

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

**AVOCATS**

**Rapport sans annexes**

**Février 2008**

***CONFIDENTIEL***

## TABLE DES MATIERES

BUTS ET OBJECTIFS	4
METHODOLOGIE	4
DEMOGRAPHIE	6
Répartition selon la fonction	6
Répartition selon le sexe	6
Répartition selon la taille de l'étude	6
Répartition selon l'ancienneté au barreau	7
Répartition selon l'expérience de juge assesseur ou suppléant	7
Répartition selon les juridictions	8
ANALYSE GLOBALE	9
Méthode d'analyse	9
Le concept d'écart	9
Analyse des critères généraux	10
L'importance	10
La satisfaction	12
Les priorités	14
ANALYSE PAR JURIDICTION	16
Cour de justice civile	22
Tribunal de première instance	28
Tribunal tutélaire	34
Parquet	40
Instruction	46
Chambre d'accusation	52
Tribunal de police	58
Tribunal administratif	64
Juridiction des prud'hommes	70
Tribunal des baux et loyers	76
Tribunal cantonal des assurances sociales	82
Comparaison de l'ensemble des juridictions	85
UTILITE DES AUDIENCES	87
FONCTIONNEMENT, CHARGES ET MOYENS DU POUVOIR JUDICIAIRE	88
REPARTITION DES COMMENTAIRES DES AVOCATS	90
PRIORITES D'AMELIORATIONS SELON LES AVOCATS	90
QUESTIONNAIRE AVOCATES ET AVOCATS	91

**Page blanche**

## BUTS ET OBJECTIFS

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 auprès des avocats 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 :

- **Mesurer la satisfaction actuelle des avocats concernant le fonctionnement des tribunaux genevois.**
- **Comparer la satisfaction actuelle avec celle des précédentes mesures.**
- **Identifier les changements relatifs aux attentes des avocats.**
- **Mettre en évidence les variations de satisfaction**

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 avocats en automne 2007.

## 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 à demander à un échantillon représentatif d'utilisateurs quelles prestations ou éléments de prestations ils considéraient comme pertinents pour déterminer leur niveau de satisfaction.

## **Elaboration du processus de mesure**

Le processus de mesure a été conçu en respectant 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.

L'enquête a eu lieu de fin octobre à mi-décembre 2007 auprès de 1954 avocats susceptibles de déployer des activités au Palais de justice.

L'administration du Pouvoir judiciaire a géré l'envoi des questionnaires. L'enveloppe de retour était adressée à Quality Improvements et une fiche de participation au Palais de justice. Ces retours séparés permettent de garantir l'anonymat des réponses et de contrôler la participation dans le but de pouvoir effectuer des relances ciblées. Les relances ont été effectuées par l'administration du pouvoir judiciaire.

542 questionnaires ont été retournés, soit un taux de 27.7%.

Ce taux de réponse est inférieur à ceux des enquêtes précédentes de 1995 et 2001 qui dépassaient 40%. Une des raisons de cette baisse de taux de réponse est qu'en 2007 la population cible a été élargie aux avocats confédérés et étrangers susceptibles d'avoir des activités auprès des tribunaux genevois. Il s'est révélé qu'ils étaient peu nombreux à en avoir et donc à retourner le questionnaire. Si les avocats non genevois sont exclus du calcul du taux de réponse, l'envoi a été fait à 1507 avocats et avocats stagiaires de la place et 492 réponses ont été enregistrées en retour. Le taux correspondant est alors de 32.6%, taux proche de ceux de 1995 et 2001.

Le nombre de questionnaires retournés est comparable aux précédentes enquêtes (674 en 2001 et 554 en 1995).

## DEMOGRAPHIE

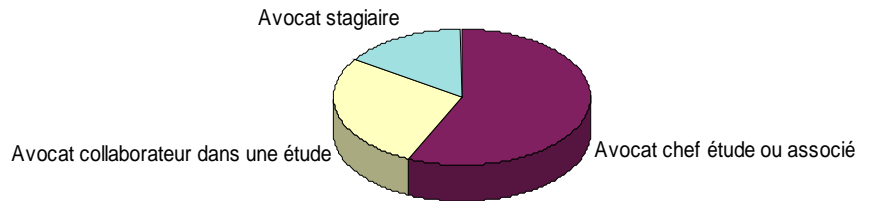
453 questionnaires ont été analysés sur les 542 retournés.

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

### RÉPARTITION SELON LA FONCTION

14 personnes n'ont pas répondu à cette question

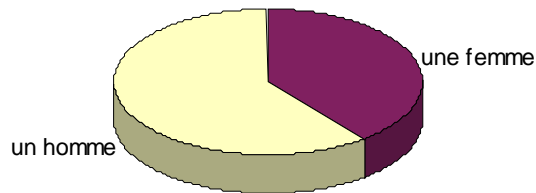
Avocat chef étude ou associé	<b>249</b>	<b>56,7%</b>
Avocat collaborateur dans une étude	<b>122</b>	<b>27,8%</b>
Avocat stagiaire	<b>68</b>	<b>15,5%</b>
<b>Total</b>	<b>439</b>	<b>100,0%</b>



### RÉPARTITION SELON LE SEXE

14 personnes n'ont pas répondu

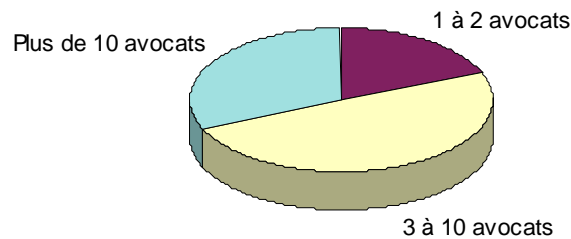
une femme	<b>173</b>	<b>39,4%</b>
un homme	<b>266</b>	<b>60,6%</b>
<b>Total</b>	<b>439</b>	<b>100,0%</b>



### RÉPARTITION SELON LA TAILLE DE L'ÉTUDE

14 personnes n'ont pas répondu

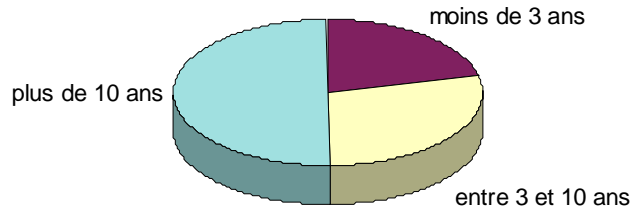
1 à 2 avocats	<b>84</b>	<b>19,1%</b>
3 à 10 avocats	<b>215</b>	<b>49,0%</b>
Plus de 10 avocats	<b>140</b>	<b>31,9%</b>
<b>Total</b>	<b>439</b>	<b>100,0%</b>



### RÉPARTITION SELON L'ANCIENNETÉ AU BARREAU

23 personnes n'ont pas répondu à cette question.

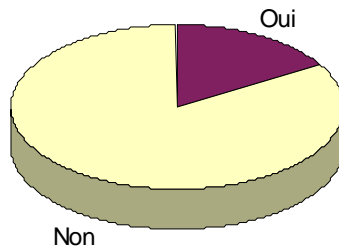
moins de 3 ans	92	21,4%
entre 3 et 10 ans	123	28,6%
plus de 10 ans	215	50,0%
<b>Total</b>	<b>430</b>	<b>100,0%</b>



### RÉPARTITION SELON L'EXPÉRIENCE DE JUGE ASSESSEUR OU SUPPLÉANT

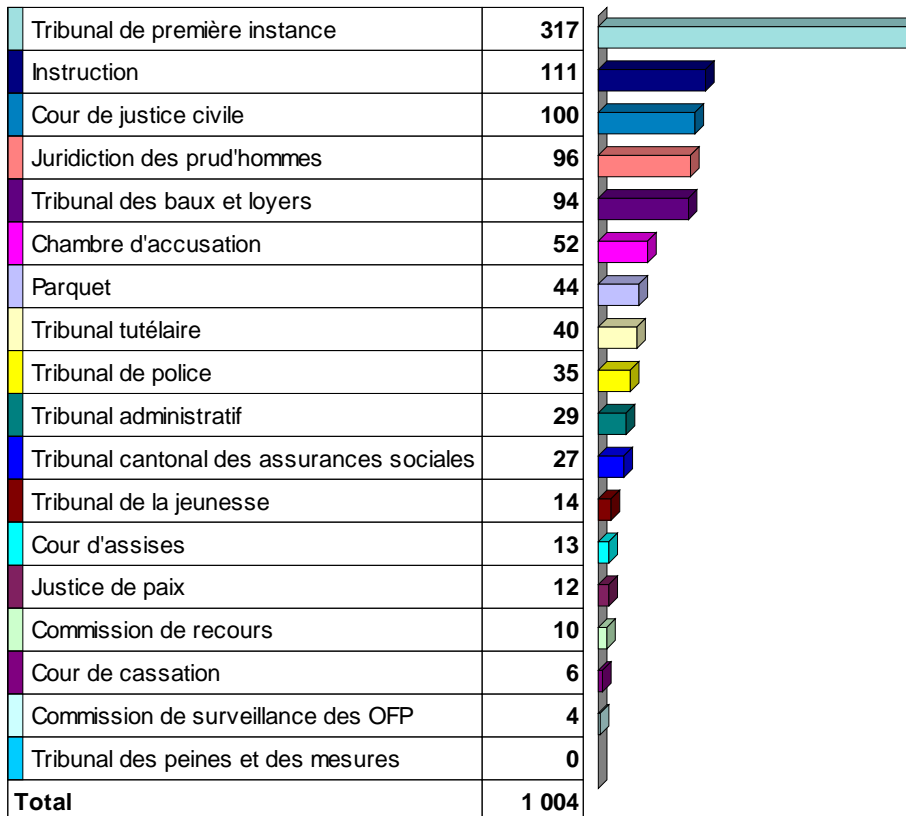
32 personnes n'ont pas répondu.

Oui	69	16,4%
Non	352	83,6%
<b>Total</b>	<b>421</b>	<b>100,0%</b>



## RÉPARTITION SELON LES JURIDICTIONS

Les 453 avocats dont les réponses ont été analysées ont fourni 1'022 évaluations de juridictions dont la répartition est la suivante :



18 personnes n'ont pas mentionné quelle juridiction elles évaluaient.

Les juridictions ayant reçu moins de 25 évaluations ne sont pas analysées dans ce rapport.



## 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.

## MÉTHODE 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 (démographies ou juridictions).

La seconde étape est l'analyse des niveaux de satisfaction en fonction du degré d'importance des critères. Cette analyse qui permet de clairement mettre en évidence les priorités d'amélioration se conduit en calculant un indice : l'écart

## LE CONCEPT D'ÉCART

Un utilisateur est satisfait lorsque ce qu'il reçoit correspond à ses attentes ou besoins, qui sont caractérisés par les critères qu'il considère pour évaluer une prestation ou un produit. Plus ses attentes relativement à un critère sont élevées, plus l'importance donnée à ce critère sera élevée. L'importance devient ainsi un reflet quantifié des attentes des utilisateurs. L'écart entre le niveau de satisfaction exprimé et l'importance donnée à un critère évalue à quel degré les attentes sont satisfaites pour un critère particulier. Plus cet écart est faible, plus les attentes sont satisfaites et plus il est grand, plus il est nécessaire d'apporter des améliorations. Les priorités d'amélioration sont donc les prestations liées aux critères pour lesquels les écarts sont les plus grands, les écarts étant calculés par :

$$\text{Ecart} = \text{Importance} - \text{Satisfaction}$$

Les niveaux d'importance et de satisfaction sont basés sur les 453 évaluations des critères généraux et sur les 1'022 évaluations des critères de juridictions.

Le questionnaire contient deux séries de critères. Une série de critères généraux qui mesurent la perception des avocats relativement au Pouvoir judiciaire en général et une série de critères spécifiques qui évaluent le fonctionnement des juridictions.

L'information obtenue de l'évaluation de chaque série de critères étant de nature différente, les analyses sont présentées indépendamment.

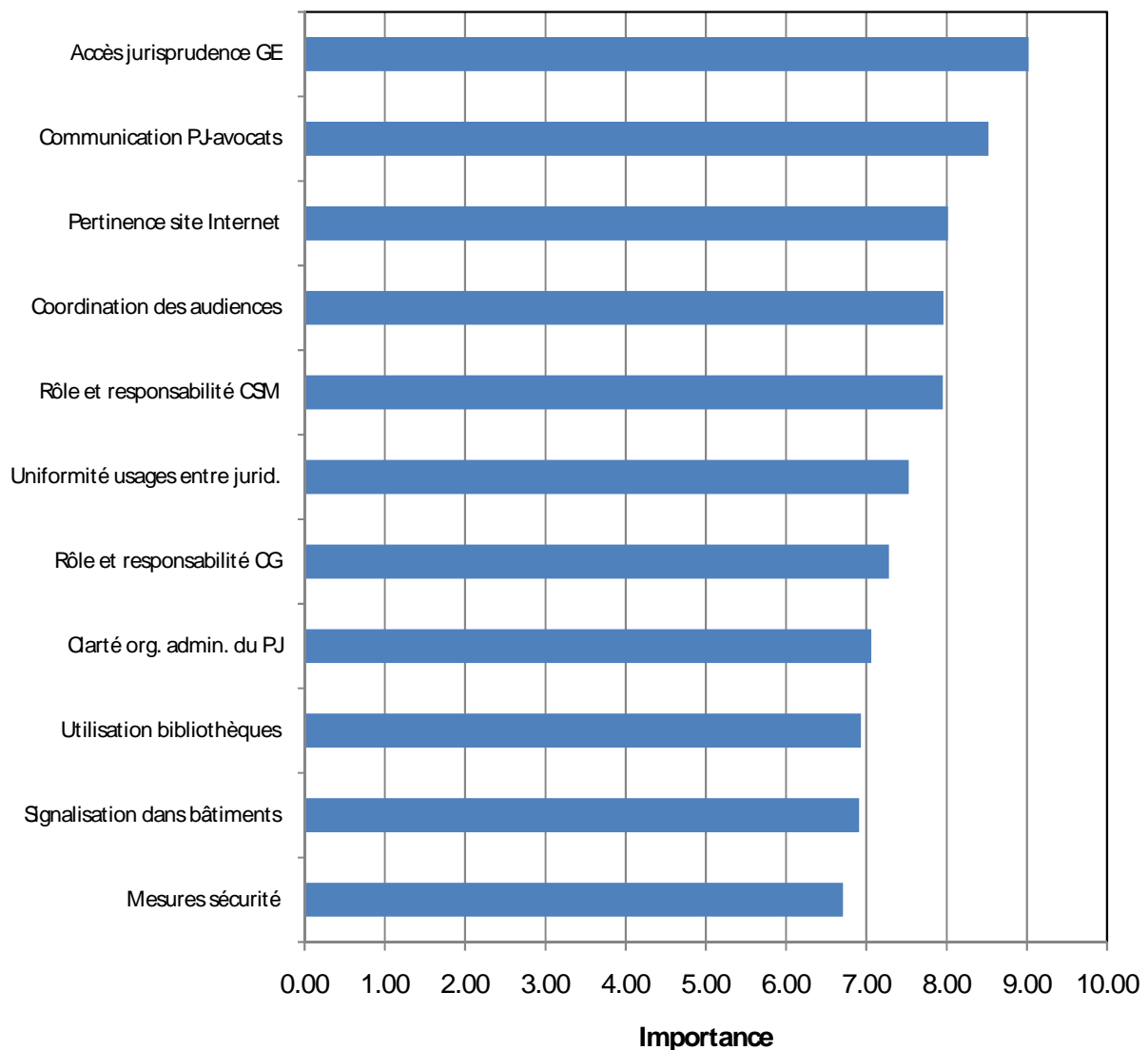
## ANALYSE DES CRITÈRES GÉNÉRAUX

### L'IMPORTANCE

#### Le profil de référence

Le graphique suivant montre les critères généraux mesurés, classés en ordre d'importance pour constituer le profil de référence basé sur la totalité des réponses. Les critères du haut du graphique, les plus importants, sont ceux pour lesquels les avocats ont les plus grandes attentes. Ces critères sont à satisfaire en priorité.

### Total



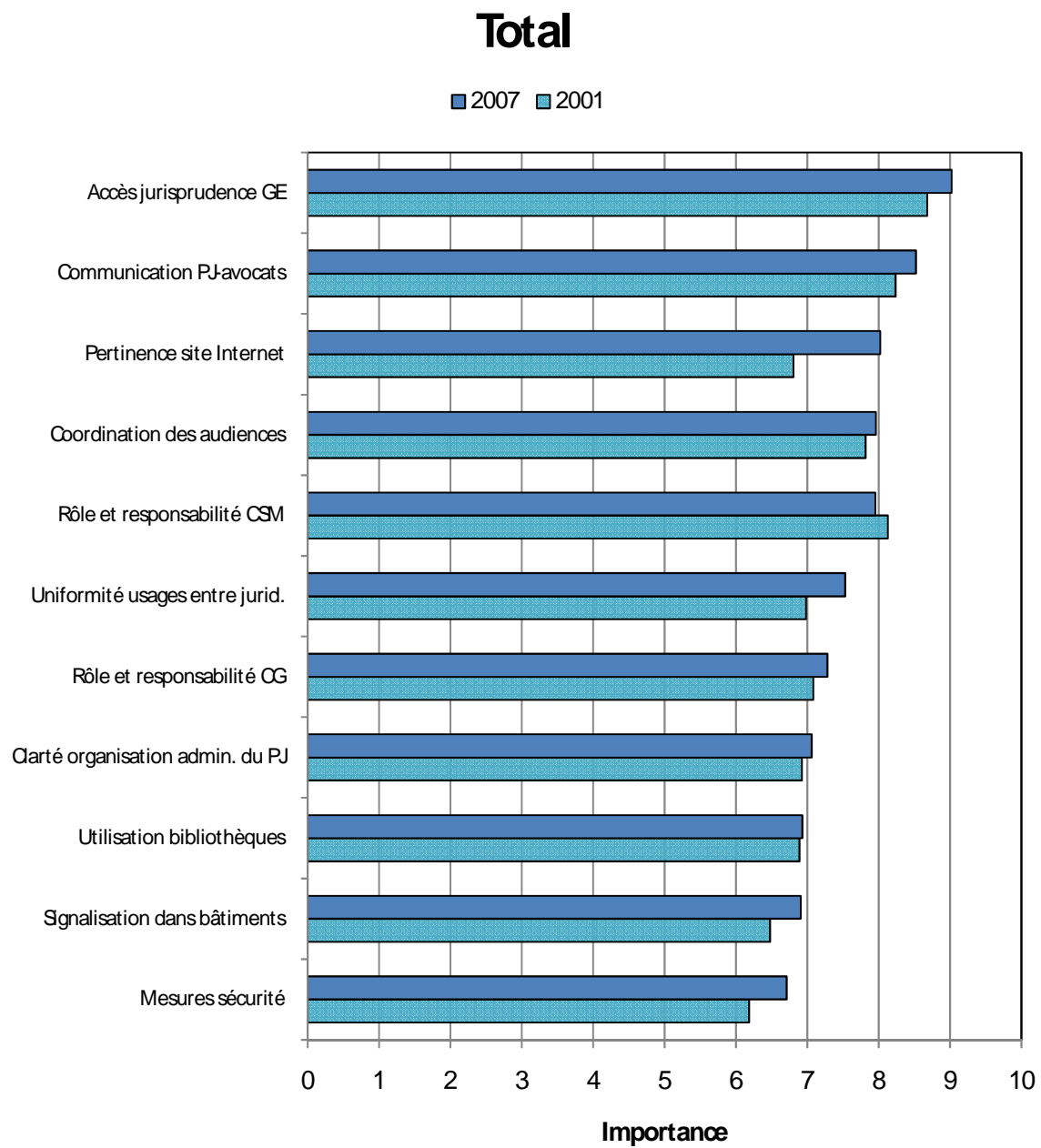
Deux critères sont clés pour la satisfaction des avocats :

L'accès à la jurisprudence genevoise et La communication Palais de justice – avocats

Un second groupe de 3 critères se dégage comme étant très important :

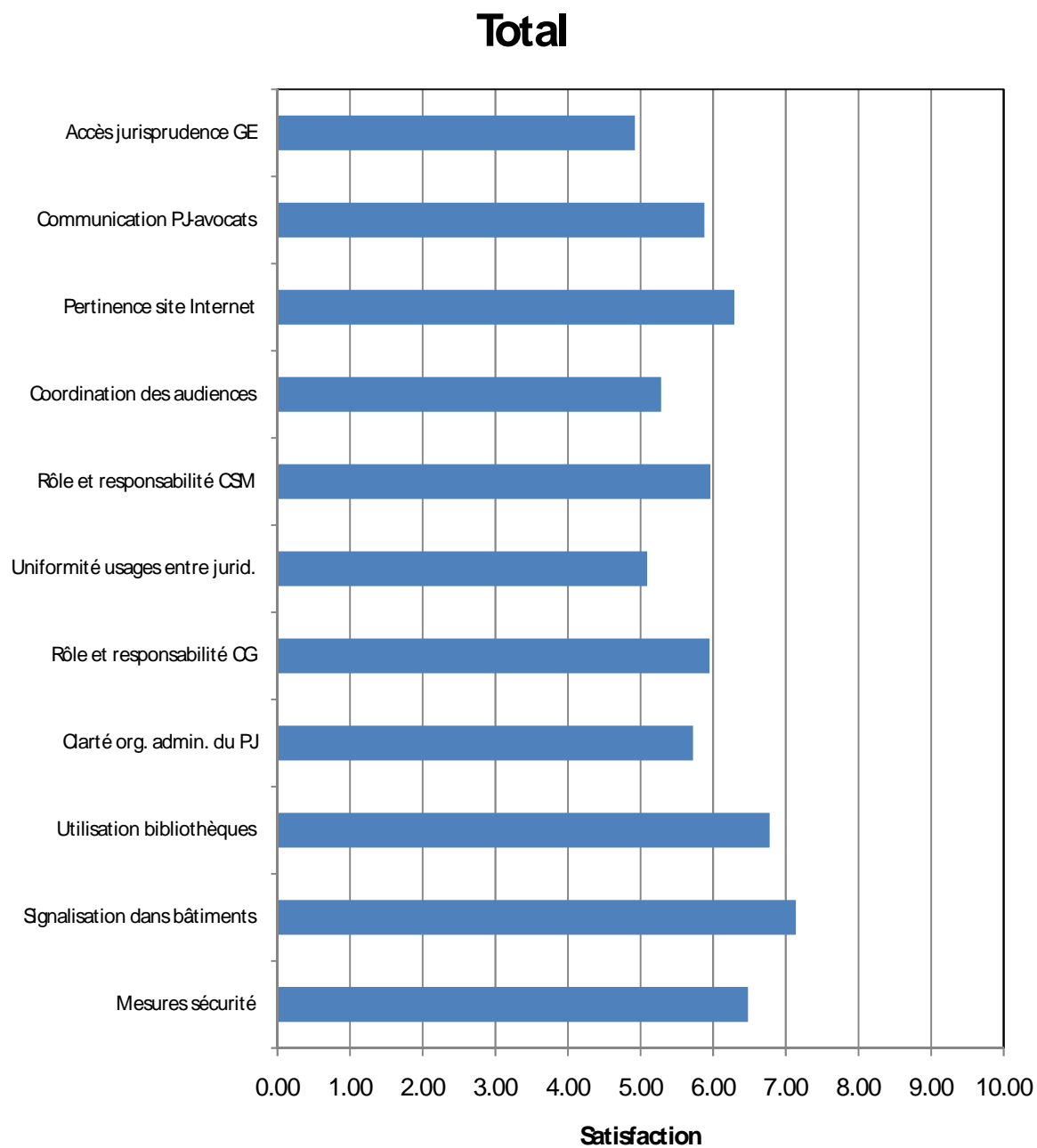
La pertinence du site Internet, la coordination des audiences et les rôles & responsabilités du CSM

Depuis la mesure de 2001 les attentes sont en général en augmentation et en particulier celles relatives au site Internet qui étaient parmi les moins élevées.



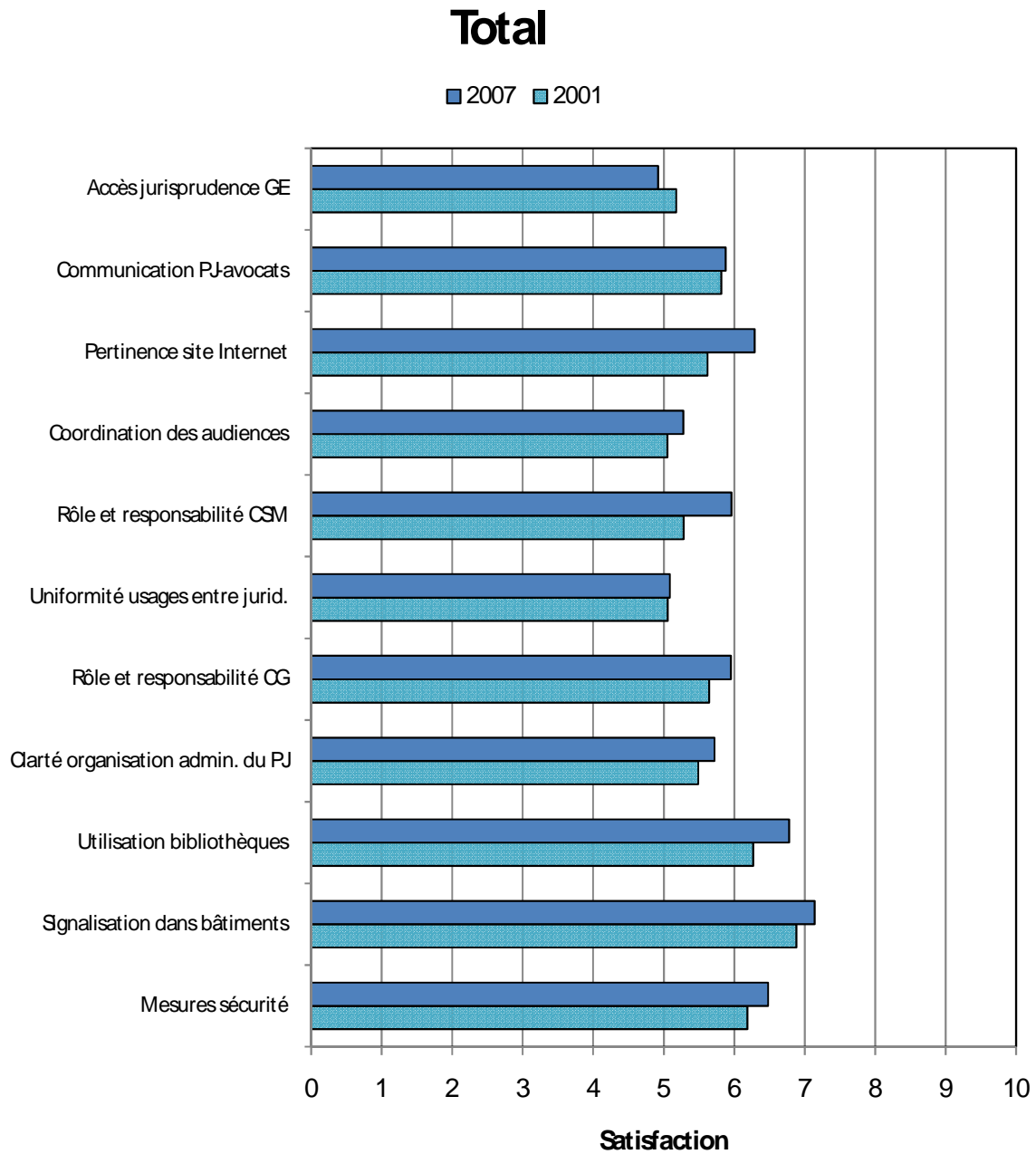
## LA SATISFACTION

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



Les critères les plus importants ne sont malheureusement pas les mieux évalués.

La comparaison des satisfactions entre les enquêtes 2001 et 2007 montre que la tendance est à l'amélioration pour tous les critères, excepté l'accès à la jurisprudence. L'augmentation de satisfaction est particulièrement marquée pour la pertinence du site Internet et les rôle et responsabilités du CSM.

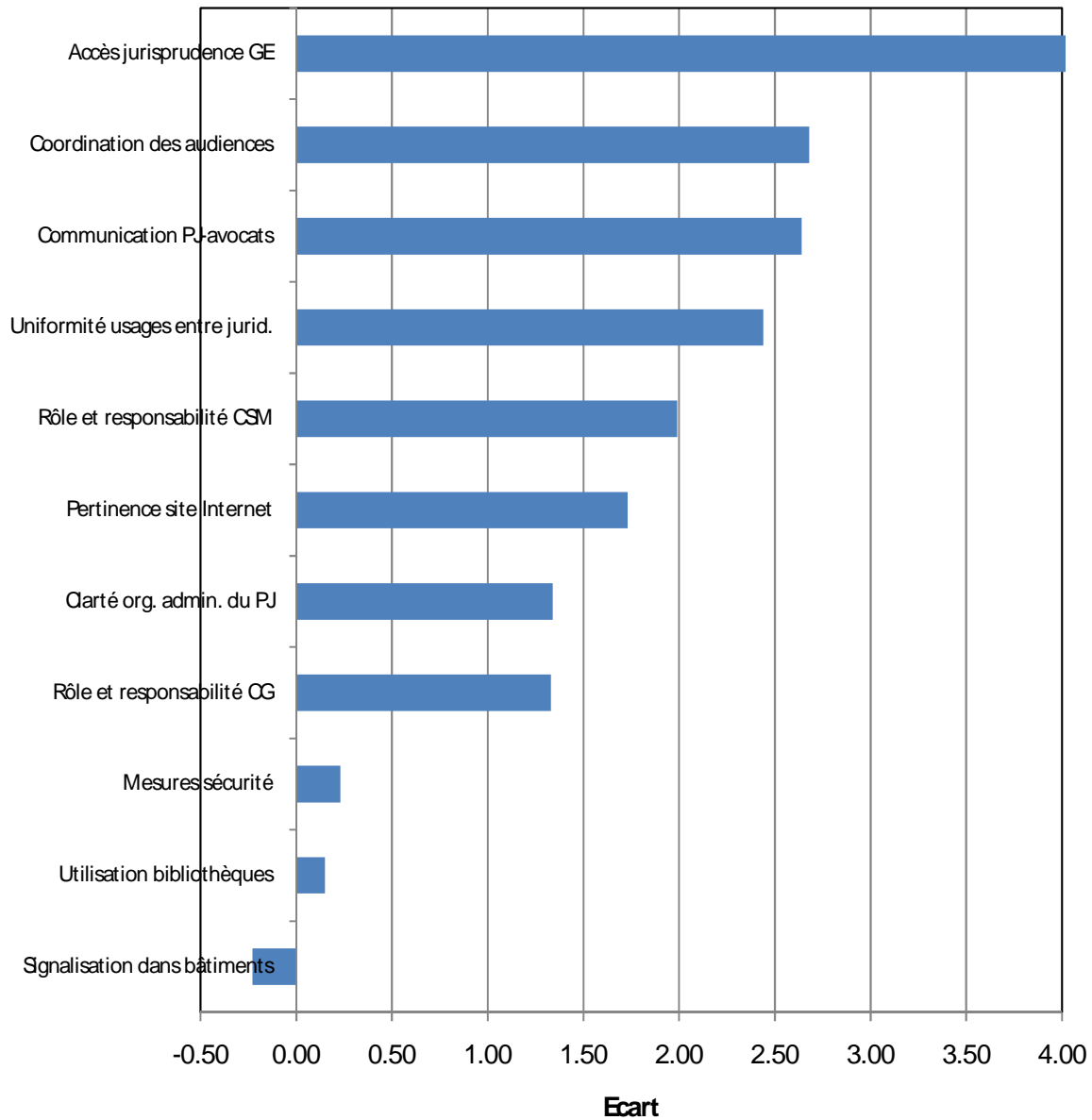


## LES PRIORITÉS

Selon l'analyse des écarts, l'accès à la jurisprudence genevoise est le critère le plus insatisfait avec un écart de 4.10.

La coordination des audiences et la communication Palais – avocats sont aussi des priorités d'amélioration.

### Total

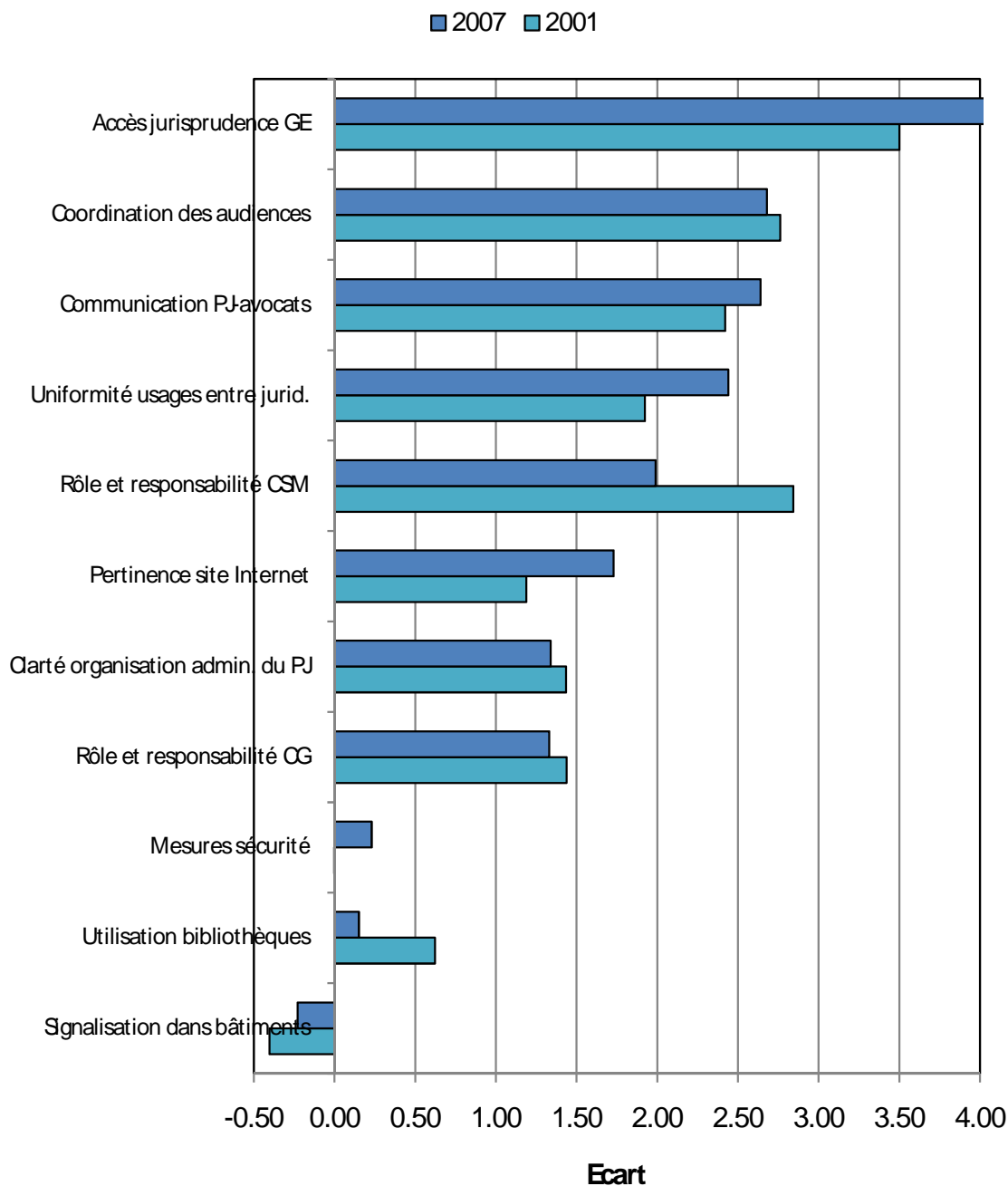


En 2001 l'accès à la jurisprudence était déjà la priorité la plus élevée. En 2007 elle l'est toujours mais avec un degré d'insatisfaction bien plus marqué.

Les attentes concernant le site Internet sont moins satisfaites qu'en 2001 bien que ce critère soit mieux évalué en satisfaction. Le site est jugé meilleure actuellement qu'à l'époque, mais les attentes ont fortement augmenté et sont moins satisfaites qu'elles ne l'étaient.

Le critère rôle et responsabilités du CSM est perçu comme bien plus satisfaisant et n'est plus une priorité majeure.

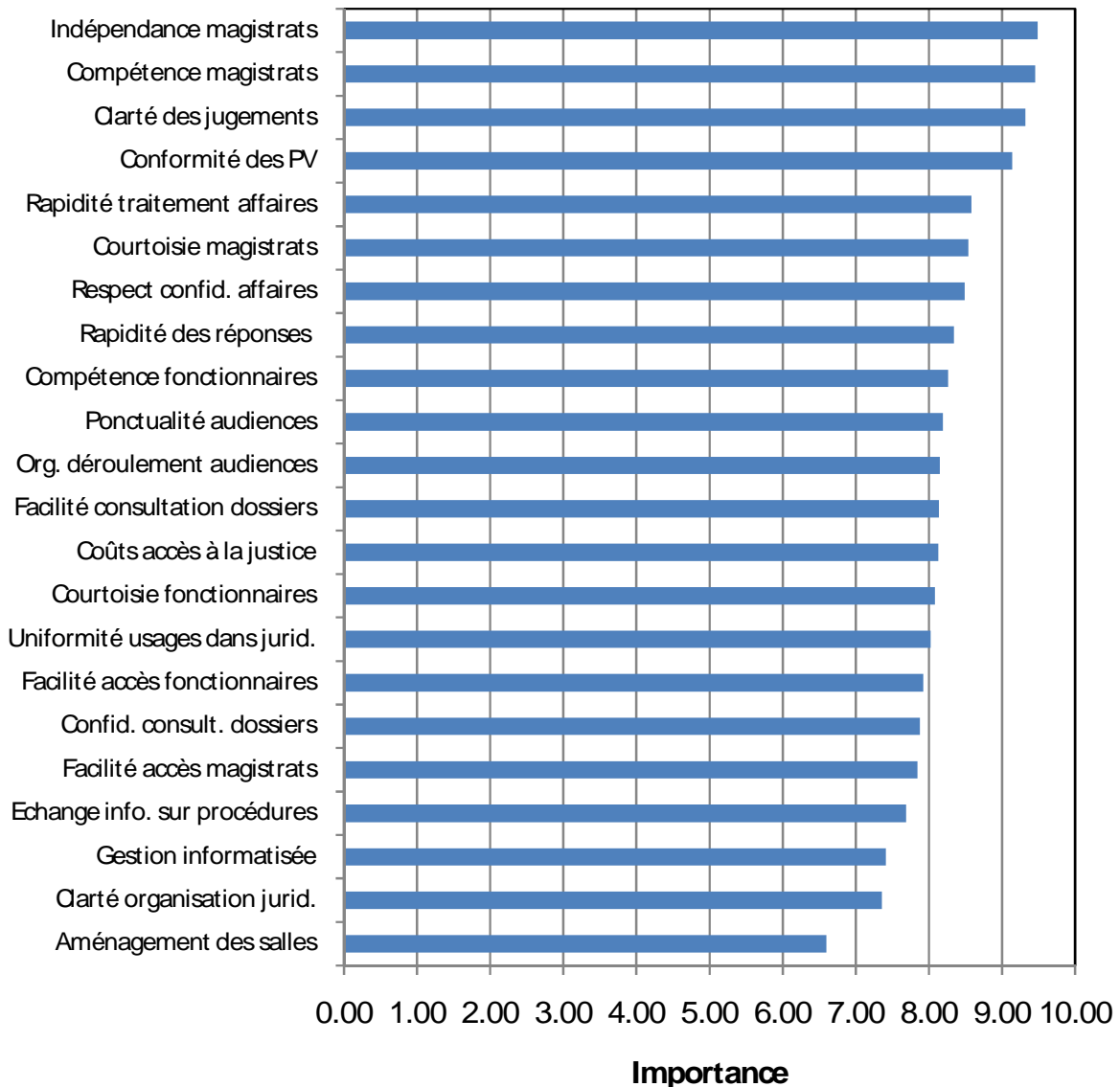
## Total



## ANALYSE PAR JURIDICTION

Les juridictions sont analysées selon les critères spécifiques de fonctionnement des tribunaux. Le profil type présenté ci-dessous basé sur les 1'022 évaluations de juridiction donne l'ordre d'importance de référence des critères qui est conservé pour toutes les juridictions. Ceci permet de repérer aisément ce qui, dans une juridiction particulière, prend plus d'importance ou en a moins et par conséquent où les attentes des avocats sont plus élevées ou moindres. Seules les 11 juridictions ayant été évaluées par plus de 25 avocats font partie de ce rapport.

