



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

JUSTICIABLES

Février 2002

TABLE DES MATIERES

BUTS ET OBJECTIFS	3
METHODOLOGIE.....	3
DEMOGRAPHIE	5
■ Justiciables qui ont eu ou non affaire avec les tribunaux	5
Répartition selon le sexe.....	5
Répartition selon l'âge.....	6
Répartition selon la durée de résidence à Genève.....	6
Répartition selon ceux qui ont eu contact ou non	7
Répartition selon les raisons.....	8
Répartition selon l'assistance ou non d'un avocat	9
Répartition selon l'issue de l'affaire	9
Répartition selon la connaissance du tribunal.....	10
Répartition selon la langue	10
Répartition selon l'utilisation d'un interprète	11
ANALYSE GLOBALE	12
Méthode d'analyse.....	12
1. L'importance.....	13
2. La satisfaction	17
3. Les priorités.....	20
FONCTIONNEMENT ET MOYENS	23
COMMENTAIRES	24
QUESTIONNAIRE JUSTICIABLES.....	25

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 la précédente enquête de 1997 auprès des justiciables du canton et de continuer à améliorer ses prestations.

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

- **Actualiser les indicateurs qualitatifs de performance.**
- **Mesurer la satisfaction actuelle des justiciables.**
- **Comparer les niveaux de satisfaction actuels avec ceux de la précédente mesure.**
- **Identifier les changements relatifs aux attentes des justiciables.**

Ce mandat s'est divisé en deux phases principales :

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

Ce document présente les résultats de la mesure de satisfaction des prestations du Pouvoir judiciaire de Genève telle qu'elle a été exprimée par les *justiciables* du canton et la comparaison avec les mesures de 1997.

METHODOLOGIE

Choix des critères et élaboration du processus de mesure

■ Les critères

Le but final de cette étude étant de permettre au Pouvoir judiciaire de Genève d'apporter des améliorations à ses prestations *là où c'est nécessaire*, la pertinence des critères ne peut se définir que par rapport à leur degré d'adéquation avec les attentes des utilisateurs.

De ce fait, plutôt que d'interroger les utilisateurs sur des critères déterminés en interne par le Pouvoir judiciaire de Genève, la démarche de QI a consisté, lors des enquêtes de 1997, à demander à un échantillon représentatif d'utilisateurs sur quelles prestations ou éléments de prestations ils souhaitaient exprimer leur taux de satisfaction. Ces critères ont été actualisés pour l'enquête 2001 avec l'objectif d'éliminer ceux qui ne sont plus pertinents et d'inclure ceux qui auraient pu apparaître depuis la dernière mesure.

■ **Elaboration du processus de mesure**

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

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

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, la langue..., 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 Palais de Justice, notaires.
- L'enquête a eu lieu en octobre 2001.
 - L'administration du Palais de Justice a géré l'envoi et le retour des questionnaires.
- **1'374 réponses de justiciables** ont été **enregistrées**, soit un taux de **22.90%**, supérieur au taux de 1997 qui était de 20.5%.
- Ce taux est déjà élevé en soi pour ce type d'enquête et par rapport à la méthode utilisée. Le taux de réponse **est en réalité plus élevé que 22.90%**, car ce taux a été calculé sur la totalité des envois et ne tient donc pas compte des questionnaires qui :
 - n'ont pas trouvé de destinataire (personnes décédées, ayant déménagé...)
 - ne sont pas exploitables (hors délai, où seules les questions ouvertes ont trouvé réponse, retournés vierges...).

DEMOGRAPHIE

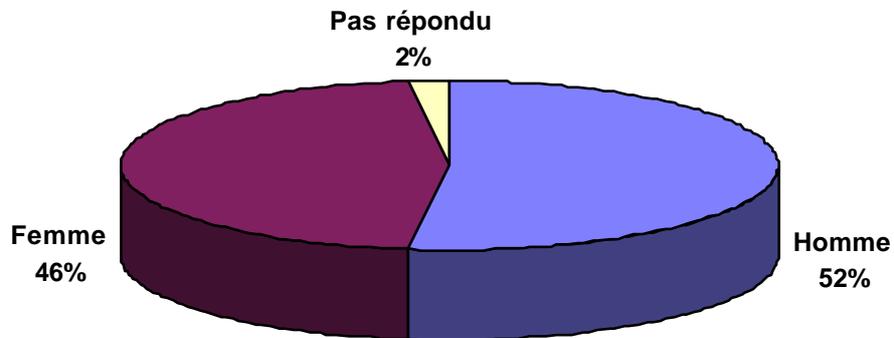
1'374 réponses ont été analysées correspondant à un taux de réponse de 22.9%. Ce taux de réponse est supérieur à celui obtenu lors de l'enquête de 1997 qui était de 20.5%.

■ JUSTICIABLES QUI ONT EU OU NON AFFAIRE AVEC LES TRIBUNAUX

REPARTITION SELON LE SEXE

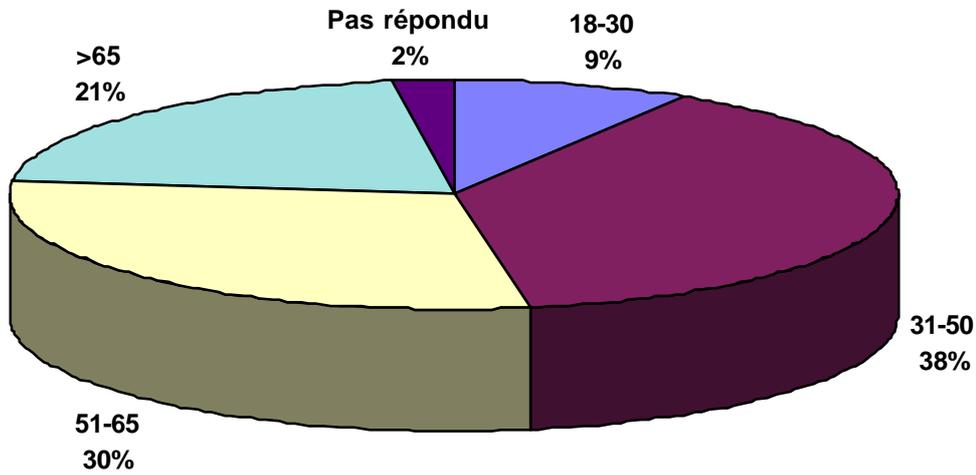
1'348 personnes ont répondu à cette question.

26 personnes n'ont pas répondu.

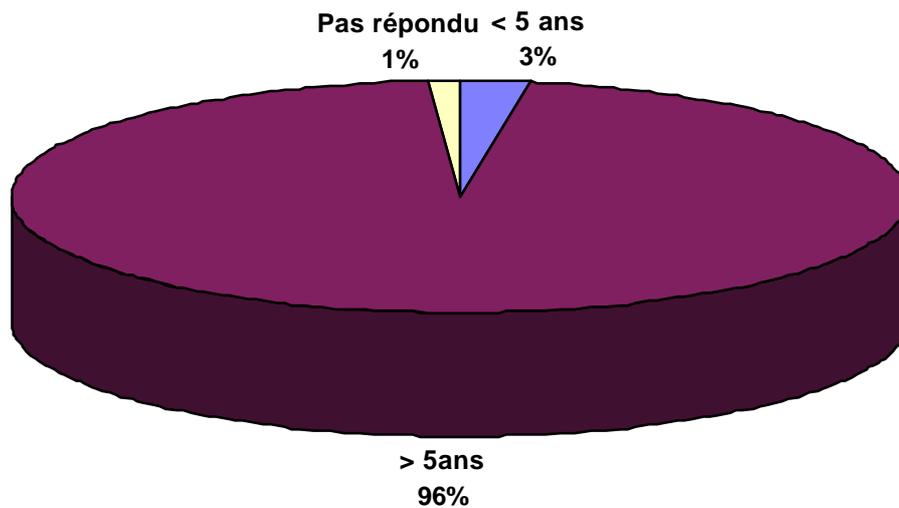


REPARTITION SELON L'AGE

1'344 personnes ont répondu à cette question.
30 personnes n'ont pas répondu.

