassation. La précision statistique des mesures est donc très différente. Mais, comme tous les avocats ne sont pas utilisateurs de certaines juridictions, comme la Cour d'assises, les 27 qui ont répondu représentent une part proportionnellement plus grande des utilisateurs de la juridiction que les 2% du total des réponses. Il faut cependant être prudent dans l'interprétation des données basées sur moins de 30 réponses.

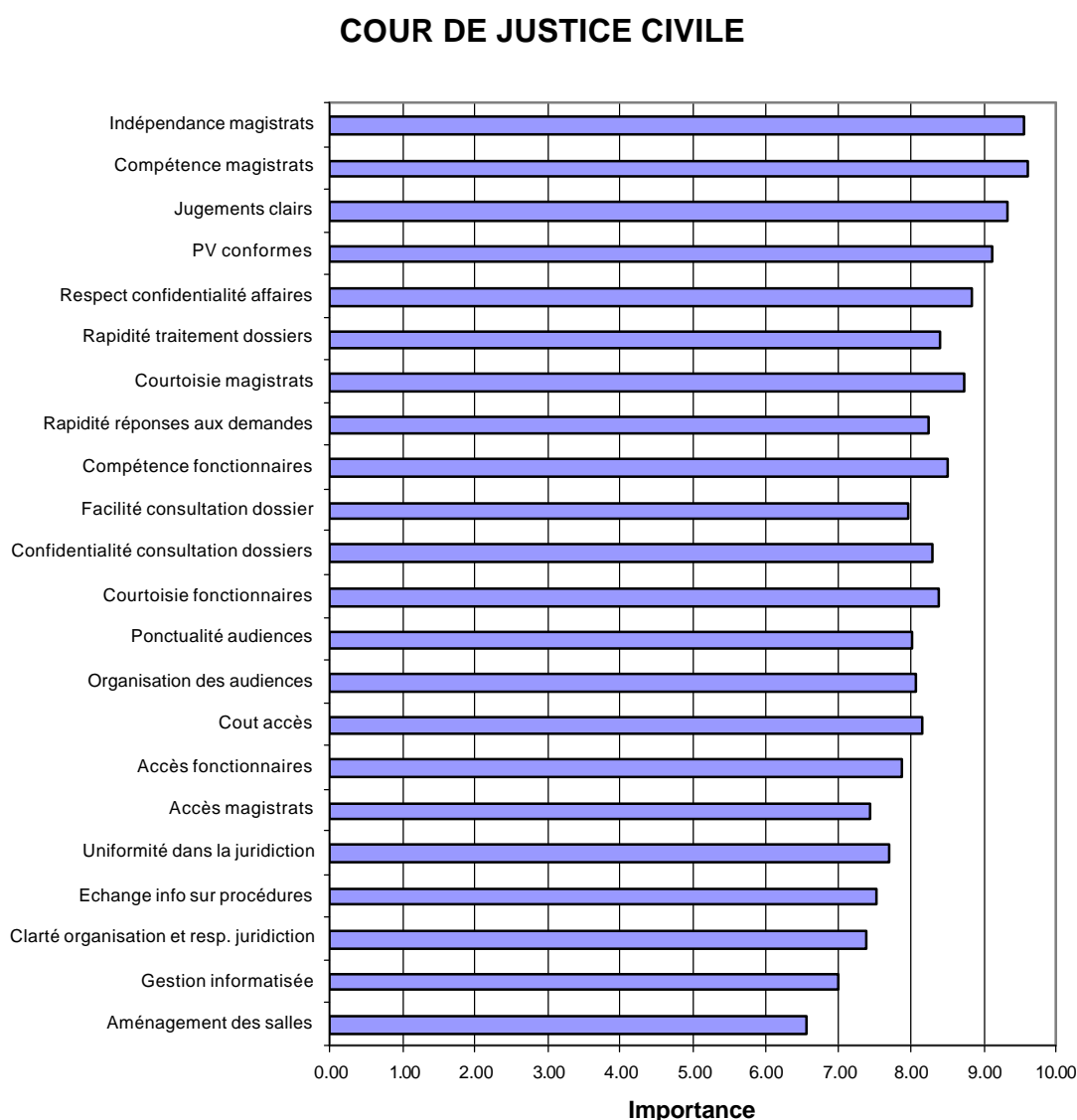
■ COUR DE JUSTICE CIVILE

Cette juridiction a été évaluée à 126 reprises.

1. L'importance

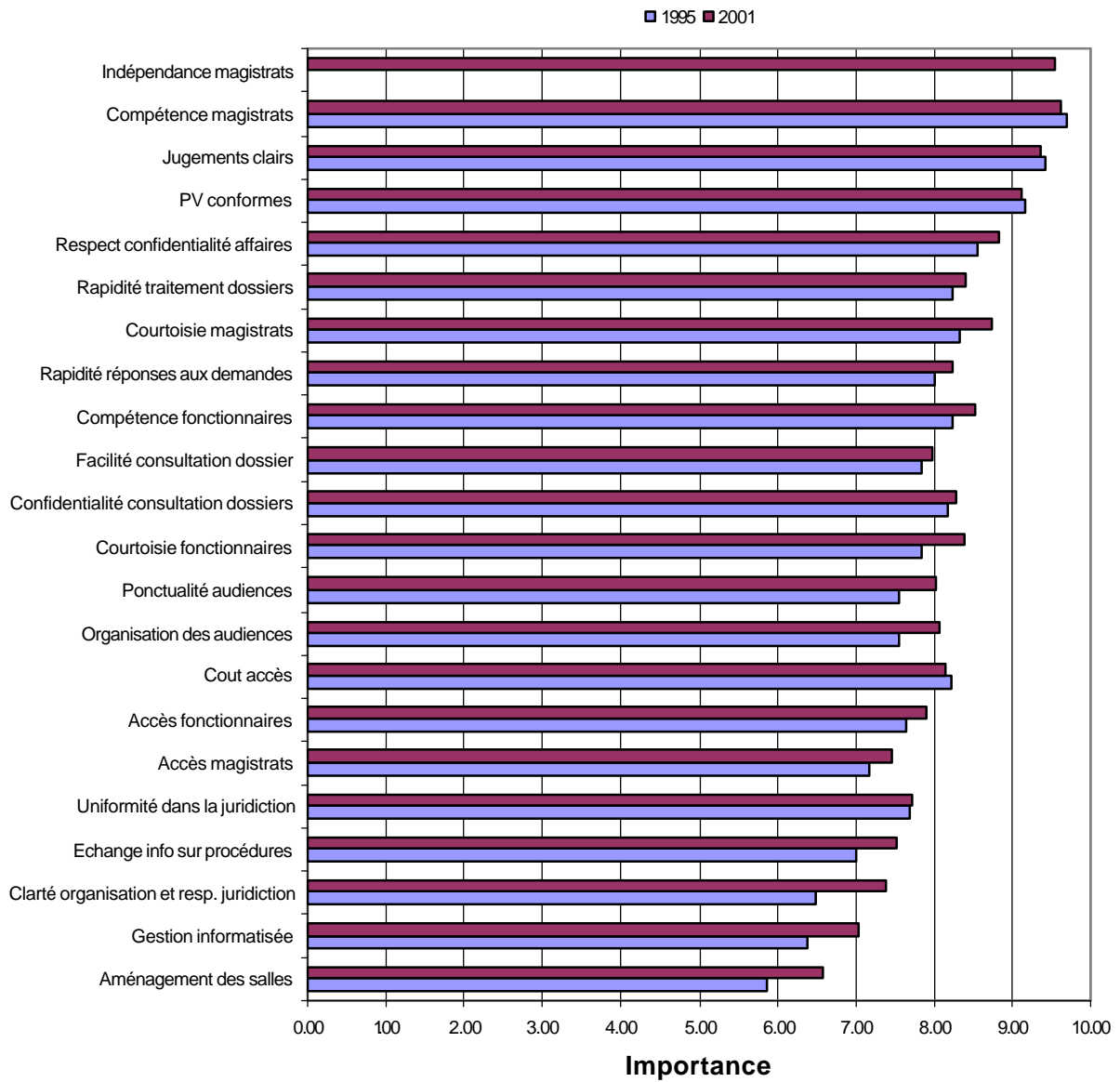
La courtoisie, l'attitude des magistrats et des fonctionnaires ainsi que la compétence professionnelle des fonctionnaires sont plus importantes pour la Cour de justice civile.

La facilité d'accès aux magistrats et de consultation des dossiers sont deux critères moins importants qu'ailleurs.



Les niveaux d'importance ont peu changé depuis 1995. La comparaison montre que les avocats attachent maintenant une plus grande importance à la clarté des responsabilités et de l'organisation de la juridiction.

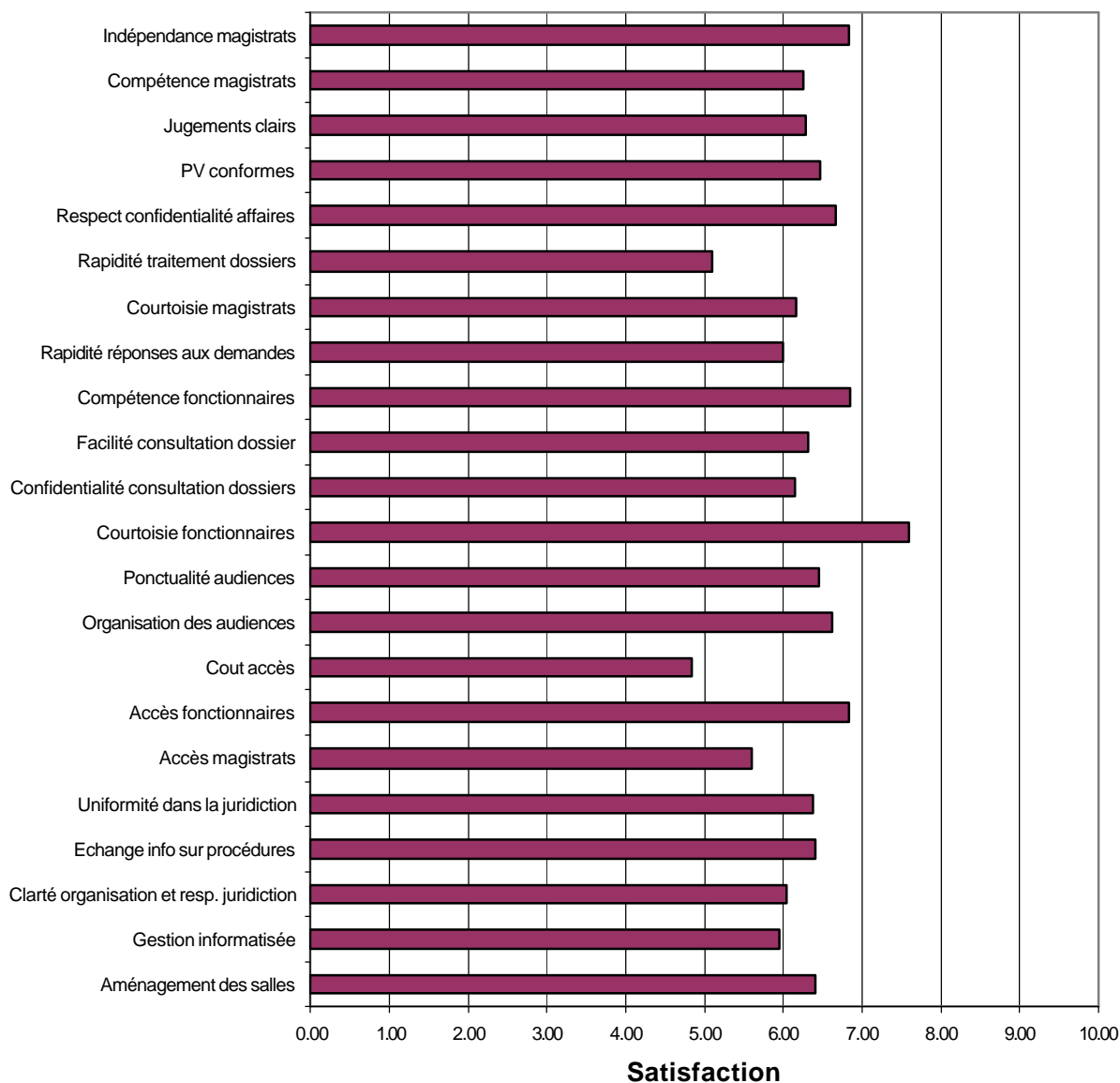
COUR DE JUSTICE CIVILE



2. La satisfaction

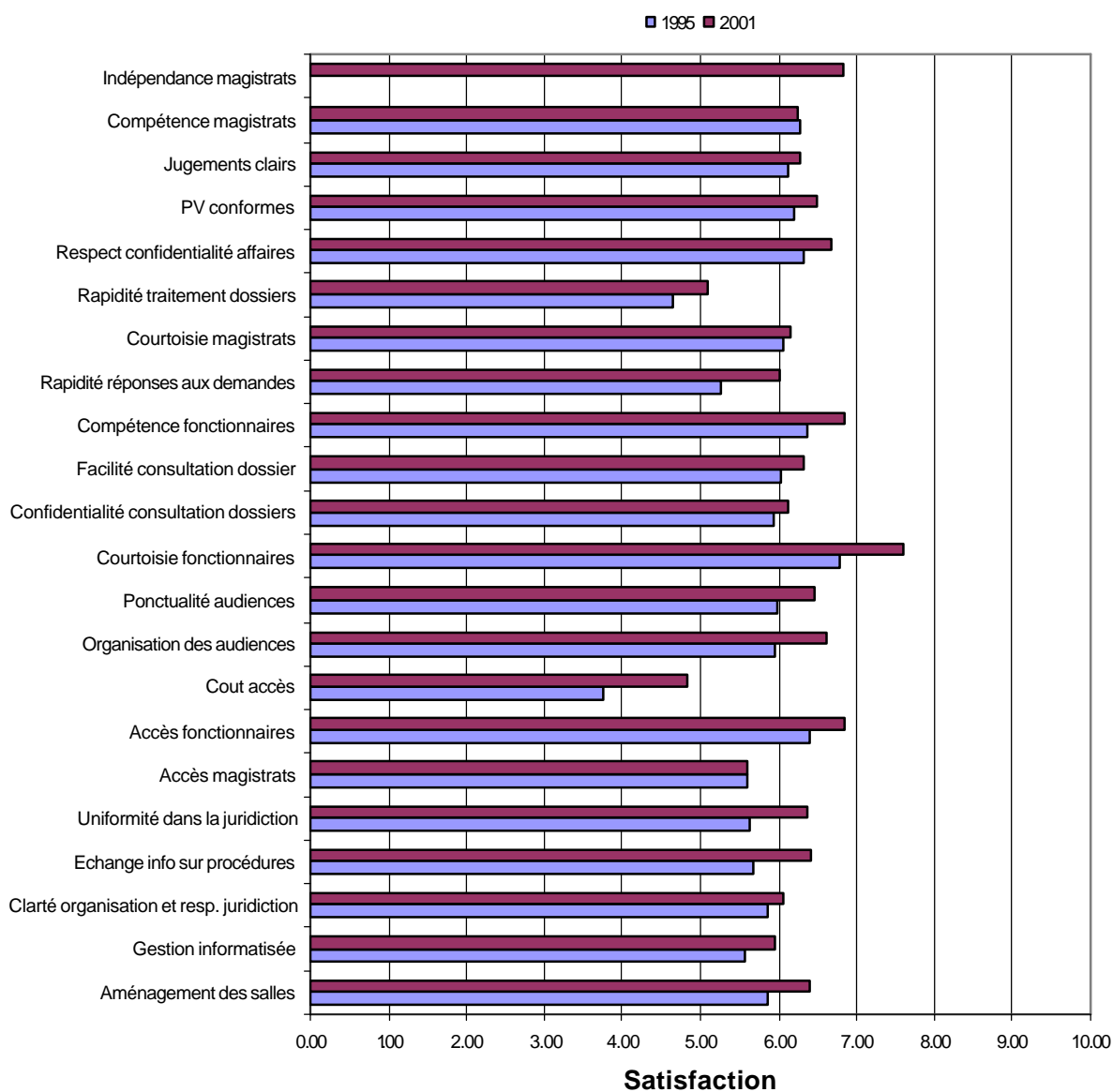
Les degrés de satisfaction sont homogènes sur l'ensemble des critères avec la courtoisie, l'attitude des fonctionnaires qui se détache vers les appréciations les plus hautes et les coûts/frais d'accès à la justice qui se démarquent vers le bas, ensemble avec la rapidité du traitement des affaires.

COUR DE JUSTICE CIVILE



Tous les critères ont progressé par rapport à 1995 avec les plus fortes augmentations de satisfaction réalisées par les coûts/frais d'accès à la justice, la courtoisie, l'attitude des fonctionnaires et la rapidité des réponses aux demandes.

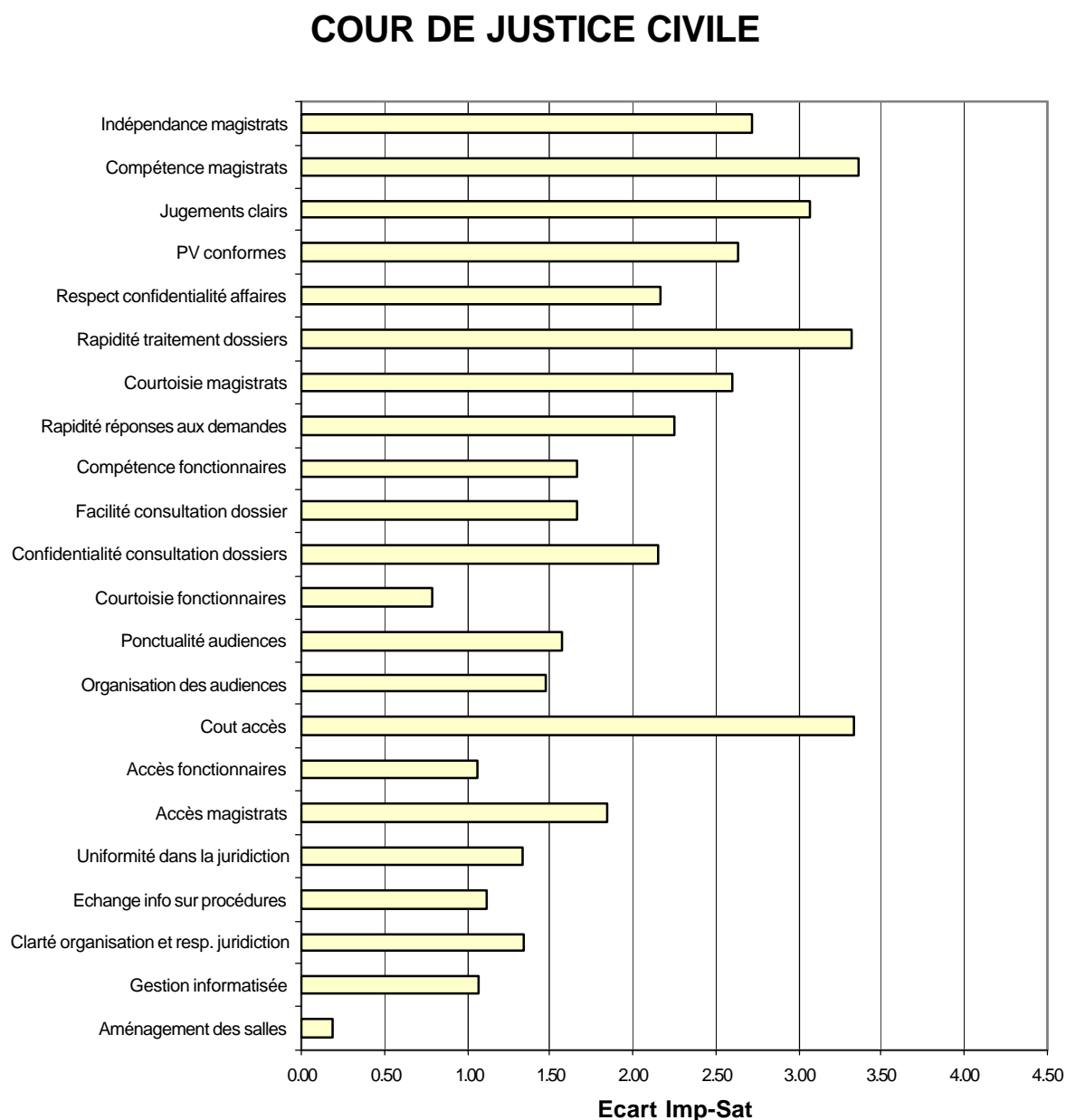
COUR DE JUSTICE CIVILE



3. Les priorités

Pour la Cour de justice civile, 4 priorités d'amélioration se dégagent en termes d'écarts :

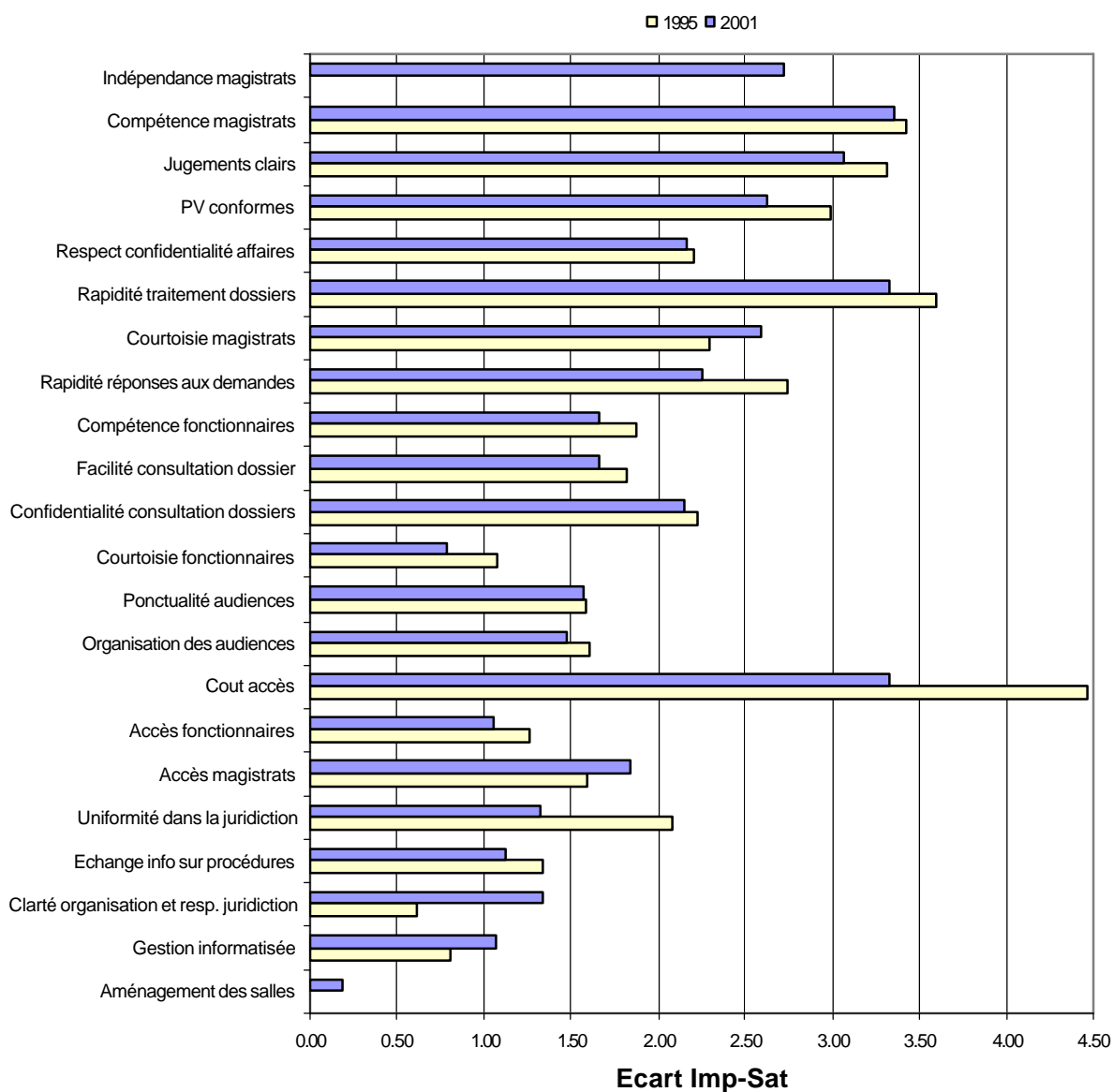
- La compétence des magistrats
- La rapidité du traitement des affaires
- Les coûts/frais d'accès à la justice
- La clarté des jugements.



Bien qu'étant une priorité d'amélioration, les coûts/frais d'accès montrent une grande progression par rapport à 1995. L'uniformité des usages au sein de la juridiction et, dans une moindre mesure, la rapidité des réponses aux demandes/requêtes ont aussi progressé de manière significative.

La situation s'est par contre dégradée pour la clarté des responsabilités et l'organisation de la juridiction, ainsi que pour la courtoisie, l'attitude et la facilité d'accès, la disponibilité des magistrats.

COUR DE JUSTICE CIVILE



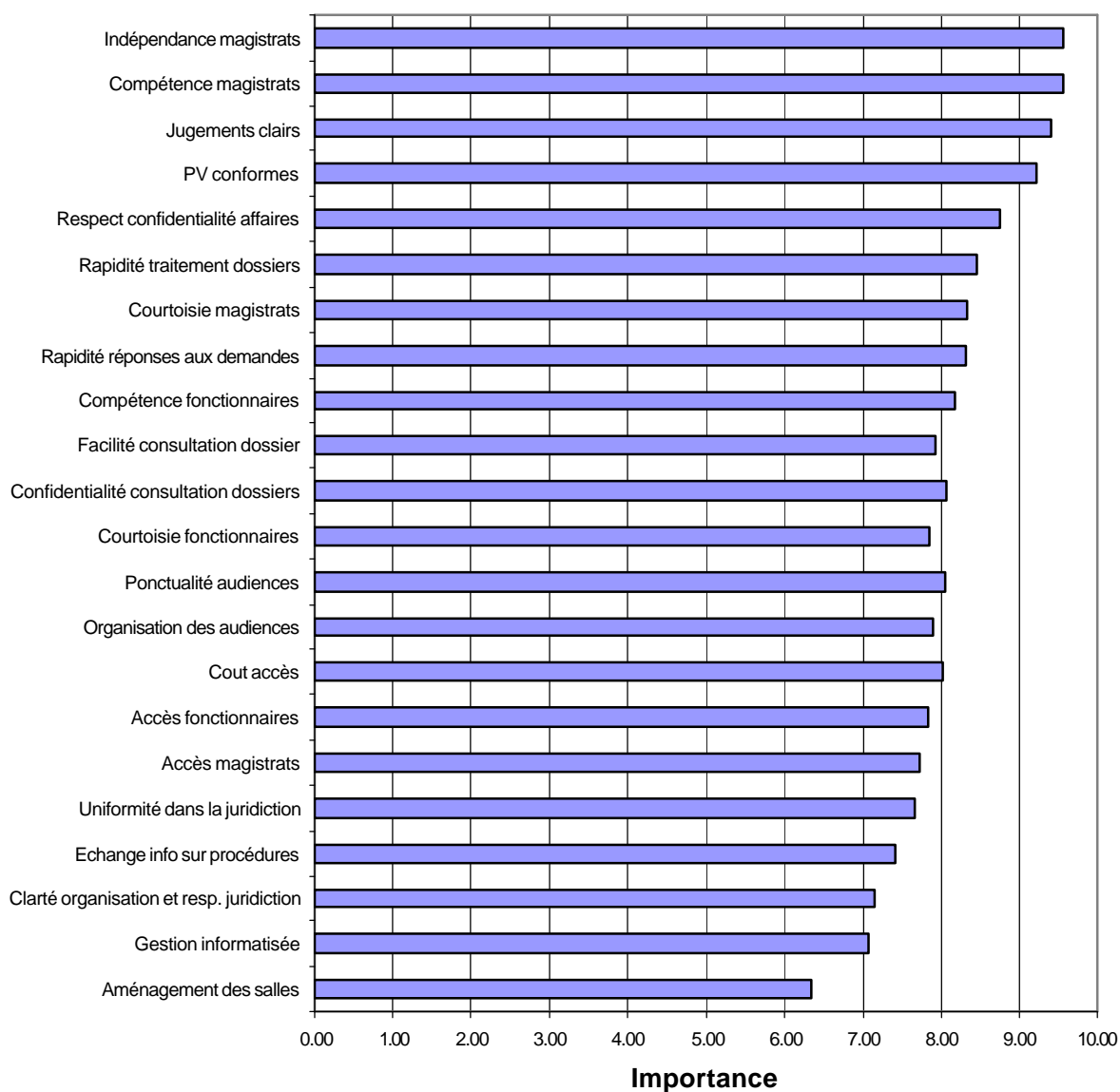
■ TRIBUNAL DE PREMIERE INSTANCE

L'analyse de cette juridiction repose sur 427 évaluations.

1. L'importance

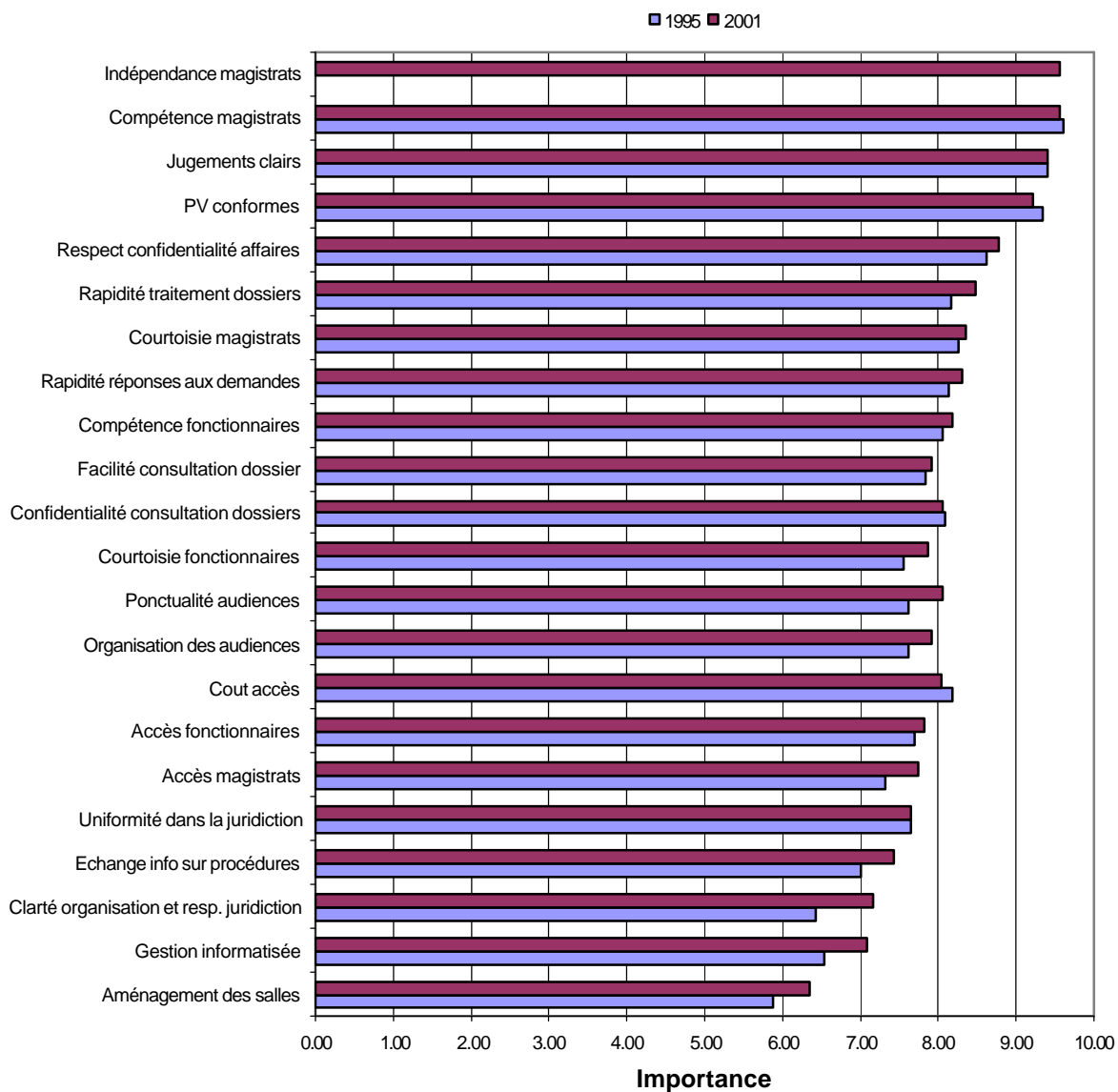
Avec 427 évaluations, le Tribunal de première instance influence fortement le profil de référence et de ce fait, le profil est très proche.

TRIBUNAL DE PREMIERE INSTANCE



Les niveaux d'importance n'ont quasiment pas varié depuis l'enquête de 1995. Le plus grand écart est l'augmentation de l'importance de la clarté des responsabilités et de l'organisation de la juridiction.

TRIBUNAL DE PREMIERE INSTANCE

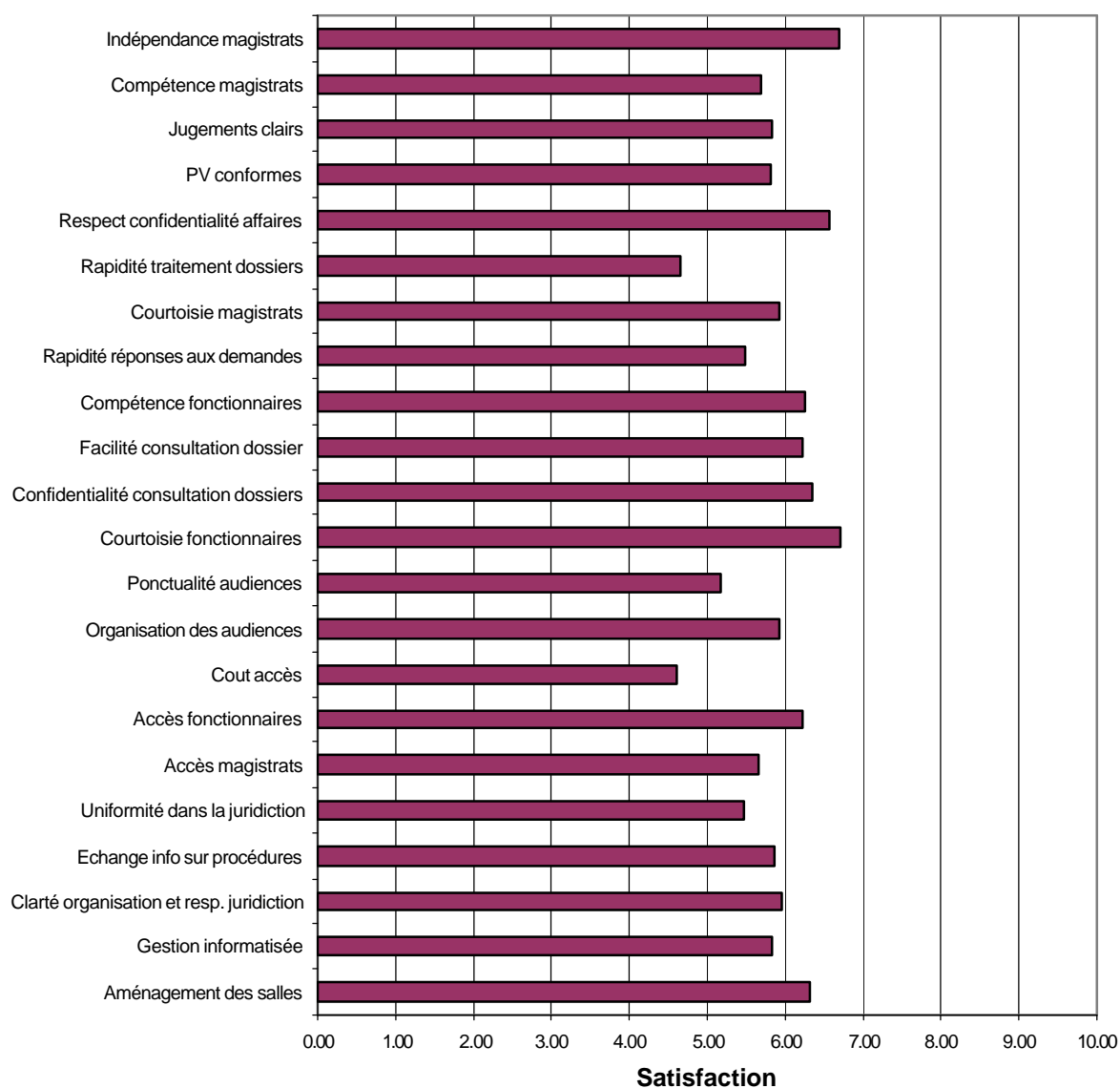


2. La satisfaction

La courtoisie et l'attitude des fonctionnaires, l'indépendance des magistrats et le respect de la confidentialité des affaires sont bien notés.

La rapidité du traitement des affaires et les coûts/frais d'accès à la justice obtiennent des évaluations plus basses que les autres critères.

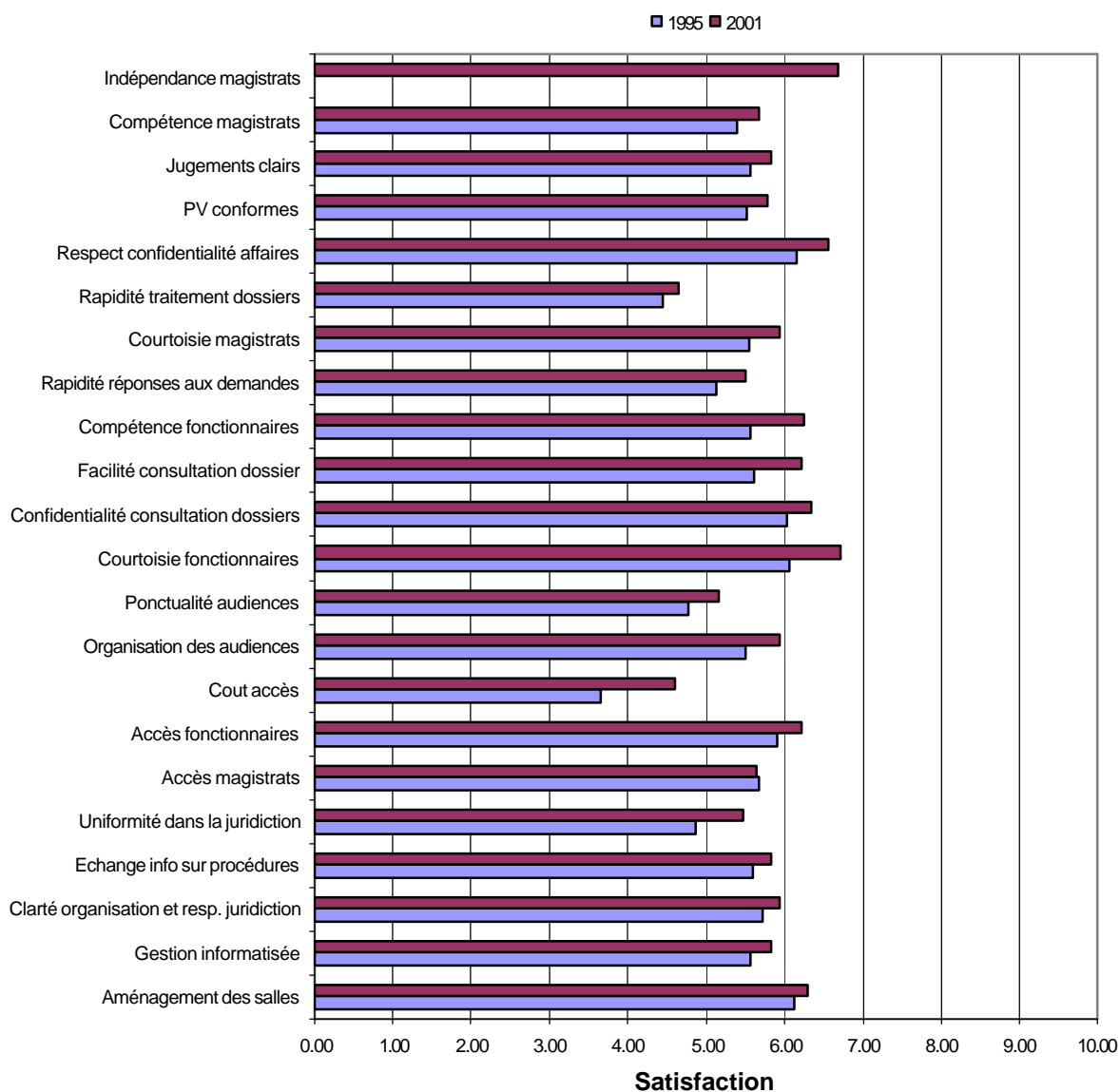
TRIBUNAL DE PREMIERE INSTANCE



Tous les critères obtiennent une évaluation de satisfaction supérieure en 2001 qu'en 1995. Ce gain de satisfaction est le plus marqué pour les quatre critères :

- Coûts/frais d'accès à la justice
- Compétence professionnelle des fonctionnaires
- Courtoisie, attitude des fonctionnaires
- Facilité de consultation des dossiers.