### Total

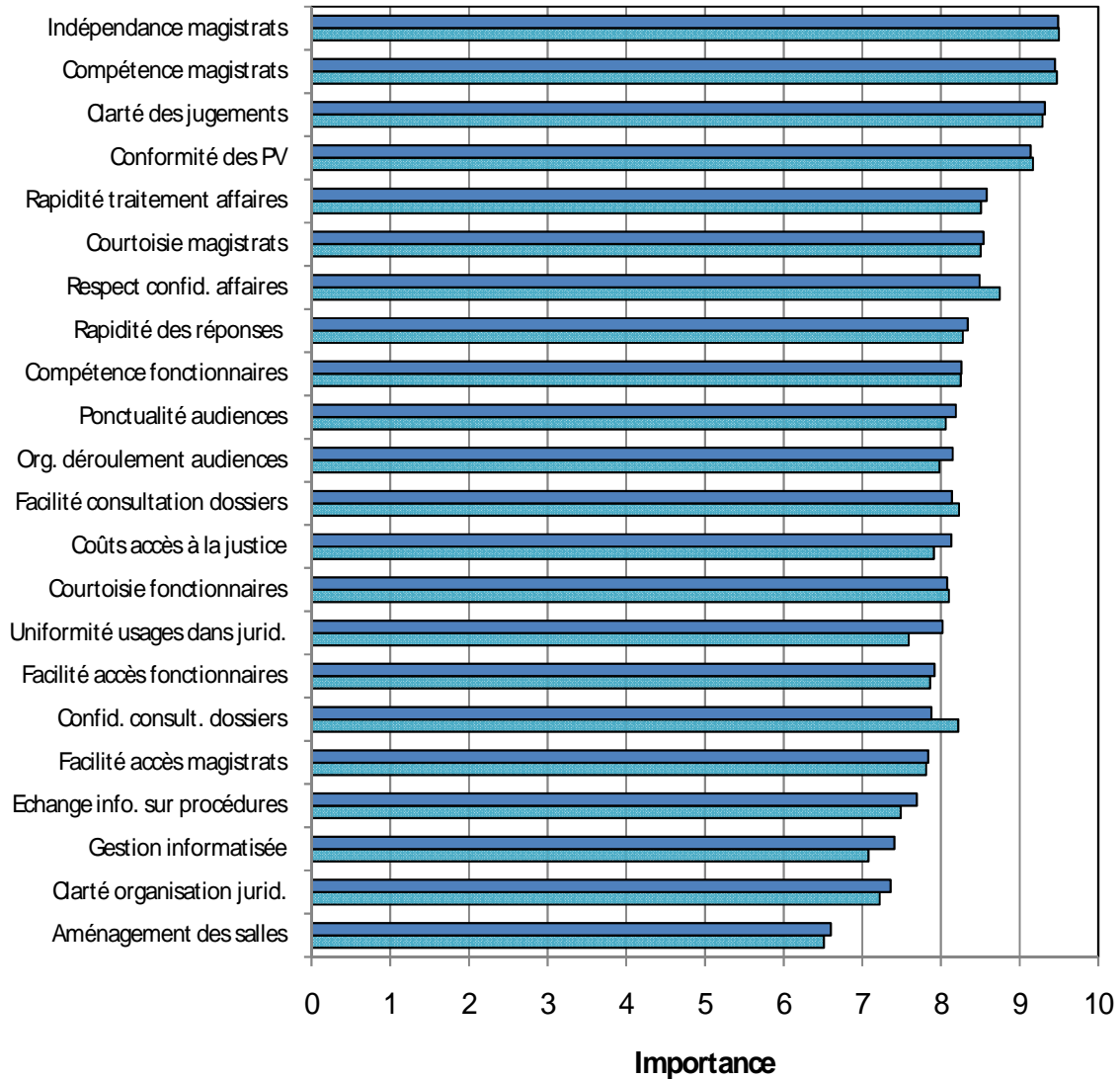




Les attentes sont globalement stables. Les exigences ont un peu diminué pour les critères de confidentialité alors qu'elles augmentent légèrement concernant l'uniformité des usages entre juridictions et la gestion informatisée des procédures.

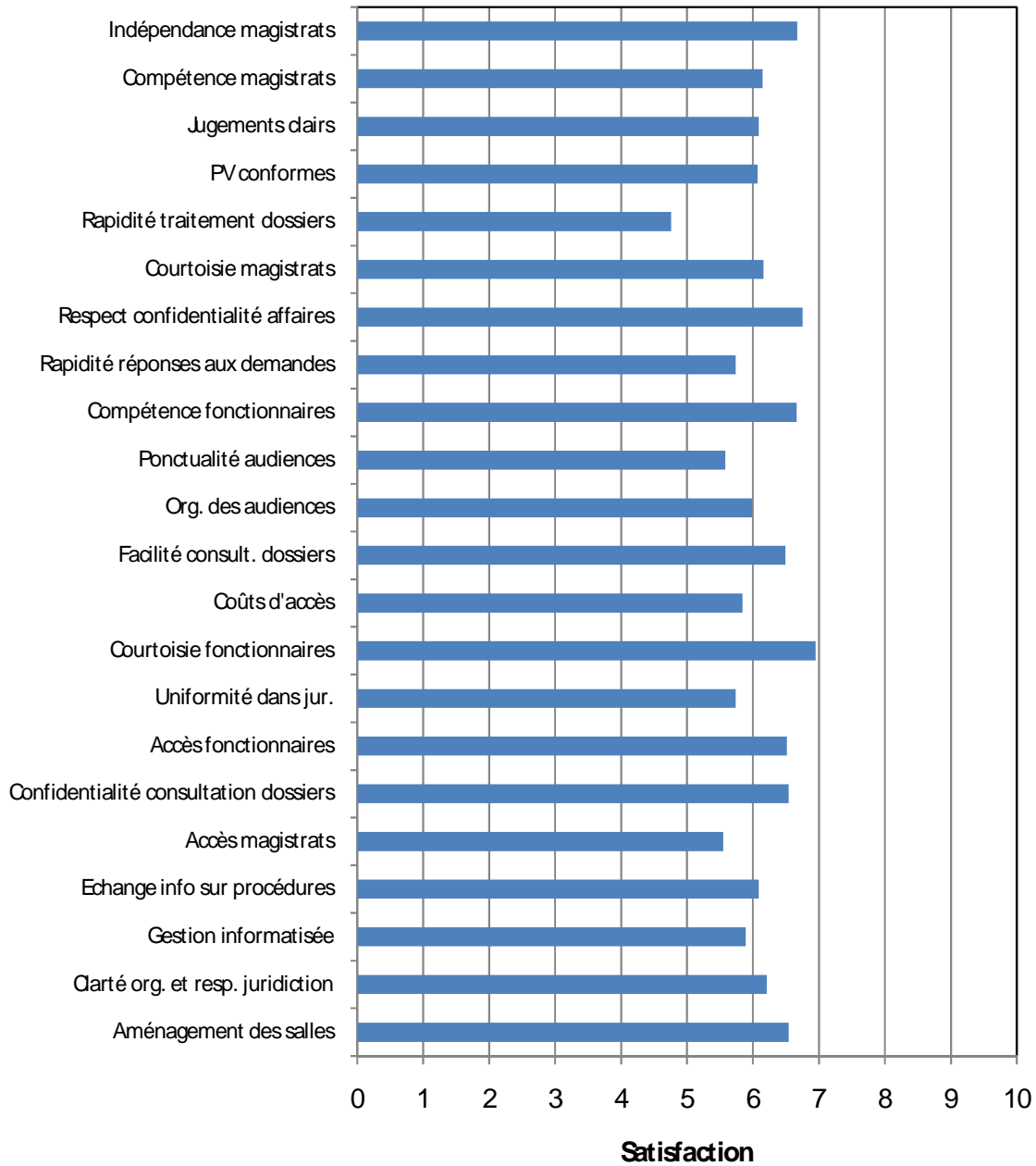
## Total

■ 2007 ■ 2001

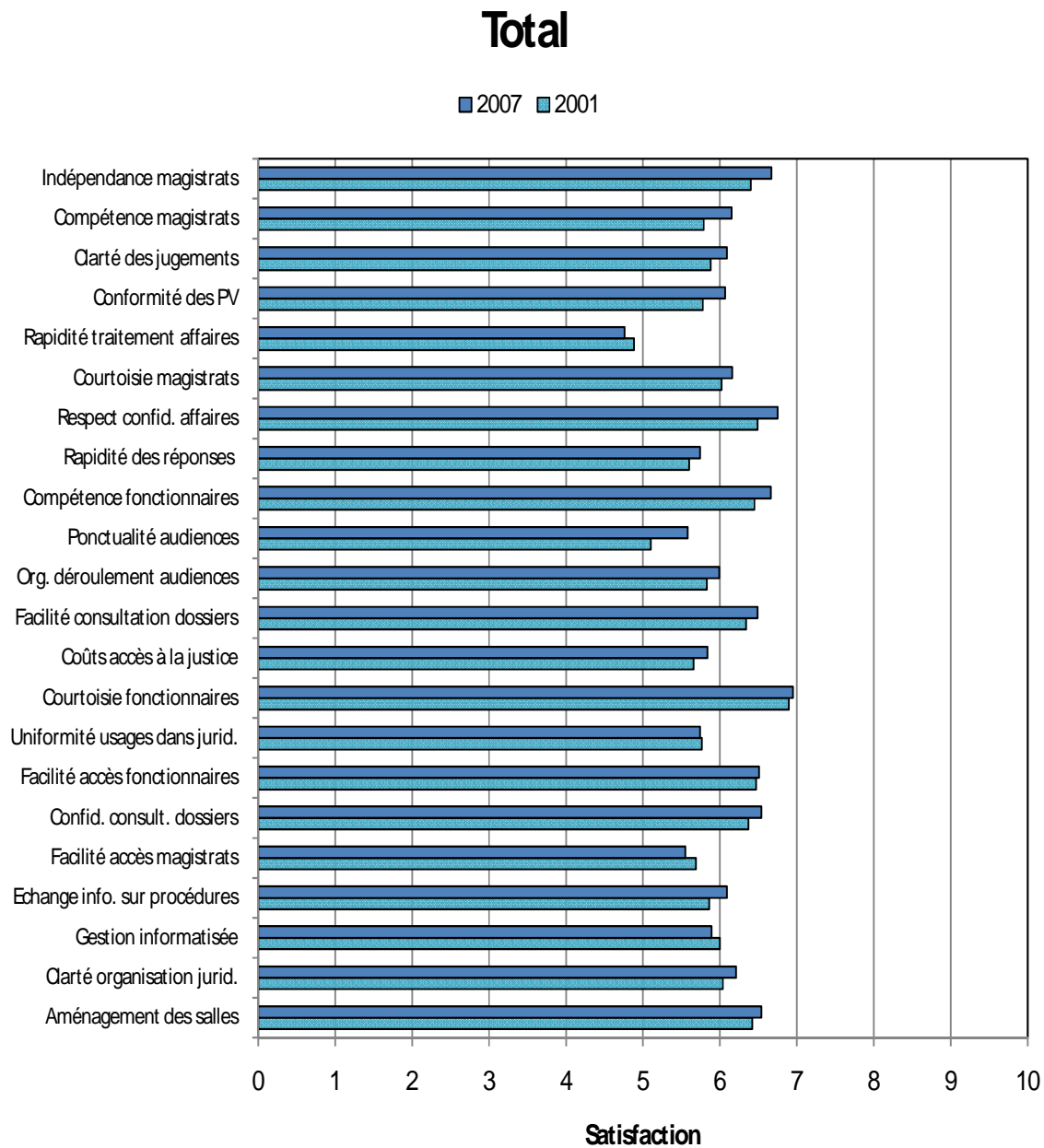


A l'exception du critère de rapidité de traitement des dossiers, les critères les plus importants sont bien notés.

## Total

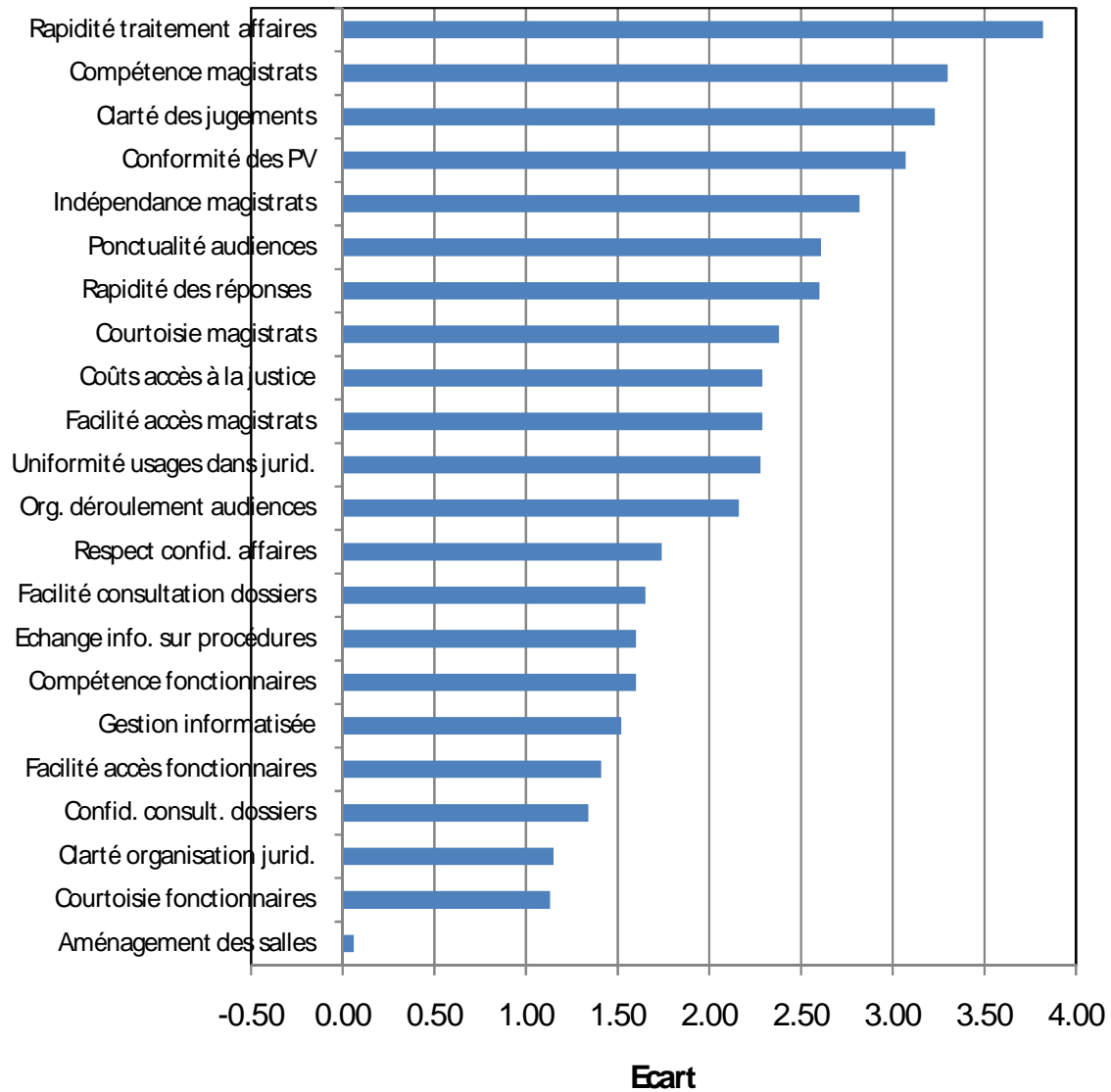


Les degrés de satisfaction sont en hausse pour presque tous les critères.



Pour visualiser aisément les différences de priorités d'amélioration entre juridiction, les graphiques présentent les critères classés selon l'ordre des priorités déterminé pour la totalité des réponses. Le graphique suivant illustre cet ordre de priorité de référence.

## Total

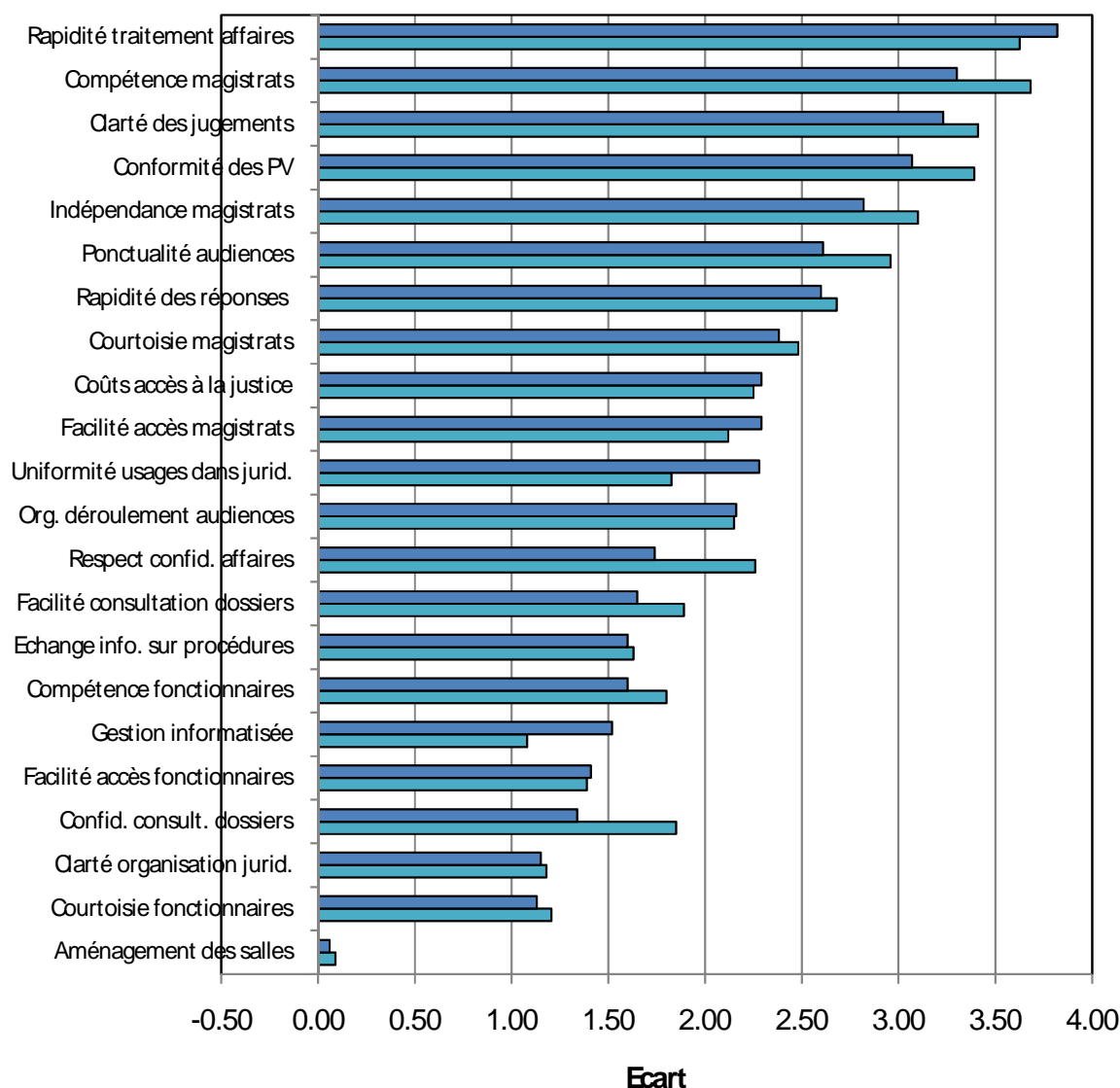


Les attentes relatives à la rapidité du traitement des affaires sont moins satisfaites qu'en 2001. Toutes les autres priorités de 2001 sont mieux perçues. Les critères de confidentialité deviennent des critères à surveiller, l'insatisfaction étant en augmentation notable.

Ces remarques sont basées sur la totalité des réponses et par conséquent sont très influencées par les juridictions ayant obtenus le plus grand nombre d'évaluations. La situation est différente selon les juridictions et il est donc important de se reporter aux données de chacune d'elle pour établir des priorités d'amélioration sur lesquelles agir concrètement.

## Total

■ 2007 ■ 2001



## COUR DE JUSTICE CIVILE

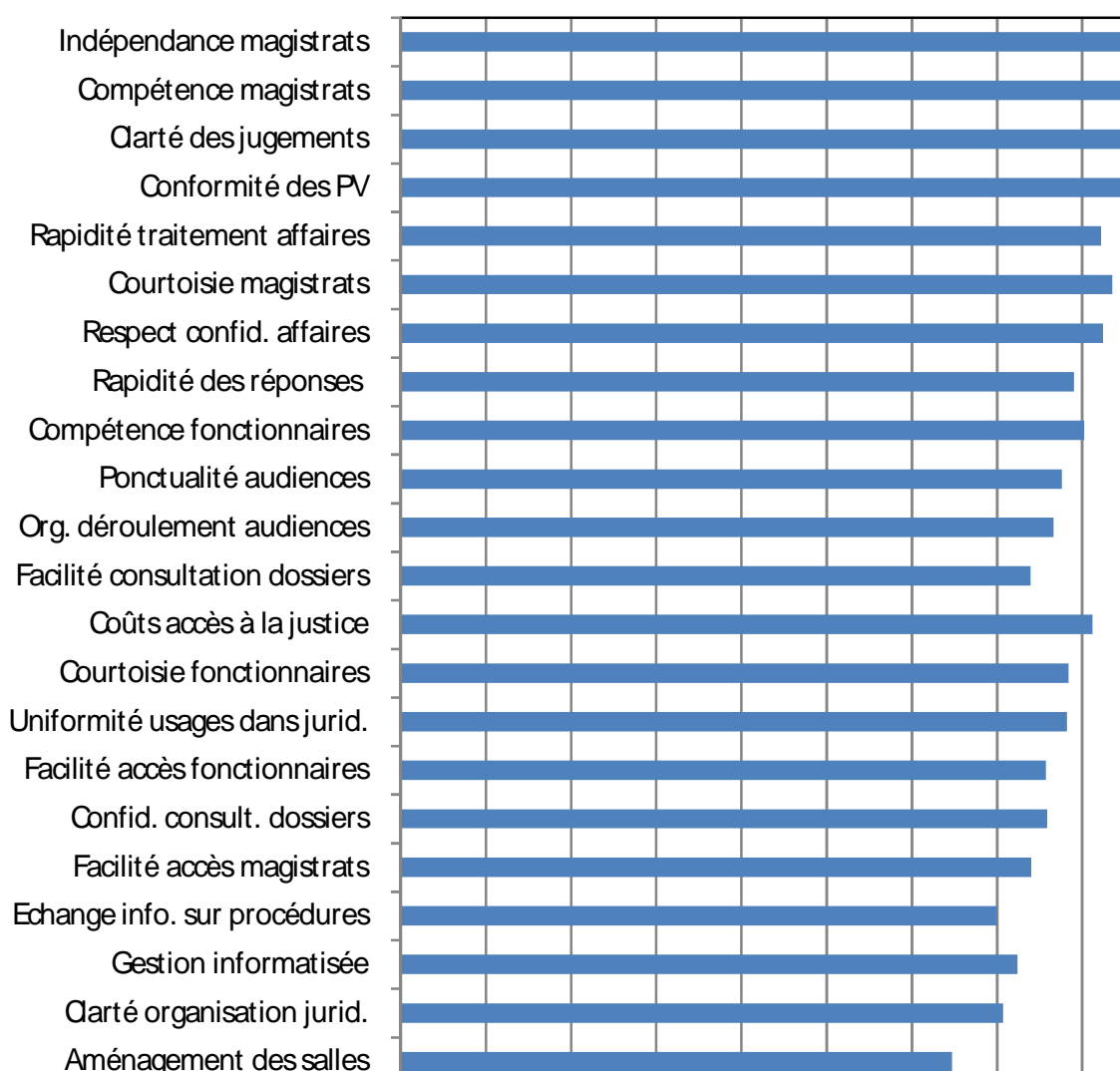
Cette juridiction a été évaluée à 100 reprises.

### L'importance

Les coûts/frais d'accès à la justice, la courtoisie, l'attitude des fonctionnaires ainsi que l'uniformité des usages au sein de la juridiction sont plus importants pour la Cour de justice civile.

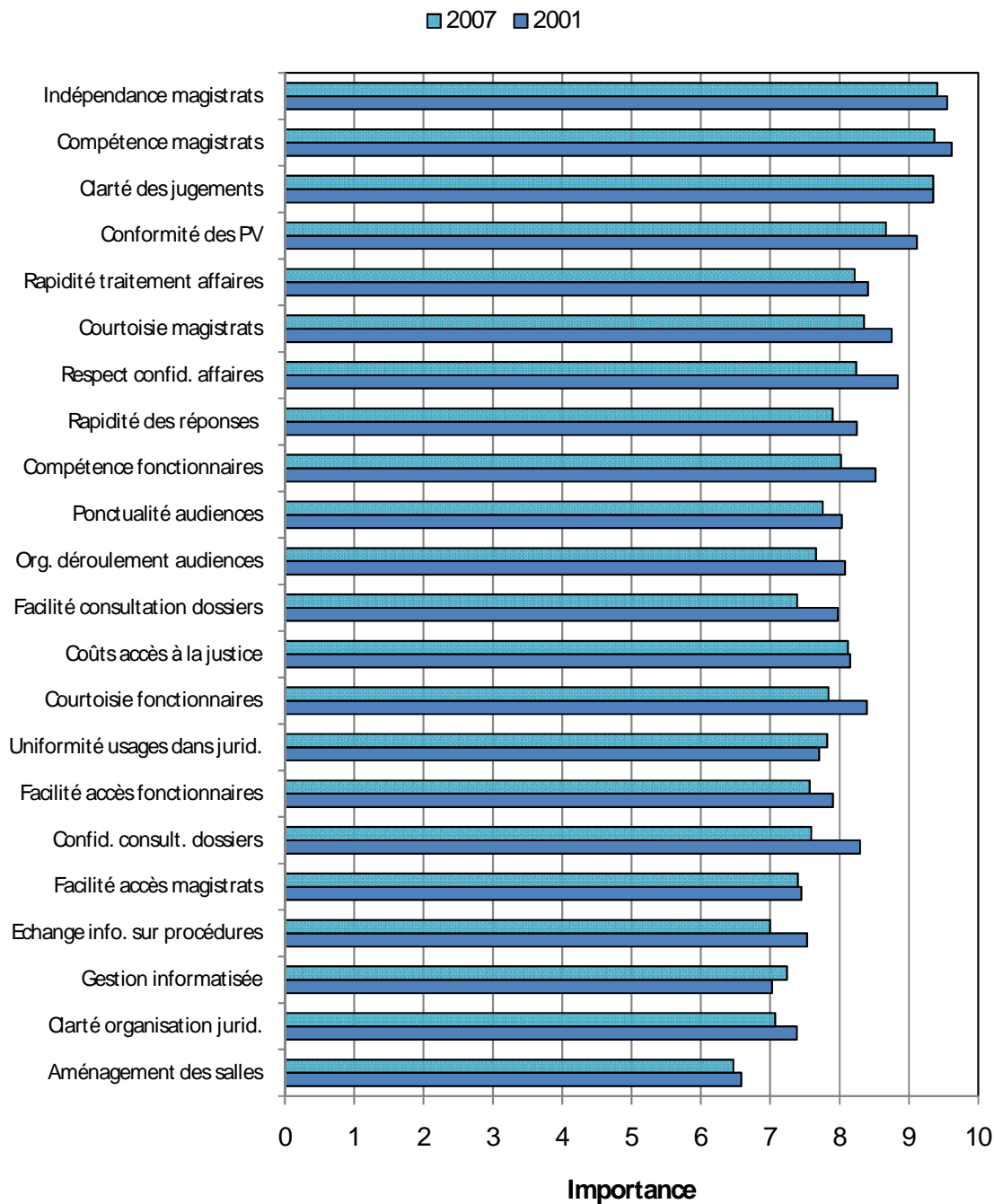
La facilité de consultation des dossiers et la rapidité de traitement des affaires sont deux critères un peu moins importants qu'ailleurs.

## Cour de justice civile



La comparaison des niveaux d'importance entre 2001 et 2007 montre que les attentes des avocats sont en légère diminution sur tous les critères. Ils sont globalement moins critiques.

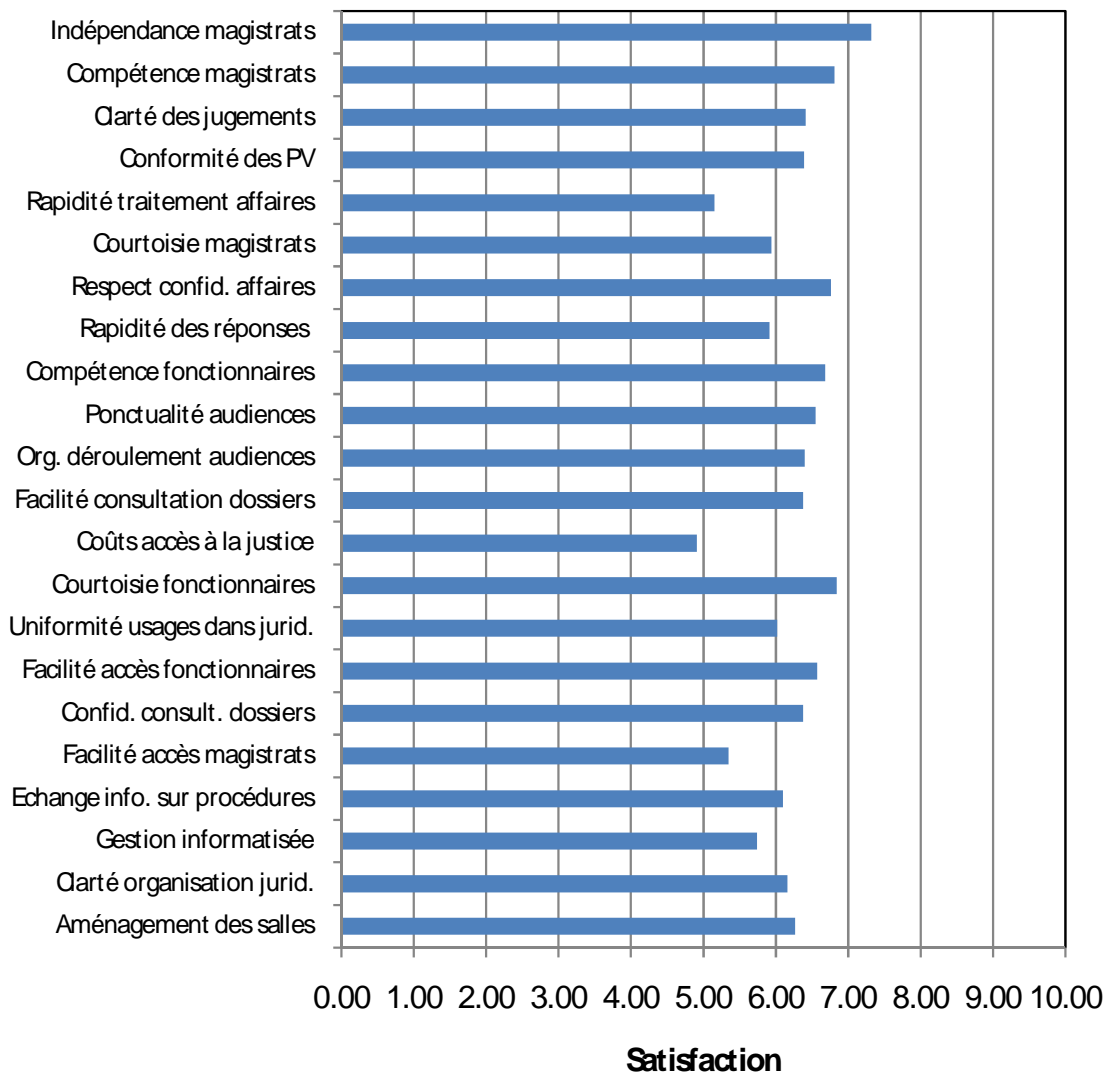
## Cour de justice civile



## La satisfaction

Les degrés de satisfaction sont homogènes sur l'ensemble des critères. L'indépendance des magistrats et la courtoisie, l'attitude des fonctionnaires se détachent vers les appréciations les plus hautes et les coûts/frais d'accès à la justice se démarquent vers le bas, ainsi que la rapidité du traitement des affaires et la facilité d'accès aux magistrats.

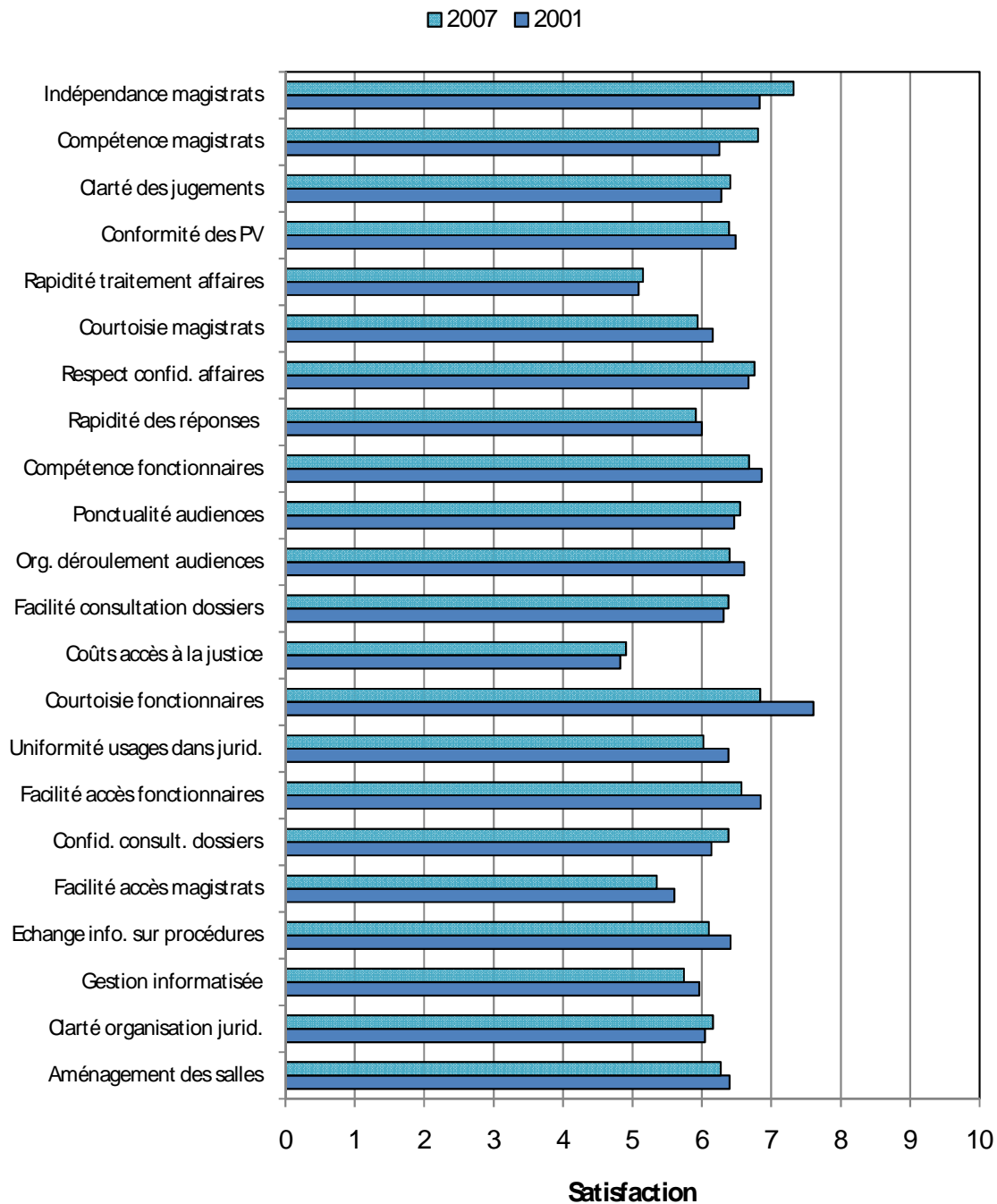
### Cour de justice civile





Les critères les plus importants sont mieux perçus en 2007 qu'ils ne l'étaient en 2001.  
 La courtoisie, l'attitude des fonctionnaires sont, elles, moins bien évaluées.

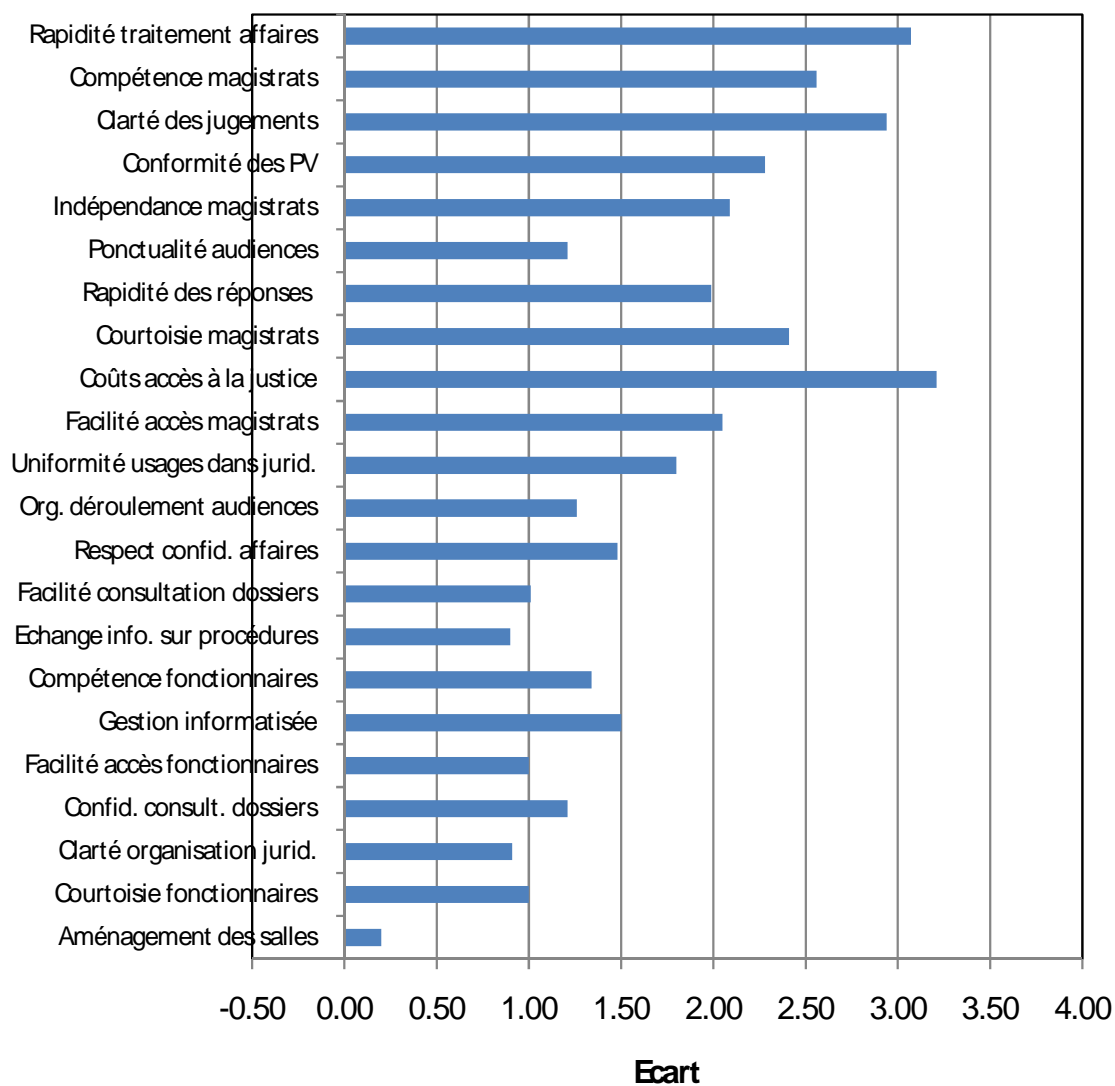
## Cour de justice civile



## Les priorités

Pour la Cour de justice civile, 3 priorités d'améliorations se dégagent en termes d'écart :  
Les coûts/frais d'accès à la justice  
La rapidité du traitement des affaires  
La clarté des jugements.

### Cour de justice civile

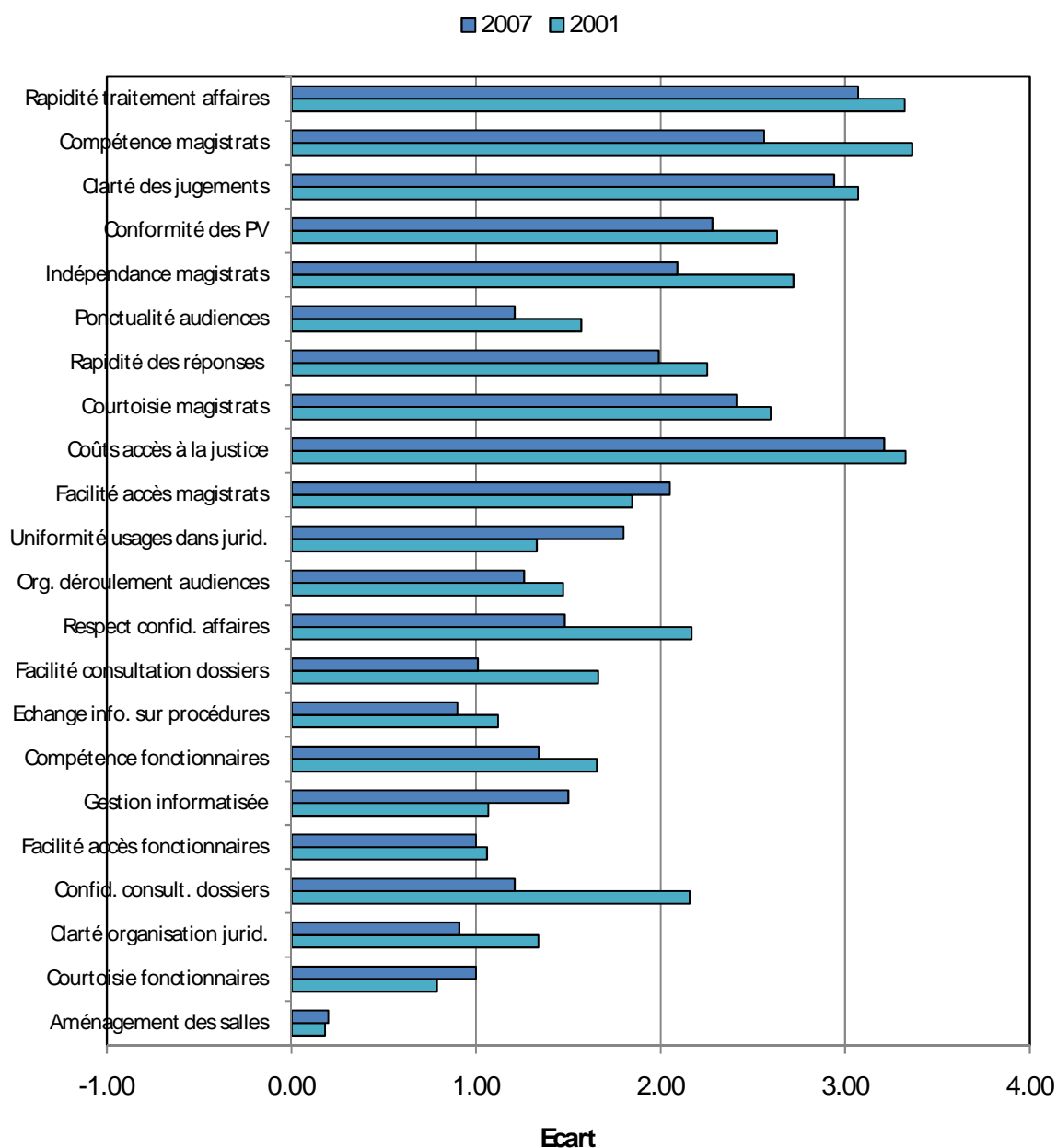


Les critères de confidentialité ont fortement progressé depuis 2001. La compétence et l'indépendance des magistrats sont aussi bien mieux perçues.

