



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

JUSTICIABLES

Rapport sans annexes

Février 2008

CONFIDENTIEL

TABLE DES MATIERE

BUTS ET OBJECTIFS.....	4
METHODOLOGIE.....	4
Choix des critères et élaboration du processus de mesure.....	4
DEMOGRAPHIE.....	6
Justiciables qui ont eu ou non affaire avec les tribunaux.....	6
Répartition selon le sexe.....	6
Répartition selon l'âge.....	6
Répartition selon la durée de résidence a Genève.....	6
Répartition selon ceux qui ont eu contact ou non.....	7
avec les tribunaux (ces 5 dernières années).....	7
Justiciables qui ont eu contact avec les tribunaux ces 5 dernières années.....	8
Répartition selon les raisons.....	8
Répartition selon les rôles.....	8
Répartition selon l'assistance ou non d'un avocat.....	9
Répartition selon l'issue de l'affaire.....	9
Répartition selon la connaissance ou non du tribunal.....	9
Répartition selon la langue maternelle.....	10
Répartition selon l'utilisation d'un interprète.....	10
ANALYSE GLOBALE.....	11
Méthode d'analyse.....	11
Le concept d'écart.....	11
Analyse des critères généraux.....	12
L'importance.....	12
La satisfaction.....	15
Les priorités.....	18
Analyse des critères de fonctionnement.....	21
L'importance.....	21
La satisfaction.....	23
Les priorités.....	25
FONCTIONNEMENT ET MOYENS.....	27
Coût pour l'Etat selon les justiciables.....	29
REPARTITION DES COMMENTAIRES DES JUSTICIABLES.....	30
DOMAINES D'AMELIORATIONS SELON LES JUSTICIABLES.....	31
QUESTIONNAIRE.....	32

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 de 1997 et de 2001 auprès des justiciables du canton ainsi que 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 justiciables concernant le fonctionnement des tribunaux genevois.
- Comparer la satisfaction actuelle avec celle des précédentes mesures.
- Identifier les changements relatifs aux attentes des justiciables.
- Mettre en évidence les variations de satisfaction.

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 justiciables du Canton en automne 2007 et la comparaison avec les mesures de 1997 et de 2001.

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 premières enquêtes, à demander à un échantillon représentatif d'utilisateurs sur quelles prestations ou éléments de prestations ils souhaitaient exprimer leur taux de satisfaction. Les travaux conduits entre les enquêtes ont permis de valider la pertinence des critères retenus pour l'enquête de 2001.

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. La méthode retenue a été l'envoi de questionnaires imprimés.

Choix de la population cible et de la méthode

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

- à 6'000 justiciables des deux sexes
- tous résidants du Canton de Genève
- âgés de plus de 18 ans
- à l'exclusion des avocats, magistrats, collaborateurs du Pouvoir judiciaire, notaires

L'enquête a eu lieu de fin octobre à mi-décembre 2007

L'administration du Pouvoir judiciaire a géré l'envoi et le retour des questionnaires

1'403 réponses de justiciables ont été **enregistrées**, soit un taux de **23,4%**, supérieur aux taux de 1997 et 2001 qui étaient de 20,5%, respectivement 22.95.

DEMOGRAPHIE

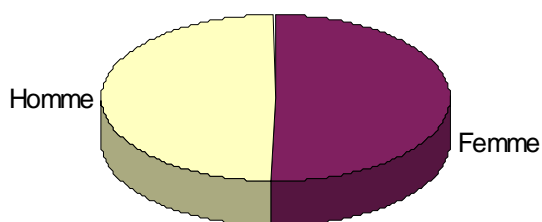
Un total de 1'385 réponses ont été analysées. La différence de 18 questionnaires avec le nombre de ceux retournés provient de questionnaires retournés vierges.

JUSTICIABLES QUI ONT EU OU NON AFFAIRE AVEC LES TRIBUNAUX

RÉPARTITION SELON LE SEXE

29 personnes n'ont pas répondu à cette question.

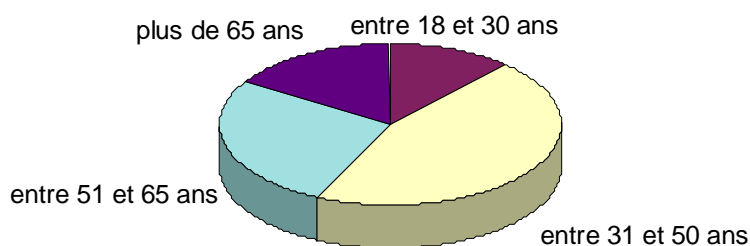
Femme	683	50,4%
Homme	673	49,6%
Total	1 356	100,0%



RÉPARTITION SELON L'ÂGE

25 personnes n'ont pas répondu.

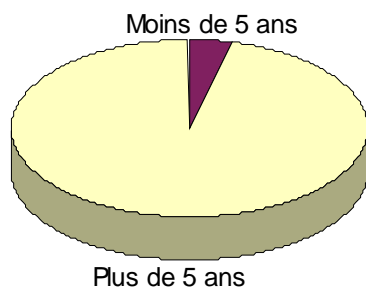
entre 18 et 30 ans	159	11,7%
entre 31 et 50 ans	615	45,2%
entre 51 et 65 ans	369	27,1%
plus de 65 ans	217	16,0%
Total	1 360	100,0%



RÉPARTITION SELON LA DURÉE DE RÉSIDENCE A GENÈVE

15 personnes n'ont pas répondu.

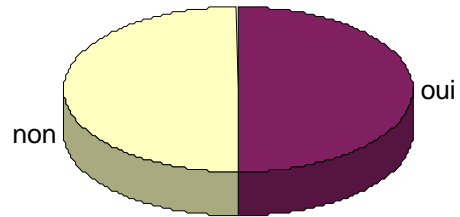
Moins de 5 ans	53	3,9%
Plus de 5 ans	1 317	96,1%
Total	1 370	100,0%



**RÉPARTITION SELON CEUX QUI ONT EU CONTACT OU NON
AVEC LES TRIBUNAUX (CES 5 DERNIÈRES ANNÉES)**

47 personnes n'ont pas répondu, seulement parmi ceux n'ayant pas eu contact avec les tribunaux les 5 dernières années.

oui	668	49,9%
non	670	50,1%
Total	1 338	100,0%



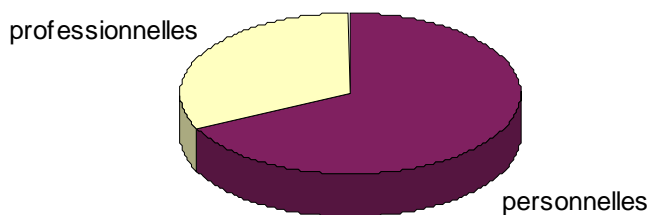
JUSTICIABLES QUI ONT EU CONTACT AVEC LES TRIBUNAUX CES 5 DERNIÈRES ANNÉES

Les répartitions ci-après sont celles des 668 réponses de personnes qui ont déclaré ayant eu affaire aux tribunaux les 5 dernières années.

RÉPARTITION SELON LES RAISONS

105 personnes n'ont pas répondu à cette question. Cependant les réponses multiples à cette question étant possibles, 621 réponses ont été considérées.

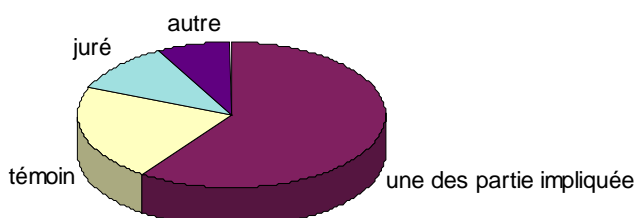
personnelles	421	67,8%
professionnelles	200	32,2%
Total	621	100,0%



RÉPARTITION SELON LES RÔLES

Les réponses multiples à cette question étant possibles, 706 réponses ont été considérées. 45 personnes n'ont pas répondu.

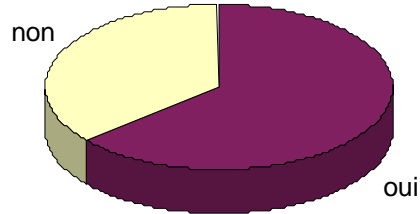
une des partie impliquée	425	60,2%
témoin	149	21,1%
juré	77	10,9%
autre	55	7,8%
Total	706	100,0%



RÉPARTITION SELON L'ASSISTANCE OU NON D'UN AVOCAT

98 personnes n'ont pas répondu.

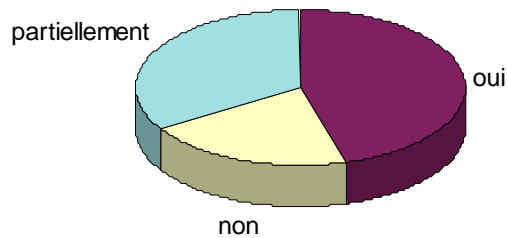
oui	375	64,1%
non	210	35,9%
Total	585	100,0%



RÉPARTITION SELON L'ISSUE DE L'AFFAIRE

153 personnes n'ont pas répondu. Les réponses multiples étant possibles, 557 réponses ont été analysées.

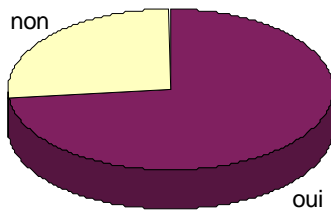
oui	254	45,6%
non	114	20,5%
partiellement	189	33,9%
Total	557	100,0%



RÉPARTITION SELON LA CONNAISSANCE OU NON DU TRIBUNAL

45 personnes n'ont pas répondu. Les réponses multiples étant possibles, 627 réponses ont été analysées.

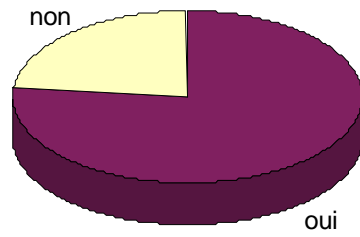
oui	459	73,2%
non	168	26,8%
Total	627	100,0%



RÉPARTITION SELON LA LANGUE MATERNELLE

2 personnes n'ont pas répondu si leur langue maternelle était le français ou non.

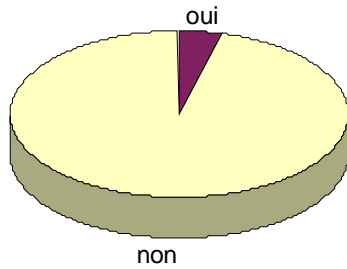
oui	513	77,0%
non	153	23,0%
Total	666	100,0%



RÉPARTITION SELON L'UTILISATION D'UN INTERPRÈTE

149 personnes se sont exprimées concernant l'assistance d'un interprète.
519 n'ont pas répondu.

oui	6	4,0%
non	143	96,0%
Total	149	100,0%



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 justiciables eux-mêmes, tous les critères ont de l'importance; 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 (âge, sexe, ancienneté...).

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. 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 :

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

Le questionnaire contient deux séries de critères. Une série de critères généraux proposée à tous les justiciables, qu'ils aient eu ou non affaire à la justice et une série de critères spécifiques destinée à ceux qui ont eu affaire à la justice les 5 dernières années. Les critères généraux donnent la vue du public concernant sa perception de la justice genevoise en général alors que les critères spécifiques renseignent sur le fonctionnement des tribunaux telle que perçue par ceux qui en ont une expérience.