TRIBUNAL DE PREMIERE INSTANCE



3. Les priorités

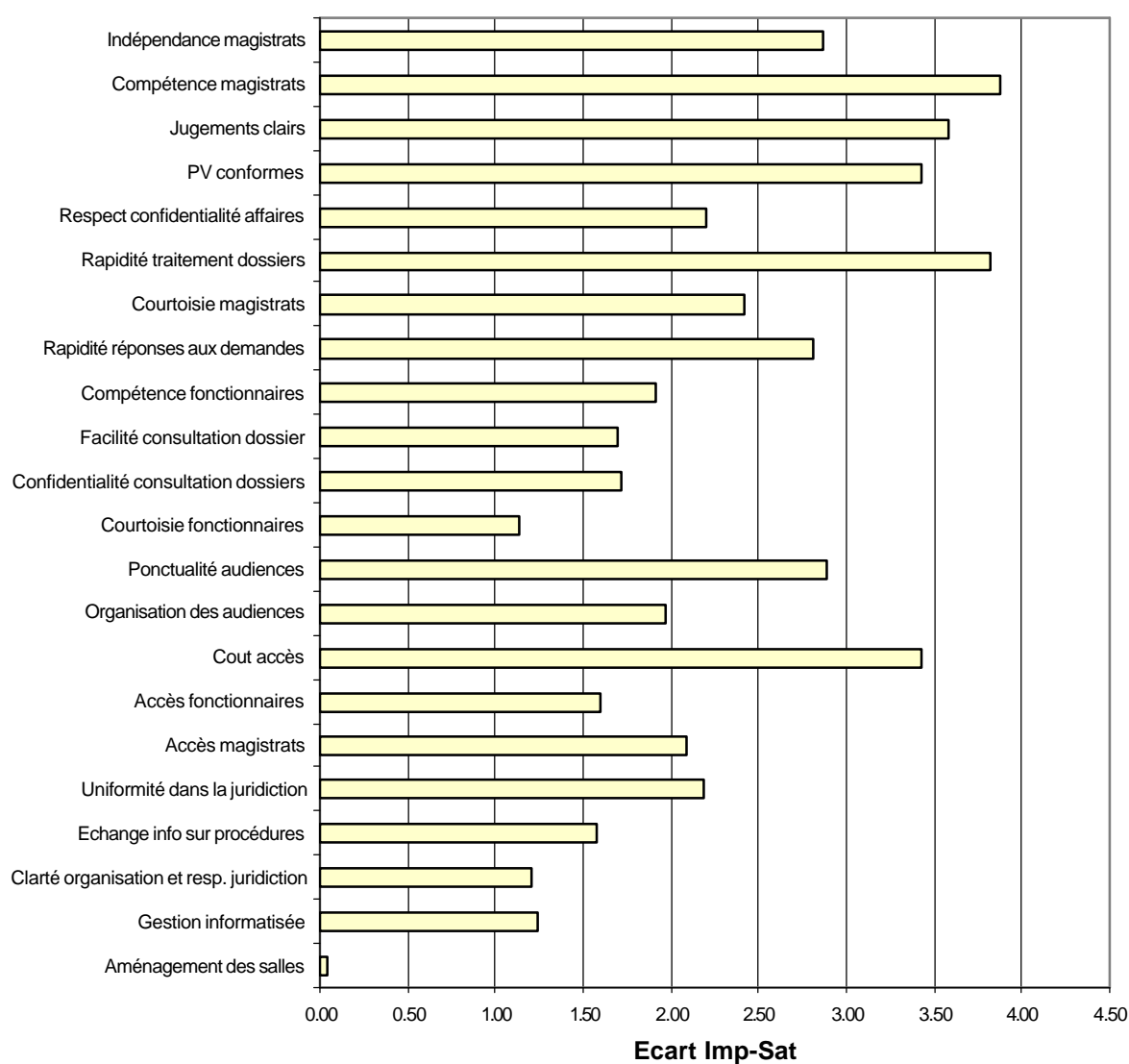
Pour le Tribunal de première instance, les priorités sont, selon les écarts :

- La compétence professionnelle des magistrats
- La rapidité du traitement des affaires
- La clarté des jugements.

En second lieu :

- La conformité des procès-verbaux
 - Les coûts/frais d'accès à la justice
- demandent aussi à être améliorés.

TRIBUNAL DE PREMIERE INSTANCE



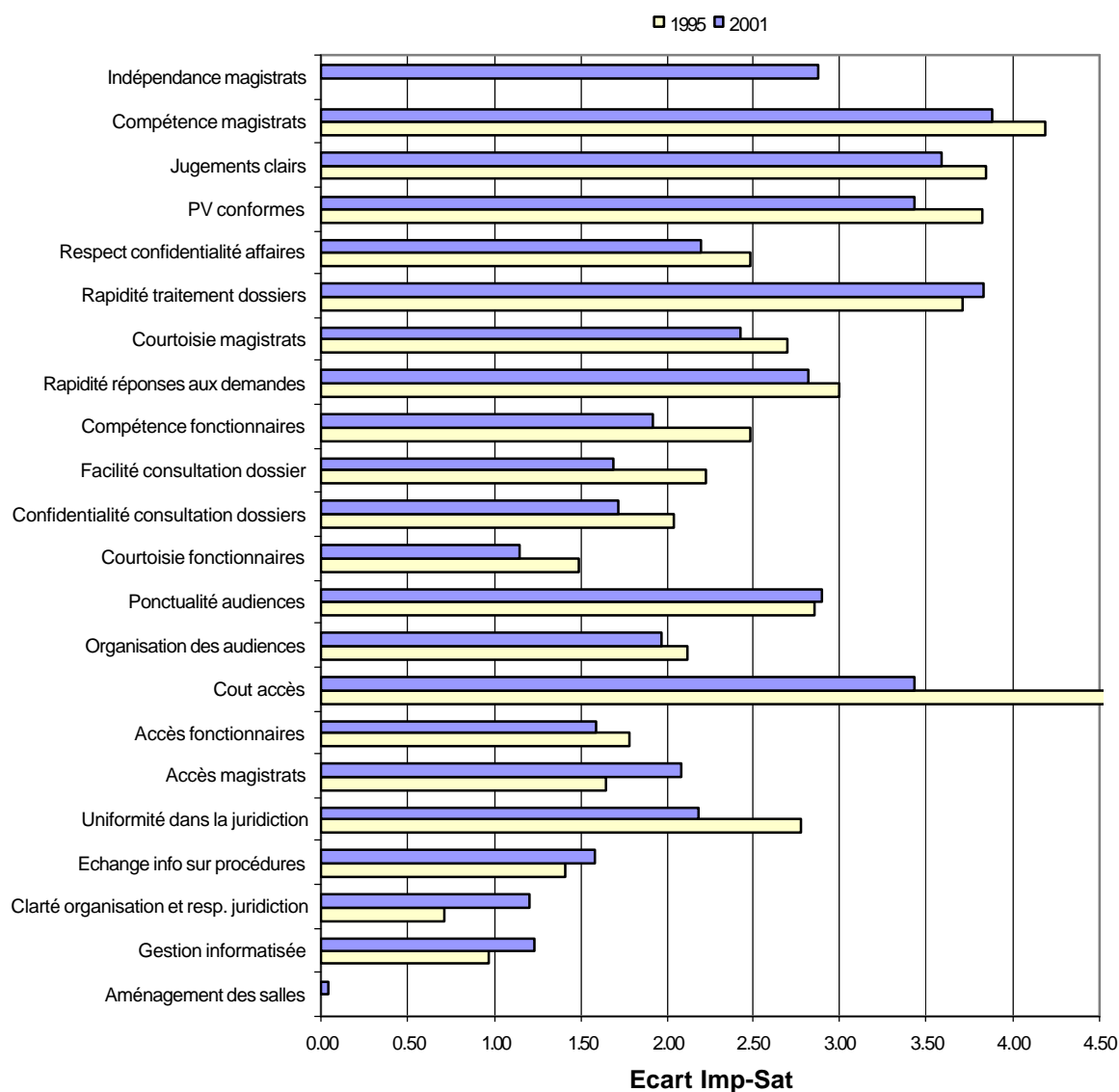
La majorité des écarts de l'enquête 2001 se sont réduits, comparés à ceux de l'enquête de 1995. Ces améliorations sont particulièrement significatives pour :

- Les coûts/frais d'accès à la justice
- L'uniformité des pratiques au sein de la juridiction
- La compétence professionnelle de fonctionnaires
- La facilité de consultation des dossiers.

Par contre,

- La facilité d'accès, la disponibilité des magistrats et
 - La clarté des responsabilités et de l'organisation
- sont moins performants en 2001 qu'en 1995.

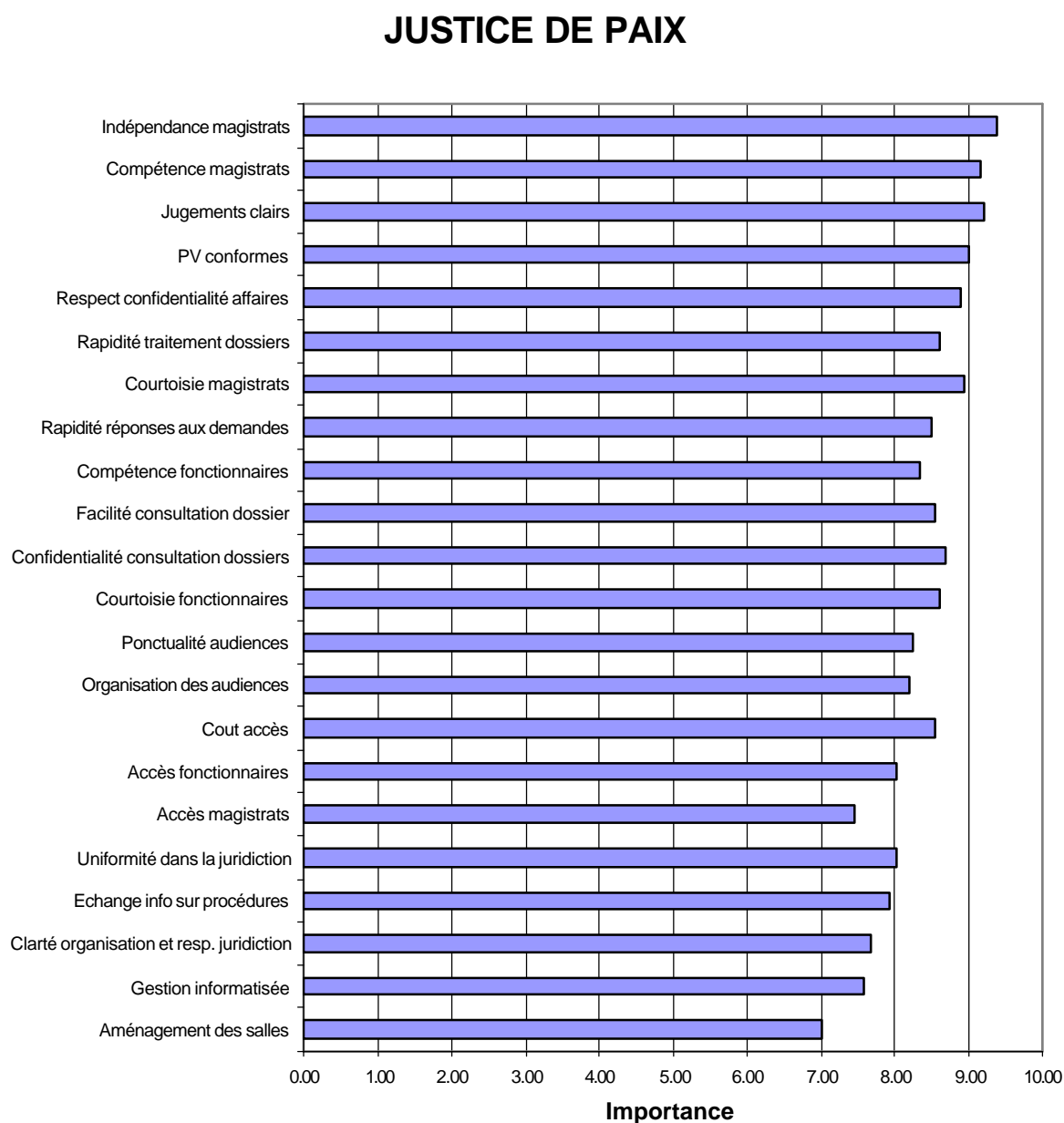
TRIBUNAL DE PREMIERE INSTANCE



■ JUSTICE DE PAIX

Cette juridiction a fait l'objet de 33 évaluations.

1. L'importance



La courtoisie des magistrats et le respect de la confidentialité des affaires deviennent des critères-clés, en se rapprochant très près de l'importance de la conformité des procès-verbaux.

Les coûts/frais d'accès à la justice ont une importance relative plus élevée.

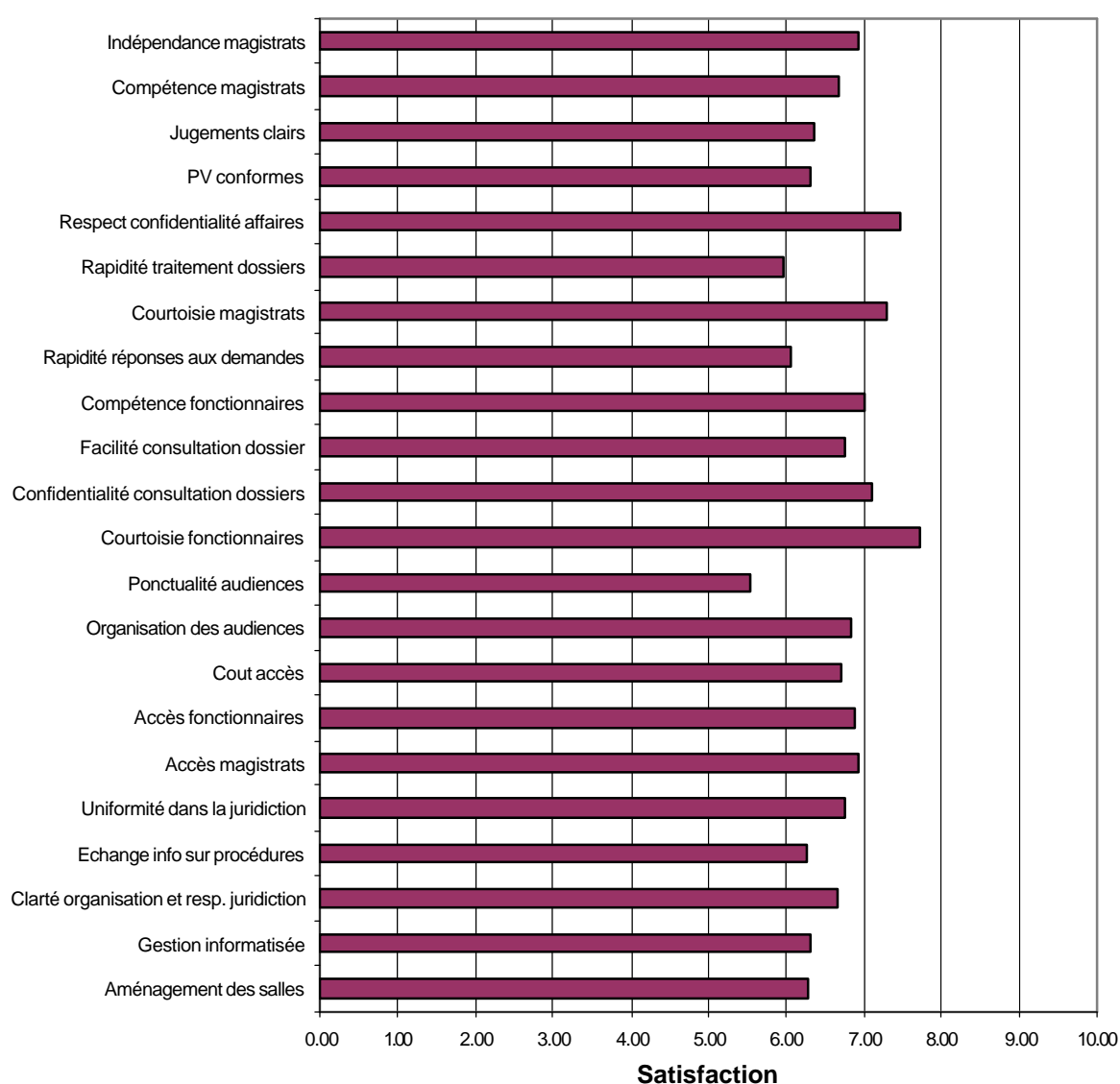
La facilité d'accès et la disponibilité des magistrats ont une importance plus basse.

2. La satisfaction

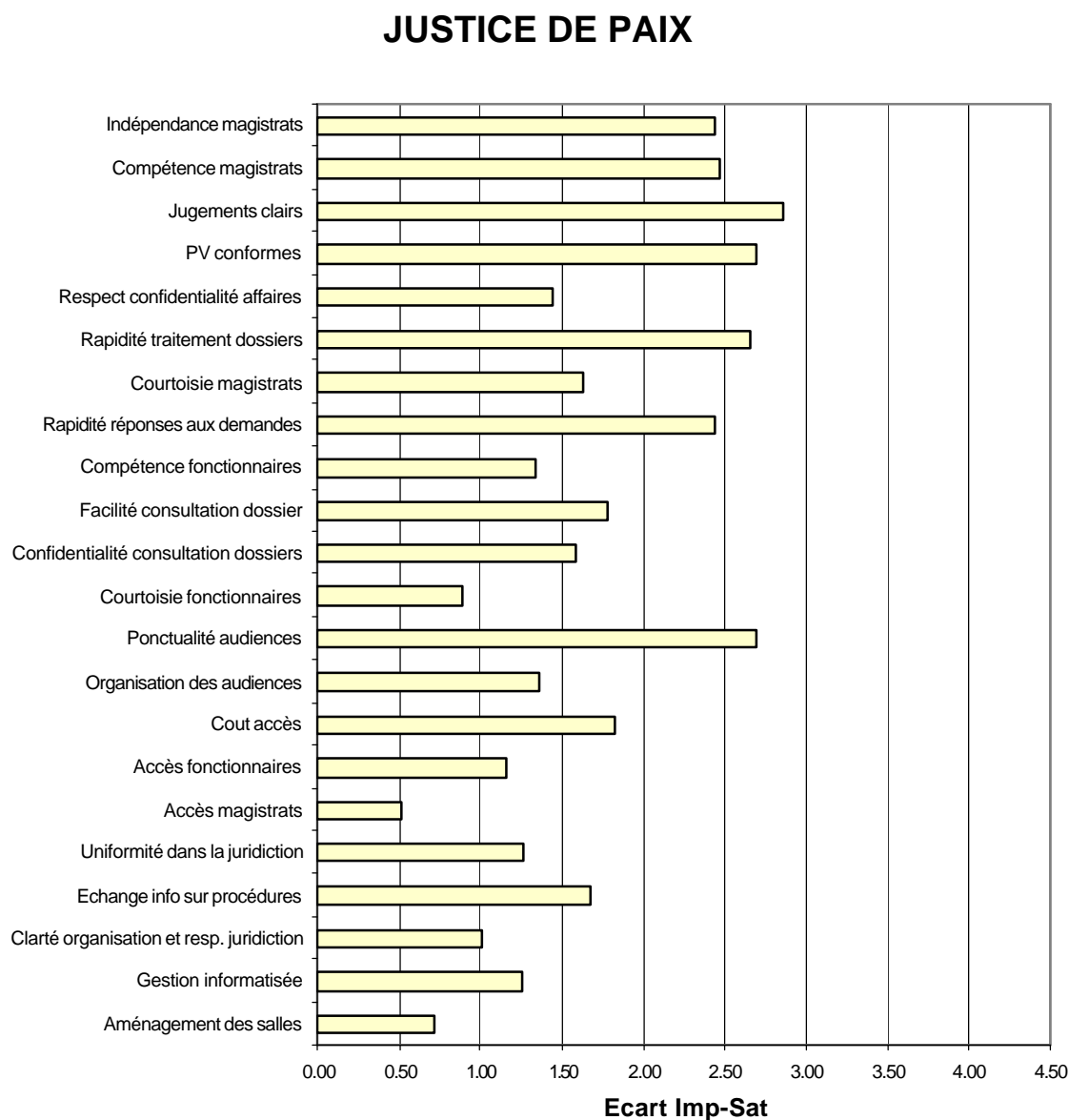
Les fonctionnaires et les magistrats sont bien perçus, s'agissant de leur courtoisie et attitude. Le respect de la confidentialité des affaires et la confidentialité lors de la consultation des dossiers sont aussi bien notés.

Les évaluations de satisfaction sont en revanche basses, en ce qui concerne la rapidité, aussi bien pour le traitement des affaires que pour les réponses aux demandes. La ponctualité des audiences est le critère le moins bien noté.

JUSTICE DE PAIX



3. Les priorités



Les écarts présentés ci-dessus indiquent les priorités d'améliorations suivantes :

- La clarté des jugements
- La conformité de procès-verbaux
- La rapidité du traitement des affaires
- La ponctualité des audiences.

Puis, en seconde priorité :

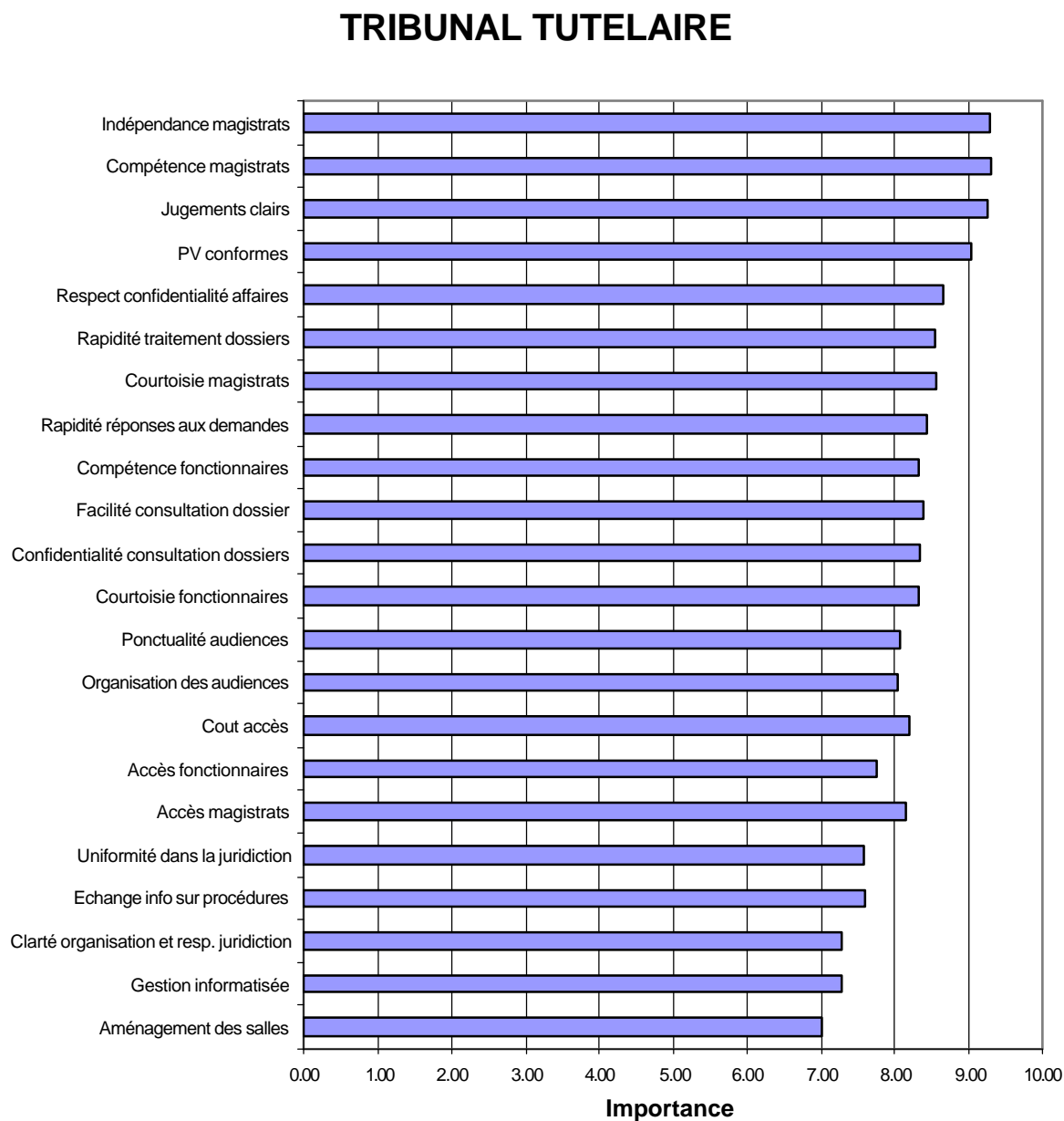
- La compétence des magistrats
- La rapidité des réponses aux demandes/requêtes
- L'indépendance des magistrats.

La Justice de paix était évaluée avec le Tribunal tutélaire en 1995 et séparément en 2001. Les comparaisons ne sont donc pas possibles.

■ TRIBUNAL TUTELAIRE

L'analyse de cette juridiction repose sur 48 réponses.

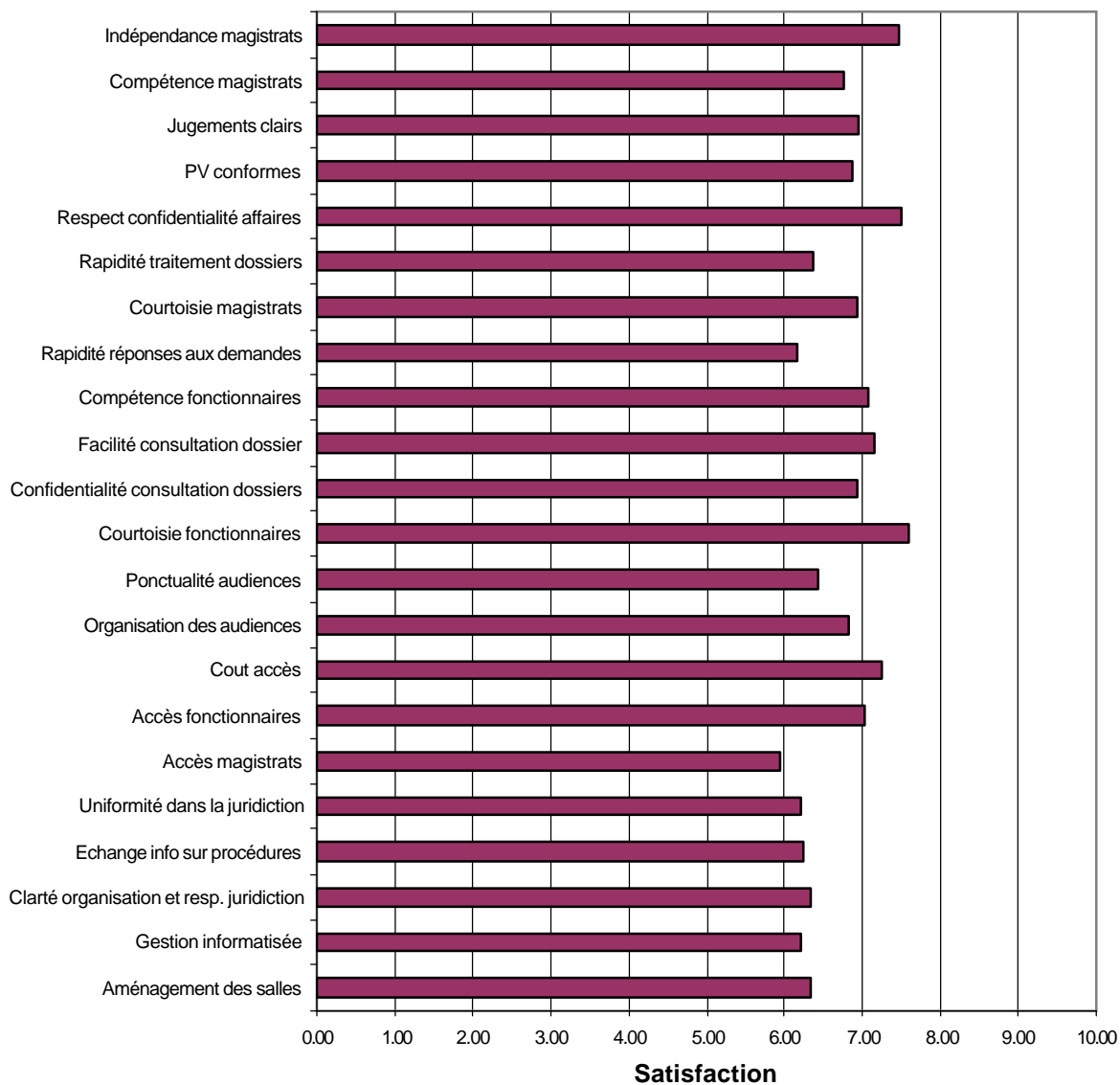
1. L'importance



Le profil des importances est très proche du profil type, avec la facilité d'accès et la disponibilité des magistrats qui ont une importance relative plus élevée.

2. La satisfaction

TRIBUNAL TUTELAIRE



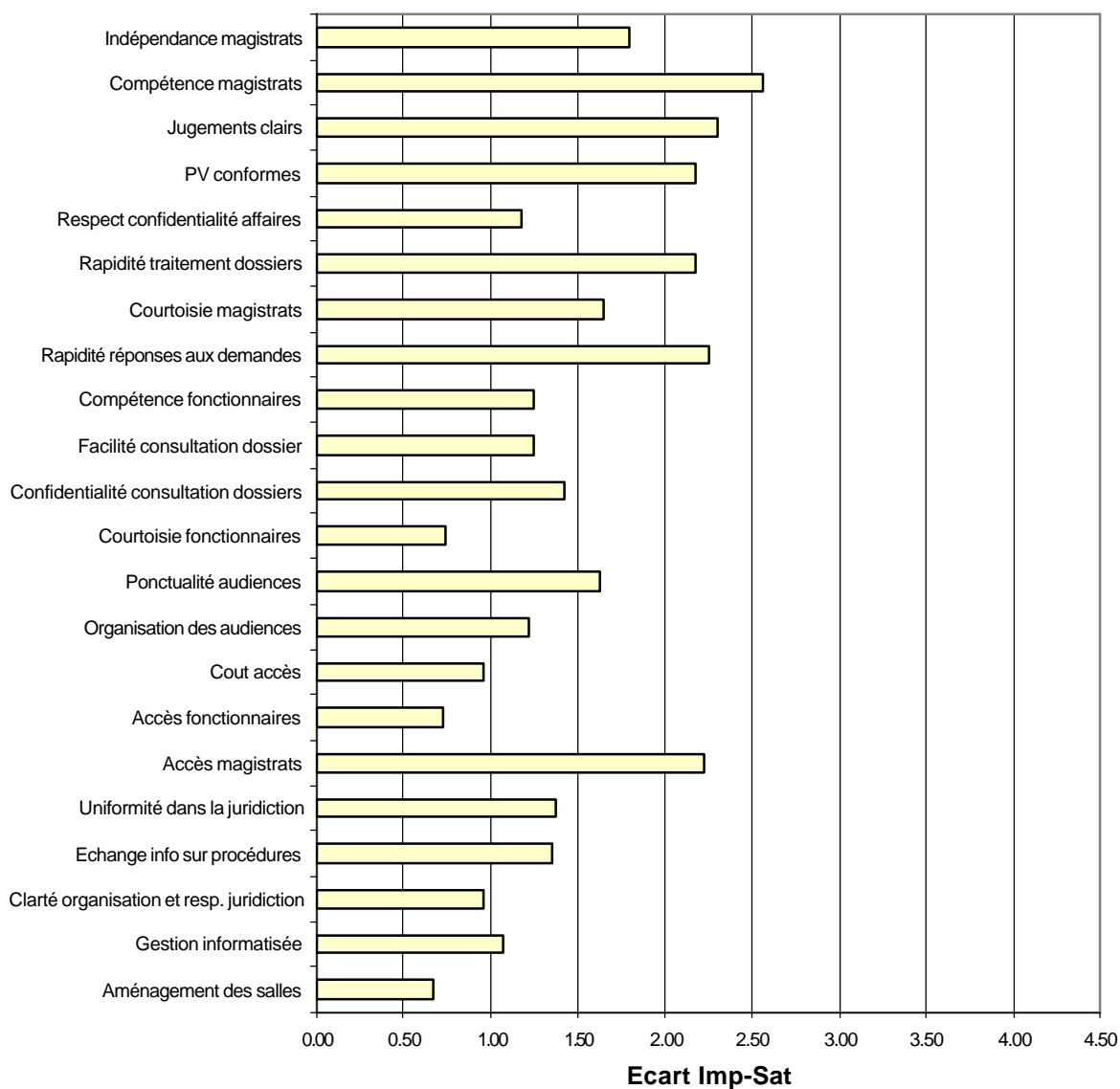
La courtoisie et l'attitude des fonctionnaires sont bien perçues, ainsi que le respect de la confidentialité des affaires et l'indépendance des magistrats.

La fluctuation des notes de satisfaction est faible comparativement à d'autres juridictions.

La facilité d'accès et la disponibilité des magistrats obtiennent la note la plus basse, alors que son importance est plus élevée que la moyenne des juridictions.

3. Les priorités

TRIBUNAL TUTELAIRE



Les écarts présentés ci-dessus indiquent que la compétence des magistrats est vue comme le critère à améliorer en priorité.

Les critères suivants sont aussi des priorités d'actions :

- La facilité d'accès et disponibilité des magistrats
- La rapidité des réponses aux demandes/requêtes
- La clarté des jugements
- La conformité de procès-verbaux
- La rapidité du traitement des affaires.

Le Tribunal tutélaire était évalué avec la Justice de paix en 1995 et séparément en 2001. Les comparaisons ne sont donc pas possibles.

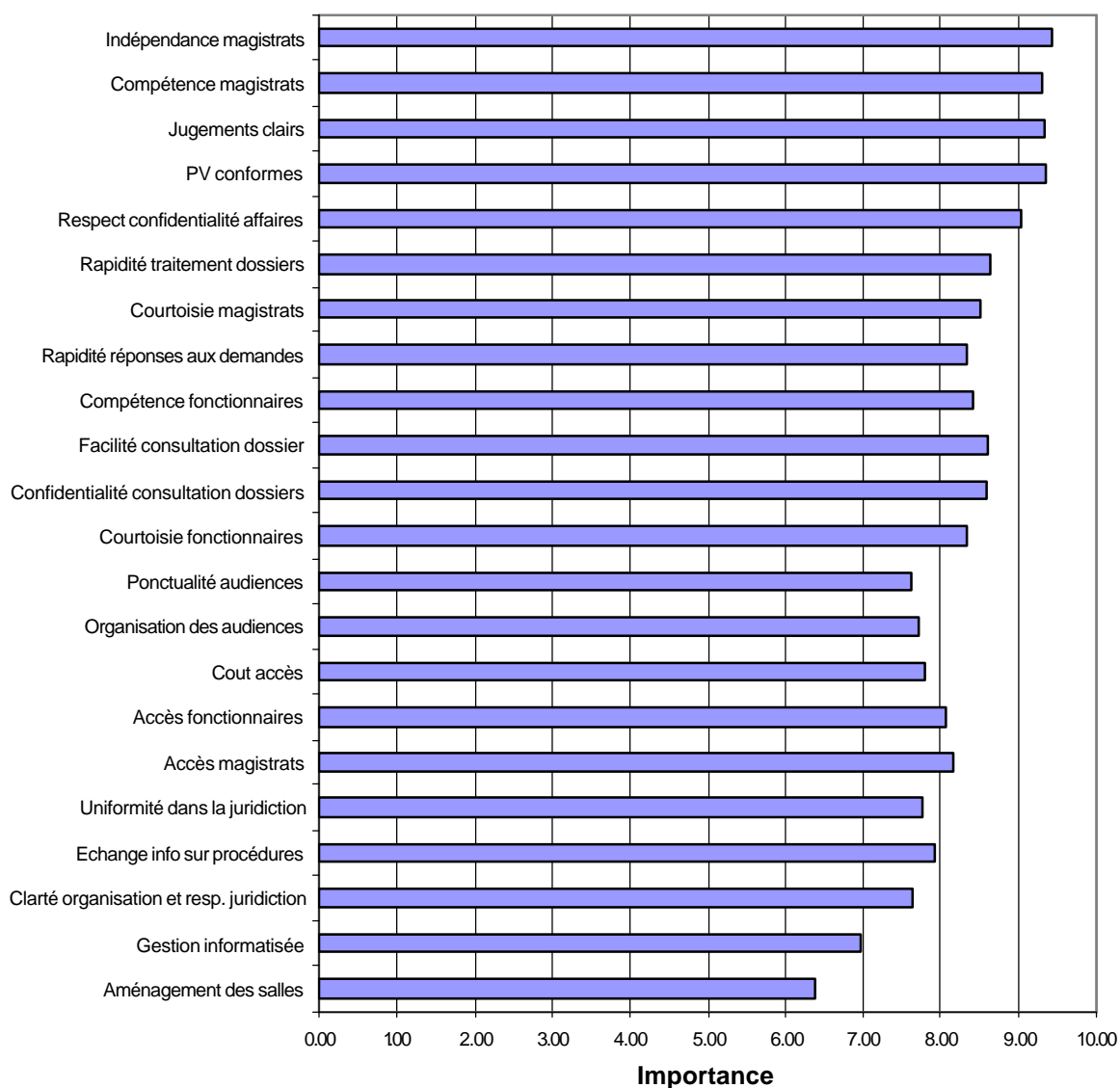
■ PARQUET

L'analyse de cette juridiction est basée sur 53 évaluations.

1. L'importance

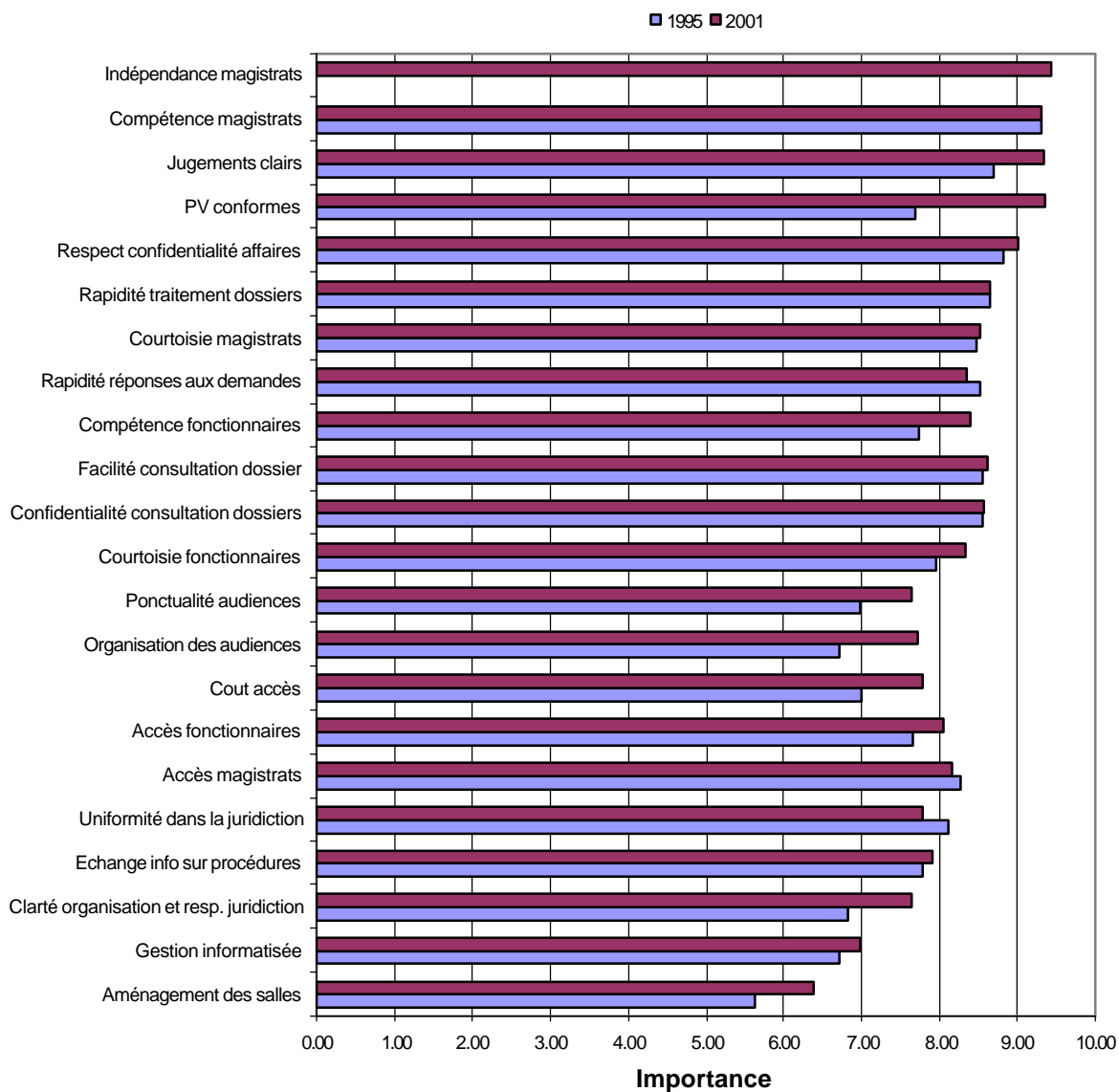
Pour cette juridiction, la facilité de consultation des dossiers et la confidentialité lors de la consultation prennent plus d'importance qu'en moyenne, alors que la ponctualité et l'organisation des audiences en ont moins.

PARQUET



L'importance de la conformité des procès-verbaux présente une augmentation notable par rapport à 1995.