Quatre critères sont jugés moins satisfaisants que lors de l'enquête 2001 :

- L'uniformité des usages au sein de la juridiction
- La gestion informatisée des procédures
- La facilité d'accès aux magistrats
- La courtoisie des fonctionnaires

## Cour de justice civile



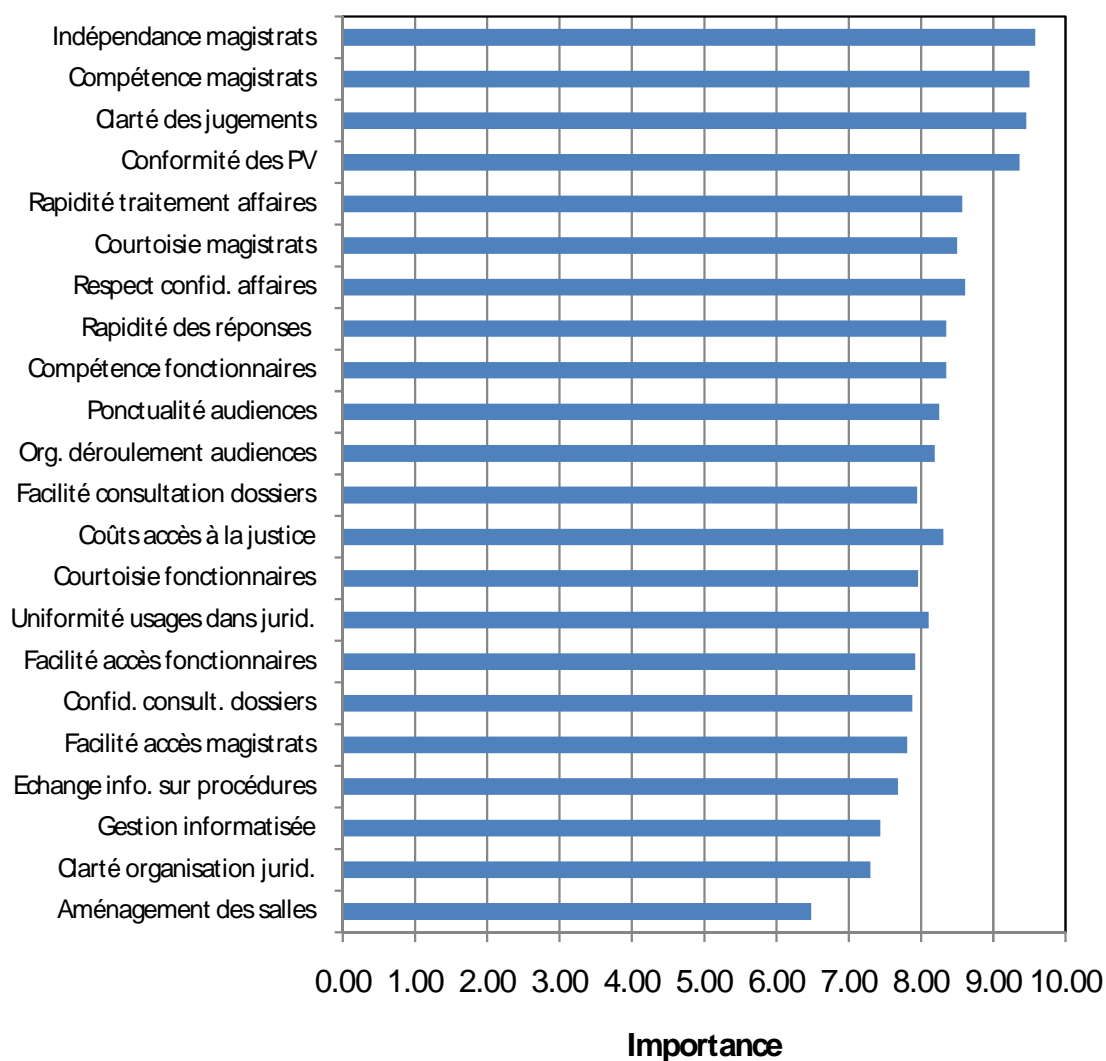
## TRIBUNAL DE PREMIÈRE INSTANCE

L'analyse de cette juridiction repose sur 317 évaluations.

### L'importance

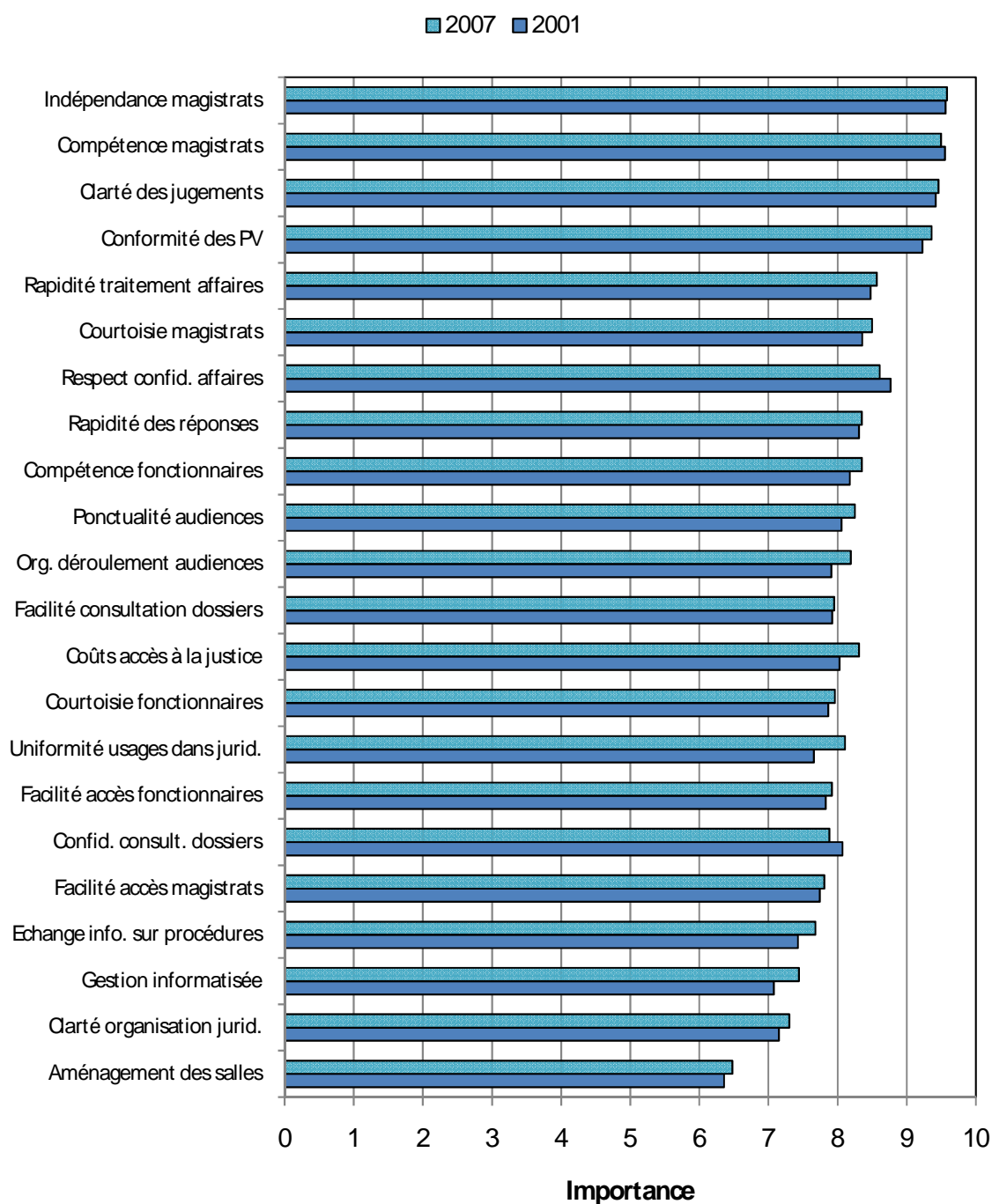
Le Tribunal de première instance étant la juridiction la plus évaluée, son profil est très proche du profil de référence.

## Tribunal de première instance



Les niveaux d'importance sont stables ou en très légère augmentation relativement à ceux de 2001.

## Tribunal de première instance

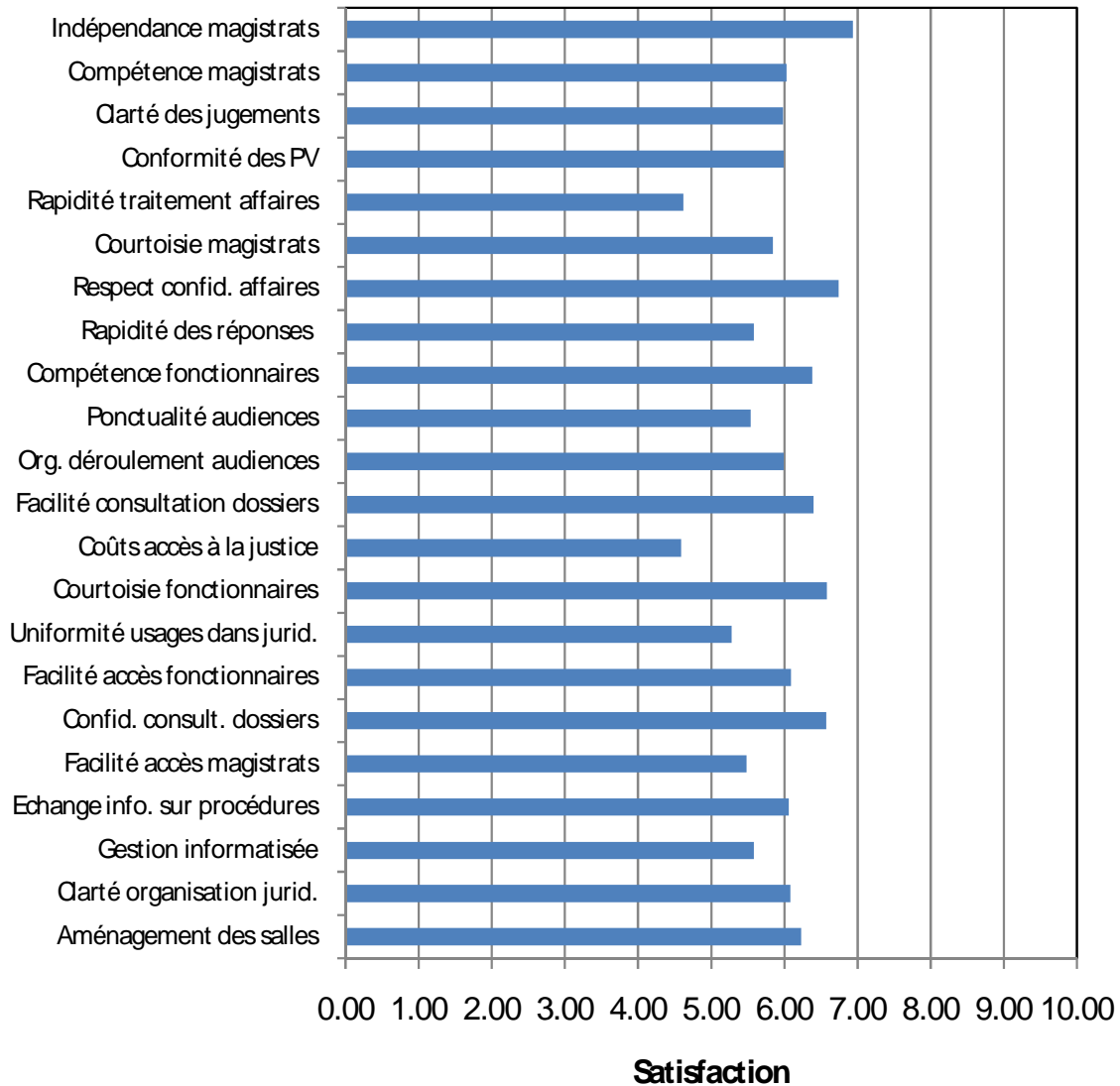


## La satisfaction

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

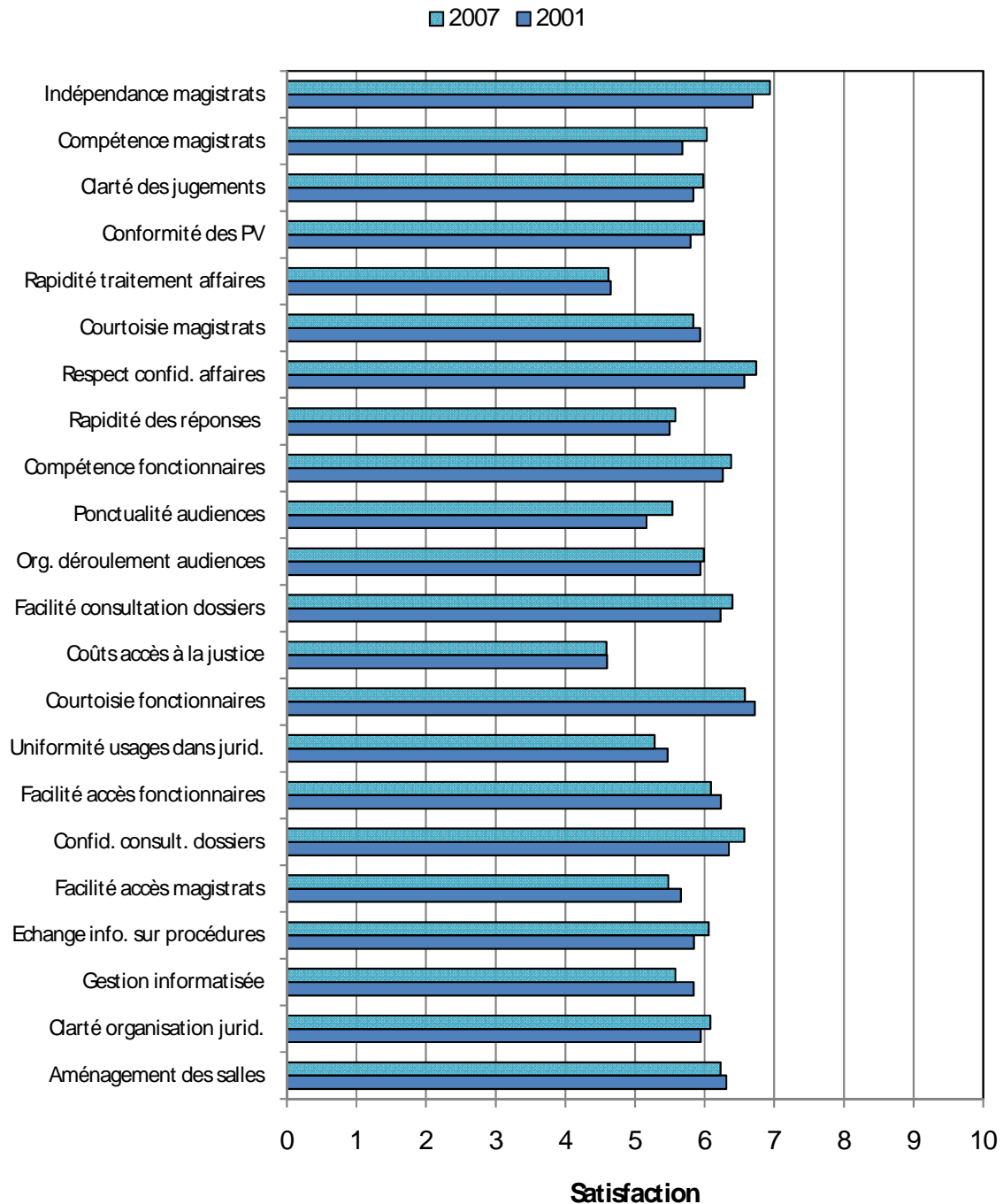
La rapidité du traitement des affaires et les coûts/frais d'accès à la justice obtiennent des évaluations plus basses que les autres critères.

## Tribunal de première instance



Les critères les plus importants obtiennent une évaluation de satisfaction supérieure en 2007 qu'en 2001.

## Tribunal première instance



## Les priorités

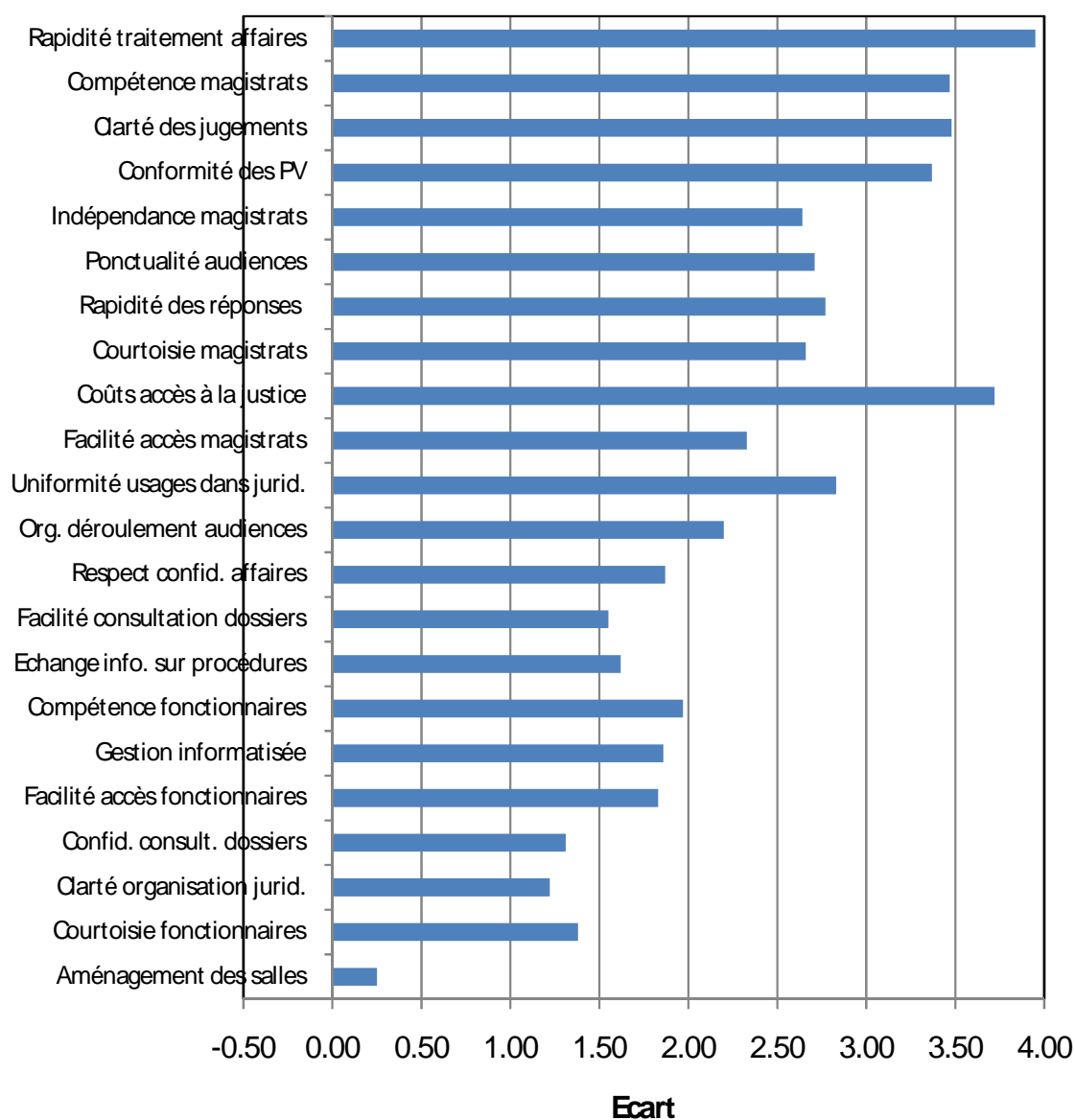
Pour le Tribunal de première instance, les priorités sont, selon les écarts :

- La rapidité de traitement des affaires
- Les coûts/frais d'accès à la justice

En second lieu :

- La clarté des jugements
- La compétence professionnelle des magistrats
- La conformité des procès-verbaux

## Tribunal de première instance





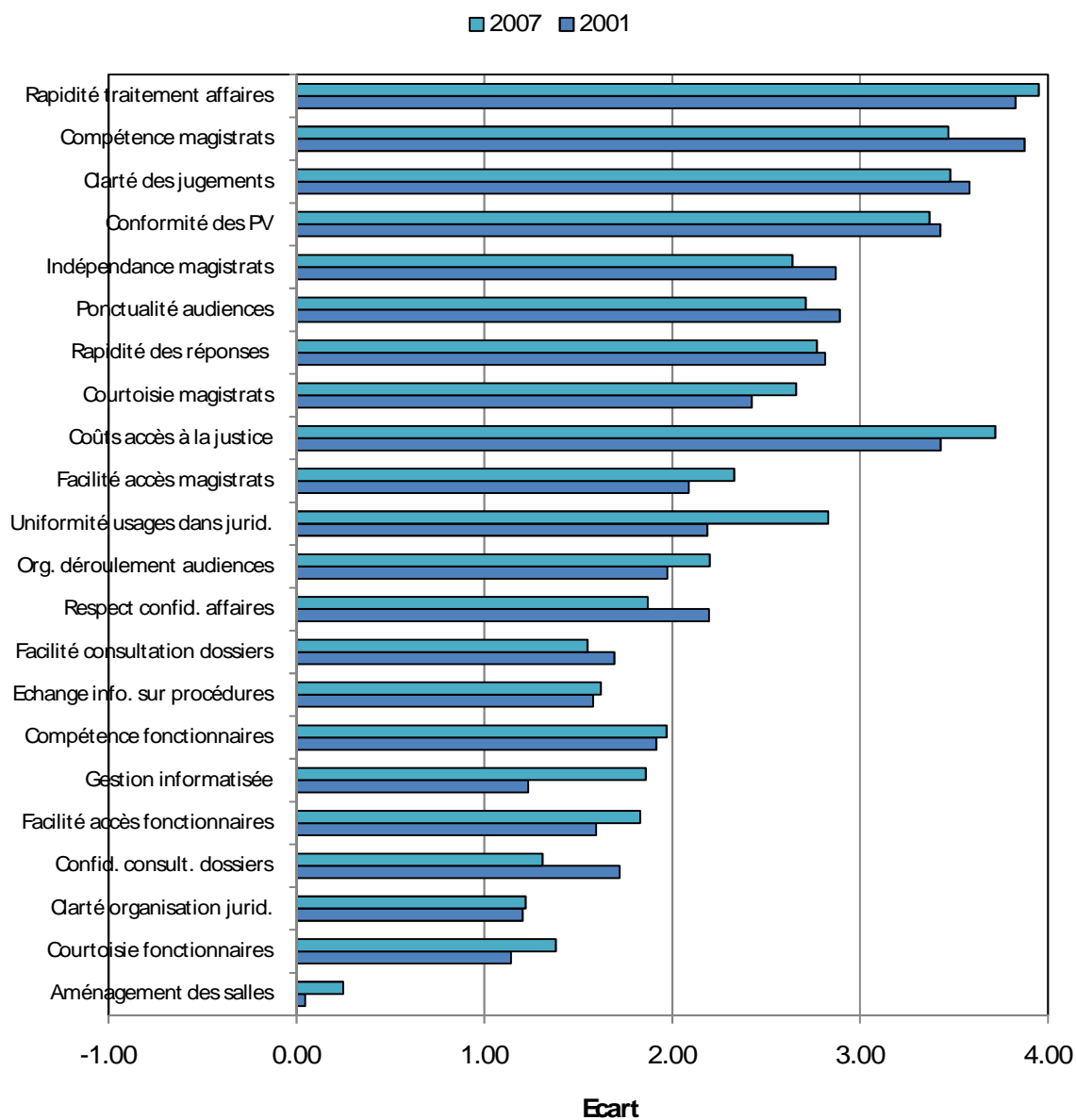
Des améliorations ont été apportées concernant :

- La compétence professionnelle et l'indépendance des magistrats
- Confidentialité dans la consultation des dossiers
- Respect de la confidentialité des affaires

Par contre,

- L'uniformité des usages au sein de la juridiction
  - La gestion informatisée des procédures
- sont moins performants qu'en 2001.

## Tribunal de première instance



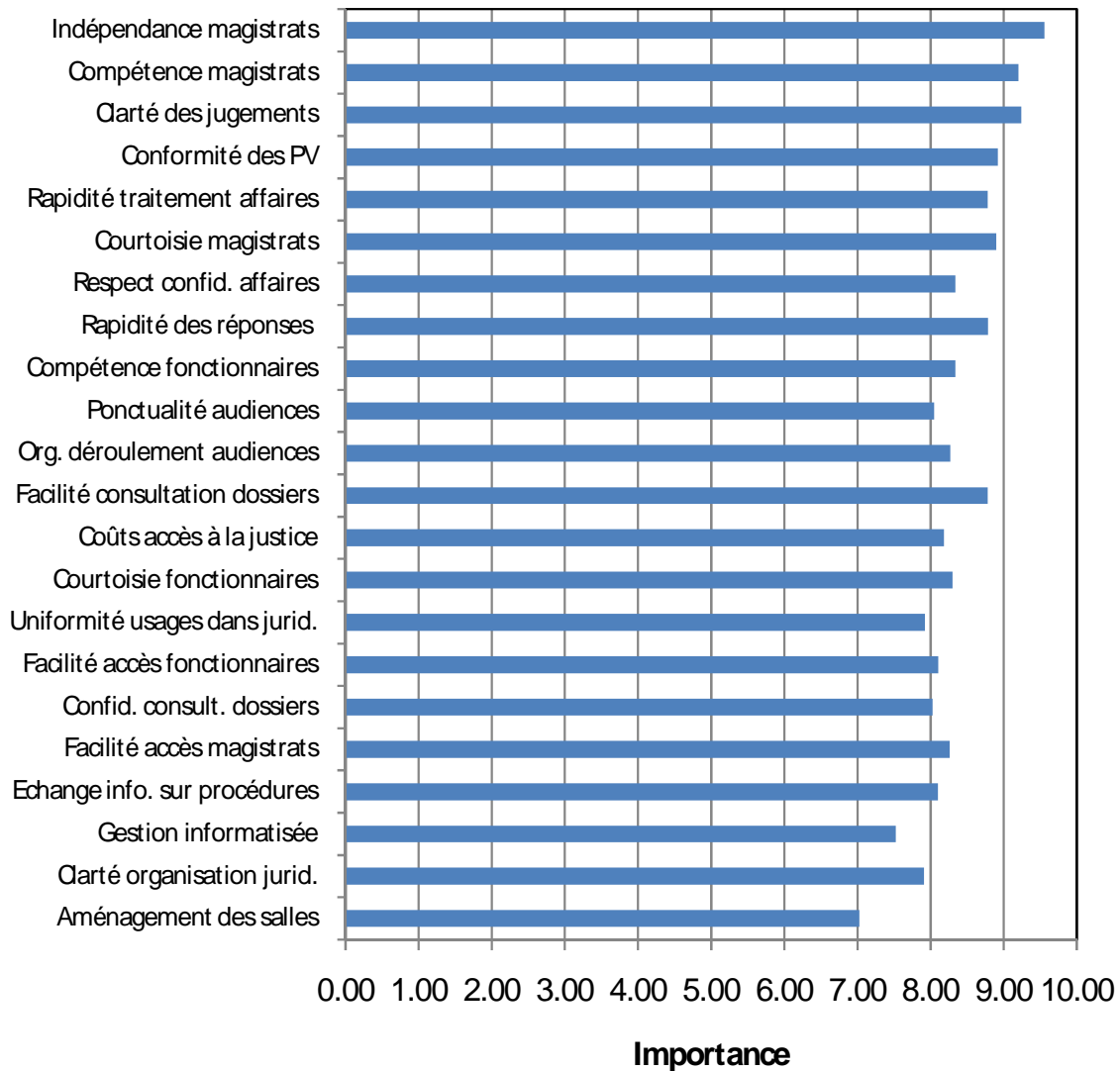
## TRIBUNAL TUTÉLAIRE

L'analyse de cette juridiction repose sur 40 réponses.

### L'importance

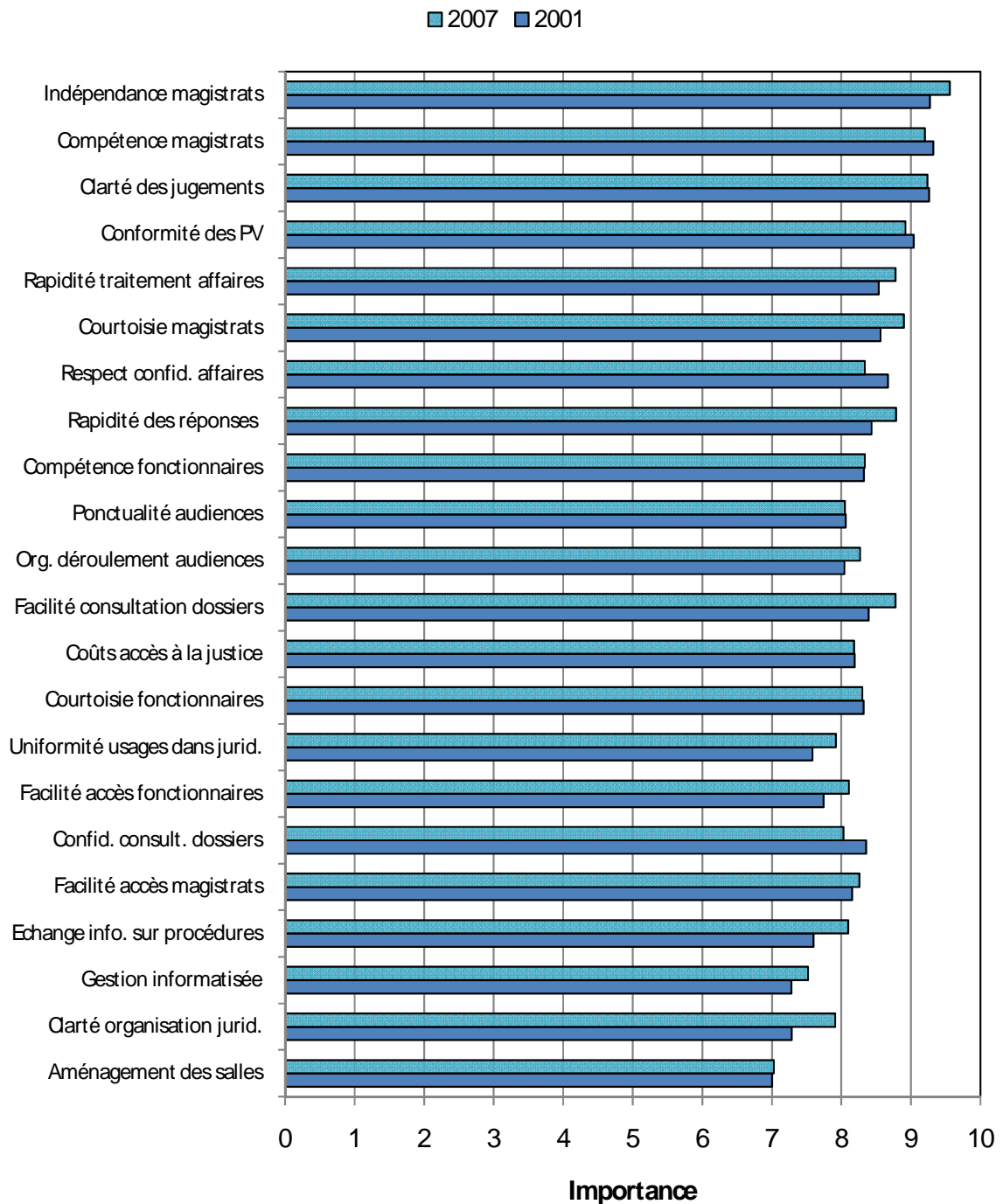
Le profil des importances est très proche du profil type, avec la facilité de consultation des dossiers et la rapidité des réponses aux demandes qui ont une importance relative plus élevée.

## Tribunal tutélaire



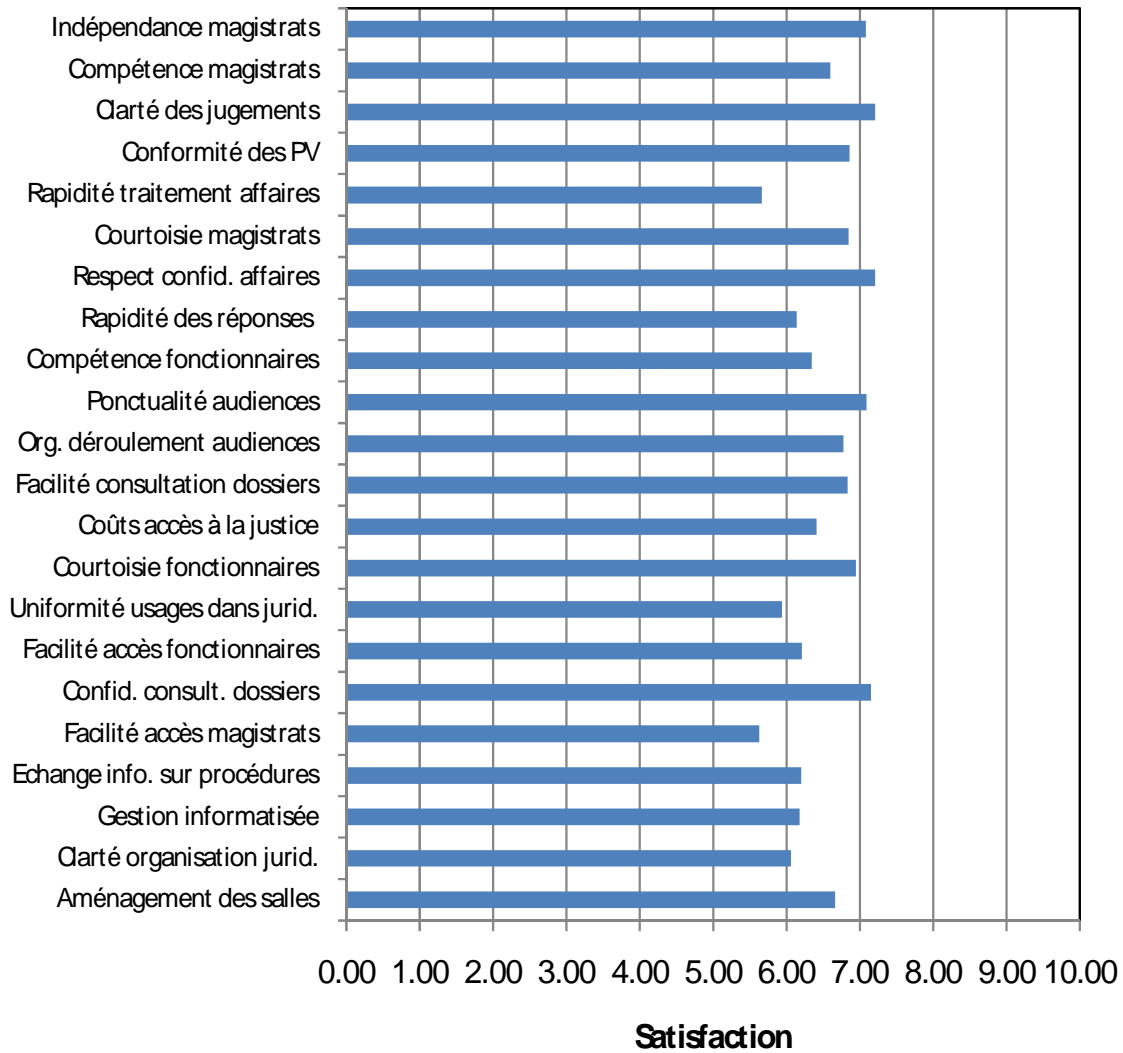
Les attentes sont globalement stables. La clarté de l'organisation et des responsabilités est jugée plus importante que lors de l'enquête 2001.

## Tribunal tutélaire



## La satisfaction

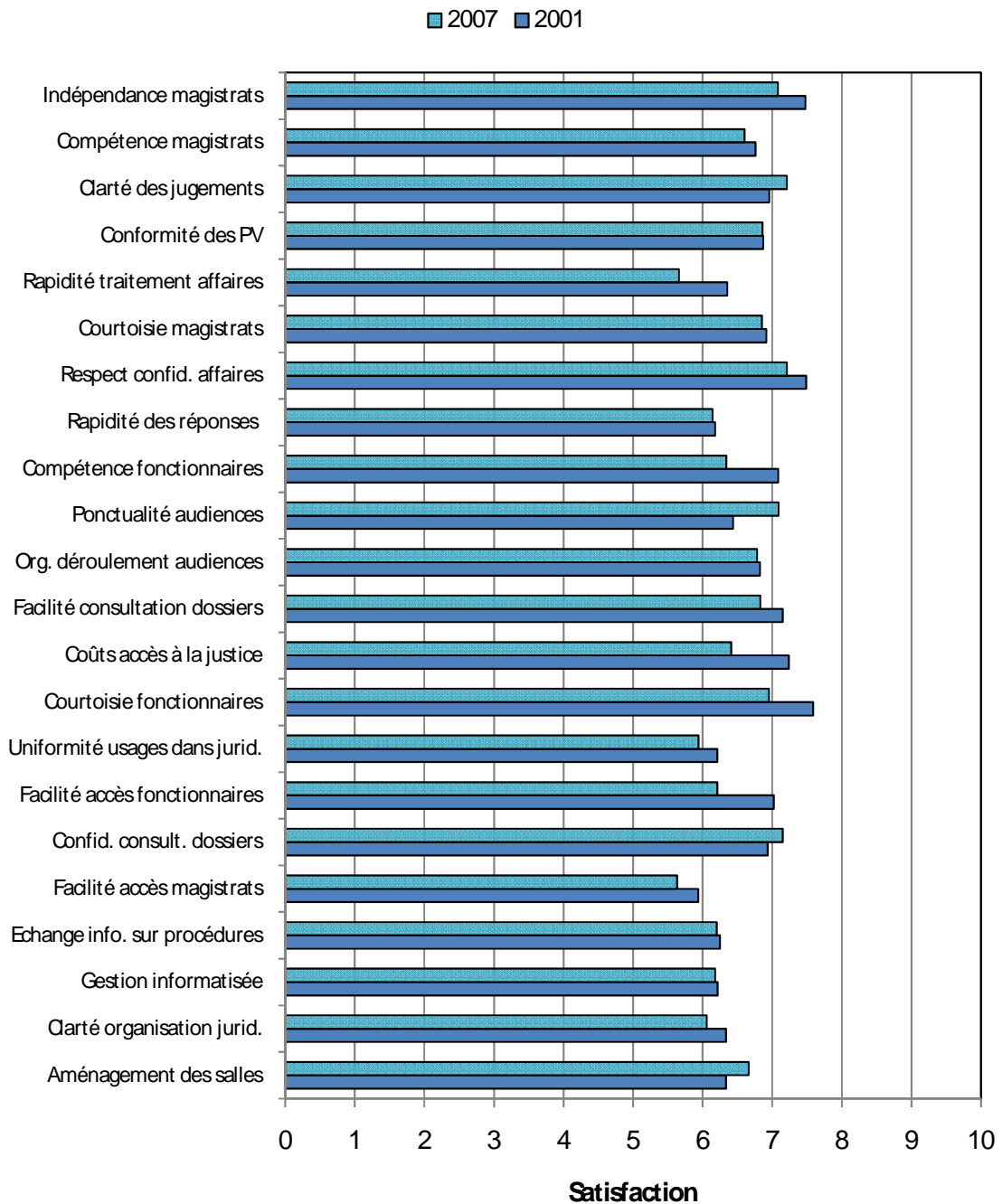
### Tribunal tutélaire



Les critères de confidentialité sont bien notés ainsi que la clarté des jugements et l'indépendance des magistrats.

Les niveaux de satisfaction ont peu variés depuis 2001 et présentent toujours une grande homogénéité dans leurs évaluations.

