



**ENQUETE DE SATISFACTION DES UTILISATEURS
DU POUVOIR JUDICIAIRE DE GENEVE**

Présentation des résultats

NOTAIRES

Février 2002

TABLE DES MATIERES

BUTS ET OBJECTIFS DE L'ENQUETE	3
METHODOLOGIE	3
DEMOGRAPHIE	5
ANALYSE GLOBALE	10
Méthode d'analyse	10
1. L'importance	11
2. La satisfaction.....	13
3. Les priorités	15
UTILITE DES AUDIENCES, MOYENS ET FONCTIONNEMENT.....	18
QUESTIONNAIRE.....	19

BUTS ET OBJECTIFS DE L'ENQUETE

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 1995 auprès des avocats et des notaires 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 avocats et des notaires utilisateurs du Pouvoir judiciaire.**
- **Comparer les niveaux de satisfaction actuels avec ceux des précédentes mesures.**
- **Identifier les changements relatifs aux attentes des utilisateurs.**

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 *notaires* du canton et la comparaison avec les mesures de 1995.

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 1995, 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. Cette actualisation a conduit à introduire 3 nouveaux critères relatifs aux rôles de la Commission de gestion du Pouvoir judiciaire et du Conseil supérieur de la magistrature et à la clarté de l'organisation administrative des juridictions. Un critère concernant l'indépendance des magistrats a aussi été introduit. Ce critère était apparu, lors de l'élaboration du questionnaire en 1995, mais n'avait finalement pas été retenu pour que l'enquête, menée à l'époque pour la première fois, reste focalisée sur des éléments de fonctionnement administratif. Après l'expérience de la première enquête, il a été décidé d'inclure ce critère important d'indépendance.

■ **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**

La cible de l'enquête se compose de tous les notaires du canton de Genève (Les avocats font l'objet d'une analyse séparée).

Toutefois, et à des fins de fiabilité, il fallait que le processus de mesure tienne compte des éléments suivants :

- ***l'envoi d'un questionnaire à tous les avocats et les notaires.*** Compte tenu de la taille de la population, c'est la méthode qui reste la plus rapide et la plus économique.
- ***un taux significatif de réponses utilisables.*** Celui-ci a été de **40.7%** pour les notaires, ce qui dépasse ce qui est généralement obtenu pour une opération semblable. Pour favoriser un taux de réponse élevé, chaque questionnaire s'accompagnait d'une lettre personnalisée signée du Secrétaire général du Pouvoir judiciaire expliquant les tenants et aboutissants de l'enquête.
- ***une garantie totale de l'anonymat.*** Aucun questionnaire ne peut être identifié. En plus du questionnaire et de la lettre mentionnés plus haut, chaque enveloppe envoyée contenait une fiche nominative de confirmation de réponse à renvoyer séparément. Ceci a permis d'assurer le contrôle des renvois et d'effectuer les relances nécessaires.

■ **Déroulement et présentation des résultats**

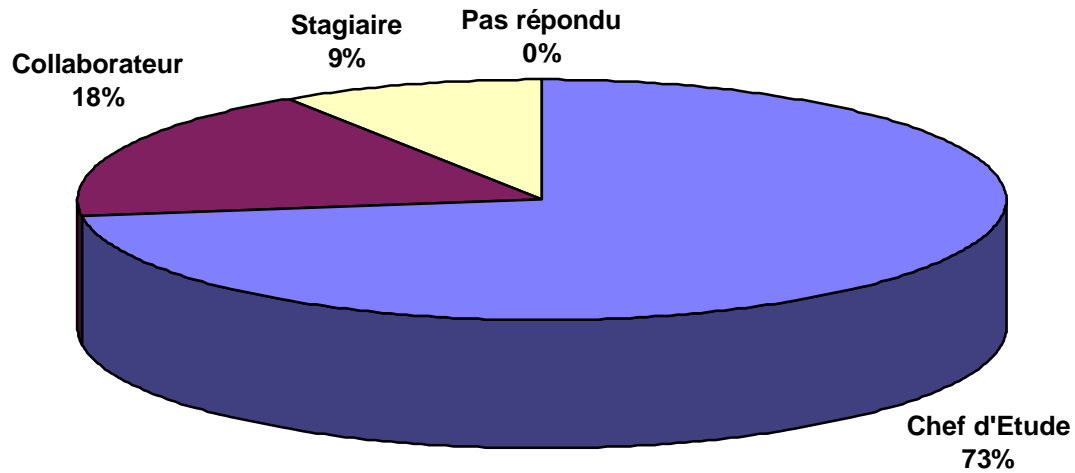
L'envoi des questionnaires s'est fait au début du mois d'octobre 2001. Le délai final de réponse a été fixé au 18 novembre 2001.