**REPARTITION SELON LA DUREE DE RESIDENCE A GENEVE**

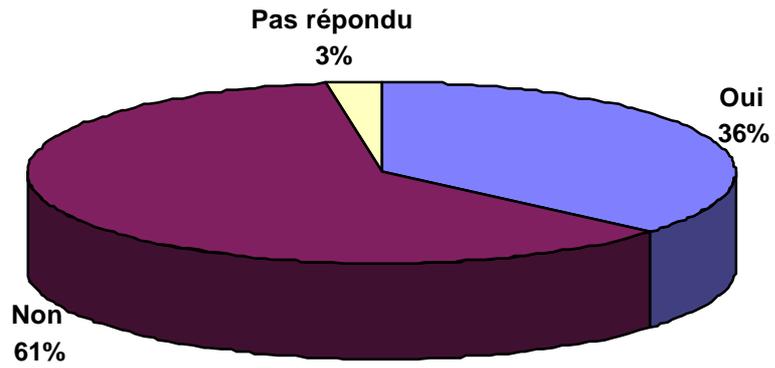
1'359 personnes ont répondu à cette question.
15 personnes n'ont pas répondu.



REPARTITION SELON CEUX QUI ONT EU CONTACT OU NON**AVEC LES TRIBUNAUX (CES 5 DERNIERES ANNEES)**

1'338 personnes ont répondu à cette question.

36 personnes n'ont pas répondu.

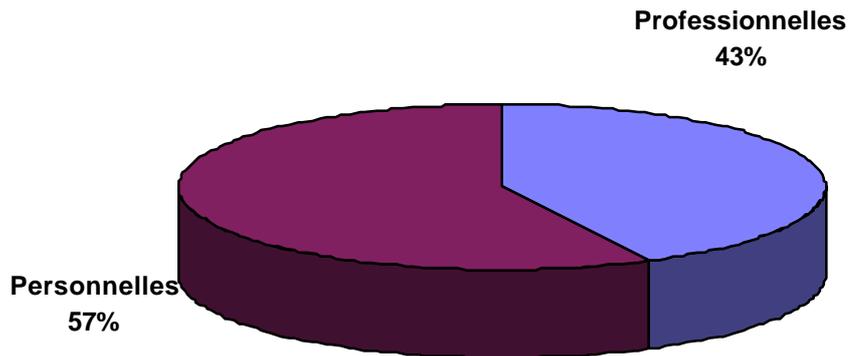


■ JUSTICIABLES QUI ONT EU CONTACT AVEC LES TRIBUNAUX CES 5 DERNIERES ANNEES

Les répartitions ci-après sont celles des 501 réponses de personnes ayant eu affaire aux tribunaux.

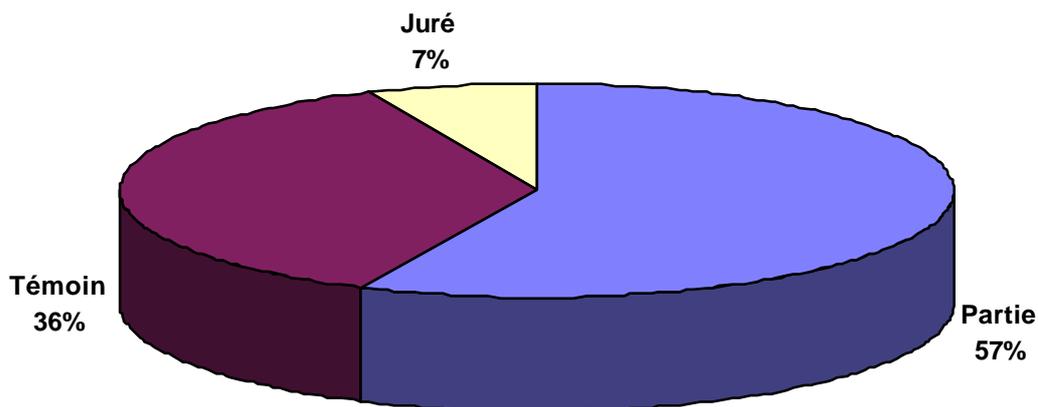
REPARTITION SELON LES RAISONS

Les réponses multiples à cette question étant possibles, 507 réponses ont été considérées.



REPARTITION SELON LES ROLES

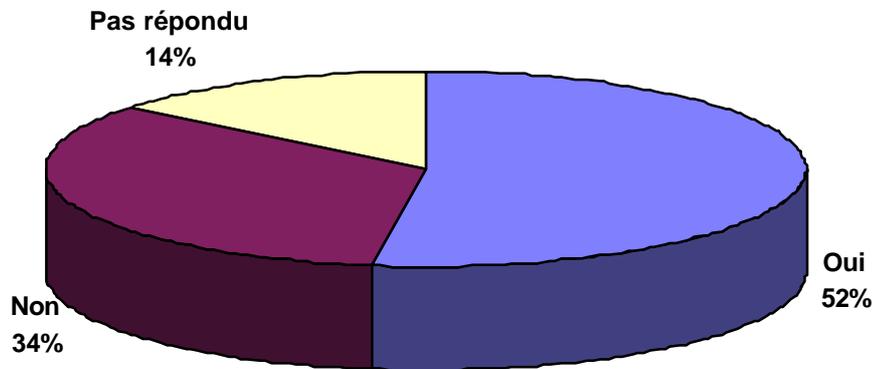
Les réponses multiples à cette question étant possibles, 505 réponses ont été considérées.



REPARTITION SELON L'ASSISTANCE OU NON D'UN AVOCAT

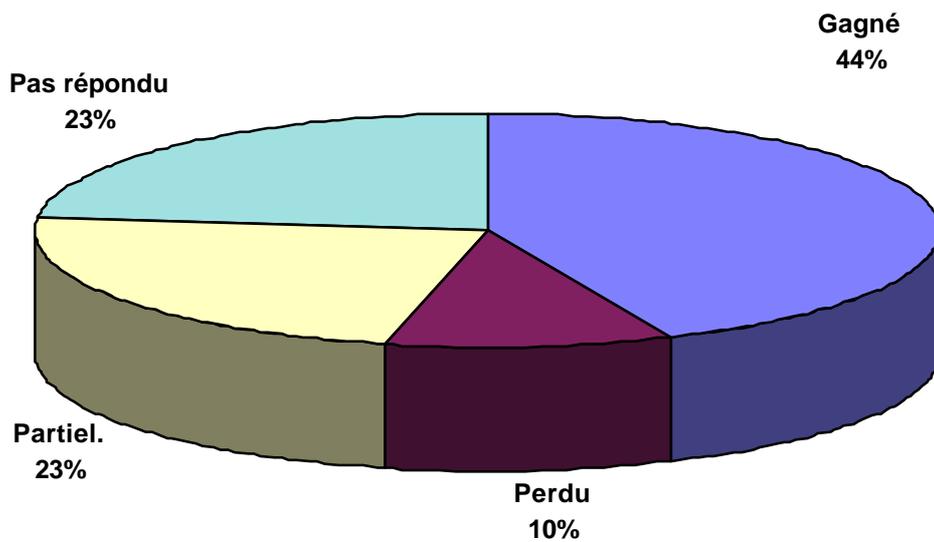
430 personnes ont répondu à cette question.

71 personnes n'ont pas répondu.

**REPARTITION SELON L'ISSUE DE L'AFFAIRE**

384 personnes ont répondu à cette question.