## Tribunal tutélaire



## Les priorités

Les écarts présentés ci-dessous indiquent que la rapidité de traitements des dossiers est considéré comme le critère à améliorer en priorité.

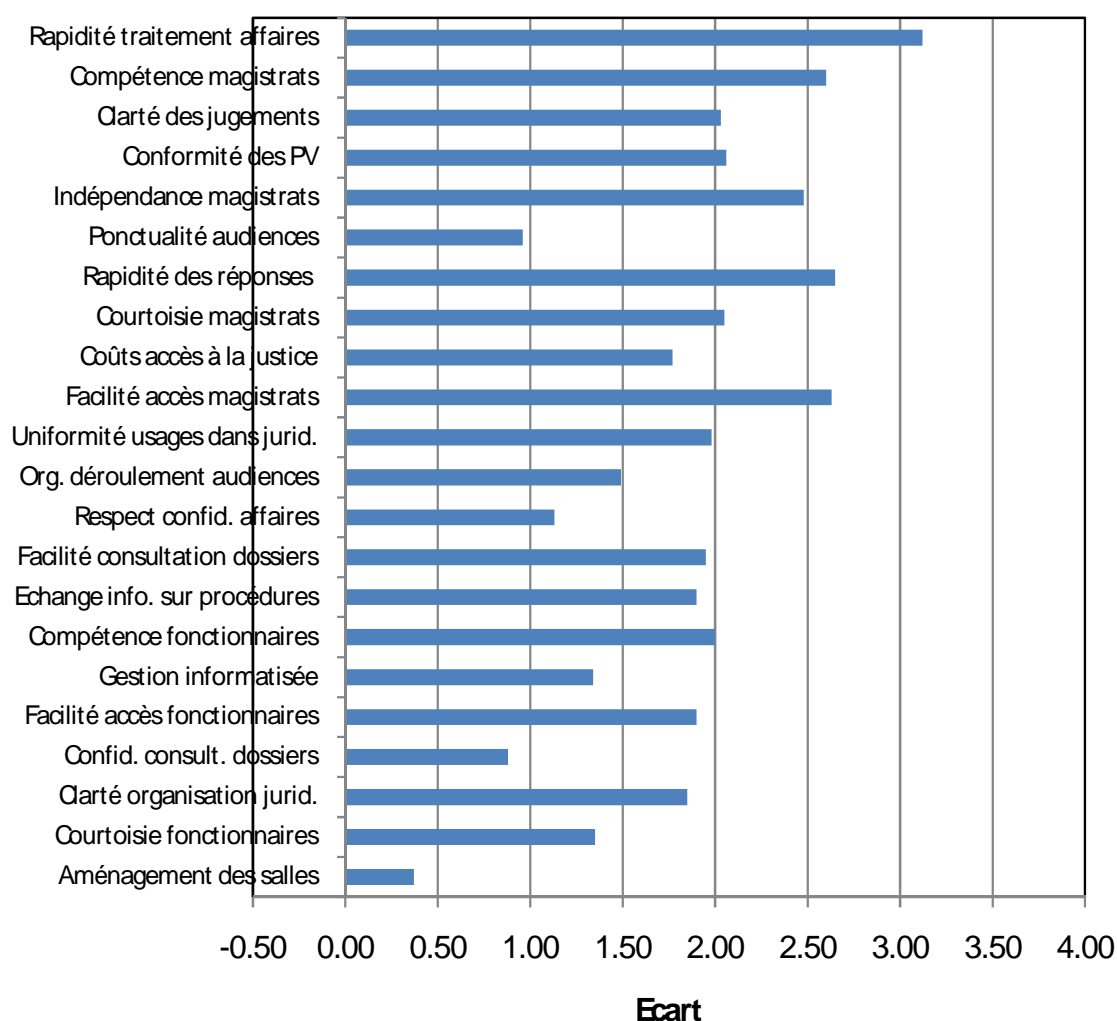
Les critères suivants sont aussi des priorités d'actions :

La rapidité des réponses aux demandes/requêtes

La facilité d'accès et disponibilité des magistrats

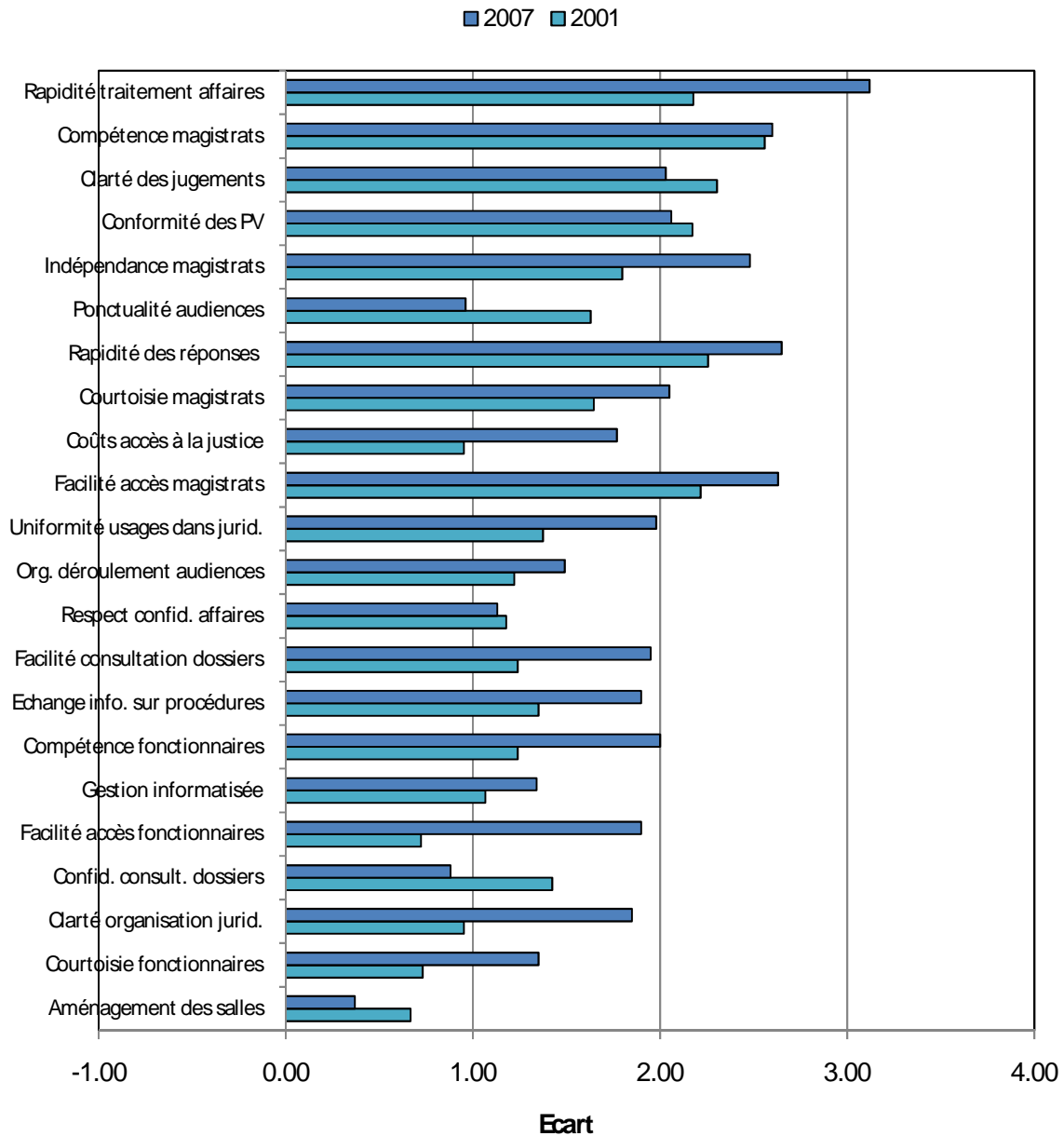
La compétence professionnelle des magistrats

## Tribunal tutélaire



Une majorité de critères sont considérés moins performants.  
 La rapidité de traitement des dossiers et l'accès aux fonctionnaires se sont particulièrement détériorés.

## Tribunal tutélaire



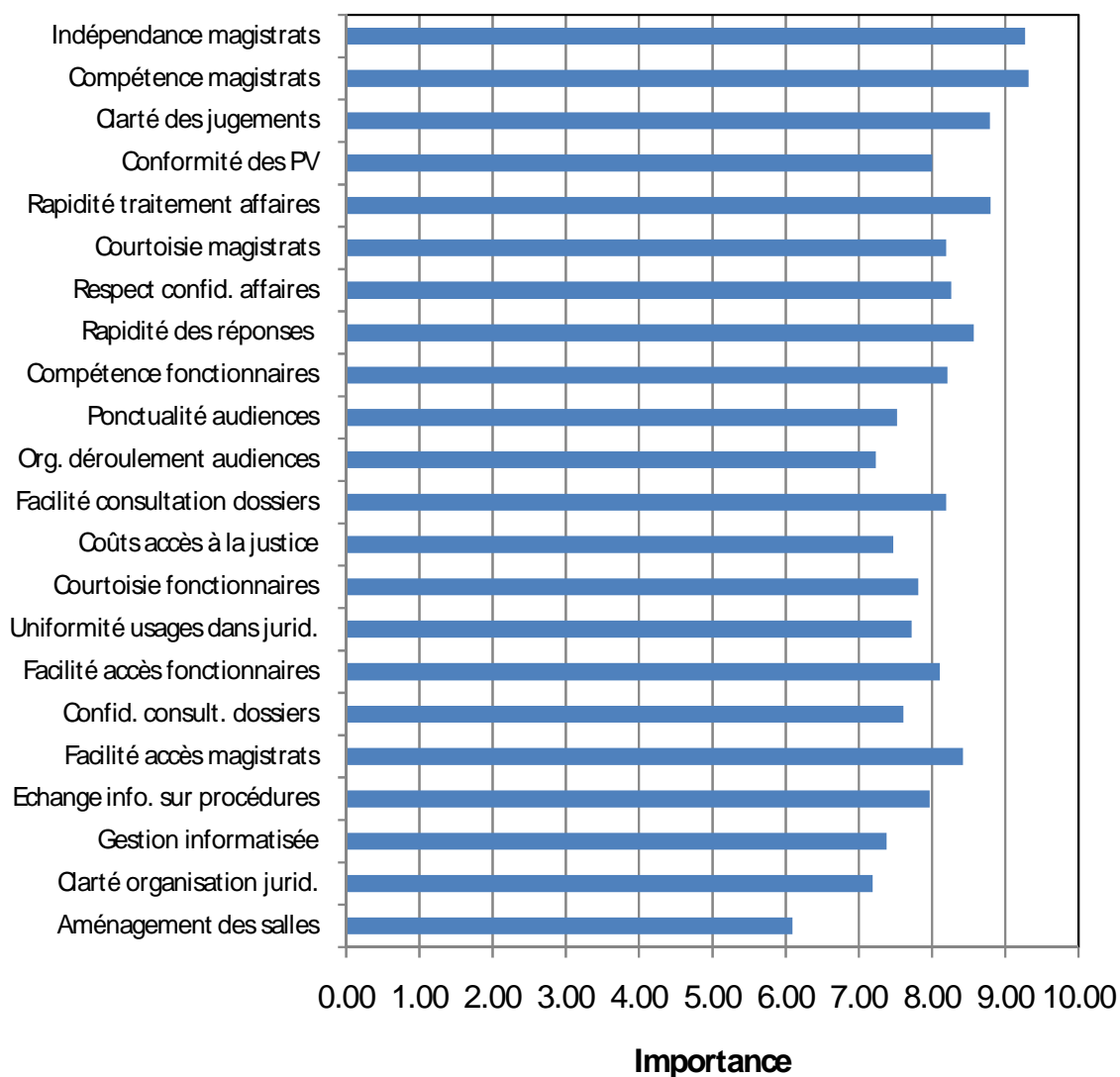
## PARQUET

L'analyse de cette juridiction est basée sur 44 évaluations.

### L'importance

Pour cette juridiction, la facilité de consultation des dossiers et la facilité d'accès aux magistrats et aux fonctionnaires prennent plus d'importance qu'en moyenne alors que l'organisation et le déroulement des audiences en a moins.

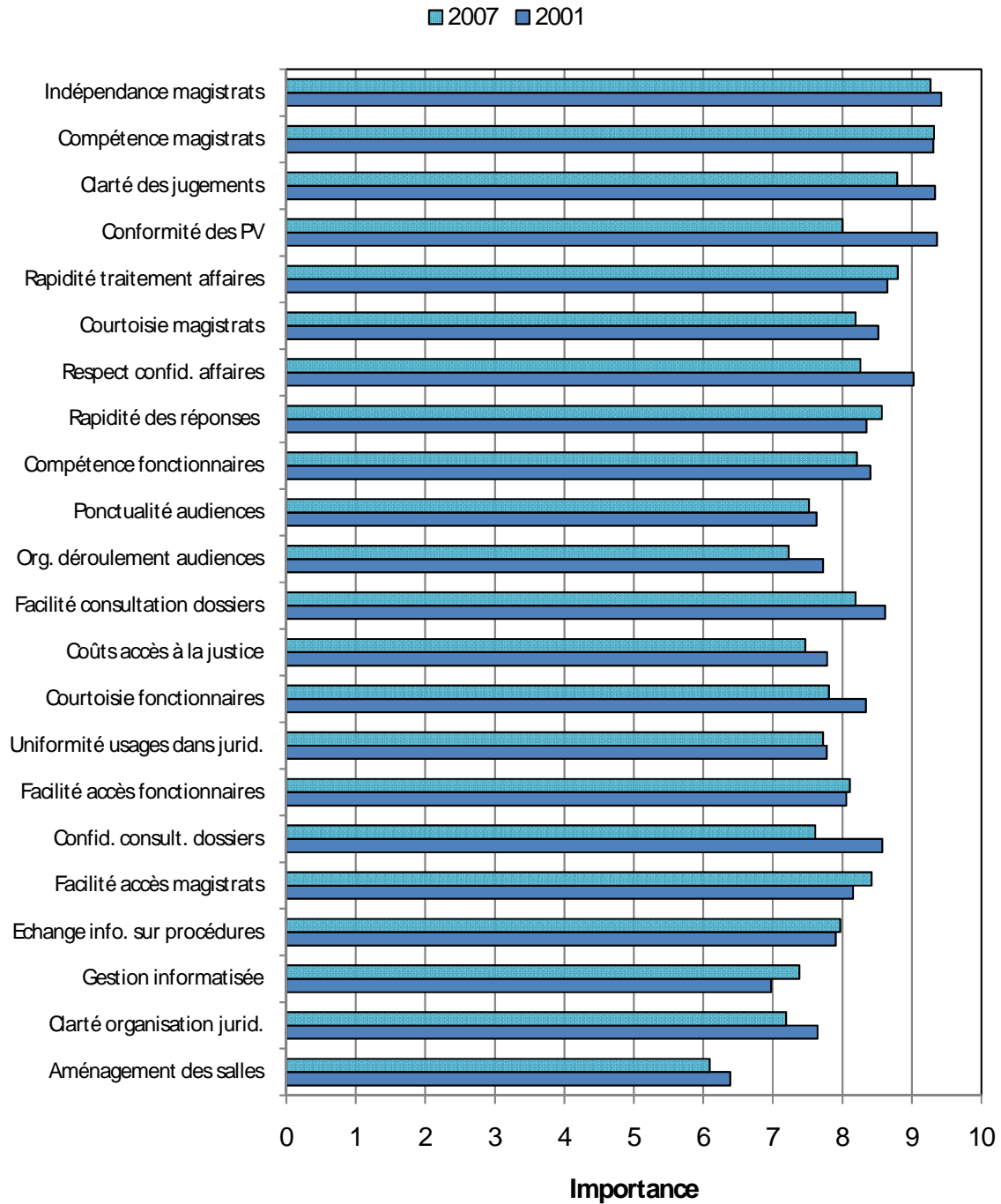
## Parquet





L'importance de la conformité des procès-verbaux et le respect de la confidentialité des affaires présentent une diminution notable par rapport à 2001.

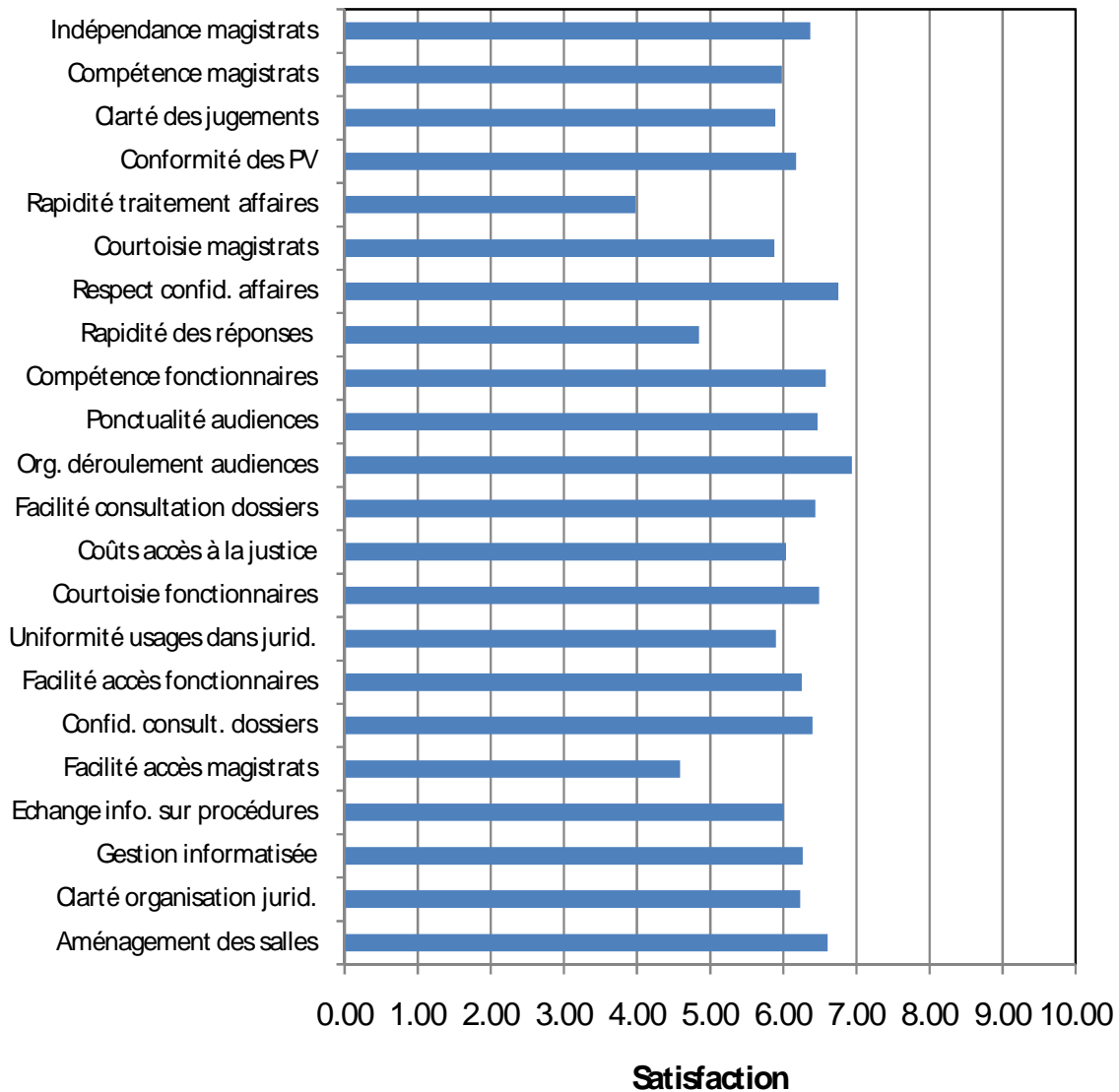
## Parquet



## La satisfaction

L'aménagement des salles d'audiences donne particulièrement satisfaction. Le respect de la confidentialité des affaires et l'organisation et le déroulement des audiences sont aussi bien perçus. Les critères de rapidité et la facilité d'accès aux magistrats sont les critères les plus mal notés.

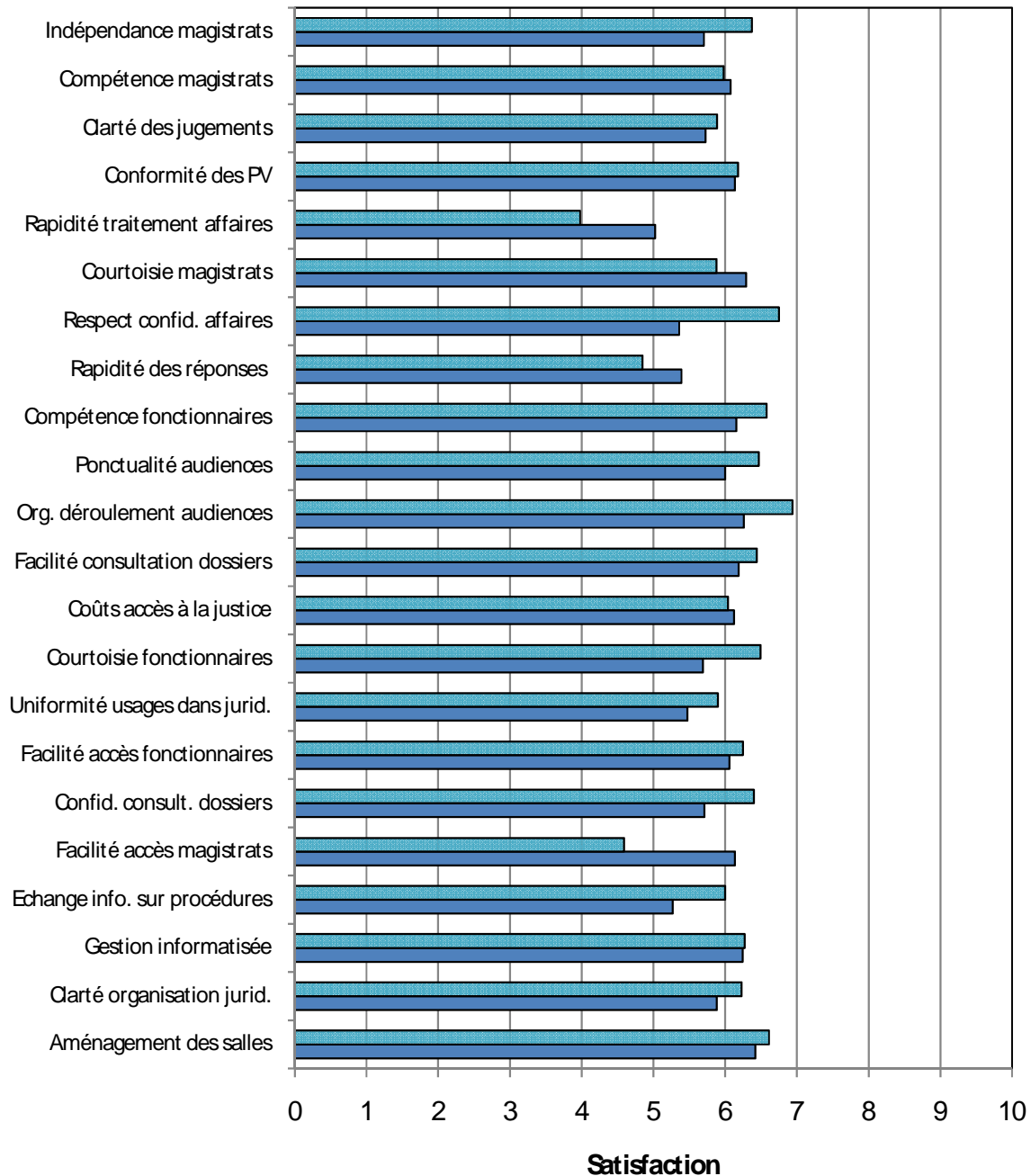
### Parquet



Le respect de la confidentialité des affaires montre une progression marquée par rapport à 2001 alors que la facilité d'accès aux magistrats est en régression.

## Parquet

■ 2007 ■ 2001



## Priorités

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

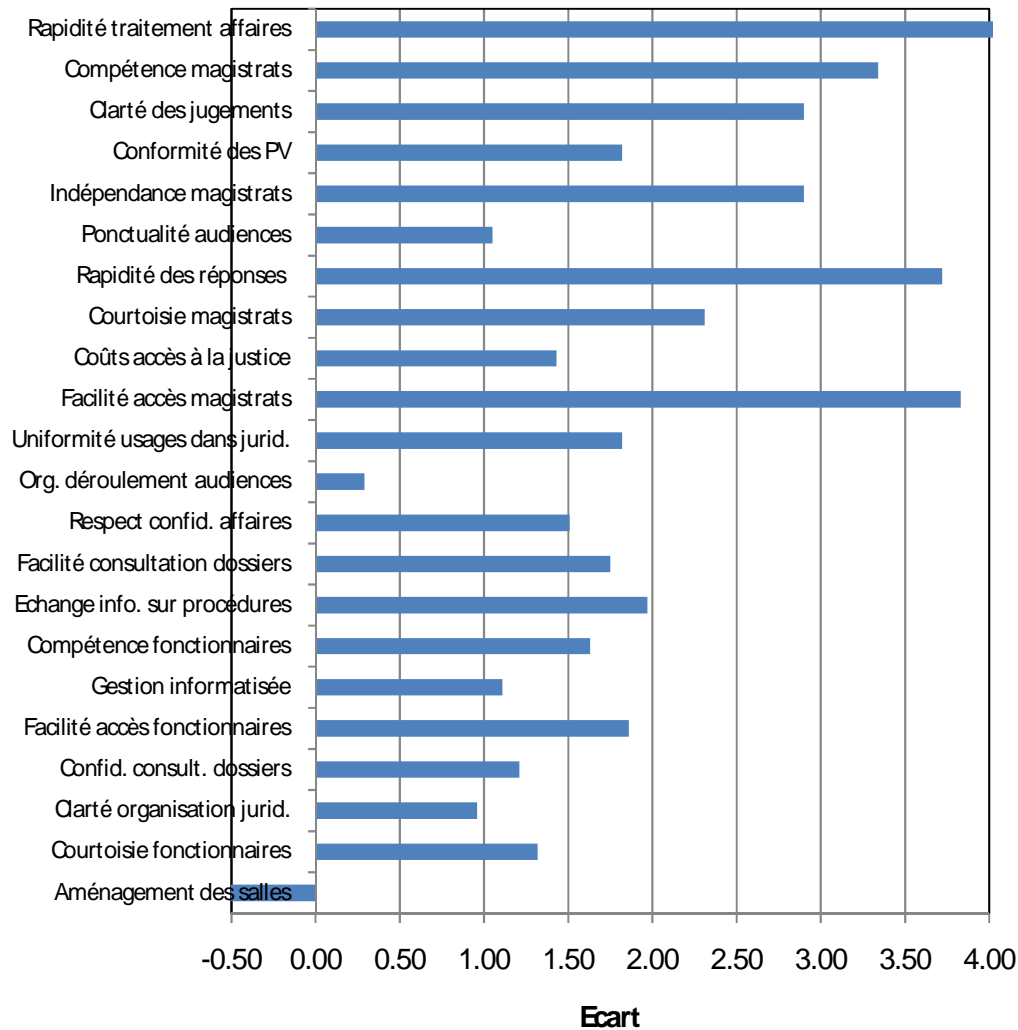
- L'indépendance des magistrats
- Le respect de la confidentialité des affaires
- La rapidité du traitement des affaires
- La clarté des jugements.

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.

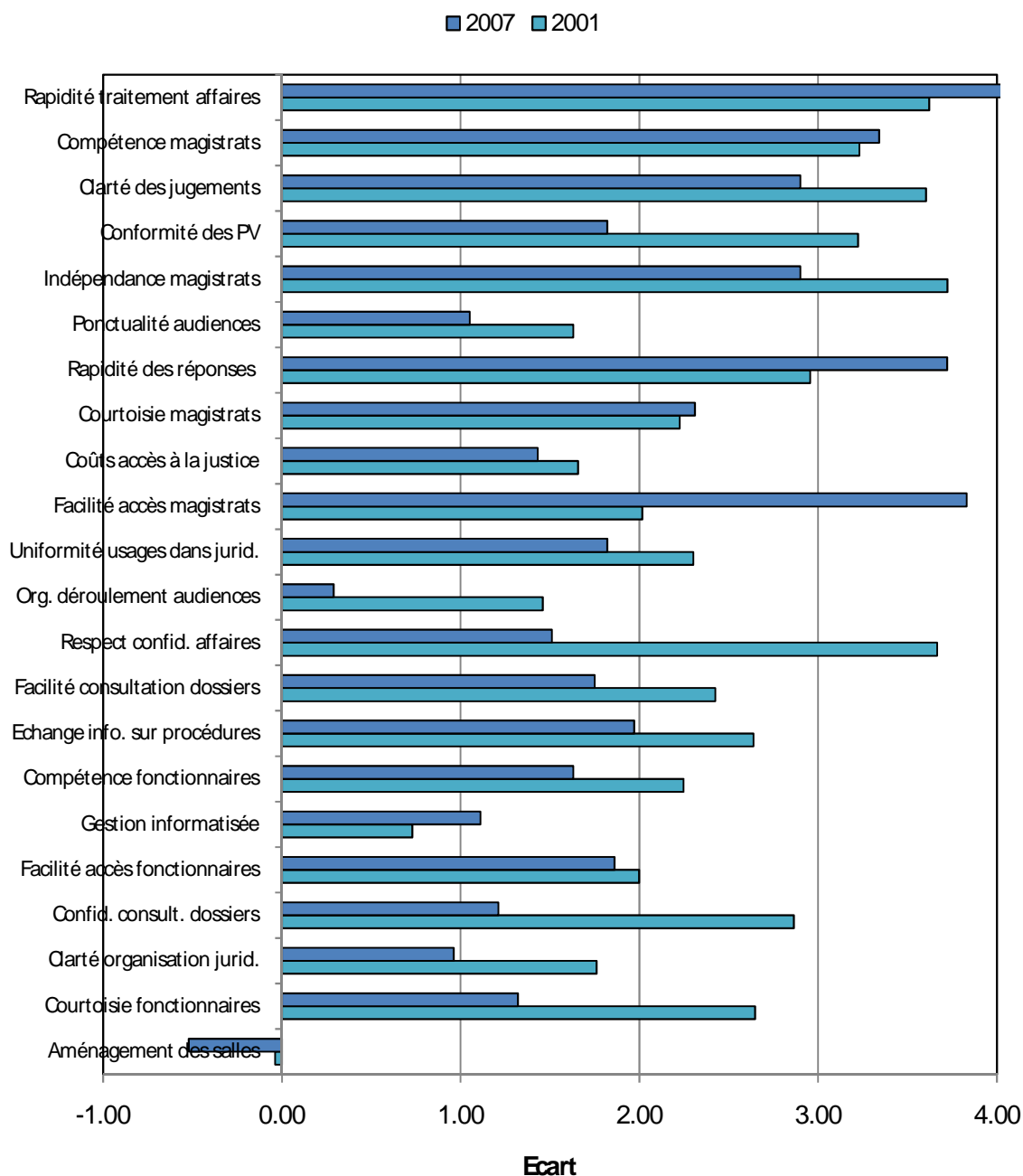
## Parquet



Le respect de la confidentialité des affaires a fortement progressé depuis 2001 au point de ne plus être une priorité. La confidentialité lors de la consultation des dossiers et la courtoisie des fonctionnaires sont aussi en progression notable. La clarté des jugements et l'indépendance des magistrats, priorités en 2001, ont aussi été améliorés.

La rapidité de traitement des affaires qui était déjà un des critères à améliorer en priorité est encore plus mal apprécié. La facilité d'accès aux magistrats s'est fortement péjoré.

## Parquet



## INSTRUCTION

La juridiction a fait l'objet de 111 évaluations.

### L'importance

L'importance est plus grande que la moyenne pour :

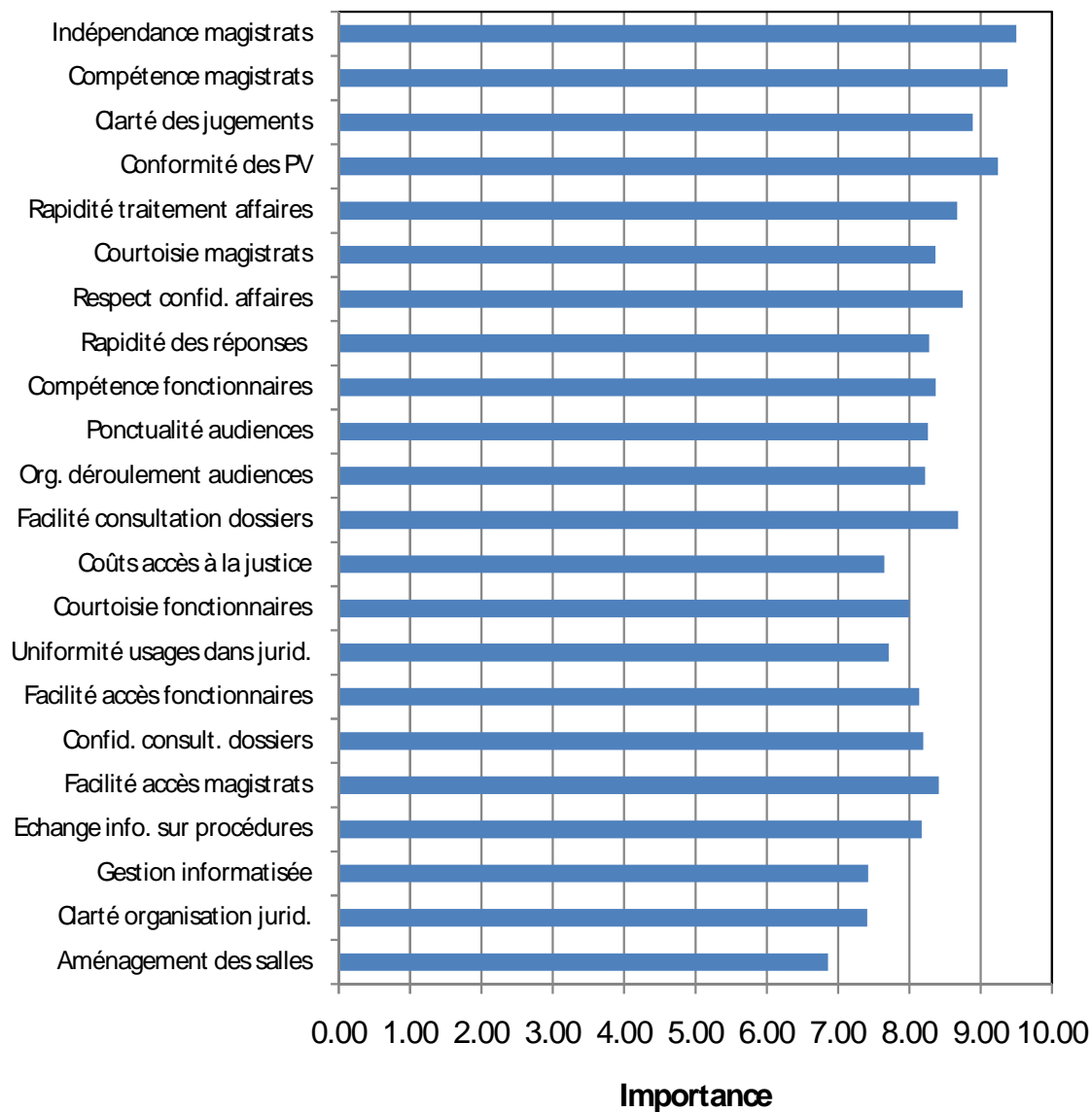
La facilité de consultation des dossiers

La facilité d'accès et la disponibilité des magistrats.

La confidentialité lors de la consultation des dossiers

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

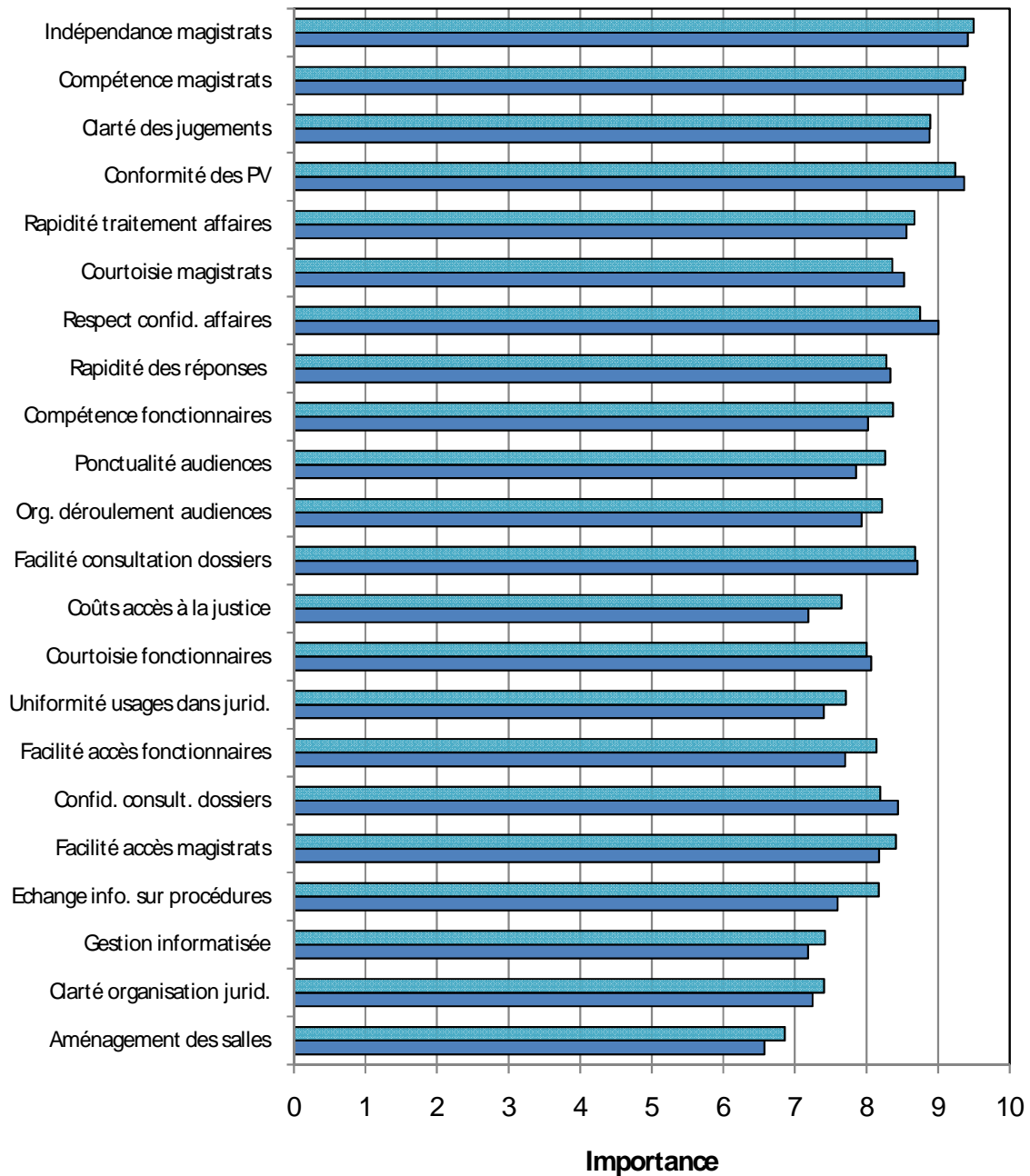
## Instruction



Les variations d'importance depuis 201 sont très faibles.

## Instruction

■ 2007 ■ 2001



## La satisfaction

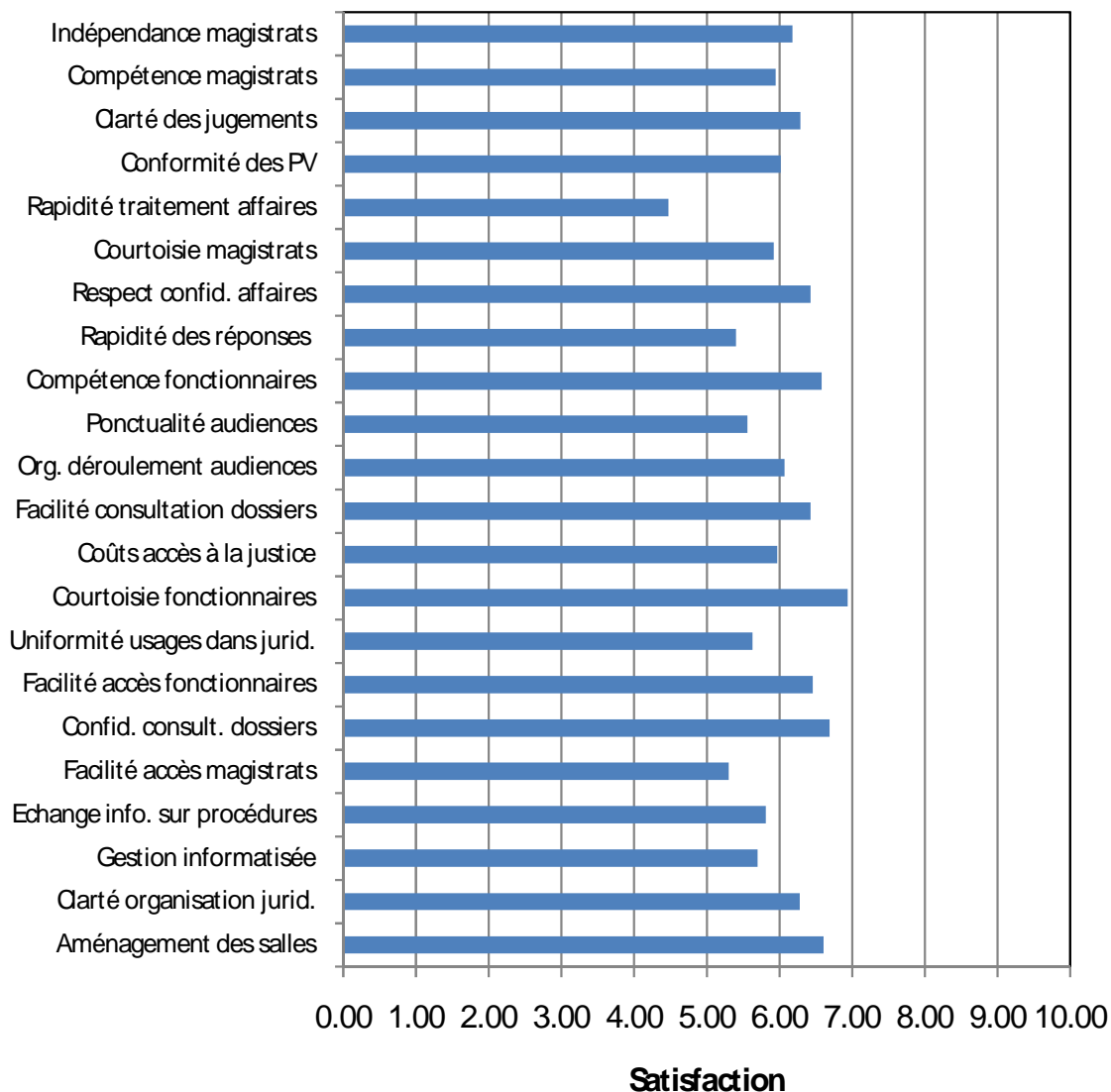
L'aménagement des salles d'audiences est particulièrement apprécié.