Les informations ainsi récoltées ont ensuite été traitées pour présenter les résultats sous forme de graphiques et de tableaux chiffrés et les rendre accessibles à des fins d'analyse. Les résultats permettent :

- ***une identification des réponses selon les types d'utilisateurs*** : ancienneté dans la profession, position hiérarchique et importance de l'étude.
- ***une identification des réponses par juridictions.*** Le questionnaire invitait les notaires différencier leurs réponses en fonction de la juridiction sur laquelle ils s'exprimaient, ce qui n'était pas le cas lors de l'enquête de 1995.
- ***une évaluation satisfaction-importance.*** Pour chaque critère évalué, les réponses devaient s'exprimer en termes de satisfaction *et* d'importance accordée au critère en question, selon des échelles croissant de 1 à 10.

DEMOGRAPHIE

■ REPARTITION DES NOTAIRES

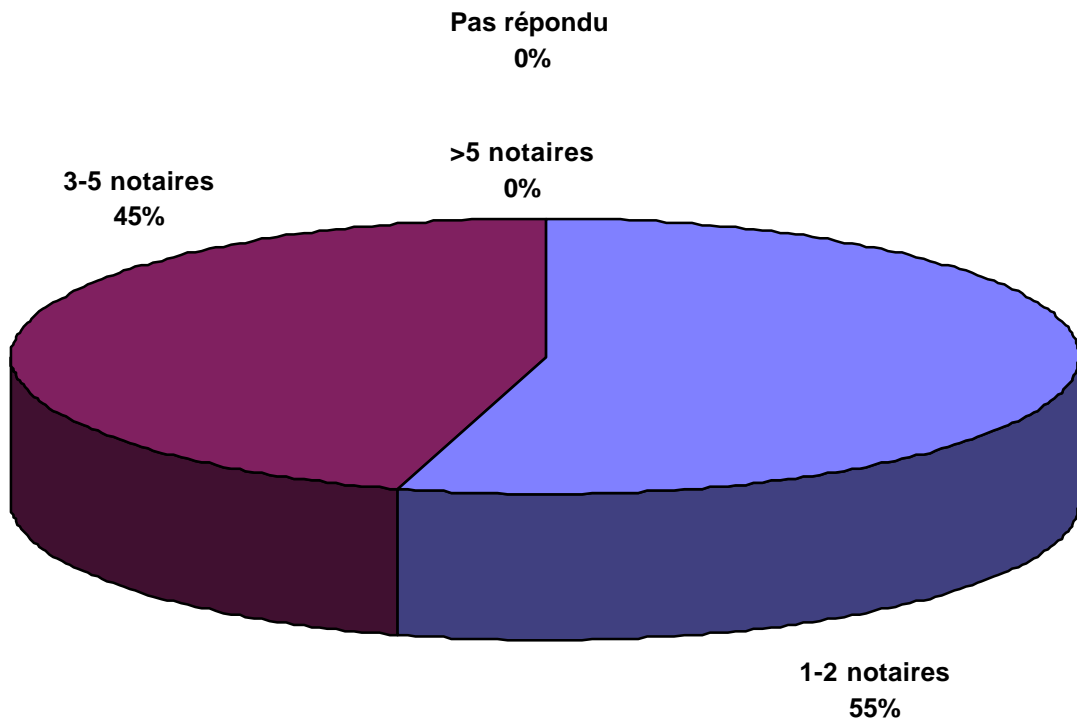


◆ Notaires contactés :	54		
◆ Réponses analysées :	22	40.7%	dont :
▪ Chefs d'étude	16	72.7%	
▪ Collaborateurs	4	18.2%	
▪ Stagiaires	2	9.1%	
▪ Pas répondu	0		

Les réponses analysées se répartissent entre 54 % de réponses d'hommes et 32% de réponses de femmes.

■ REPARTITION SELON LA TAILLE DE L'ETUDE

Le nombre de notaires constitue le seul critère retenu pour définir la taille d'une étude. Il se décompose de la façon suivante :

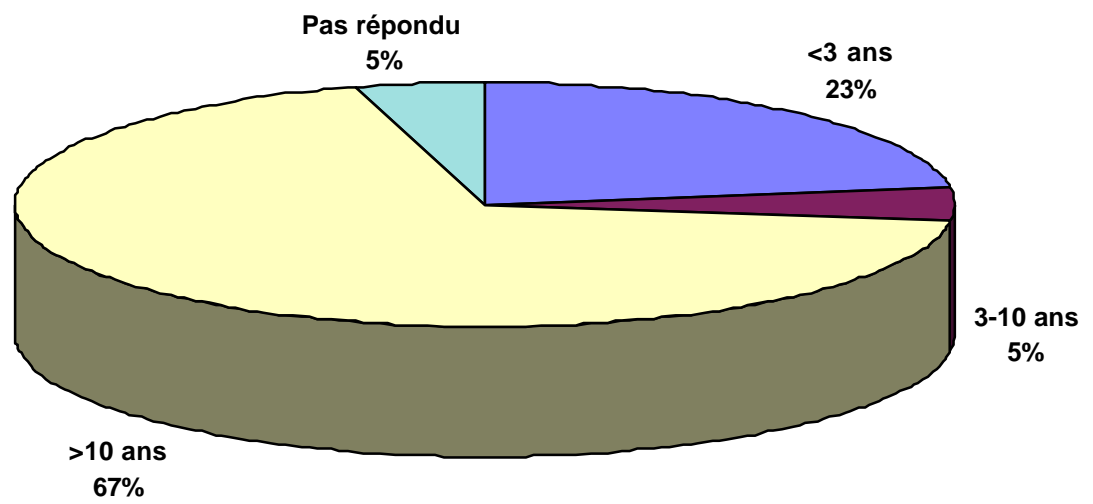


♦ 1 à 2 notaires	12	54.5%
♦ 3 à 10 notaires	10	45.5%
♦ plus de 10 notaires	0	
♦ pas répondu	0	

■ REPARTITION SELON L'EXPERIENCE

Cette répartition est la suivante :

◆ moins de 3 ans	5	22.7%
◆ 3 à 10 ans	1	4.5%
◆ plus de 10 ans	15	68.2%
◆ pas répondu	1	4.5%