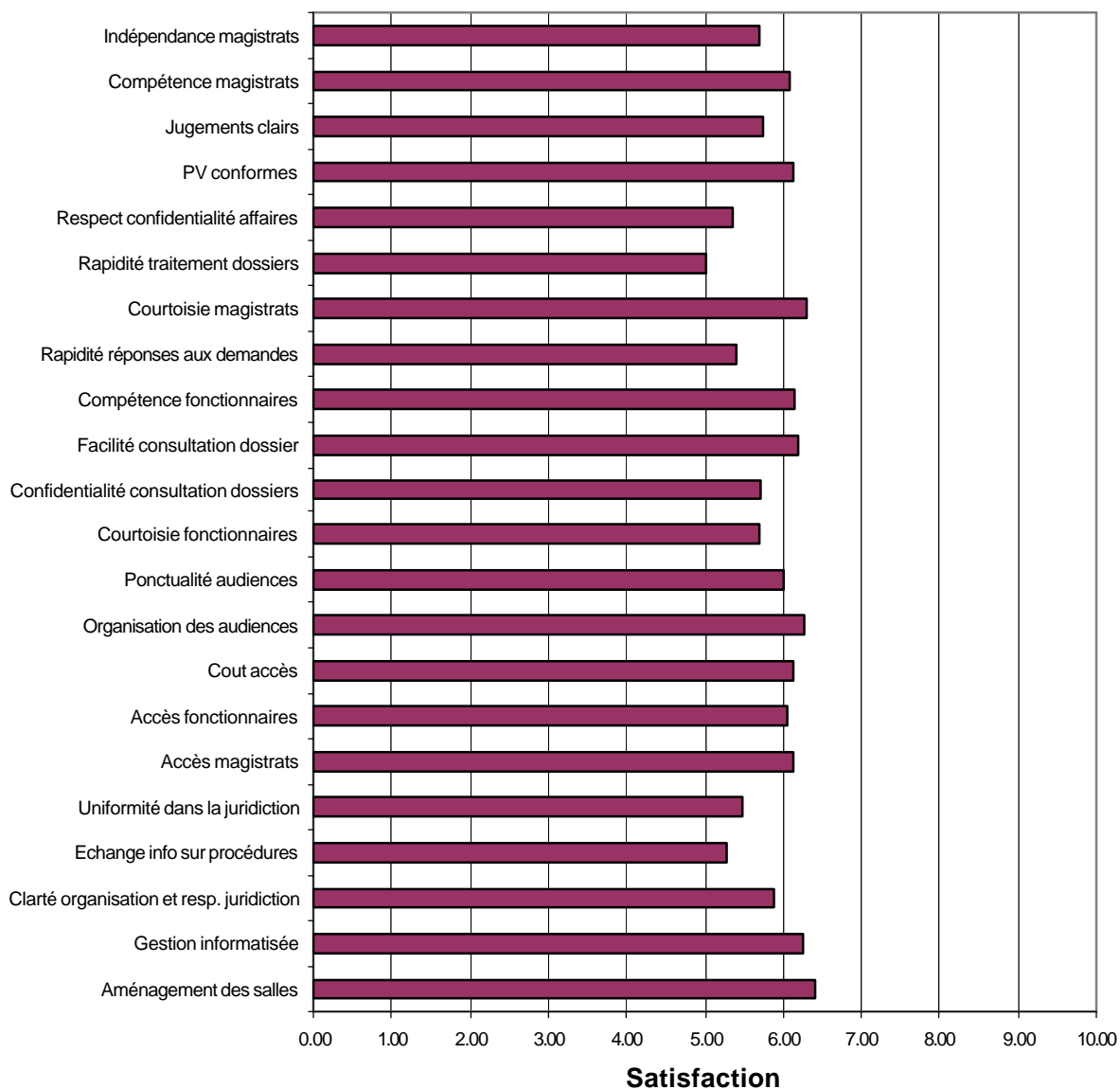
PARQUET



2. La satisfaction

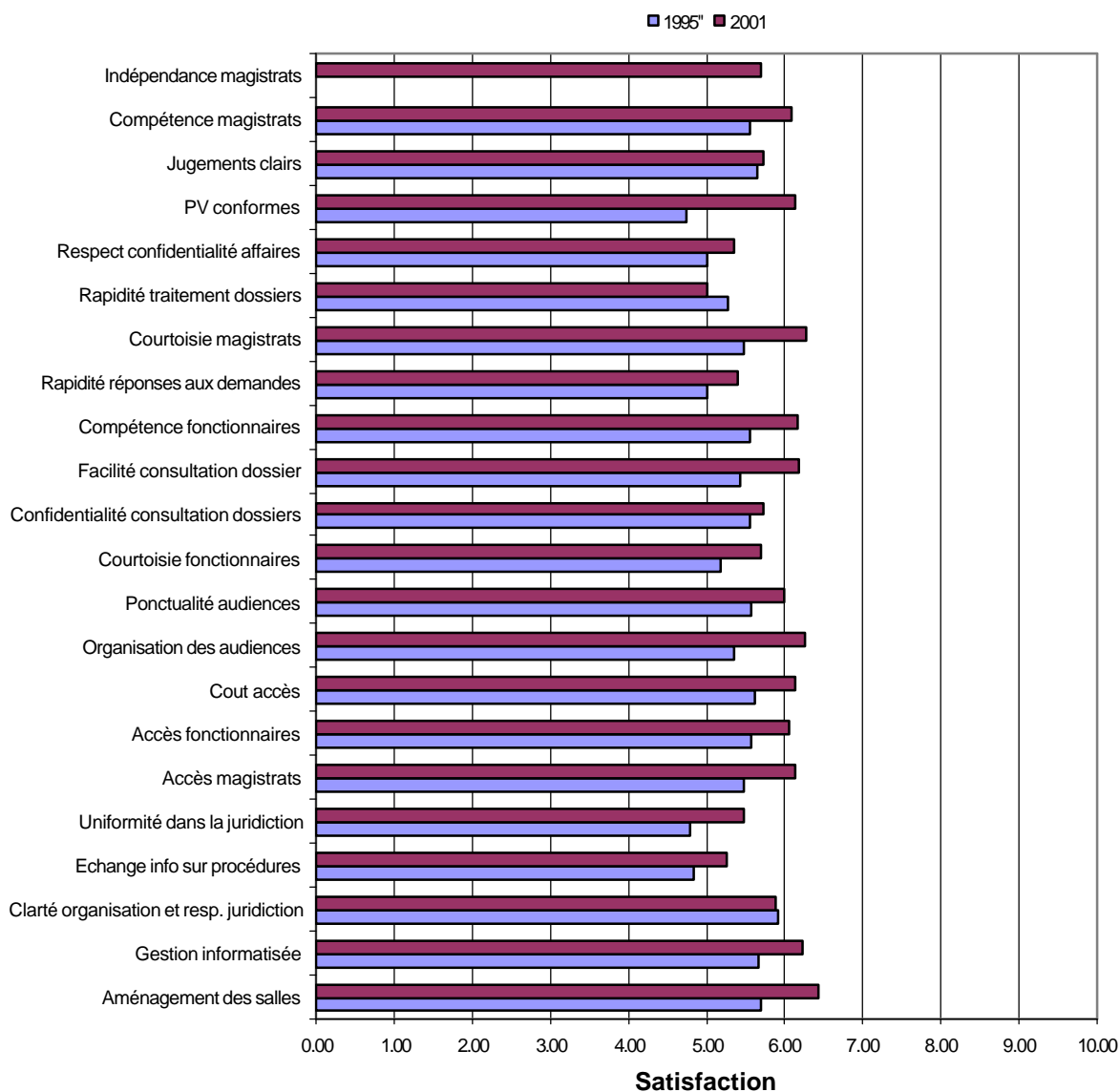
Les scores de satisfaction sont très homogènes pour le Parquet. Ceux-ci ne sont pas très élevés, en particulier pour les critères de plus grande importance. L'aménagement des salles d'audiences donne particulièrement satisfaction. La courtoisie, l'attitude des magistrats sont aussi bien perçues. La rapidité du traitement des affaires et l'échange d'information sur les procédures en cours sont les critères les plus mal notés.

PARQUET



Comparés à l'enquête de 1995, tous les critères sont en progression. Cette progression est particulièrement marquée pour la conformité des procès-verbaux, ainsi que, dans une moindre mesure, la courtoisie des magistrats, l'organisation du déroulement des audiences et la facilité pour la consultation des dossiers.

PARQUET



3. Les Priorités

Les domaines qui demandent à être améliorés sont ceux des critères-clés. Ce sont :

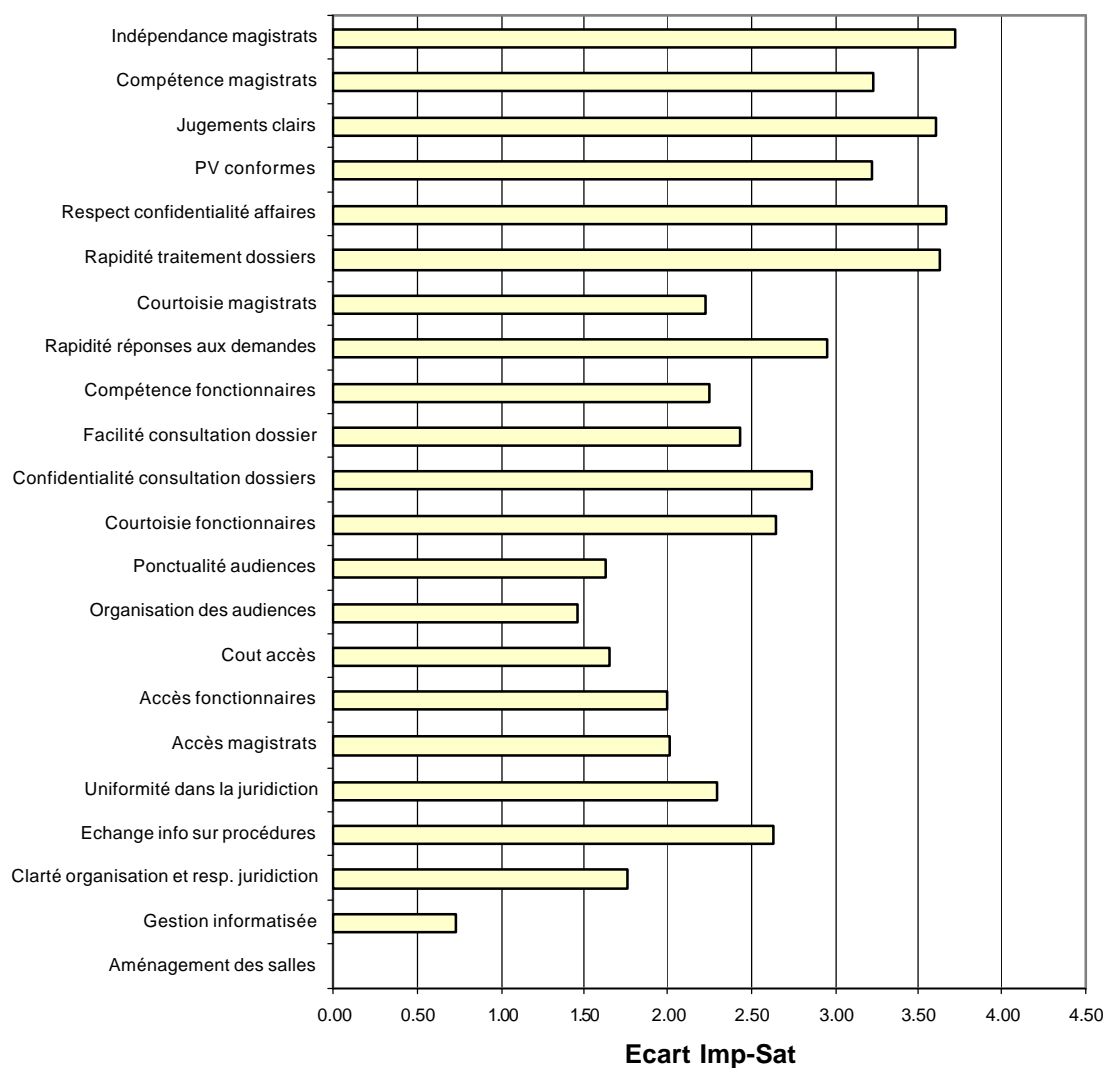
- L'indépendance des magistrats
- Le respect de la confidentialité des affaires
- La rapidité du traitement des affaires
- La clarté des jugements.

En second lieu, deux autres critères importants sont jugés insuffisamment satisfaisants en termes d'écart :

- La clarté des procès-verbaux
- La compétence des magistrats.

Note : pour développer des actions correctrices, il conviendra en premier lieu de déterminer ce que les avocats ont inclus, en répondant aux questions comme la clarté des jugements et des procès-verbaux.

PARQUET

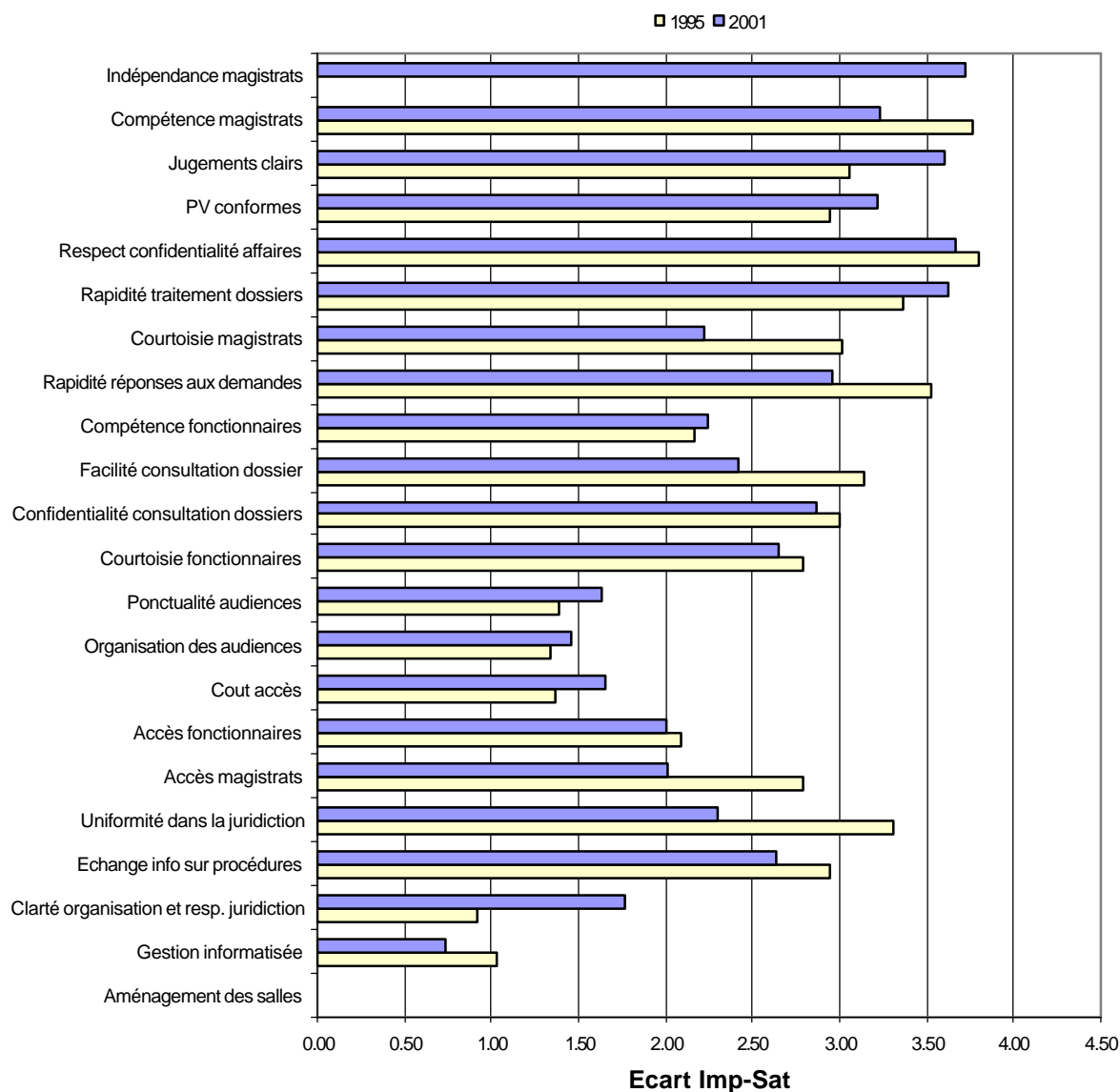


Par rapport à 1995, les magistrats du Parquet sont considérés comme plus accessibles, plus compétents et ayant une meilleure courtoisie et attitude.

La rapidité des réponses aux demandes/requêtes est mieux notée, ainsi que la facilité de consultation des dossiers.

L'uniformité des usages au sein de la juridiction est le critère qui a le plus progressé.

PARQUET



■ INSTRUCTION

La juridiction a fait l'objet de 165 évaluations.

1. L'importance

L'importance est plus grande que la moyenne pour :

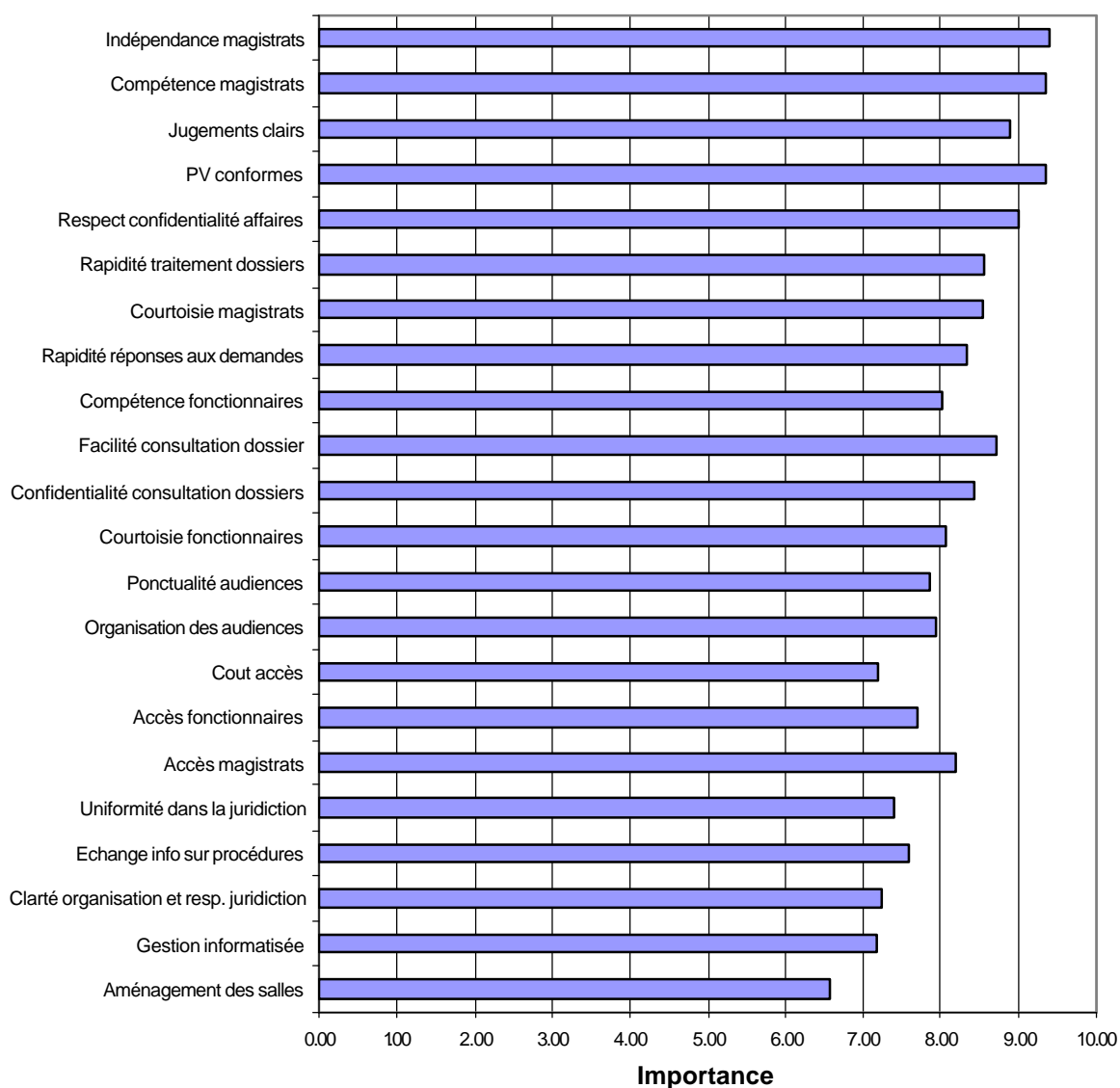
La facilité de consultation des dossiers

La confidentialité lors de la consultation des dossiers

La facilité d'accès et la disponibilité des magistrats.

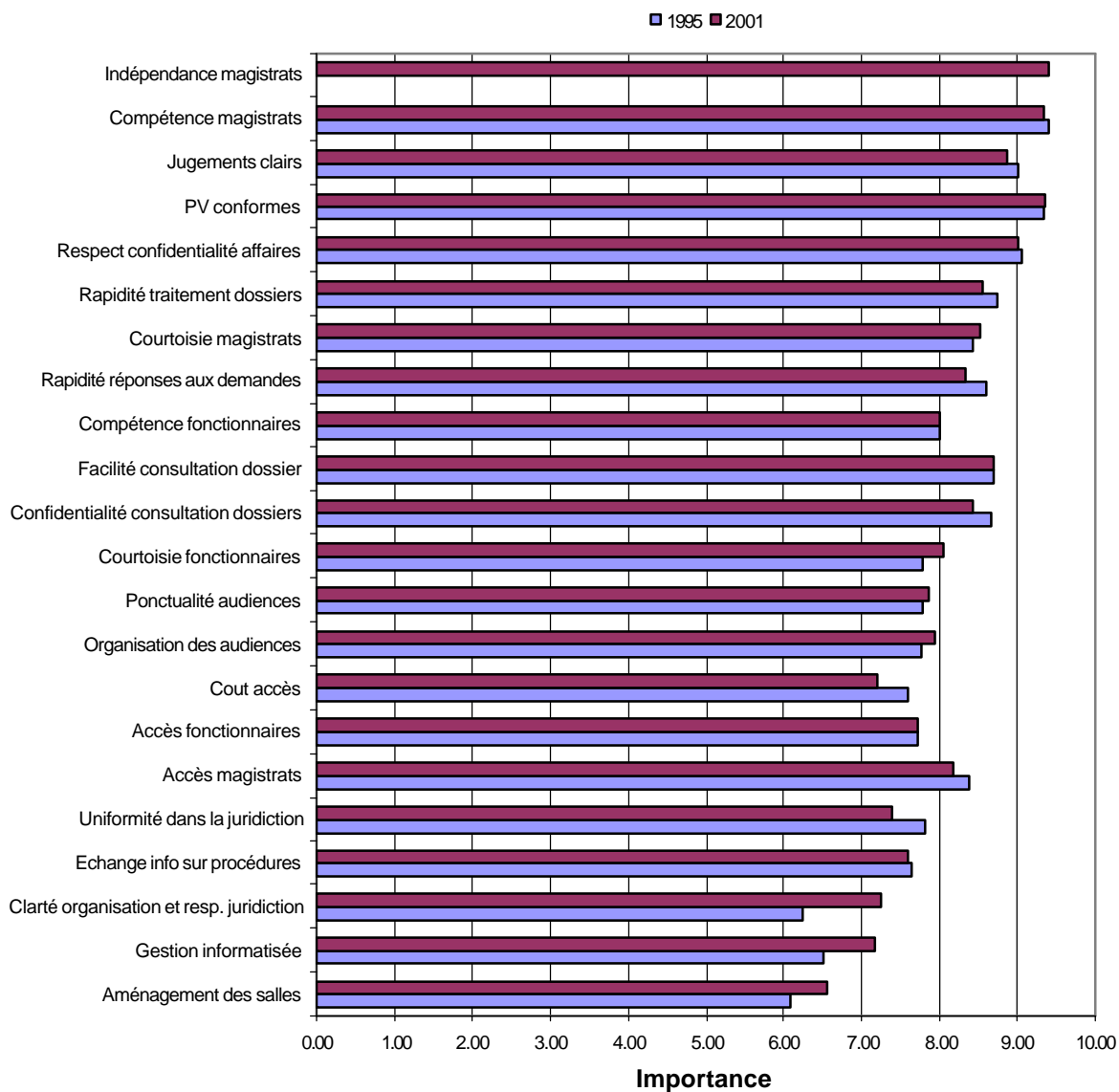
Les coûts/frais d'accès ont une plus faible importance que pour d'autres juridictions.

INSTRUCTION



Les variations d'importance depuis 1995 sont très faibles. La demande est aujourd'hui plus grande concernant la clarté des responsabilités et de l'organisation de la juridiction et, dans une moindre mesure, pour la gestion informatisée des procédures. Ces deux critères restent cependant parmi les moins importants.

INSTRUCTION



2. La satisfaction

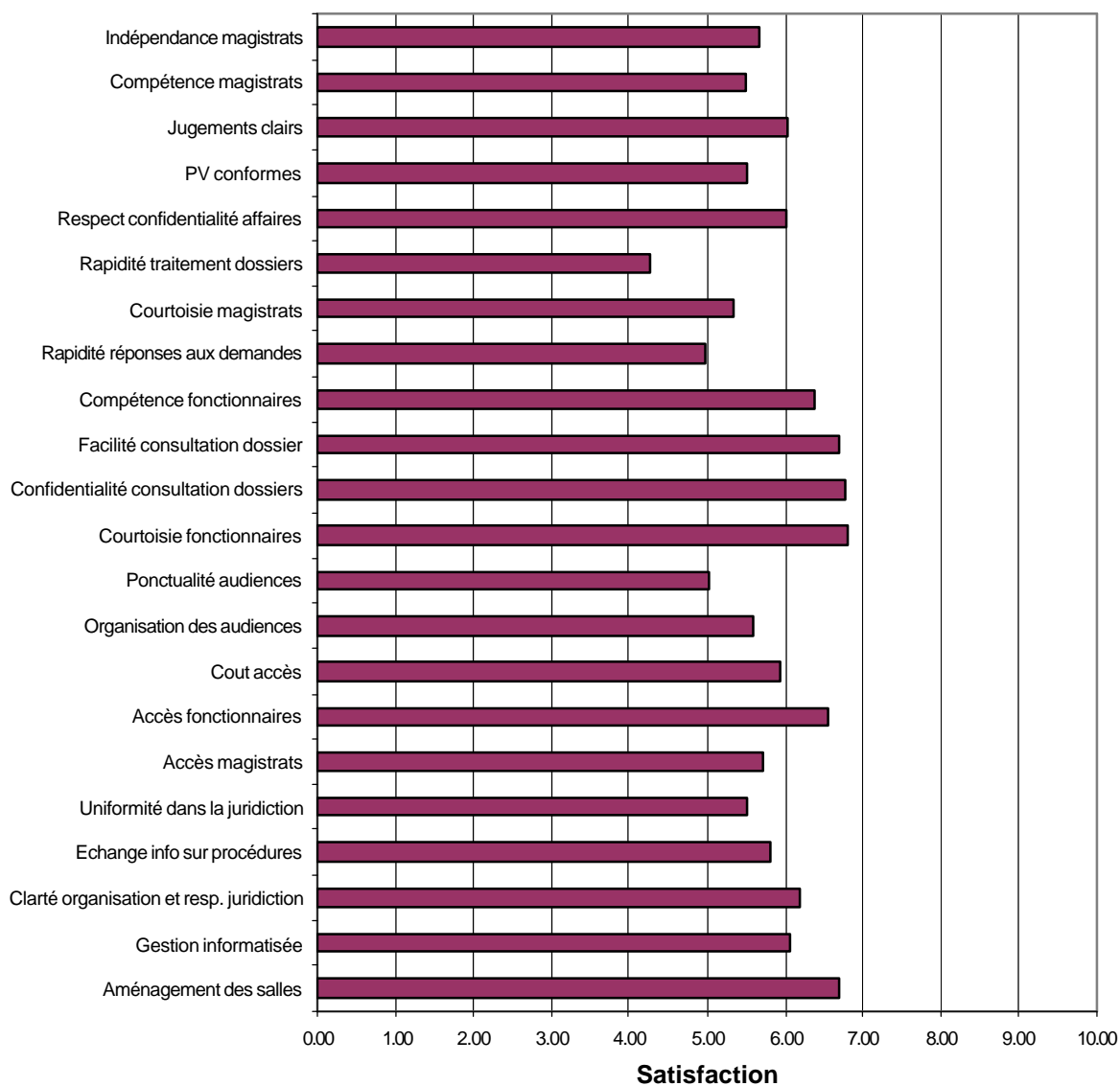
Les critères les plus importants ne sont malheureusement pas les mieux perçus. L'aménagement des salles d'audiences est particulièrement apprécié.

La facilité et la confidentialité de la consultation des dossiers sont bien notées.

Les fonctionnaires sont bien jugés sur les critères des compétences professionnelles, de courtoisie, attitude et de facilité d'accès et de disponibilité.

Les critères de rapidité et de ponctualité sont les plus mal notés.

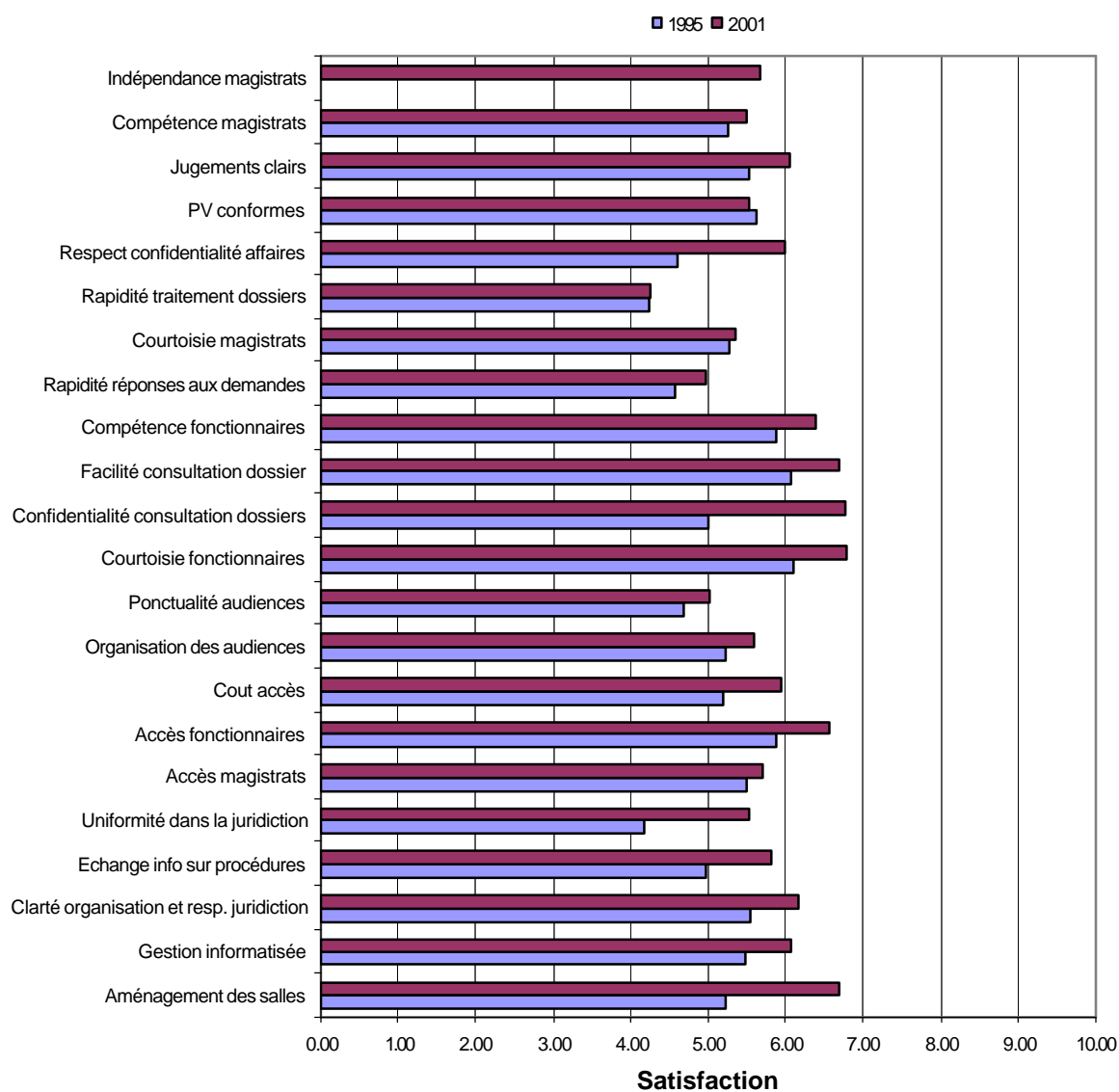
INSTRUCTION



Tous les critères ont progressé depuis 1995. Ceux ayant le plus progressé sont :

- Le respect de la confidentialité des affaires
- La confidentialité lors de la consultation des dossiers
- L'aménagement des salles d'audiences
- L'uniformité des usages au sein de la juridiction.

INSTRUCTION



3. Les priorités

Les critères-clés n'étant pas les mieux évalués en terme de satisfaction, il n'est pas surprenant que l'analyse des écarts indique des priorités relatives aux critères les plus importants.

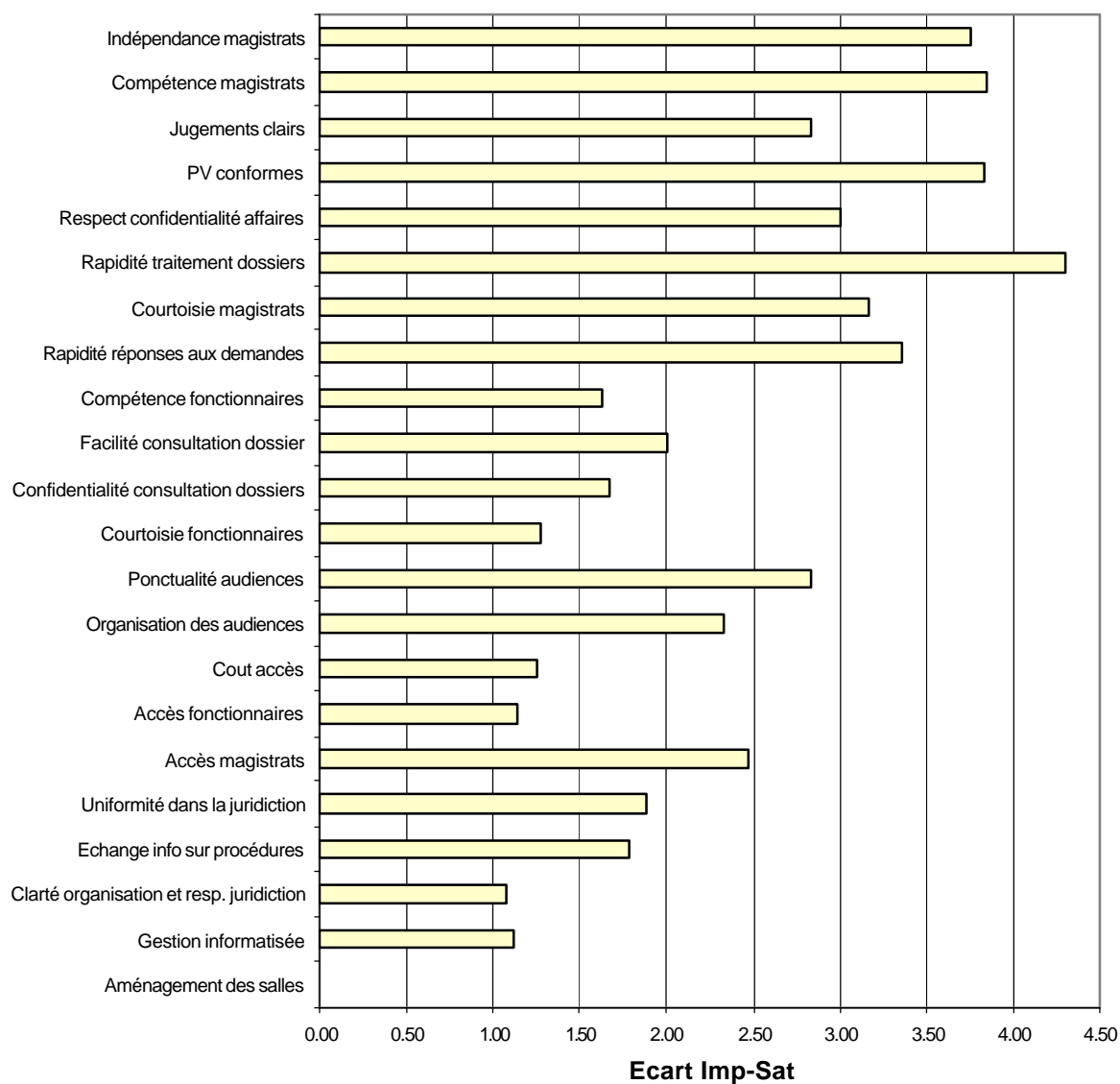
Les priorités d'action sont en premier lieu :

- La rapidité de traitement des affaires
- La conformité de procès-verbaux
- La compétence des magistrats
- L'indépendance des magistrats.

Puis, en deuxième lieu :

- La rapidité des réponses aux demandes/requêtes
- La courtoisie, l'attitude des magistrats.

INSTRUCTION



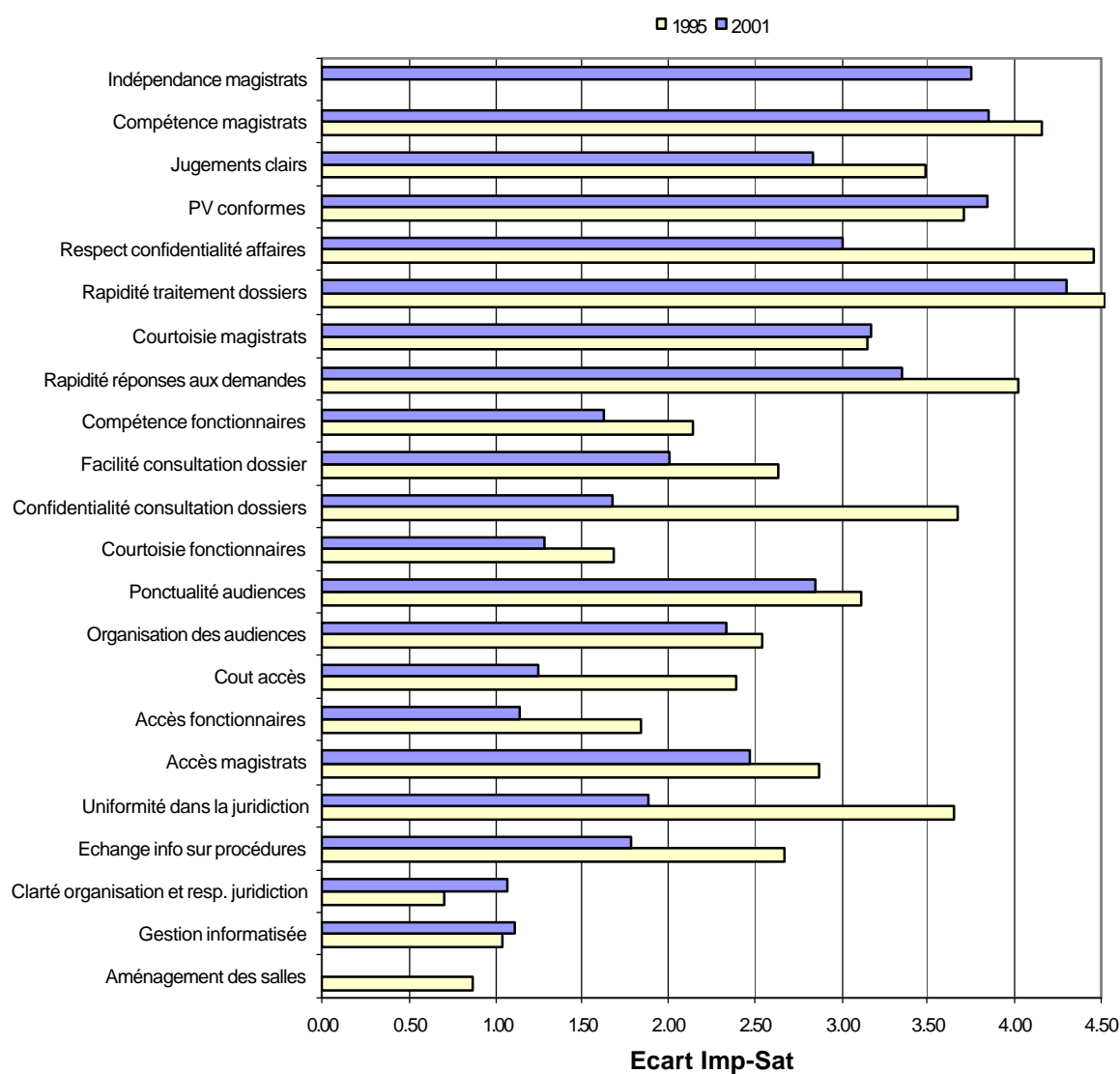
Depuis 1995, des progrès notables ont cependant été réalisés. En particulier sur :

- La confidentialité lors de la consultation des dossiers
- Le respect de la confidentialité des affaires
- L'uniformité des usages au sein de la juridiction
- Les coûts/frais d'accès à la justice.

La progression est moins forte, mais significative pour :

- L'échange d'informations sur les procédures en cours
- La clarté des jugements
- La rapidité des réponses aux demandes/requêtes
- La facilité d'accès, la disponibilité des fonctionnaires
- La compétence des fonctionnaires
- La facilité de consultation des dossiers.