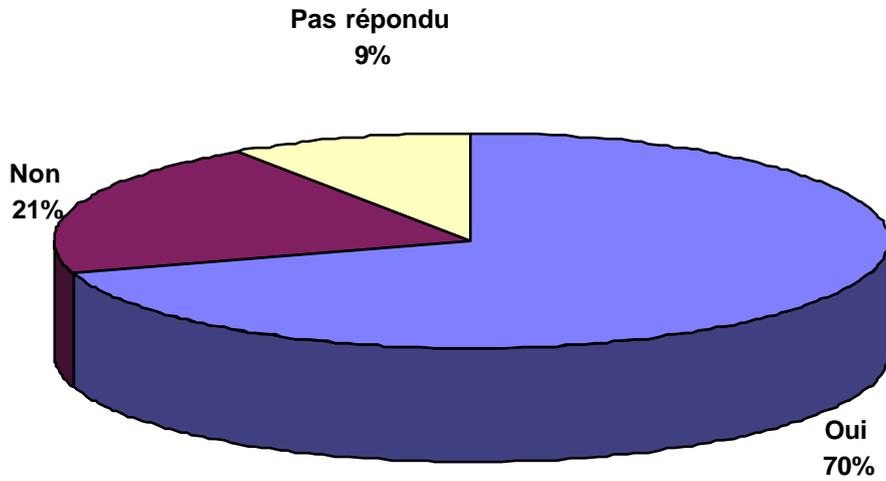
117 personnes n'ont pas répondu.



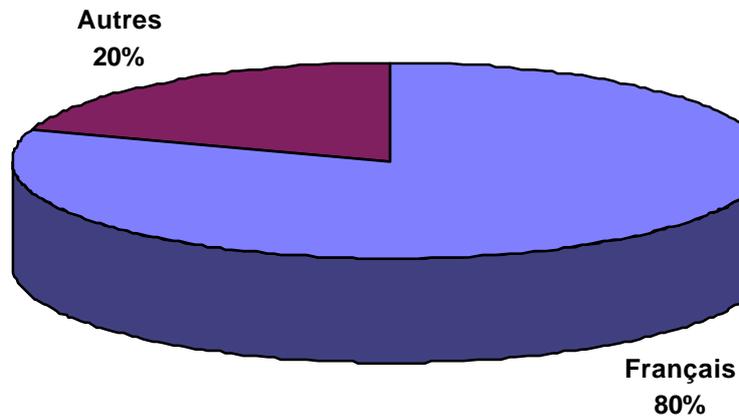
REPARTITION SELON LA CONNAISSANCE DU TRIBUNAL

454 personnes ont répondu à cette question.

47 personnes n'ont pas répondu.

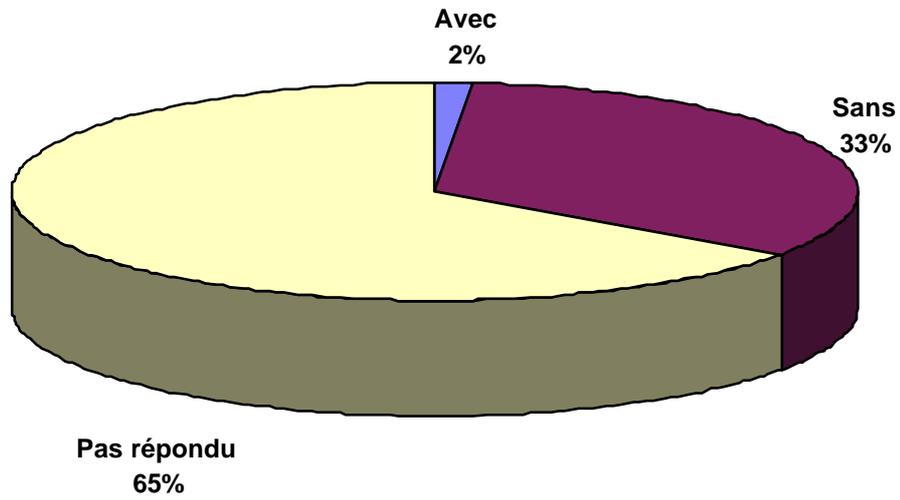
**REPARTITION SELON LA LANGUE**

525 réponses ont été considérées, des personnes ayant répondu avoir plus d'une langue maternelle.



REPARTITION SELON L'UTILISATION D'UN INTERPRETE

Sur les 525 réponses analysées, 183 se sont exprimées concernant l'assistance d'un interprète. 342 n'ont pas répondu.



ANALYSE GLOBALE

Il est important de rappeler que les données récoltées fournissent une *image* de la performance du Pouvoir judiciaire, telle qu'elle est *perçue* par l'extérieur à un instant donné.

Chaque critère étant souvent dépendant des autres, il convient de les analyser en :

- hiérarchisant leur degré d'importance
- séparant ce qui est satisfaisant de ce qui l'est moins relativement à l'importance
- raisonnant par tendances.

C'est à la suite de cette opération que l'on pourra dégager les enseignements de l'étude et définir les priorités d'actions.

METHODE D'ANALYSE

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

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

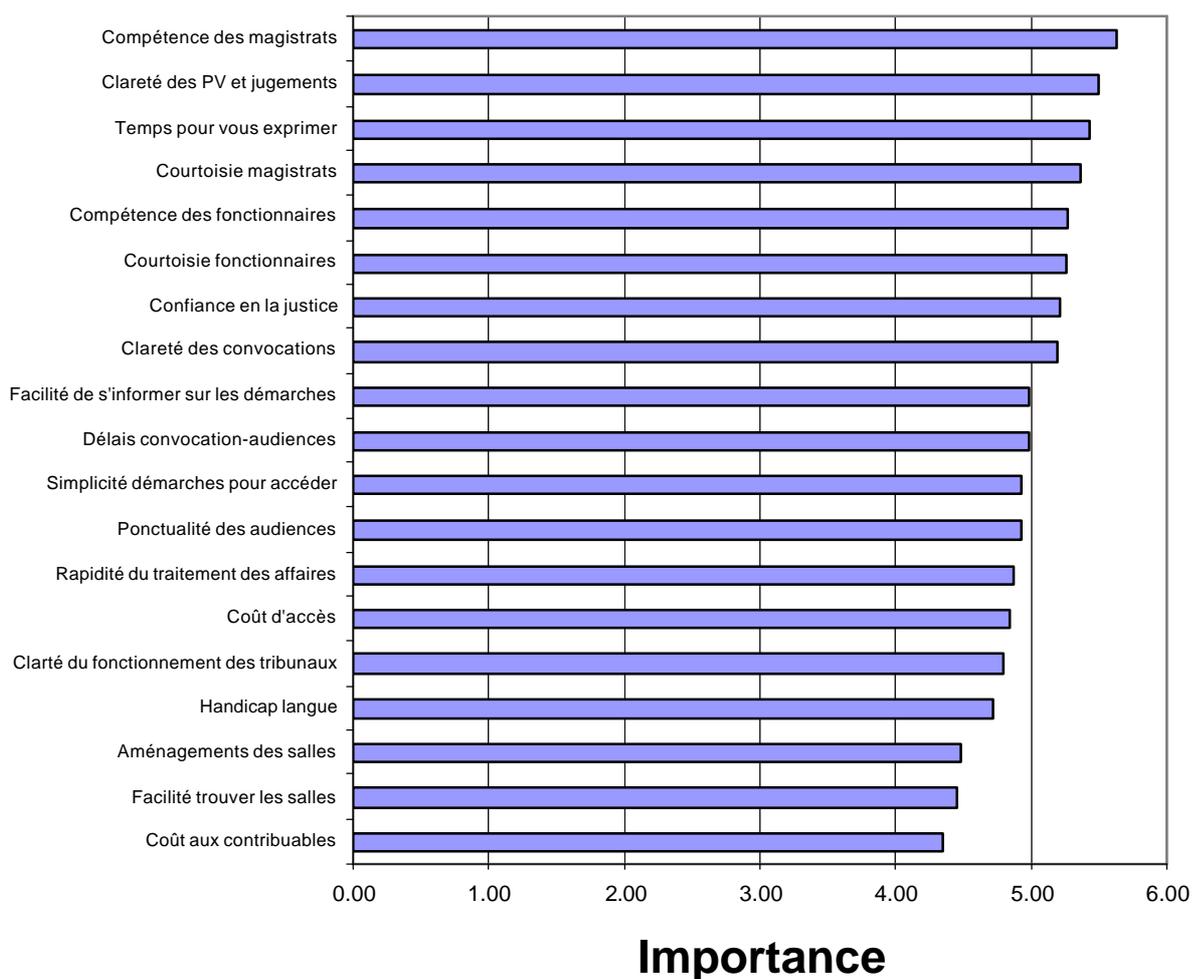
La seconde étape est l'analyse des niveaux de satisfaction en fonction du degré d'importance des critères. Ceci permet de dégager clairement sur quoi se concentrer en priorité dans le but d'améliorer la satisfaction des utilisateurs.