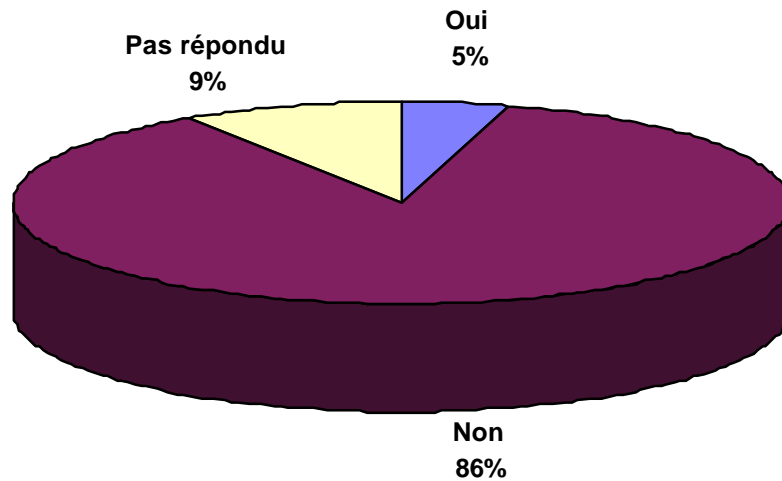


■ REPARTITION SELON LA FONCTION “ JUGE ASSESSEUR ” OU “ JUGE SUPPLEANT ”

Pouvoir identifier les réponses provenant des notaires exerçant ou ayant exercé ces fonctions s'avérera utile, notamment dans l'évaluation de certains critères tels que *Compétence - Courtoisie des magistrats ou des fonctionnaires* ou encore *Jugements clairs*.

Cette répartition est la suivante :

♦ sont ou ont été	1	4.5%
♦ non	19	86.4%
♦ pas répondu	2	9.1%



■ REPARTITION SELON LES JURIDICTIONS

Les questionnaires offraient la possibilité aux notaires d'évaluer la Justice de paix et le Tribunal tutélaire.

Les 22 notaires dont les réponses ont été analysées ont fourni 21 évaluations de la Justice de paix et 14 du Tribunal tutélaire.

◆ *Remarque :*

Lors de l'enquête de 1995, les notaires évaluaient ensemble la Justice de paix et le Tribunal tutélaire, alors qu'en 2001, ces juridictions étaient évaluées séparément. Cependant, le faible nombre de réponses analysées rend hasardeuse une analyse individuelle des juridictions.

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 notaires 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).