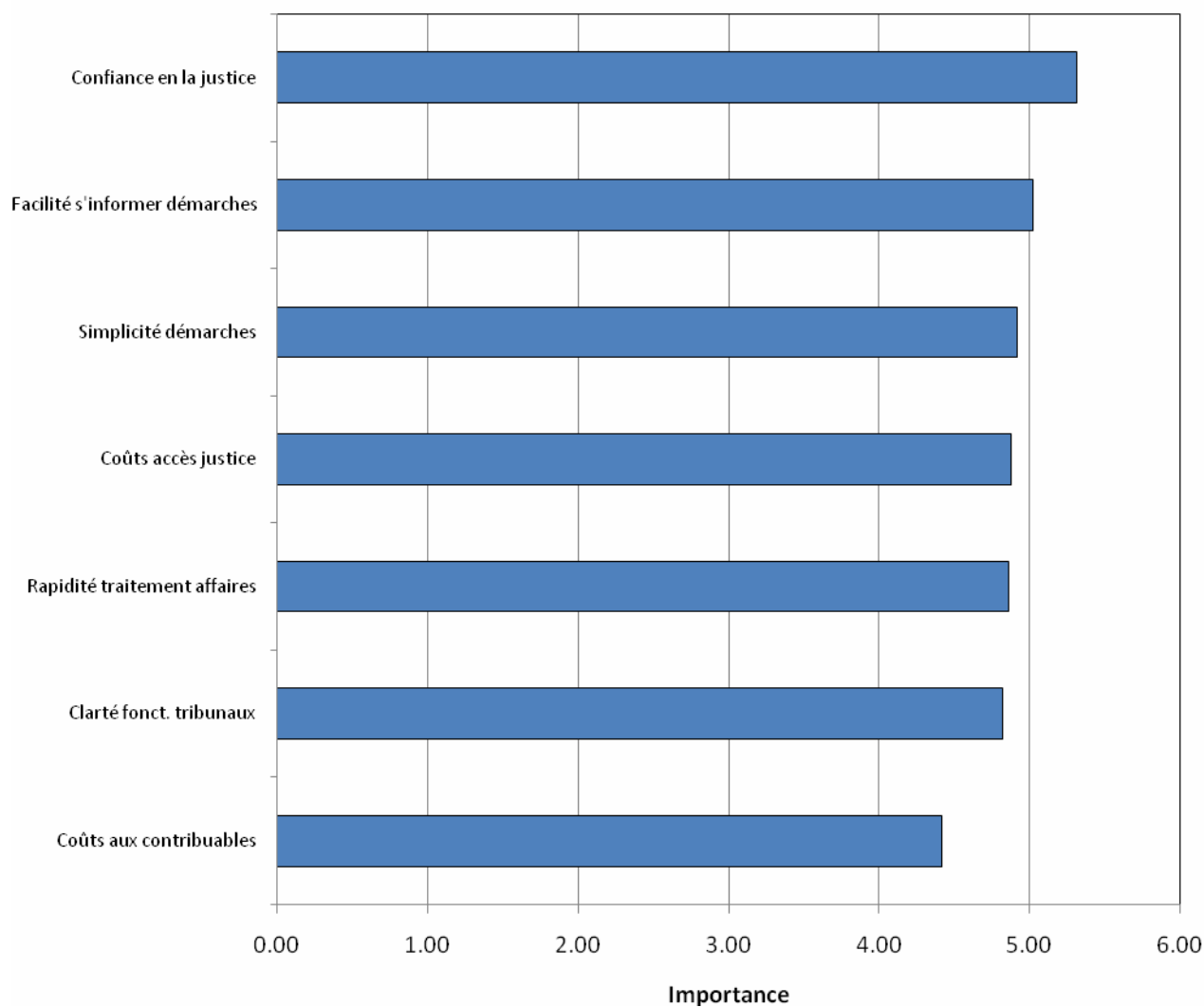
L'information obtenue de l'évaluation de chaque série de critères étant de nature différente, les analyses de chaque série sont présentées indépendamment.

ANALYSE DES CRITÈRES GÉNÉRAUX

L'IMPORTANCE Le profil de référence

Le graphique suivant montre les critères mesurés classés en ordre d'importance pour la totalité des réponses.

Total

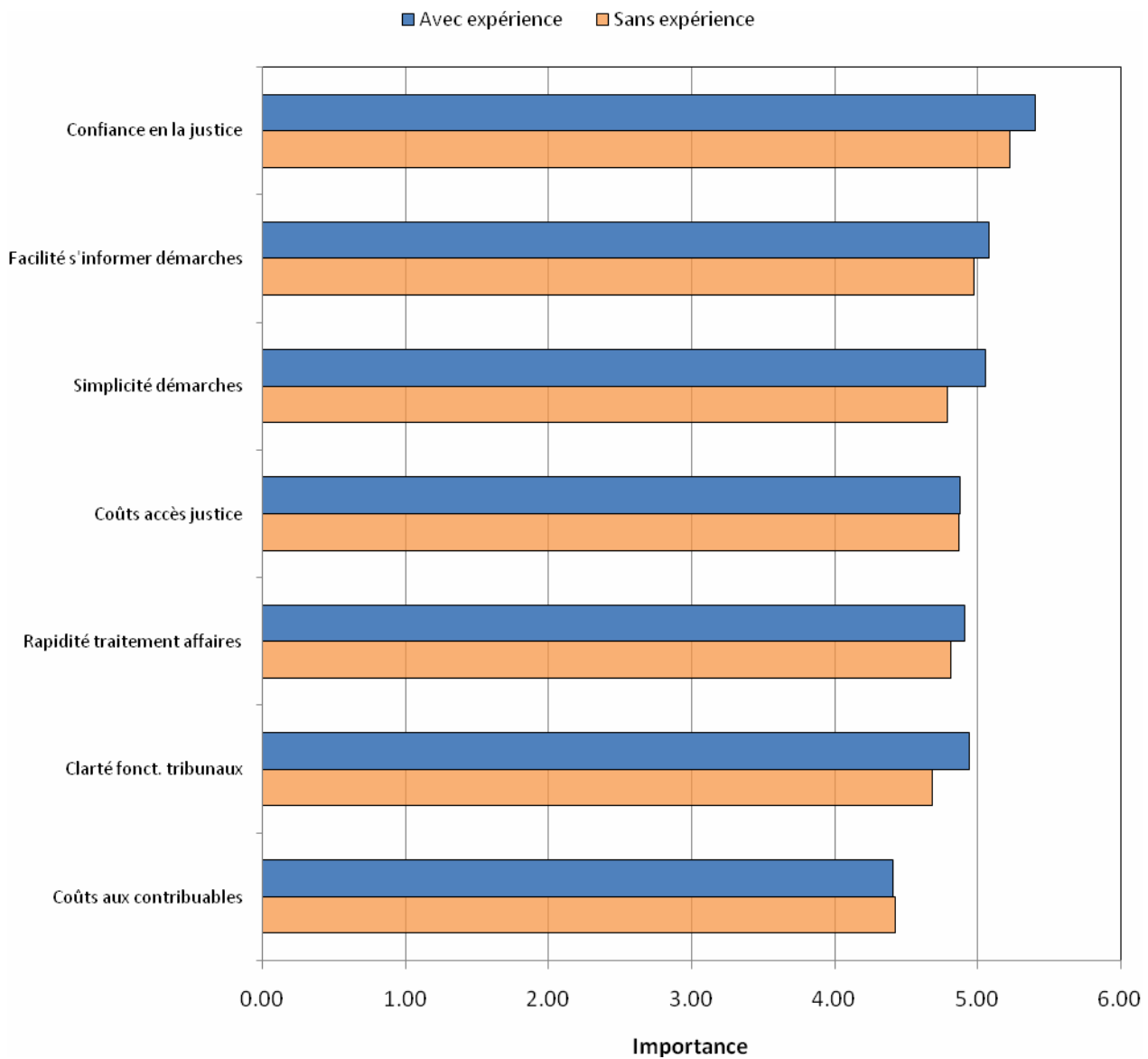


Les justiciables attendent du Pouvoir judiciaire une justice :

- en laquelle ils peuvent avoir confiance
- simple d'accès
- d'un coût abordable
- traitant rapidement les affaires

Les coûts de fonctionnement des tribunaux aux contribuables sont d'importance secondaire.

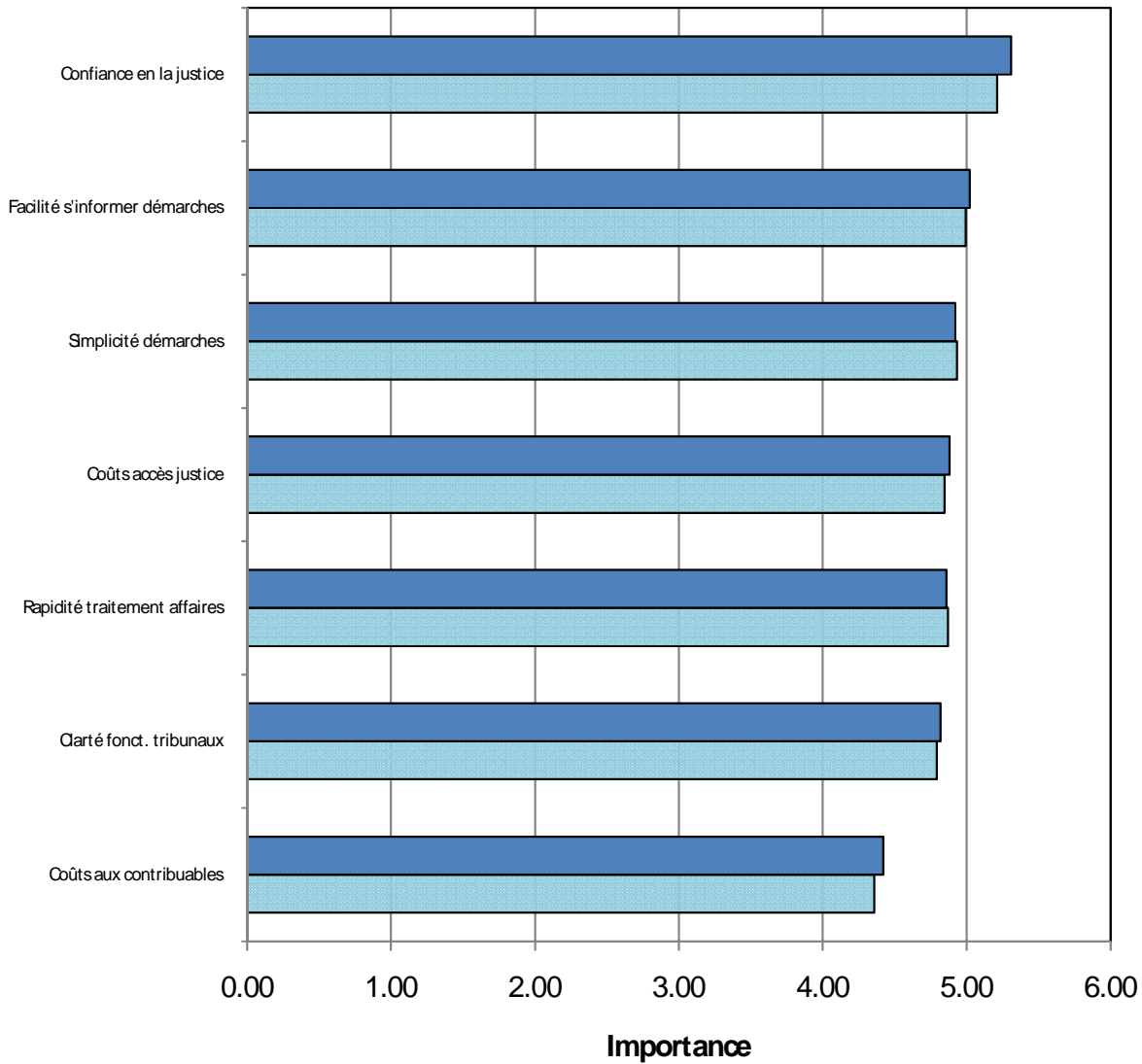
L'ordre d'importance de ces critères est identique que les personnes aient eu ou non affaire aux tribunaux mais, ceux qui ont eu affaire ont des attentes plus élevées qui se reflètent par une importance plus grande. Cette différence est la plus marquée pour la simplicité des démarches et la clarté du fonctionnement des tribunaux.