1. L'IMPORTANCE

Le profil de référence

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

Justiciables



Un premier groupe de quatre critères se dégage pour former les critères-clés des justiciables :

- La compétence des magistrats
- La clarté des procès-verbaux et jugements
- Le temps pour s'exprimer lors des audiences
- La courtoisie des magistrats.

Ce groupe est suivi par quatre autres critères d'importance élevée :

- La compétence des fonctionnaires
- La courtoisie des fonctionnaires
- La confiance en la justice
- La clarté des convocations.

Sept de ces huit critères concernent le déroulement des procédures. Les justiciables attendent d'avoir affaire à des magistrats et des fonctionnaires compétents, qu'ils soient traités de manière courtoise, que les documents qui leur sont destinés soient clairs et qu'ils soient écoutés lors des audiences.

L'autre critère de ce groupe exprime le besoin de la population d'avoir confiance en sa justice.

Les autres critères d'évaluation ont une importance moindre avec les coûts de fonctionnement des tribunaux aux contribuables comme le moins important.

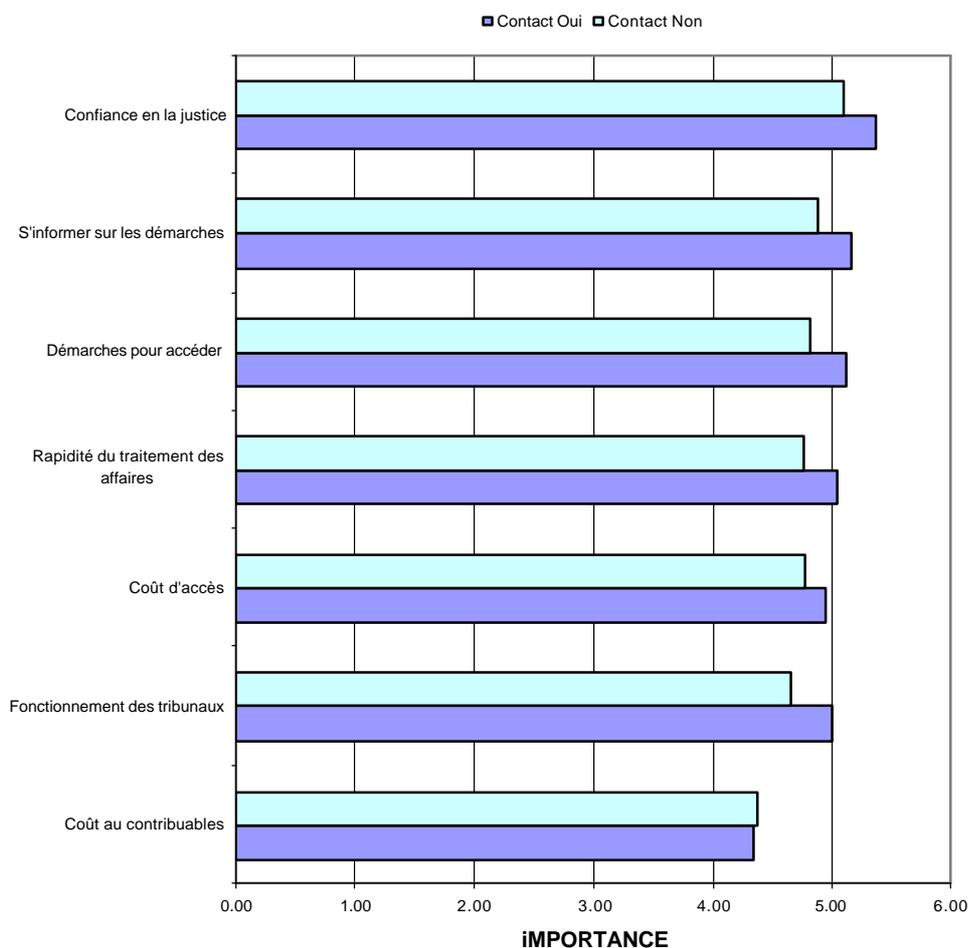
Une partie des critères évalués ci-dessus étaient proposés en première partie du questionnaire aussi bien aux personnes ayant été en contact avec les tribunaux qu'à celles ne l'ayant pas été.

Ces critères généraux d'évaluation sont les suivants :

- *Facilité de s'informer sur les démarches pour accéder à la justice*
- *Clarté du fonctionnement des tribunaux*
- *Simplicité des démarches pour accéder à la justice*
- *Rapidité du traitement des affaires*
- *Coûts d'accès à la justice (sans les frais d'avocats)*
- *Coût de la justice pour l'Etat (% du budget)*
- *Confiance en la justice.*

L'ordre d'importance de ces critères généraux s'établit comme suit pour les deux populations interrogées :