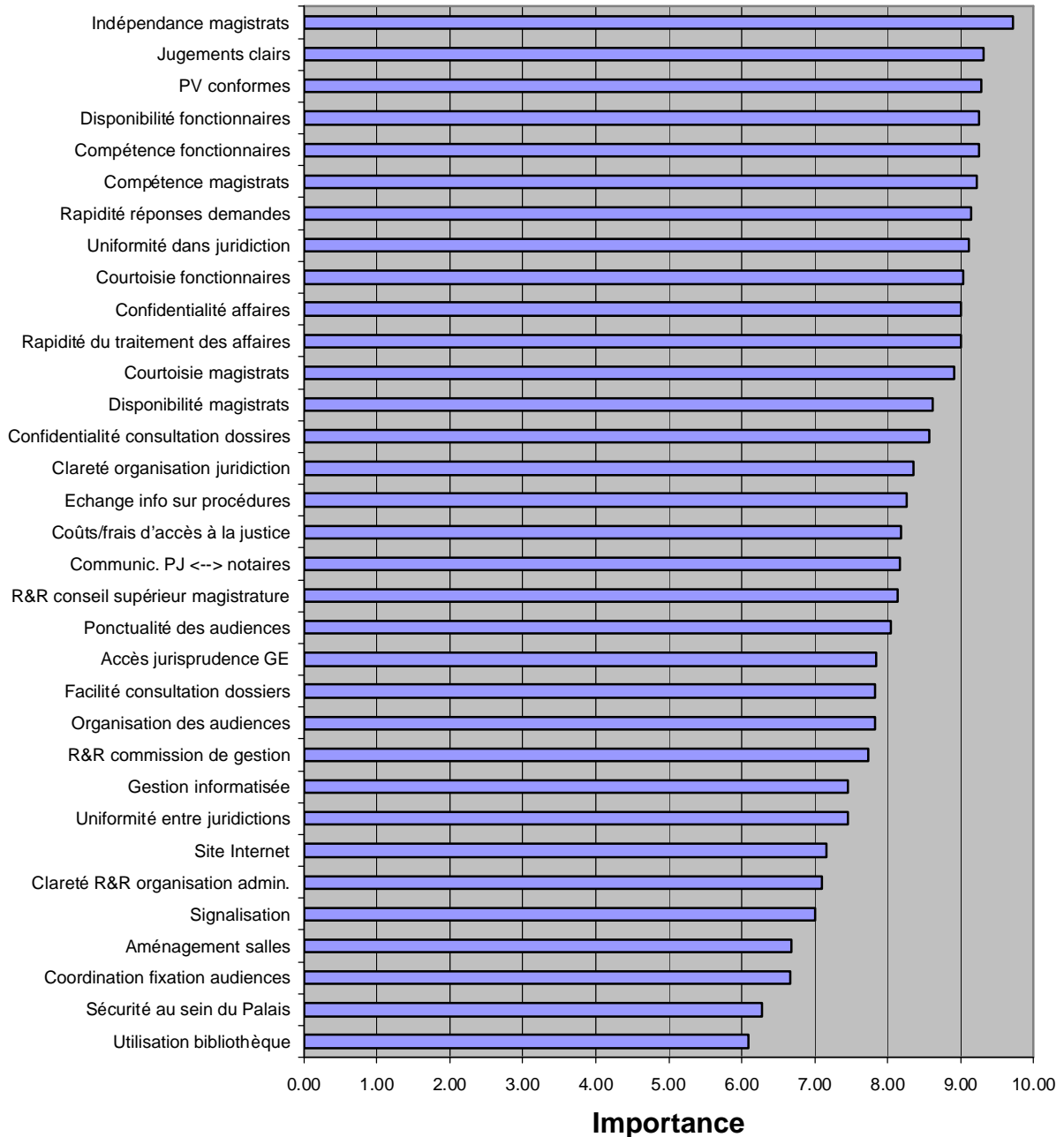
La seconde étape est l'analyse des niveaux de satisfaction en fonction du degré d'importance des critères. Ceci permet de dégager clairement sur quoi se concentrer en priorité, dans le but d'améliorer la satisfaction des utilisateurs.

Les niveaux d'importance et de satisfaction sont basés sur les 22 évaluations des critères généraux et sur les 35 évaluations des critères de juridictions.

1. L'importance

Le graphique suivant montre les critères mesurés classés en ordre d'importance pour constituer le profil de référence basé sur la totalité des réponses.