Les niveaux d'importance ont peu évolué, indiquant que les attentes des justiciables envers la justice restent stables. Remarquons toutefois que l'importance du coût aux contribuables montre une tendance à la hausse depuis la première mesure de 1997.

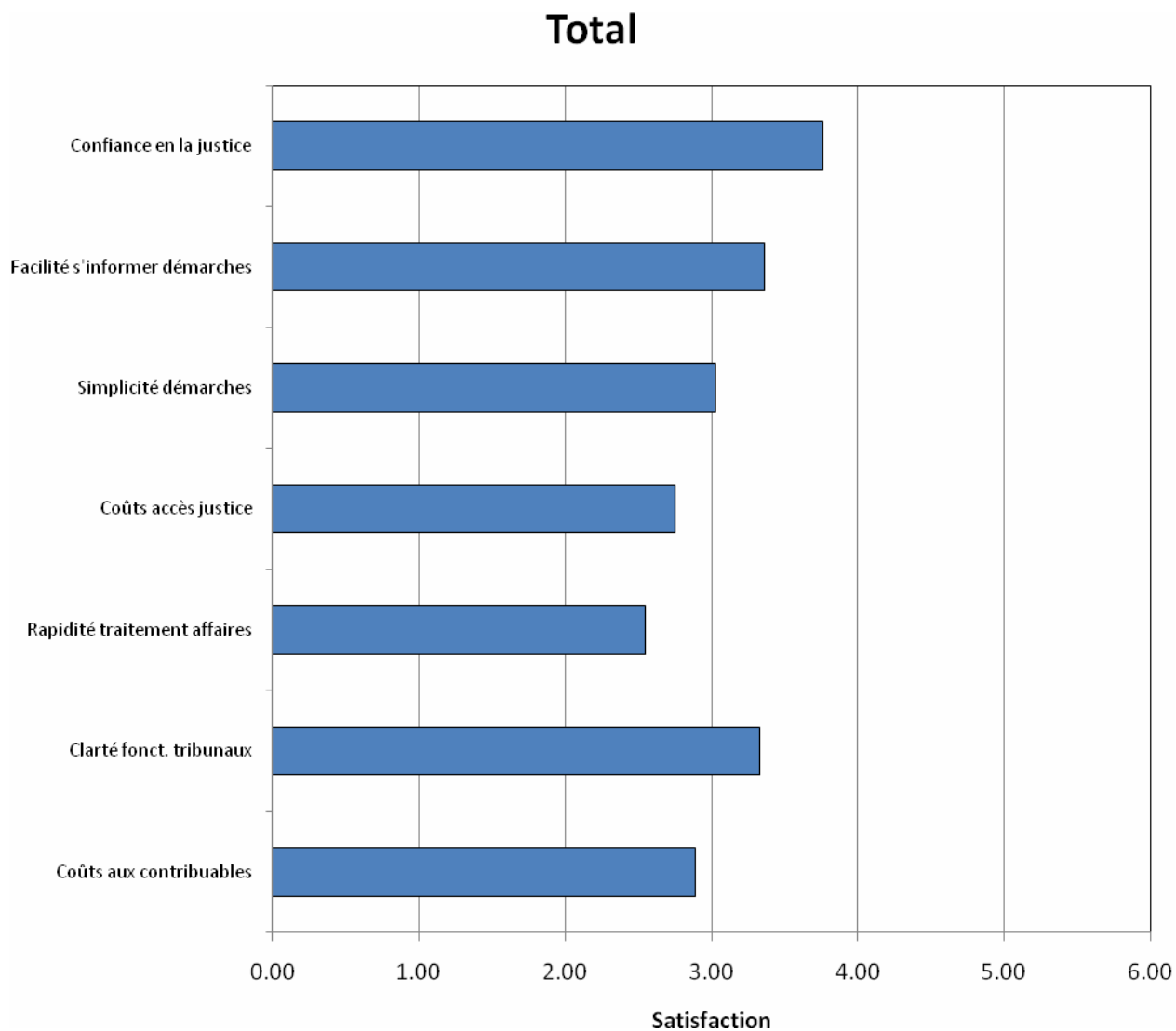
Total 2001 - 2007

■ 2007 ■ 2001



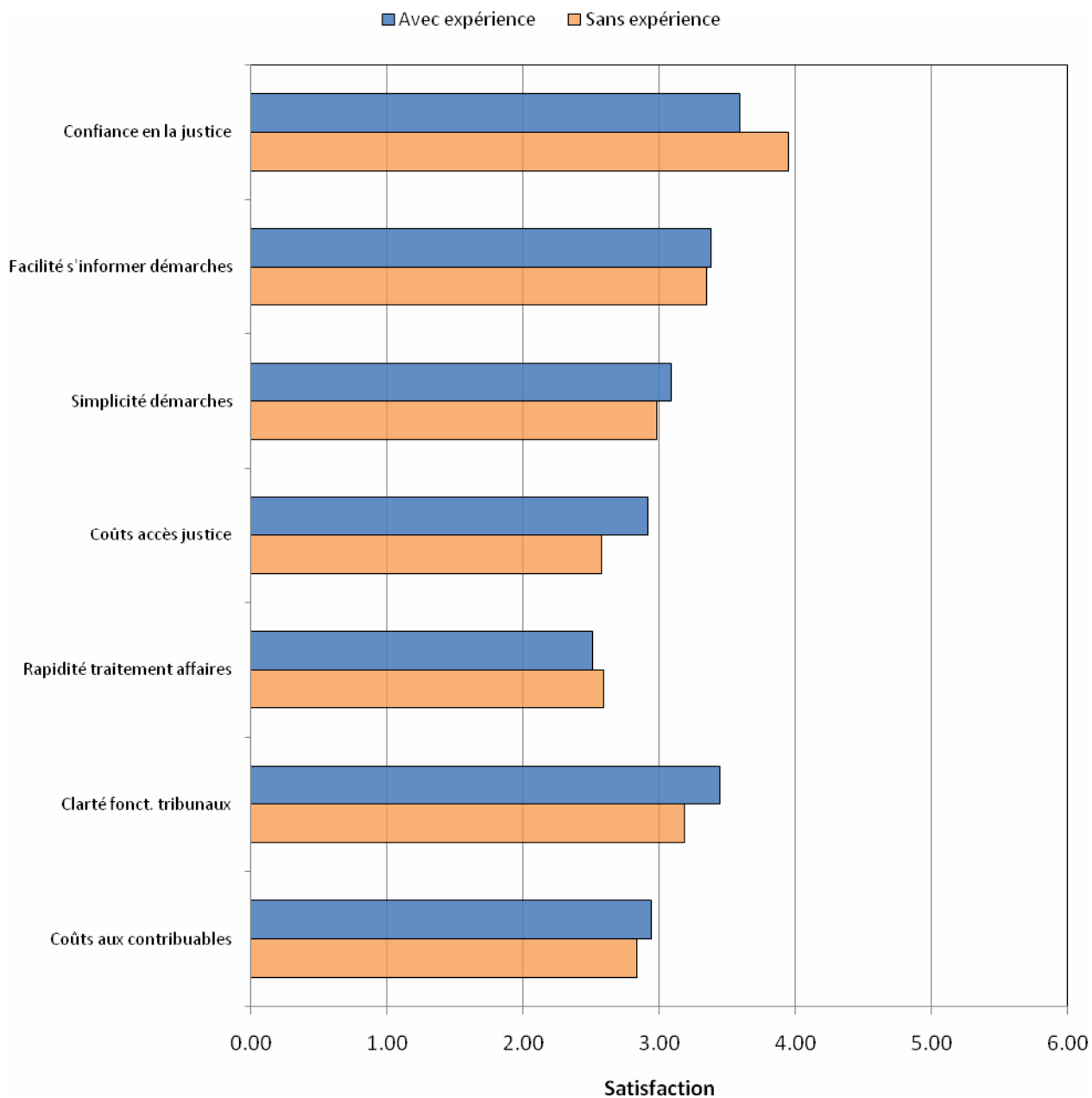
LA SATISFACTION

Le graphique suivant représente les degrés de satisfaction mesurés pour la totalité des réponses dans l'ordre d'importance des critères.



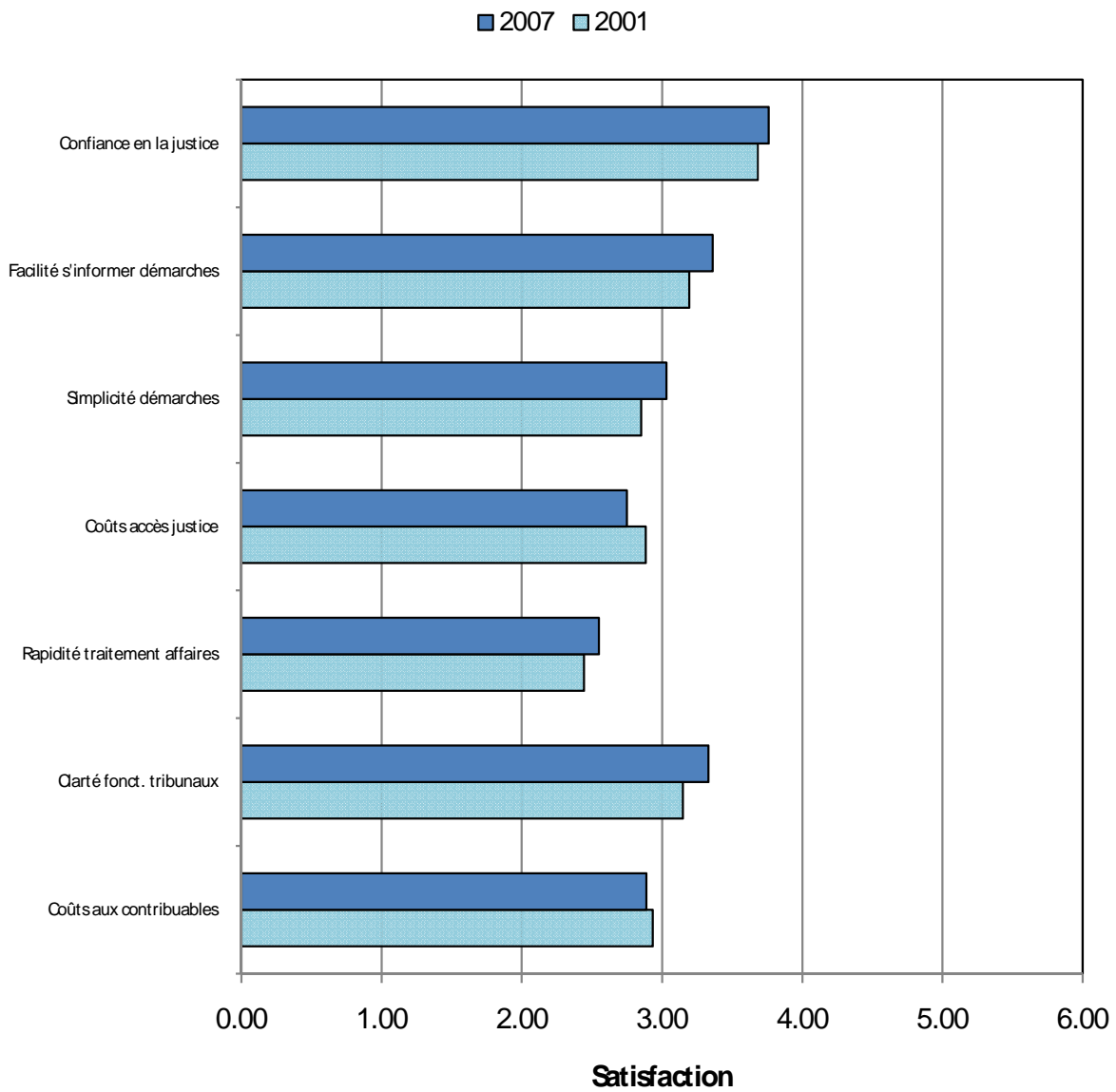
Les critères les plus importants du haut du graphique sont parmi les mieux évalués.