INSTRUCTION



■ CHAMBRE D'ACCUSATION

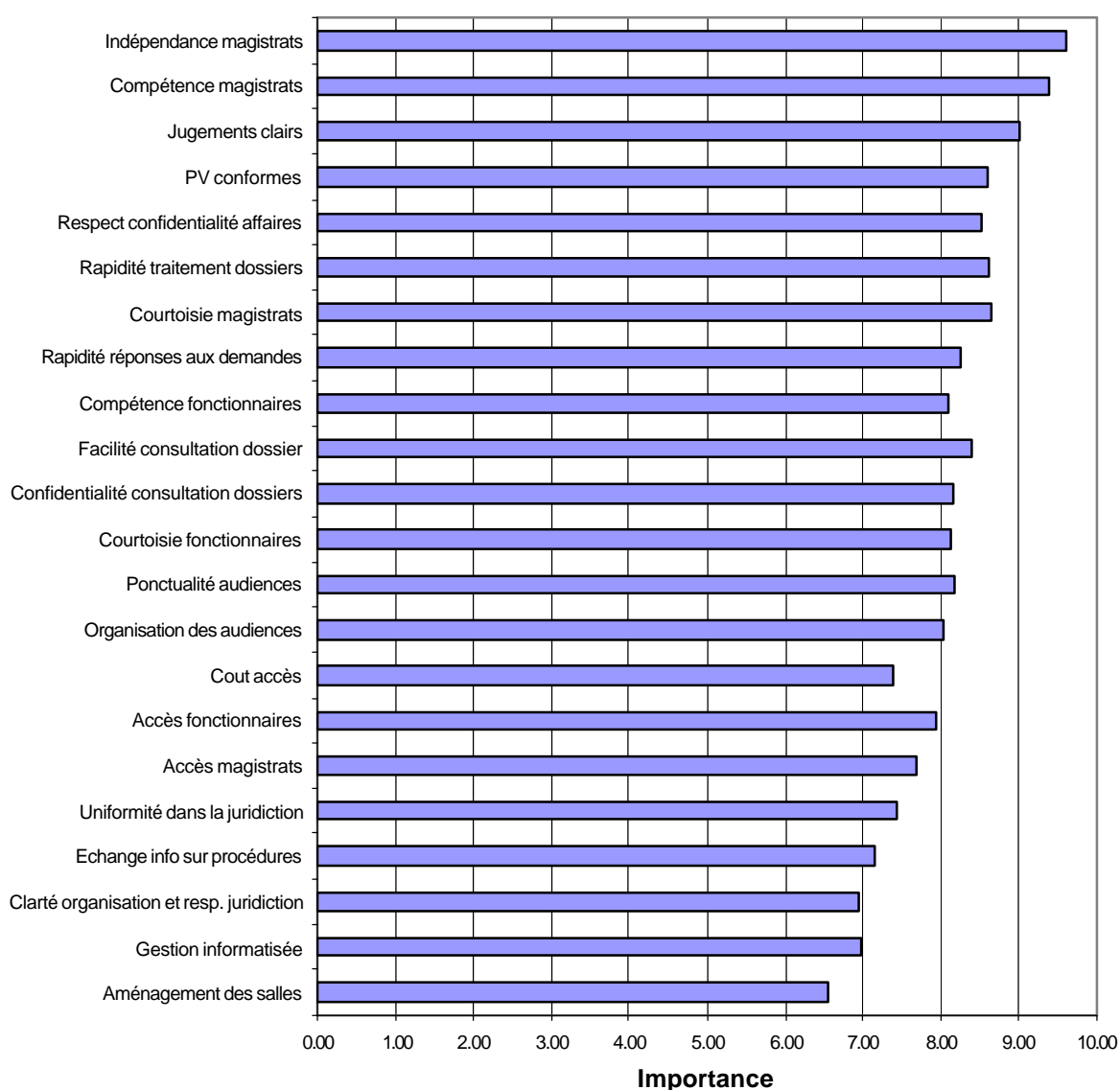
La Chambre d'accusation a été évaluée par 69 avocats.

1. L'importance

La clarté des jugements et la conformité des procès-verbaux sont un peu moins importants que la moyenne, mais restent parmi les critères les plus importants.

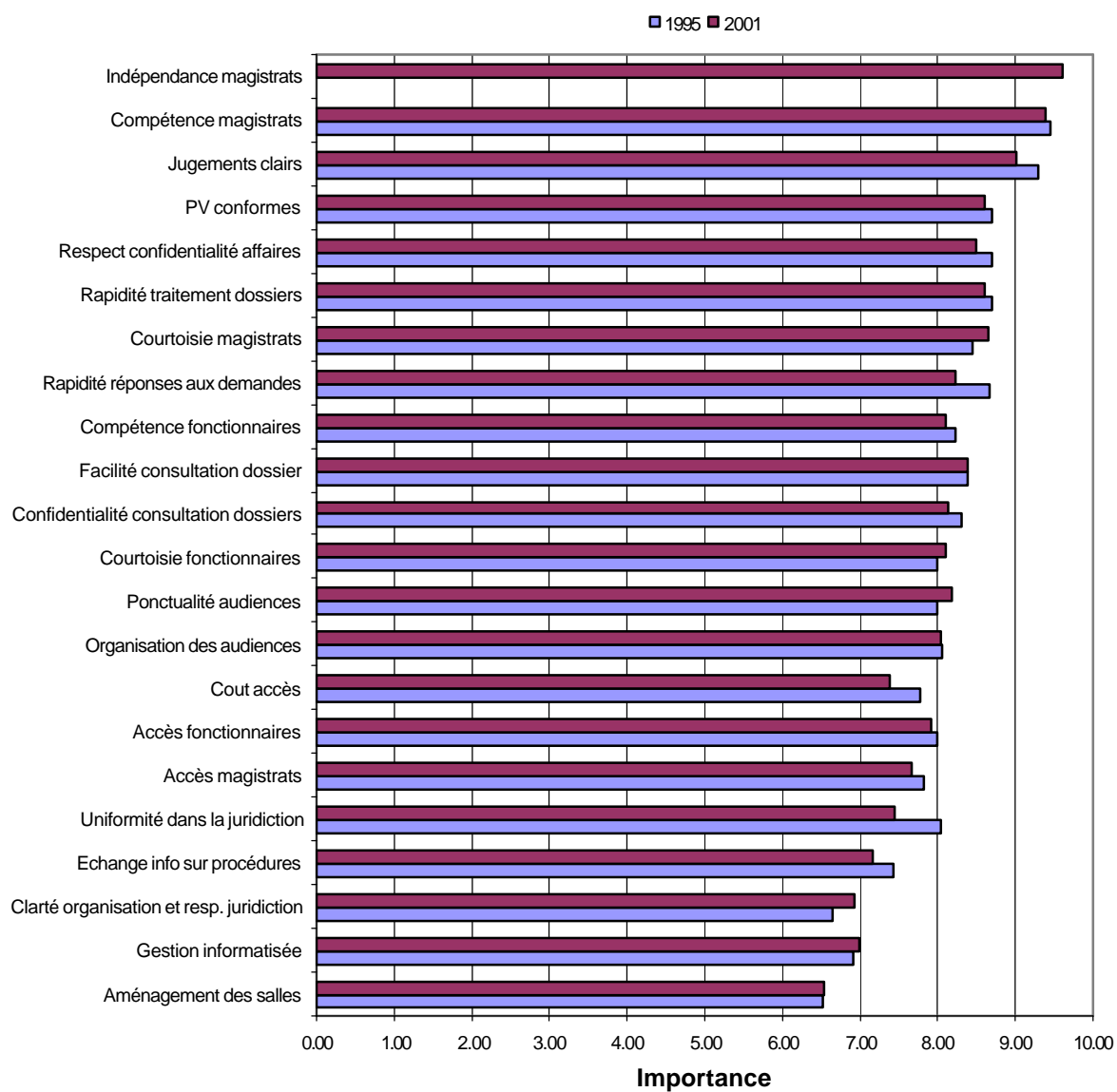
Les coûts/frais d'accès à la justice sont moins importants que pour d'autres juridictions.

CHAMBRE D'ACCUSATION



Les niveaux d'importance n'ont que peu varié depuis 1995. La demande est un peu moins forte pour l'uniformité des usages au sein de la juridiction.

CHAMBRE D'ACCUSATION



2. La satisfaction

Les fonctionnaires sont appréciés concernant :

La courtoisie, l'attitude

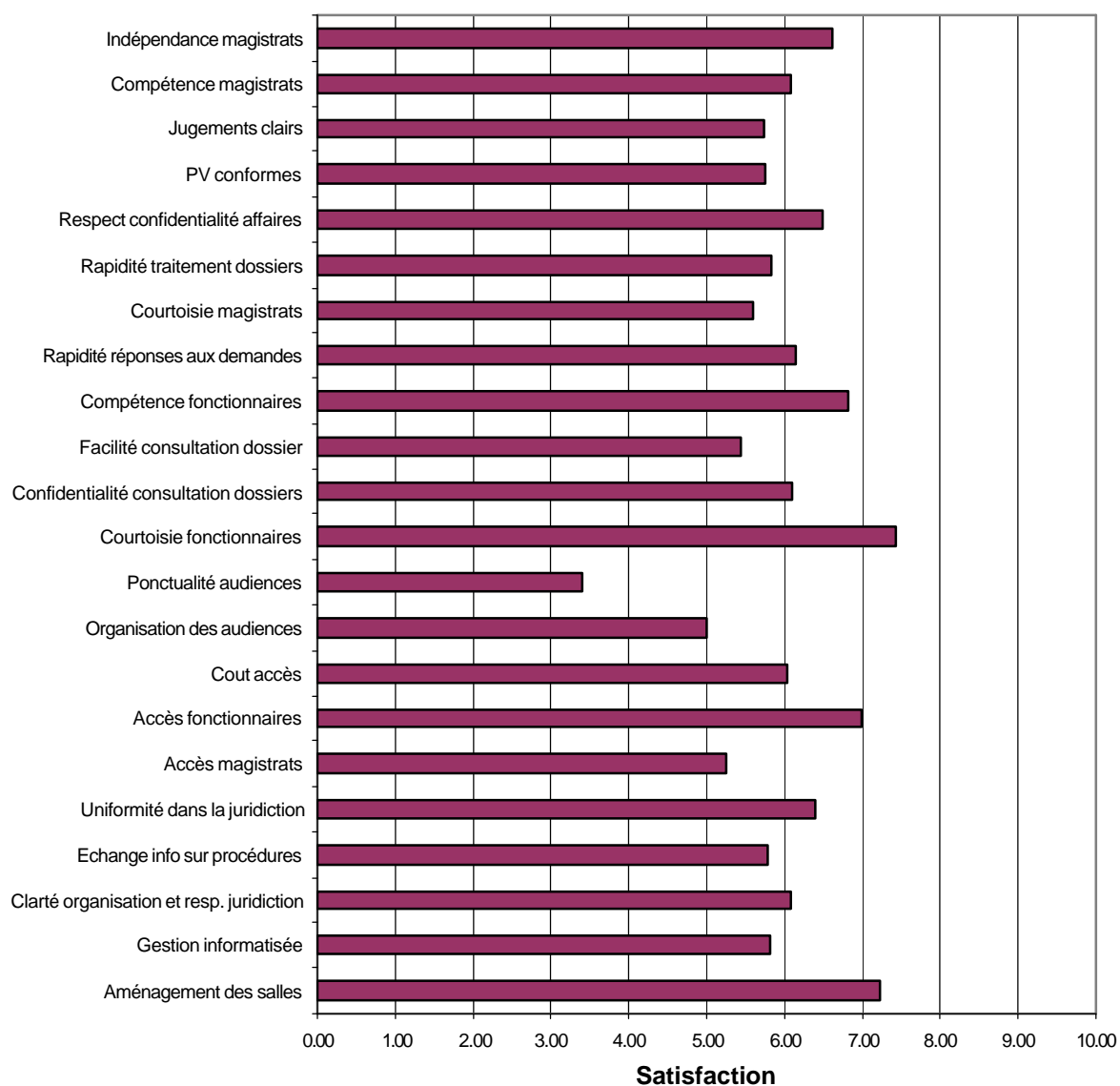
La facilité d'accès, la disponibilité

Les compétences professionnelles.

L'aménagement des salles d'audience donne satisfaction.

Le point faible est la ponctualité des audiences.

CHAMBRE D'ACCUSATION



La ponctualité des audiences est, de plus, moins bien notée en 2001 qu'en 1995.

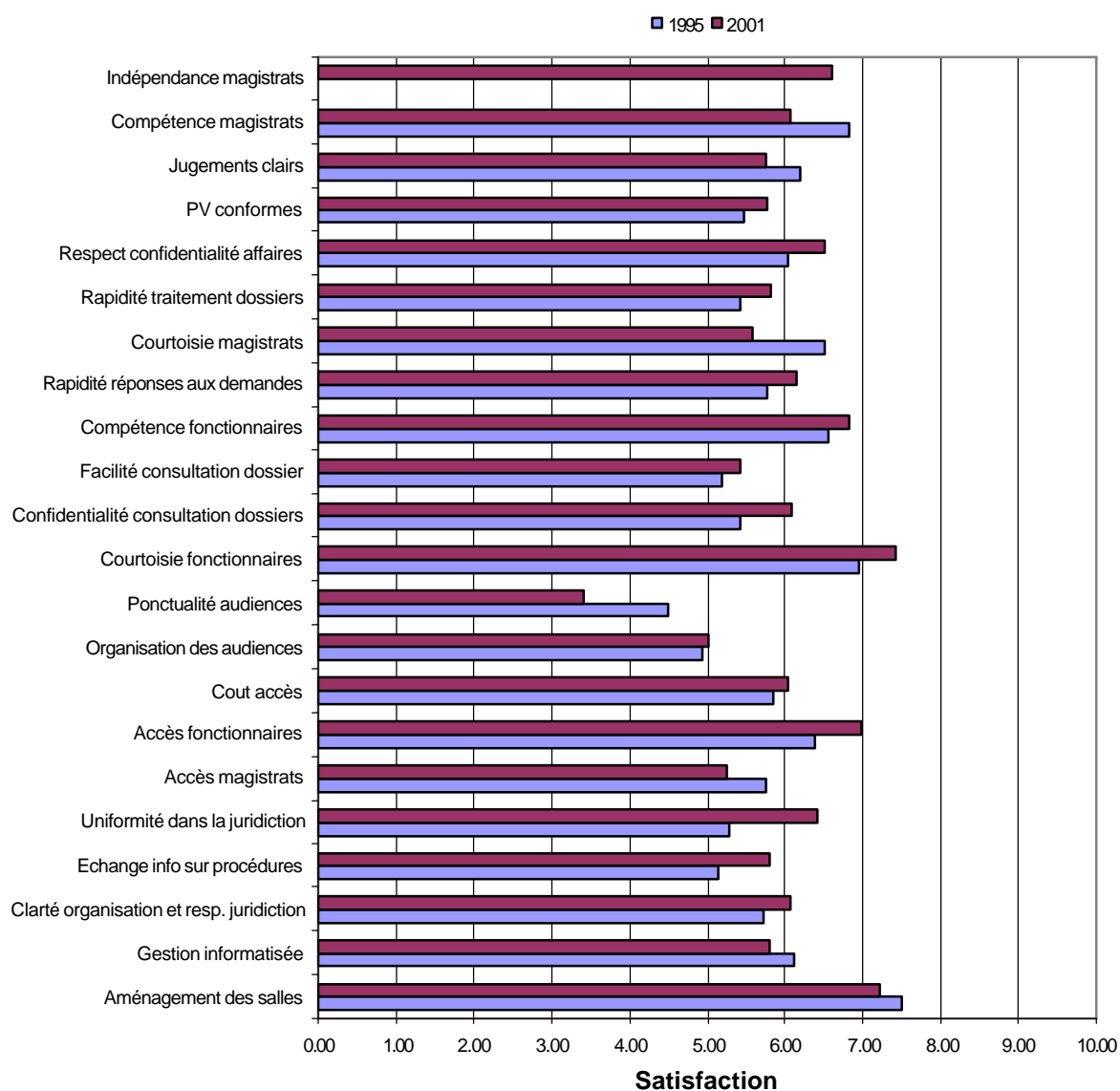
La satisfaction est aussi moins bonne concernant :

La courtoisie, l'attitude des magistrats

La compétence professionnelle des magistrats.

L'uniformité des usages au sein de la juridiction montre une amélioration.

CHAMBRE D'ACCUSATION



3. Les priorités

La ponctualité des audiences est le point faible de la juridiction avec un des plus grands écarts de l'enquête.

Après la ponctualité des audiences, les priorités sont :

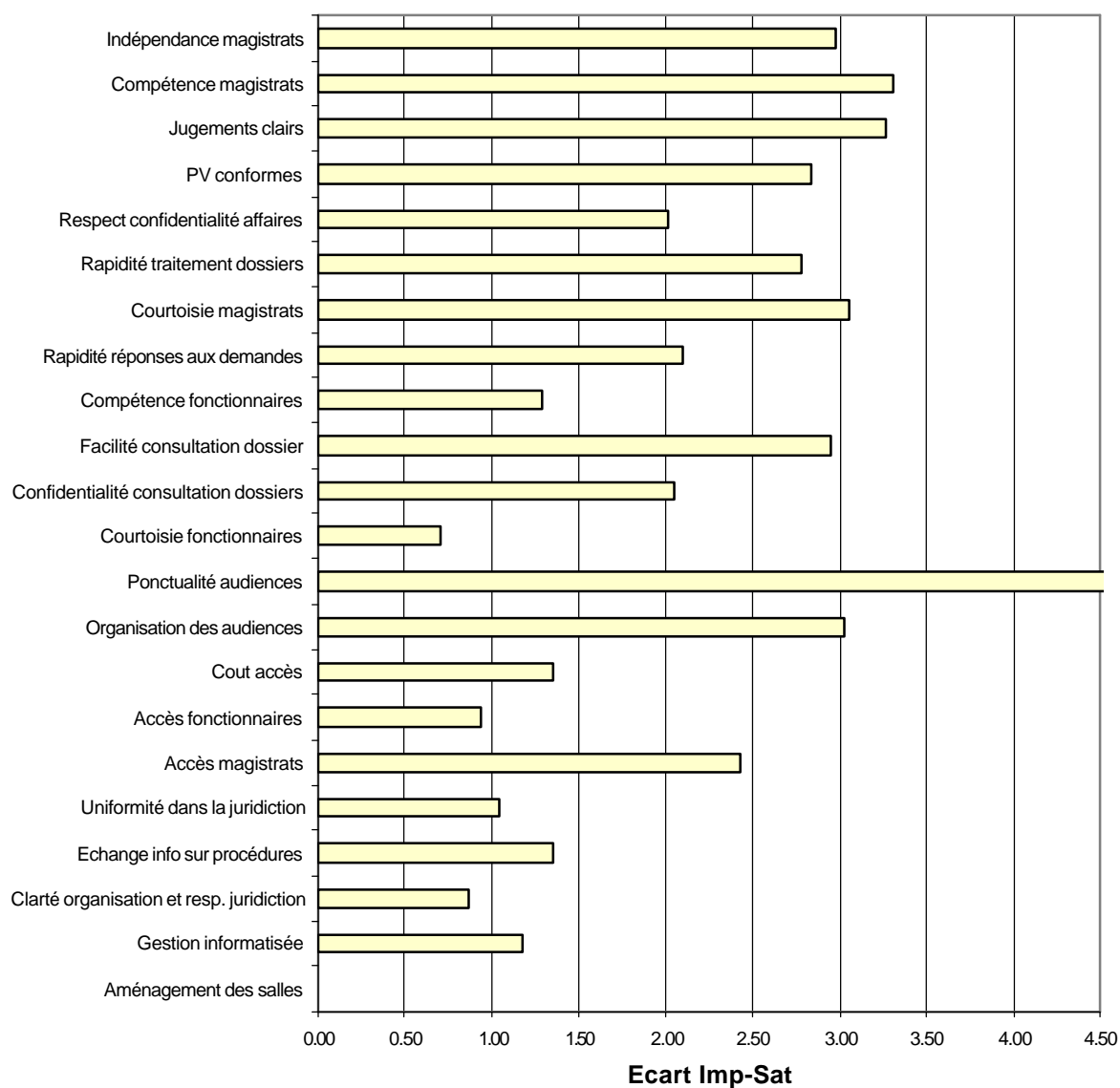
La compétence professionnelle des magistrats

La clarté des jugements

La courtoisie, l'attitude des magistrats

L'organisation du déroulement des audiences.

CHAMBRE D'ACCUSATION



La Chambre d'accusation est une des juridictions dont la situation s'est plutôt péjorée depuis 1995. Cette dégradation est particulièrement forte pour la ponctualité des audiences qui était déjà perçue comme le point faible de la juridiction en 1995.

La courtoisie, l'attitude et la compétence professionnelle des magistrats sont moins bien appréciées en 2001.

Il y a cependant progression concernant :

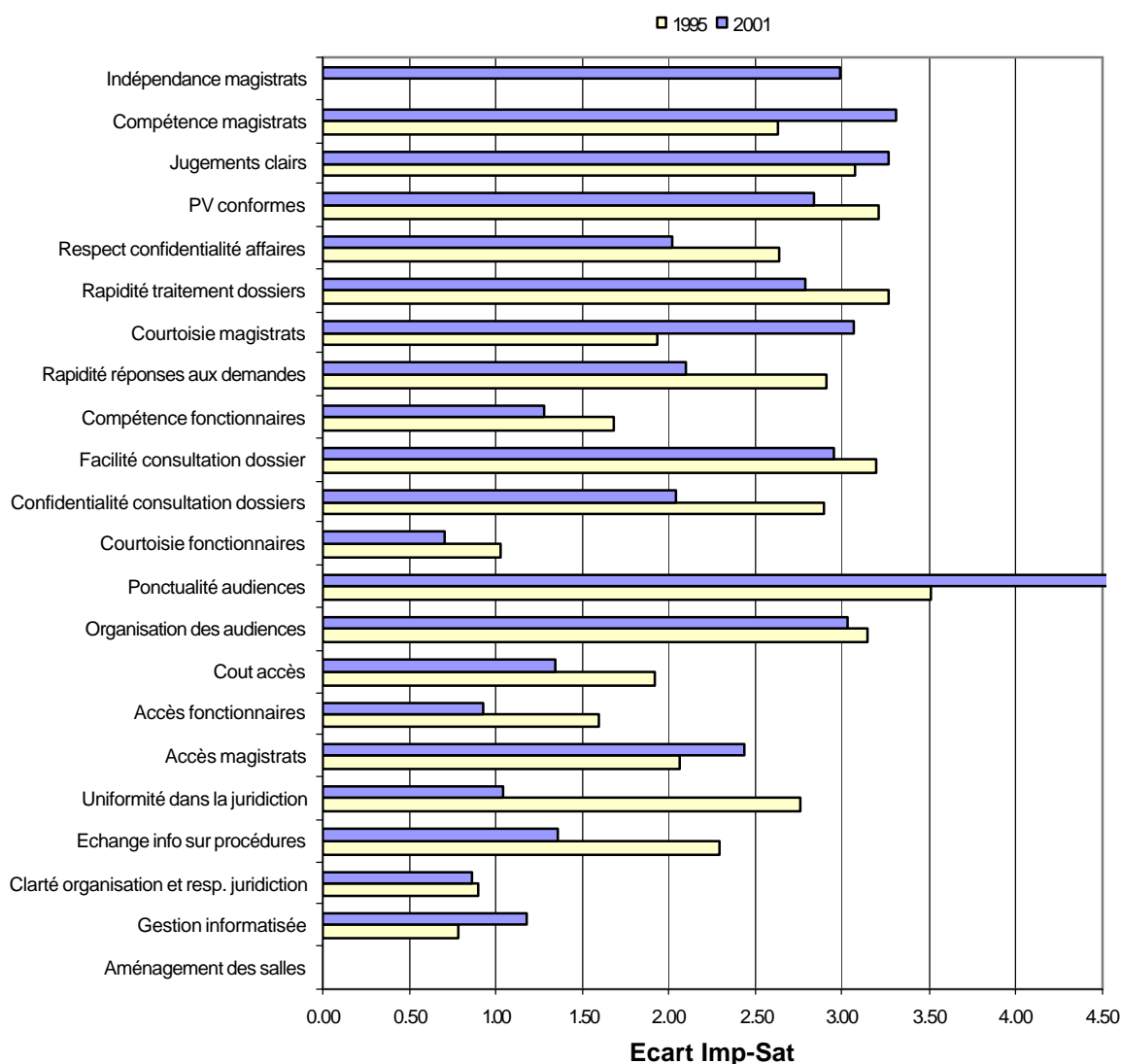
- L'uniformité des usages au sein de la juridiction,
- L'échange d'information sur les procédures en cours
- La rapidité des réponses aux demandes/requêtes,
- La confidentialité lors de la consultation des dossiers
- Le respect de la confidentialité des affaires.

et, dans une plus faible proportion, les critères :

- Facilité d'accès, disponibilité des fonctionnaires, compétence professionnelle des fonctionnaires, coûts/frais d'accès à la justice

sont aussi en progrès.

CHAMBRE D'ACCUSATION



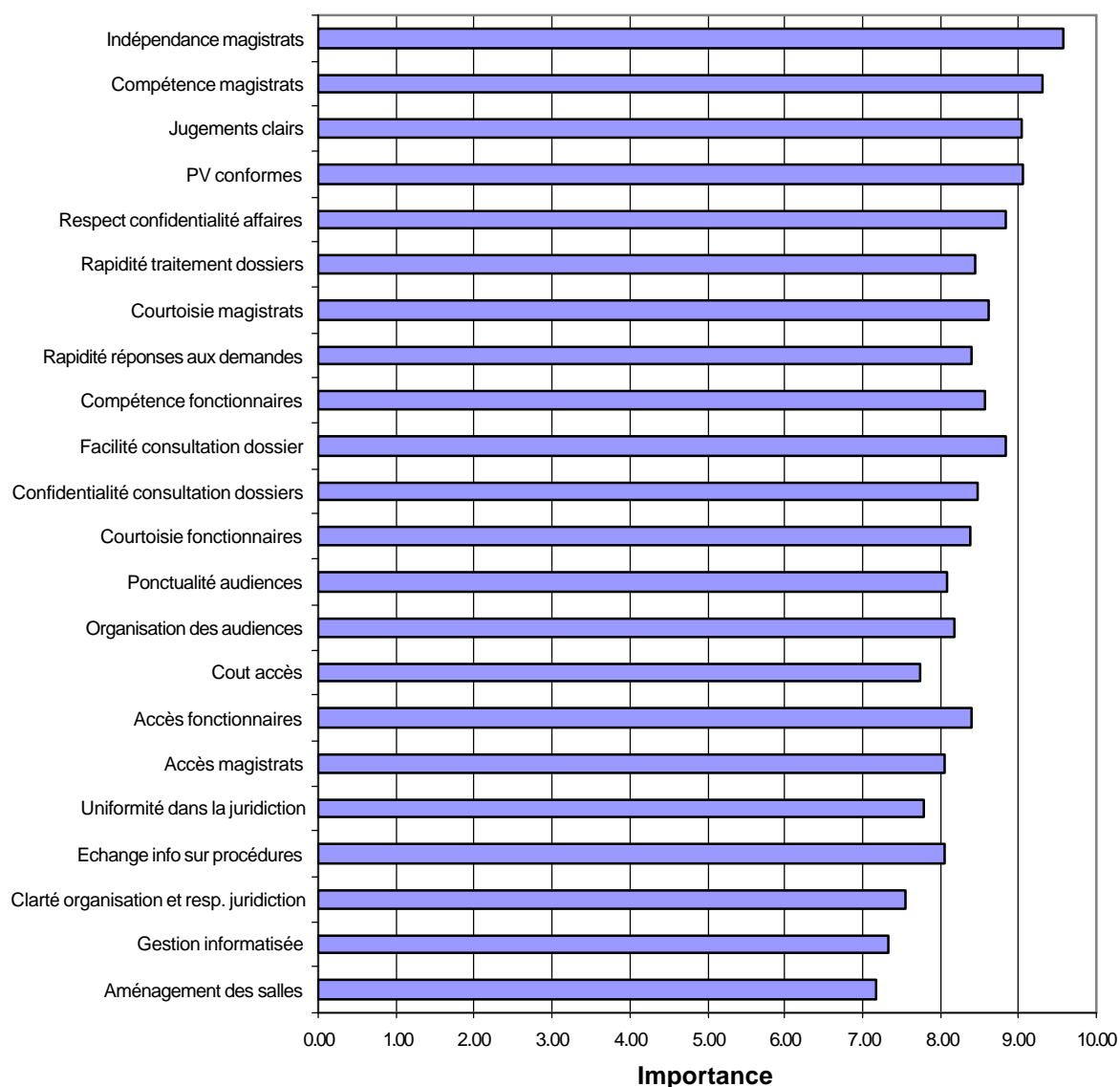
■ TRIBUNAL DE POLICE

La juridiction a été évaluée par 39 avocats.

1. L'importance

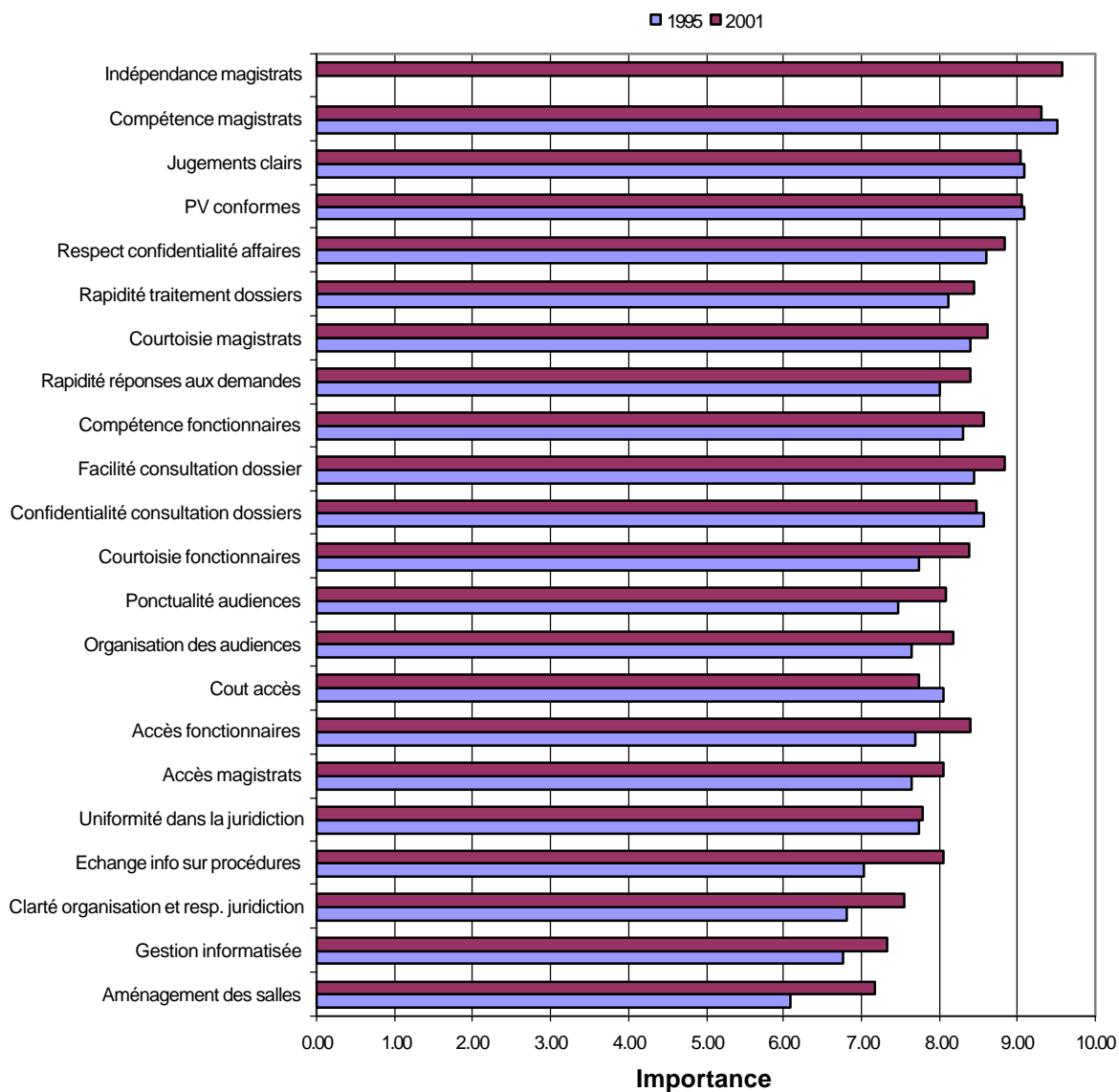
Si les 4 critères-clés sont identiques à ceux de la moyenne des juridictions, les différences d'importance sont moins différenciées par rapport aux 8 critères suivants qui sont ici plus importants.

TRIBUNAL DE POLICE



Dans l'ensemble, l'importance des critères tend à augmenter comparativement à l'enquête de 1995.

TRIBUNAL DE POLICE



2. La satisfaction

Les fonctionnaires sont bien perçus sur les critères les concernant soit :

- Courtoisie, attitude
- Compétence professionnelle
- Facilité d'accès, disponibilité.

L'aménagement des salles d'audience est apprécié.

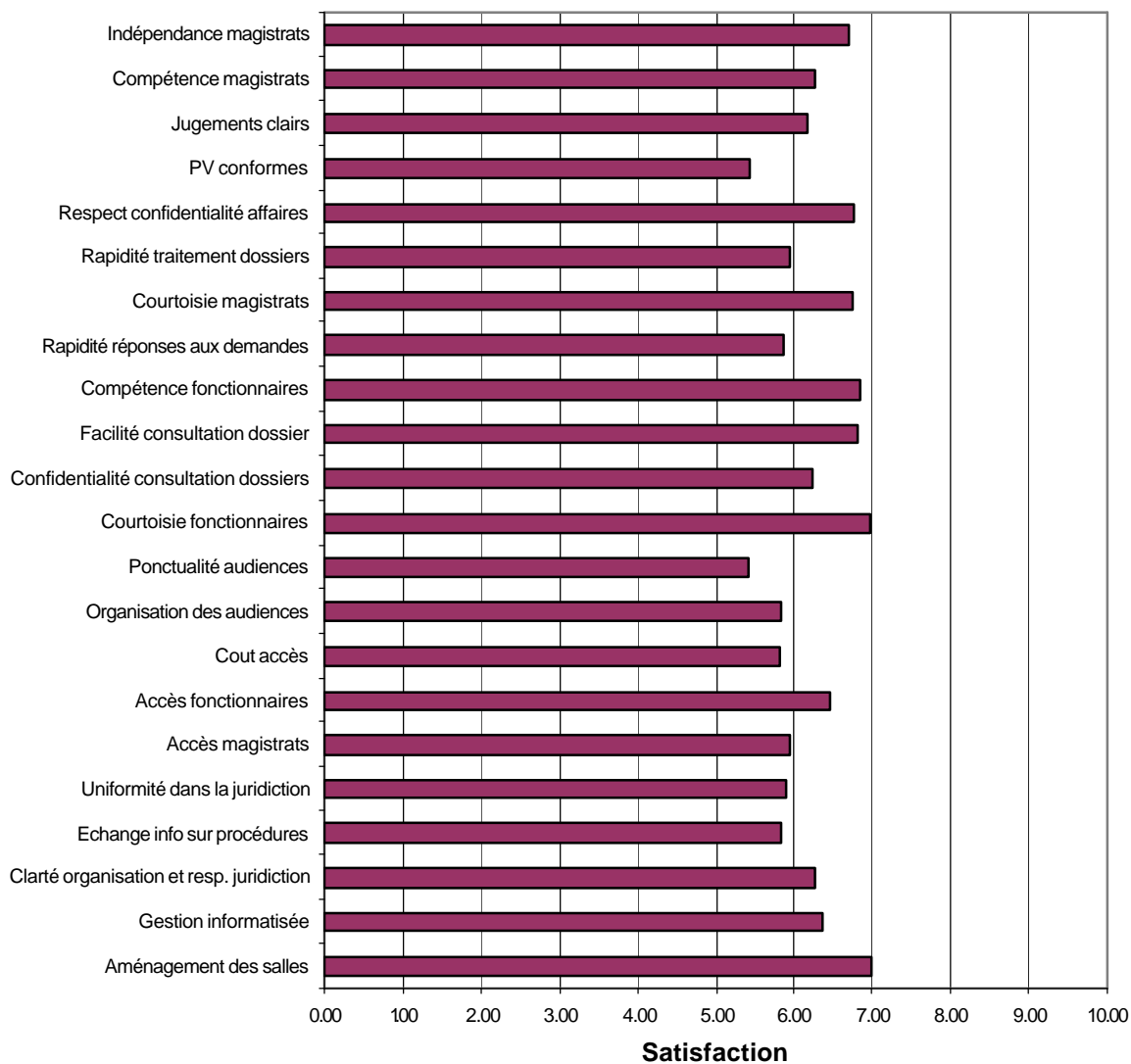
Les magistrats sont bien notés sur :

- Courtoisie, attitude
- Compétence professionnelle.

Les critères les moins performants sont :

- La conformité des procès-verbaux
- La ponctualité des audiences.

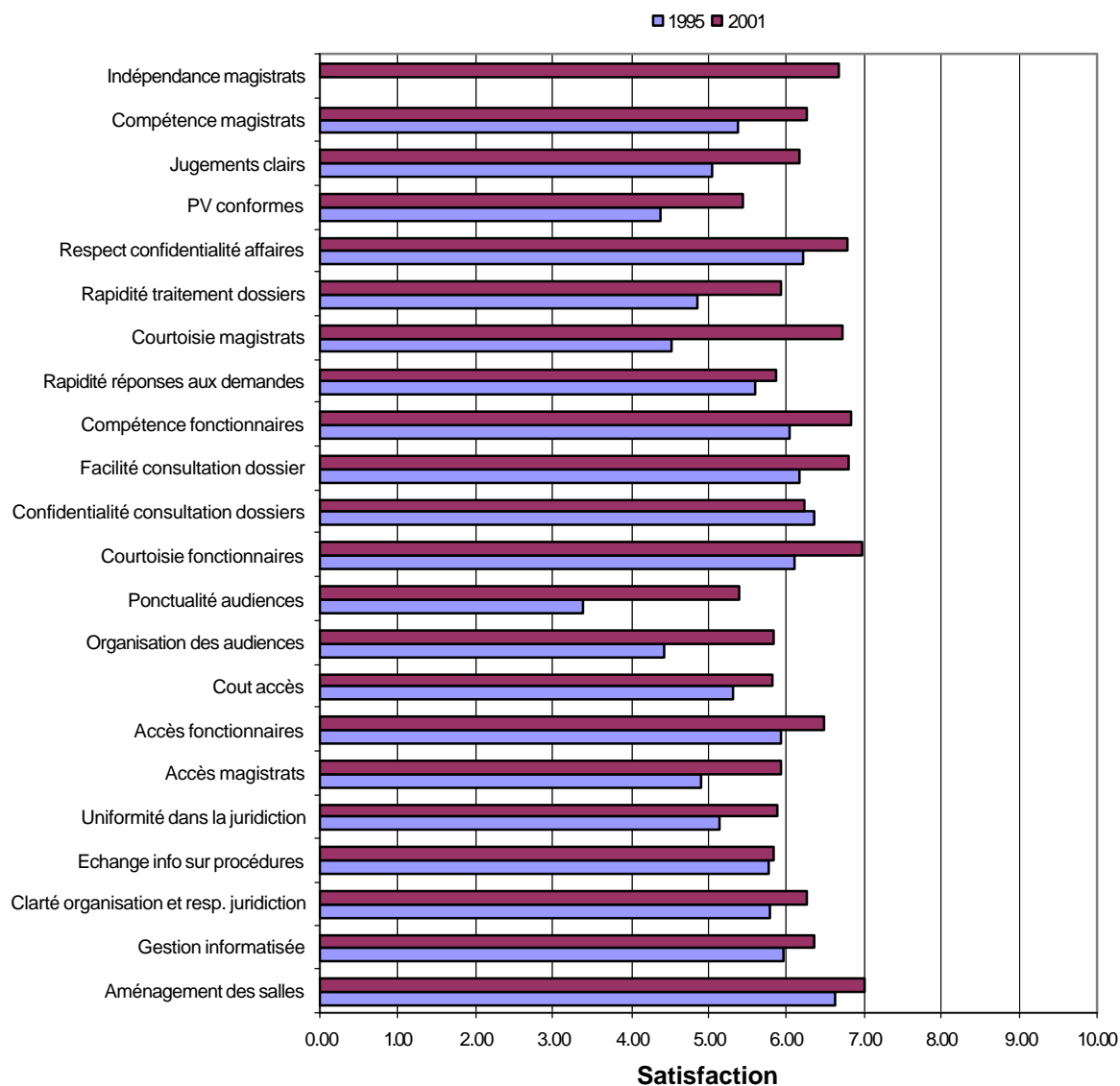
TRIBUNAL DE POLICE



Toutes les notes de satisfaction sont plus élevées en 2001, comparées à celles de 1995.

Ces améliorations sont les plus fortes pour :
 La courtoisie, l'attitude des magistrats
 La ponctualité des audiences.

TRIBUNAL DE POLICE



3. Les priorités

Un critère se dégage en priorité d'amélioration :

La conformité des procès-verbaux.

Des améliorations sont aussi souhaitables concernant :

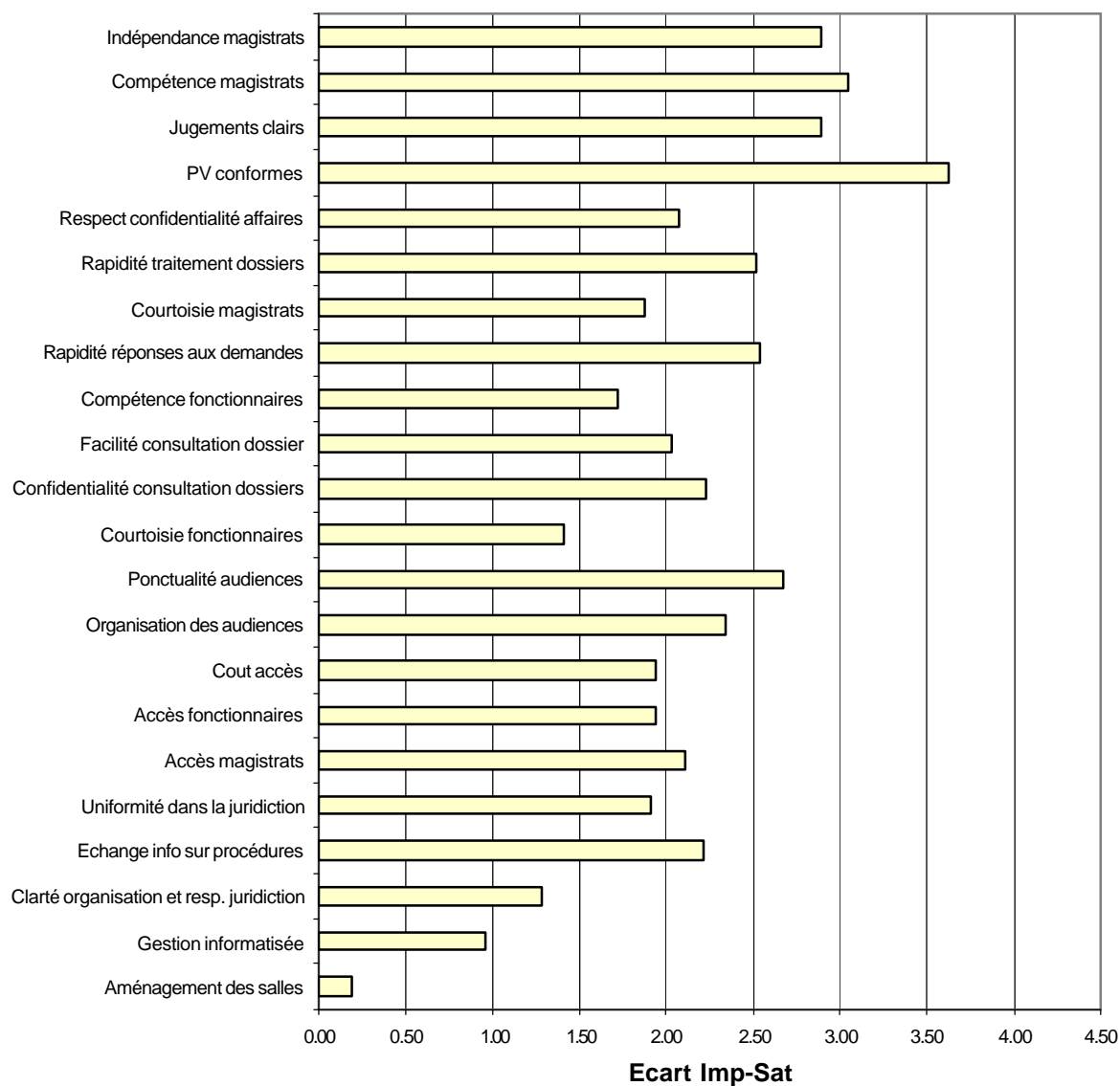
La compétence des magistrats

La clarté des jugements

L'indépendance des magistrats

La ponctualité des audiences.

