

COMMUNIQUÉ DE PRESSE DU SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Genève, le 07.11.17

Enquête de satisfaction: la justice civile à l'enquête

Jusqu'au mois de décembre, le pouvoir judiciaire mène une nouvelle enquête de satisfaction, portant sur la filière civile. Mise en œuvre par une société externe pour assurer le traitement anonyme des réponses, elle est adressée à un échantillon de 7'500 personnes ayant eu recours à une juridiction civile, ainsi qu'aux avocats genevois et certains mandataires professionnellement qualifiés.

Le pouvoir judiciaire a lancé, il y a plus de 20 ans, sa première enquête de satisfaction, auprès des justiciables et des avocats genevois. Pionnier dans ce domaine, il s'était ainsi lancé dans une démarche qualité, lui permettant de mesurer l'importance accordée par les participants à des éléments aussi variés que la disponibilité, l'attitude et les compétences du personnel et des magistrats, l'accès aux informations pertinentes, les locaux ou le déroulement des audiences, ainsi que leur degré de satisfaction sur chacun de ces points. Trois enquêtes ont été conduites, entre 1995 et 2007, dont les résultats sont disponibles sur le site internet de la justice genevoise.

Le pouvoir judiciaire a décidé de poursuivre sa démarche ces prochaines années, tout en revoyant légèrement le concept. Aux fins d'obtenir des résultats plus spécifiques, il procèdera désormais par filière. La première enquête, conduite en cette fin d'année 2017, visera exclusivement la filière civile, à l'exclusion toutefois du Tribunal de protection de l'adulte et de l'enfant (TPAE). Deux autres enquêtes, portant sur les juridictions pénales, respectivement sur les juridictions de droit public et sur le TPAE, seront conduites dans les six prochaines années.

L'enquête, qui débute au mois de novembre, portera ainsi sur le Tribunal civil (Commission de conciliation en matière de baux et loyers, Tribunal des baux et loyers, Tribunal de première instance), le Tribunal des prud'hommes et la cour civile de la Cour de justice (hors chambre de surveillance de l'autorité de protection). Elle sera conduite auprès d'un échantillon de 7'500 justiciables, de l'ensemble des avocats et avocats stagiaires genevois, ainsi qu'auprès d'un certain nombre de mandataires professionnels qualifiés.

Une enquête anonyme

Tous les participants sont personnellement contactés par le pouvoir judiciaire. L'enquête est anonyme: tous les questionnaires seront traités par la société Abiris, chargée d'analyser les réponses et de transmettre au pouvoir judiciaire un rapport ne contenant aucune donnée personnelle.

Le pouvoir judiciaire communiquera courant 2018 sur les résultats de l'enquête, les pistes d'amélioration identifiées grâce à ces derniers et les actions qu'il conduira pour les mettre en œuvre.