La comparaison des évaluations par les personnes qui ont eu affaire avec les tribunaux et les autres indique que :
Les degrés de satisfaction suivent la même tendance et sont très proches.
Les degrés de satisfaction des personnes qui ont eu affaire aux tribunaux sont supérieurs à ceux de celles qui ne l'ont pas été, mais leur confiance en la justice est plus basse.



Les niveaux de satisfaction sont plus élevés que ceux de 2001 sauf pour les critères de coûts.

Total 2001 - 2007

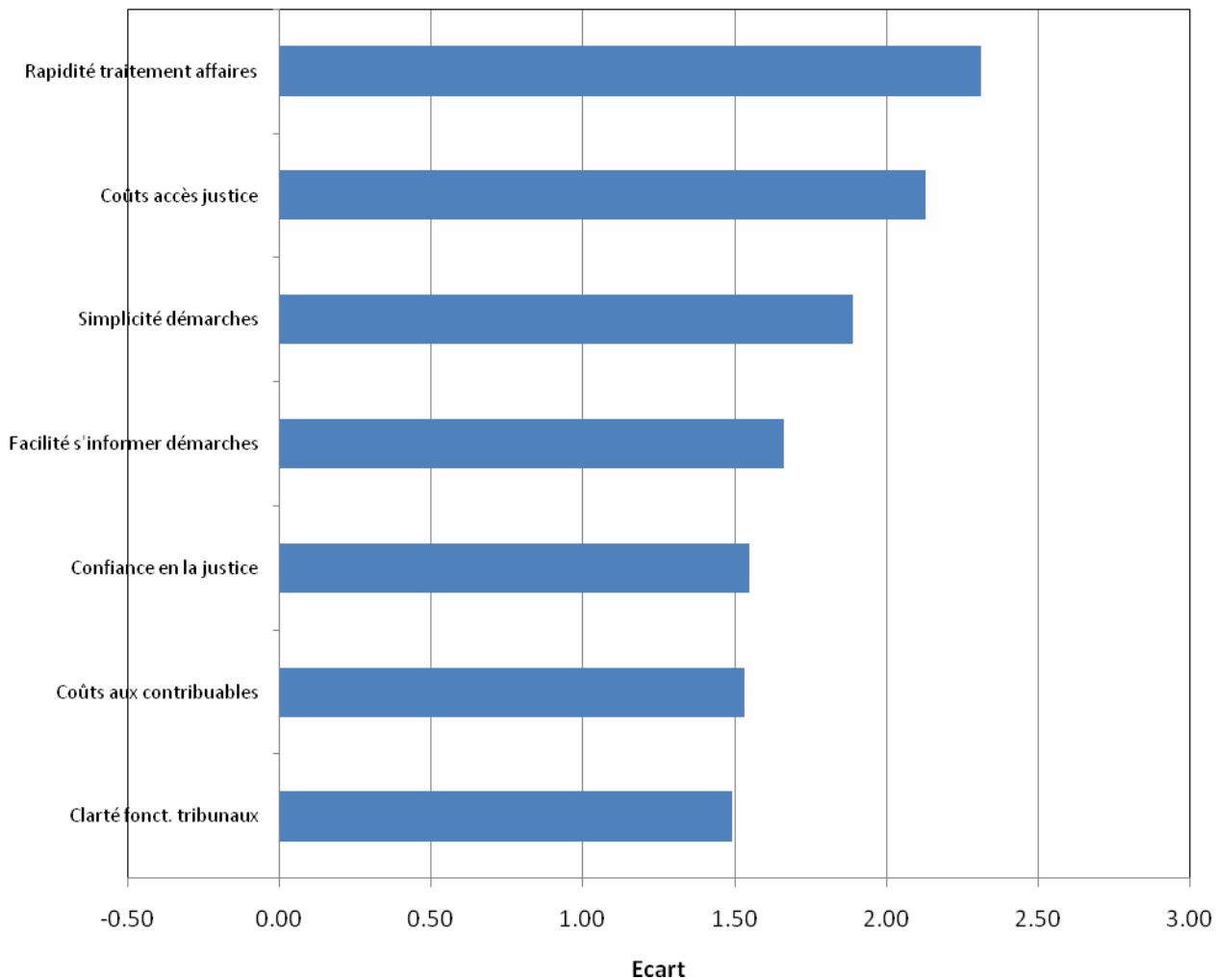


LES PRIORITÉS

Selon l'analyse des écarts, les justiciables considèrent que les critères pour lesquels leurs attentes sont le moins satisfaites sont :

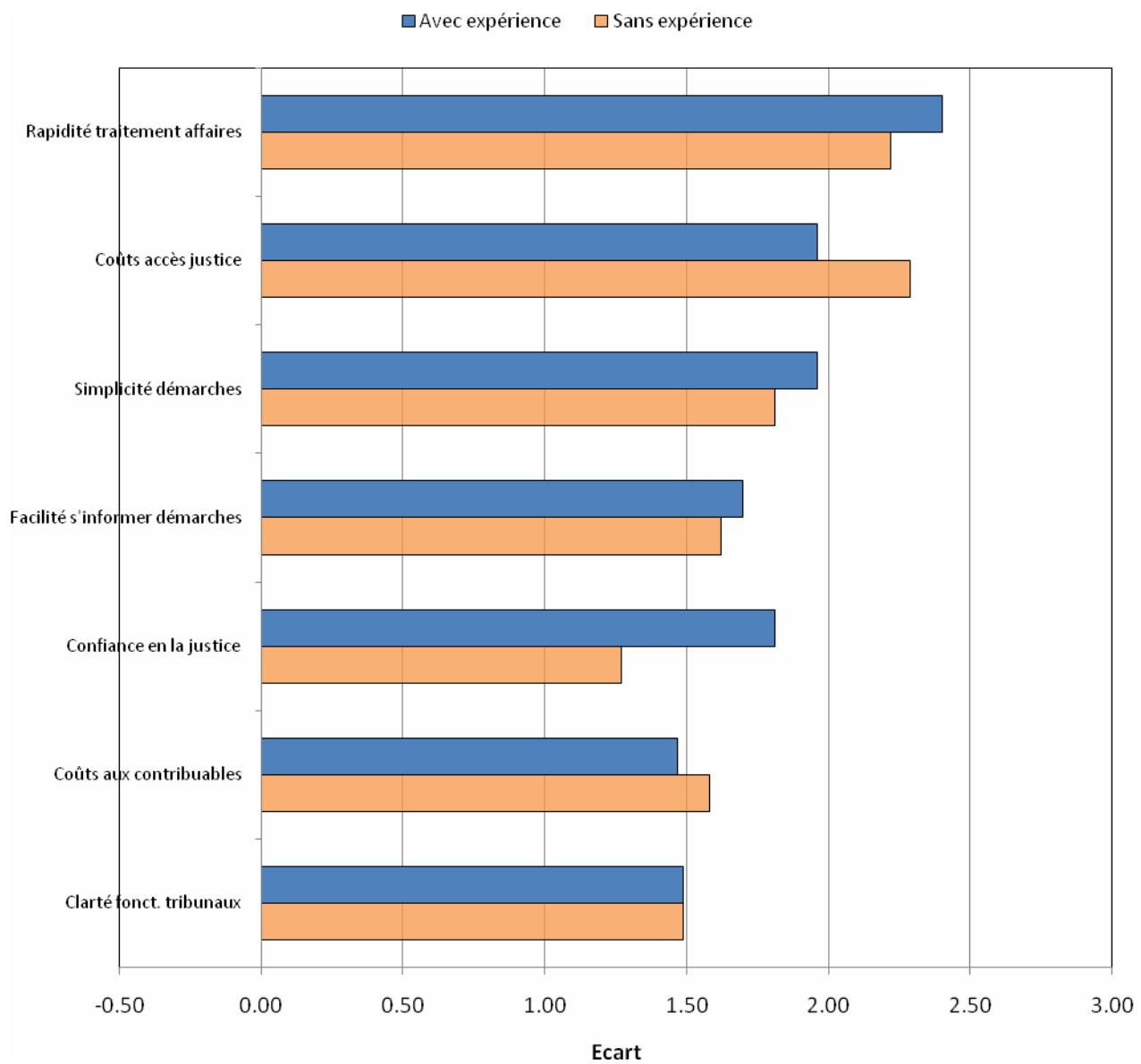
- La rapidité du traitement des dossiers
- Les coûts d'accès à la justice
- La simplicité et la facilité de s'informer sur les démarches à effectuer

Total



Les justiciables qui ont répondu expriment une perception d'une justice trop lente, à laquelle il est compliqué d'accéder et qui est chère.

Le graphique suivant compare les priorités des justiciables ayant eu ou non contact avec les tribunaux.



Ceux qui ont eu contact avec les tribunaux ont moins confiance en la justice que ceux qui n'ont pas d'expérience. Par contre la justice semble plus chère à ceux qui n'ont pas eu contact.