Notaires



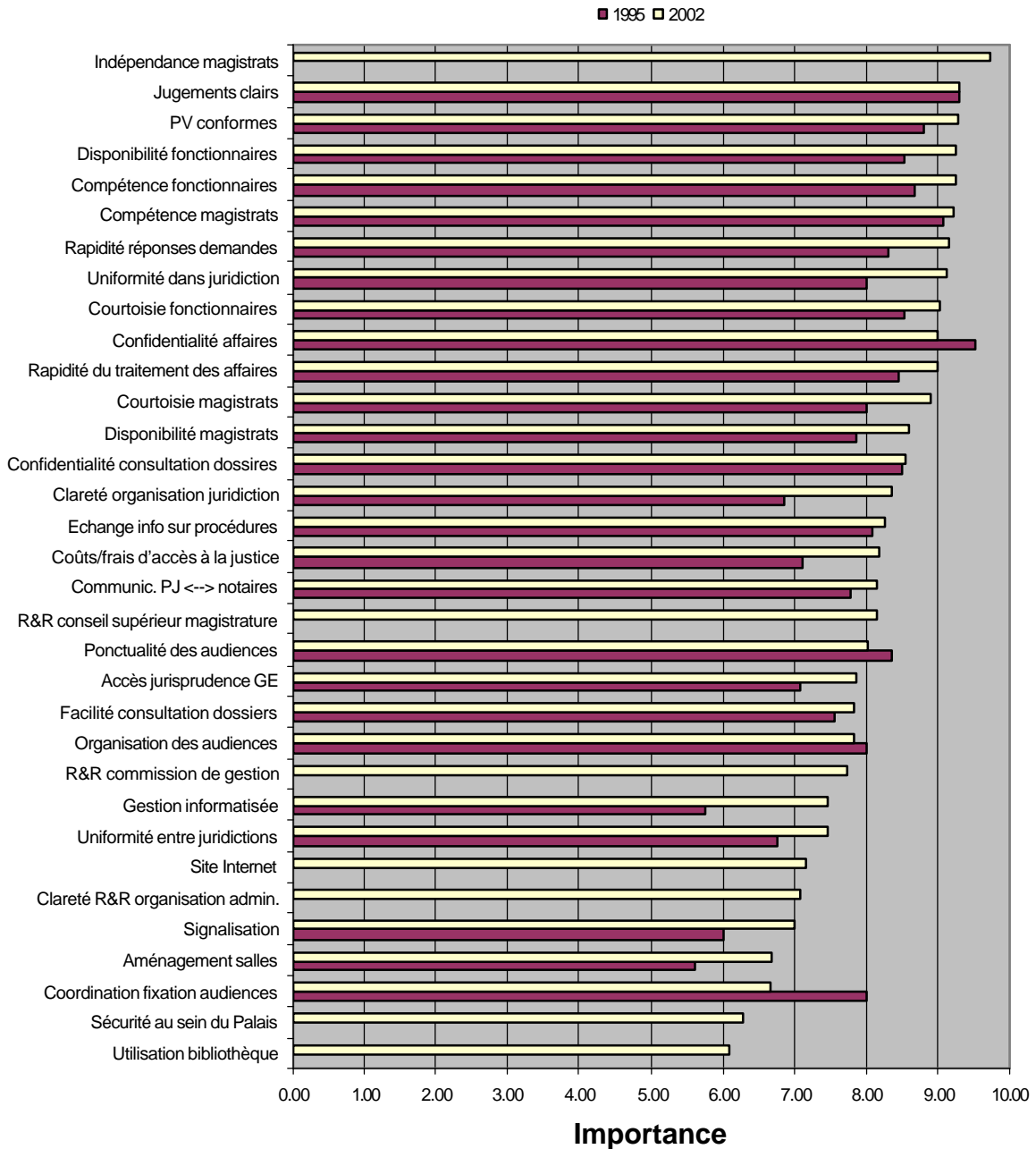
Un critère se dégage en importance pour la satisfaction des notaires :

- L'indépendance des magistrats

Ce critère est suivi d'un groupe de 11 autres critères allant de la clarté des jugements à la courtoisie des magistrats. Ils représentent les critères majeurs de la satisfaction des notaires.

Globalement, les notaires attachent une importance moindre aux mesures de sécurité mises en œuvre au sein du Palais de justice et à l'utilisation des bibliothèques.