JUSTICIABLES : CONTACT OUI/NON



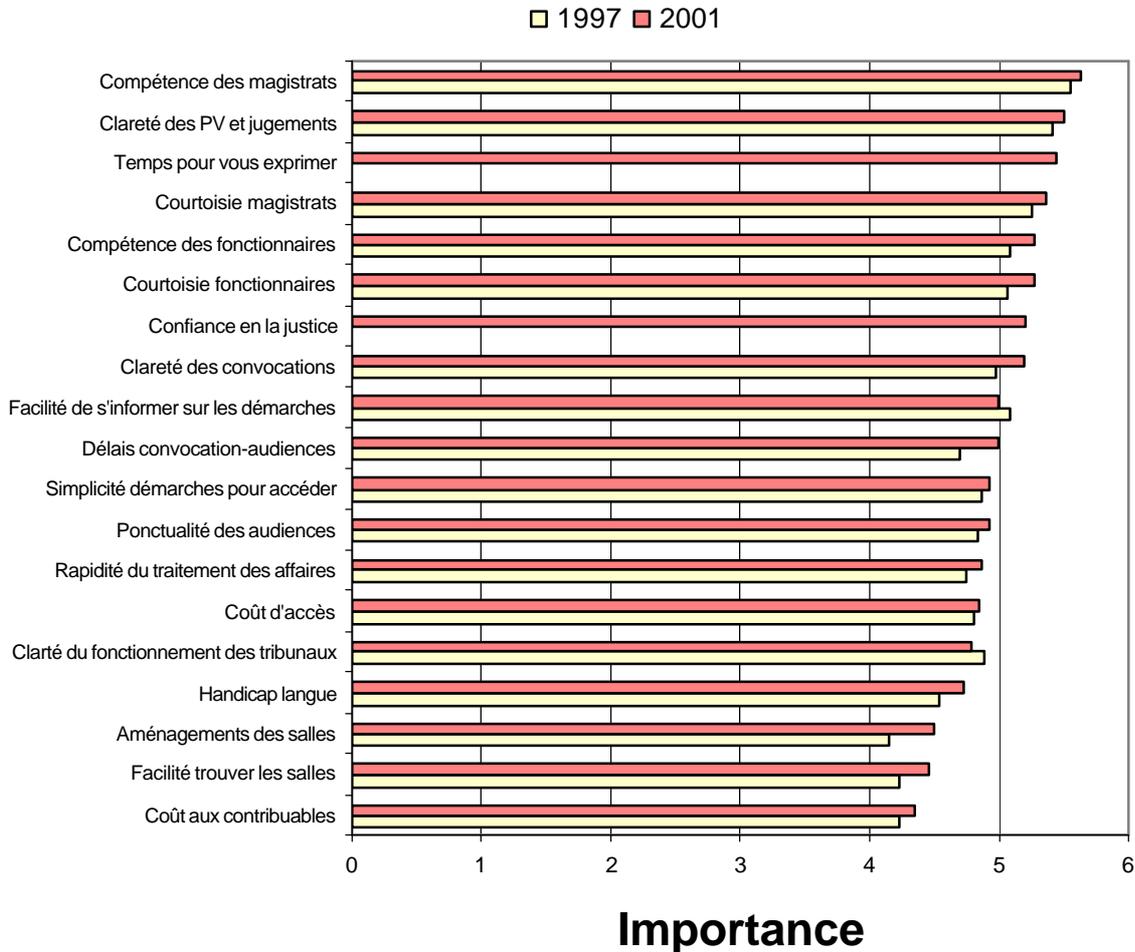
Après le besoin de confiance en la justice, les attentes des justiciables concernent *la facilité de s'informer sur les démarches pour accéder à la justice et la simplicité de celles-ci*. Ces attentes sont plus importantes que *la rapidité du traitement des affaires*.

Les niveaux d'importance sont plus élevés pour les personnes ayant été en contact avec les tribunaux, sauf en ce qui concerne le *coût de fonctionnement de tribunaux aux contribuables*.

Les niveaux d'importance ont évolué comme suit entre 1997 et 2001.

Deux critères ne faisaient pas partie de l'enquête de 1997 : *le temps pour s'exprimer lors des audiences* et *la confiance en la justice*.

Justiciables 2001-1997



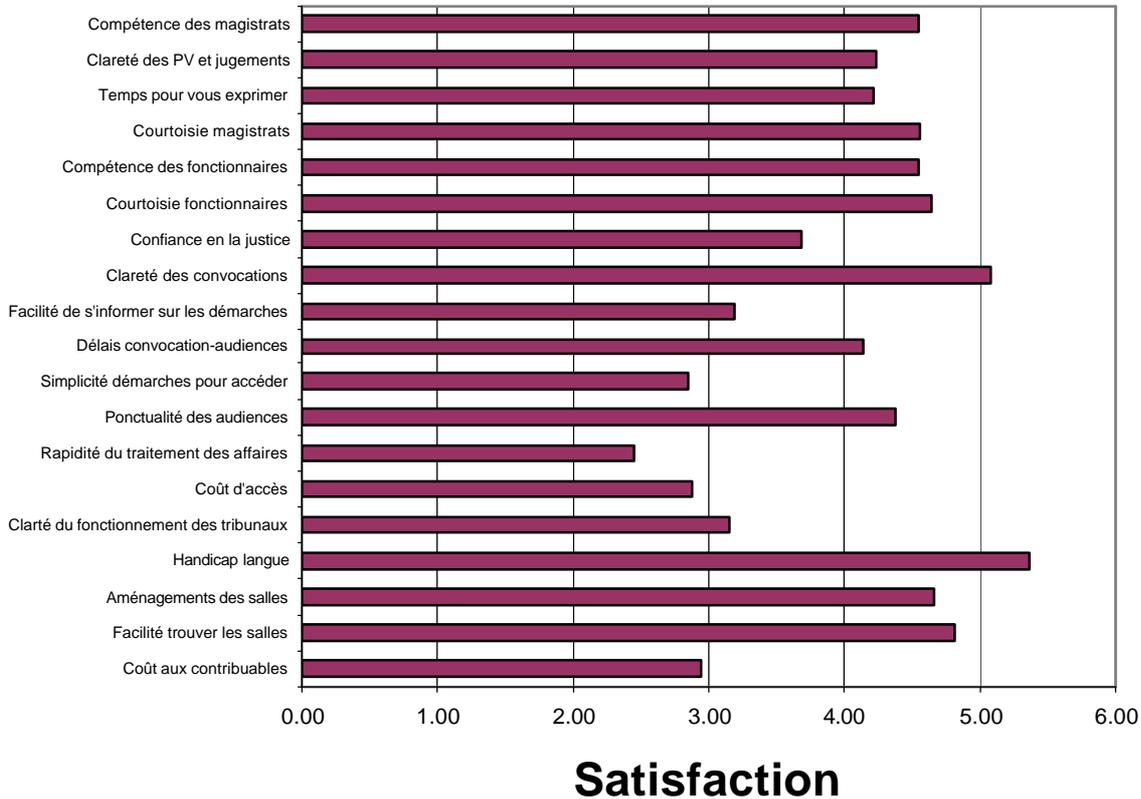
Les niveaux d'importance mesurés en 2001 sont, en général, supérieurs à ceux mesurés en 1997, indiquant que les justiciables deviennent plus exigeants envers la justice.

La hiérarchie des critères les plus importants est la même.

2. LA SATISFACTION

Le graphique suivant représente les degrés de satisfaction mesurés pour la totalité des réponses.

Justiciables



A l'exception de la *confiance en la justice*, les critères les plus importants obtiennent des évaluations raisonnables.

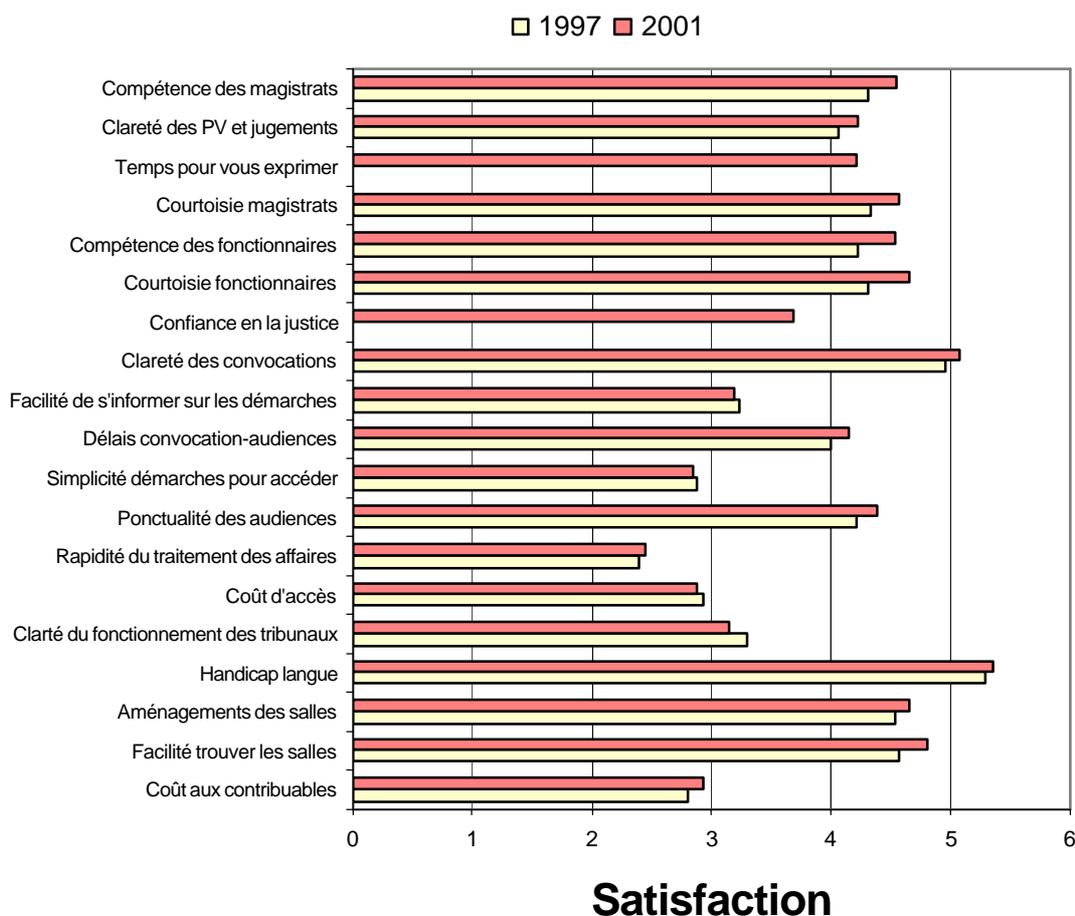
La *rapidité du traitement des affaires* est le critère le plus sévèrement noté.