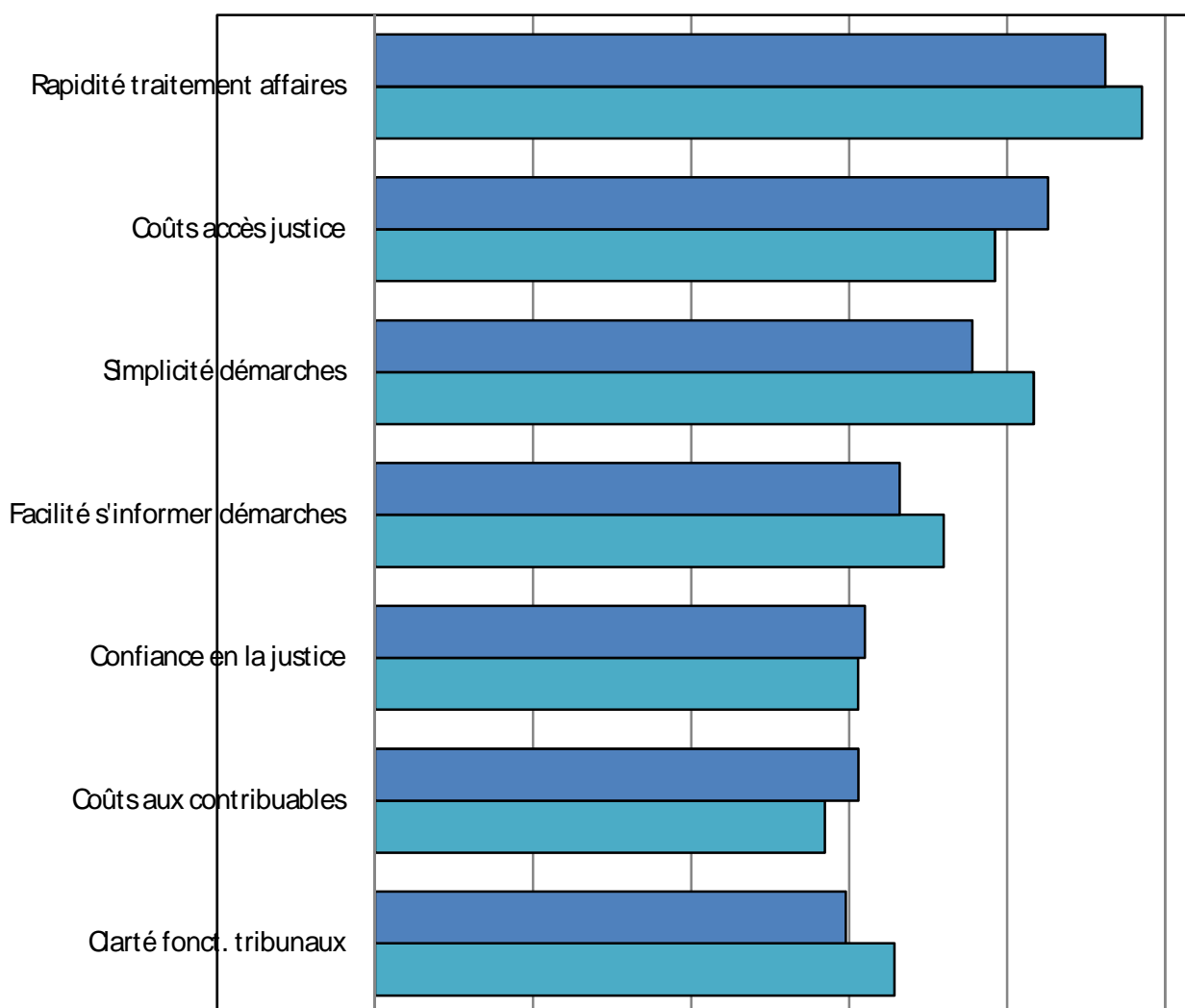
Relativement à 2001, les justiciables estiment qu'il est aujourd'hui plus facile de s'informer sur les démarches à entreprendre pour accéder à la justice et que celles-ci sont plus simples. Etant mieux informés ils considèrent aussi que le fonctionnement des tribunaux leur est plus clair.

La confiance en la justice n'a pas changé mais elle apparait plus chère, que ce soit en coût d'accès pour le justiciable ou pour le contribuable.

La perception de rapidité s'est légèrement améliorée.

Total 2001 - 2007

■ 2007 ■ 2001

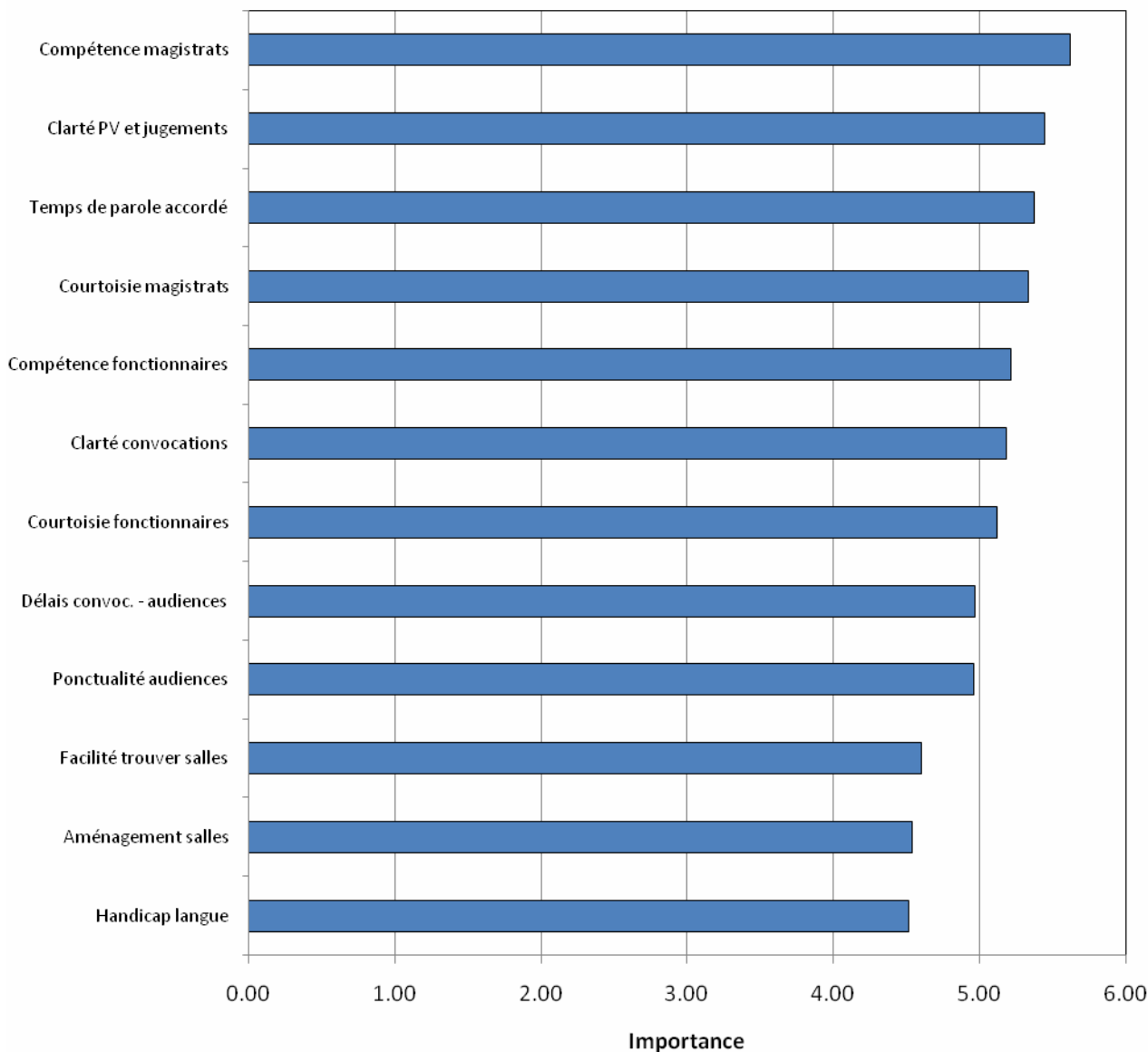


ANALYSE DES CRITÈRES DE FONCTIONNEMENT

L'IMPORTANCE Le profil de référence

Le graphique suivant montre les critères spécifiques représentant le fonctionnement des tribunaux évalué par la totalité des 688 justiciables ayant déclaré avoir eu contact avec les tribunaux ces 5 dernières années.

Total

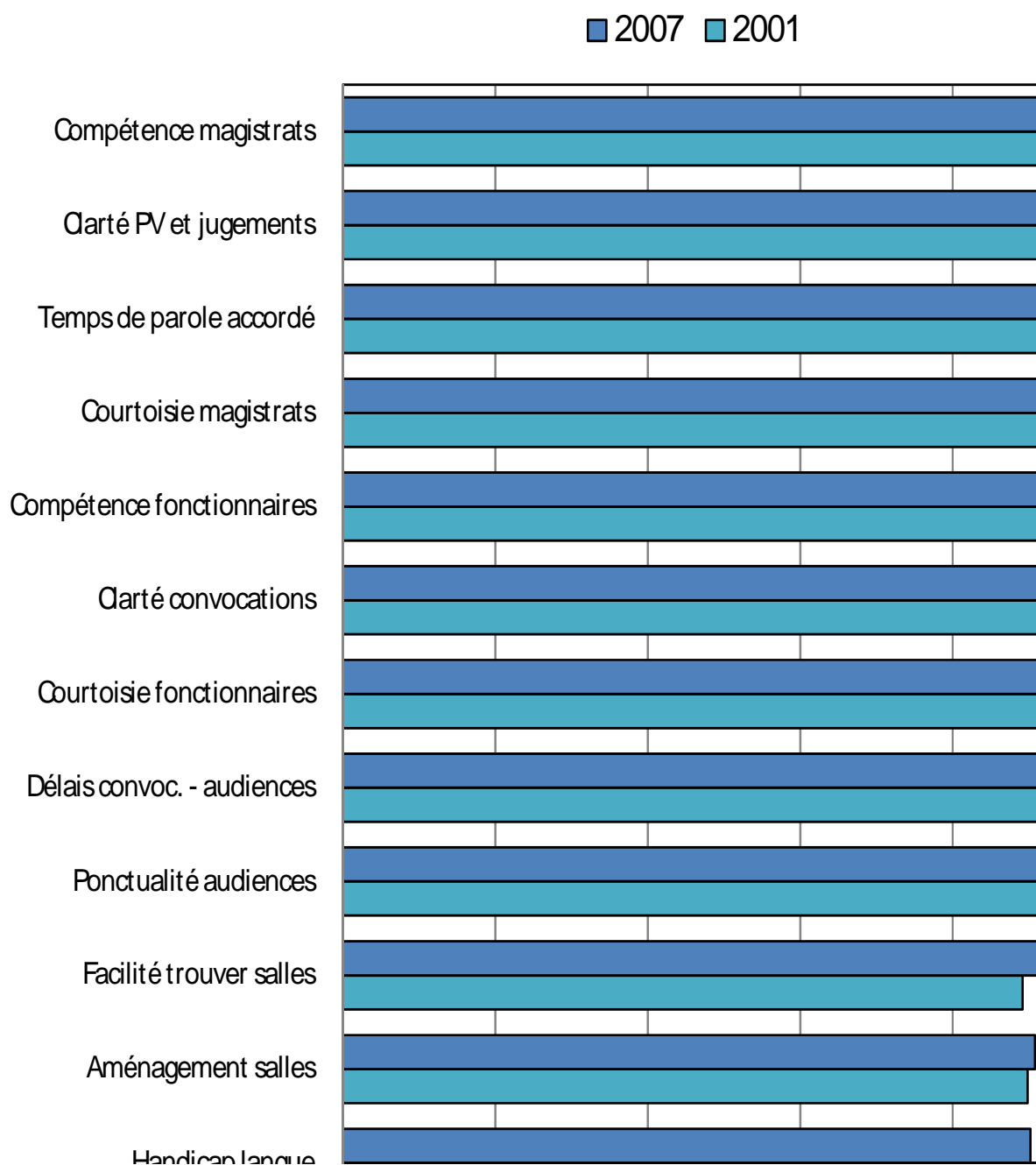


Les justiciables ayant eu affaire à la justice attendent en premier lieu:

- Des magistrats compétents et courtois
- Des PV et des jugements clairs qu'ils comprennent
- De disposer de suffisamment de temps pour s'exprimer

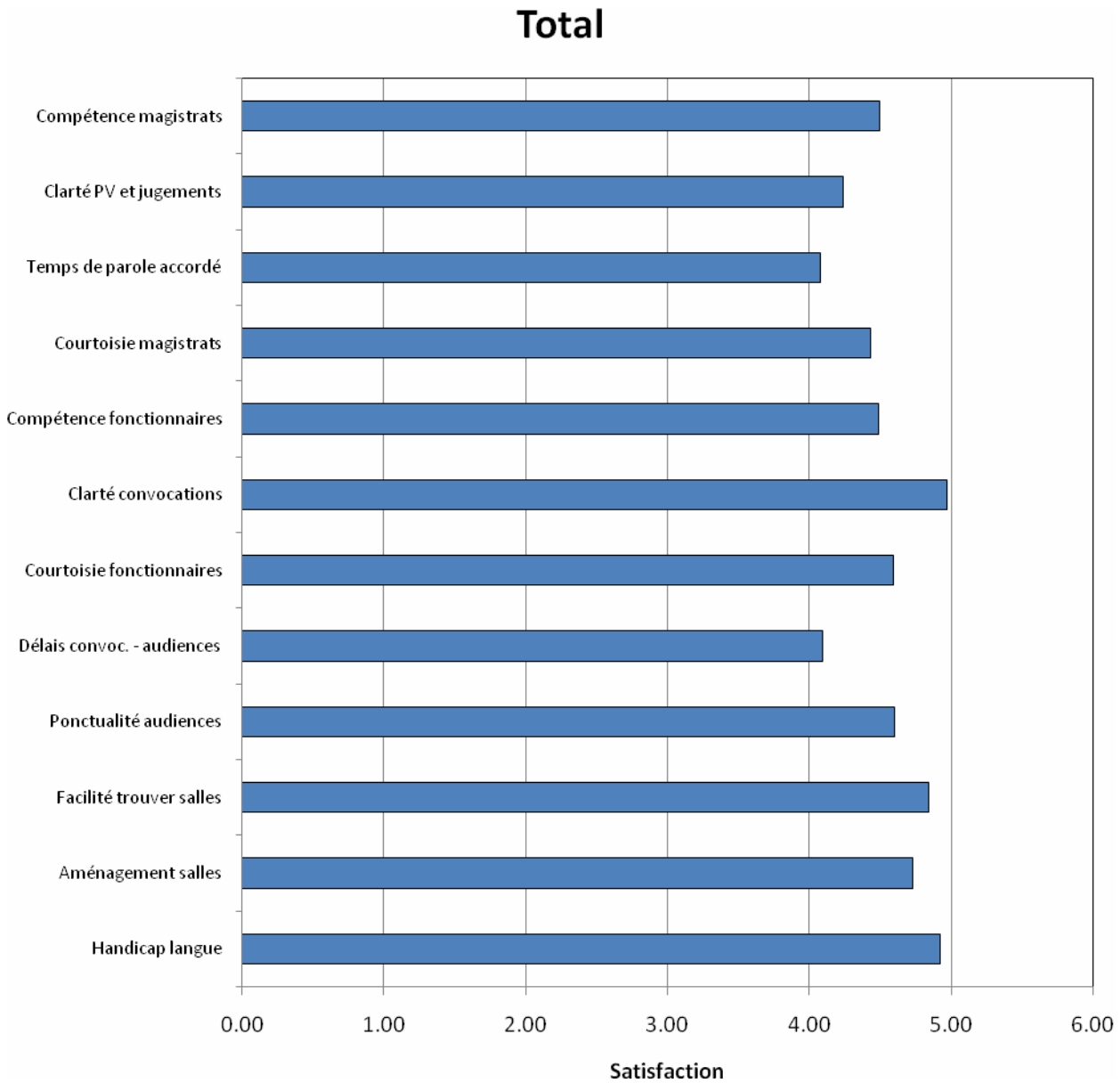
Les niveaux d'importance ont peu variés depuis 2001. Les attentes sont stables.

Avec expérience 2001 - 2007



LA SATISFACTION

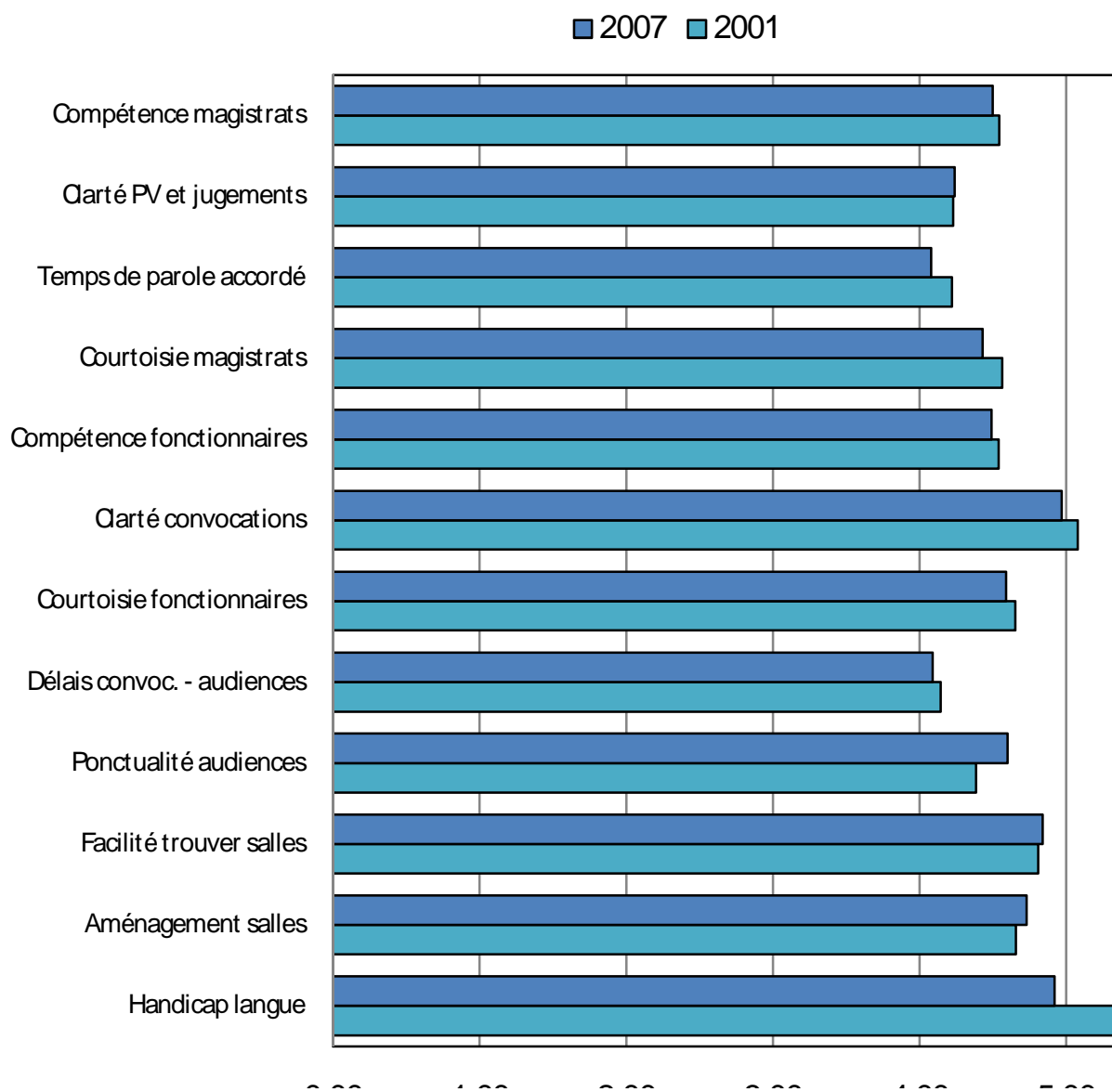
Le graphique suivant représente les degrés de satisfaction mesurés, présentés dans l'ordre d'importance des critères.



Le temps de parole accordé, qui est parmi les critères les plus importants, est un des moins bien noté. Le critère le plus important, la compétence des magistrats, est dans la moyenne des appréciations.

Les niveaux de satisfaction ont une tendance à la baisse pour les critères les plus importants relativement à la mesure de 2001. La ponctualité des audiences est mieux perçue.