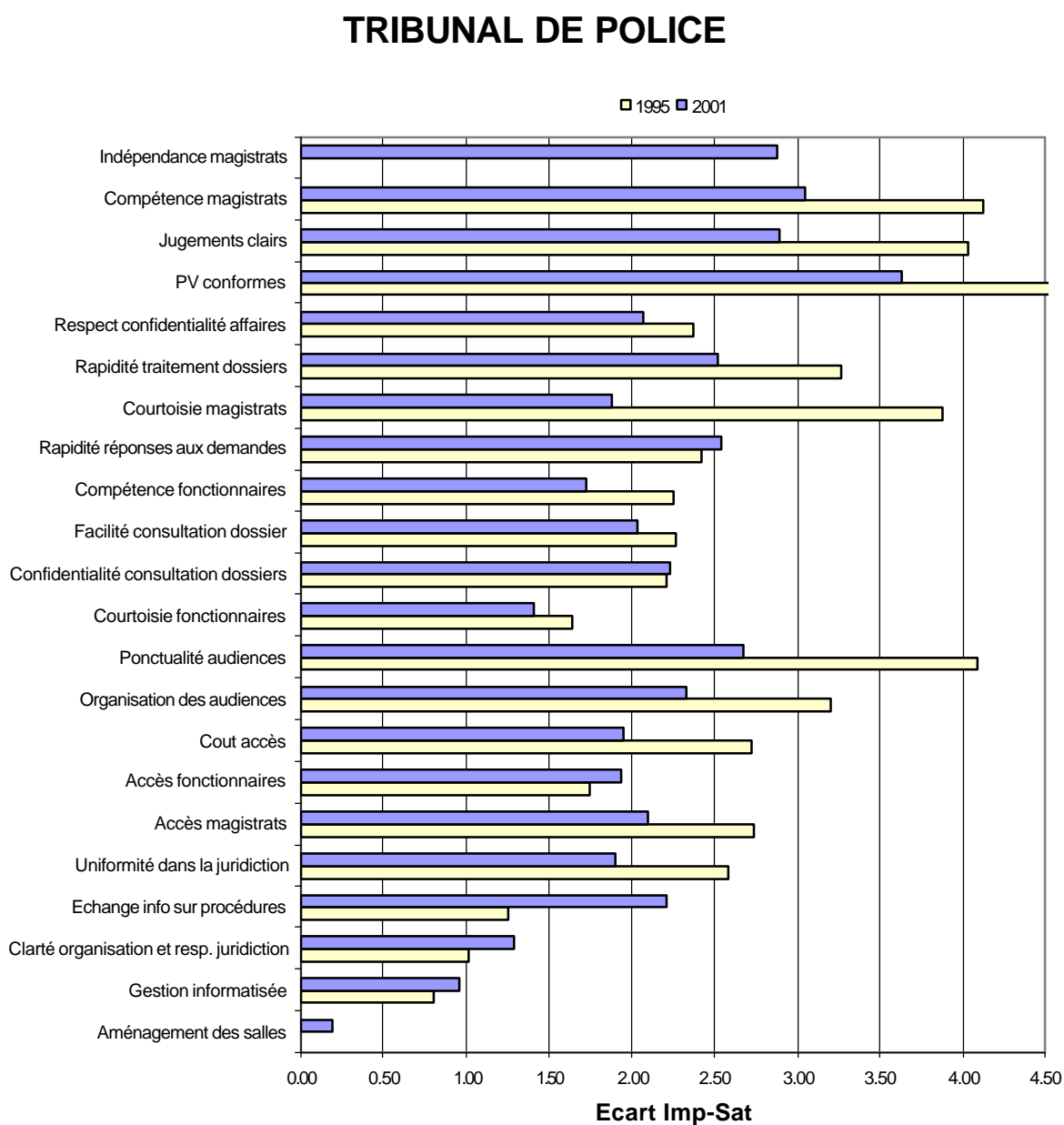
TRIBUNAL DE POLICE



La perception du Tribunal de Police est bien meilleure en 2001 qu'en 1995. Ces progrès sont particulièrement visibles en comparant les écarts des deux enquêtes.

Des améliorations significatives ont été obtenues sur les critères les plus importants et, en particulier sur :

- La conformité des procès-verbaux
- La clarté des jugements
- La compétence professionnelle des magistrats
- La courtoisie, l'attitude des magistrats
- La ponctualité des audiences.



■ COUR D'ASSISES, COUR CORRECTIONNELLE, CHAMBRE PENALE

Seulement 27 avocats ont évalué cette juridiction.

Il faut donc être prudent dans l'interprétation des résultats concernant cette juridiction.

1. L'importance

La courtoisie, l'attitude des magistrats

La confidentialité lors de la consultation des dossiers

La facilité de consultation des dossiers

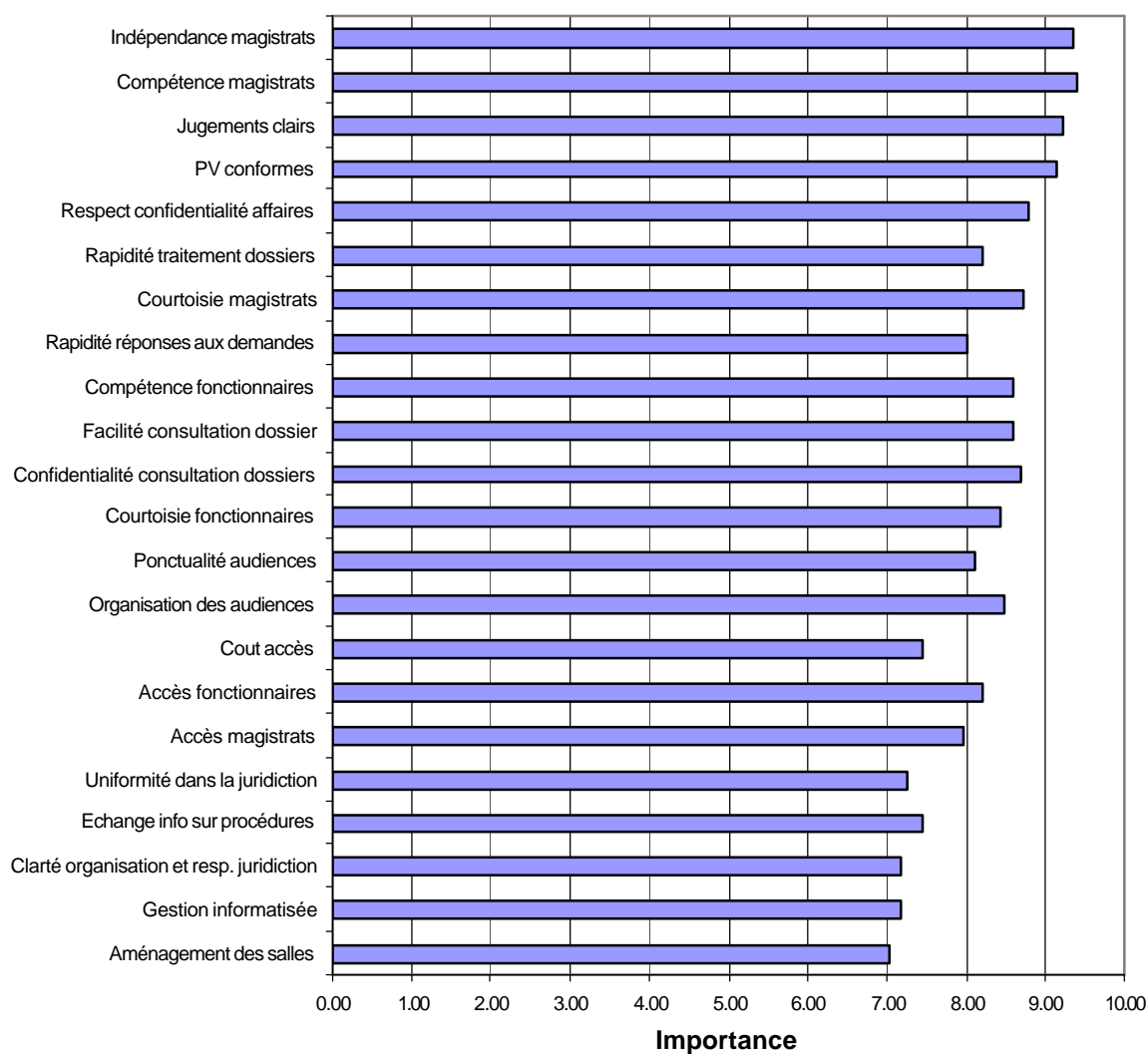
La compétence professionnelle des fonctionnaires

La courtoisie, l'attitude des fonctionnaires

L'organisation du déroulement des audiences

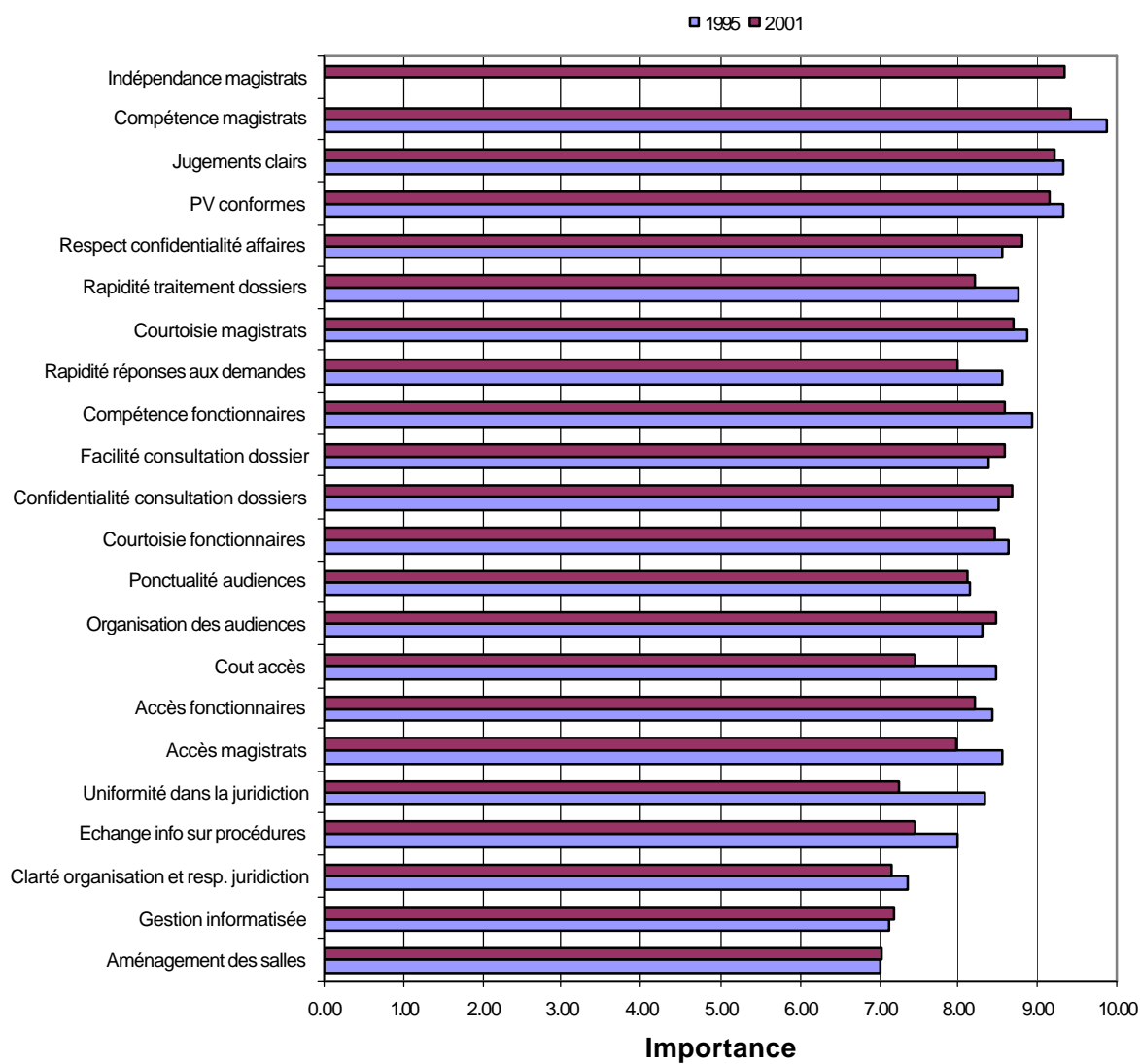
ont une plus grande importance relativement à la moyenne des juridictions.

COUR D'ASSISES, COUR CORRECTIONNELLE, CHAMBRE PENALE



Les niveaux d'importance ont peu varié depuis 1995.

COUR D'ASSISES, COUR CORRECTIONNELLE, CHAMBRE PENALE



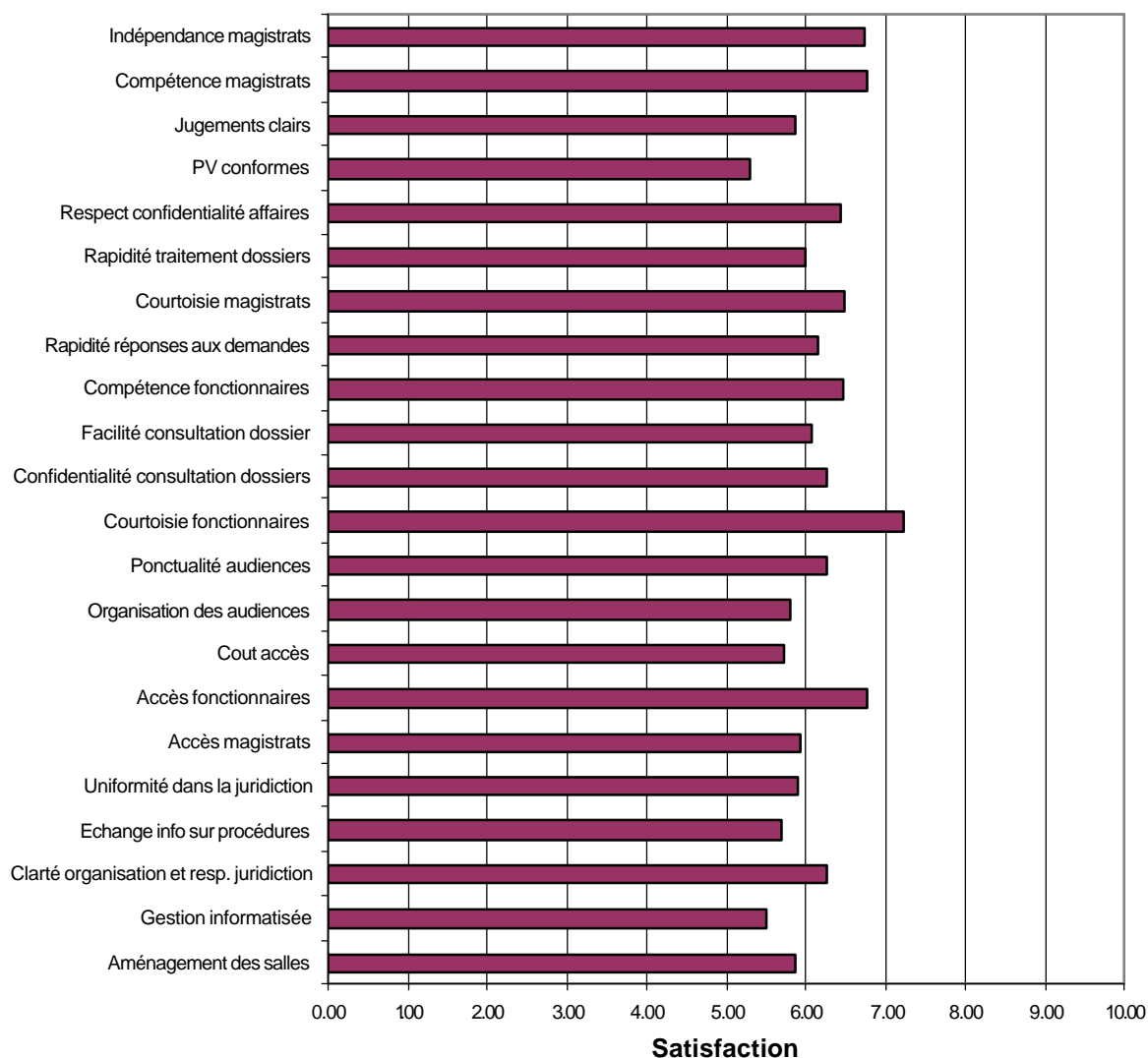
2. La satisfaction

Les plus hauts degrés de satisfaction sont exprimés pour :

- La courtoisie, l'attitude des fonctionnaires
- La facilité d'accès, la disponibilité des fonctionnaires
- La compétence professionnelle des magistrats
- L'indépendance des magistrats.

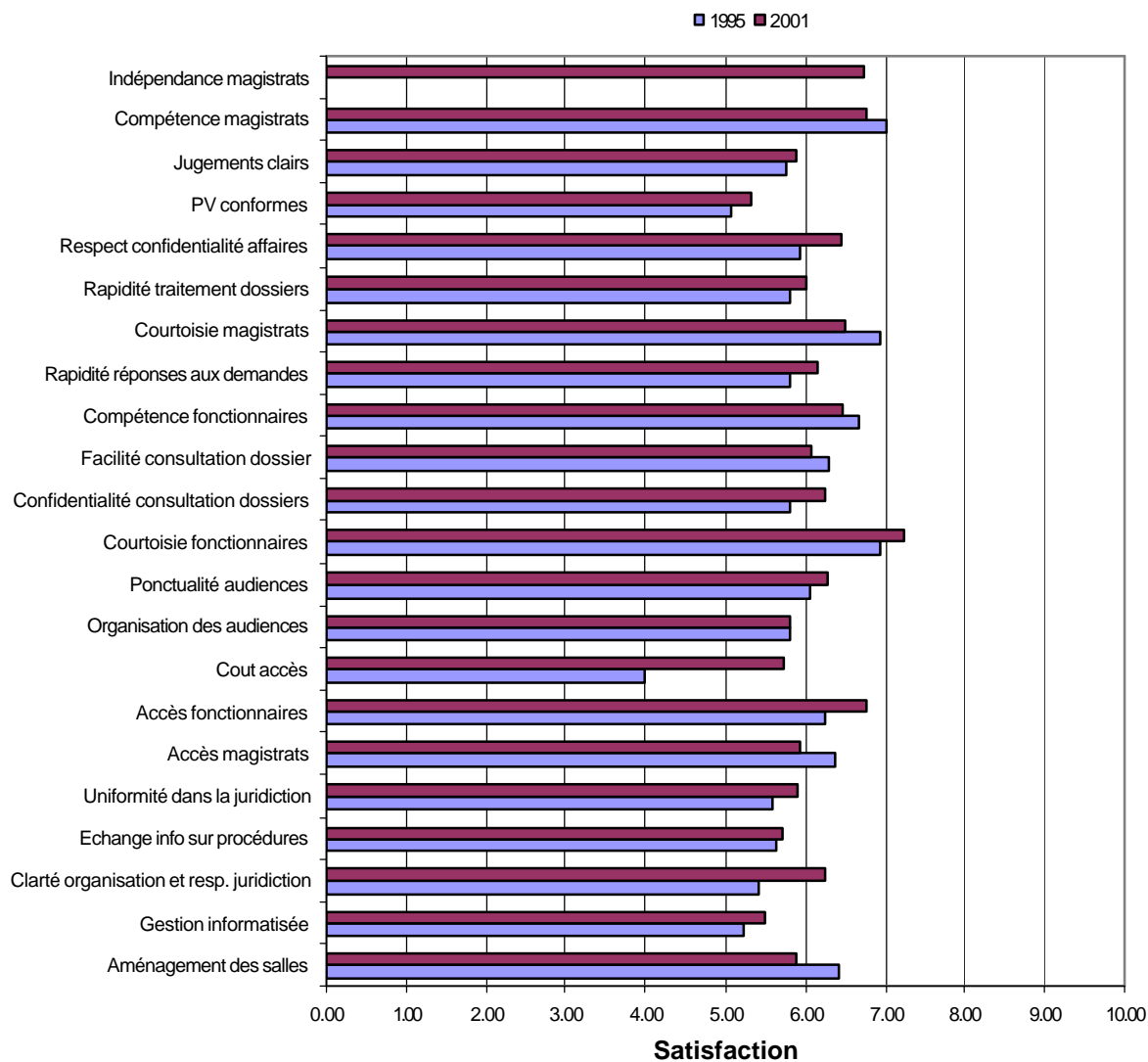
La conformité des procès-verbaux est le critère le moins bien évalué.

COUR D'ASSISES, COUR CORRECTIONNELLE, CHAMBRE PENALE



Selon les données analysées, la situation a peu changé depuis 1995.

COUR D'ASSISES, COUR CORRECTIONNELLE, CHAMBRE PENALE



3. Les priorités

Deux premières priorités se dégagent selon l'analyse des écarts :

La conformité des procès-verbaux

La clarté des jugements.

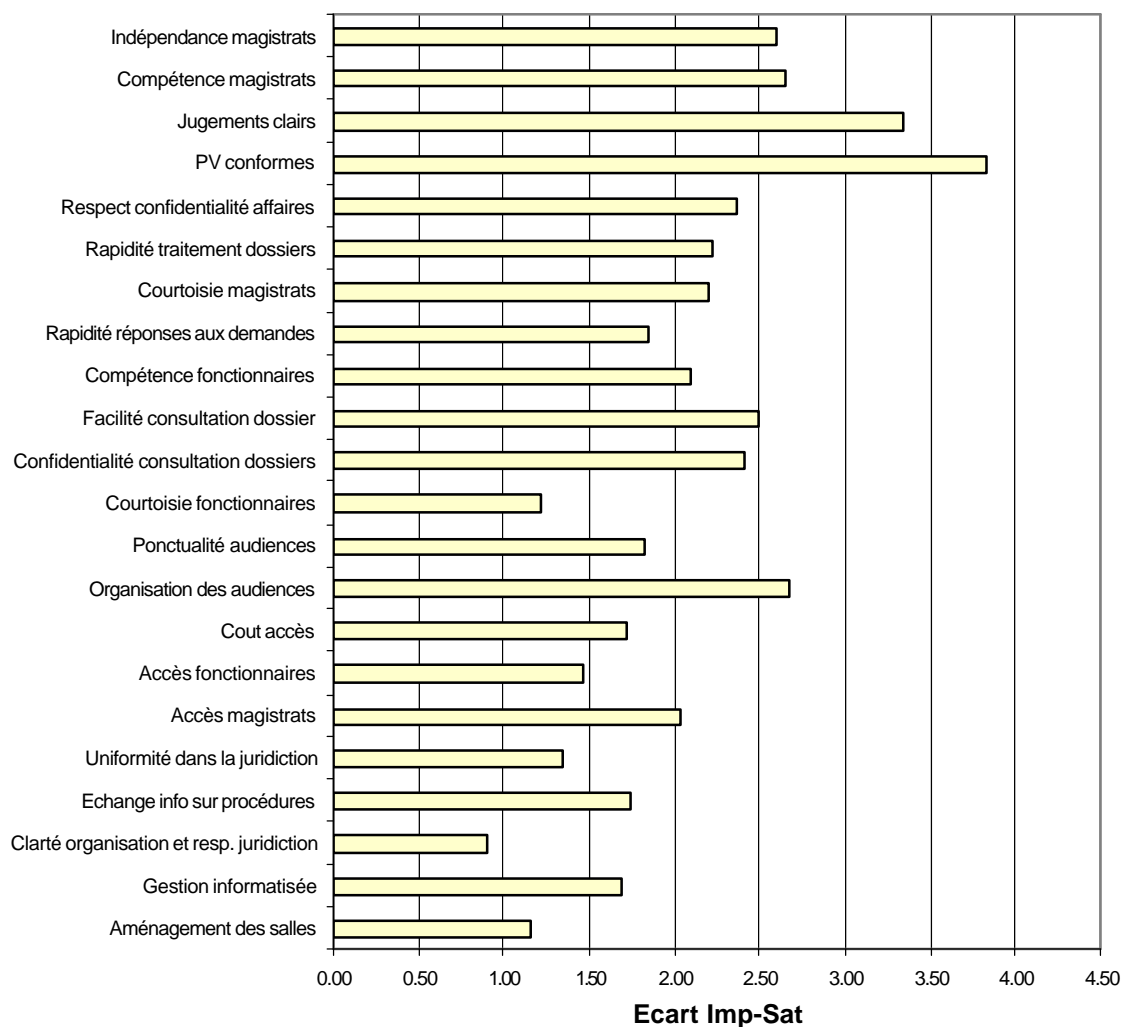
Les trois autres critères suivants peuvent aussi être considérés comme des priorités d'amélioration :

L'organisation du déroulement des audiences

La compétence des magistrats

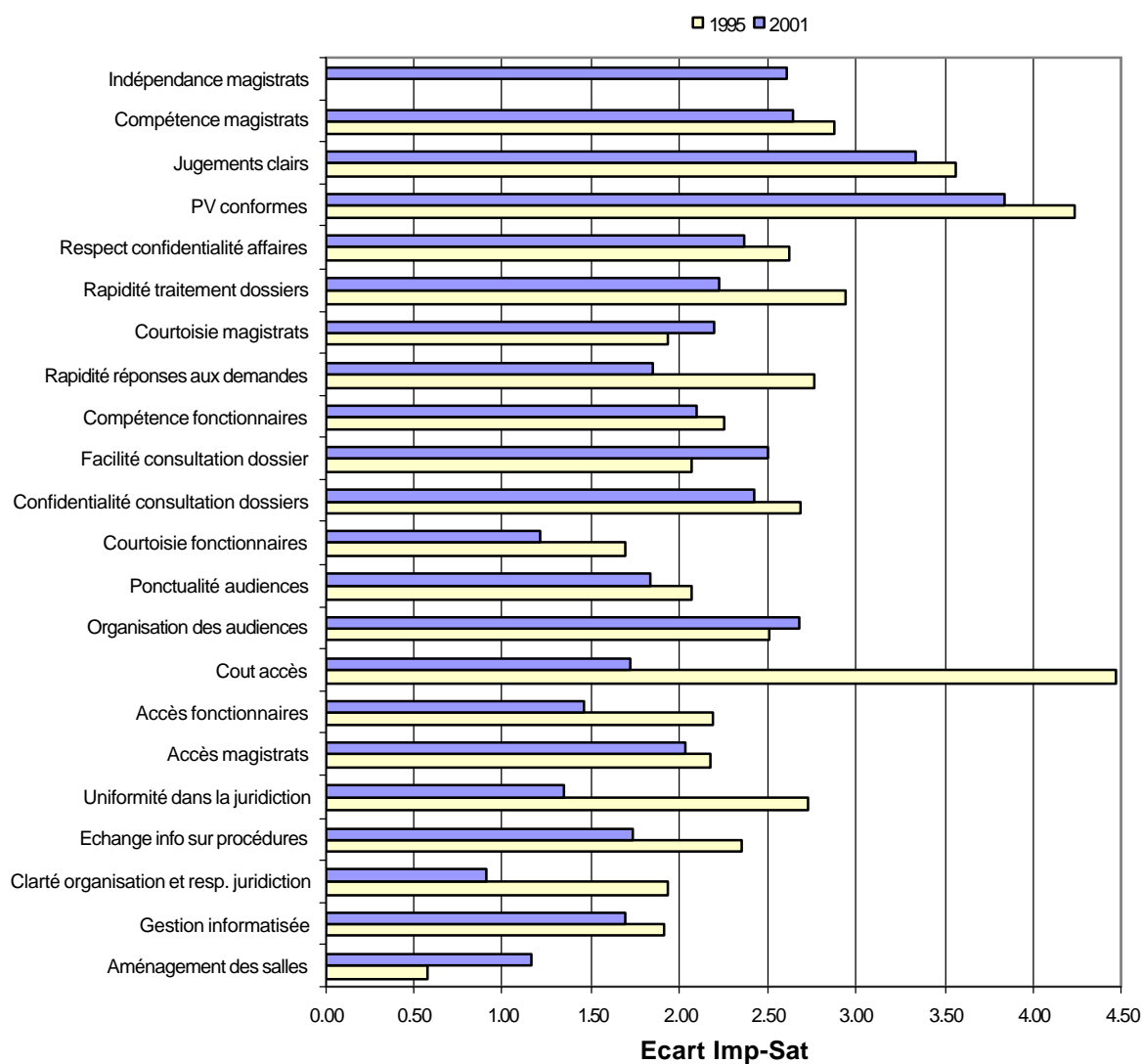
L'indépendance des magistrats.

COUR D'ASSISES, COUR CORRECTIONNELLE, CHAMBRE PENALE



Entre 1995 et 2001, la comparaison des écarts montre une tendance à l'amélioration. Les coûts/frais d'accès à la justice présentent une très grande réduction de l'écart, indiquant une forte amélioration de la perception des avocats.

COUR D'ASSISES, COUR CORRECTIONNELLE, CHAMBRE PENALE



■ COUR DE CASSATION

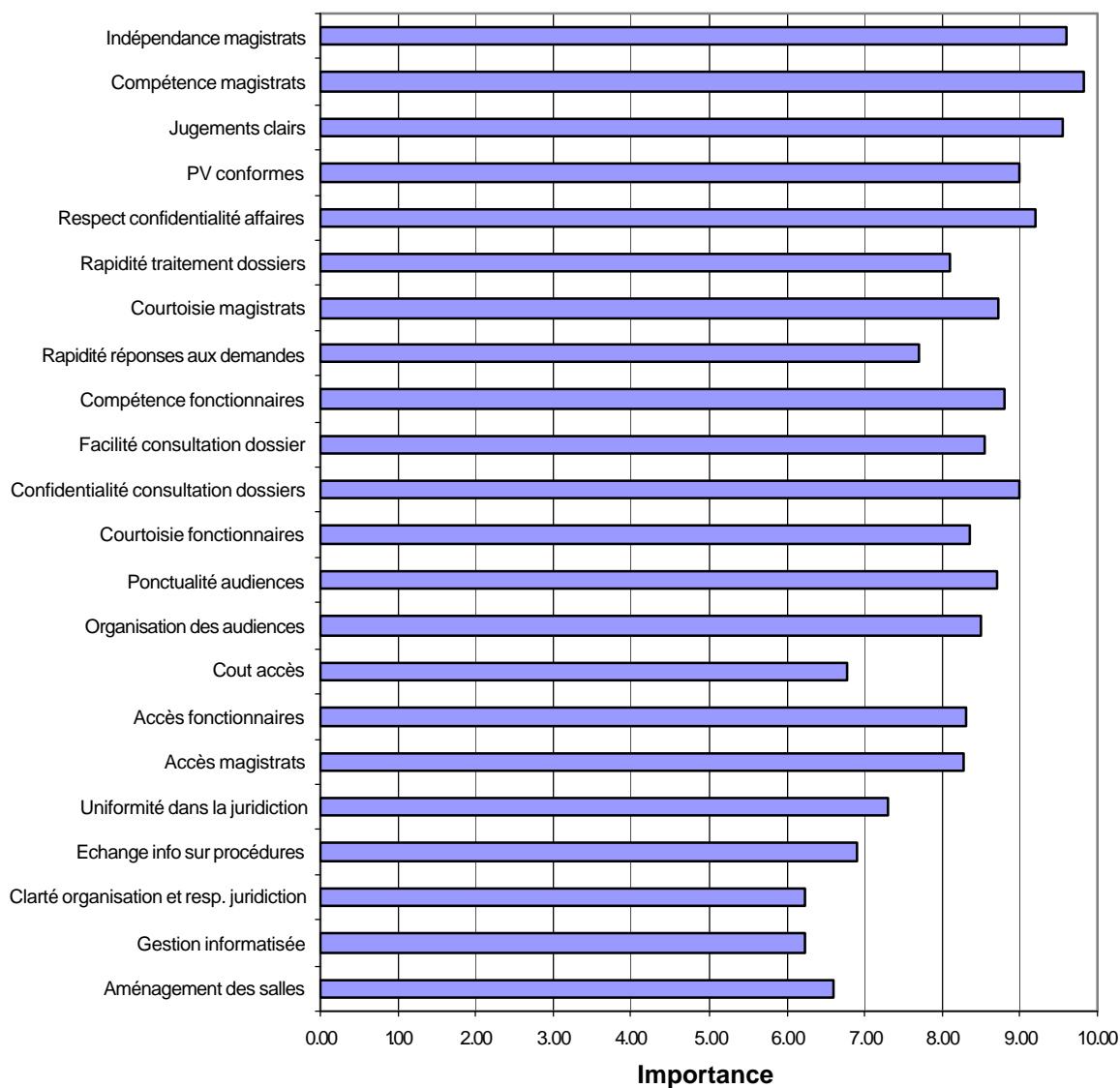
La cour de cassation n'a été évaluée que par 11 avocats. L'interprétation des résultats est à considérer avec prudence. Lors de l'enquête de 1995, seuls 5 avocats avaient évalué cette juridiction, rendant hasardeuse toute comparaison entre les deux enquêtes. L'analyse ci-dessous ne comprend donc pas de comparaison 1995-2001.

1. L'importance

Trois critères sont considérés comme les plus importants avec des niveaux très élevés comparés à la plupart des autres juridictions :

- La compétence des magistrats
- La clarté des jugements
- L'indépendance des magistrats.

COUR DE CASSATION



2. La satisfaction

Les critères obtenant les degrés de satisfaction les plus élevés sont :

L'uniformité des pratiques au sein de la juridiction

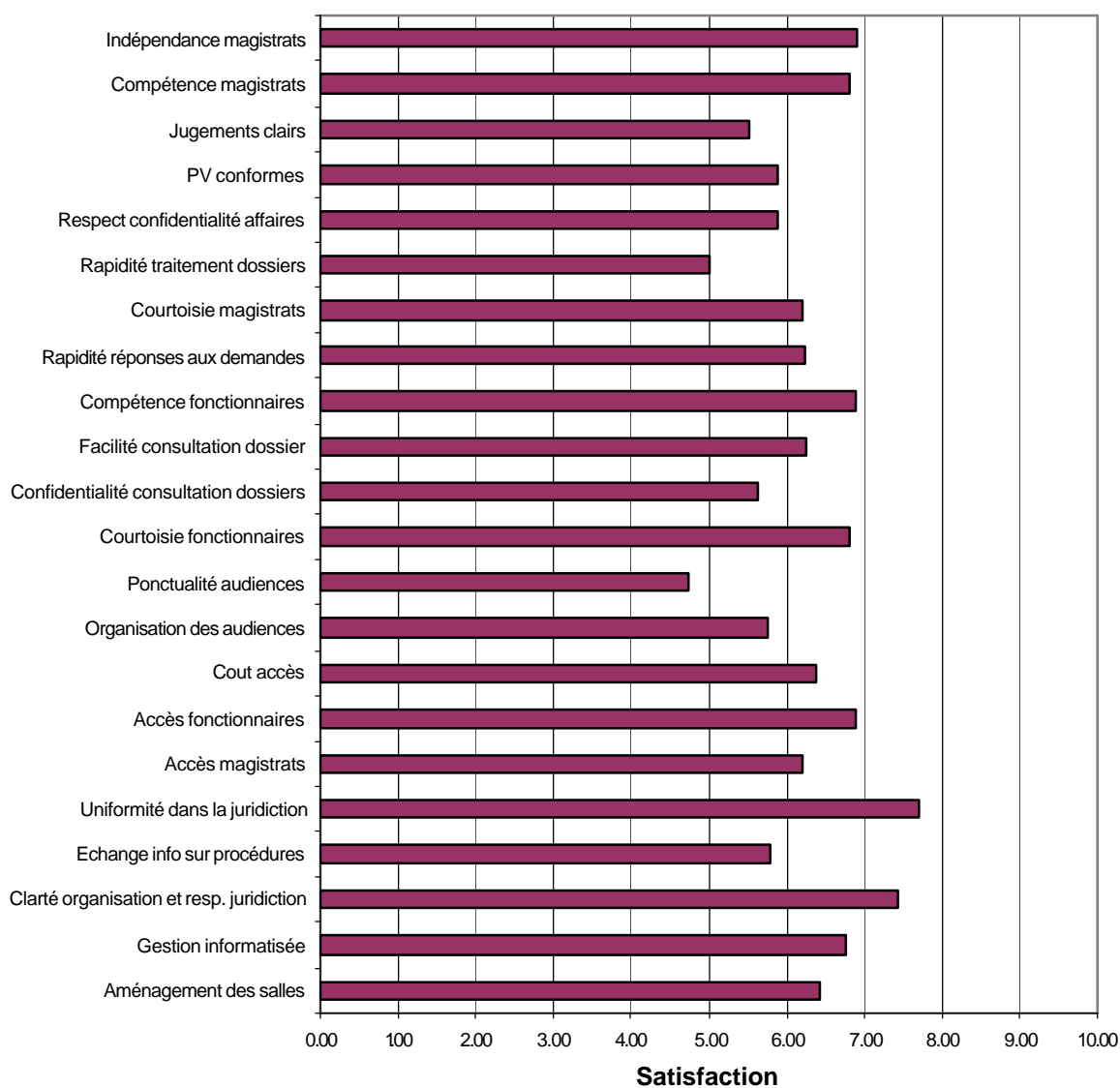
La clarté des responsabilités et de l'organisation de la juridiction.

Les degrés de satisfaction sont bas pour :

La ponctualité des audiences

La rapidité de traitement des affaires.

COUR DE CASSATION



3. Les priorités

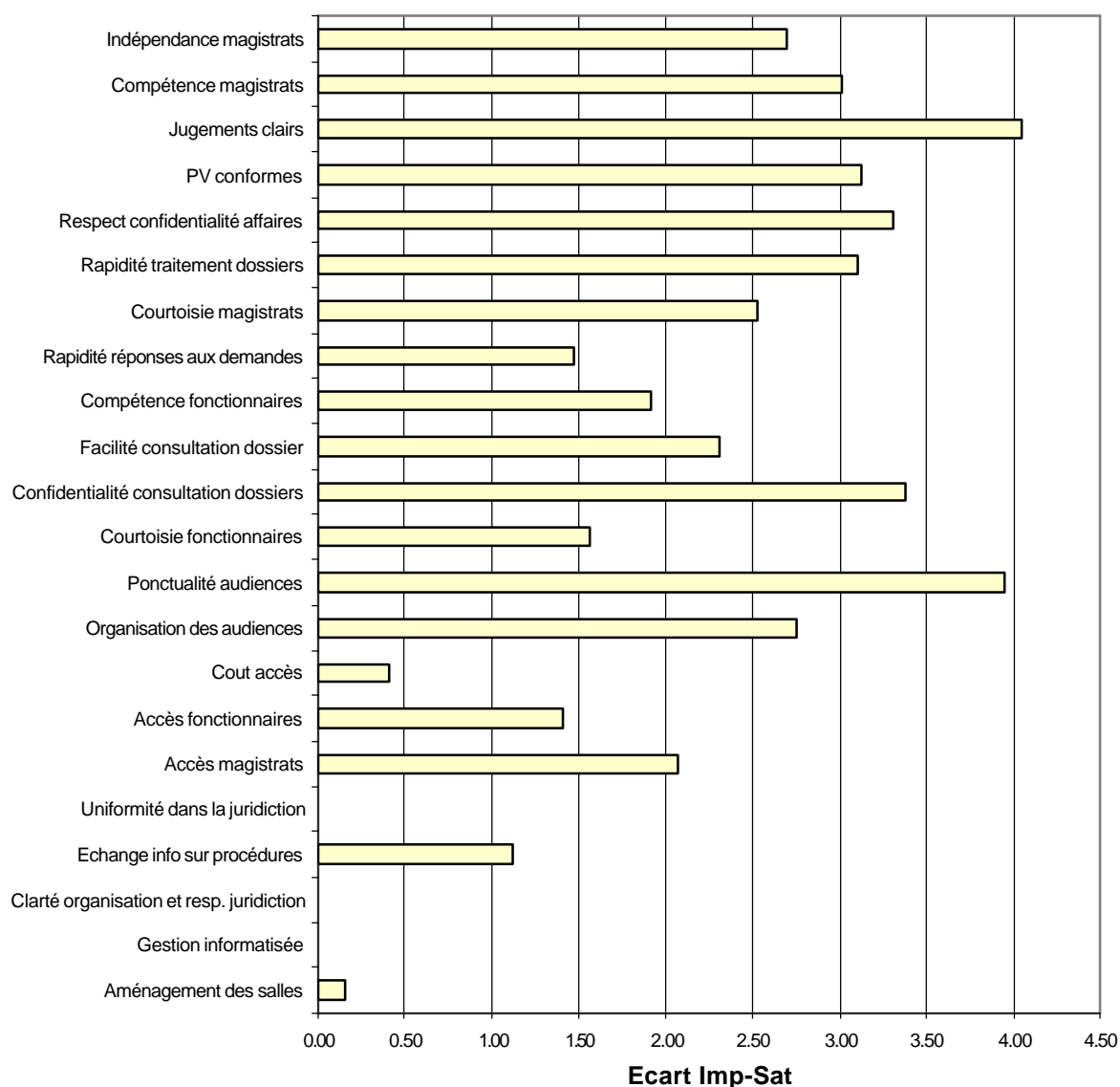
Les priorités d'amélioration sont :

- La clarté des jugements
- La ponctualité des audiences.