Pour ceux de langues étrangères qui ont répondu, les débats menés en français ne sont pas un handicap.

Les appréciations sont plus élevées en 2001 qu'elles ne l'étaient en 1997. Ces améliorations sont les plus marquées pour la *compétence* et la *courtoisie des fonctionnaires* et dans une moindre mesure, pour la *compétence* et la *courtoisie des magistrats*.

La *facilité pour trouver les salles d'audiences* a aussi progressé depuis la dernière enquête.

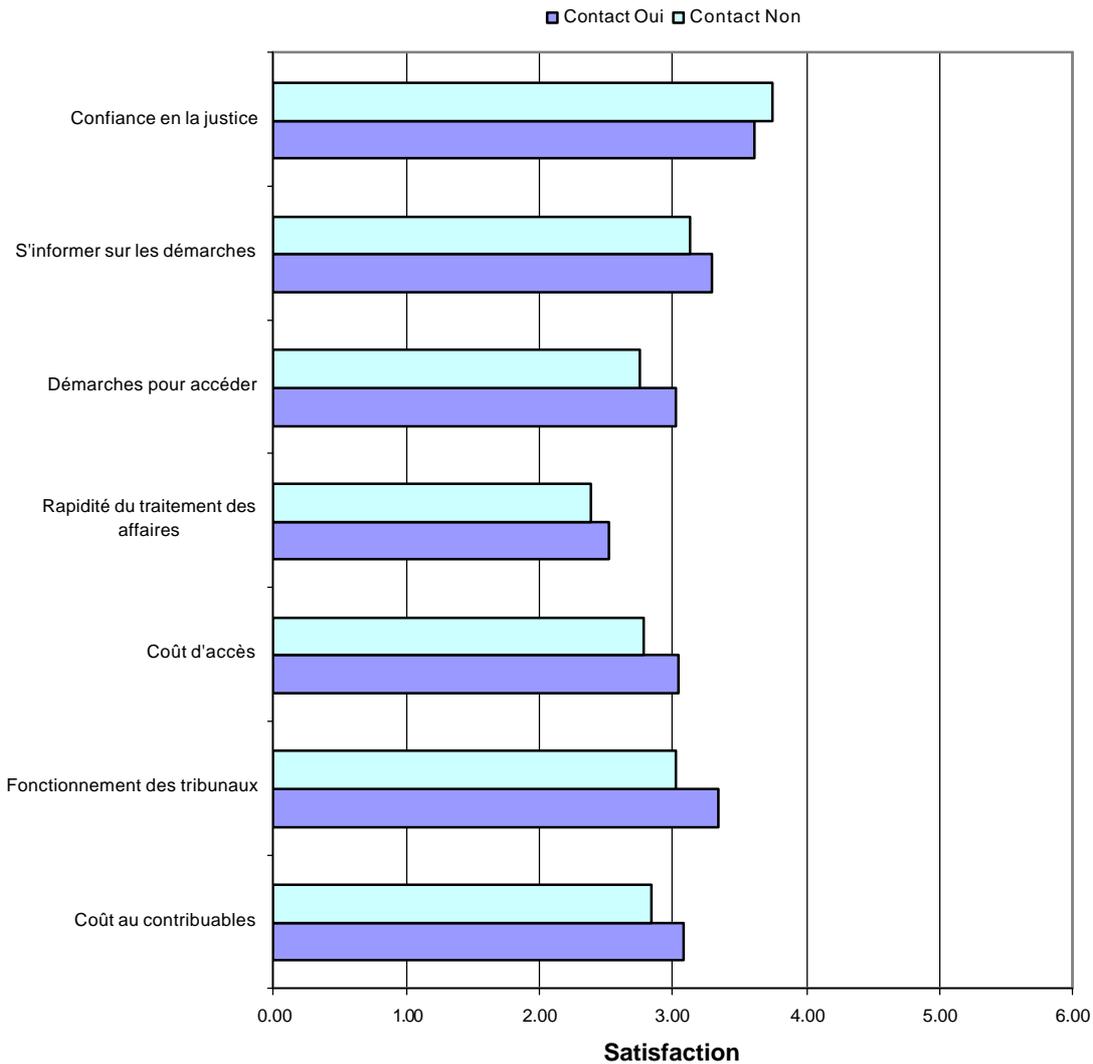
Justiciables 2001-1997



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.