La facilité et la confidentialité de la consultation des dossiers sont bien notés

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

Les critères de rapidité et de ponctualité sont les plus mal notés avec la facilité d'accès aux magistrats.

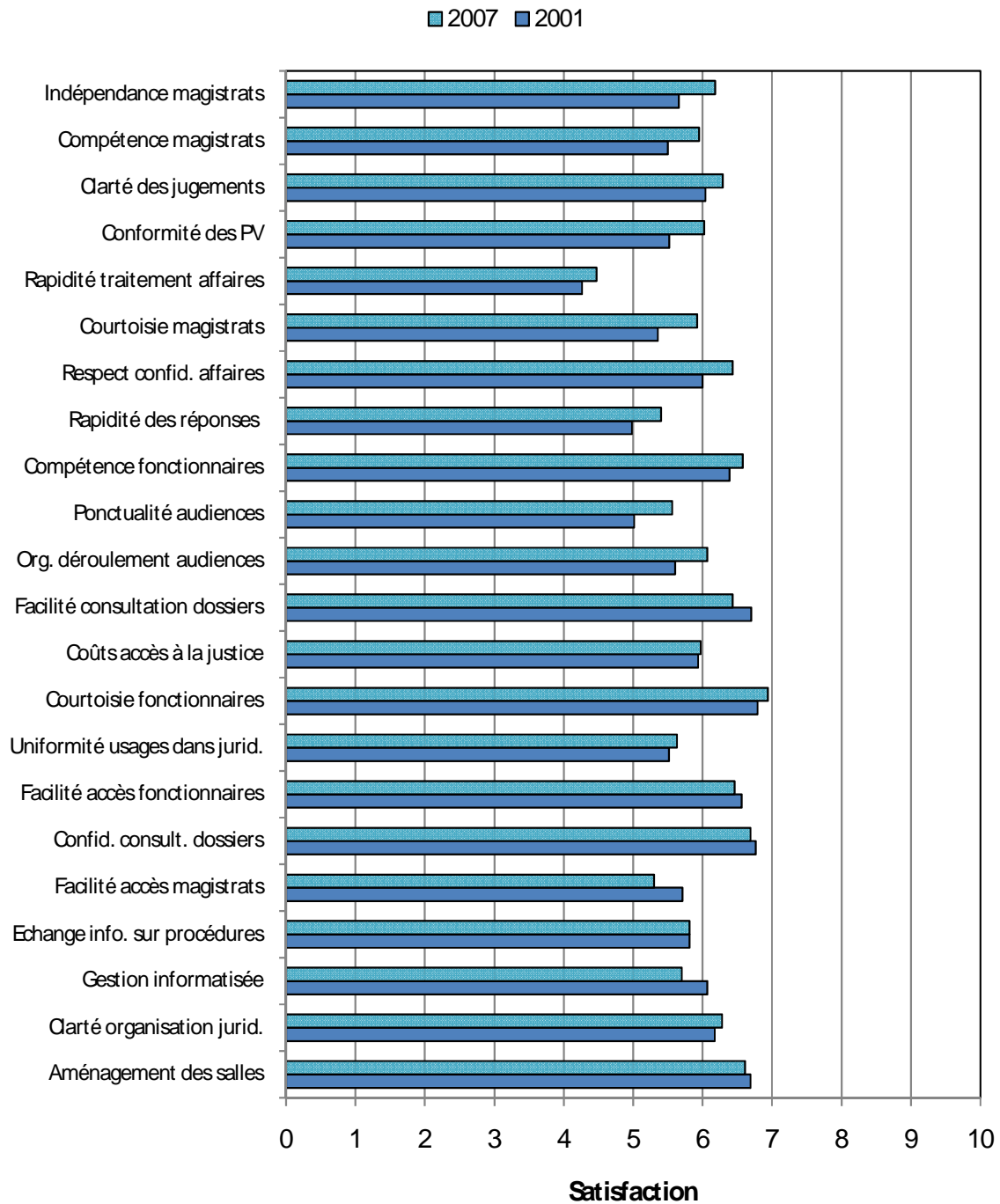
## Instruction





Les critères les plus importants ont progressé depuis 2001.

## Instruction



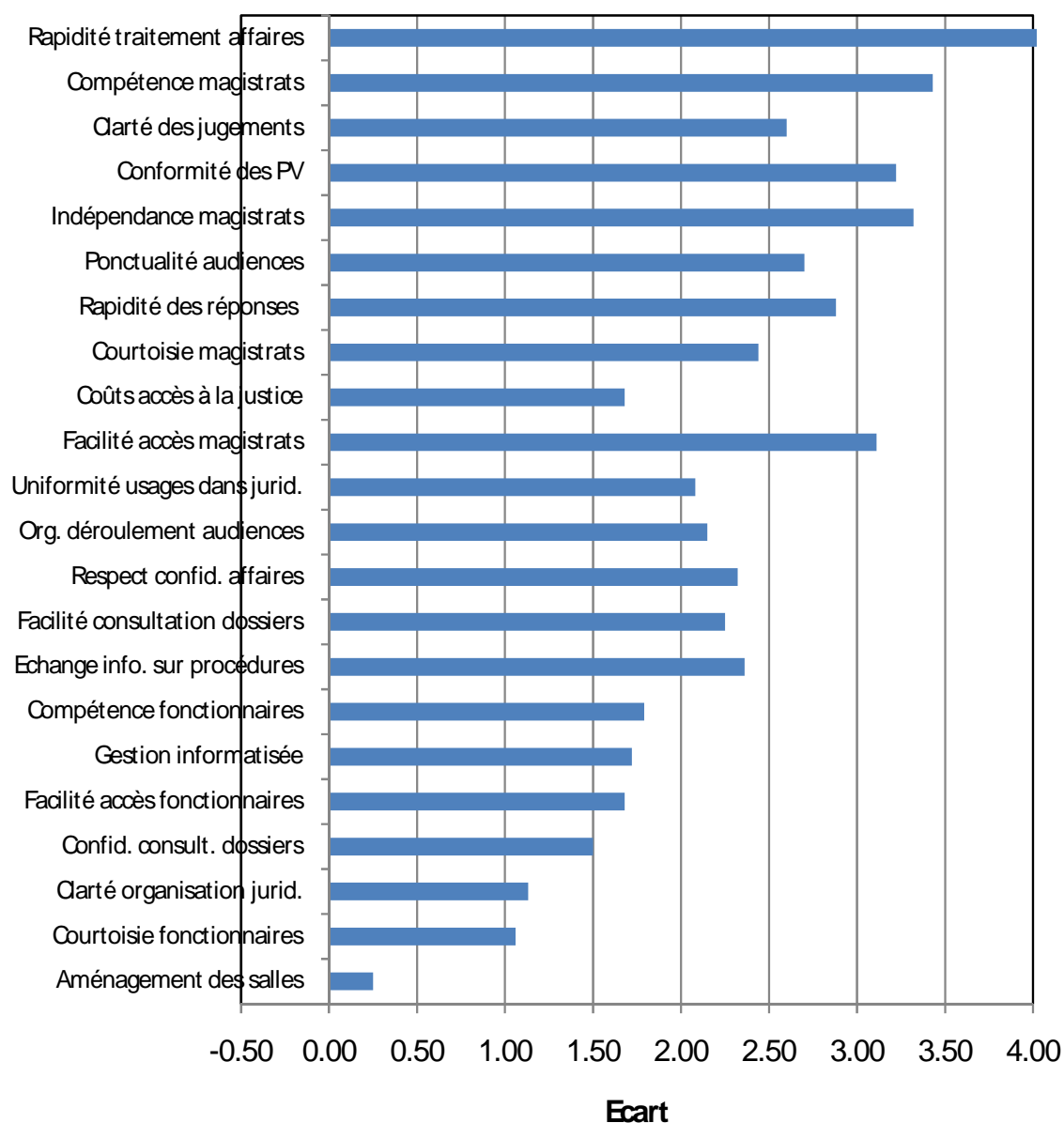
## Les priorités

La rapidité de traitement des affaires présente un écart de 4.20 indiquant une forte insatisfaction.

La compétence professionnelle, l'indépendance et la facilité d'accès aux magistrats ne donnent pas non plus satisfaction.

La conformité des procès-verbaux est une priorité d'amélioration

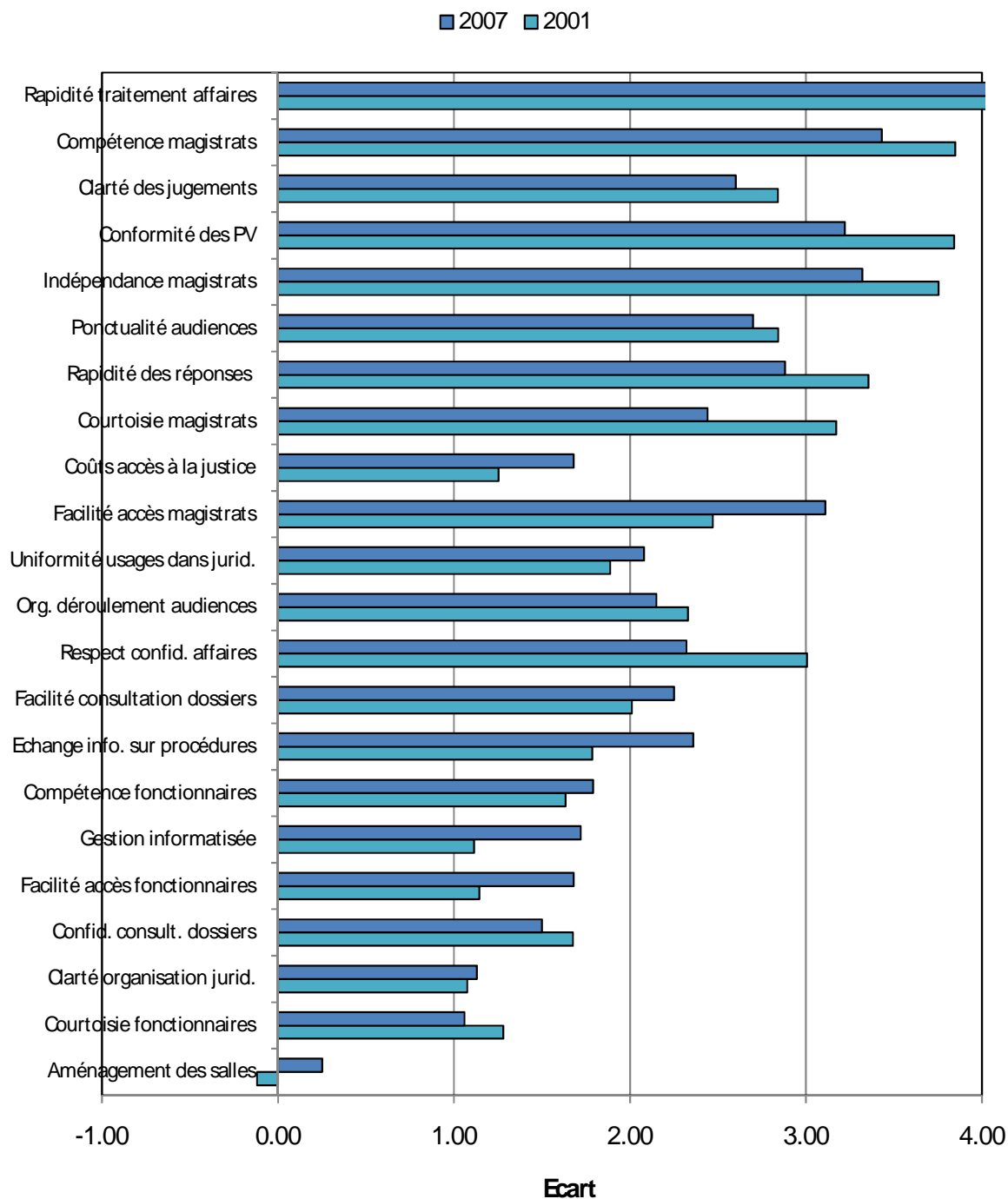
## Instruction



Les critères les moins satisfaisants de 2001 sont mieux perçus. La rapidité du traitement des dossiers a un écart qui a diminué, passant de 4.30 en 2001 à 4.20 en 2007.

La facilité d'accès aux magistrats et, dans une moindre mesure aux fonctionnaires, est moins satisfaisante aujourd'hui. L'échange d'information sur les procédures en cours est devenu une priorité d'amélioration.

## Instruction



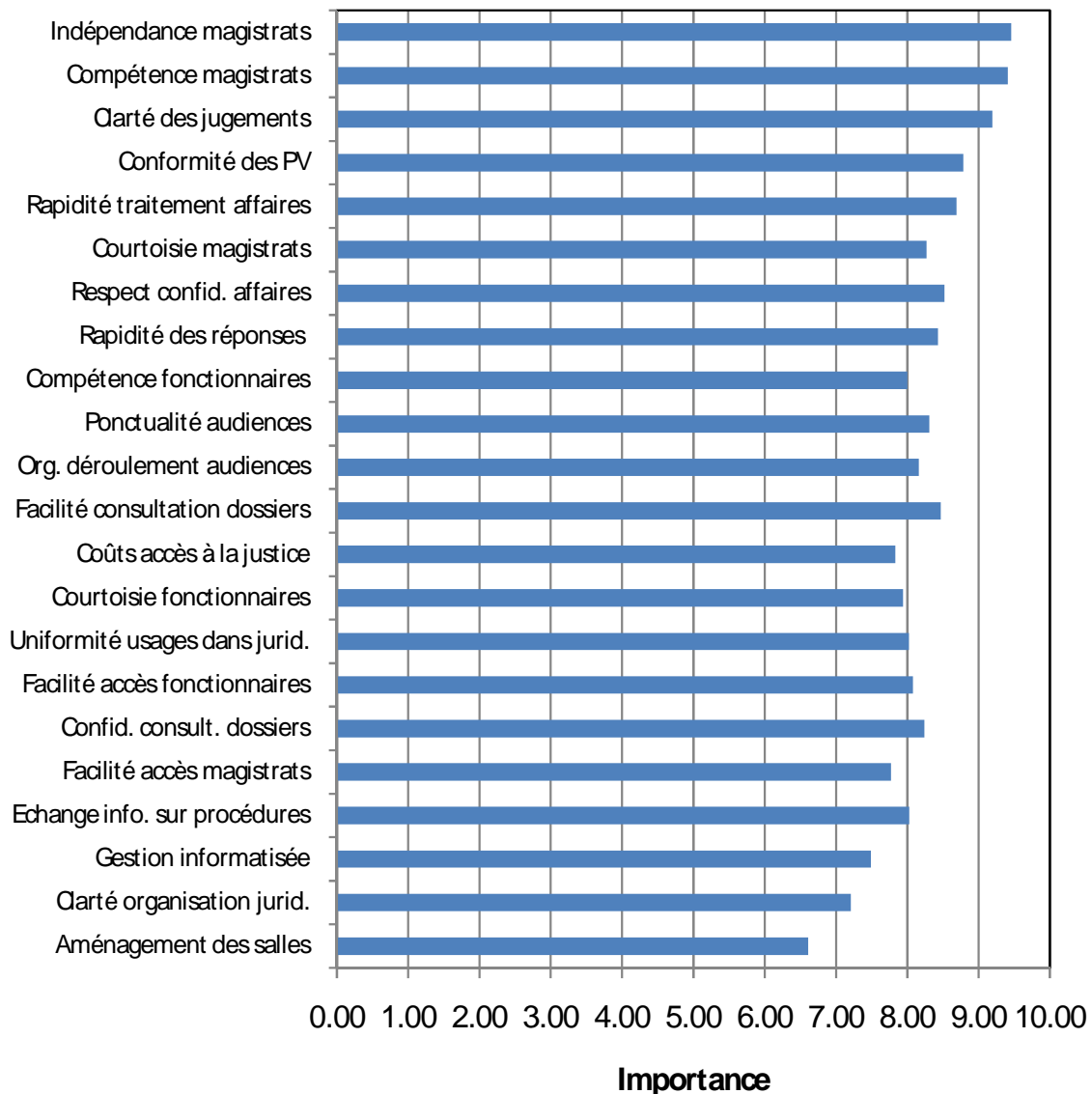
## CHAMBRE D'ACCUSATION

La Chambre d'accusation a été évaluée par 52 avocats.

### L'importance

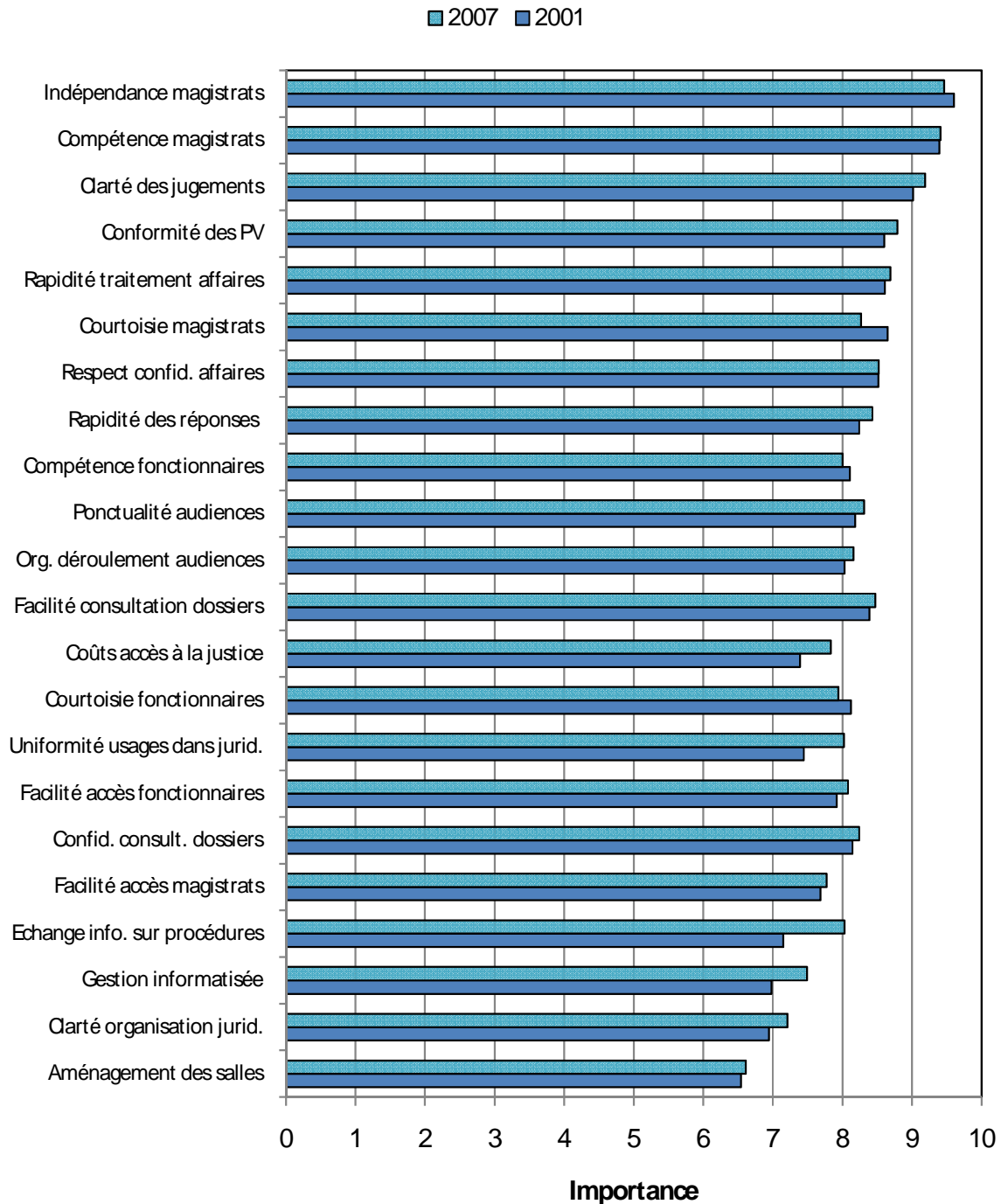
Les critères de facilité et confidentialité de la consultation des dossiers sont jugés un peu plus importants que la moyenne.

## Chambre d'accusation



Les niveaux d'importance n'ont que peu varié depuis 1995. La demande est un peu plus forte pour l'échange d'information sur les procédures en cours.

## Chambre d'accusation



## La satisfaction

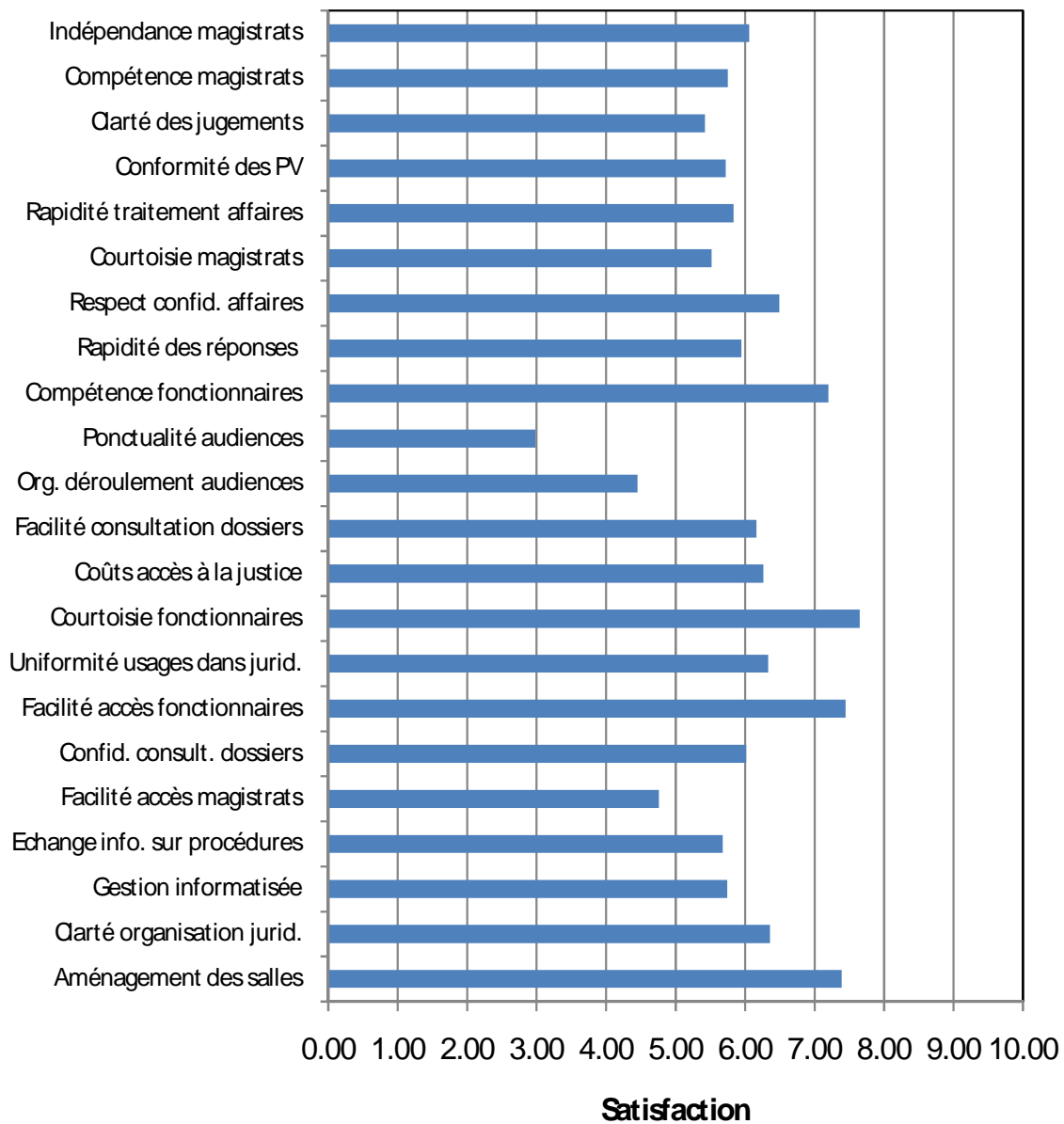
Les fonctionnaires sont appréciés concernant :

- 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

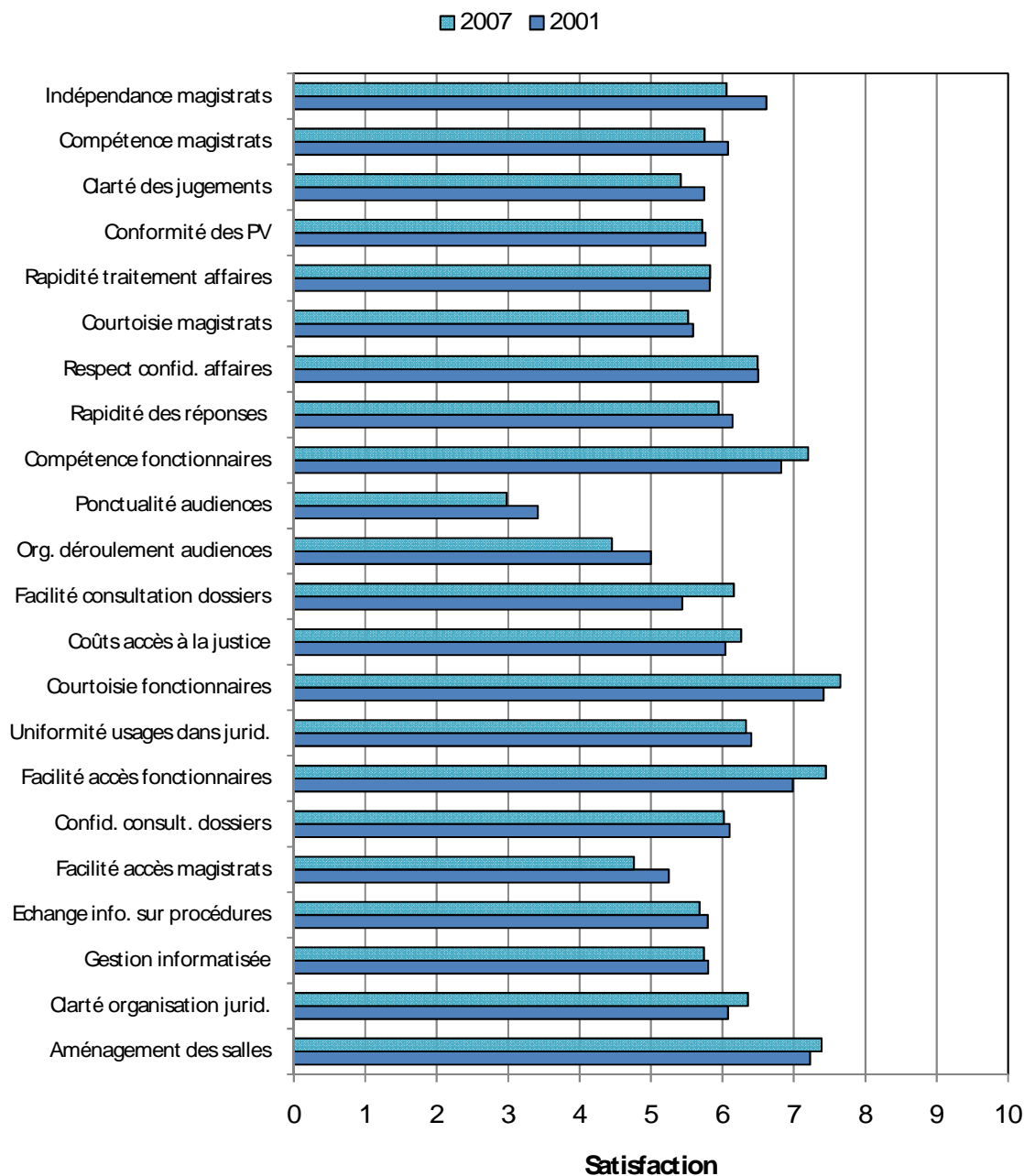


Les degrés de satisfaction mesurés en 2007 sont comparables à ceux de 2001.

Les fonctionnaires, déjà bien appréciés en 2001, les sont encore plus.

La ponctualité des audiences est encore moins satisfaisante qu'en 2001.

## Chambre d'accusation



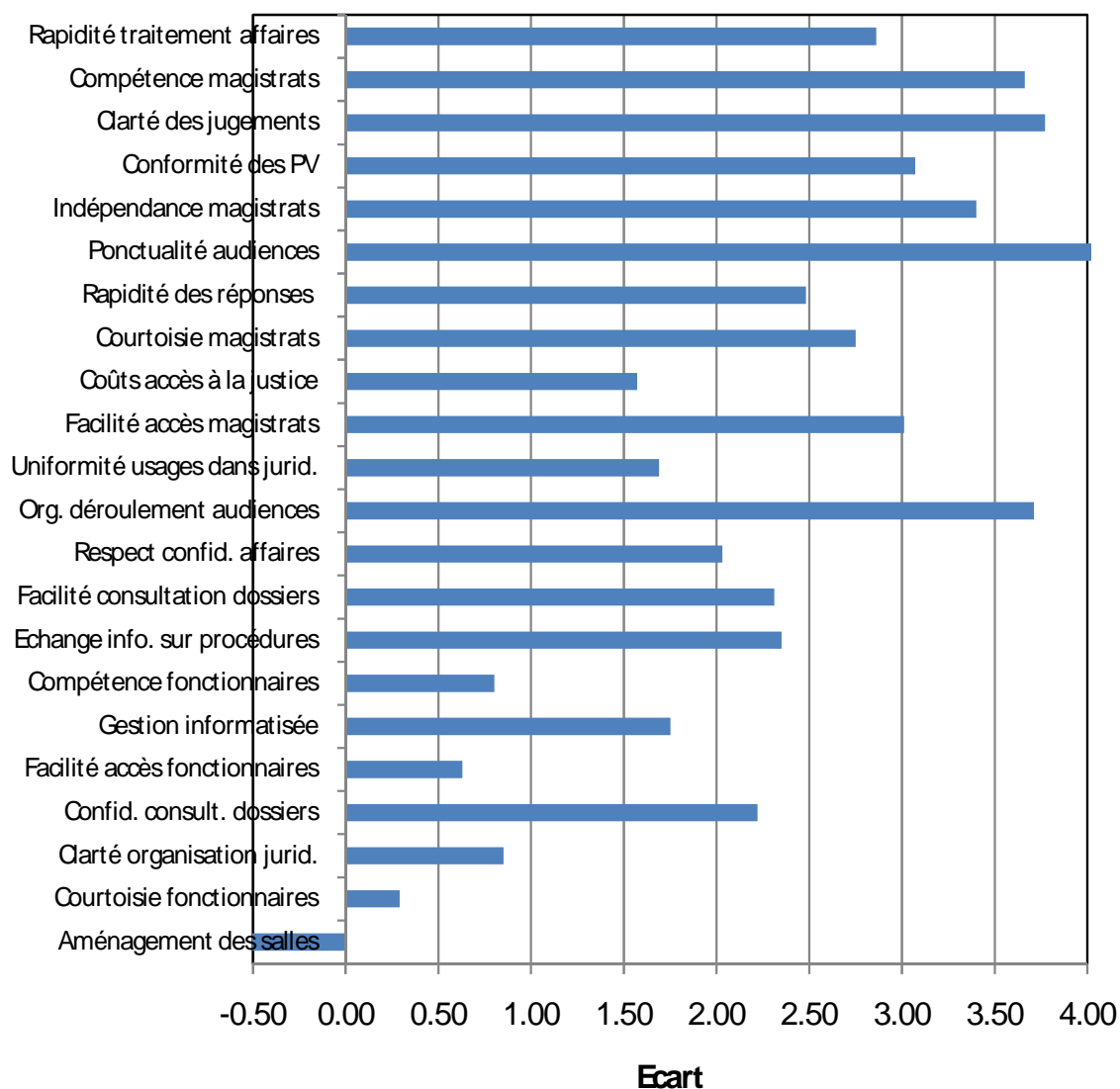
## Les priorités

La ponctualité des audiences est le point faible de la juridiction avec un des plus grands écarts de l'enquête (5.33).

Après la ponctualité des audiences, les priorités sont :

- La clarté des jugements
- La compétence professionnelle des magistrats
- L'organisation du déroulement des audiences.

## Chambre d'accusation

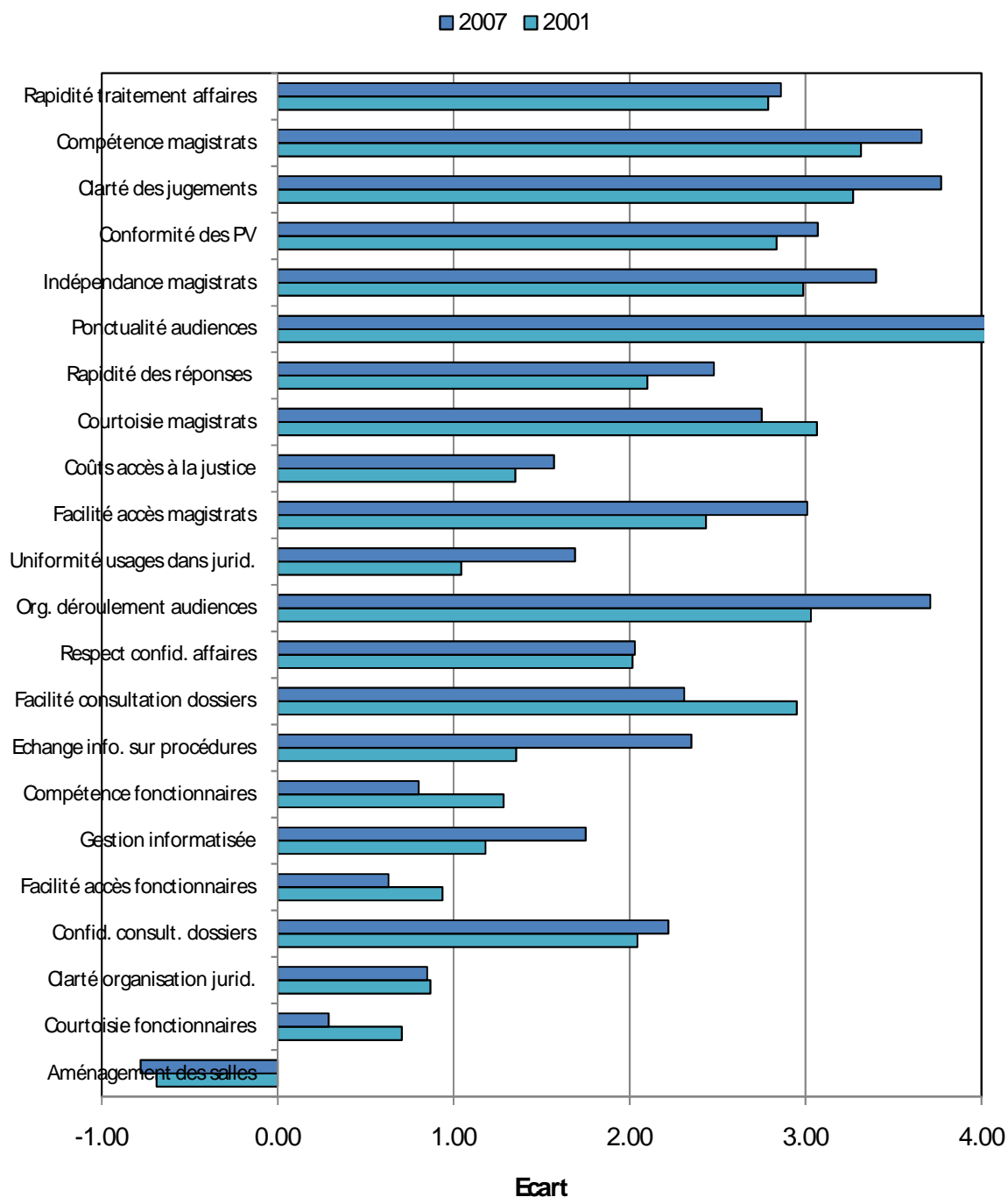




La Chambre d'accusation est une des juridictions dont la situation s'était plutôt péjorée depuis 1995. Cette dégradation de la satisfaction s'est poursuivie depuis 2001. La ponctualité des audiences voit son écart passer de 4.76 en 2001 à 5.33 en 2007.

Les fonctionnaires sont encore mieux perçus aujourd'hui. La facilité de consultation des dossiers a été améliorée.

## Chambre d'accusation



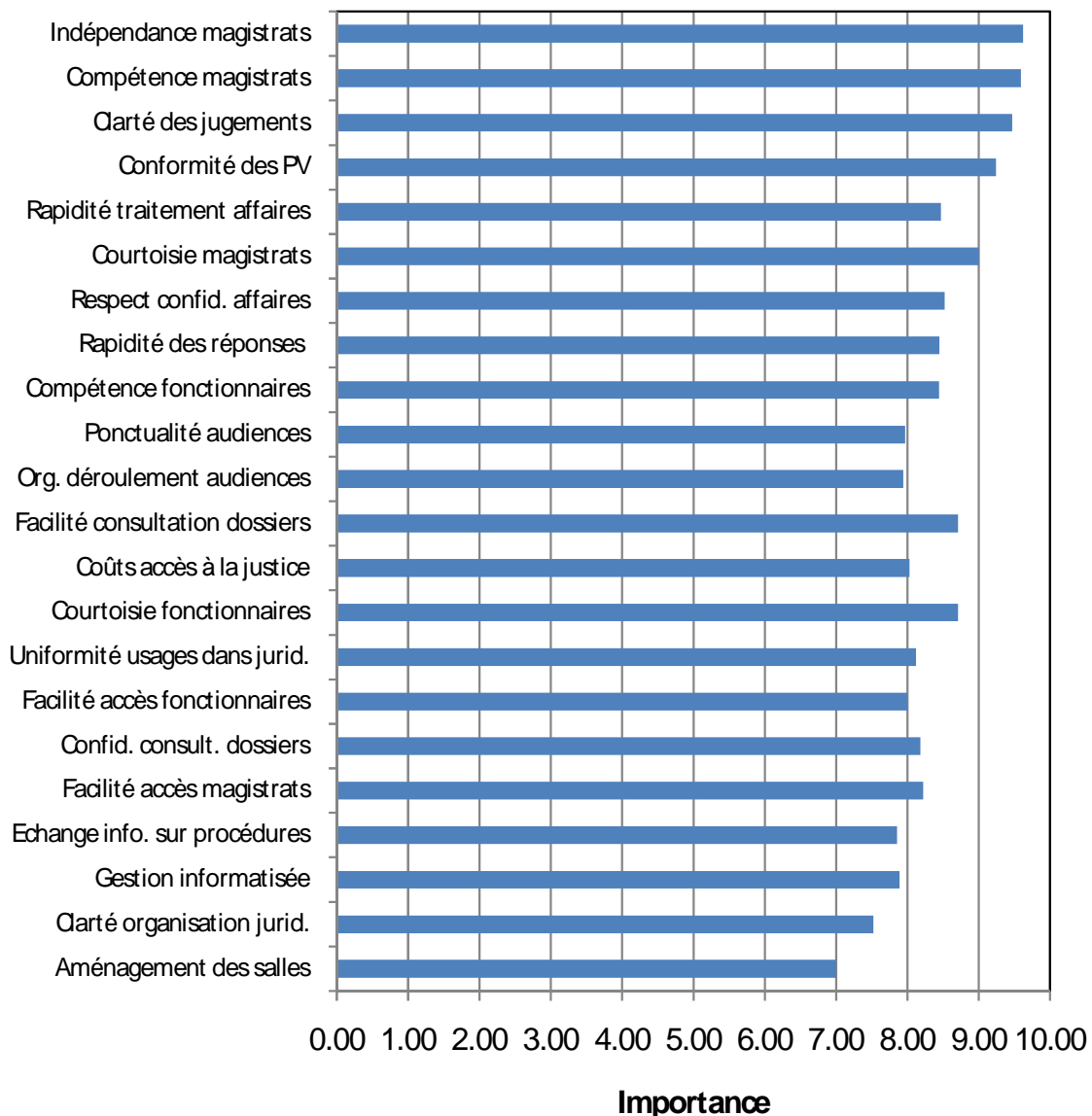
## TRIBUNAL DE POLICE

La juridiction a été évaluée par 35 avocats.