En seconde priorité,

- La confidentialité lors de la consultation des dossiers
 - Le respect de la confidentialité des affaires
- devraient aussi être améliorés.

COUR DE CASSATION



■ TRIBUNAL DE LA JEUNESSE

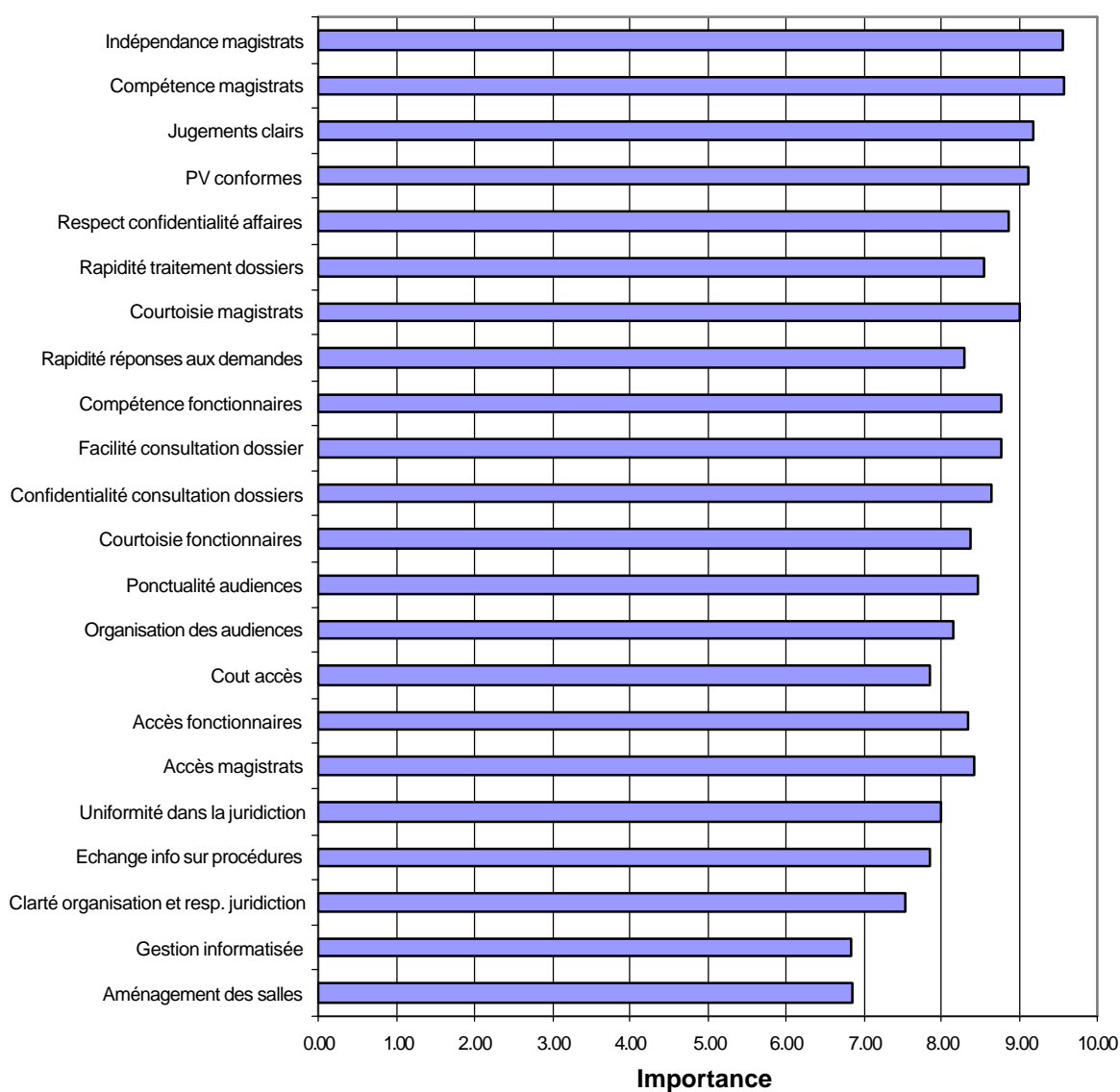
Les avocats se sont exprimés à 27 reprises sur cette juridiction. Ils étaient 19 en 1995.
Les résultats sont à considérer avec prudence. Les comparaisons 1995-2001 ne sont pas analysées.

1. L'importance

La courtoisie, l'attitude des magistrats est un critère-clé pour cette juridiction.

Les facilités d'accès et la disponibilité des fonctionnaires et des magistrats sont plus importantes que la moyenne.

TRIBUNAL DE LA JEUNESSE



2. La satisfaction

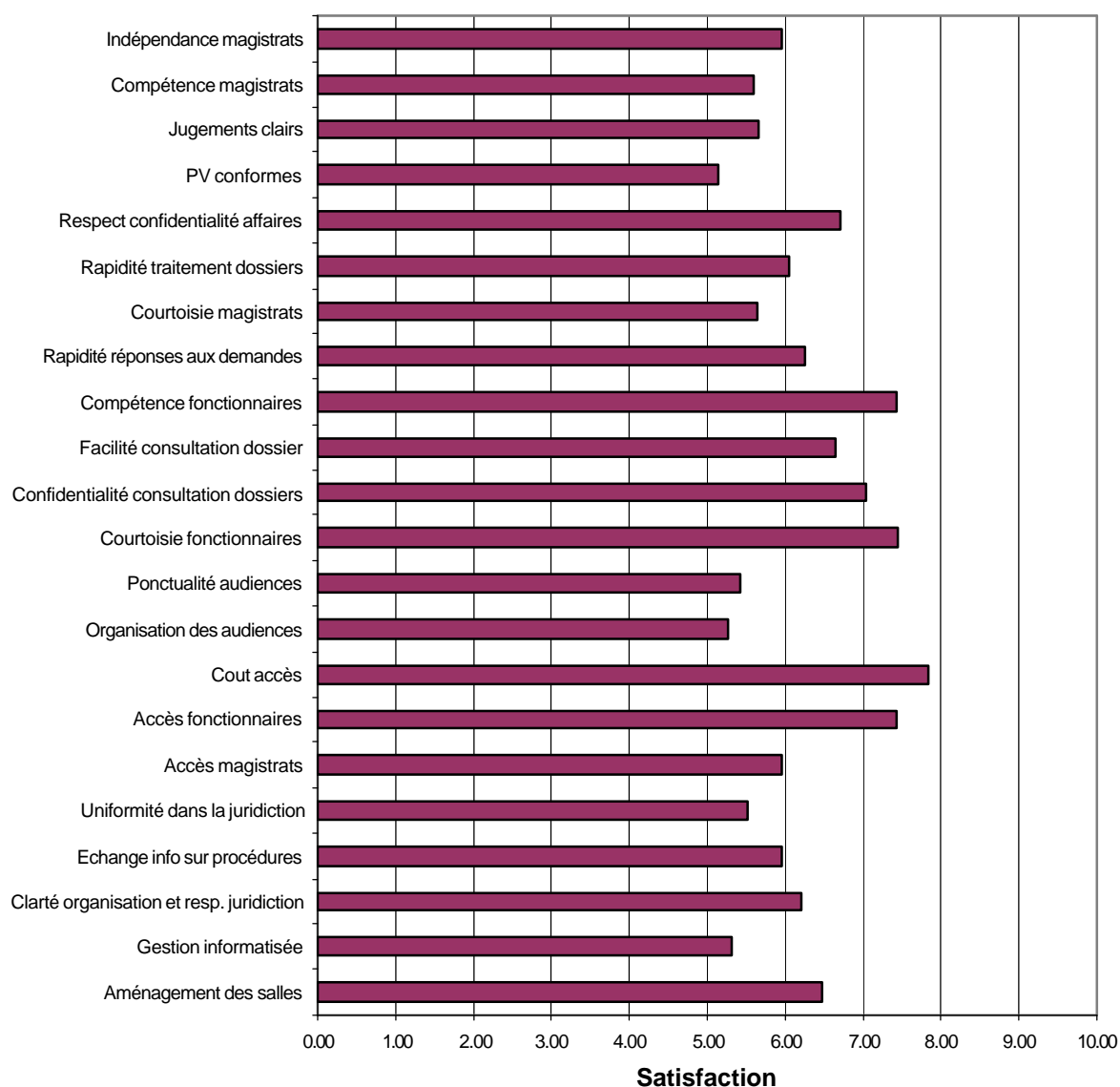
Les appréciations de la satisfaction sont les meilleures concernant :

Les coûts/frais d'accès à la justice

La courtoisie, l'attitude, la facilité d'accès, la disponibilité et la compétence professionnelle des fonctionnaires.

Aucun critère n'est particulièrement mal noté. Cependant, les critères les plus importants sont parmi ceux qui sont les plus mal perçus. La conformité des procès-verbaux est le critère qui obtient la note la plus basse.

TRIBUNAL DE LA JEUNESSE

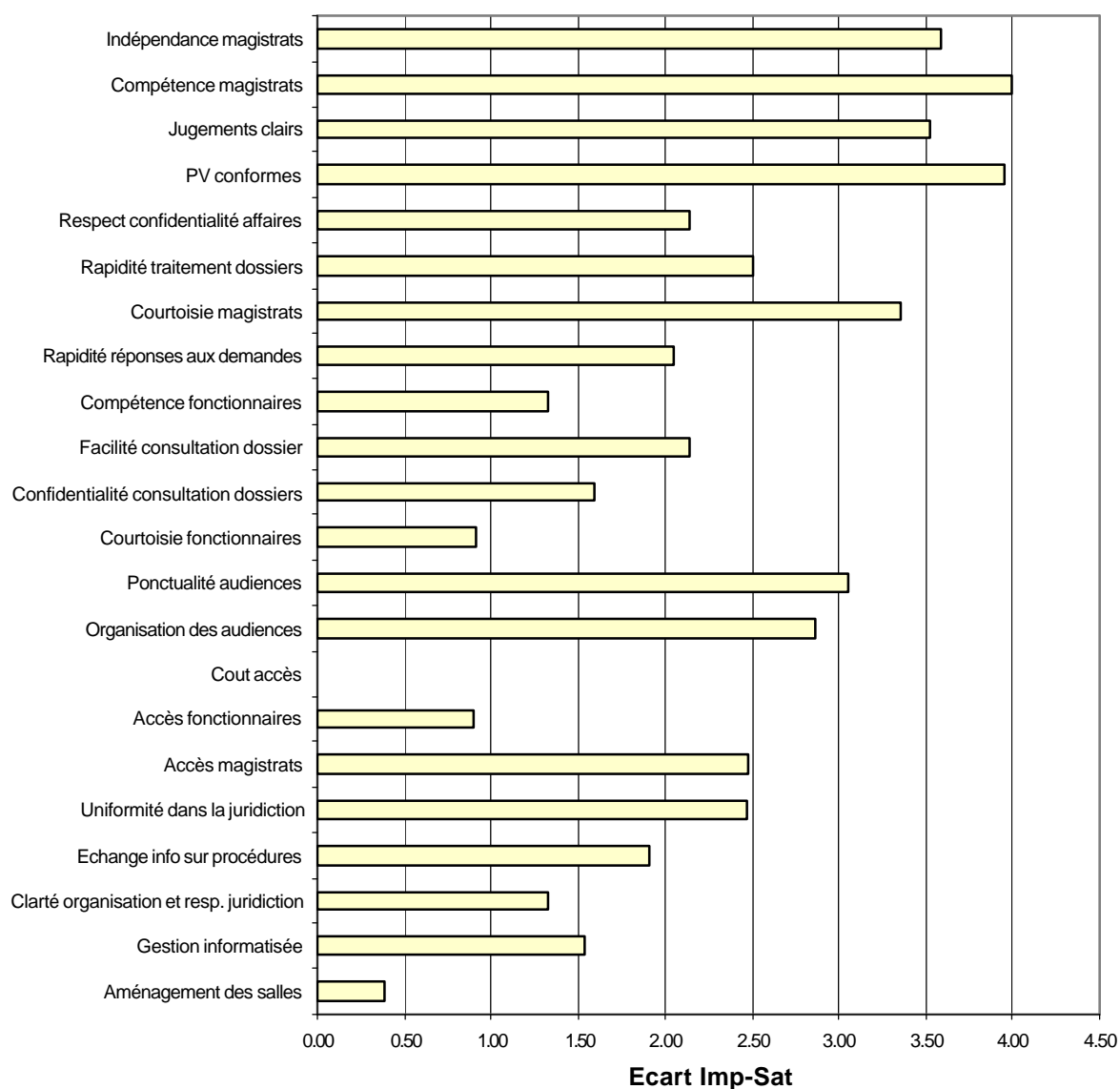


3. Les priorités

Les critères les plus importants de la juridiction sont les moins performants en termes d'écart. Ce sont :

- La compétence des magistrats
- La conformité des procès-verbaux
- L'indépendance des magistrats
- La clarté des jugements
- La courtoisie des magistrats.

TRIBUNAL DE LA JEUNESSE

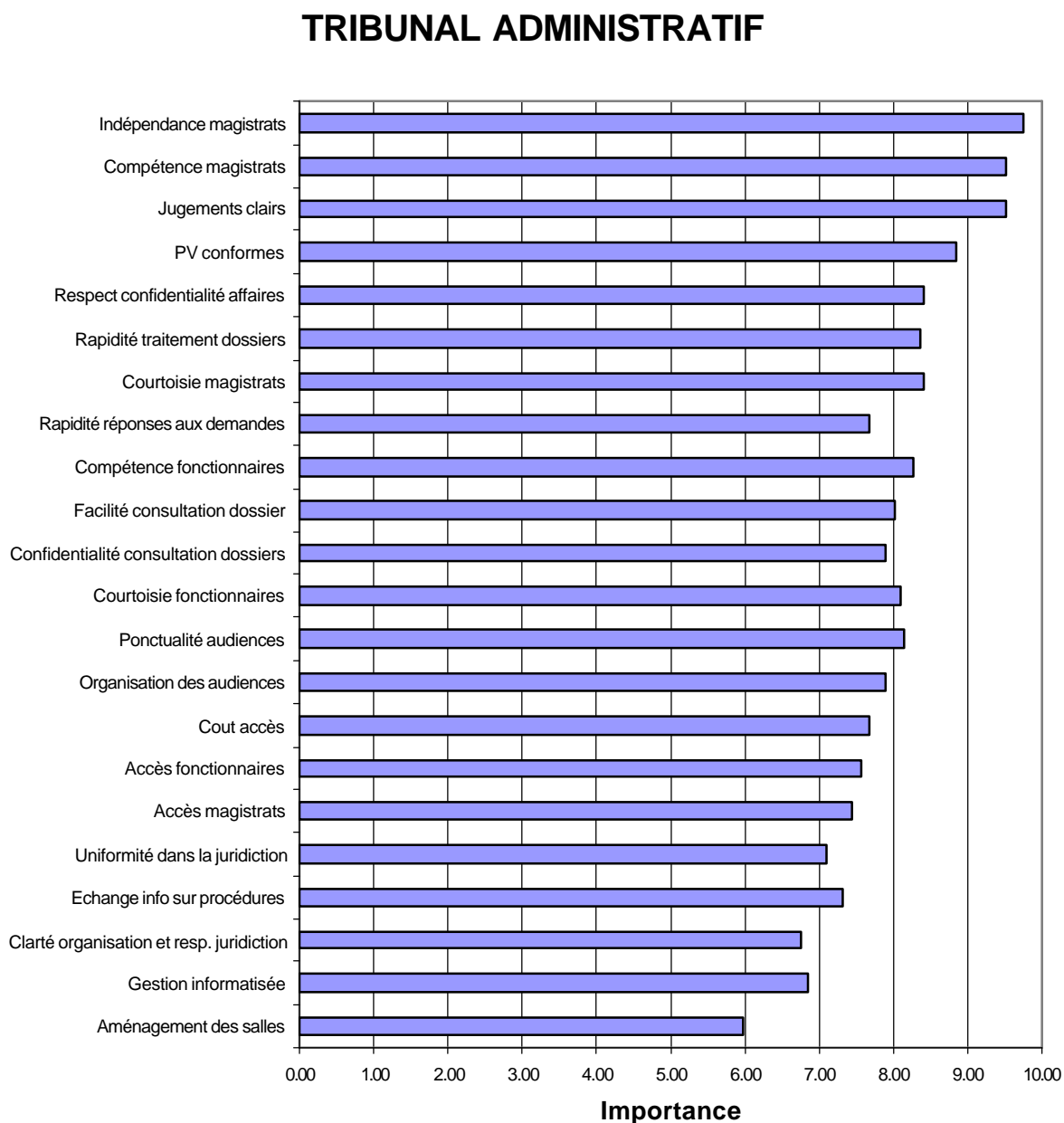


■ TRIBUNAL ADMINISTRATIF

Le tribunal administratif a été évalué par 30 avocats. Cette évaluation avait été faite par 31 avocats en 1995.

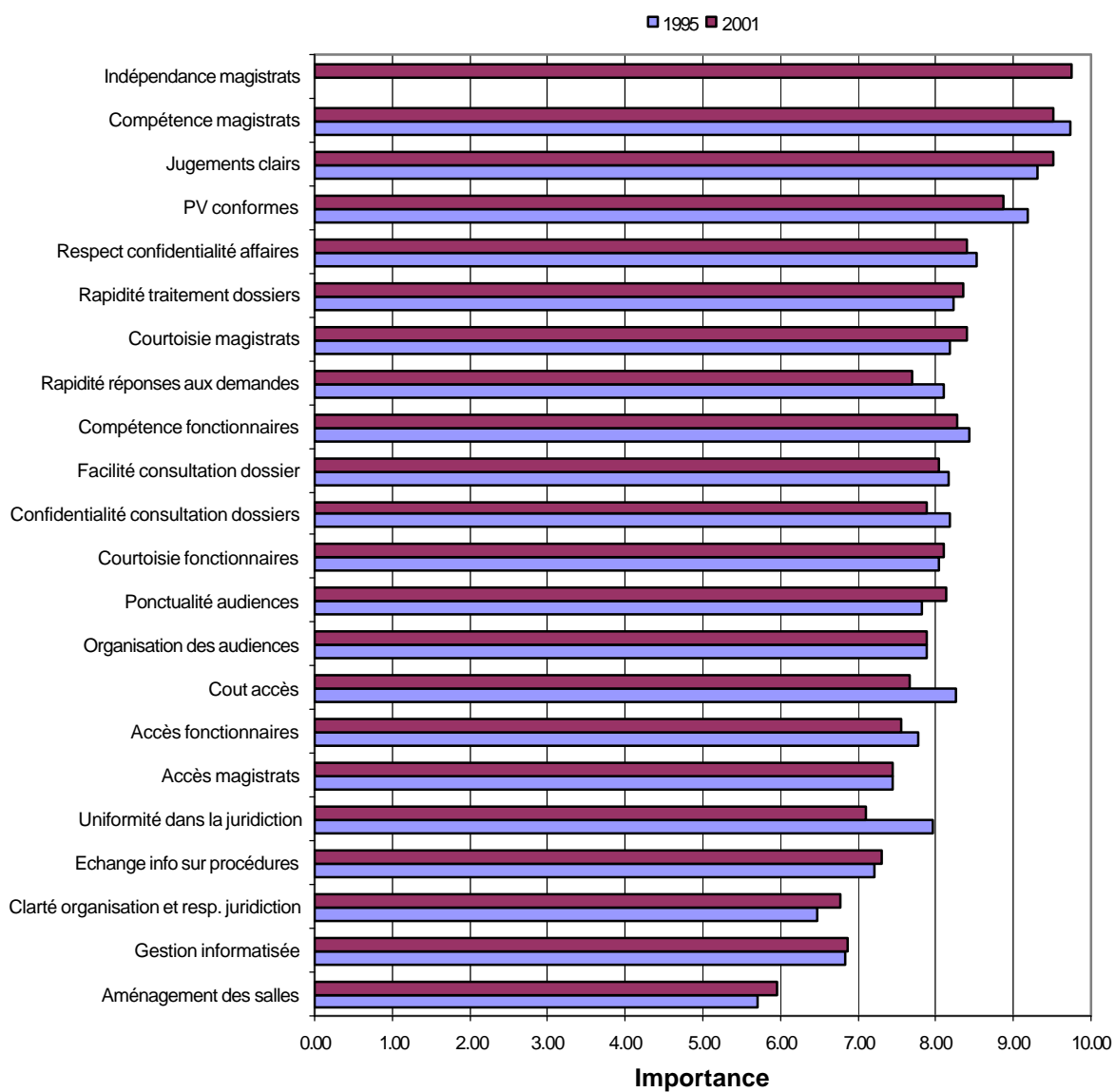
1. L'importance

L'importance de la rapidité des réponses aux demandes/requêtes est moindre, comparée à la moyenne des juridictions.



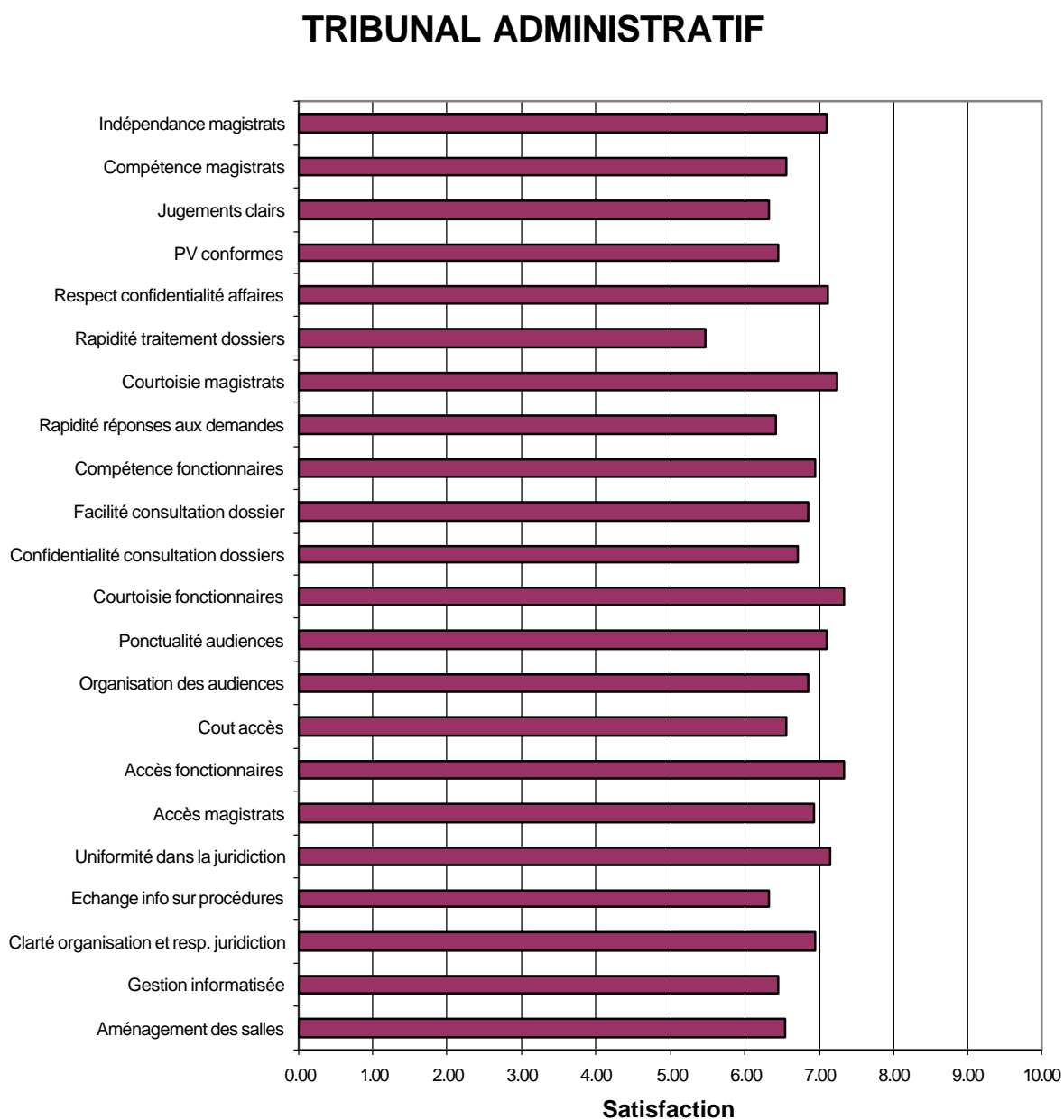
Les attentes liées à l'uniformité des usages au sein de la juridiction sont moins importantes qu'en 1995. Pour les autres critères, les niveaux d'importance sont comparables.

TRIBUNAL ADMINISTRATIF



2. La satisfaction

Globalement, les degrés de satisfaction sont parmi les plus élevés de l'enquête. Hormis la rapidité de traitement des dossiers, les notes obtenues sont toutes entre 6 et 7 sur 10.



La satisfaction a cependant baissé depuis 1995 pour :

La compétence des magistrats

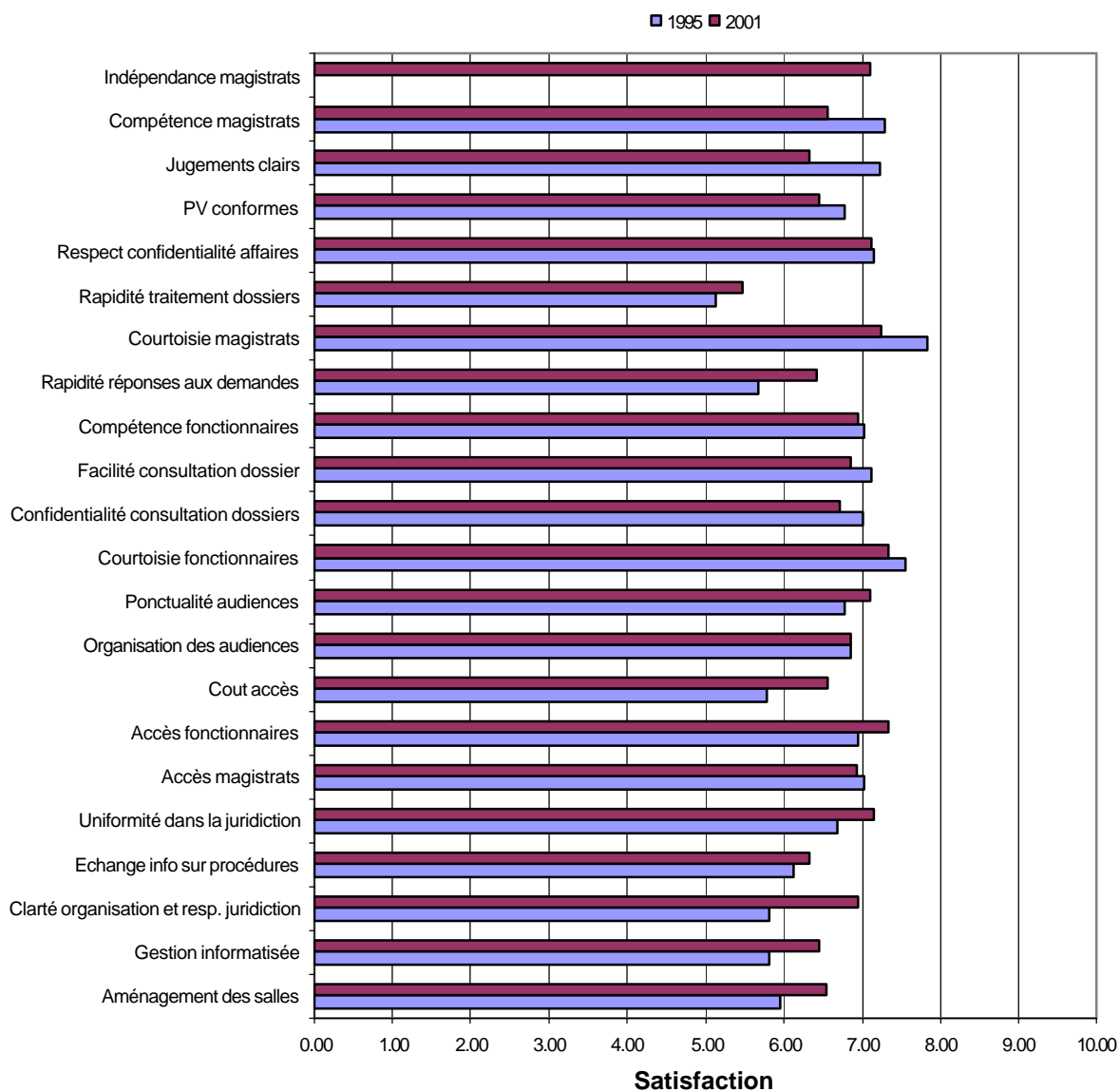
La clarté des jugements

La courtoisie des magistrats.

Elle a par contre augmenté pour :

L'uniformité des usages au sein de la juridiction.

TRIBUNAL ADMINISTRATIF

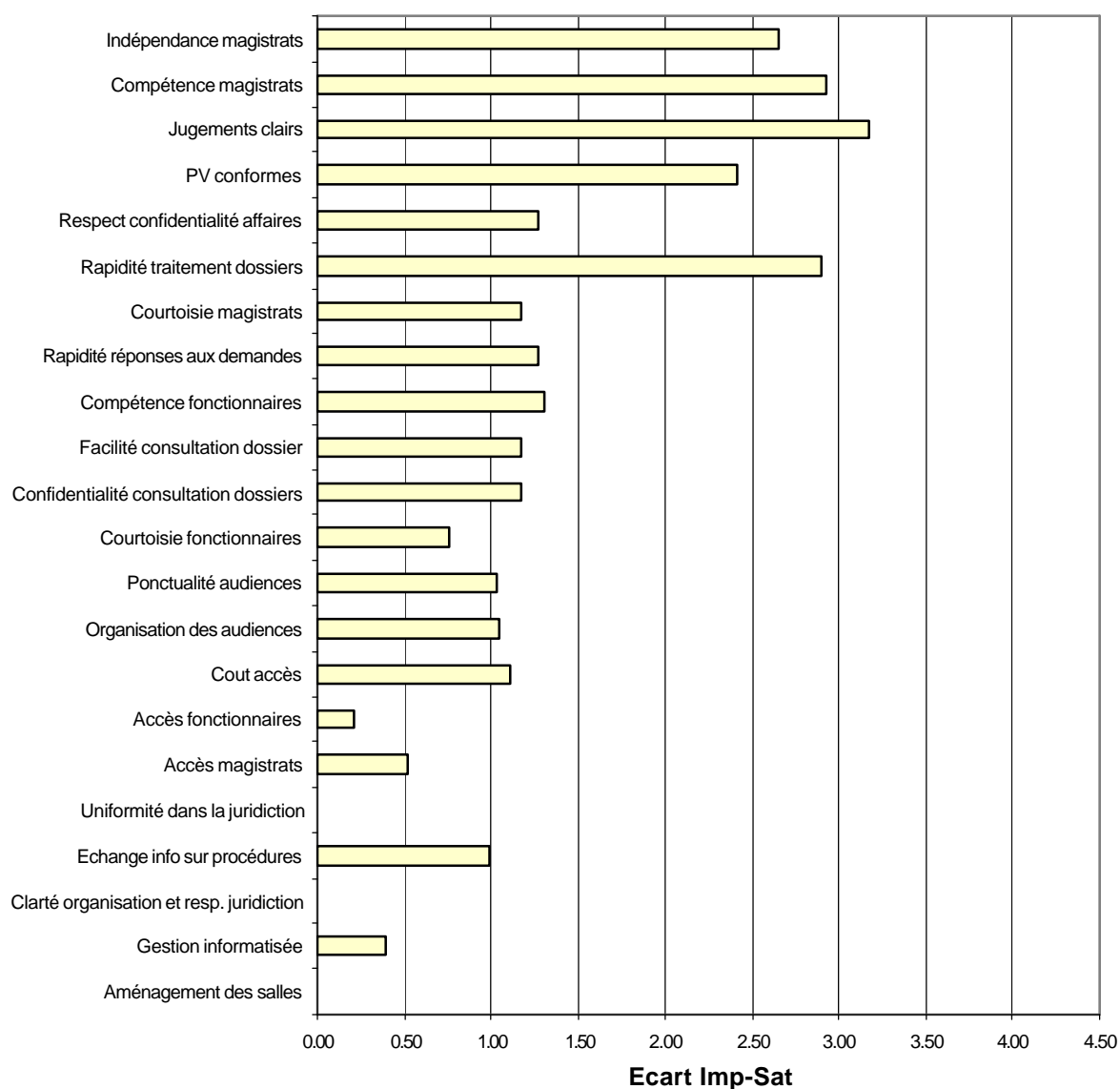


3. Les priorités

L'analyse des écarts indique très clairement les priorités sur lesquelles le Tribunal administratif doit concentrer ses efforts d'amélioration et qui sont :

- La clarté des jugements
- La compétence des magistrats
- La rapidité de traitement des affaires
- L'indépendance des magistrats.

TRIBUNAL ADMINISTRATIF



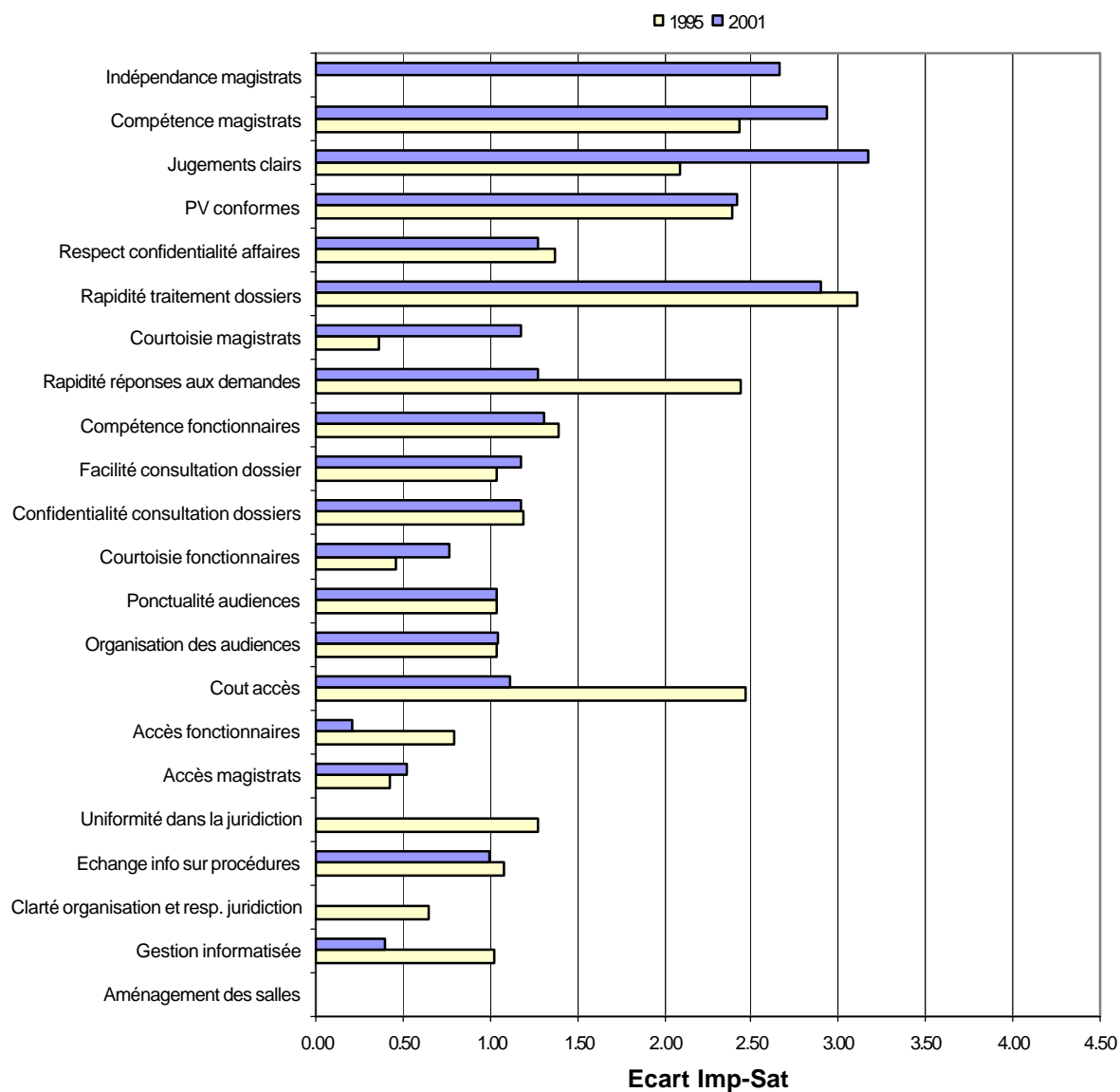
Des améliorations selon les priorités dégagées sont d'autant plus souhaitables que la situation s'est dégradée depuis 1995 et en particulier pour :

La clarté des jugements

La compétence des magistrats.

L'uniformité des usages au sein de la juridiction, la rapidité des réponses aux demandes/requêtes se sont améliorés, ainsi que les coûts/frais d'accès à la justice.

TRIBUNAL ADMINISTRATIF



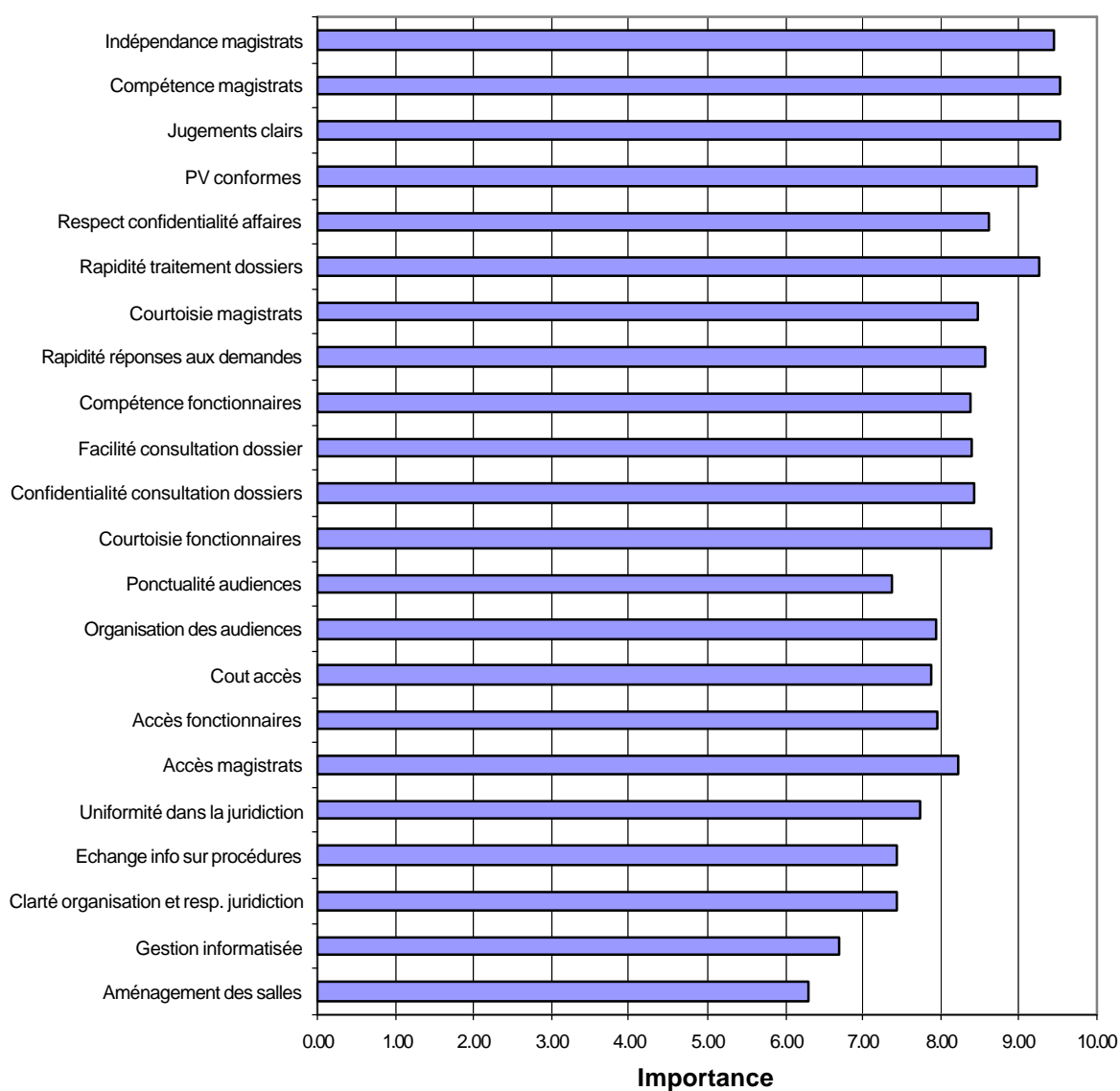
■ COMMISSIONS DE RECOURS

Les commissions de recours ont été évaluées à 28 reprises. Ces commissions ne faisaient pas partie de l'enquête de 1995. Bien que les avocats aient la possibilité d'indiquer sur quelle commission ils s'exprimaient, le faible nombre de réponses ne permet pas de conduire une analyse par commission.

1. L'importance

La rapidité du traitement des affaires ainsi que la courtoisie, l'attitude des fonctionnaires sont plus importantes pour les commissions de recours que la moyenne. La ponctualité des audiences a moins d'importance.

COMMISSIONS DE RECOURS



2. La satisfaction

La courtoisie, l'attitude des magistrats et des fonctionnaires sont bien perçues.
Les coûts/frais d'accès à la justice sont satisfaisants.