JUSTICIABLES : CONTACT OUI/NON

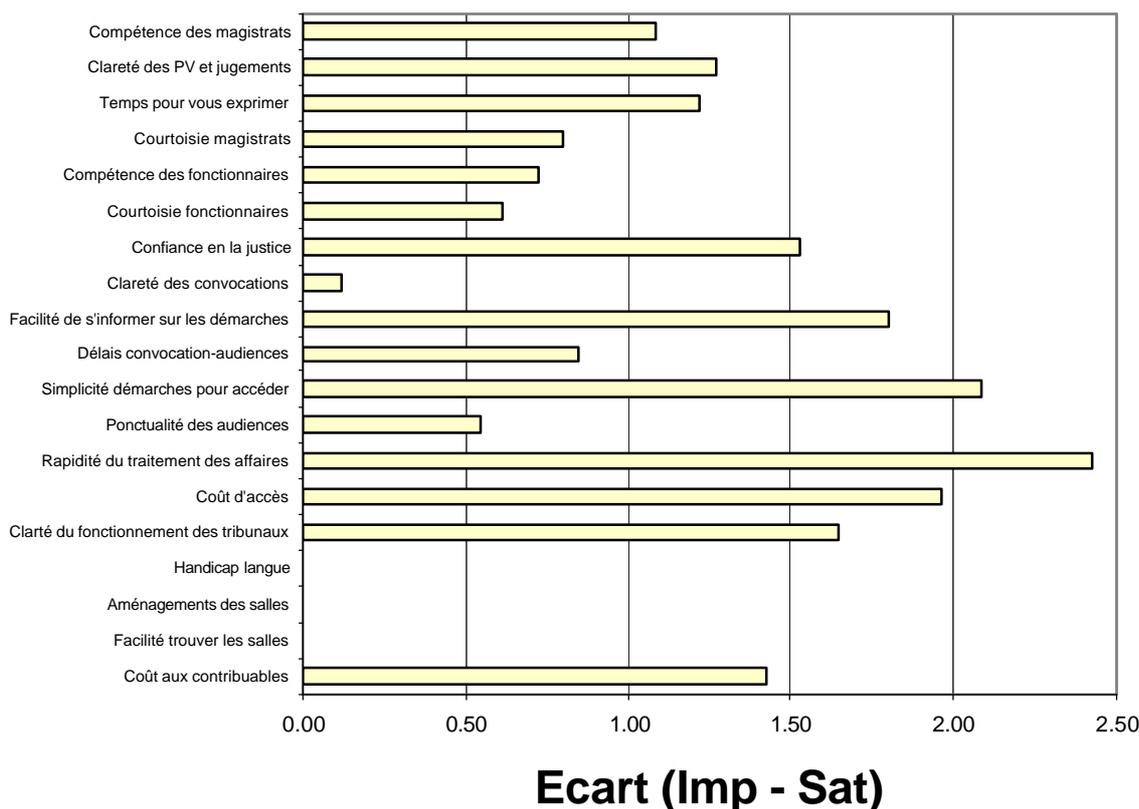


3. LES PRIORITES

Selon l'analyse des écarts, les justiciables sont pleinement satisfaits de l'aménagement des salles d'audiences et de la facilité pour les trouver. Les personnes de langues étrangères qui ont répondu n'ont pas perçu que les débats menés en français étaient un handicap pour eux.

Les convocations donnent aussi satisfaction.

Justiciables



Les critères présentant de forts écarts sont les critères généraux évalués par les personnes ayant ou n'ayant pas eu contact avec les tribunaux :

- *La rapidité du traitement des affaires*
- *La simplicité des démarches pour accéder à la justice*
- *Les coûts/frais d'accès à la justice*
- *La facilité de s'informer sur les démarches*
- *La clarté du fonctionnement des tribunaux*
- *La confiance en la justice*
- *Le coût aux contribuables.*

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

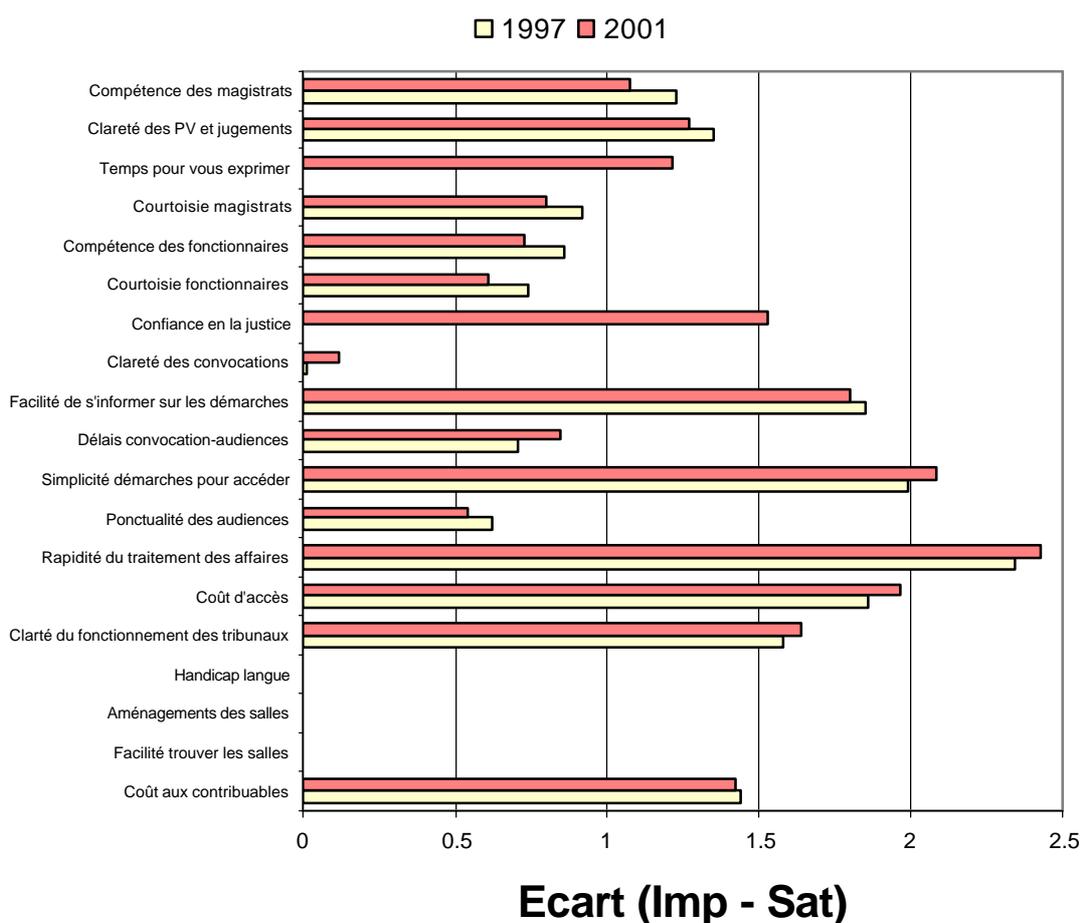
Concernant l'évaluation des critères liés au déroulement des procédures, les justiciables qui ont été en contact avec les tribunaux demandent des procès-verbaux et des jugements plus clairs.

Entre 1997 et 2001, les attentes des justiciables ont augmenté, comme le montre les tendances des niveaux d'importance. Les degrés de satisfaction sont aussi en augmentation, mais pas suffisamment concernant les critères qui ont les plus grands déficits de satisfaction comparativement aux attentes. La situation se péjore donc pour :

- *La rapidité du traitement des affaires*
- *La simplicité des démarches pour accéder à la justice*
- *Les coûts/frais d'accès*
- *La clarté du fonctionnement des tribunaux.*

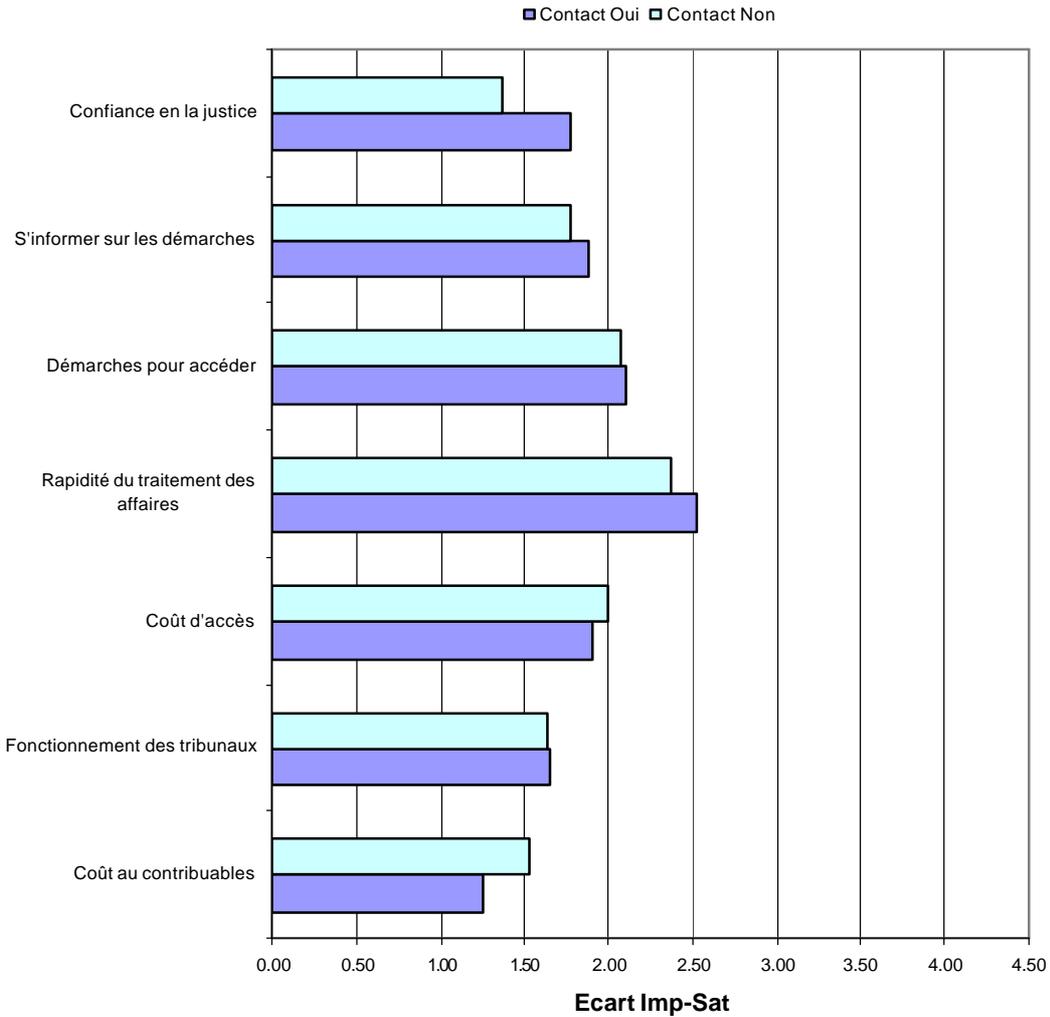
Il y a par contre amélioration pour *la facilité de s'informer sur les démarches*, ainsi que sur les critères de *compétence et de courtoisie des magistrats et des fonctionnaires.*