Notaires 1995 - 2001



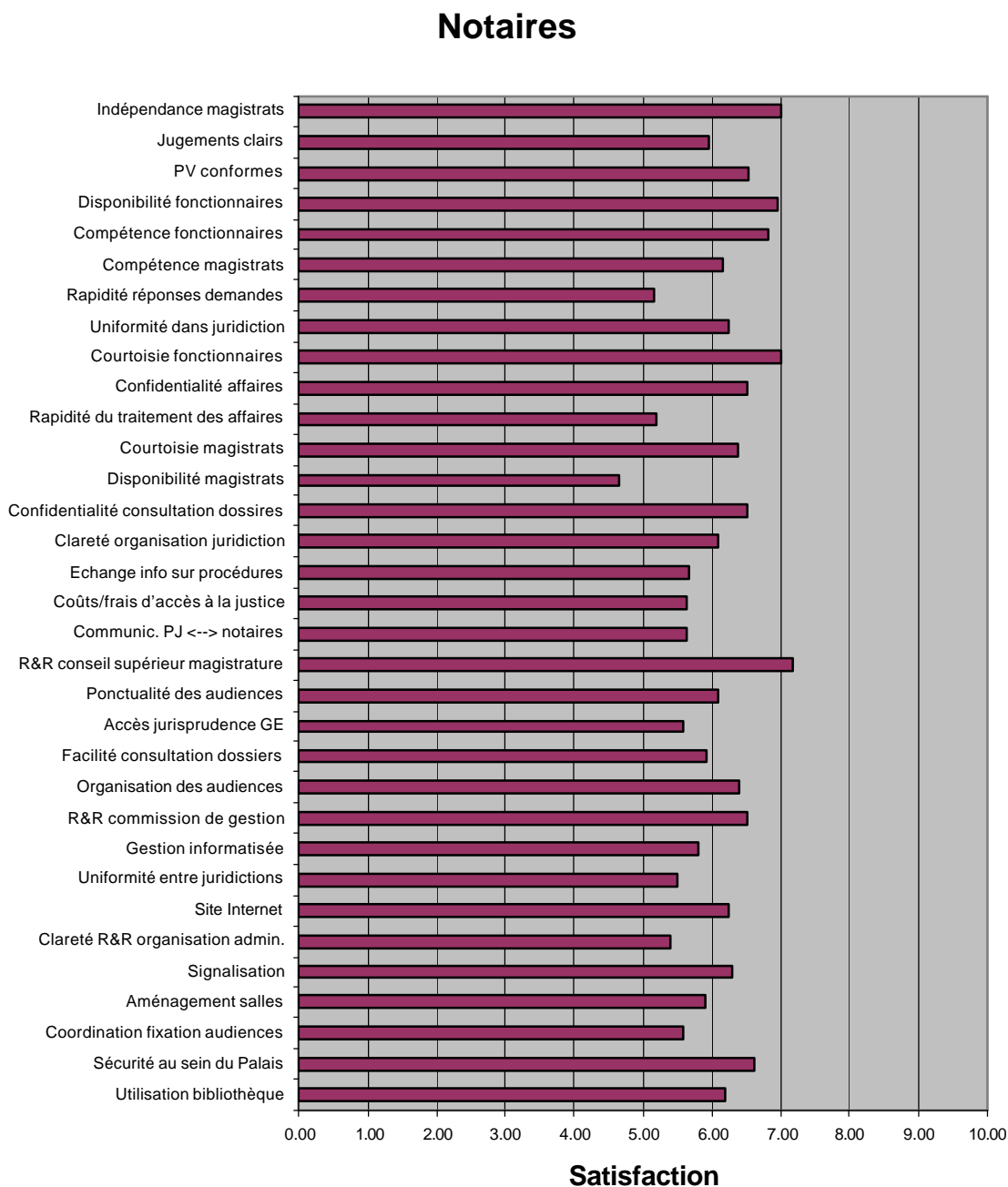
Les critères sans valeurs pour 1995 ont été mesurés en 2001, mais pas en 1995.

Comparée à l'enquête de 1995, les importances des critères 2001 sont dans un ordre très différent. La tendance générale est cependant à une augmentation de l'importance, traduisant une exigence accrue de la part des notaires.

Le nombre de réponses analysées étant relativement faible, il faut être prudent dans l'interprétation des données de l'enquête "notaires", particulièrement dans les comparaisons 1995-2001.