### L'importance

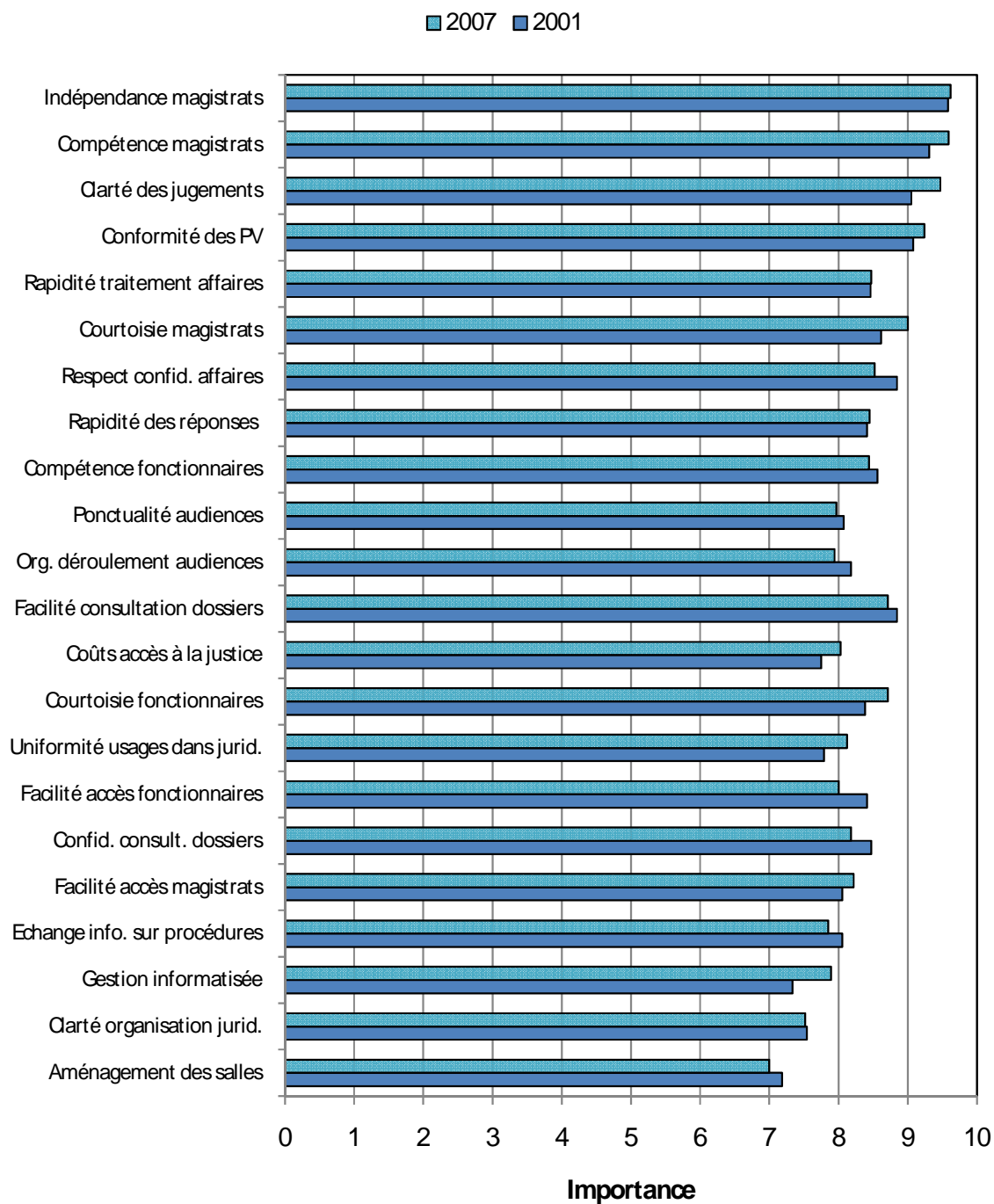
La courtoisie des magistrats et des fonctionnaires ainsi que la facilité de consultation des dossiers sont plus importants relativement à la moyenne des juridictions.

## Tribunal de police



Dans l'ensemble, l'importance des critères est semblable à celle mesurés en 2001.

## Tribunal de police

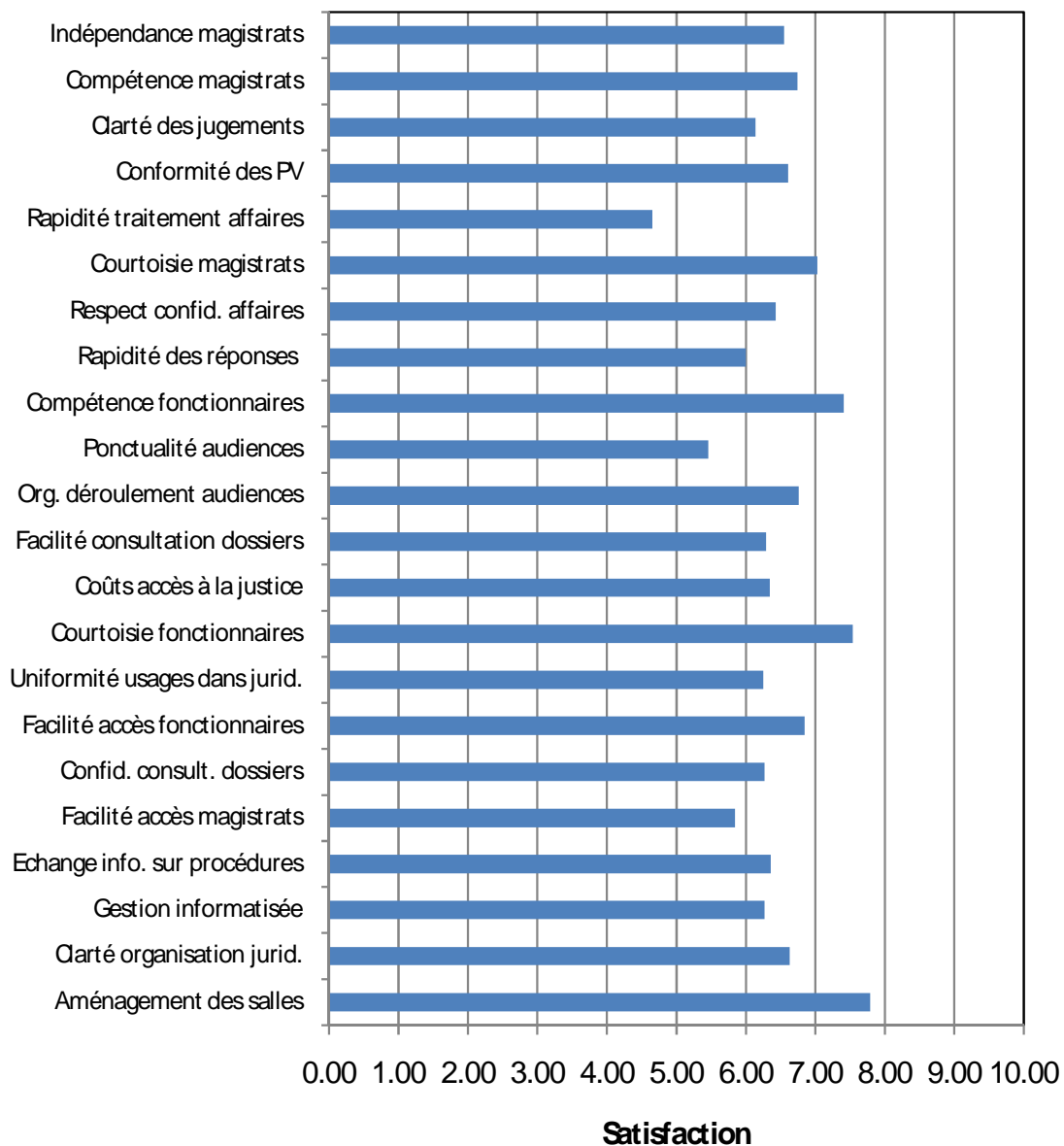


## La satisfaction

Les fonctionnaires et les magistrats sont bien perçus.  
L'aménagement des salles d'audience est apprécié.

Les critères les moins performants sont :  
La rapidité de traitement des affaires.  
La ponctualité des audiences.

### Tribunal de police

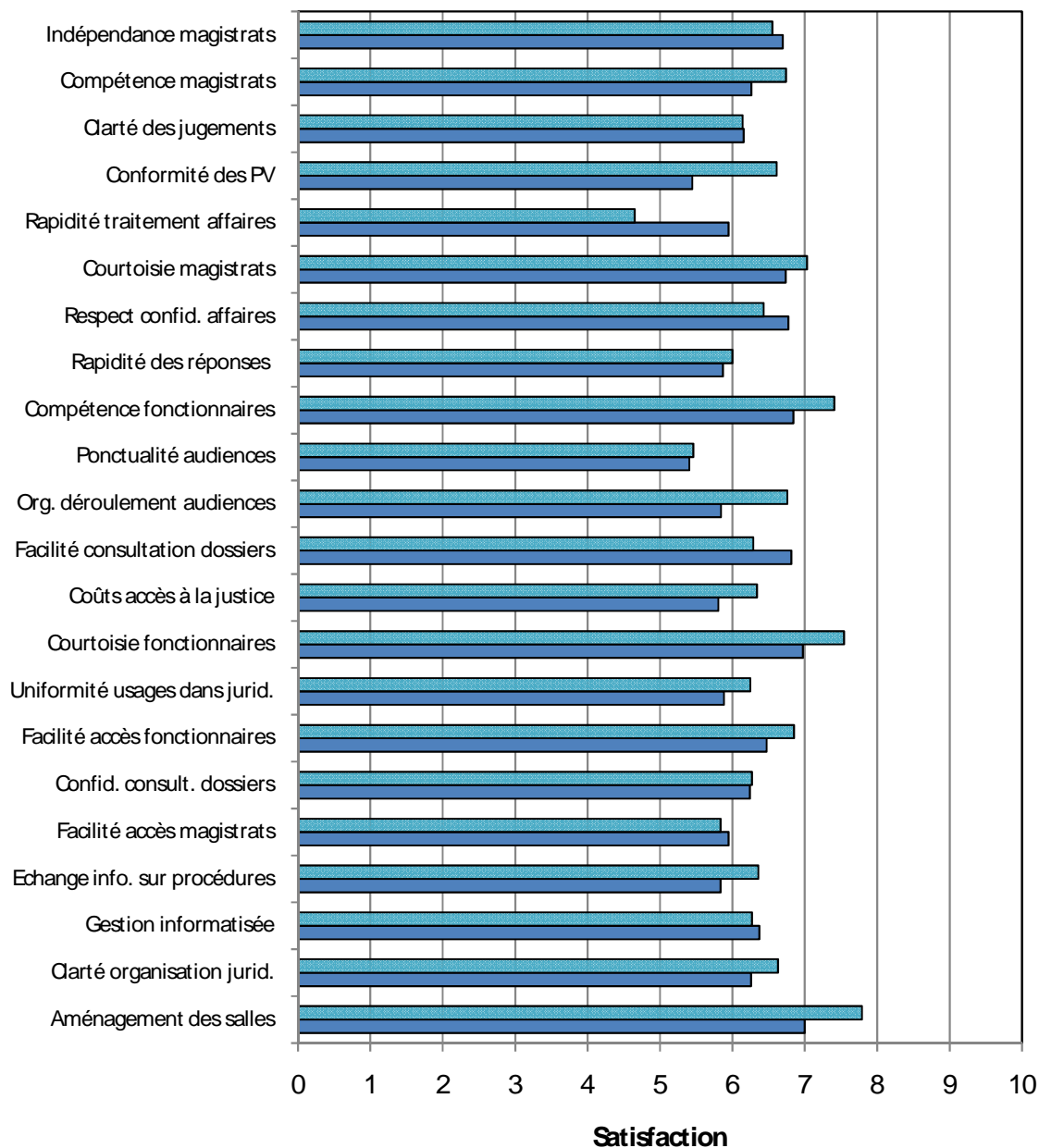


Les scores de satisfaction se sont améliorés concernant :  
 La conformité des procès-verbaux.  
 La compétence et la courtoisie des fonctionnaires.

La satisfaction est moins bonne pour la rapidité de traitement des affaires.

## Tribunal de police

■ 2007 ■ 2001



## Les priorités

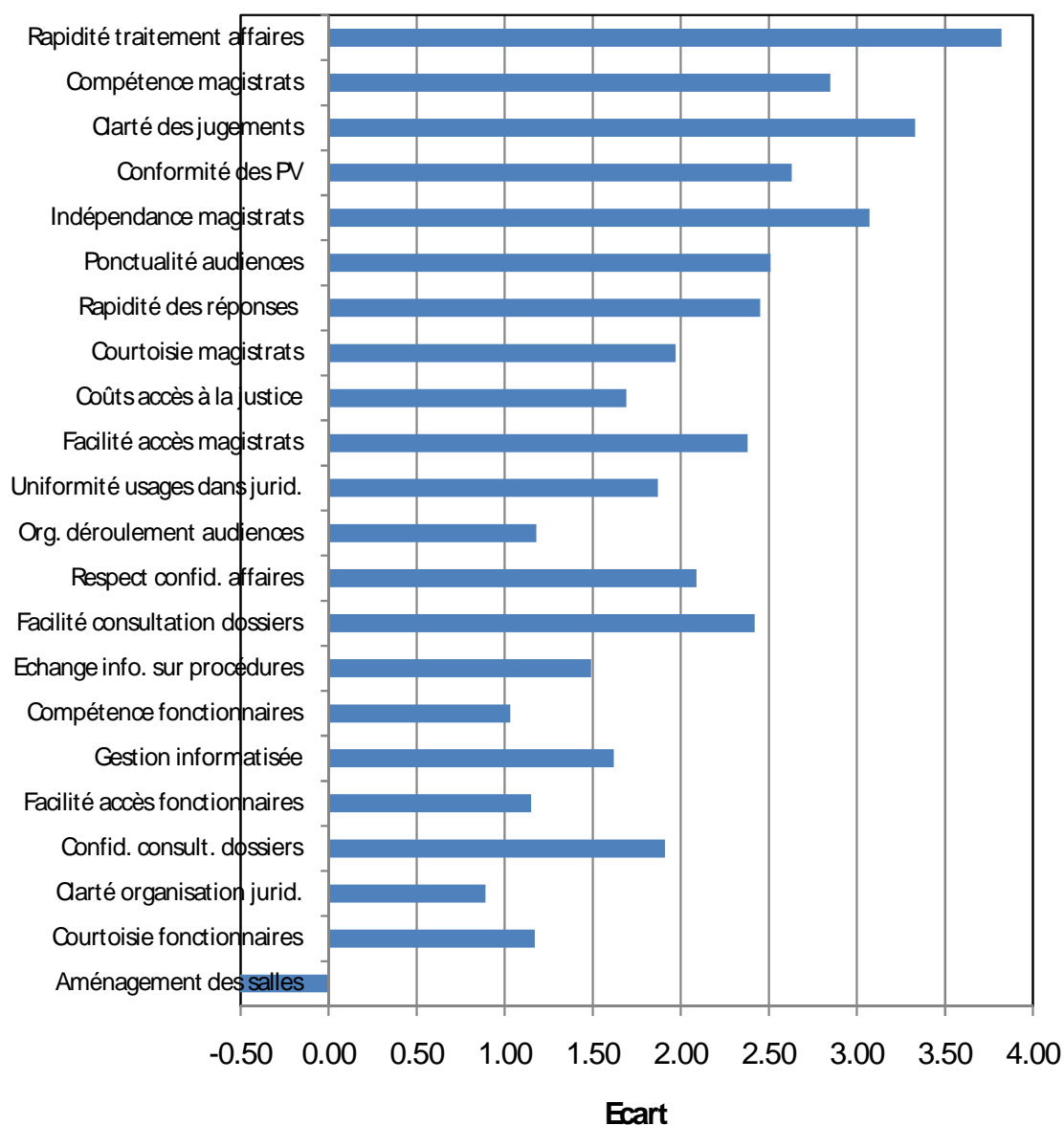
Trois critères se dégagent en priorité d'amélioration :

La rapidité de traitement des affaires

La clarté des jugements

L'indépendance des magistrats

## Tribunal de police

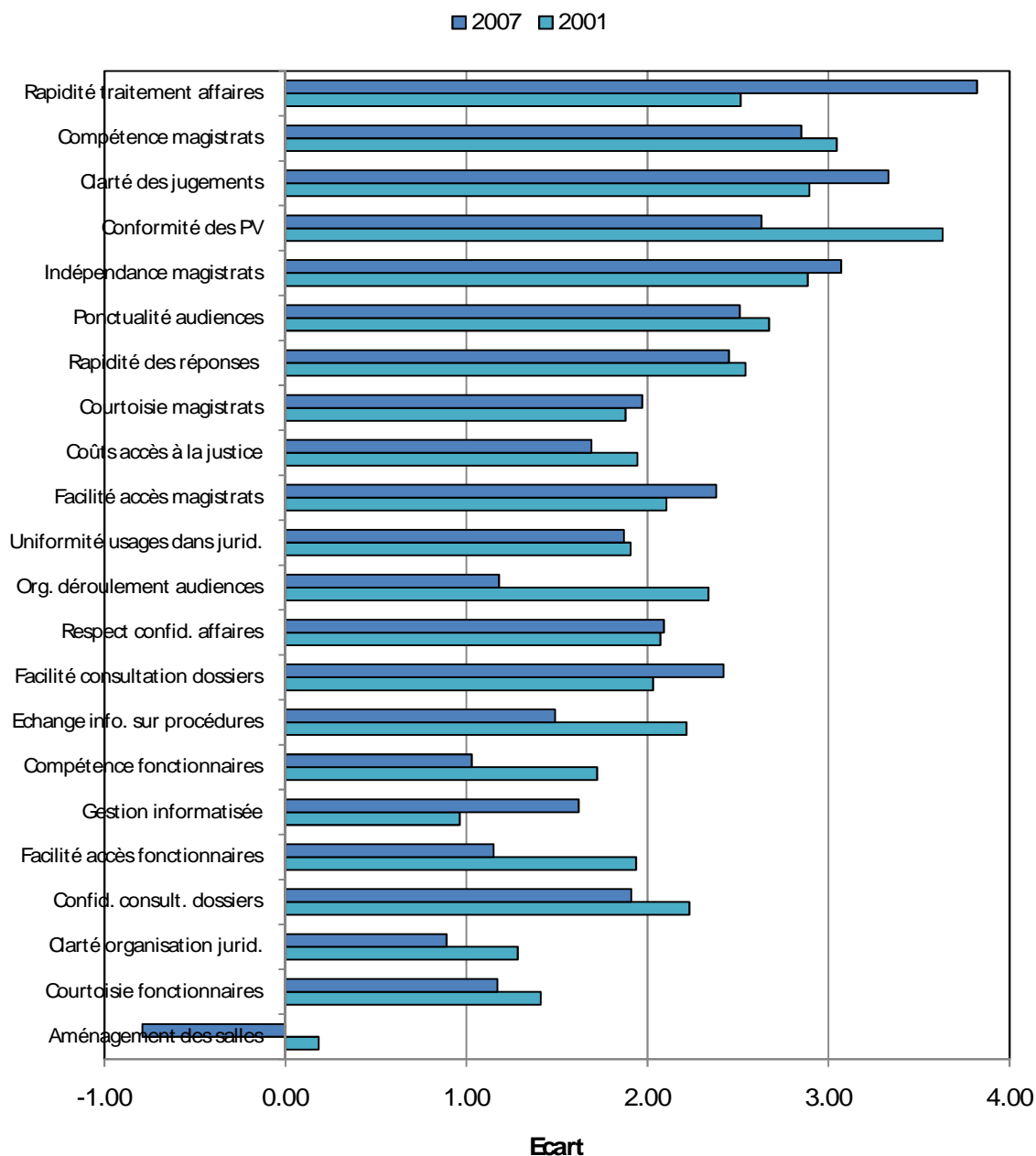


La rapidité de traitement des affaires, qui n'était pas une première priorité en 2001 est devenu le critère le moins performant.

Des améliorations significatives ont été obtenues sur :

- La conformité des procès-verbaux
- La clarté des jugements
- L'organisation des audiences
- L'échange d'information sur les procédures en cours.

## Tribunal de police



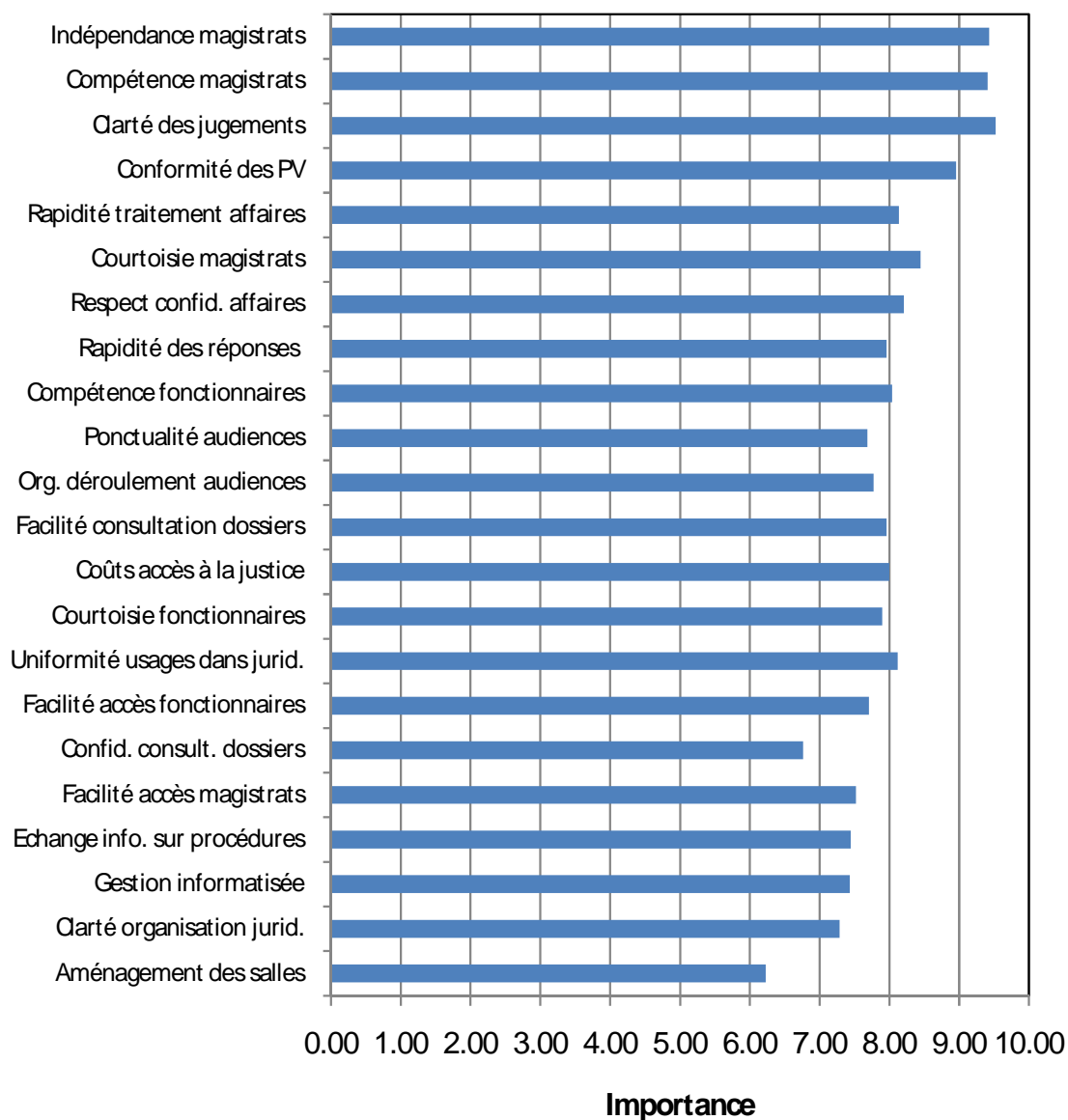
## TRIBUNAL ADMINISTRATIF

Le tribunal administratif a été évalué par 29 avocats.

### L'importance

L'importance de la confidentialité lors de la consultation des dossiers est moindre comparée à la moyenne des juridictions. La clarté des jugements est un peu plus importante.

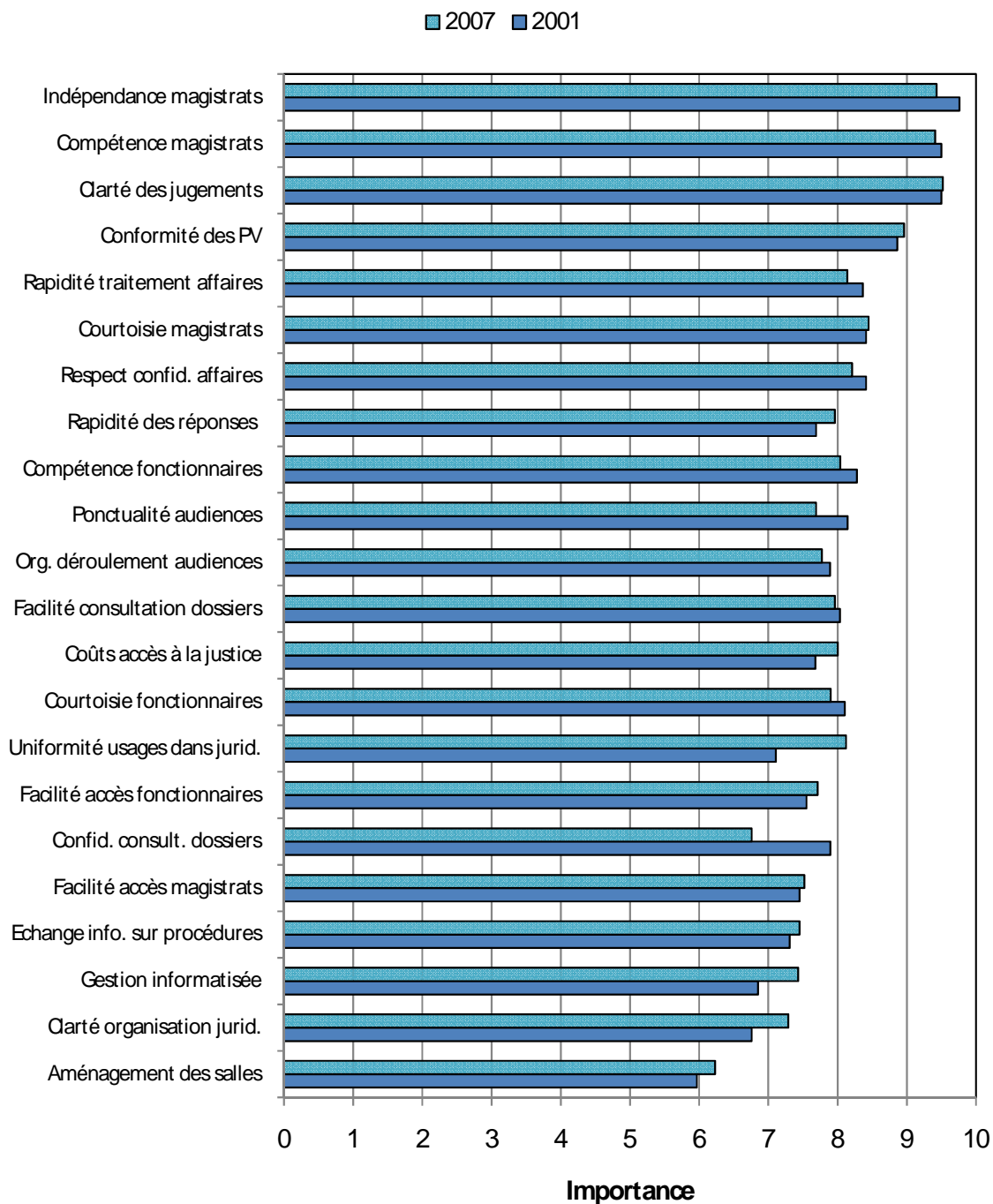
## Tribunal administratif





Les attentes liées à l'uniformité des usages au sein de la juridiction sont plus importantes qu'en 2001.  
 La confidentialité lors de la consultation des dossiers l'est moins.  
 Pour les autres critères, les niveaux d'importance sont comparables.

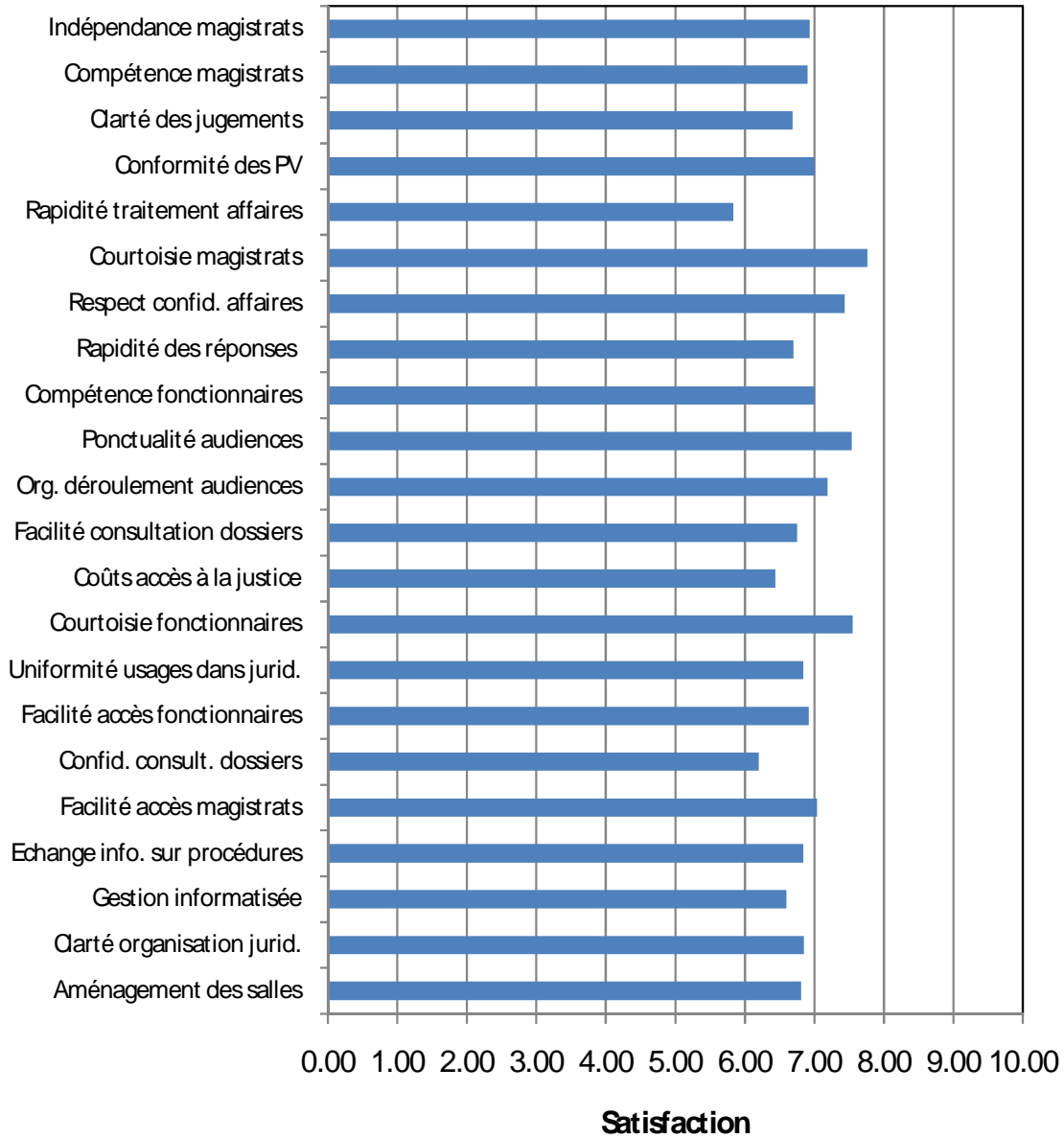
## Tribunal administratif



## La satisfaction

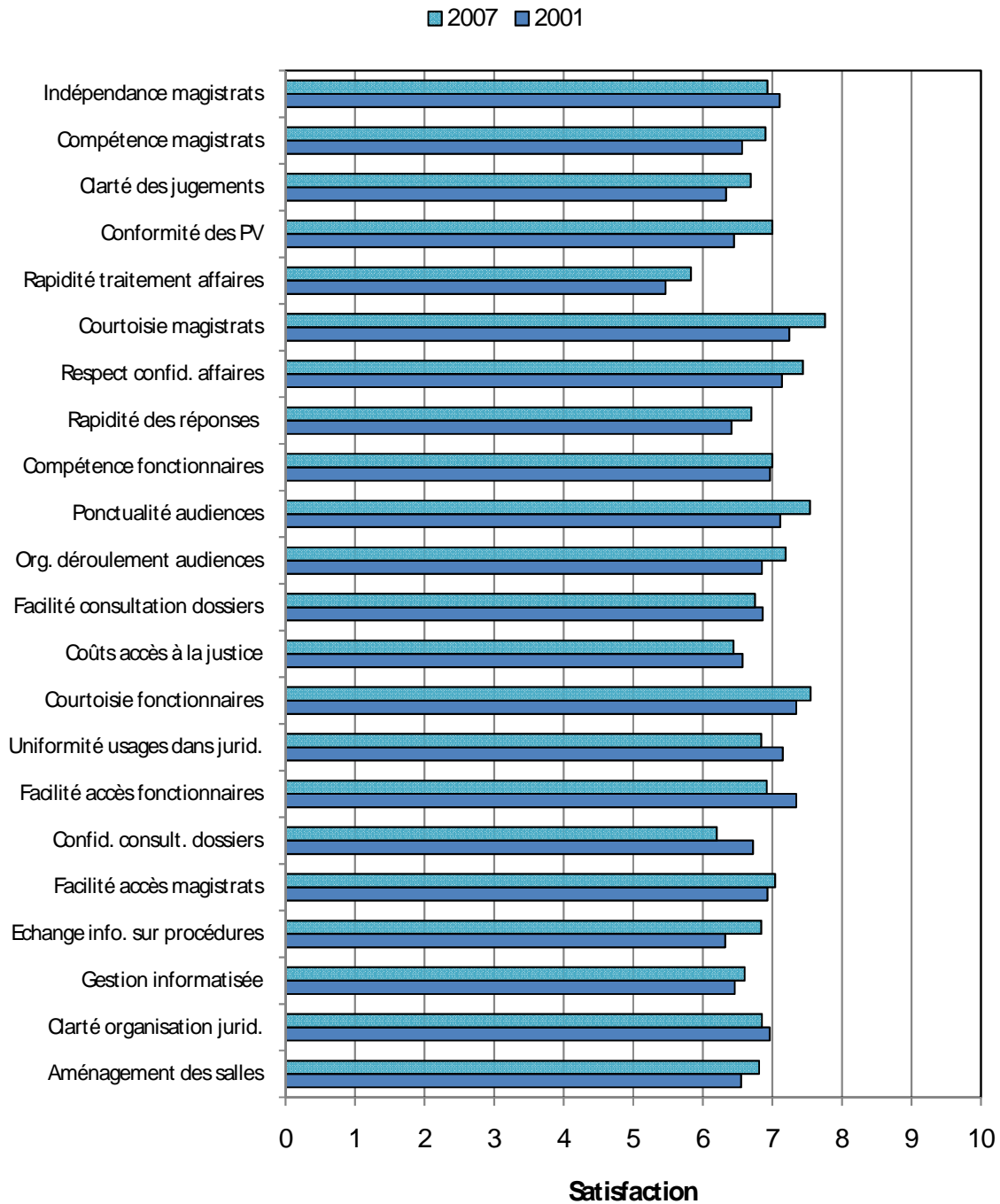
Globalement, les degrés de satisfaction sont parmi les plus élevés de l'enquête.

### Tribunal administratif



La tendance est stable ou en légère augmentation pour les niveaux de satisfaction comparativement à 2001.

## Tribunal administratif

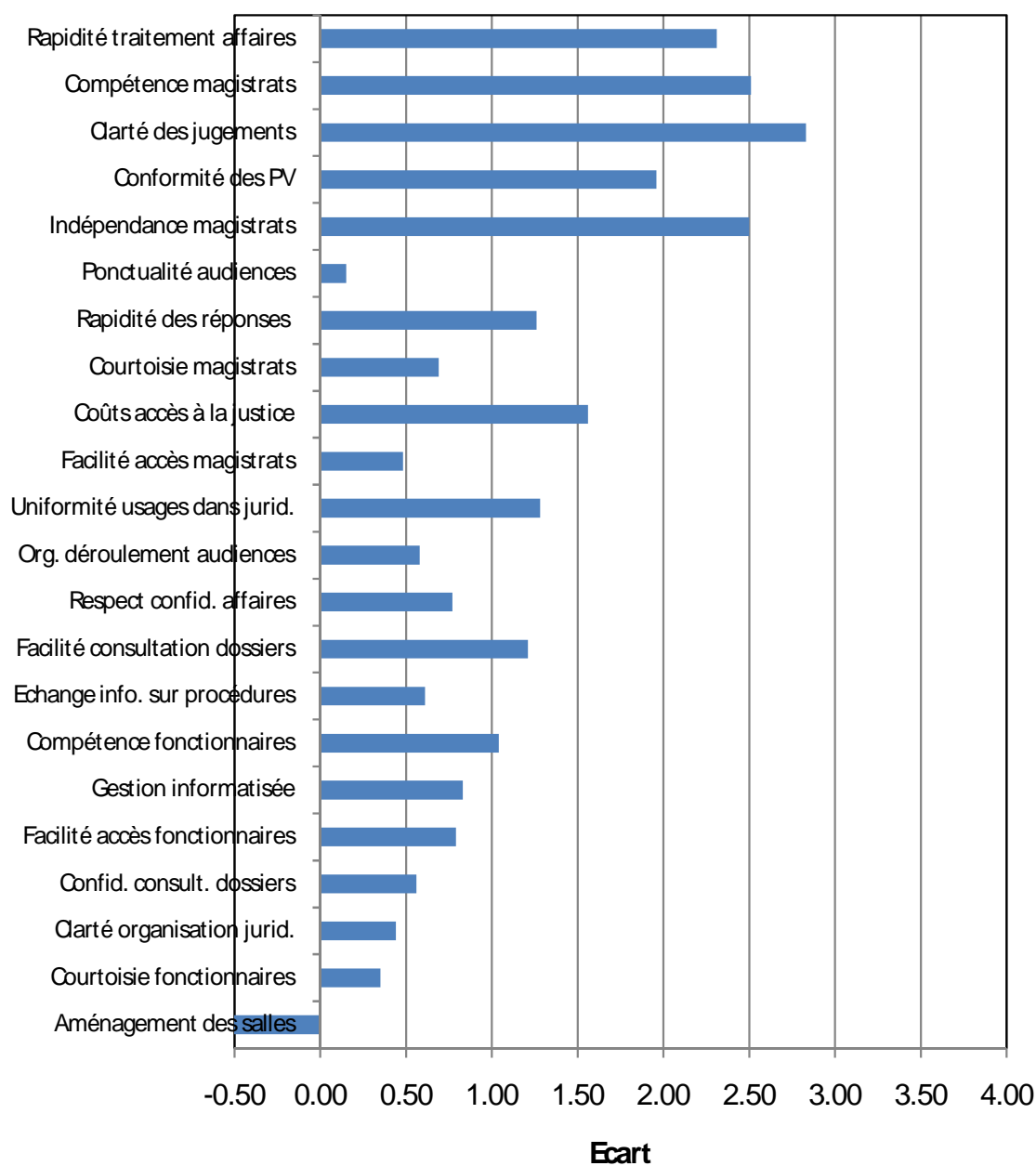


## Les priorités

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

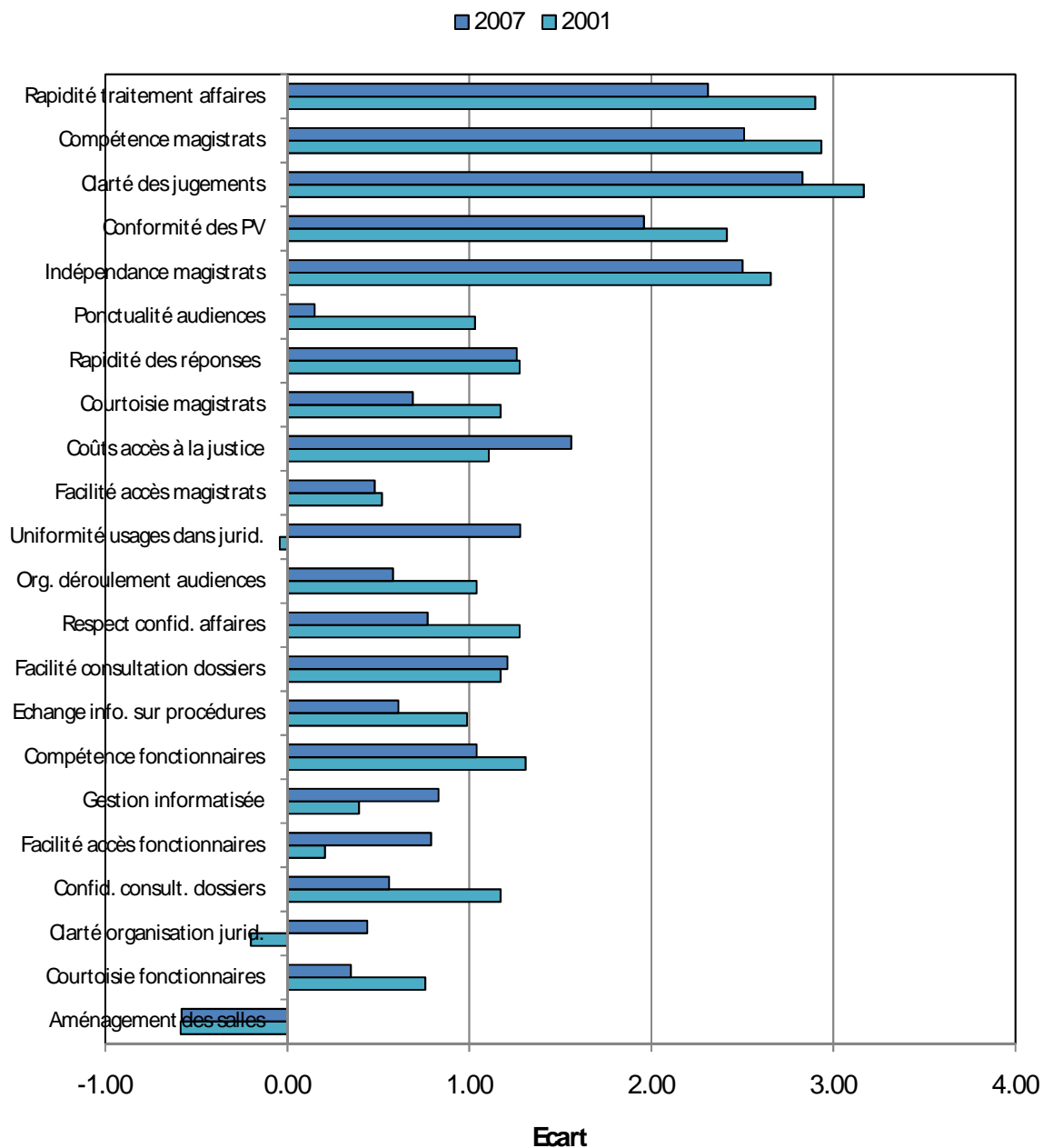
- La clarté des jugements
- La compétence des magistrats
- La rapidité de traitement des affaires
- L'indépendance des magistrats.