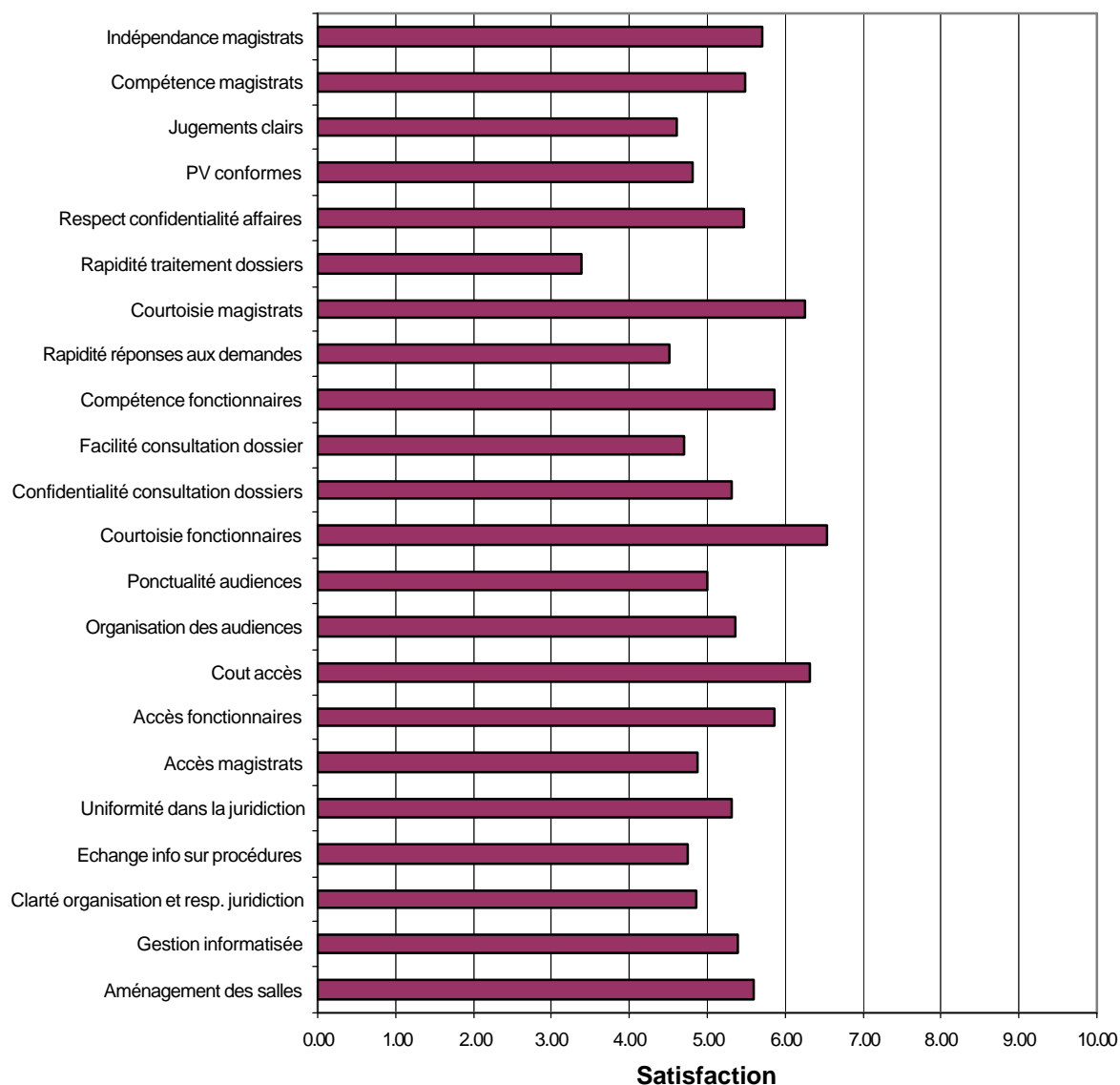
Les domaines les moins satisfaisants sont :

La rapidité du traitement des affaires

La clarté des jugements

La rapidité des réponses aux demandes/requêtes.

COMMISSIONS DE RECOURS



3. Les priorités

La performance globale est parmi les moins bonnes de l'ensemble des juridictions évaluées.

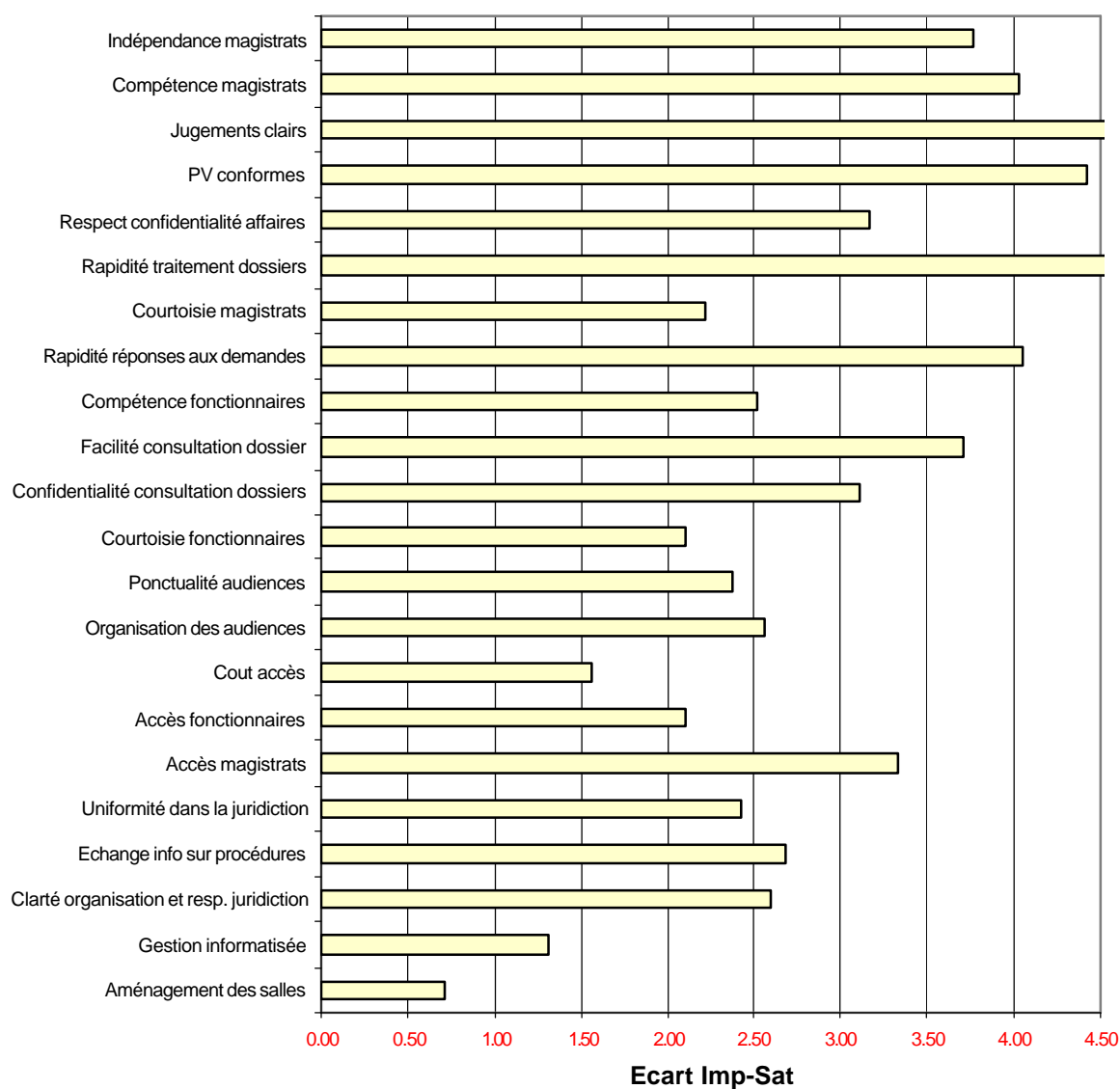
En première priorité, il ressort de l'analyse des écarts que des améliorations sont attendues pour :

La rapidité du traitement des affaires

La clarté des jugements

La conformité des procès-verbaux.

COMMISSIONS DE RECOURS



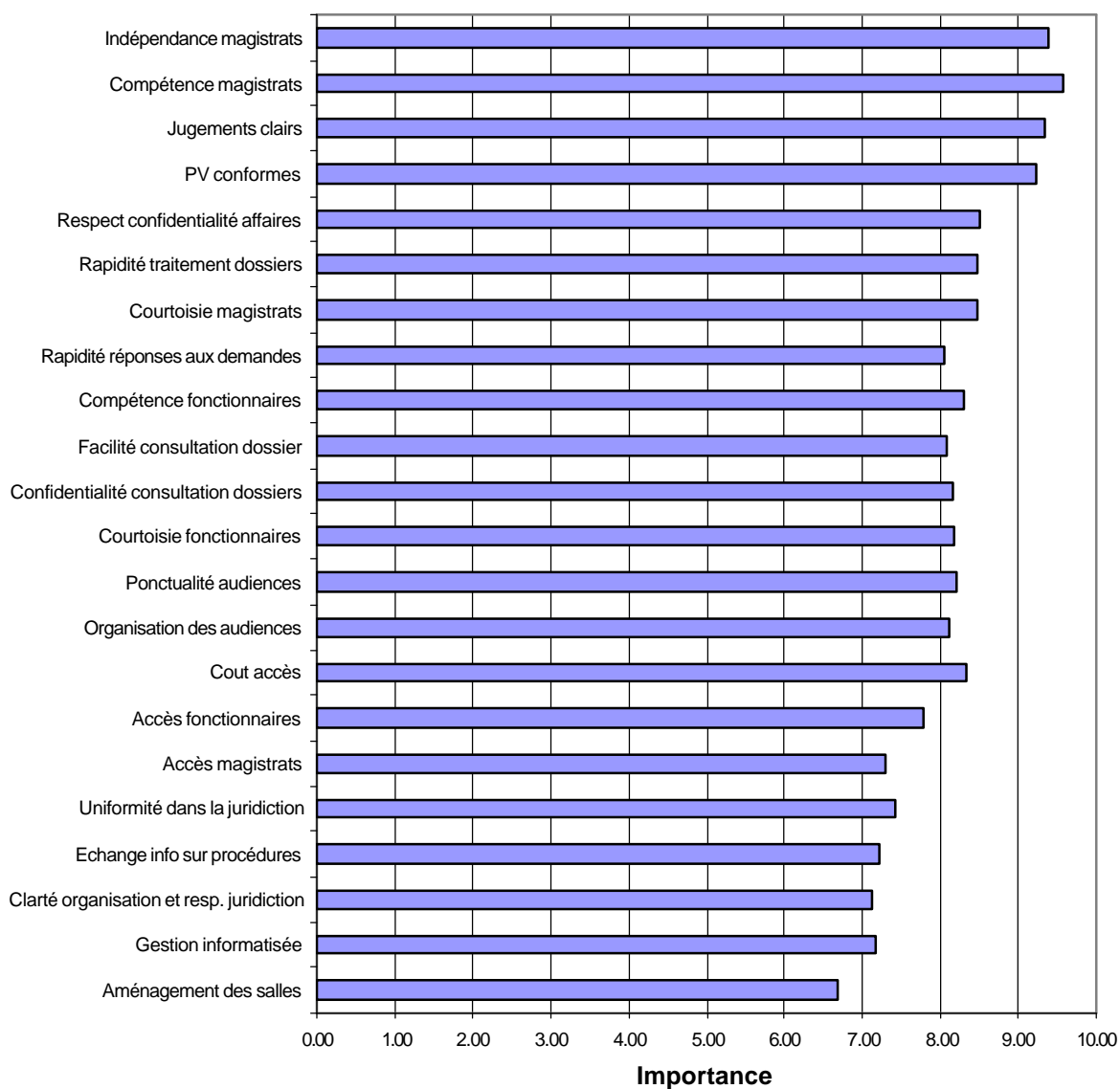
■ JURIDICTION DES PRUD'HOMMES

L'analyse de cette juridiction repose sur 105 évaluations.

1. L'importance

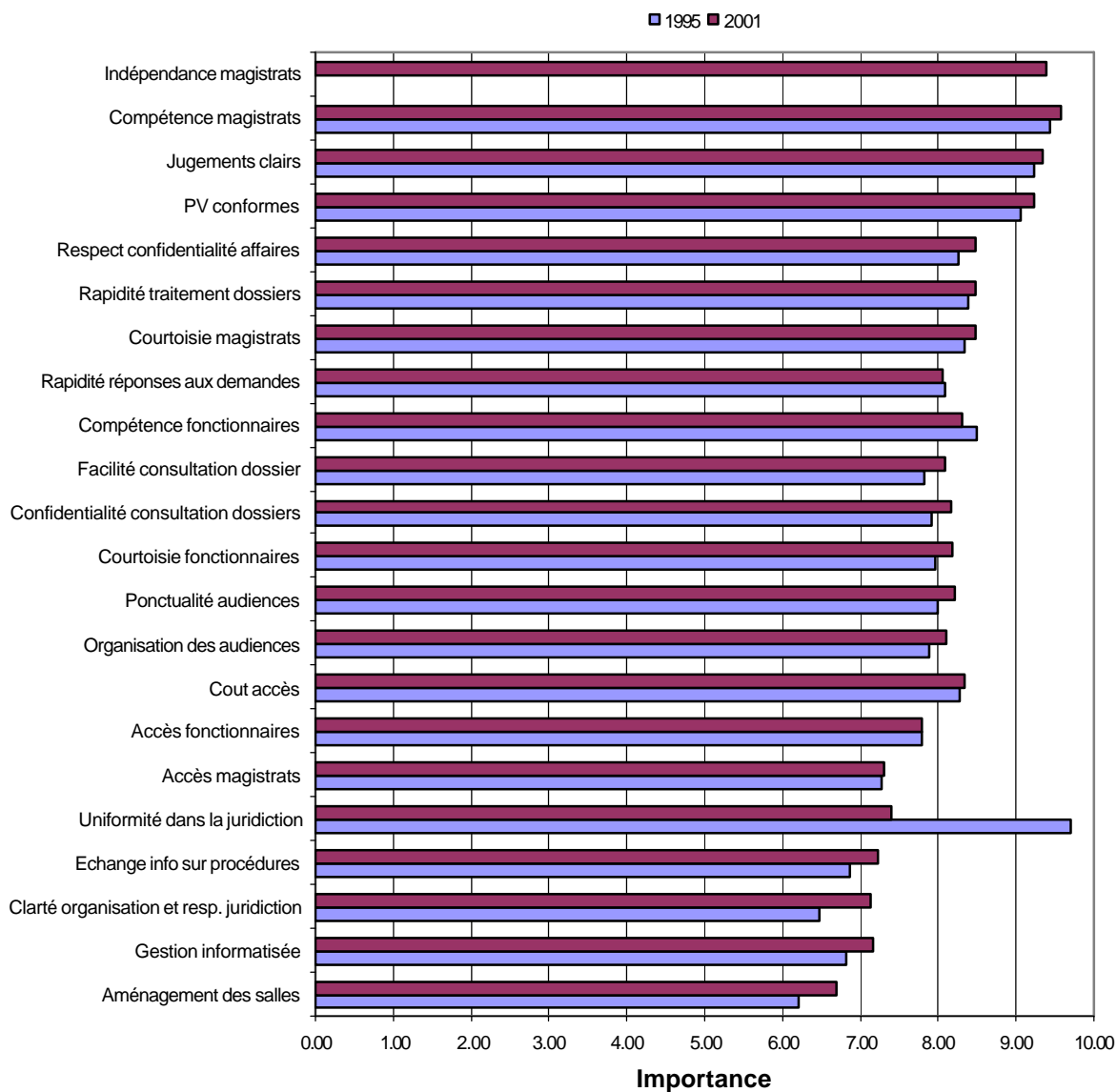
L'importance des coûts/frais d'accès à la justice est un peu plus importante relativement à la moyenne.

JURIDICTION DES PRUD'HOMMES



L'uniformité des usages au sein de la juridiction était le critère le plus important en 1995, alors qu'il est l'un des moins importants en 2001. Une telle différence peut provenir en partie par un fort manque d'uniformité en 1995, dérangeant pour les avocats, alors qu'en 2001, le manque d'uniformité est plus acceptable, donc moins dérangeant et prenant alors moins d'importance.

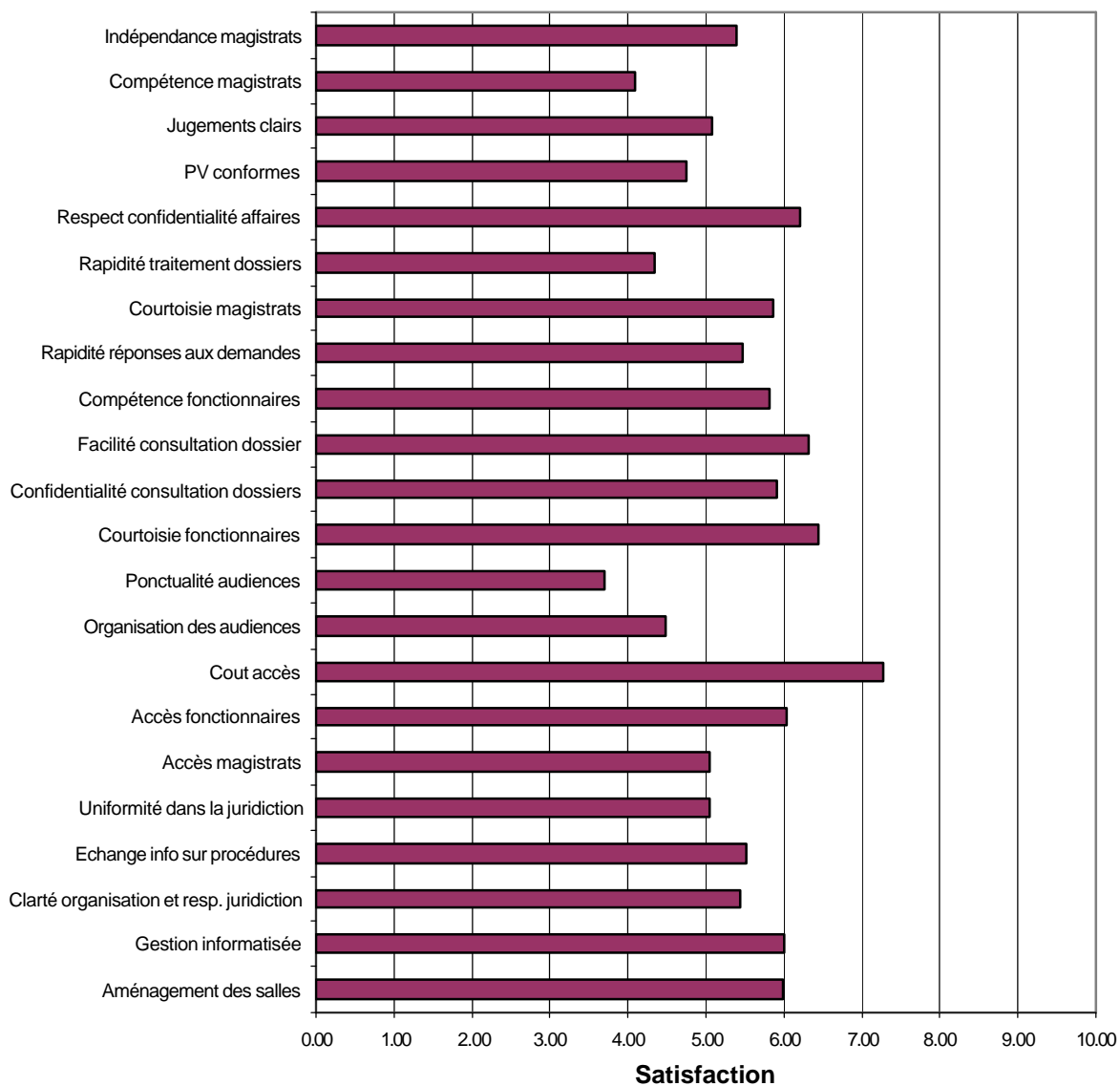
JURIDICTION DES PRUD'HOMMES



2. La satisfaction

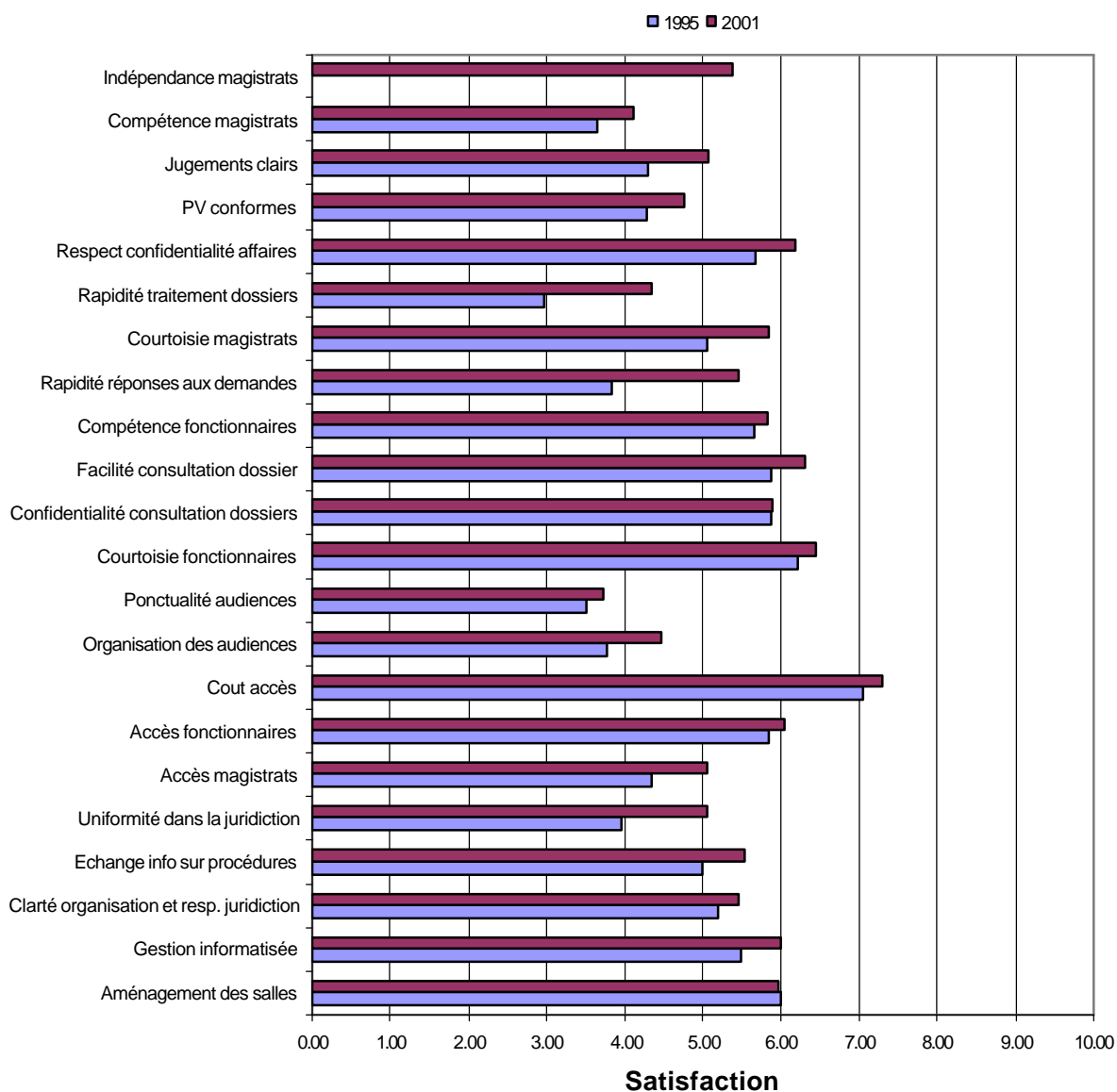
Les coûts/frais d'accès à la justice sont le critère le mieux noté. Les critères concernant les fonctionnaires sont bien notés, ainsi que ceux liés à la confidentialité et à la consultation des dossiers. La ponctualité des audiences obtient le plus mauvais score, suivi par la compétence des magistrats.

JURIDICTION DES PRUD'HOMMES



Par rapport à 1995, tous les critères ont progressé en satisfaction. Les plus grandes progressions sont les critères de rapidité, ainsi que l'uniformité des usages au sein de la juridiction.

JURIDICTION DES PRUD'HOMMES

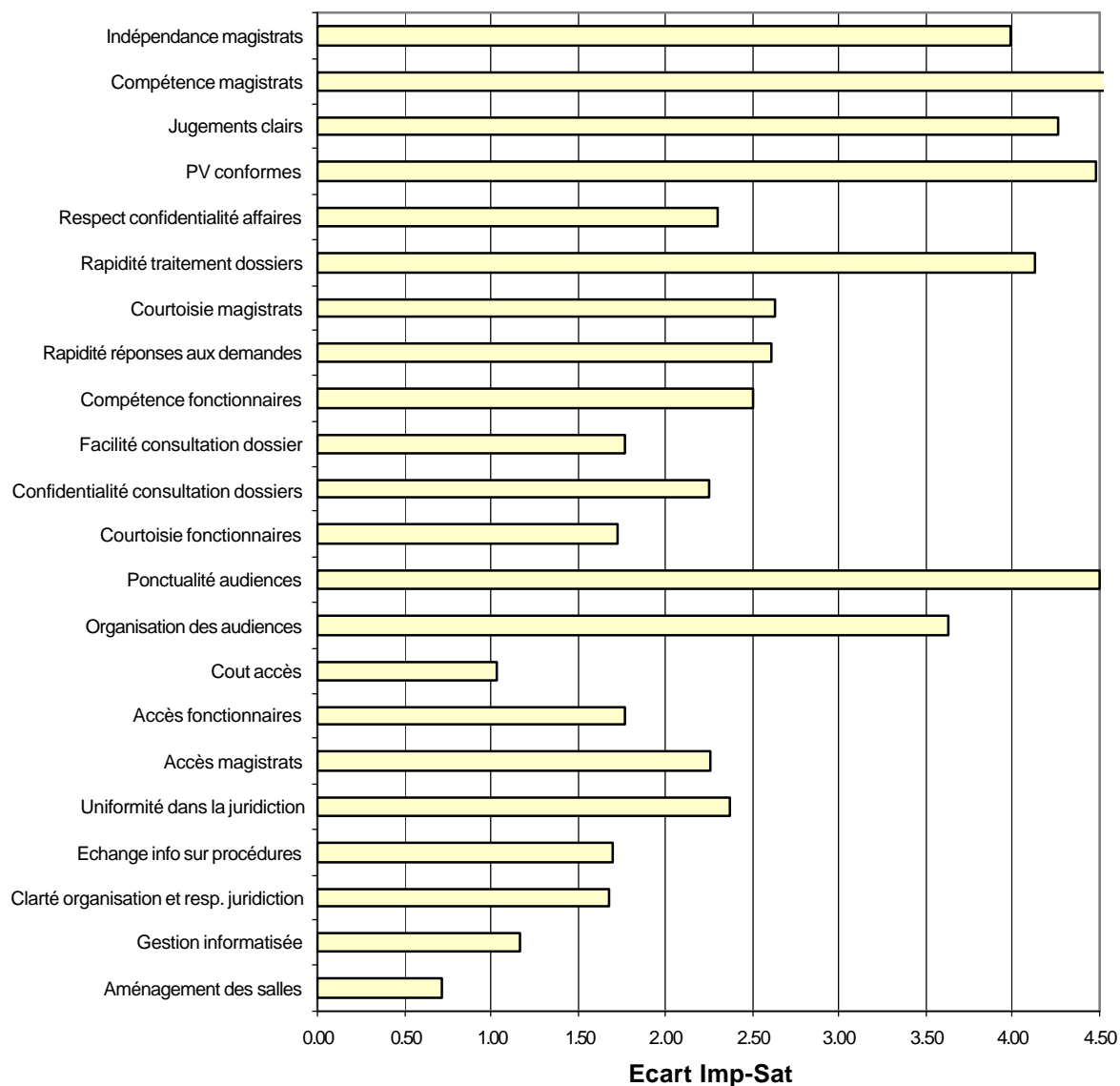


3. Les priorités

Bien que des progrès aient été réalisés comme le montre la progression des notes de satisfaction, cette juridiction reste une des moins bien perçues; le nombre de critères présentant des écarts plus grands que dans les autres juridictions le démontre.

La compétence des magistrats est particulièrement mal perçue, ainsi que la ponctualité des audiences et la conformité des procès-verbaux.

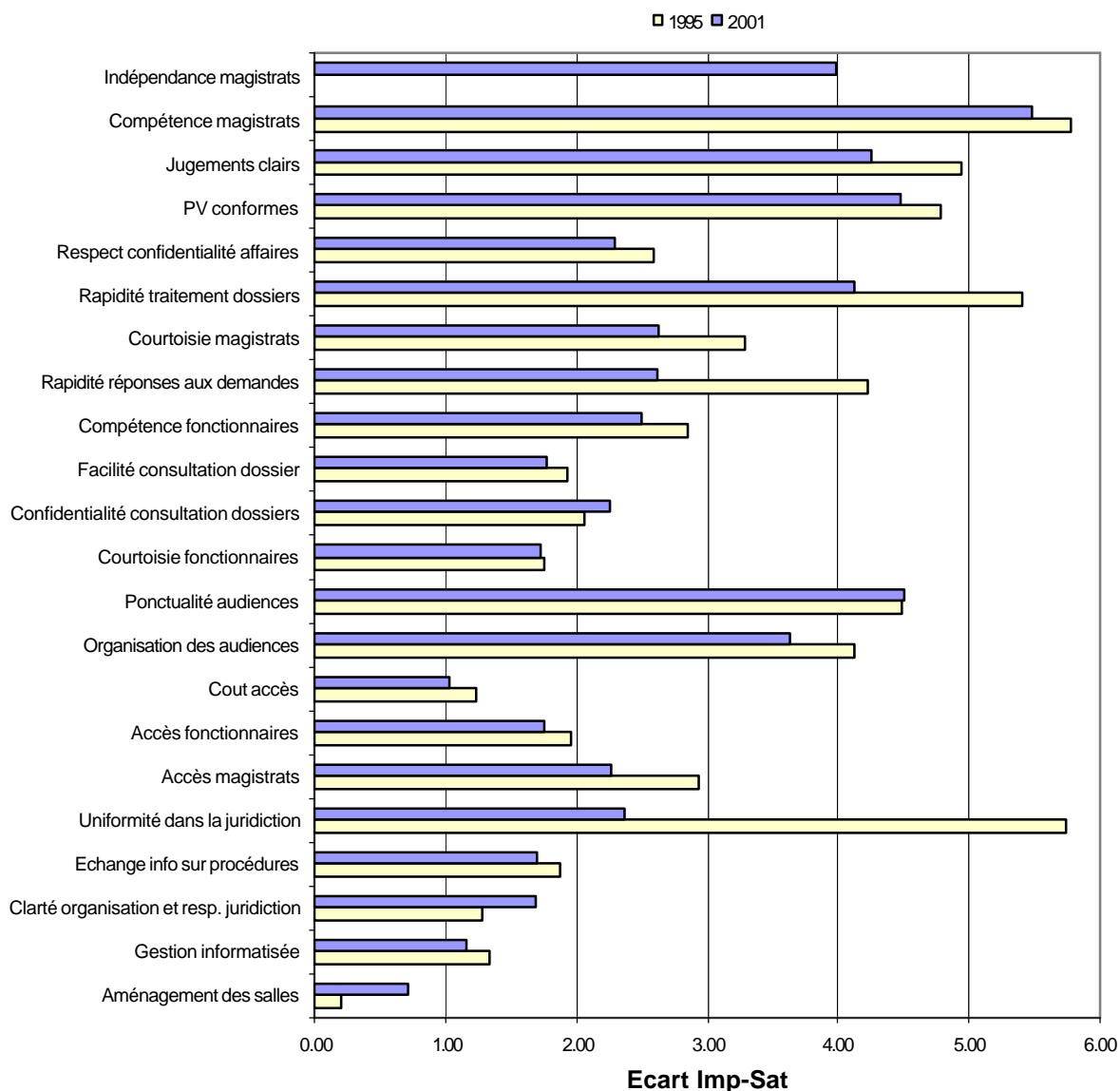
JURIDICTION DES PRUD'HOMMES



Malgré une situation encore négative, cette juridiction a réalisé de gros progrès depuis 1995, en particulier sur l'uniformité des usages et la rapidité des réponses aux demandes et de traitement des affaires.

Le graphique suivant présente les écarts 2001 comparés à ceux de 1995. L'échelle a été augmentée pour visualiser les écarts 1995.

JURIDICTION DES PRUD'HOMMES



■ TRIBUNAL DES BAUX ET LOYERS

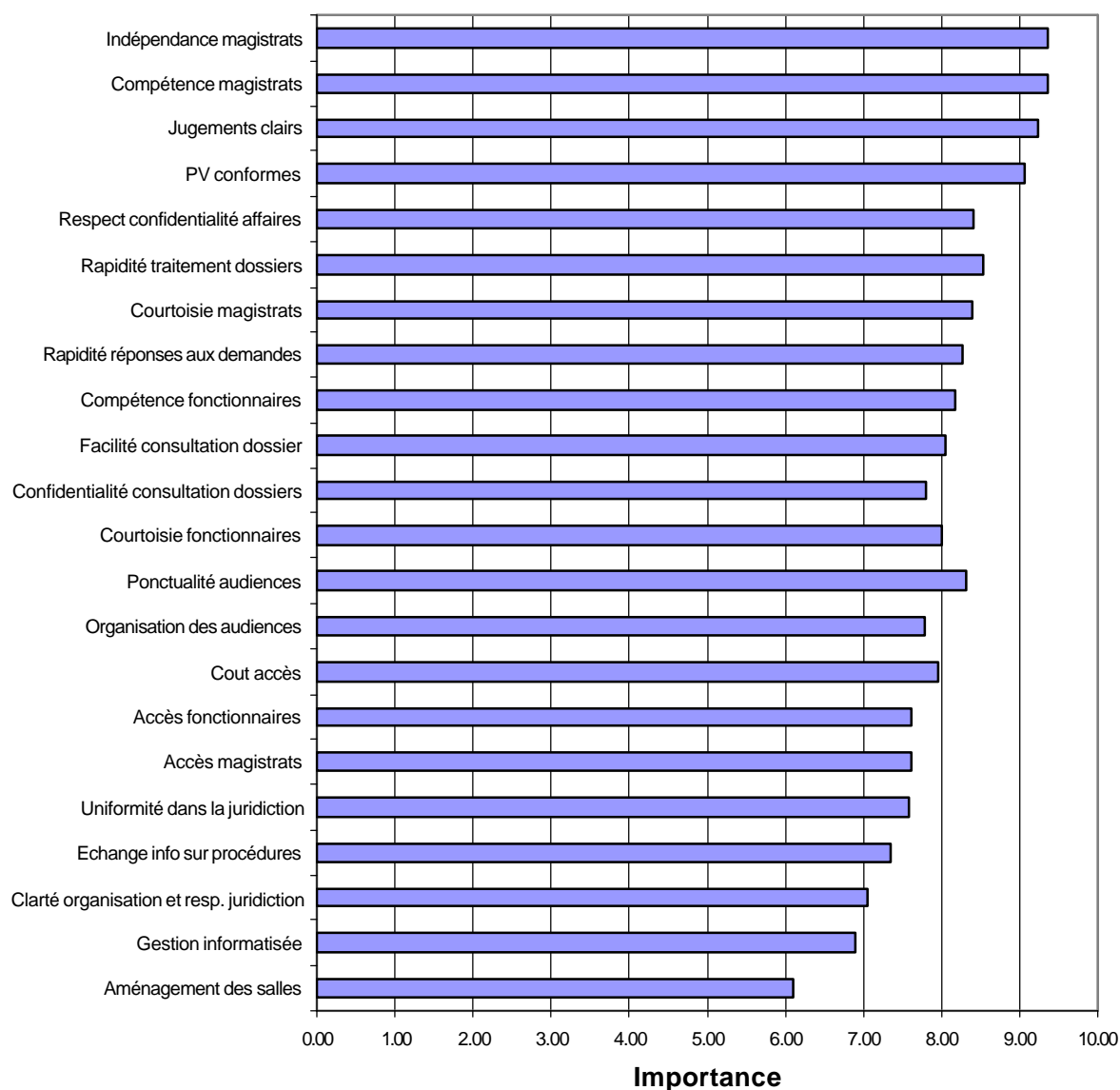
Cette juridiction a été évaluée à 94 reprises

1. L'importance

Les 4 critères-clés sont ceux du profil de références.

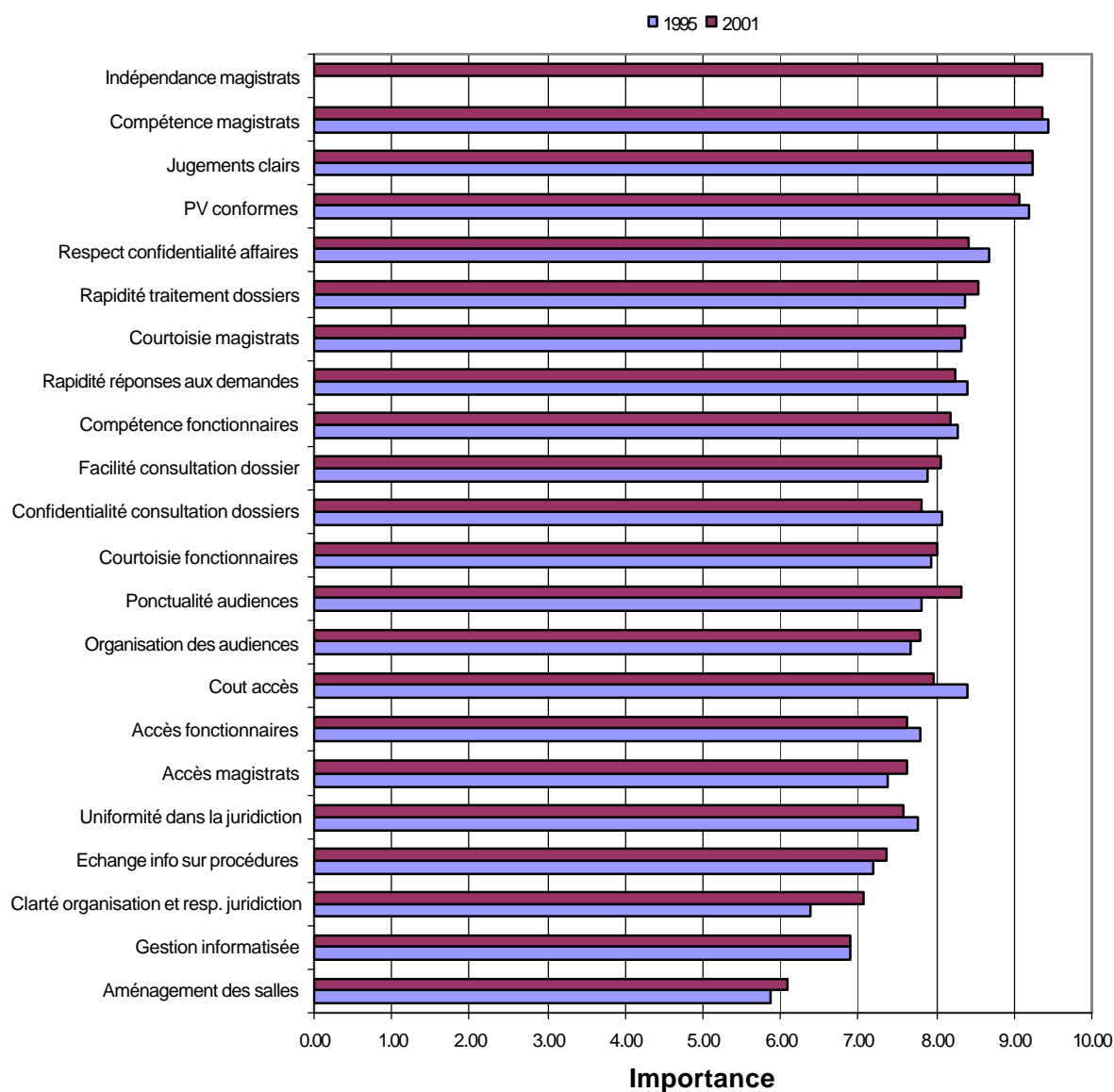
Les attentes, en ce qui concerne la ponctualité des audiences, sont plus fortes pour le Tribunal des baux et loyers que pour la moyenne des juridictions.

TRIBUNAL DES BAUX ET LOYERS



Les variations des niveaux d'importance relativement à la mesure de 1995 sont faibles. Les avocats sont légèrement plus exigeants sur la ponctualité des audiences et attachent un peu moins d'importance aux coûts/frais d'accès à la justice.

