



Secrétariat général  
Place du Bourg-de-Four 1  
Case postale 3966  
1211 Genève 3

## COMMUNIQUE DE PRESSE

### La population genevoise attend du Pouvoir judiciaire qu'il explique mieux son fonctionnement et traite plus rapidement ses dossiers

**Le Pouvoir judiciaire genevois a mené en 2007 une nouvelle enquête de satisfaction pour savoir ce que les Genevoises et les Genevois savent et pensent de la justice. Une majorité de la population continue à trouver peu compréhensible le fonctionnement de la justice et s'irrite de ses coûts et de ses lenteurs. Egalement consultés, les avocats critiquent les lenteurs d'une justice qu'ils invitent à faire preuve de plus de transparence et de modernité.**

Genève, le 29 mai 2008 – Depuis 1995, le Pouvoir judiciaire (PJ) genevois réalise des enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs réels et potentiels des tribunaux. En octobre 2007, plus de 8000 personnes ont été sollicitées pour participer à la quatrième enquête de ce type. Les principales critiques formulées par la population à l'encontre de la justice genevoise sont l'opacité et la complexité. Pour une majorité, le fonctionnement de la justice demeure difficilement compréhensible. La diversité des juridictions, le langage technique des jugements et les démarches formelles à respecter sont considérés comme autant d'obstacles qui empêchent d'accéder à la justice.

Ce sentiment d'ignorance est aggravé par le facteur coût : face à la complexité perçue de la justice, la population considère qu'une personne seule, sans avocat, n'a que peu de chances d'obtenir gain de cause. D'où la crainte que ne se développe une justice à deux vitesses, en raison notamment de la difficulté éprouvée par une partie de la population à assumer le coût jugé élevé des honoraires d'avocat. Les Genevoises et les Genevois se disent également insatisfaits de la rapidité avec laquelle les affaires sont traitées. Les fonctionnaires sont en revanche considérés comme plus courtois et plus compétents.

La principale critique émise par les avocat-e-s à l'encontre du PJ est également celle de la lenteur du traitement des affaires. La grande majorité d'entre eux estiment à cet égard que le PJ dispose de moyens insuffisants pour accomplir sa tâche. Les avocat-e-s insistent par ailleurs sur la nécessité, pour le PJ, de recourir davantage aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. De leurs réponses se dégagent trois priorités, par ordre d'importance : accès plus large à la jurisprudence en ligne, site Internet plus complet et plus simple d'utilisation, développement de l'e-Justice (accès en ligne aux procédures judiciaires et dématérialisation des actes et documents).

Les avocat-e-s se montrent relativement sévères à l'égard des magistrats quand il s'agit de noter ces derniers sur leurs compétences, la clarté de leurs jugements, la conformité des PV et leur indépendance, même si une légère amélioration est perceptible depuis 2001. Les avocats manifestent également un degré élevé d'insatisfaction à propos de la ponctualité, de l'organisation et du déroulement des audiences.

Pour apprécier à sa juste valeur cette nouvelle enquête de satisfaction, plusieurs facteurs doivent être pris en compte, notamment le fait que celle-ci vise à montrer ce qui va mal plutôt que ce qui va bien ou qu'elle mesure la perception de la population et non la réalité. Enfin, chacun comprendra que l'on observe une insatisfaction "naturelle" chez ceux qui perdent leur

procès. La Commission de gestion du PJ n'en prend pas moins très au sérieux les résultats obtenus et entend y répondre de la manière suivante :

*Mieux communiquer le temps de la justice.* La population doit être mieux informée sur la véritable durée des procédures, en recourant à des indicateurs et en comparant les résultats genevois avec ceux d'autres cantons. Par ailleurs, il est capital d'informer la population sur la durée minimale des procédures en raison des contraintes procédurales inhérentes à un Etat de droit.

*Nouveau site Internet.* Le PJ prévoit de mettre en ligne un nouveau site Internet dès l'année prochaine. Ce nouveau site devra répondre à une double exigence : fournir aux professionnels de la justice les informations dont ils ont besoin dans leur travail au quotidien et offrir à la population une présentation claire, complète et accessible de ce qu'est un tribunal et de sa manière de fonctionner.

*Mise en ligne de la jurisprudence.* En 2009, la Commission de gestion adoptera des lignes directrices réglant la publication de la jurisprudence pour l'ensemble des juridictions du PJ. Cette mesure permettra de remplir rapidement l'une des principales attentes exprimées par les avocat-e-s à travers l'enquête de satisfaction.

*Rendre les procédures accessibles en ligne.* Le PJ et sa direction des systèmes d'information (DSI) souhaitent mettre en place un système de transaction électronique permettant notamment l'accès en ligne aux procédures et l'échange sécurisé de documents électroniques.

*Formation des magistrat-e-s.* Dans un proche avenir, les magistrats pourront être remplacés durant leurs absences pour formation, ce qui n'était pas le cas jusqu'à aujourd'hui et pouvait les retenir de s'inscrire à des cours de perfectionnement. Le PJ demandera pour 2009 une augmentation du budget pour favoriser la formation des magistrat-e-s.

*Analyser la gestion des audiences.* Dans la mesure où les audiences sont un élément central de la plupart des procédures judiciaires, la manière de les conduire n'est pas sans effet sur leur durée. Une étude sera faite pour déterminer l'utilité et l'impact des différents types d'audience sur la procédure.

*Promouvoir les modes alternatifs de résolution des conflits.* Quels sont l'usage et le taux de réussite, à Genève, en Suisse et à l'étranger, de méthodes comme la conciliation et la médiation ? Un état des lieux sera réalisé et la population en sera largement informée.

#### Enquête de satisfaction : la méthode

La méthode utilisée par la société Quality Improvement pour l'enquête de satisfaction 2007 est la même que celle des précédentes enquêtes (1995, 1997 et 2001). Chaque utilisateur consulté a été invité à indiquer, pour chacun des critères retenus, a) l'importance qu'il lui accorde et b) son niveau de satisfaction. La seconde étape a consisté à analyser les niveaux de satisfaction en fonction du degré d'importance, de manière à dégager les priorités d'amélioration en calculant un indice : l'écart. Celui-ci correspond à la différence entre les attentes des utilisateurs et le niveau de satisfaction (Ecart = Importance – Satisfaction). Plus l'écart est faible, plus les attentes sont satisfaites. A l'inverse, plus l'écart est grand, plus il est nécessaire d'améliorer le degré de satisfaction. Ces données chiffrées sont complétées par les commentaires personnels que les utilisateurs ont formulé en fin de questionnaire.

Pour en savoir plus : consulter le site [www.geneve.ch/tribunaux](http://www.geneve.ch/tribunaux), où peut être téléchargé le document "Enquêtes de satisfaction 2007 : rapport du groupe de travail Qualité »

#### Contacts

Raphaël Mahler, Secrétaire général, 022 327 20 20;  
Ronald Delesclefs, Quality Improvements, 079 200 37 61