## Tribunal administratif



Si les priorités de 2007 restent celles de 2001, la performance des critères concernés s'est améliorée.

## Tribunal administratif



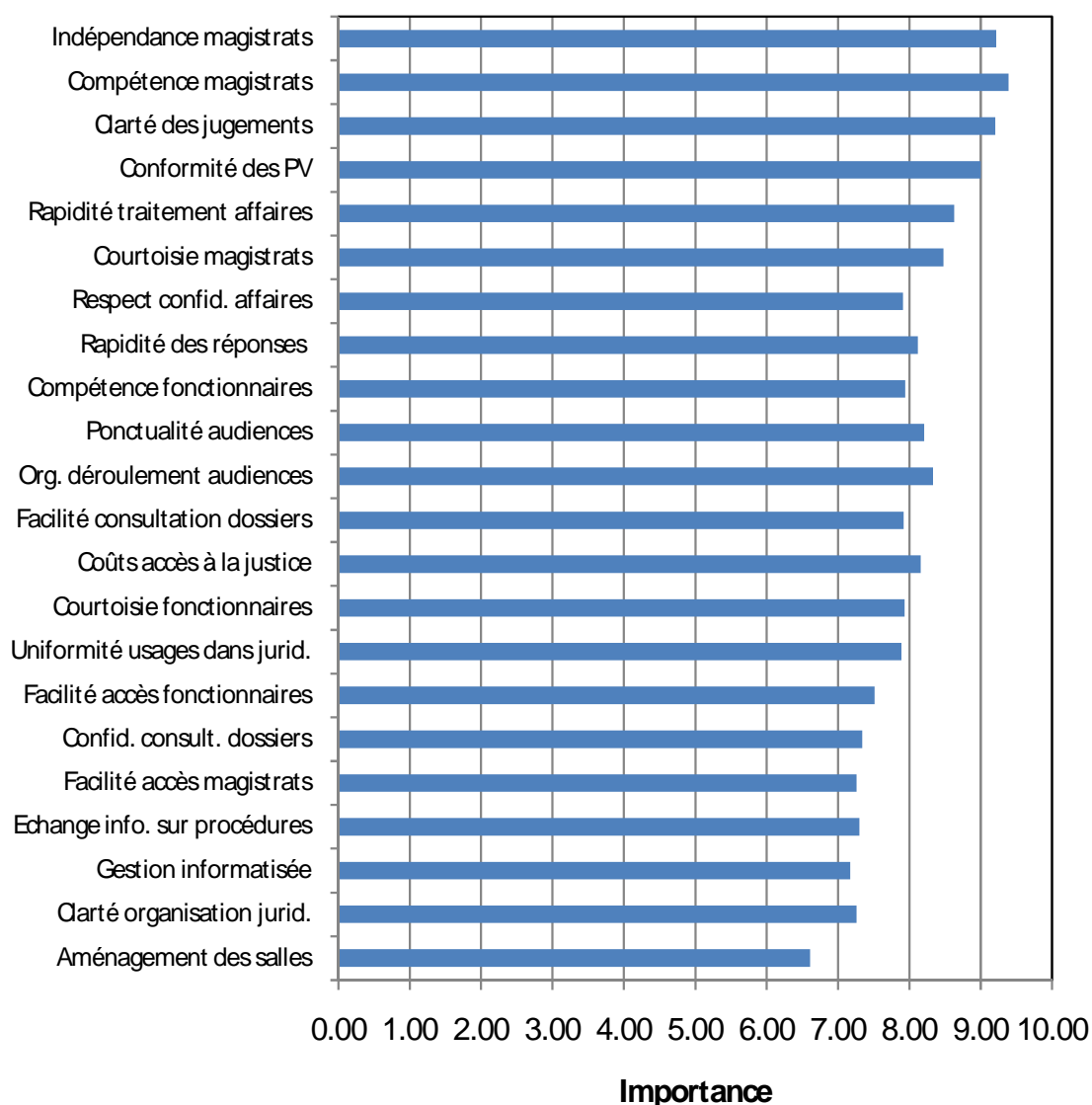
## JURIDICTION DES PRUD'HOMMES

L'analyse de cette juridiction repose sur 96 évaluations.

### L'importance

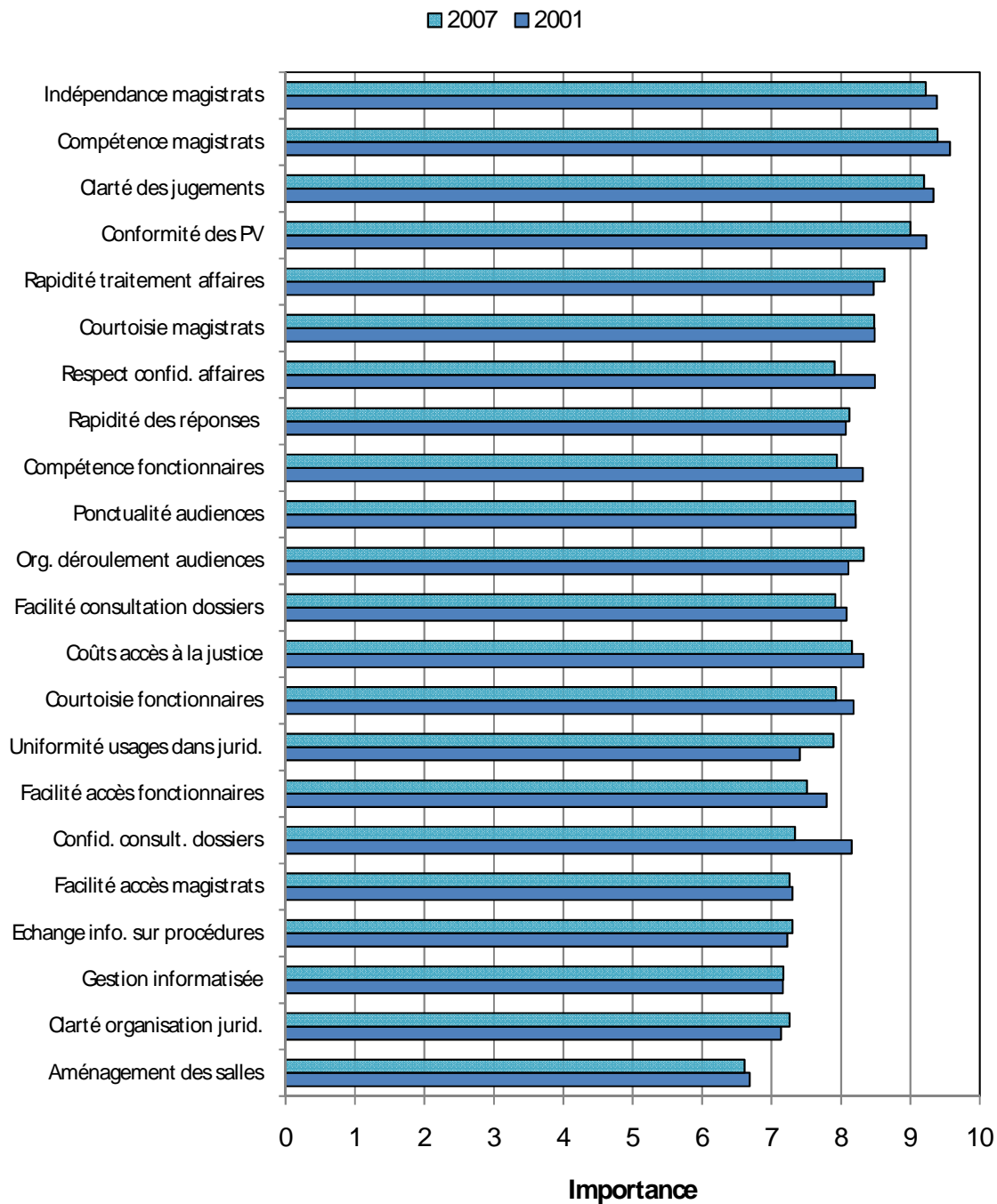
L'importance de l'organisation du déroulement des audiences est un peu plus élevée relativement à la moyenne.

## Juridiction des prud'hommes



Les critères de confidentialité sont jugés moins critiques qu'en 2001.

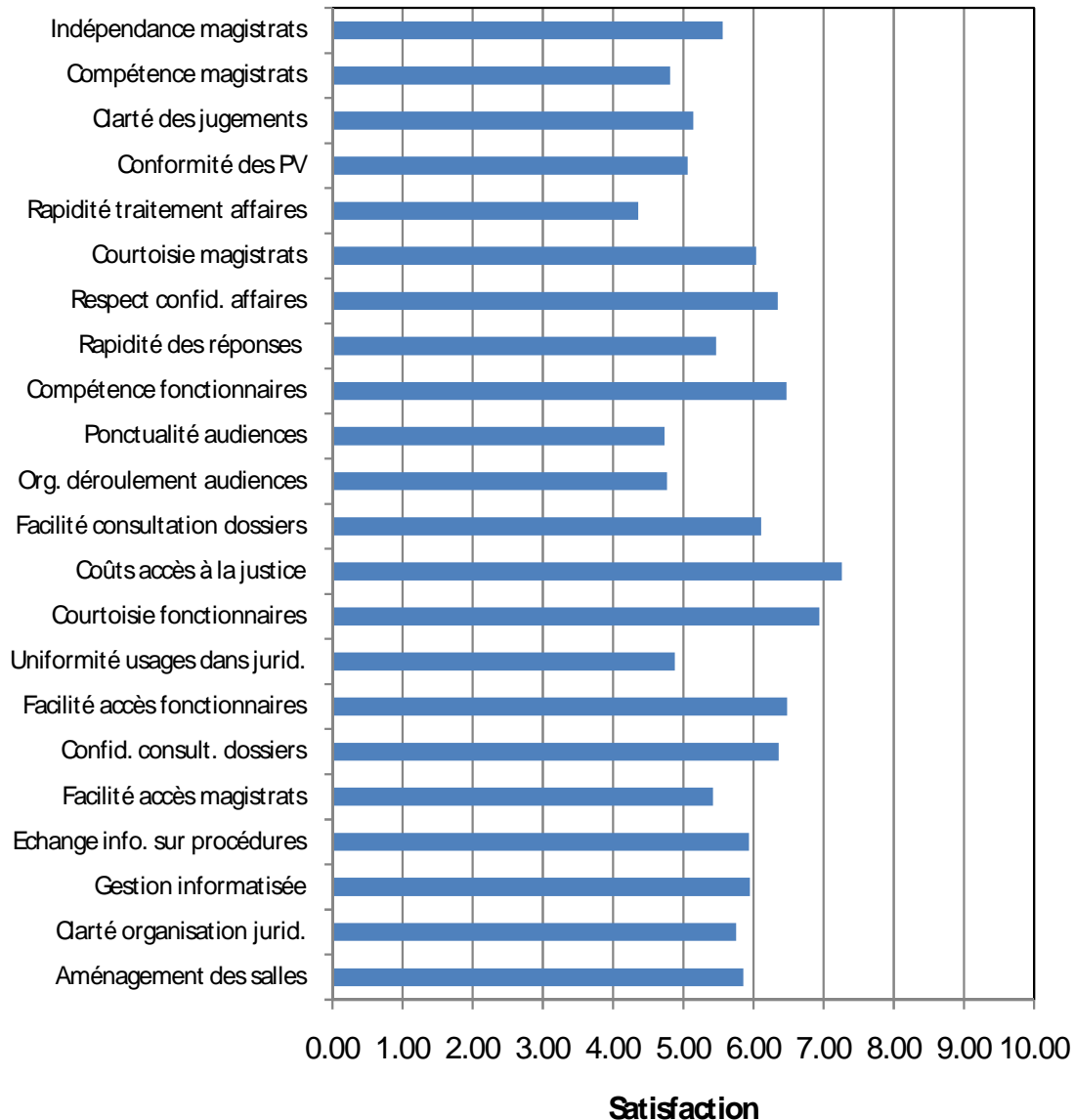
## Juridiction des prud'hommes



## La satisfaction

Les coûts/frais d'accès à la justice est 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 rapidité de traitement des affaires, la ponctualité et l'organisation du déroulement des audiences obtiennent les plus mauvais scores, suivis par la compétence des magistrats.

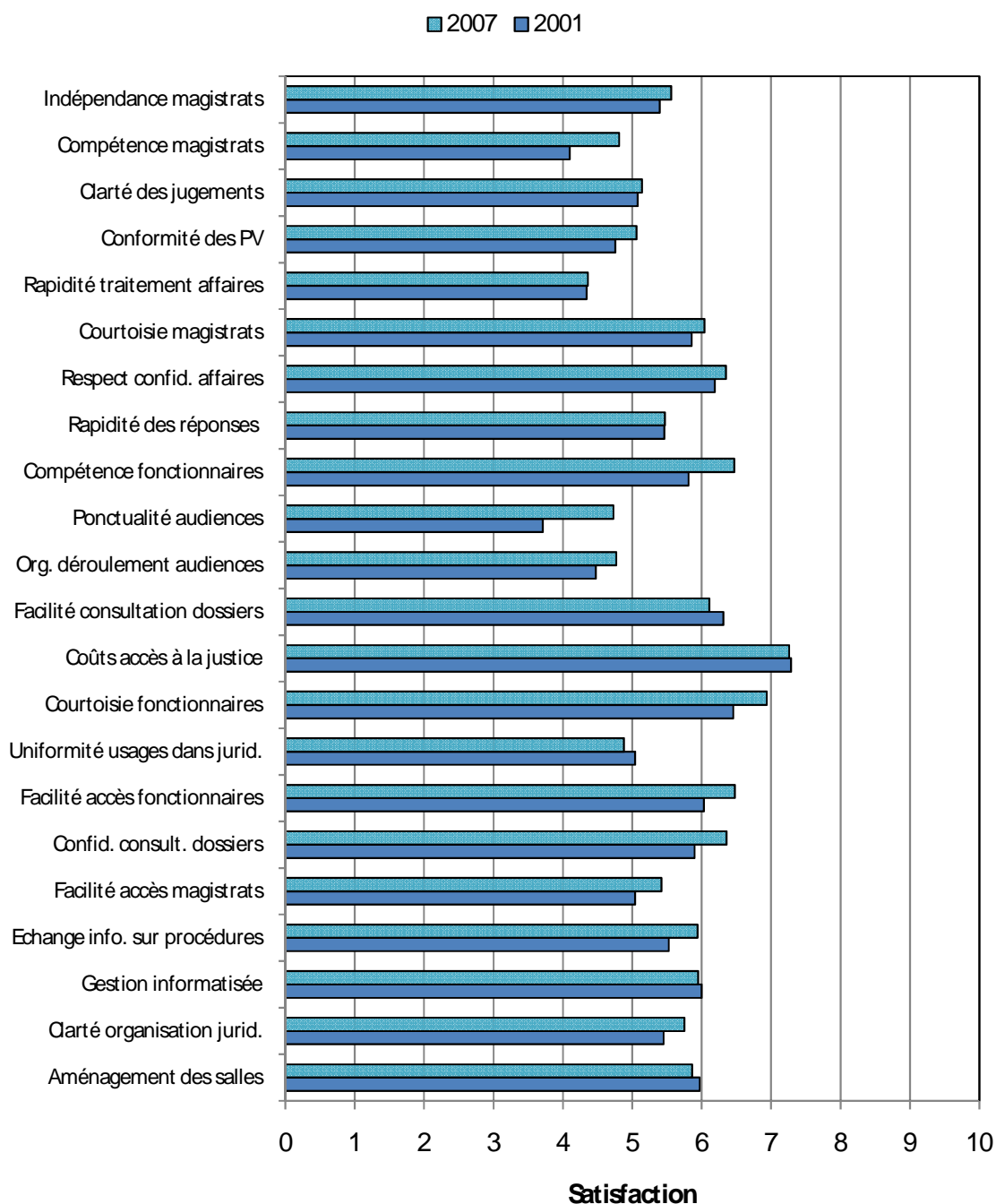
## Juridiction des prud'hommes





Par rapport à 1995, la plupart des critères ont progressé en satisfaction.

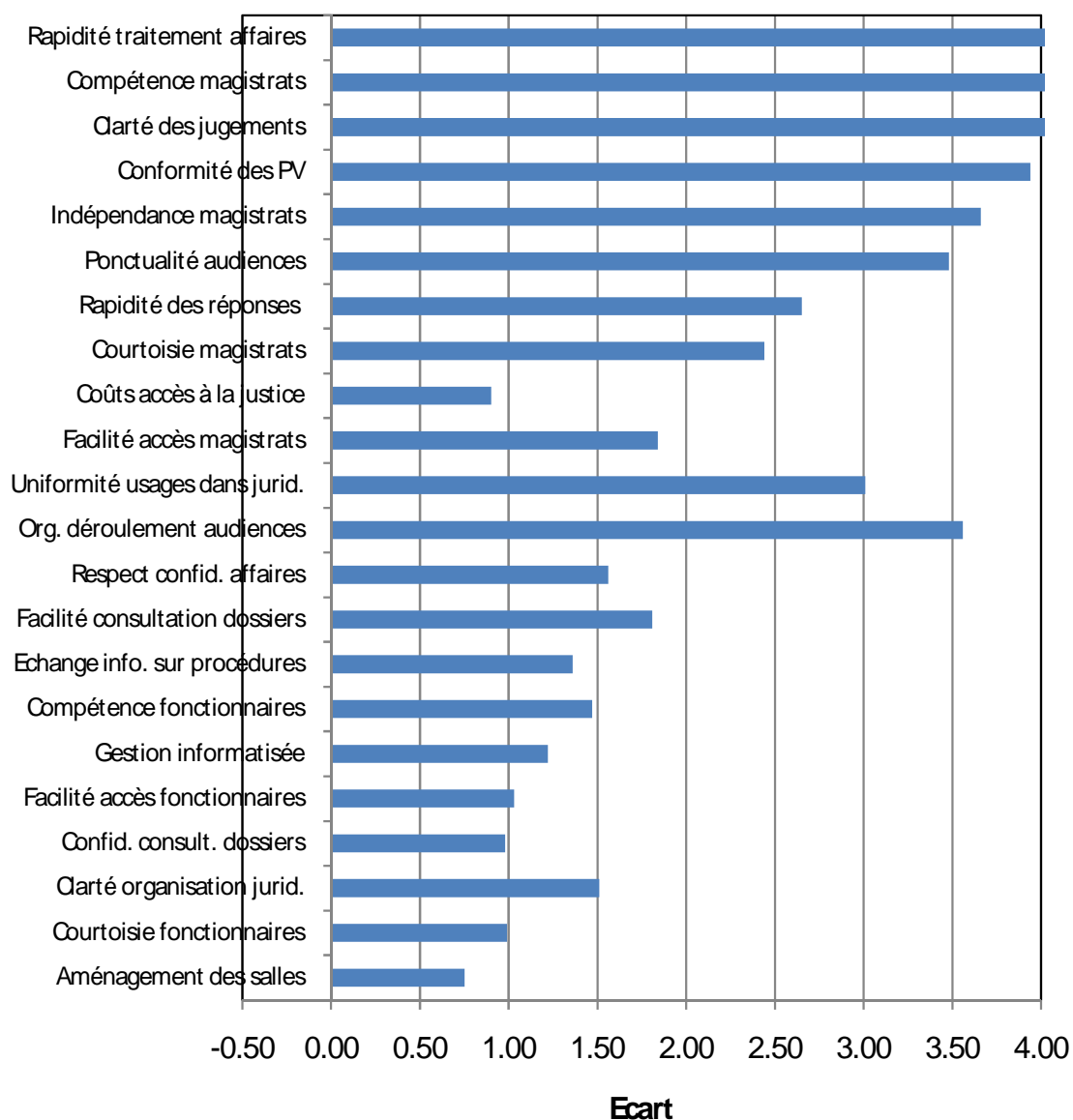
## Juridiction des prud'hommes



## Les priorités

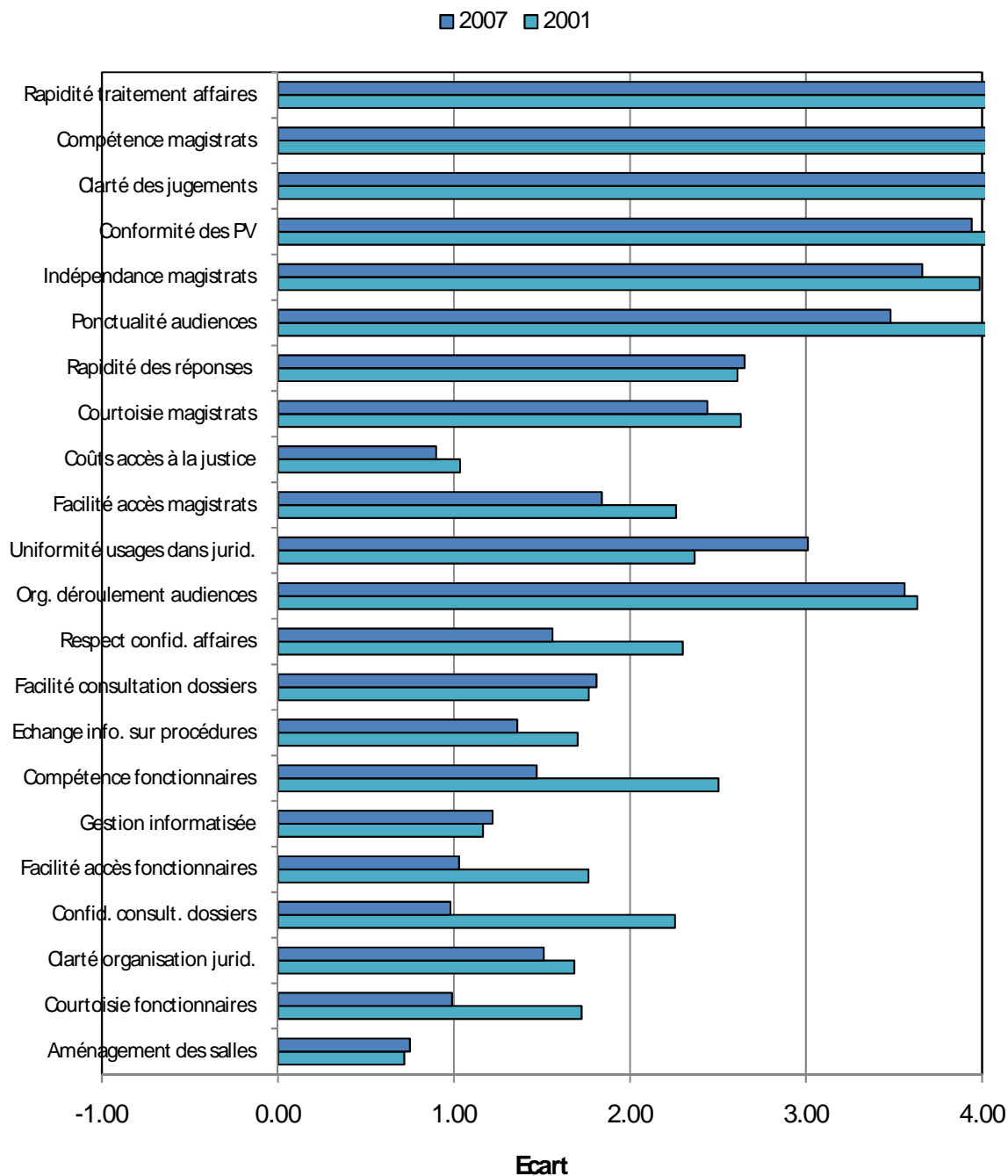
Bien que des progrès aient été réalisés comme le montre la progression des notes de satisfaction, cette juridiction reste une des moins bien perçues; le nombre de critères présentant des écarts plus grands que dans les autres juridictions le démontre.

### Juridiction des prud'hommes



Malgré une situation encore négative, cette juridiction continue à progresser en terme de satisfaction des attentes des avocats mais, moins qu'entre 1995 et 2001.

## Juridiction des prud'hommes



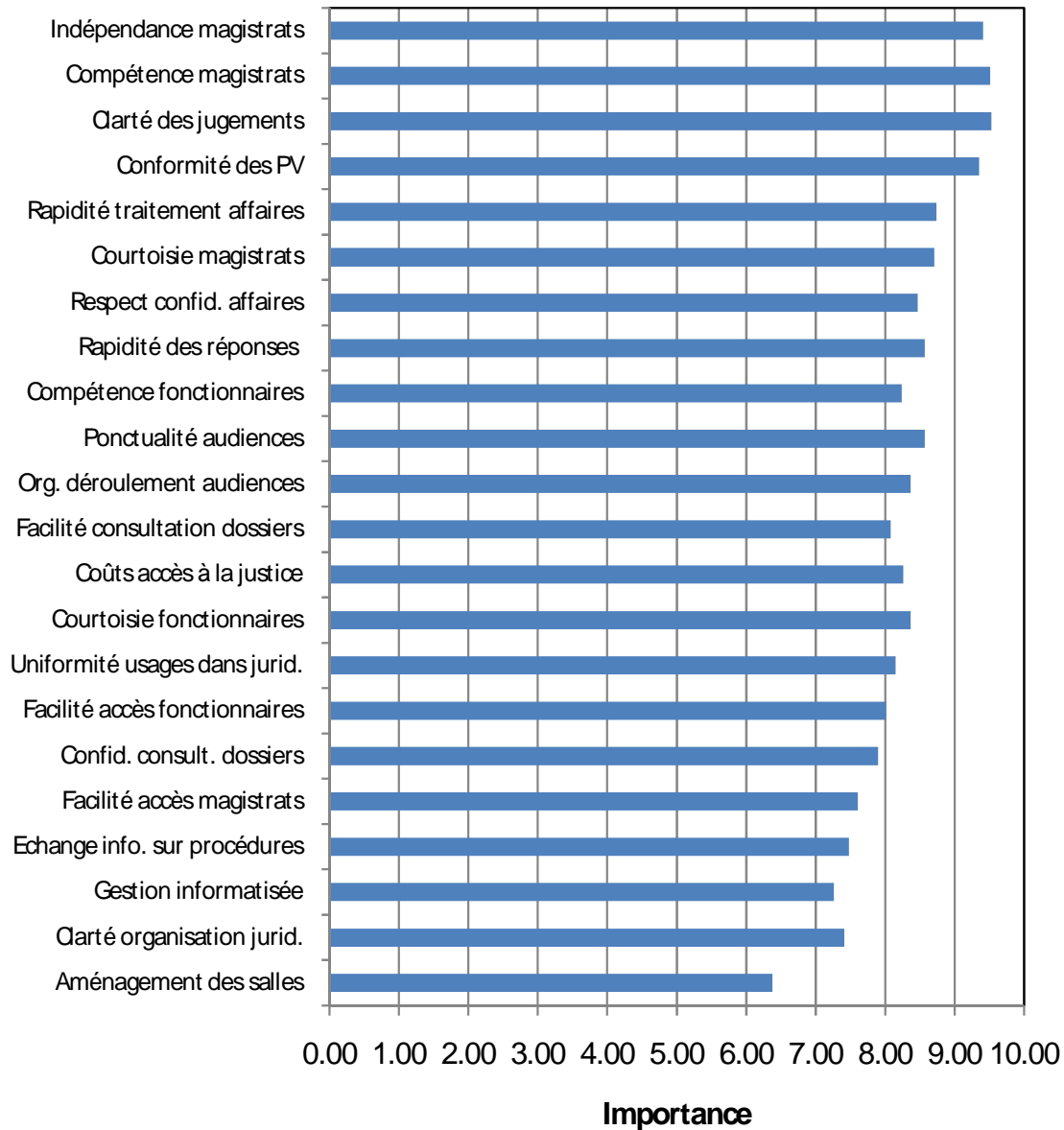
## TRIBUNAL DES BAUX ET LOYERS

Cette juridiction a été évaluée à 94 reprises

### L'importance

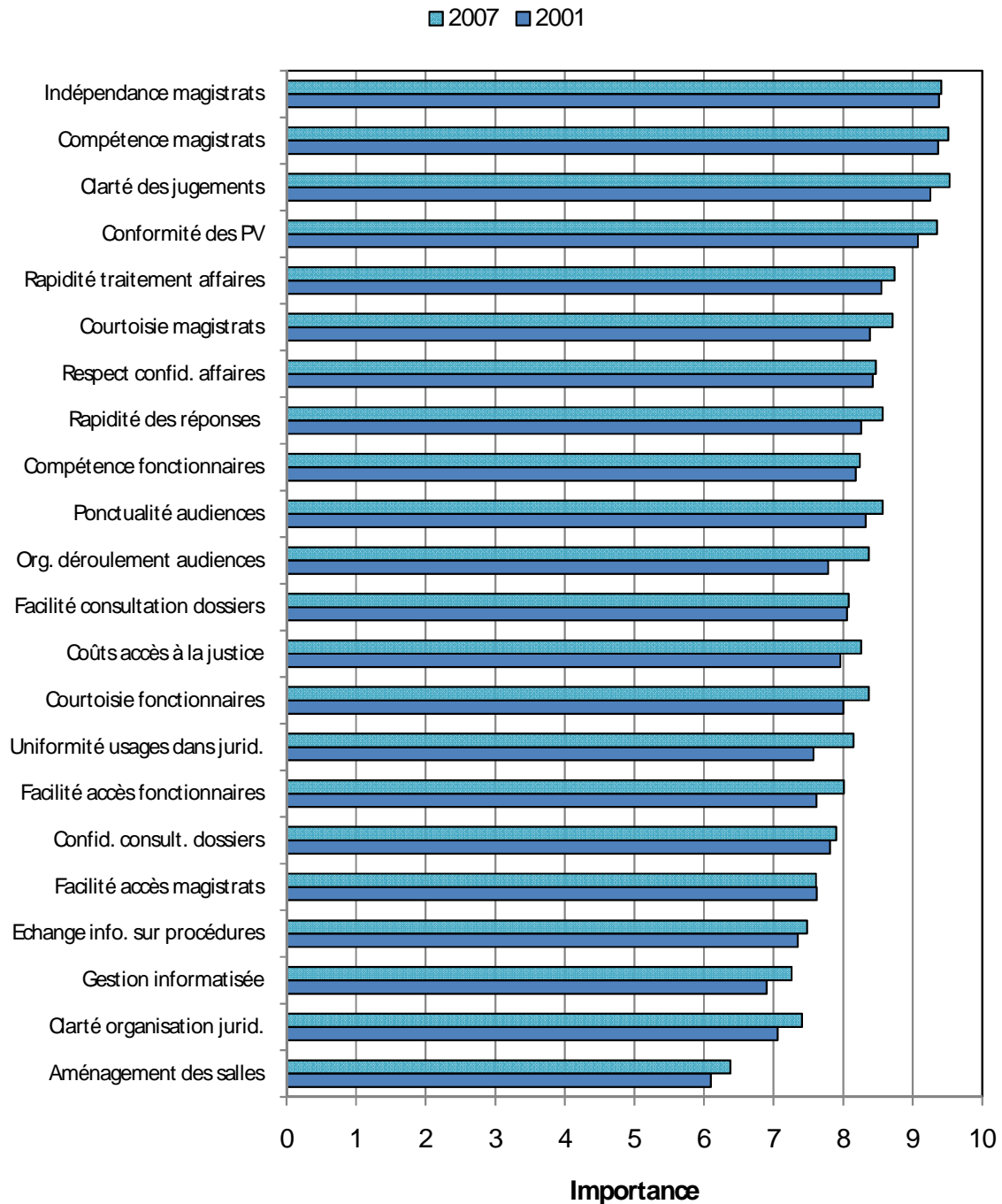
Les attentes sont comparables à la moyenne des juridictions.

## Tribunal des baux et loyers



Les variations des niveaux d'importance relativement à la mesure de 2001 sont faibles. Les avocats sont globalement légèrement plus exigeants aujourd'hui.

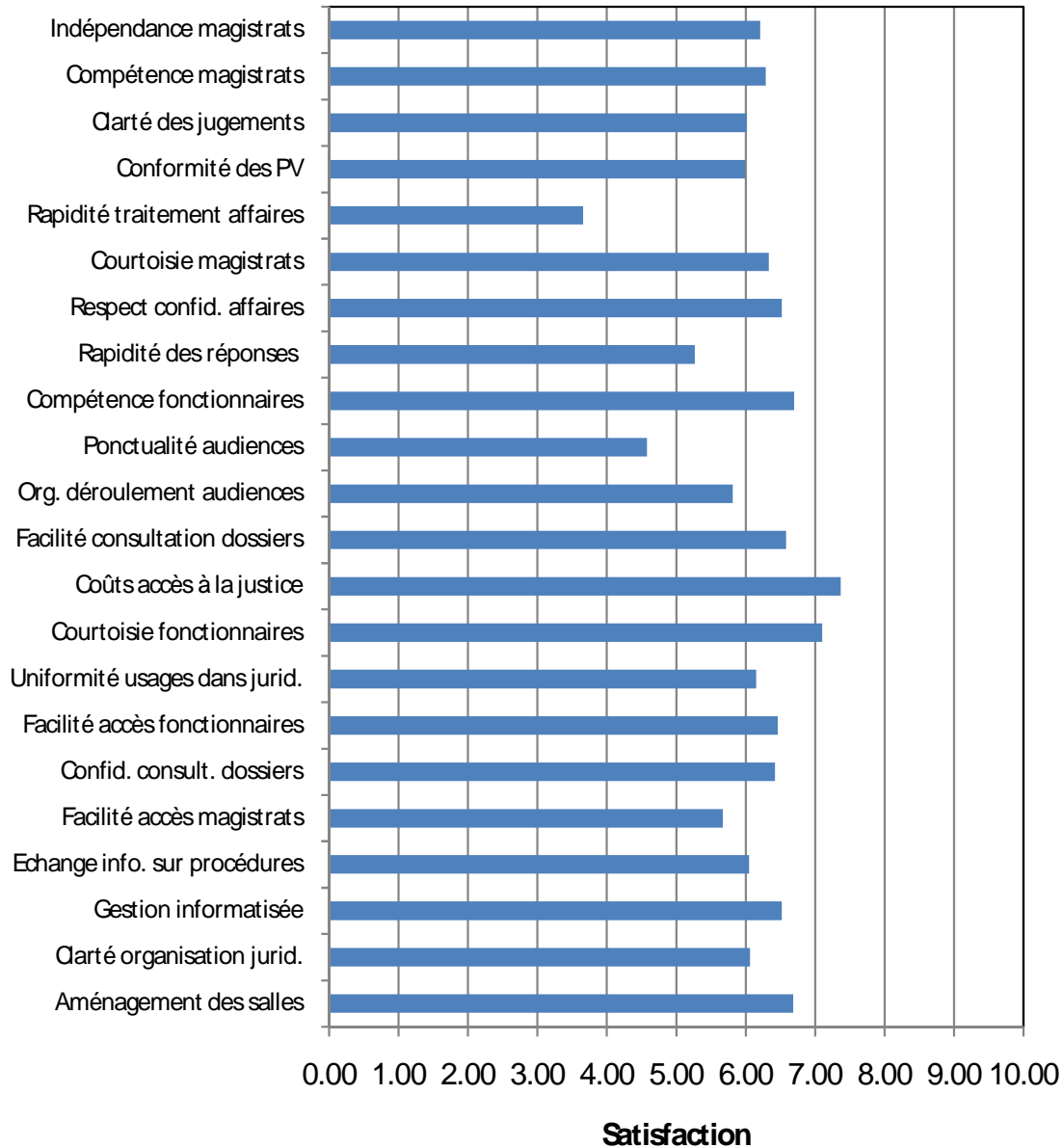
## Tribunal des baux et loyers



## La satisfaction

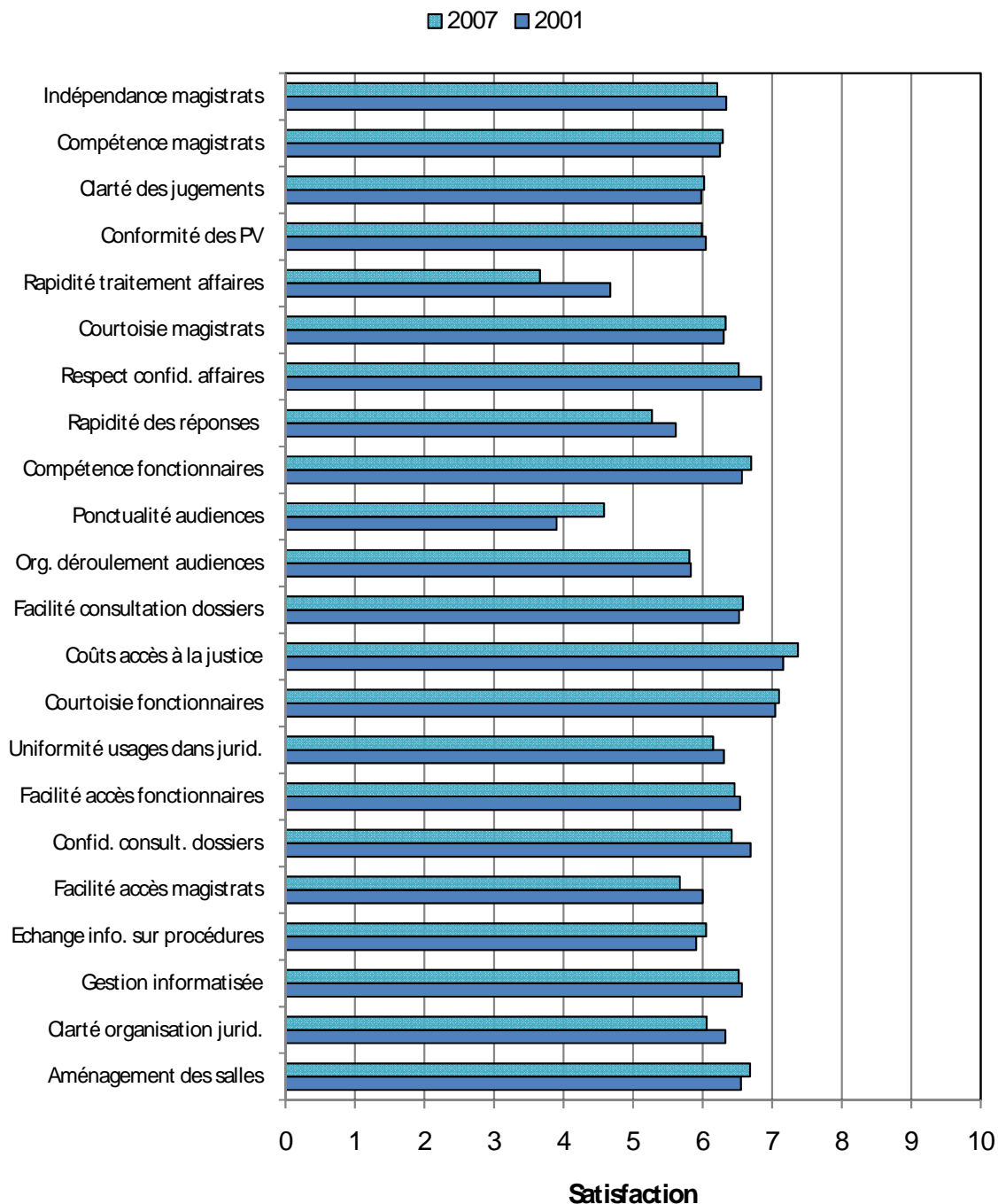
Si les coûts/frais d'accès à la justice et les critères concernant les fonctionnaires sont très bien notés, la ponctualité des audiences et la rapidité de traitement des dossiers laissent à désirer.