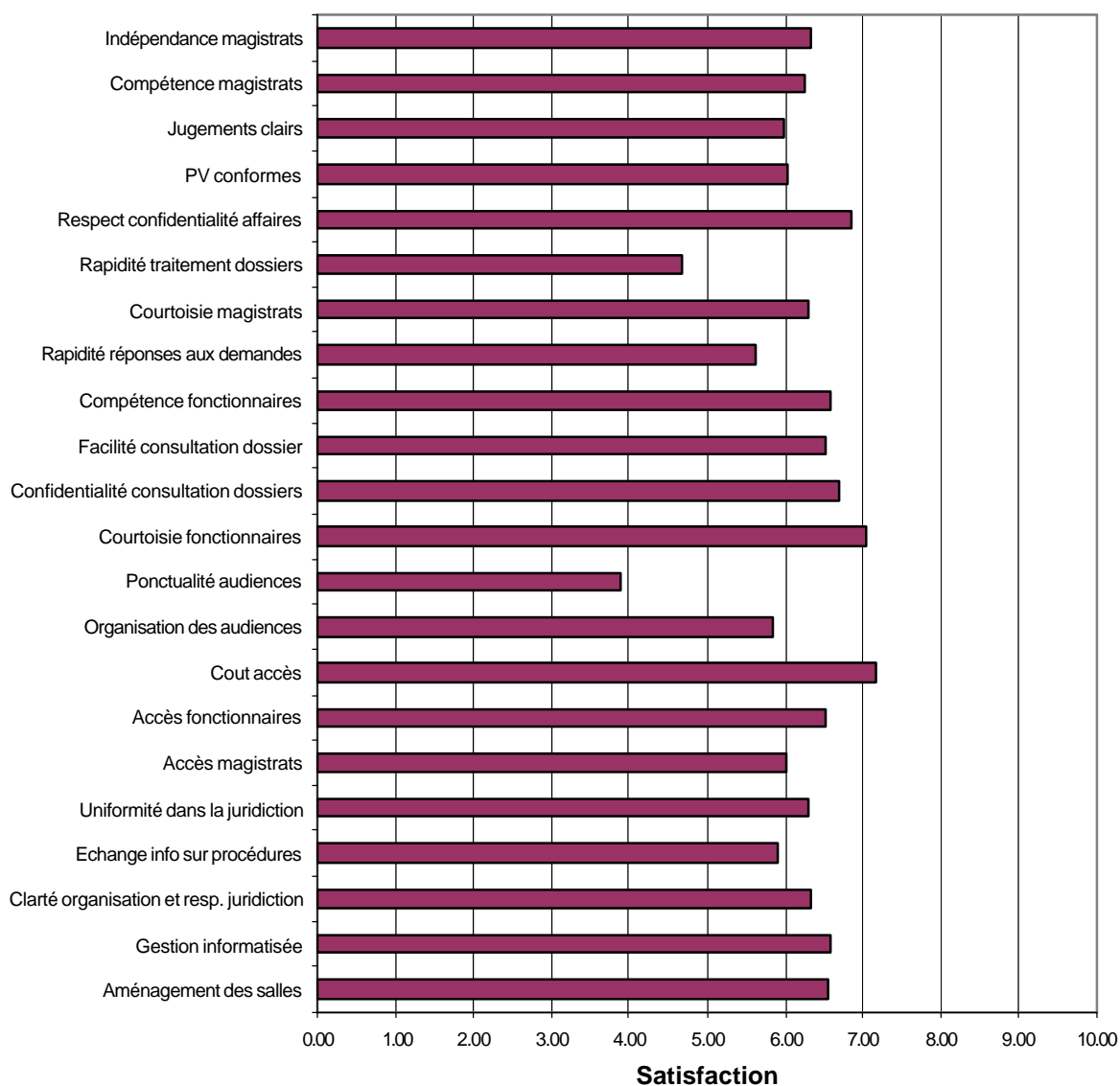
TRIBUNAL DES BAUX ET LOYERS



2. La satisfaction

Si les coûts/frais d'accès à la justice, la confidentialité lors de la consultation des dossiers et le respect de la confidentialité des affaires sont très bien notés, la ponctualité des audiences et la rapidité de traitement des dossiers laissent à désirer.

TRIBUNAL DES BAUX ET LOYERS



Tous les critères ont progressé en satisfaction depuis 1995, avec en particulier, les progressions les plus marquées pour :

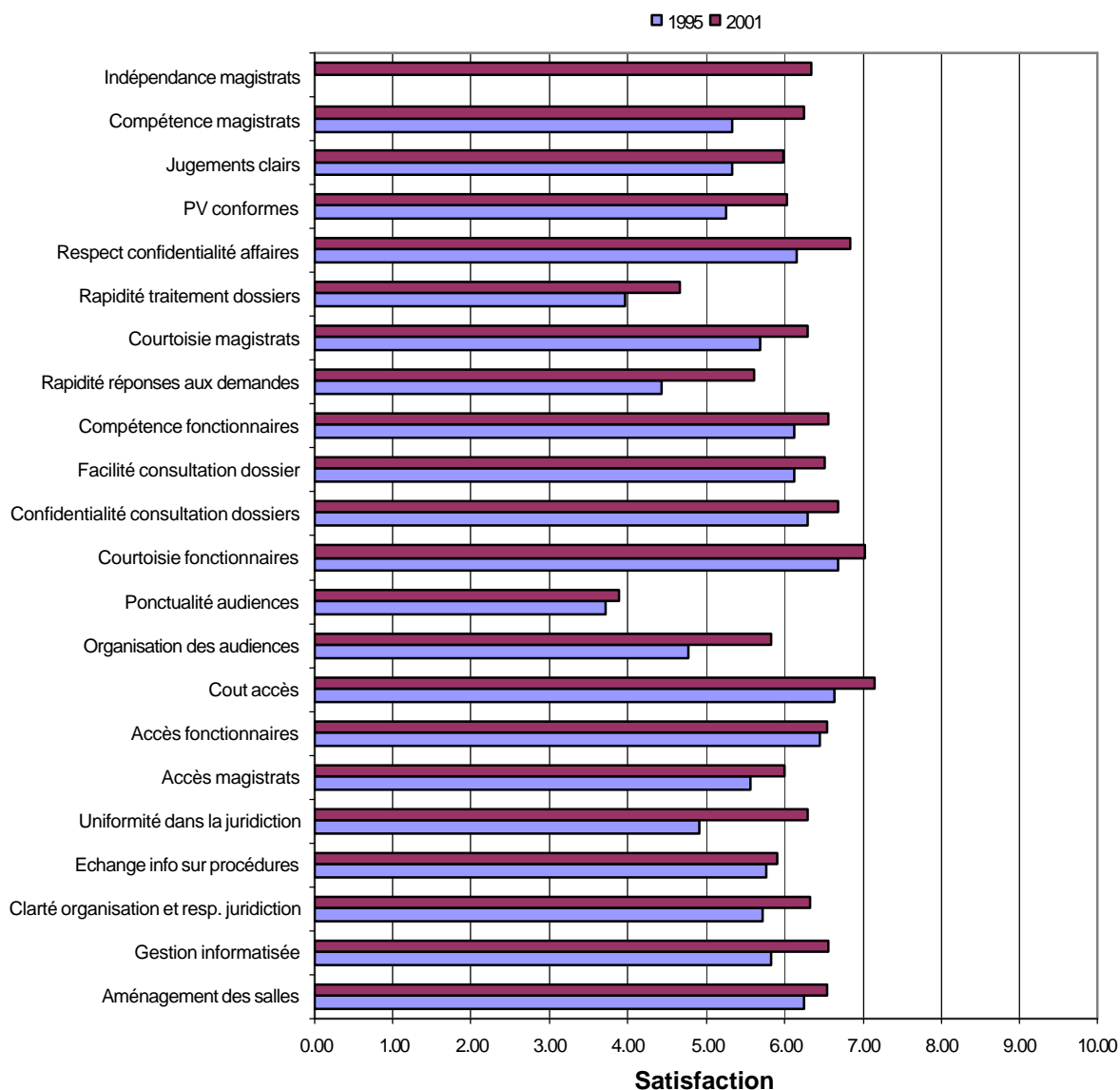
L'uniformité des usages au sein de la juridiction

L'organisation du déroulement des audiences

La rapidité des réponses aux demandes/requêtes.

Et, dans une moindre mesure, la compétence des magistrats.

TRIBUNAL DES BAUX ET LOYERS



3. Les priorités

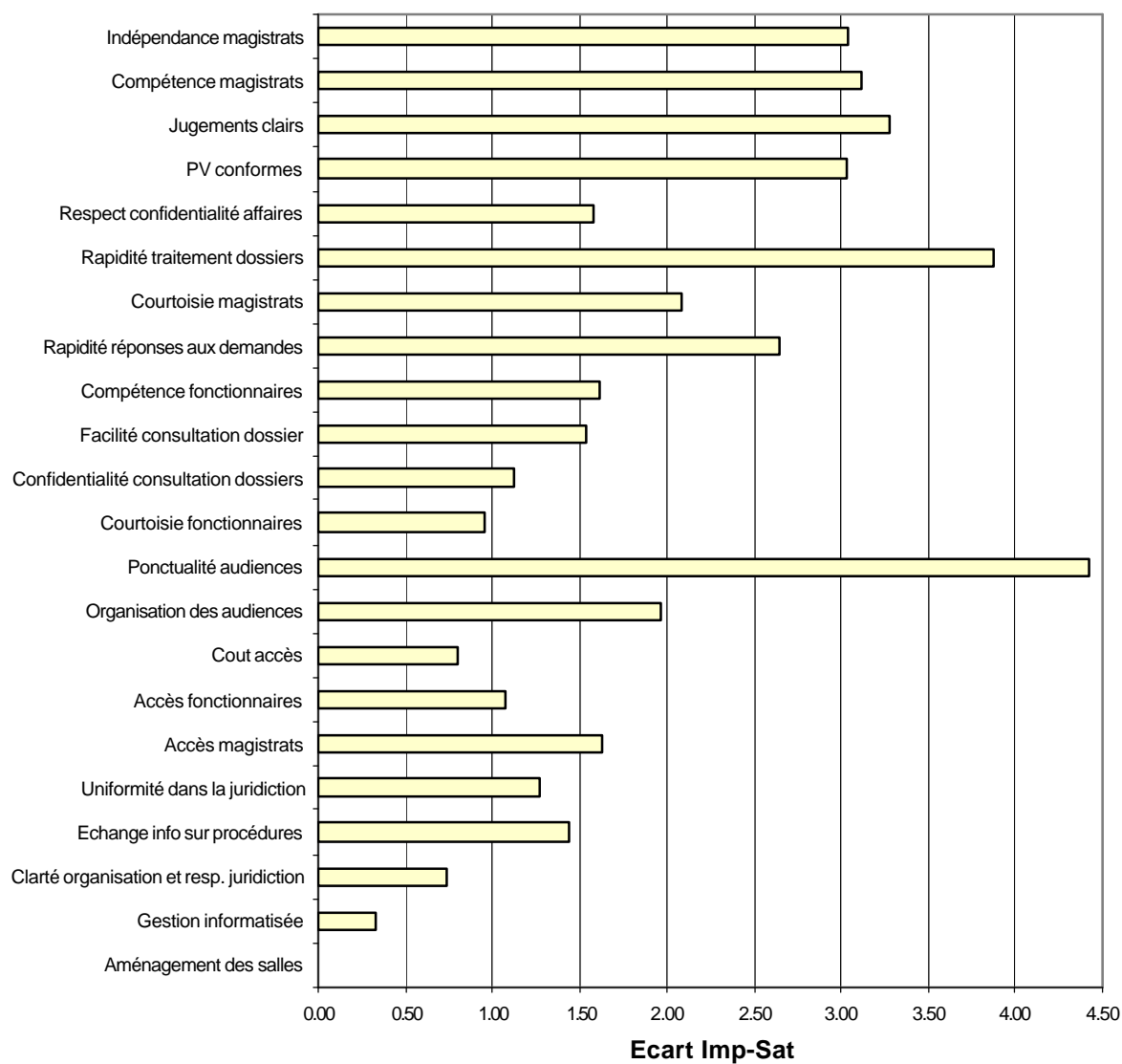
Malgré l'évolution encourageante des notes de satisfaction, cette juridiction présente de forts besoins d'amélioration en ce qui concerne :

- La ponctualité des audiences
- La rapidité de traitement des affaires.

La seconde priorité est liée aux quatre critères clés :

- La clarté des jugements
- La compétence des magistrats
- La conformité des procès-verbaux
- L'indépendance des magistrats.

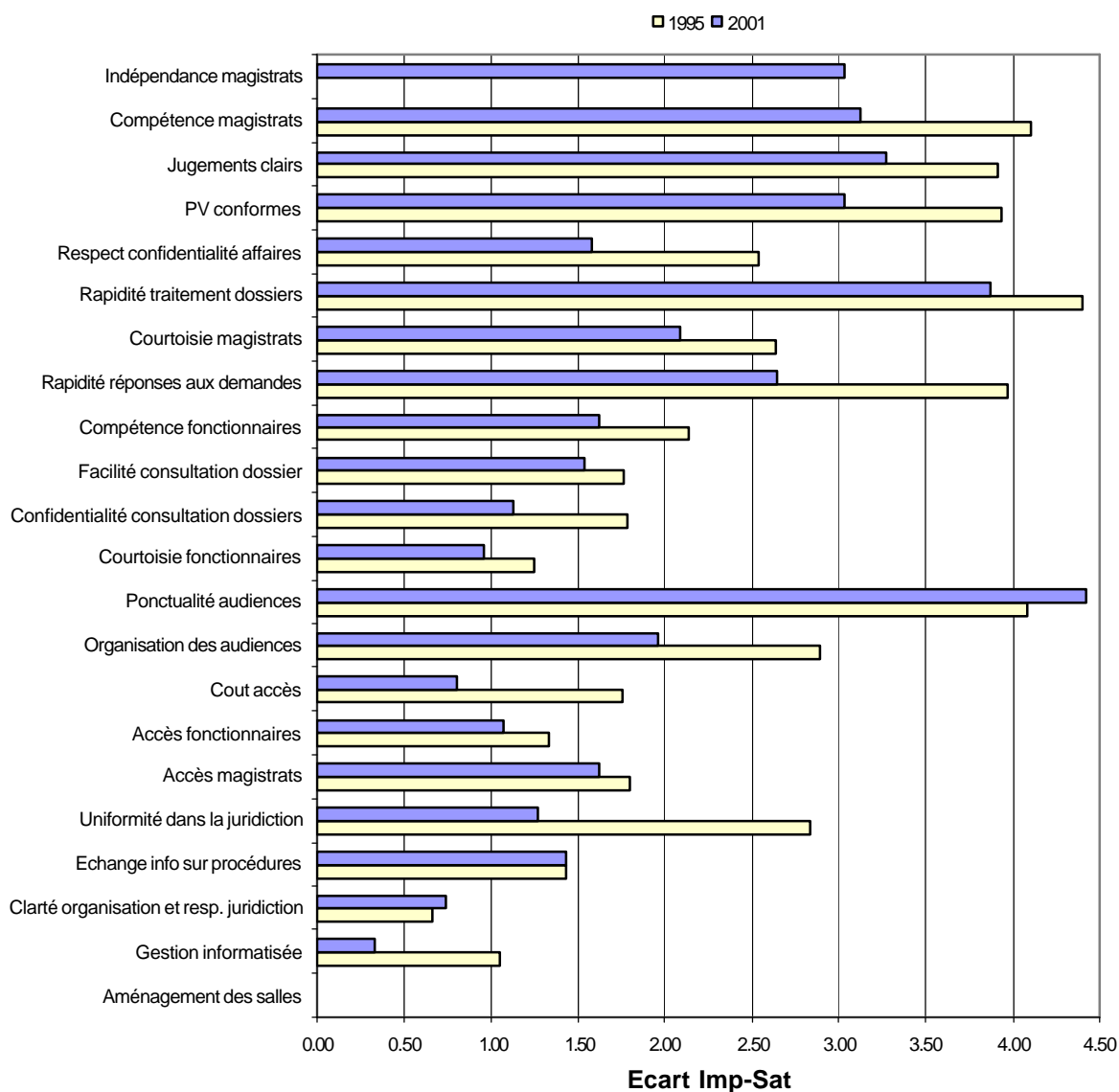
TRIBUNAL DES BAUX ET LOYERS



Conformément à ce qui est observé sur les satisfactions, la comparaison des écarts entre 1995 et 2001 montre des améliorations sur presque tous les critères depuis 1995. La performance se péjore pour la ponctualité des audiences, car, bien que les satisfactions 1995 et 2001 soient comparables, l'importance de ce critère a augmenté, traduisant des attentes plus grandes des avocats.

Il faut remarquer aussi que l'uniformité des usages au sein de la juridiction, la rapidité des réponses aux demandes/requêtes et l'organisation du déroulement des audiences étaient des priorités selon les écarts de 1995 et ont particulièrement progressé.

TRIBUNAL DES BAUX ET LOYERS



UTILITE DES AUDIENCES, MOYENS ET FONCTIONNEMENT

Aux questions relatives aux critères vus plus haut, les avocats pouvaient ajouter une appréciation sur l'utilité des audiences sommaires et débats, sur les conciliations ordinaires, ainsi que sur les fonctionnements, les charges et les moyens du Pouvoir judiciaire.

■ UTILITE DES AUDIENCES

L'utilité des audiences pouvait être jugée :

- ◆ très utile
- ◆ utile
- ◆ parfois utile
- ◆ inutile

L'utilité des audiences a aussi été évaluée par les magistrats dans l'enquête qui leur était destinée.

◆ Audience sommaire

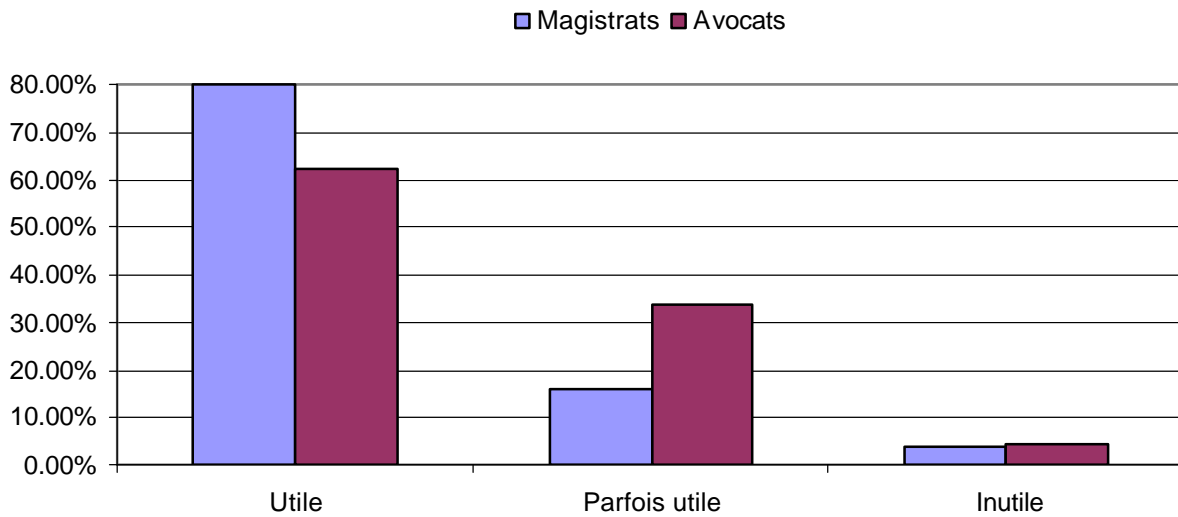
- Plus de 95% des avocats se sont exprimés sur ce critère.
- 62% des avocats ayant répondu considèrent l'audience sommaire comme étant utile par rapport à 4% qui la jugent inutile. Ils étaient respectivement 65% et 4% en 1995.

Avocats: Audience sommaire



80% des magistrats ayant exprimé un avis sur cette question considèrent cette audience utile, soit 18% de plus que les avocats. Avocats et magistrats la trouvent inutile dans une même proportion.

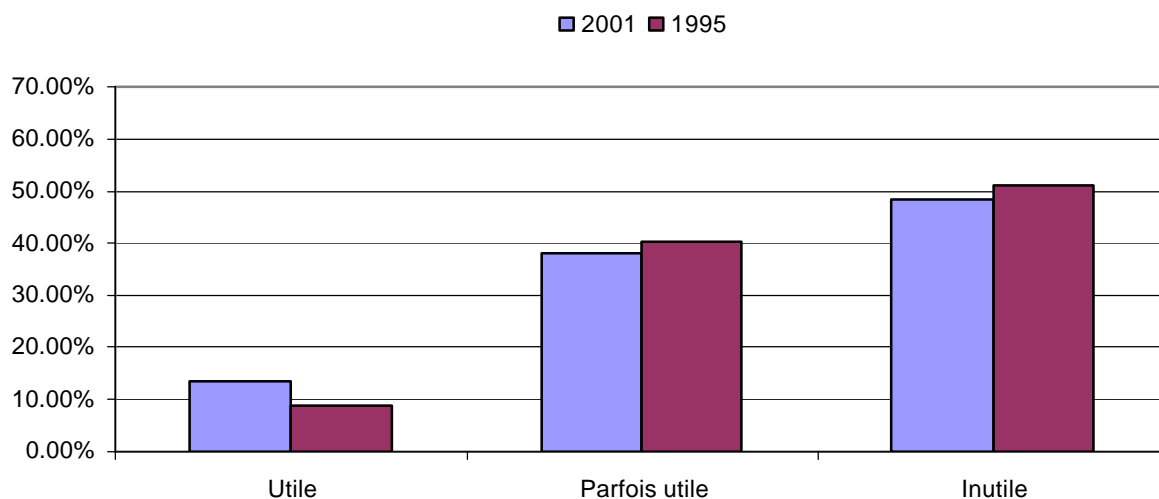
Audience sommaire



◆ Conciliation ordinaire

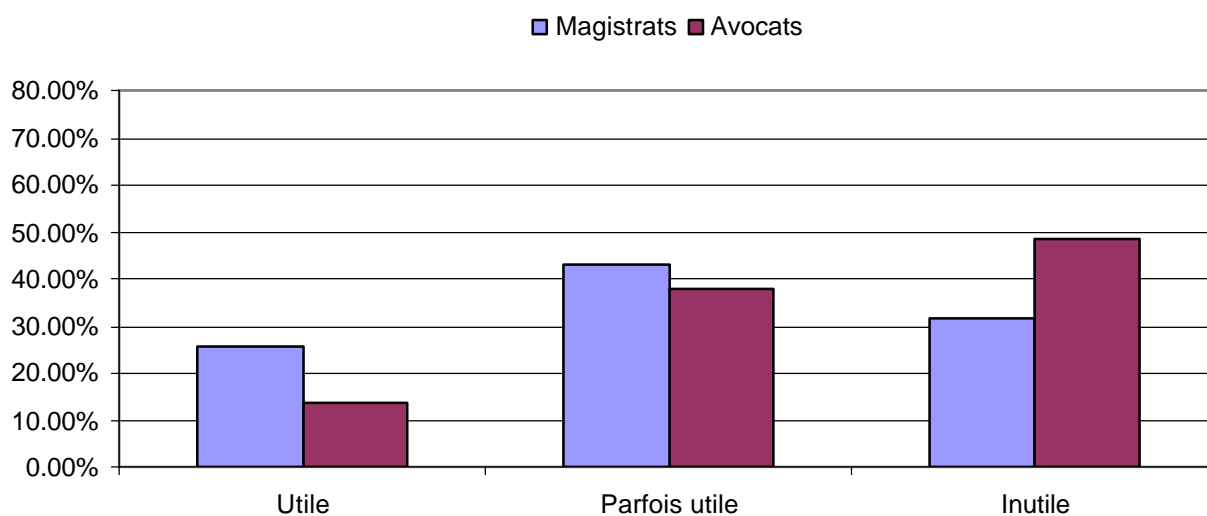
- Plus de 96% des avocats ont répondu à cette question.
- Seuls 14 % des avocats ayant répondu jugent ces audiences utiles, alors que 48% les jugent inutiles. Ils n'étaient que 8% en 1995 à juger ces audiences utiles.

Avocats: Conciliation ordinaire



25% des magistrats estiment que la conciliation ordinaire est utile contre 31% inutile. Les avocats sont 14% à la juger utile et 48% inutile.

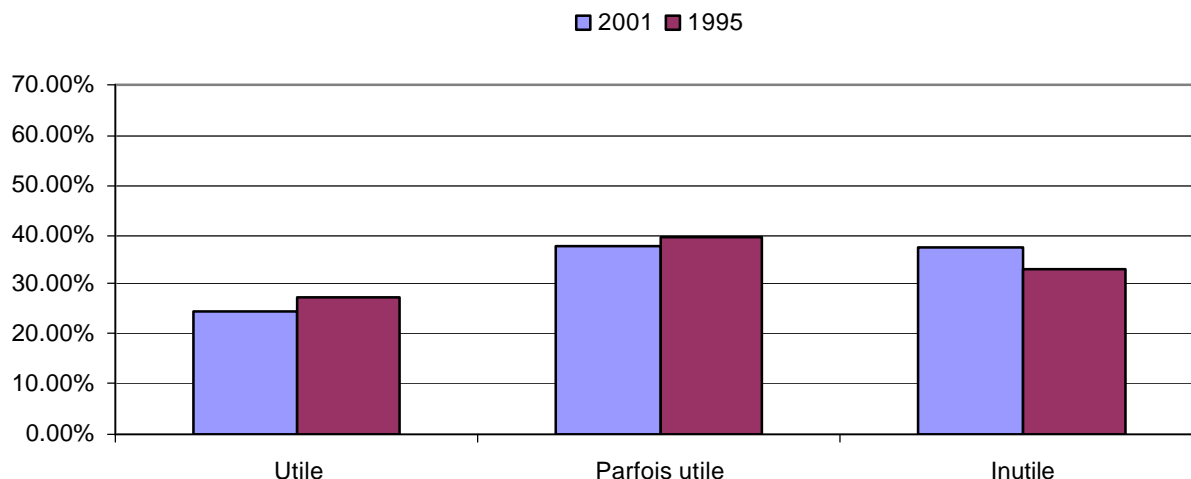
Conciliation ordinaire



◆ Audience-débat

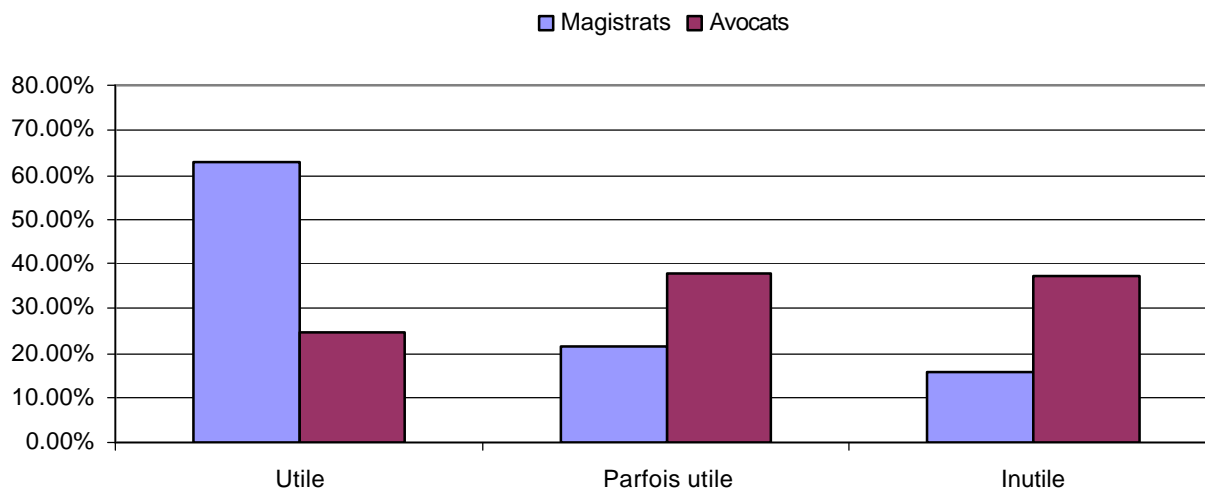
- Plus de 96% des avocats se sont exprimés sur ce critère.
- Les avis sont partagés, puisque 25 % des avocats trouvent l'audience-débat utile contre 37% qui la trouvent inutile. En 1995, ils étaient 27% à la juger utile contre 33% inutile.

Avocats: Audience débat



Les magistrats et les avocats ont une vue opposée de l'utilité des audiences-débats avec 63% de magistrats les trouvant utiles contre seulement 25% d'avocats.

Audience débat



FONCTIONNEMENT, CHARGES ET MOYENS DU POUVOIR JUDICIAIRE

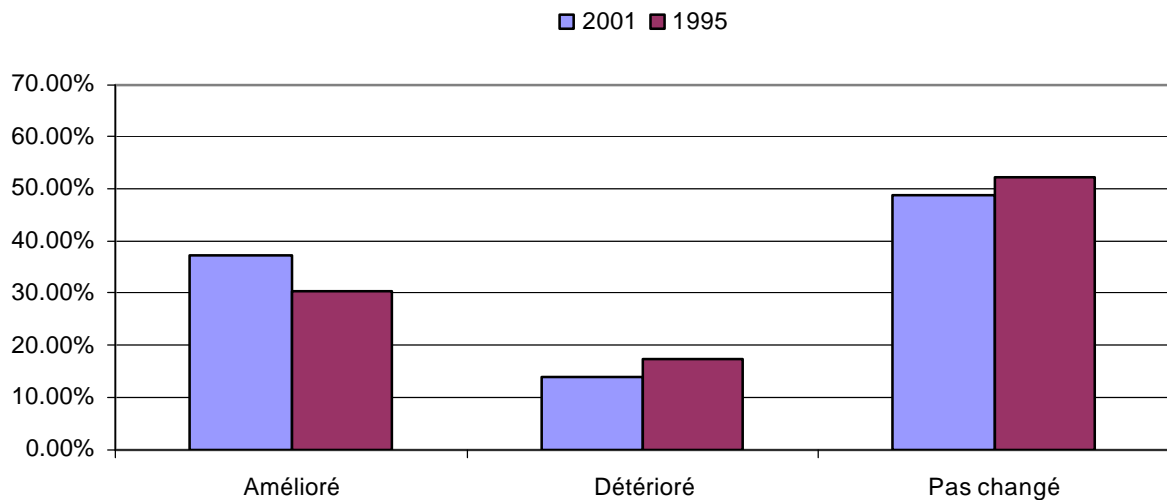
L'évaluation de ces critères exprime une tendance portant sur les cinq dernières années.

◆ Fonctionnement

- 84% des avocats se sont exprimés sur cette question.

49% des avocats qui ont répondu considèrent que le fonctionnement du Pouvoir judiciaire est resté stable ces 5 dernières années contre 52% en 1995.

37% voient une amélioration du fonctionnement, alors que 14% perçoivent une détérioration. En comparaison, ils étaient respectivement 30% et 17% en 1995.

Avocats: Fonctionnement

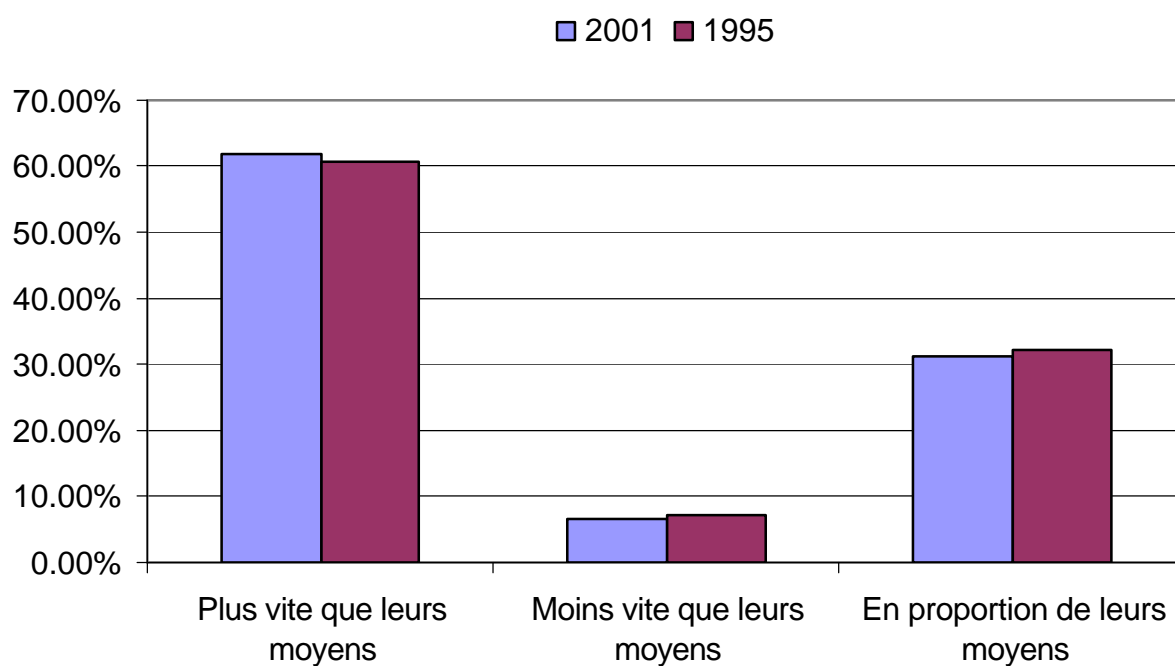
◆ Charges du Pouvoir judiciaire

- 84% des avocats ont répondu à cette question.

62 % estiment que la charge du PJ a augmenté plus rapidement que ses moyens au cours de ces cinq dernières années, taux comparable aux 61% de 1995.

7% pensent le contraire, valeur comparable à celle de 1995.

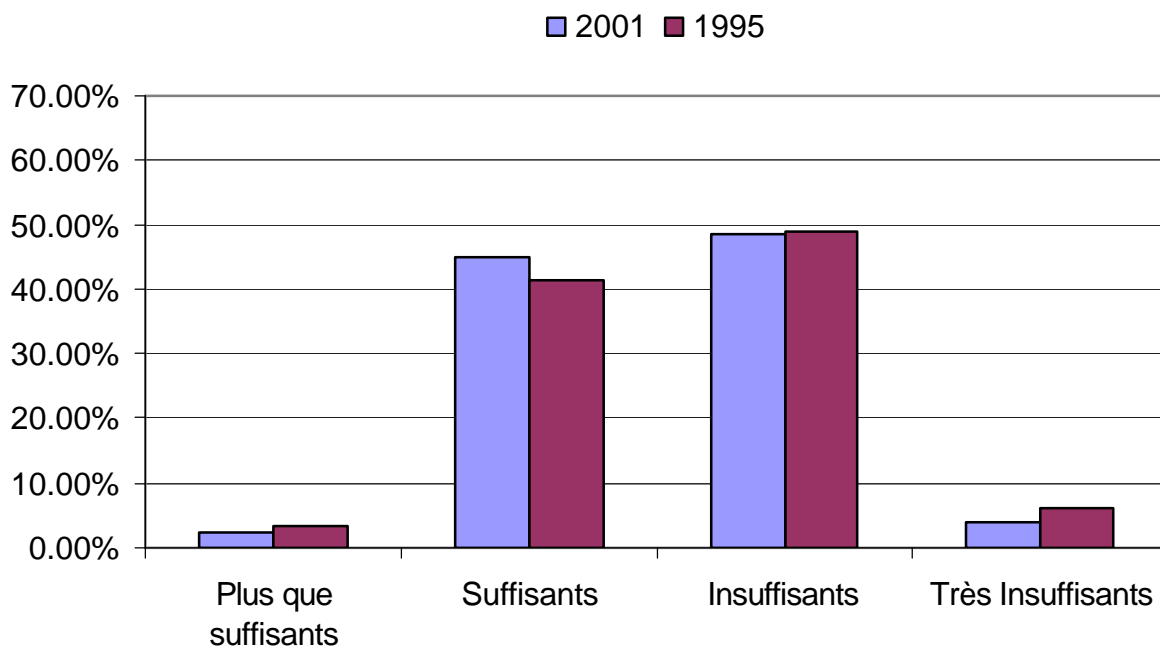
Avocats: Charge



◆ Moyens du Pouvoir judiciaire

- 93% des avocats ont répondu à cette question.
- 53 % jugent les moyens du PJ insuffisants, voire très insuffisants, contre 55% en 1995.
- 47% les jugent suffisant ou plus que suffisants contre 45% en 1995.

Avocats: Moyens



COMMENTAIRES DES AVOCATS

Le questionnaire permettait aux avocats de faire des remarques et d'indiquer ce qu'ils souhaitent voir améliorer en priorité. 594 commentaires ont été recueillis.

QUESTIONNAIRE AVOCATS**ENQUÊTE DE SATISFACTION DES UTILISATEURS ET UTILISATRICES****DU PALAIS DE JUSTICE DE GENÈVE****OCTOBRE 2001**

Le Secrétaire général du Pouvoir judiciaire nous a confié le soin de recueillir votre opinion à propos de la qualité des prestations qui vous sont fournies par les juridictions et services du Palais de justice.

Nous vous remercions de répondre personnellement. Pour vous assurer une confidentialité totale lors du dépouillement du questionnaire, vous voudrez bien nous renvoyer, **séparément**, à votre plus proche convenance, mais au plus tard le **31 octobre 2001** :

- le questionnaire
- la fiche nominative de confirmation de réponse

en utilisant les enveloppes appropriées.

Votre fiche nominative de confirmation de réponse nous permettra de savoir que vous avez contribué à cette enquête et vous évitera ainsi d'être sollicité lors de nos relances.

Pour toutes questions concernant cette enquête, n'hésitez pas à contacter :

Quality Improvements Tél.: 304 07 20
ou
Qi@swissonline.ch

D'autres informations concernant les enquêtes sont disponibles sur le site Internet du Pouvoir judiciaire à l'adresse :

www.geneve.ch/tribunaux

Au cas où vos activités ne vous conduisent plus au Palais de justice, veuillez cocher la case ci-dessous et nous renvoyer votre questionnaire non rempli, ainsi que votre fiche nominative de confirmation de réponse.

Je ne déploie plus mes activités au Palais de justice

**Merci de retourner le questionnaire dans l'enveloppe brune, adressée à la société
QI - Quality Improvements, avant le 31 octobre 2001.**

Vous êtes : une femme un homme.

- Avocat-e chef-fe d'étude ou associé-e Avocat-e-stagiaire
 Avocat-e collaborateur/trice dans une étude

Veillez cocher la case correspondant à l'étude dans laquelle vous exercez votre activité :

- 1-2 avocat-e-s breveté-e-s 3-10 avocat-e-s breveté-e-s plus de 10 avocat-e-s breveté-e-s

Depuis combien de temps êtes-vous membre du barreau de Genève?

- moins de 3 ans entre 3 et 10 ans plus de 10 ans

Etes-vous ou avez-vous été magistrat-e (juge, suppléant-e, assesseur-e) ? Oui Non

EVALUATION DES PRESTATIONS

La suite de ce questionnaire vous demande d'évaluer une série de critères de performance. A l'aide des échelles ci-dessous, veuillez exprimer pour chaque critère :

- le degré d'importance que vous lui attribuez
- le degré de satisfaction que vous en retirez

Niveau d'importance :

9-10 Indispensable
 7-8 Très important
 5-6 Important
 3-4 Peu important
 1-2 Sans importance

Niveau de satisfaction :

9-10 Excellent
 7-8 Supérieur à vos attentes
 5-6 Conforme à vos attentes
 3-4 Inférieur à vos attentes
 1-2 Inacceptable

EVALUATION GENERALE

Les critères généraux suivants concernent l'ensemble des juridictions et services du Palais.

Veillez indiquer l'importance que vous attachez à chacun des critères ci-dessous ainsi que votre niveau de satisfaction. Encerchez la note qui convient.

	Importance	Satisfaction
Rôle et responsabilités du Conseil supérieur de la magistrature	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Rôle et responsabilités de la Commission de gestion du Pouvoir judiciaire	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Coordination dans la fixation des audiences entre juridictions	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Accès à la jurisprudence genevoise	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Communication Palais de justice ↔ avocat-e-s	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Uniformité des usages entre juridictions	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Clarté de l'organisation et des responsabilités administratives	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Utilisation des bibliothèques du Palais	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Pertinence du site Internet du Pouvoir judiciaire	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Signalisation à l'intérieur des bâtiments du Palais	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Mise en œuvre de mesures de sécurité	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

EVALUATION PAR JURIDICTION

Pour que l'information obtenue soit la plus pertinente possible, nous vous demandons de spécifier à quelle juridiction du Pouvoir judiciaire se réfère votre évaluation de la série de critères suivante en cochant la case lui correspondant.

NE CHOISISSEZ QU'UNE JURIDICTION PAR FEUILLE, mais n'hésitez pas à utiliser les feuilles annexées (ou des photocopies) pour vous exprimer sur d'autres juridictions.

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Justice de paix | <input type="checkbox"/> Parquet | <input type="checkbox"/> Cour de cassation |
| <input type="checkbox"/> Tribunal tutelaire | <input type="checkbox"/> Instruction | <input type="checkbox"/> Tribunal de la jeunesse |
| <input type="checkbox"/> Tribunal de première instance | <input type="checkbox"/> Chambre d'accusation | <input type="checkbox"/> Tribunal administratif |
| <input type="checkbox"/> Tribunal des baux et loyers | <input type="checkbox"/> Tribunal de police | <input type="checkbox"/> Commissions de recours |
| <input type="checkbox"/> Juridiction des prud'hommes | <input type="checkbox"/> Cour d'assises, correctionnelle, Chambre pénale | Spécifiez : _____ |
| <input type="checkbox"/> Cour de justice civile | | |

Veuillez indiquer l'importance que vous attachez à chacun des critères ci-dessous ainsi que votre niveau de satisfaction. Encercler la note qui convient.

	Importance		Satisfaction																	
Courtoisie, attitude des magistrat-e-s	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Courtoisie, attitude des fonctionnaires	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Compétence professionnelle des magistrat-e-s	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Compétence professionnelle des fonctionnaires	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facilité d'accès et disponibilité des magistrat-e-s	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facilité d'accès et disponibilité des fonctionnaires	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Indépendance des magistrat-e-s	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ponctualité des audiences	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Organisation du déroulement des audiences	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Procès-verbaux conformes aux débats	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Jugements clairs et compréhensibles	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Rapidité du traitement des affaires	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Rapidité des réponses à vos demandes/requêtes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Facilité de consultation des dossiers	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Confidentialité lors de la consultation des dossiers	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Respect de la confidentialité des affaires	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Echange d'informations sur les procédures en cours	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Uniformité des usages au sein de la juridiction	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Clarté des responsabilités et de l'organisation	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Coûts/frais d'accès à la justice	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gestion informatisée des procédures	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Aménagement des salles d'audiences	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Quelle utilité accordez-vous aux audiences suivantes?

	Utile	Parfois utile	Inutile
Audience sommaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conciliation ordinaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Audience débat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A votre avis, le fonctionnement des juridictions et des services du Pouvoir judiciaire au cours de ces 5 dernières années:

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

Pendant cette période estimez-vous que la charge des juridictions et des services du Pouvoir judiciaire a augmenté :

- plus vite que leurs moyens moins vite que leurs moyens en proportion de leurs moyens

A votre avis, les moyens dont disposent les juridictions et les services du Pouvoir judiciaire pour satisfaire vos attentes sont:

- Plus que suffisants Suffisants Insuffisants Très insuffisants

Si vous en aviez la possibilité, que changeriez-vous pour améliorer le fonctionnement du Pouvoir judiciaire ?

Veillez utiliser l'espace ci-dessous pour tout commentaire ou remarque que vous souhaitez faire.

**Avec tous nos remerciements pour votre contribution.
N'oubliez pas de renvoyer séparément votre fiche nominative de confirmation de participation**