Justiciables 2001-1997



Les écarts comparés entre les personnes qui ont eu ou non contact avec les tribunaux montrent que ceux qui ont eu contact ont leurs attentes concernant *la confiance en la justice* moins satisfaites que les autres. Ils sont aussi plus critiques sur la *rapidité du traitement des affaires*, mais sont par contre moins sensibles sur les coûts.

JUSTICIABLES : CONTACT OUI/NON

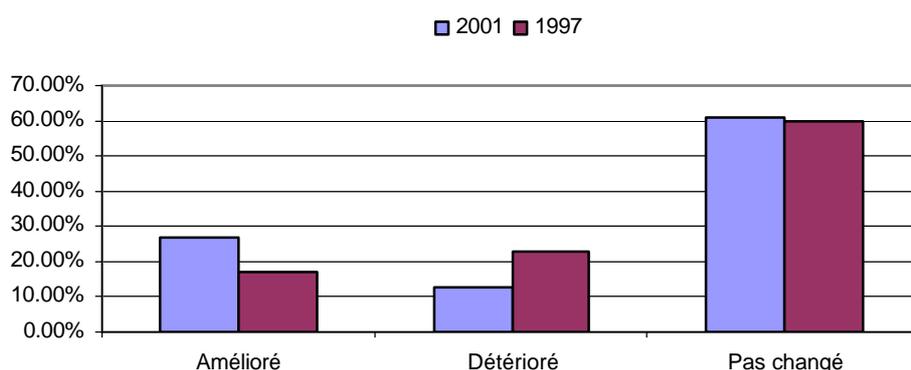


FONCTIONNEMENT ET MOYENS

Toutes les personnes répondant à l'enquête pouvaient exprimer leur avis sur les moyens dont disposent les tribunaux et sur l'évolution de leur fonctionnement au cours des 5 dernières années.

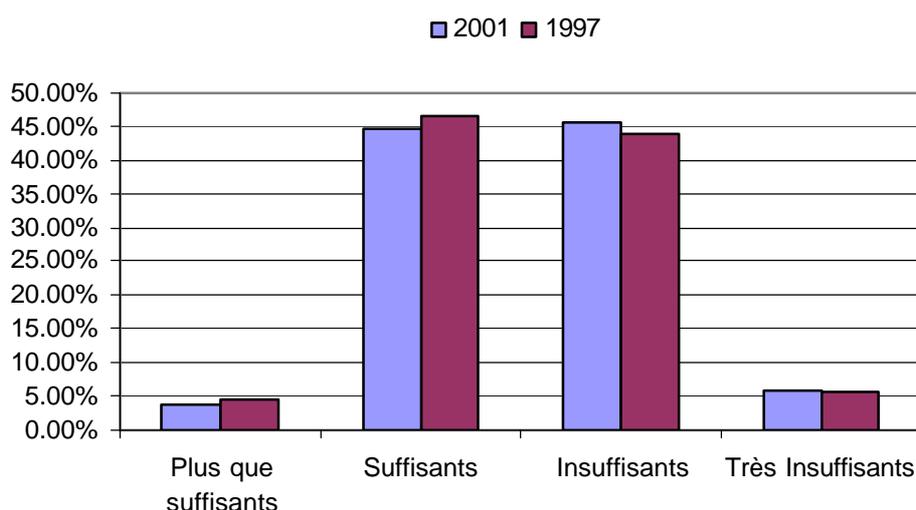
Sur les 1'144 personnes qui se sont exprimées sur l'évolution du fonctionnement des tribunaux, 26.5% pensent qu'il s'est amélioré et 12.5% qu'il s'est détérioré. Ils sont 60.9% à penser qu'il n'a pas changé. Si la proportion de ceux qui pensaient, en 1997, que le fonctionnement n'avait pas changé est pratiquement la même (60.0%), ils étaient plus de 9% moins nombreux à penser qu'il s'était amélioré et plus de 8% plus nombreux qu'il s'était détérioré.

Justiciables: Fonctionnement



Au sujet des moyens dont disposent les tribunaux, les avis sont répartis entre 51.5% qui pensent qu'ils sont insuffisants ou très insuffisants et 48.5% qui sont de l'avis contraire. Cette répartition est très proche de celle de 1997, avec toutefois une légère augmentation de ceux qui trouvent les moyens insuffisants.

Justiciables: Moyens



Coût pour l'Etat selon les justiciables

En moyenne, les justiciables qui ont répondu à l'enquête estiment à 13.89 % la part de la justice dans le budget de l'Etat, estimation environ 10 fois supérieure à la réalité.

En 1997, les justiciables estimaient cette part à 5.47%, soit moins de la moitié.

COMMENTAIRES POUVOIR JUDICIAIRE JUSTICIABLES

Le questionnaire permettait aux justiciables de faire des remarques et d'indiquer ce qu'ils souhaitaient voir améliorer en priorité. 1'354 commentaires ont été recueillis.

QUESTIONNAIRE JUSTICIABLES

PALAIS DE JUSTICE DE GENEVE

EVALUATION DU FONCTIONNEMENT DES TRIBUNAUX DE GENEVE PAR LA POPULATION RESIDANT 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 APPRECIATION) 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.

	APPRECIATION						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 APPRECIATION) et indiquer chaque fois l'importance que vous lui accordez (colonne IMPORTANCE). Entourez les chiffres qui conviennent.

Selon vous :	APPRECIATION						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		
Trouver les salles d'audience est	difficile			facile			faible			grande		
La ponctualité des audiences est	mauvaise			bonne			faible			grande		
La courtoisie et l'attitude des magistrat-e-s vous semblent	insatisfaisantes			satisfaisantes			faible			grande		
La courtoisie et l'attitude des fonctionnaires vous semblent	insatisfaisantes			satisfaisantes			faible			grande		
La compétence des magistrat-e-s vous paraît	mauvaise			bonne			faible			grande		
La compétence des fonctionnaires vous paraît	mauvaise			bonne			faible			grande		
Le temps pour vous exprimer lors de l'audience vous paraît	insuffisant			suffisant			faible			grande		
Les procès-verbaux et les jugements sont	peu clairs			clairs			faible			grande		
Les salles d'audience sont aménagées de manière	inadéquate			adéquate			faible			grande		
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