### Tribunal des baux et loyers



La situation a peu évolué depuis 2001.

## Tribunal des baux et loyers

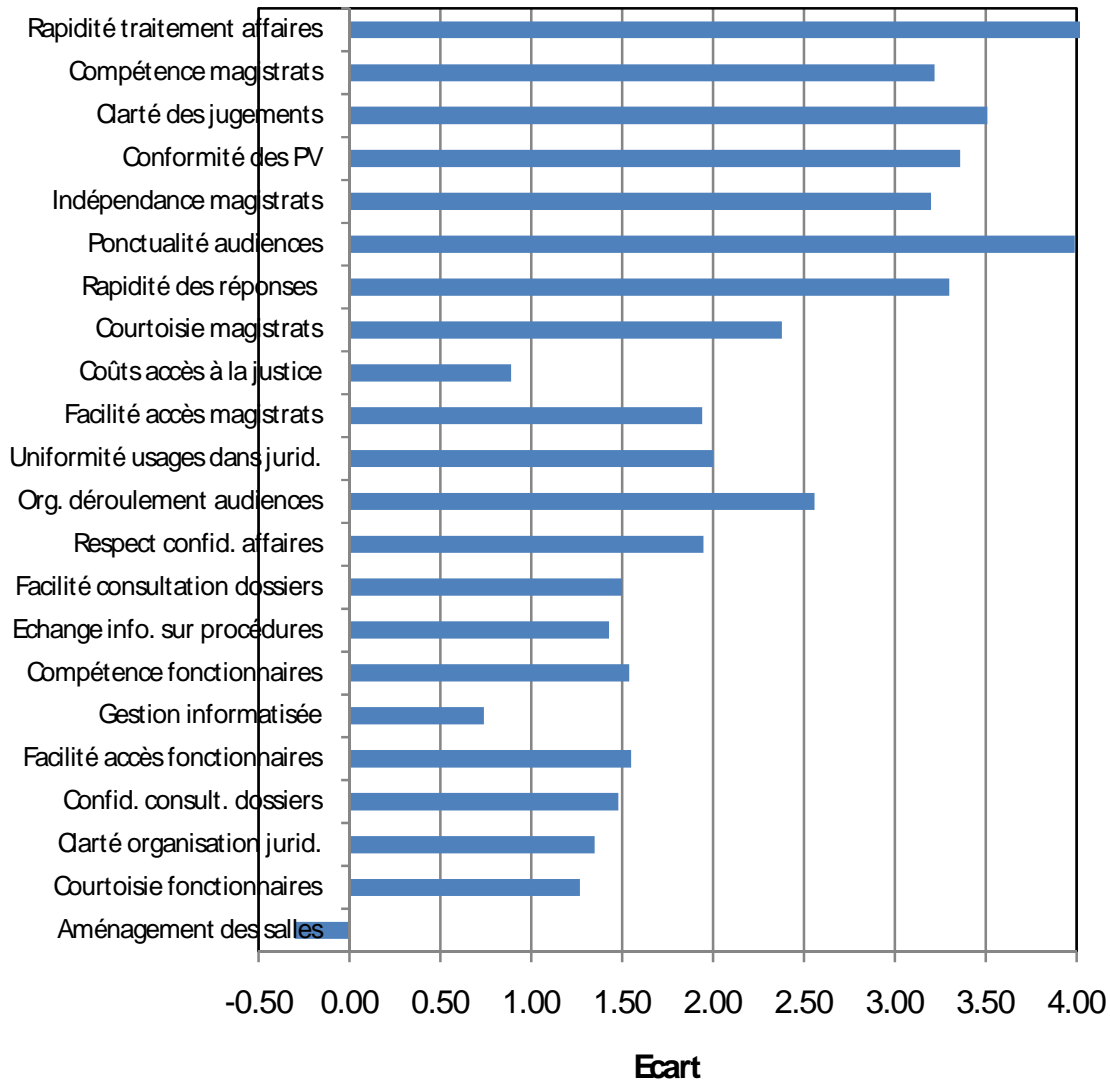


## Priorités

Cette juridiction présente toujours de forts besoins d'amélioration, particulièrement en ce qui concerne :

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

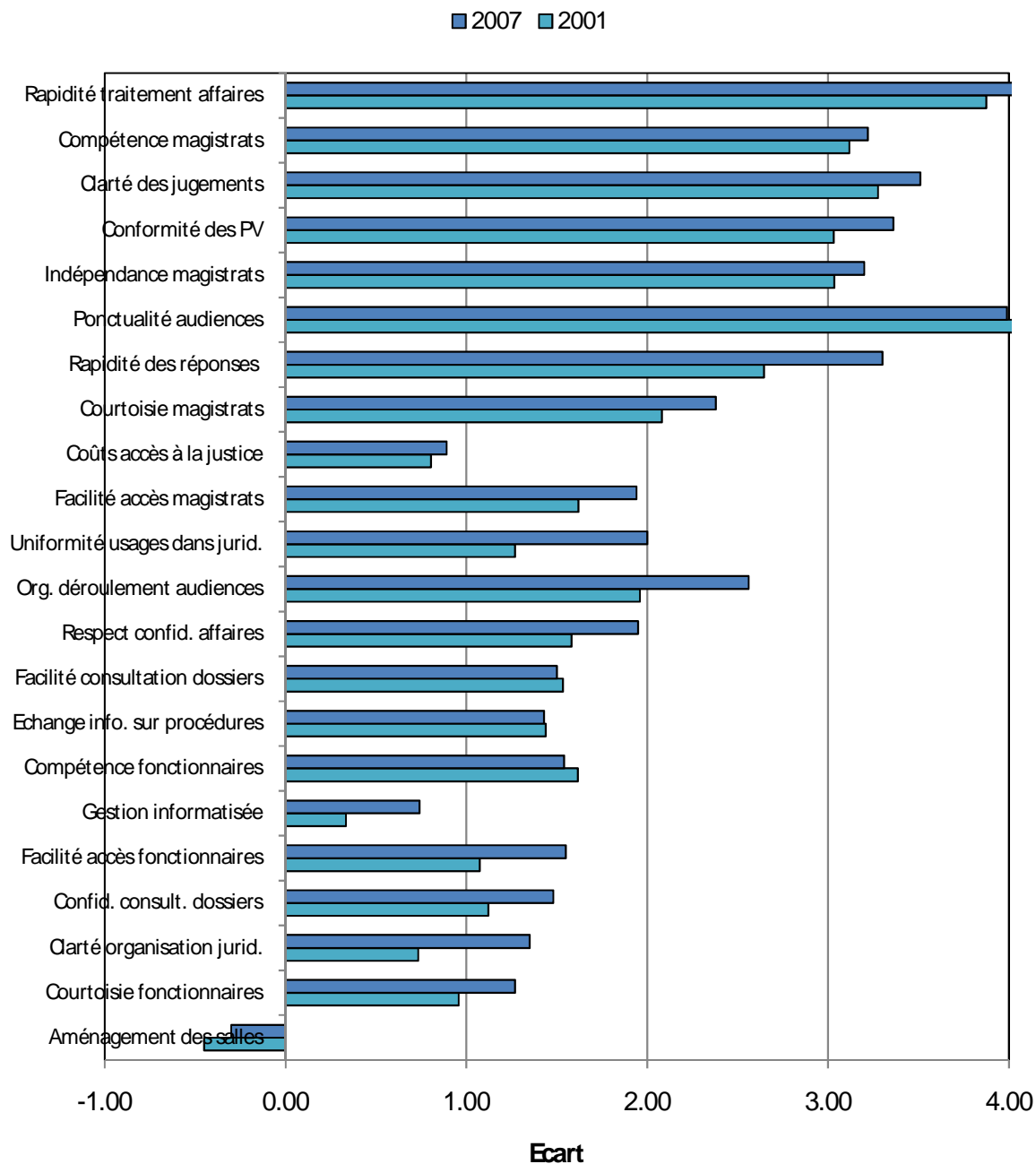
## Tribunal des baux et loyers





Alors que la performance s'était améliorée entre 1995 et 2001, la tendance est, depuis, à la dégradation pour presque tous les critères.

## Tribunal des baux et loyers



## TRIBUNAL CANTONAL DES ASSURANCES SOCIALES

Cette juridiction a été évaluée à 27 reprises.

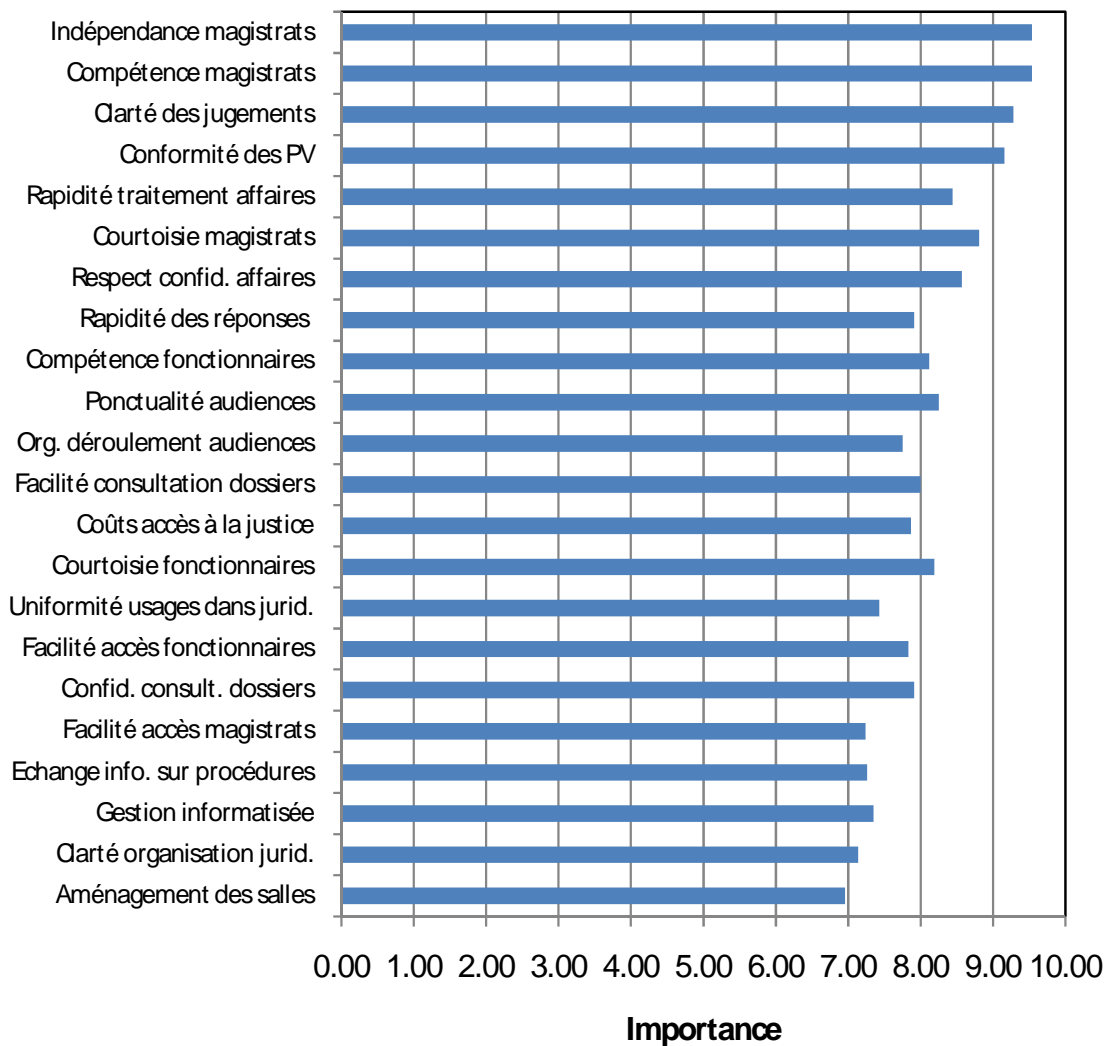
Ce tribunal ne faisait pas partie des enquêtes précédentes et il n'y a, par conséquent, pas de comparaison avec les données antérieures.

### L'importance

Les 4 critères-clés sont identiques à ceux de la totalité des réponses.

La courtoisie des magistrats et des fonctionnaires est un peu plus importante.

## Tribunal cantonal des assurances sociales

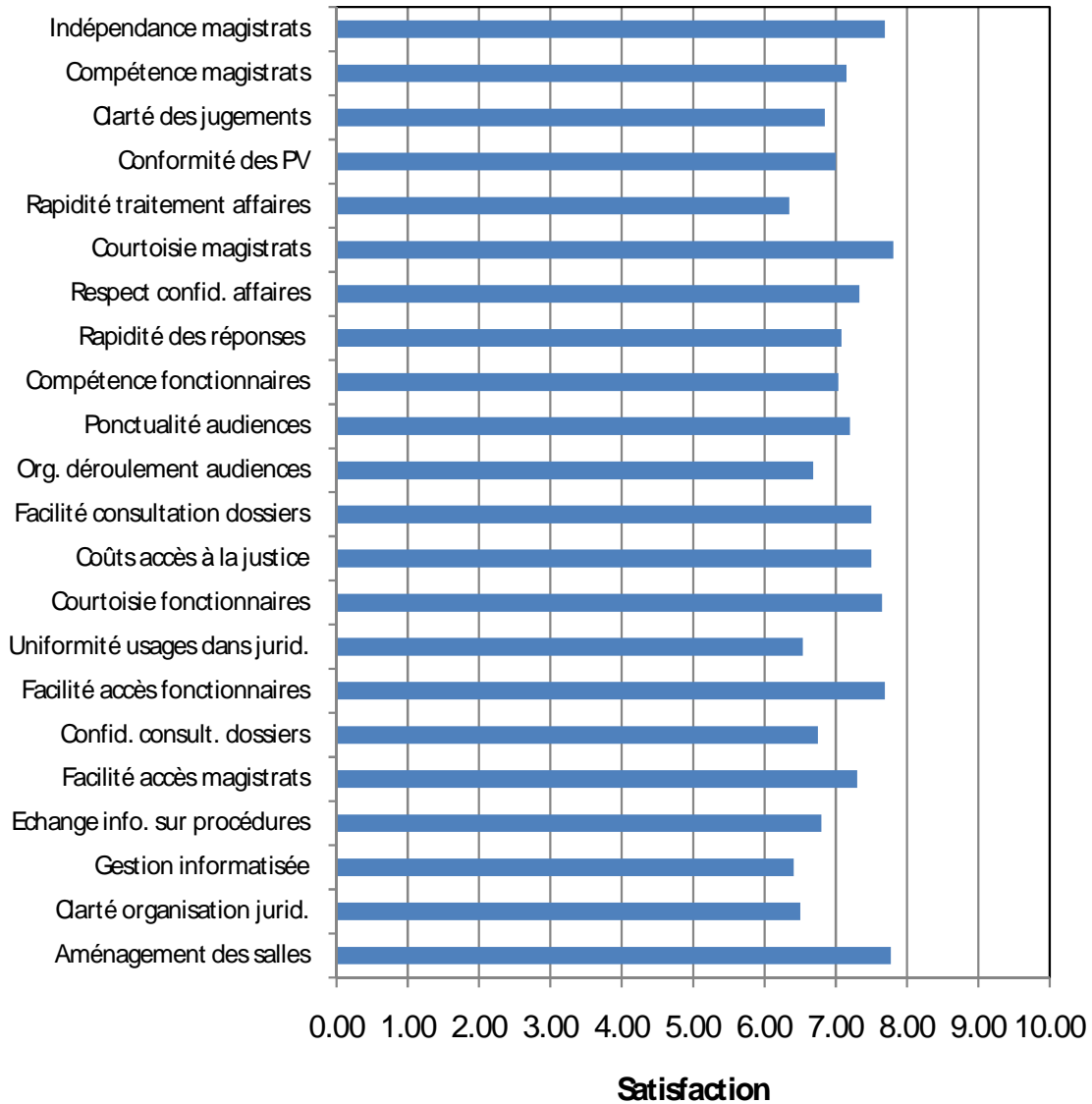


## La satisfaction

Les notes de satisfaction sont élevées et homogènes.

Les magistrats et les fonctionnaires sont bien perçus.

# Tribunal cantonal des assurances sociales



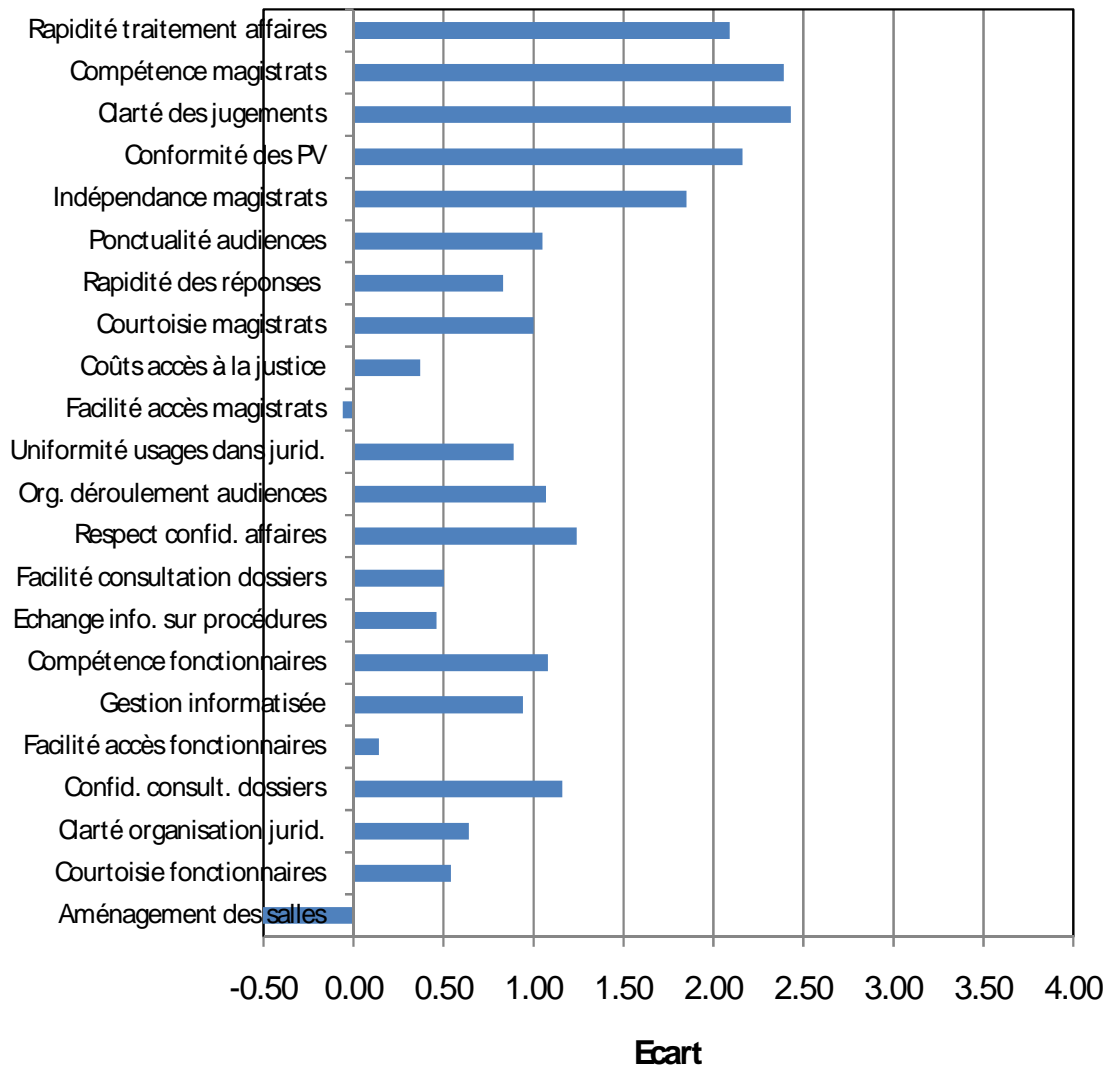
## Priorités

Quatre critères réclament de l'attention en termes de satisfaction des attentes des avocats :

- La clarté des jugements
- La compétence professionnelle des magistrats
- La conformité des procès-verbaux
- La rapidité de traitement des affaires

L'intensité des insatisfactions exprimée est faible comparativement aux autres juridictions.

## Tribunal cantonal des assurances sociales



## COMPARAISON DE L'ENSEMBLE DES JURIDICTIONS

Quality Improvements a développé un indice global permettant de comparer des services ou entités basés sur les écarts mesurés.

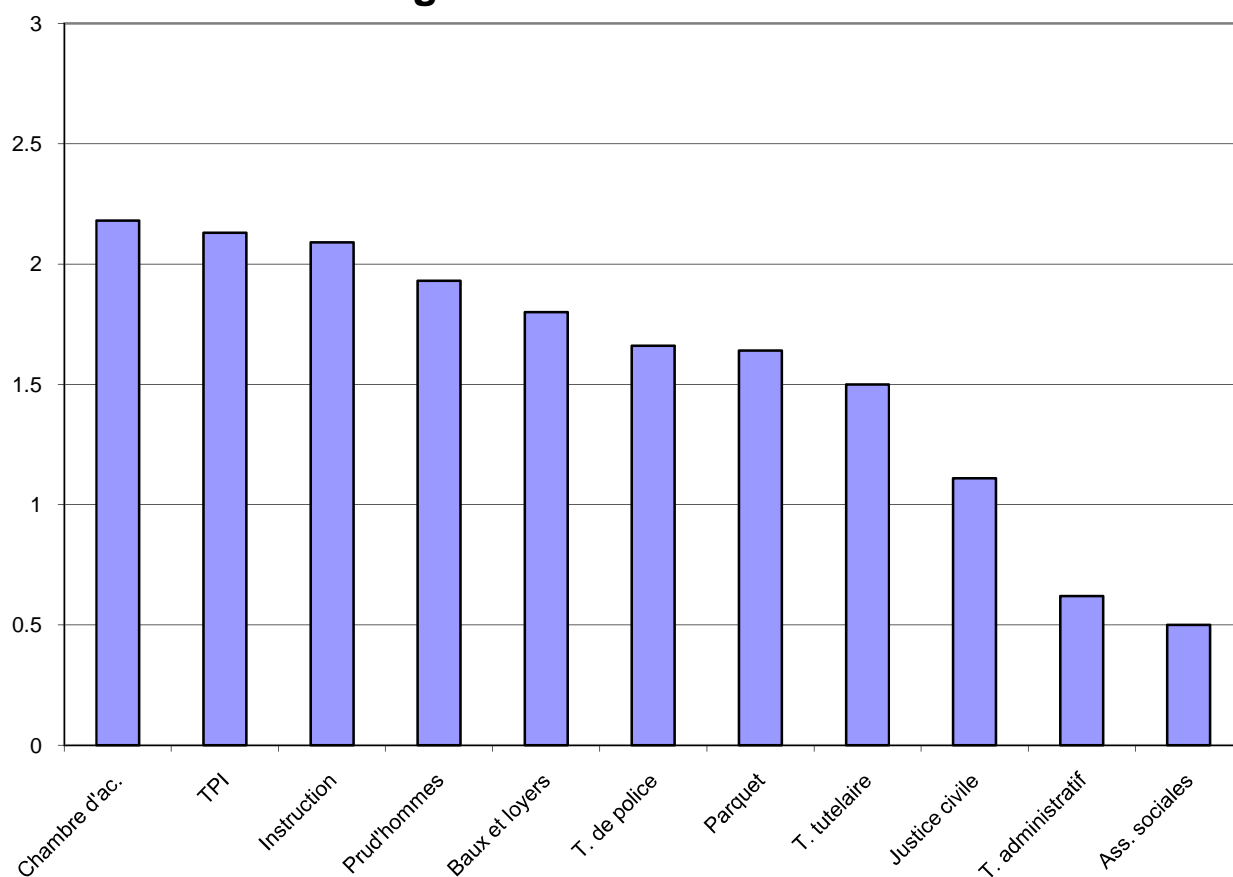
Cet indice est défini par :

$$\text{Indice} = (\text{proportion de critères insatisfaisants}) \times (\text{écart moyen des critères insatisfaisants})$$

Plus l'indice est grand, plus il y a de critères supérieurs à un seuil d'insatisfaction fixé et plus les écarts de ces critères insatisfaisants sont élevés.

Le seuil pour considérer un critère comme insatisfaisant est fixé à un écart égal ou supérieur à 1.5

### Indice global de satisfaction 2007



Les juridictions ayant les plus hauts degrés d'insatisfaction en termes de nombre de critères supérieurs à 1.5 et en grandeur des écarts sont :

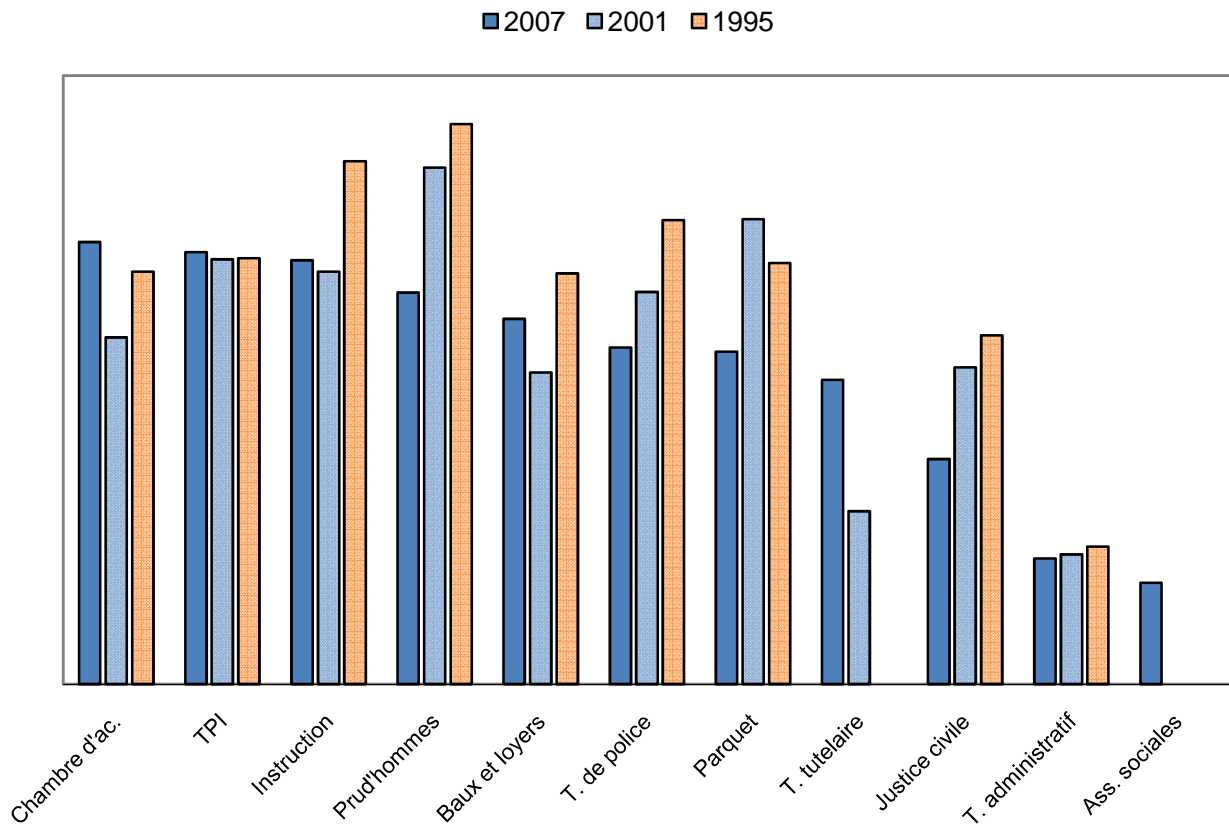
La Chambre d'accusation, le Tribunal de première instance et l'Instruction

Le Tribunal cantonal des assurances sociales et le Tribunal administratif sont les juridictions qui satisfont le mieux les attentes des avocats et qui demandent peu d'améliorations.

La comparaison, en terme d'indice global, avec les enquêtes de 1995 et 2001 montre que :

- Les prud'hommes, bien qu'étant encore une des juridictions les moins bien évaluée, a réalisé de fortes améliorations.
- La Cour de justice civile, le Tribunal de police et le Parquet sont en constante progression.
- Le Tribunal de première instance et l'Instruction ne progressent pas.
- La Chambre d'accusation et le tribunal des baux et loyers régressent.
- Le Tribunal tutélaire a fortement régressé depuis 2001.
- Le Tribunal administratif reste stable et reste une des juridictions ayant le moins de difficultés.

## Indice satisfaction 1995-2007

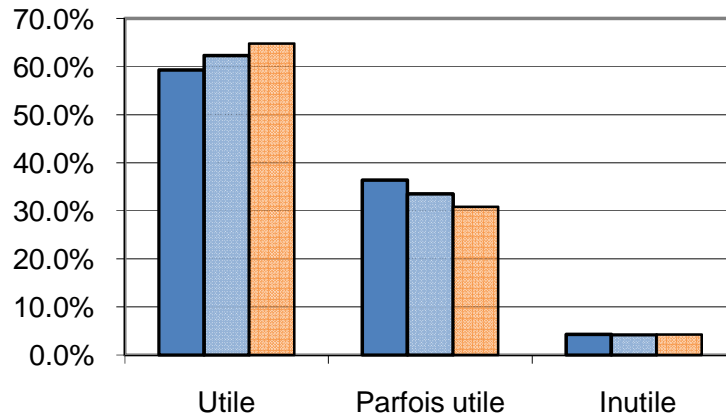


## UTILITE DES AUDIENCES

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.

### Audience sommaire

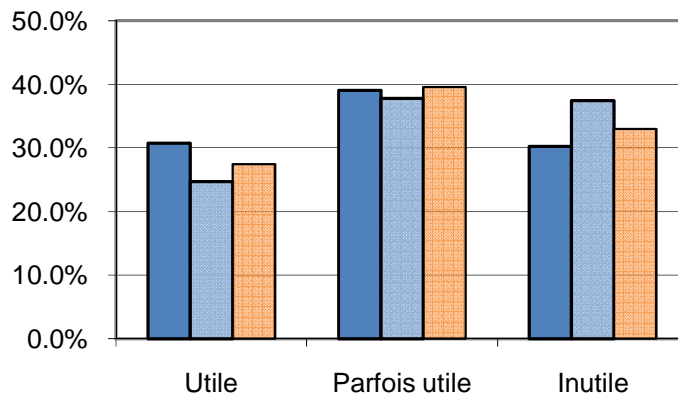
■ 2007 ■ 2001 ■ 1995



Cette audience reste perçue majoritairement comme utile ou parfois utiles.

### Audience débat

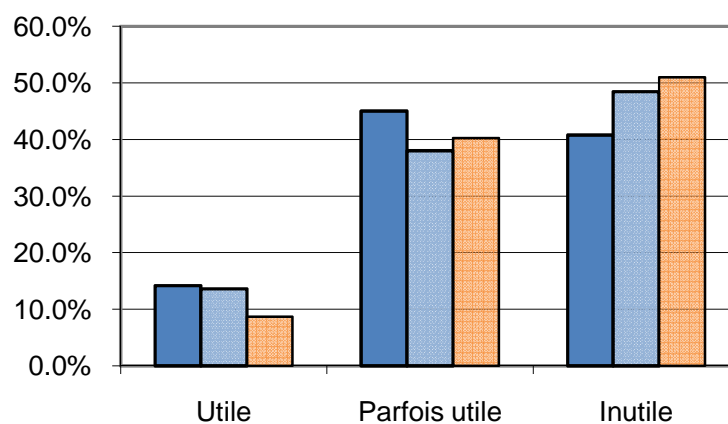
■ 2007 ■ 2001 ■ 1995



Les avis restent très partagés concernant l'utilité des audiences débats avec un regain d'intérêt exprimé en 2007.

### Conciliation ordinaire

■ 2007 ■ 2001 ■ 1995

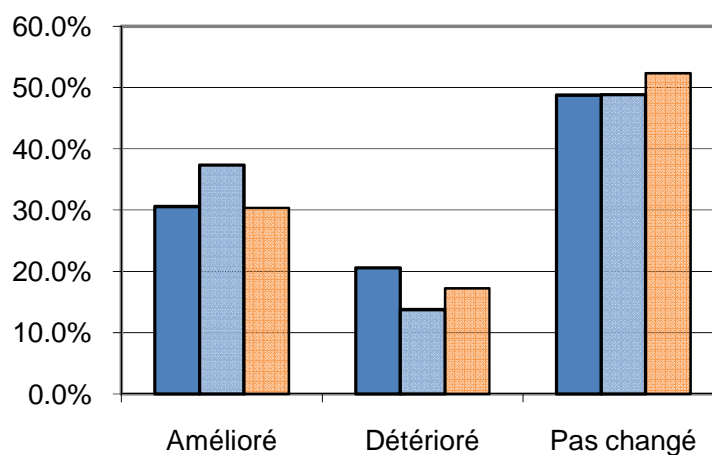


Les conciliations ordinaires sont peu considérées comme utiles. Elles sont cependant considérées inutiles par une moins grande proportion des avocats.

## FONCTIONNEMENT, CHARGES ET MOYENS DU POUVOIR JUDICIAIRE

### Fonctionnement

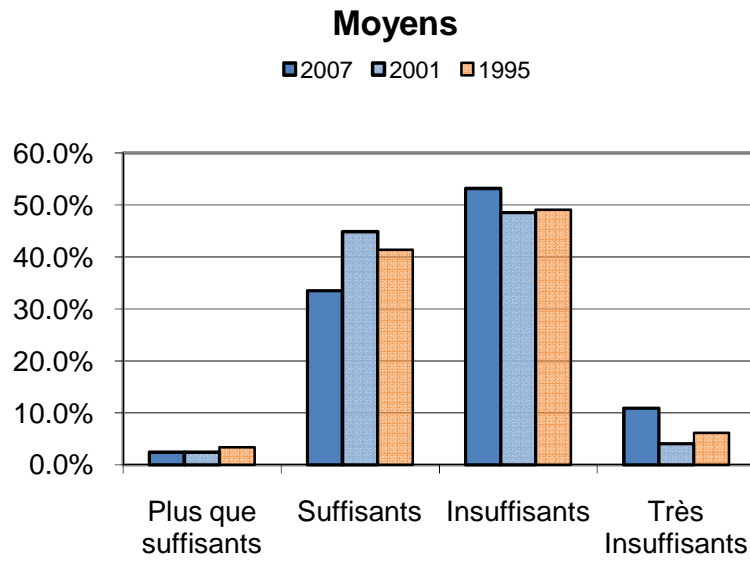
■ 2007 ■ 2001 ■ 1995



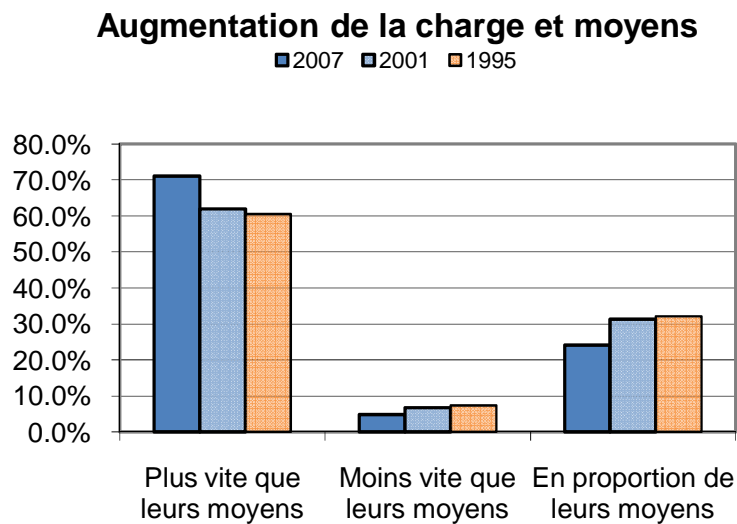
Les avocats sont plus nombreux à penser que le fonctionnement des juridictions s'est détérioré et moins nombreux à penser qu'il s'est amélioré.



Par contre les moyens dont dispose le Pouvoir judiciaire sont jugés insuffisants par un plus grand nombre d'avocats. Ils sont près de 10% moins nombreux à les juger suffisants

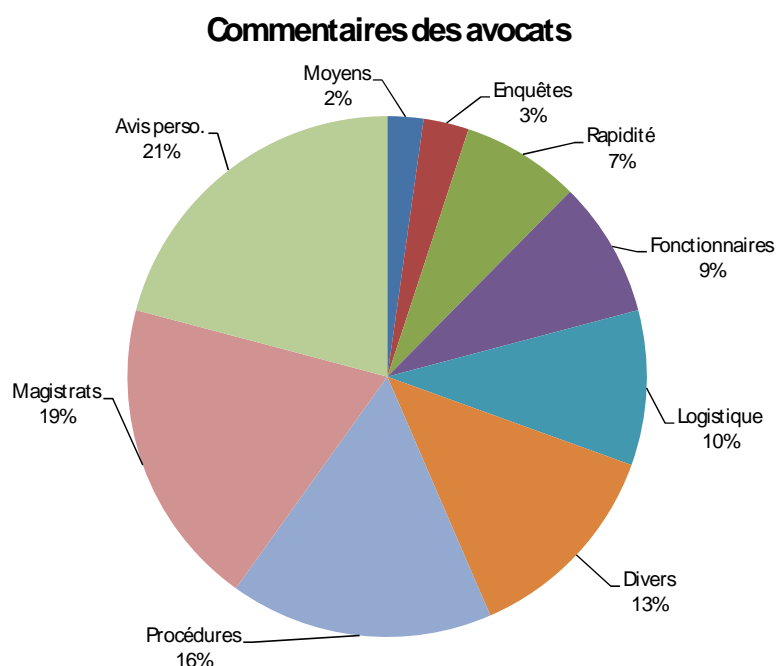


Ils reconnaissent aussi majoritairement, que la charge augmente plus vite que les moyens.



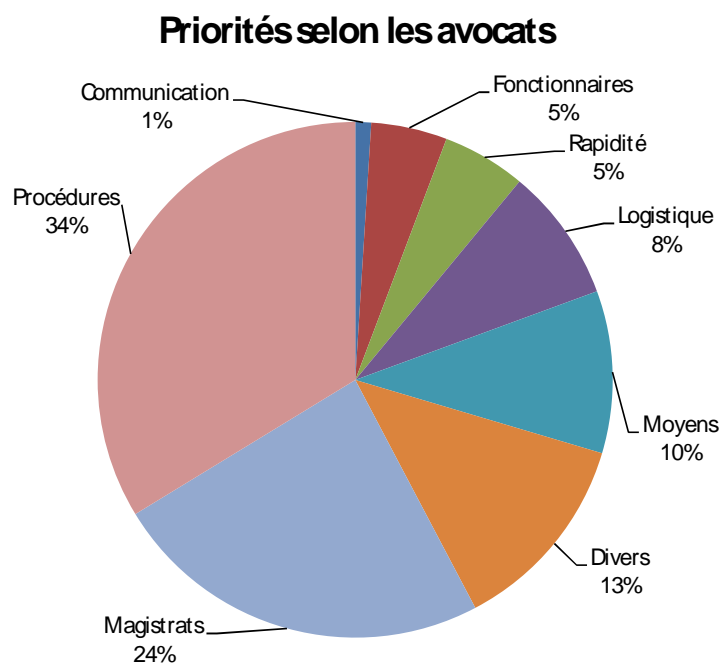
## REPARTITION DES COMMENTAIRES DES AVOCATS

Les 177 commentaires provenant de 95 avocats concernent différents sujets dans lesquels ils ont été classés et ils se répartissent comme le représente le graphique suivant.



## PRIORITES D'AMELIORATIONS SELON LES AVOCATS

Les priorités d'améliorations exprimées par les avocats se répartissent en différentes rubriques dans lesquels elles ont été classées. Le graphique suivant illustre la répartition des 608 remarques provenant de 219 questionnaires.





## ENQUÊTE DE SATISFACTION DES UTILISATEURS ET UTILISATRICES DU PALAIS DE JUSTICE DE GENÈVE

### QUESTIONNAIRE AVOCATES ET AVOCATS

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 **9 novembre 2007** :

- 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.: 079 200 37 61 / 079 213 85 24  
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](http://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 10 novembre 2007.**

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

### ÉVALUATION 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. Encerclez 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.

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Justice de paix</li> <li>○ Tribunal tutélaire</li> <li>○ Tribunal de première instance</li> <li>○ Tribunal des baux et loyers</li> <li>○ Juridiction des prud'hommes</li> <li>○ Cour de justice civile</li> <li>○ Parquet</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Instruction</li> <li>○ Chambre d'accusation</li> <li>○ Tribunal de police</li> <li>○ Cour d'assises, correctionnelle, Chambre pénale</li> <li>○ Cour de cassation</li> <li>○ Tribunal de la jeunesse</li> <li>○ Tribunal administratif</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tribunal des peines et des mesures</li> <li>○ Tribunal cantonal des assurances sociales</li> <li>○ Commission de surveillance des OFP</li> <li>○ Commissions de recours</li> </ul> <p>Spécifiez<br/>: _____</p> |
|---|--|--|

Veillez indiquer l'importance que vous attachez à chacun des critères ci-dessous ainsi que votre niveau de satisfaction. Encerclez 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

**VOUS AUGMENTEREZ LA QUALITÉ DE L'ENQUÊTE EN VOUS EXPRIMANT SUR UN MAXIMUM DE JURIDICTIONS - N'HÉSITEZ PAS A FAIRE DES PHOTOCOPIES.**

Quelle utilité accordez-vous aux audiences suivantes?

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

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**