Avec expérience 2001 - 2007



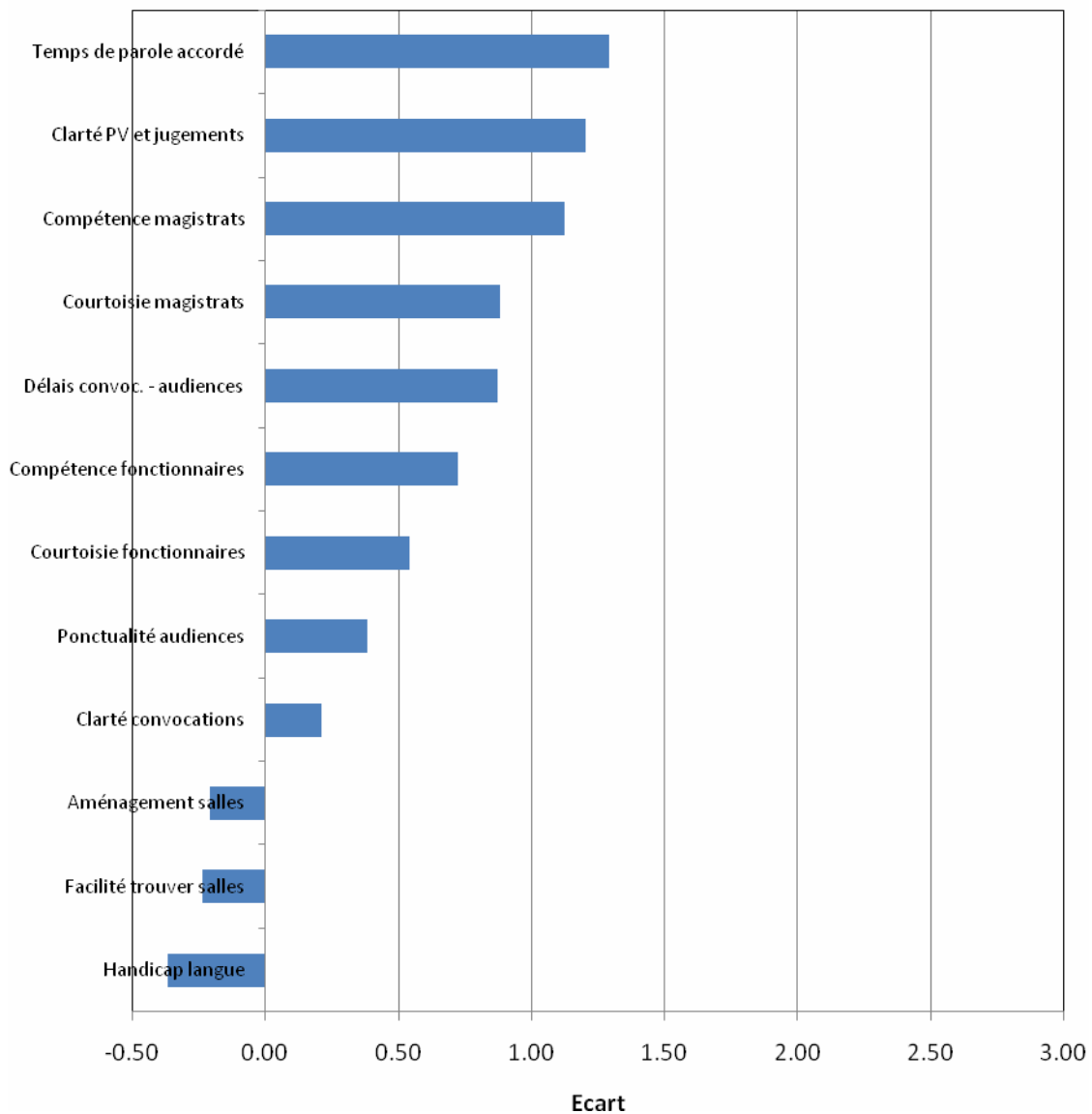
LES PRIORITÉS

L'analyse des écarts indique que les justiciables ayant eu affaire à la justice manquent de satisfaction pour :

- Le temps de parole qui leur est accordé
- La clarté des PV et des jugements
- La compétence des magistrats

Les écarts des critères présentés ci-dessous sont faibles, dépassant de peu la valeur 1, et indiquant ainsi que le degré d'insatisfaction est très peu prononcé.

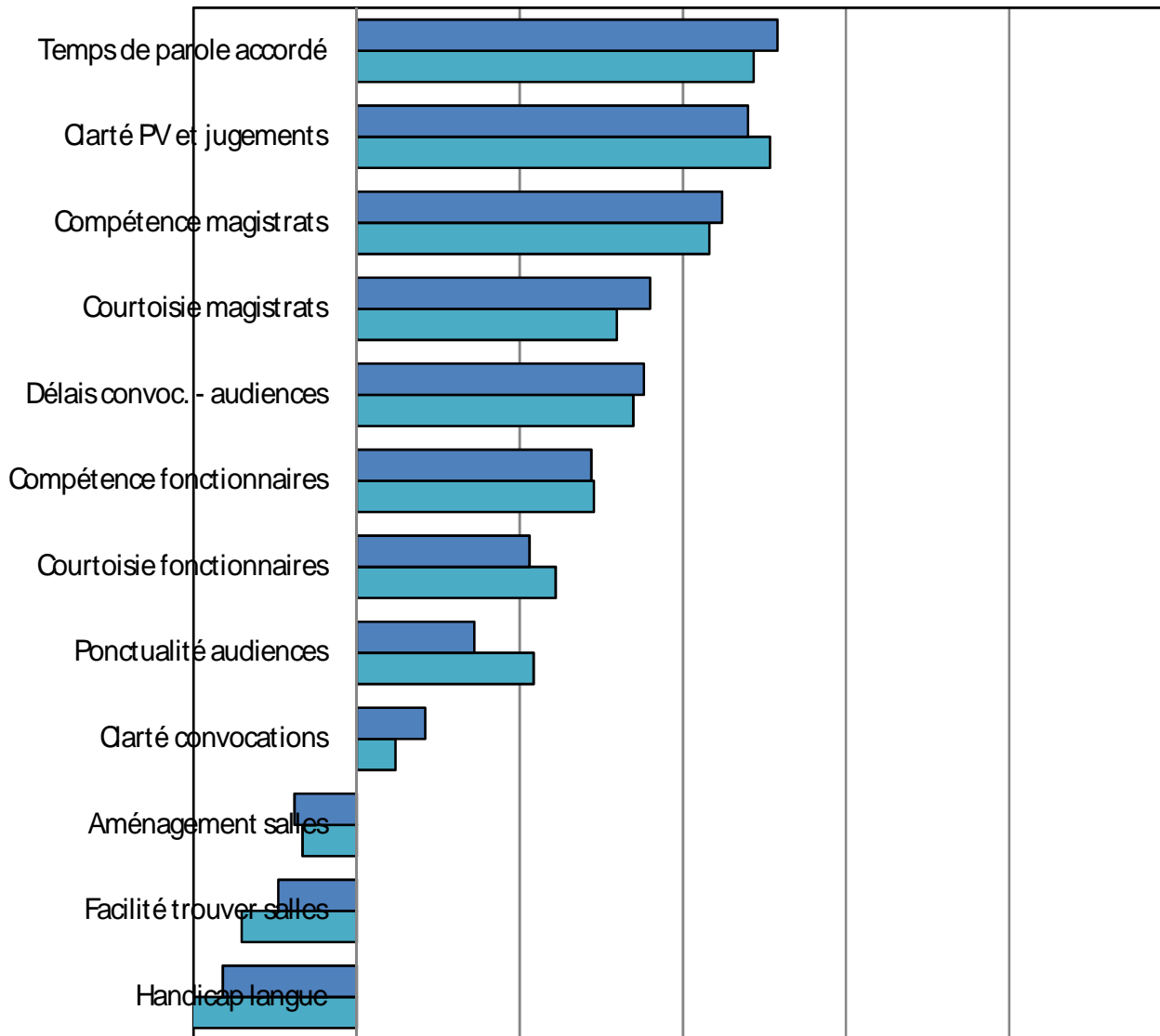
Avec expérience



Les priorités de 2001 restent celles de 2007 avec très peu de variation quand à leur intensité.
 La ponctualité des audiences s'est améliorée alors que le temps accordé au justiciable pour s'exprimer pourrait s'être détérioré.

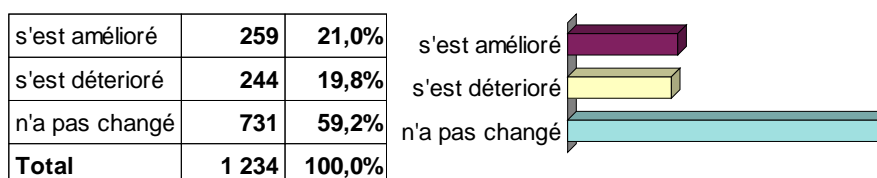
Avec expérience 2001 - 2007

■ 2007 ■ 2001



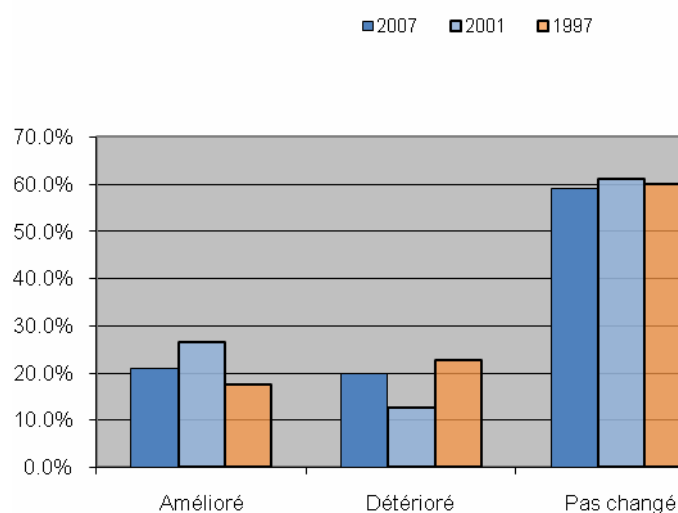
FONCTIONNEMENT ET MOYENS

Toutes les personnes répondant à l'enquête pouvaient exprimer leur avis sur l'évolution du fonctionnement des tribunaux les 5 dernières années.



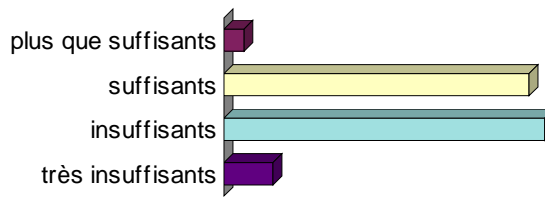
Une majorité de près de 60% estime que le fonctionnement n'a pas changé, les autres se répartissant de manière presque égale entre ceux qui estiment que le fonctionnement s'est amélioré et ceux qui estiment qu'il s'est détérioré. En 2001 ils étaient un peu plus nombreux à estimer que le fonctionnement s'était amélioré et moins nombreux à le juger détérioré.

Justiciables: Fonctionnement



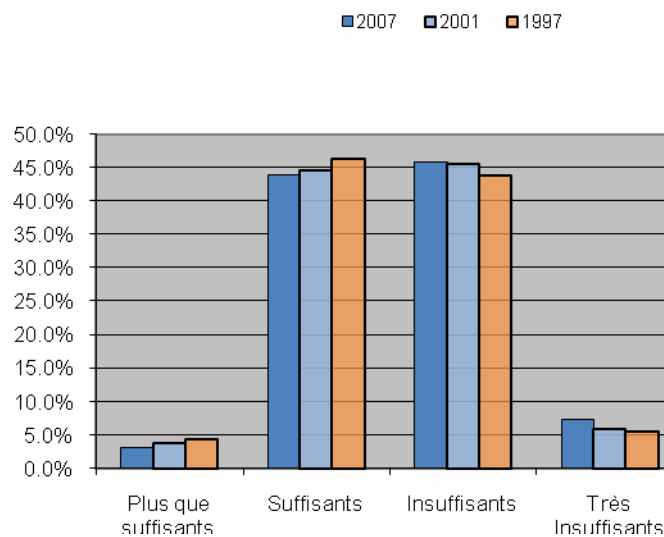
Les personnes qui estiment que les moyens dont dispose la justice sont suffisants ou plus que suffisants représentent 46.9% des réponses. Ils sont 53.1% à estimer au contraire ces moyens insuffisants ou très insuffisants.

plus que suffisants	39	3,1%
suffisants	555	43,8%
insuffisants	580	45,8%
très insuffisants	92	7,3%
Total	1 266	100,0%



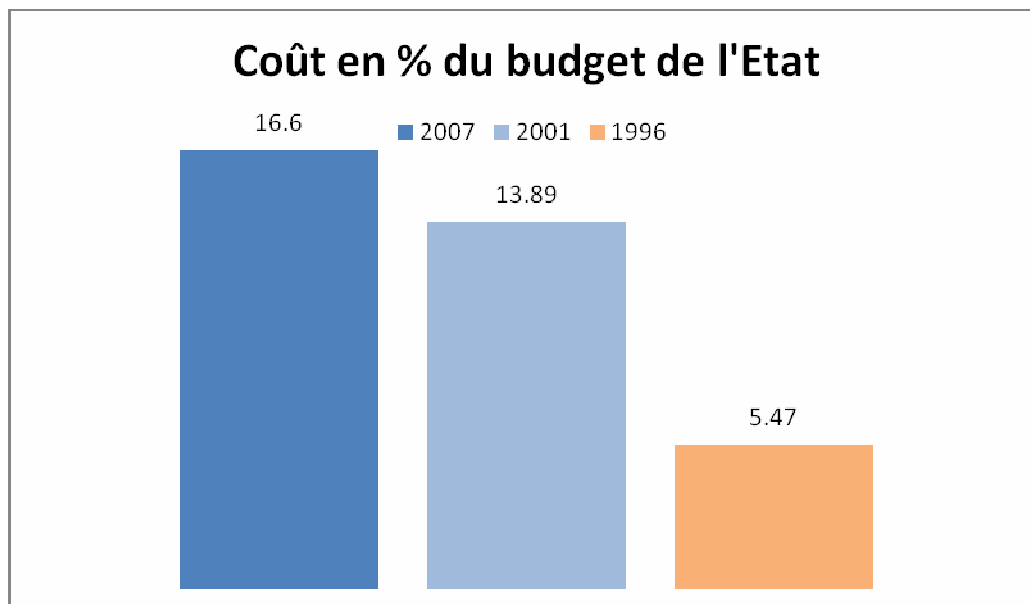
La tendance depuis 1997 montre que de plus en plus de justiciables estiment que les moyens sont insuffisants ou très insuffisants. Cependant, les changements de perception sont faibles en valeurs absolues.

Justiciables: Moyens



COÛT POUR L'ÉTAT SELON LES JUSTICIABLES

En moyenne, les justiciables qui ont répondu à l'enquête estiment à 16.6 % la part de la justice dans le budget de l'Etat, estimation près de 10 fois supérieure à la réalité.
Cette estimation augmente au cours du temps.

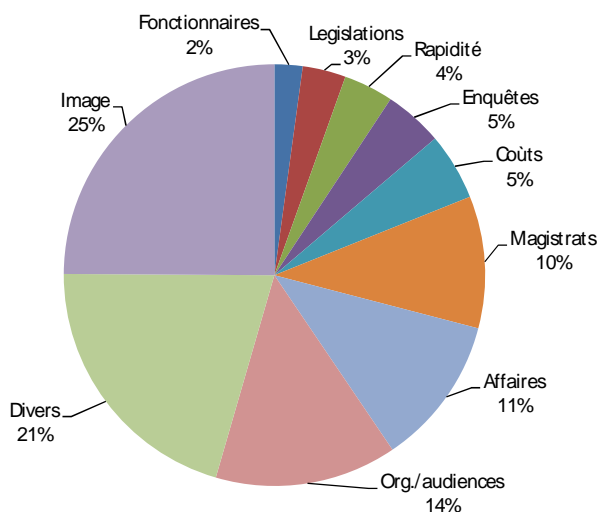


Ce que les justiciables incluent dans ce budget est certainement plus large que la Pouvoir judiciaire et peut comprendre les coûts de financement des pénitenciers ou de la police.

REPARTITION DES COMMENTAIRES DES JUSTICIABLES

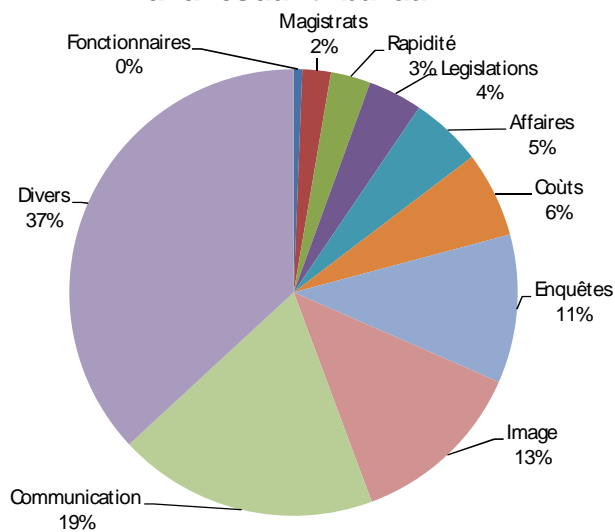
Les 602 commentaires faits par 242 justiciables ayant eu affaire aux tribunaux concernent différents sujets dans lesquels ils ont été classés et ils se répartissent comme le représente le graphique suivant.

Commentaires des justiciables ayant eu affaires aux tribunaux



Les 485 commentaires faits par 228 justiciables n'ayant pas eu affaire aux tribunaux ont été classés selon les rubriques présentées sur graphique suivant.

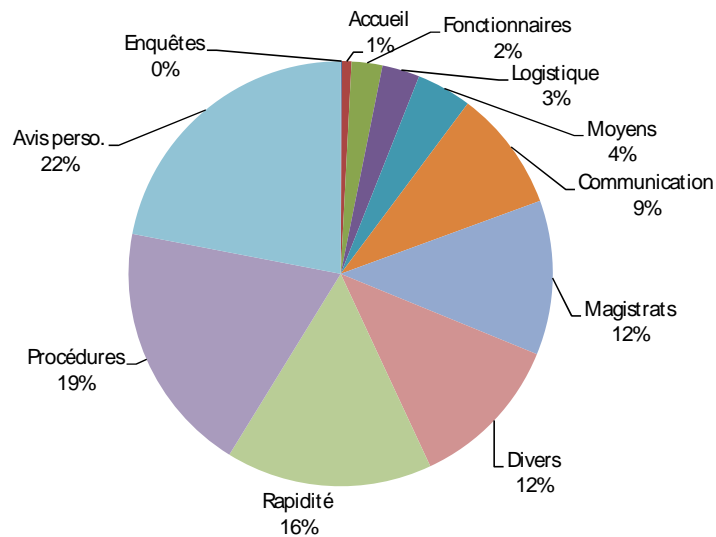
Commentaires des justiciables n'ayant pas eu affaires aux tribunaux



DOMAINES D'AMELIORATIONS SELON LES JUSTICIABLES

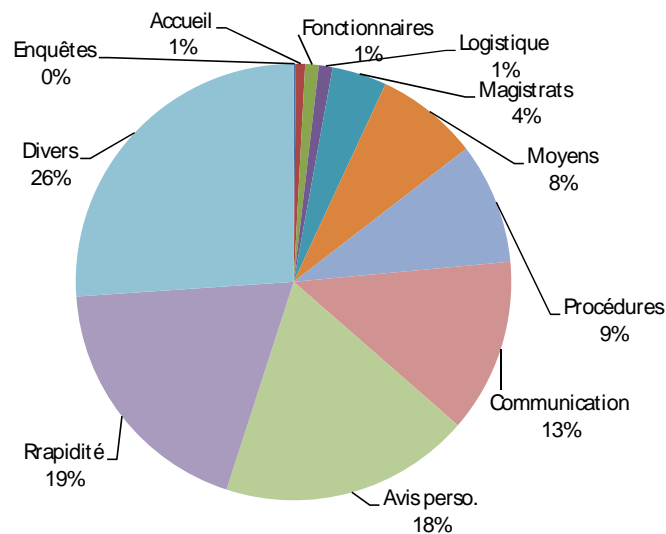
Les 978 priorités d'améliorations exprimées par 372 justiciables ayant eu affaires aux tribunaux se répartissent en différentes rubriques dans lesquels elles ont été classées et elles se répartissent comme le représente le graphique suivant.

Priorités selon les justiciables ayant eu affaire aux tribunaux



Les 591 priorités d'améliorations exprimées par 311 justiciables n'ayant pas eu affaire aux tribunaux se répartissent comme le représente le graphique suivant.

Priorités selon les justiciables n'ayant pas eu affaires aux tribunaux



QUESTIONNAIRE

PALAIS DE JUSTICE DE GENÈVE

ÉVALUATION DU FONCTIONNEMENT DES TRIBUNAUX DE GENÈVE PAR LA POPULATION RÉSIDANT DANS LE CANTON

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 tribunaux.

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

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

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

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

D'autres informations concernant cette enquête sont disponibles sur le site Internet du Palais de Justice à l'adresse :

www.geneve.ch/tribunaux

* * * * *

Veillez cocher les cases correspondantes :

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

Vous résidez dans le canton de Genève depuis :

moins de 5 ans plus de 5 ans

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

Même si vous n'avez pas été en contact avec les tribunaux genevois, exprimez votre perception.

	APPRÉCIATION						IMPORTANCE					
S'informer sur les démarches à entreprendre pour accéder à la justice est	difficile			facile			faible			grande		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Le fonctionnement des tribunaux est pour vous	peu clair			clair			faible			grande		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Les démarches pour accéder à la justice vous paraissent	compliquées			Ssmples			faible			grande		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Selon vous, les tribunaux traitent les affaires de manière	lente			rapide			faible			grande		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Le coût d'accès à la justice vous semble (sans compter les frais d'avocats)	cher			peu cher			faible			grande		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Le fonctionnement des tribunaux coûte aux contribuables	cher			peu cher			faible			grande		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Selon vous, en % du budget de l'Etat, la justice coûte _____%												
Votre confiance en la justice genevoise est	limitée			totale			faible			grande		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

A votre avis, le fonctionnement des tribunaux genevois au cours de ces 5 dernières années :

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

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

- plus que suffisants suffisants insuffisants très insuffisants

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

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

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

- une des parties impliquées témoin juré-e autre
Précisez _____

Etait-ce pour des raisons : personnelles professionnelles

Si vous étiez une des parties, le tribunal vous a-t-il donné raison ? Oui Non Partiellement

Etiez-vous assisté d'un-e avocat-e ? Oui Non

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

Si oui, lequel (ou lesquels) ? _____

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

Selon vous :	APPRÉCIATION						IMPORTANCE					
	peu claires			claires			faible			grande		
Les convocations vous semblent	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Les délais entre les convocations et les audiences sont	insatisfaisants			satisfaisants			faible			grande		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Trouver les salles d'audience est	difficile			facile			faible			grande		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
La ponctualité des audiences est	mauvaise			bonne			faible			grande		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
La courtoisie et l'attitude des magistrat-e-s vous semblent	insatisfaisantes			satisfaisantes			faible			grande		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
La courtoisie et l'attitude des fonctionnaires vous semblent	insatisfaisantes			satisfaisantes			faible			grande		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
La compétence des magistrat-e-s vous paraît	mauvaise			bonne			faible			grande		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
La compétence des fonctionnaires vous paraît	mauvaise			bonne			faible			grande		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Le temps pour vous exprimer lors de l'audience vous paraît	insuffisant			suffisant			faible			grande		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Les procès-verbaux et les jugements sont	peu clairs			clairs			faible			grande		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Les salles d'audience sont aménagées de manière	inadéquate			adéquate			faible			grande		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Etes-vous de langue maternelle française ?	<input type="checkbox"/> Oui			<input type="checkbox"/> Non								
Si non, avez-vous bénéficié de l'assistance d'un interprète ?	<input type="checkbox"/> Oui			<input type="checkbox"/> Non								
Les débats conduits en français ont été pour vous un handicap	Sérieux			Négligeable			Faible			Grande		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

Selon vous, quelles améliorations devraient être apportées en priorité au fonctionnement des tribunaux ?

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

Nous vous remercions très cordialement du temps que vous avez consacré à remplir ce questionnaire et vous prions de bien vouloir nous retourner rapidement vos réponses dans l'enveloppe affranchie à forfait.