2. La satisfaction

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



Les critères les mieux évalués sont :

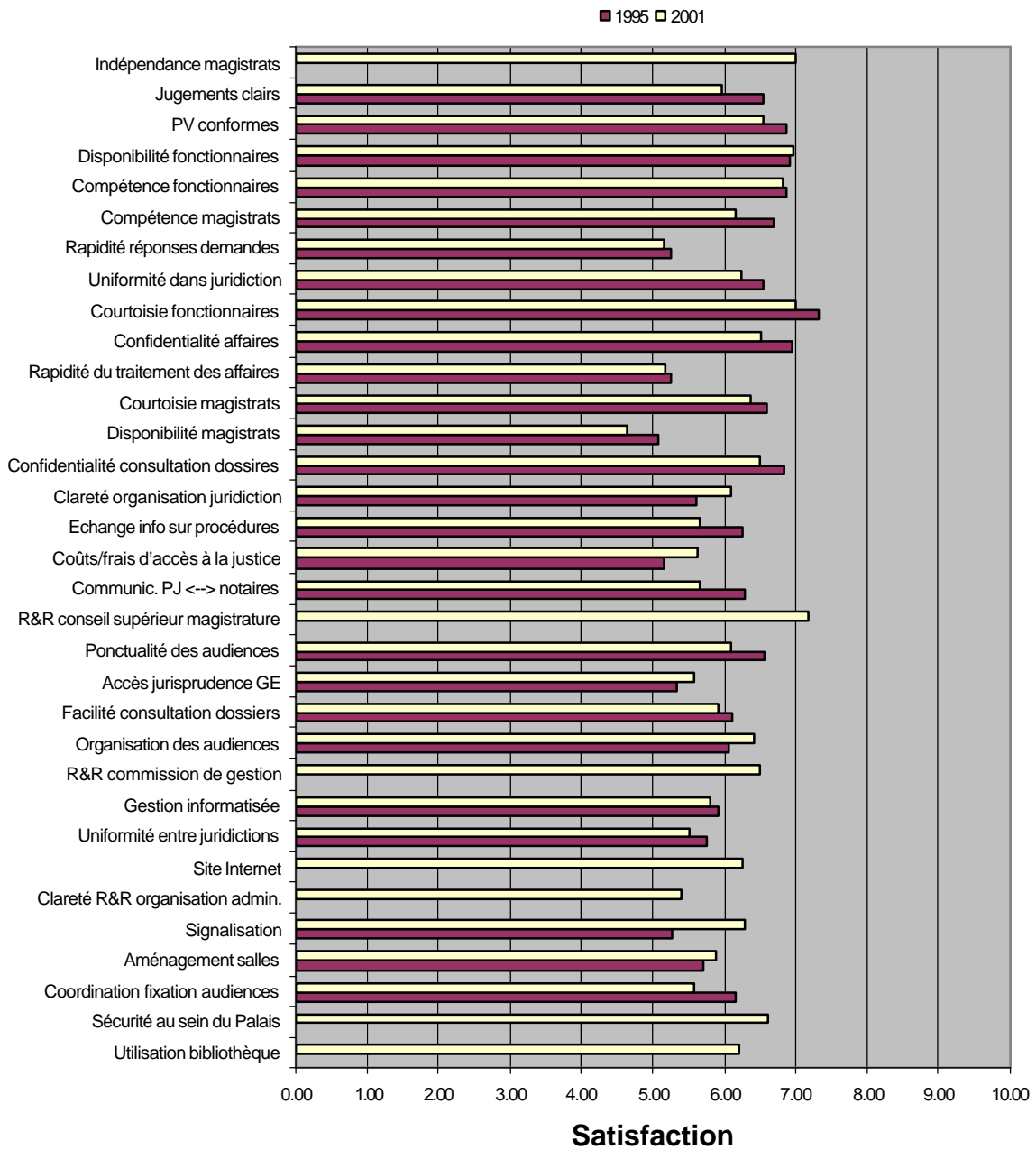
- La clarté du rôle et des responsabilités du conseil supérieur de la magistrature
- L'indépendance des magistrats
- La courtoisie, l'attitude des fonctionnaires
- La disponibilité des fonctionnaires.

Le critère le plus important est parmi les mieux notés.

Les critères les moins bien notés sont :

- La rapidité des réponses aux demandes/requêtes
- La disponibilité des magistrats.

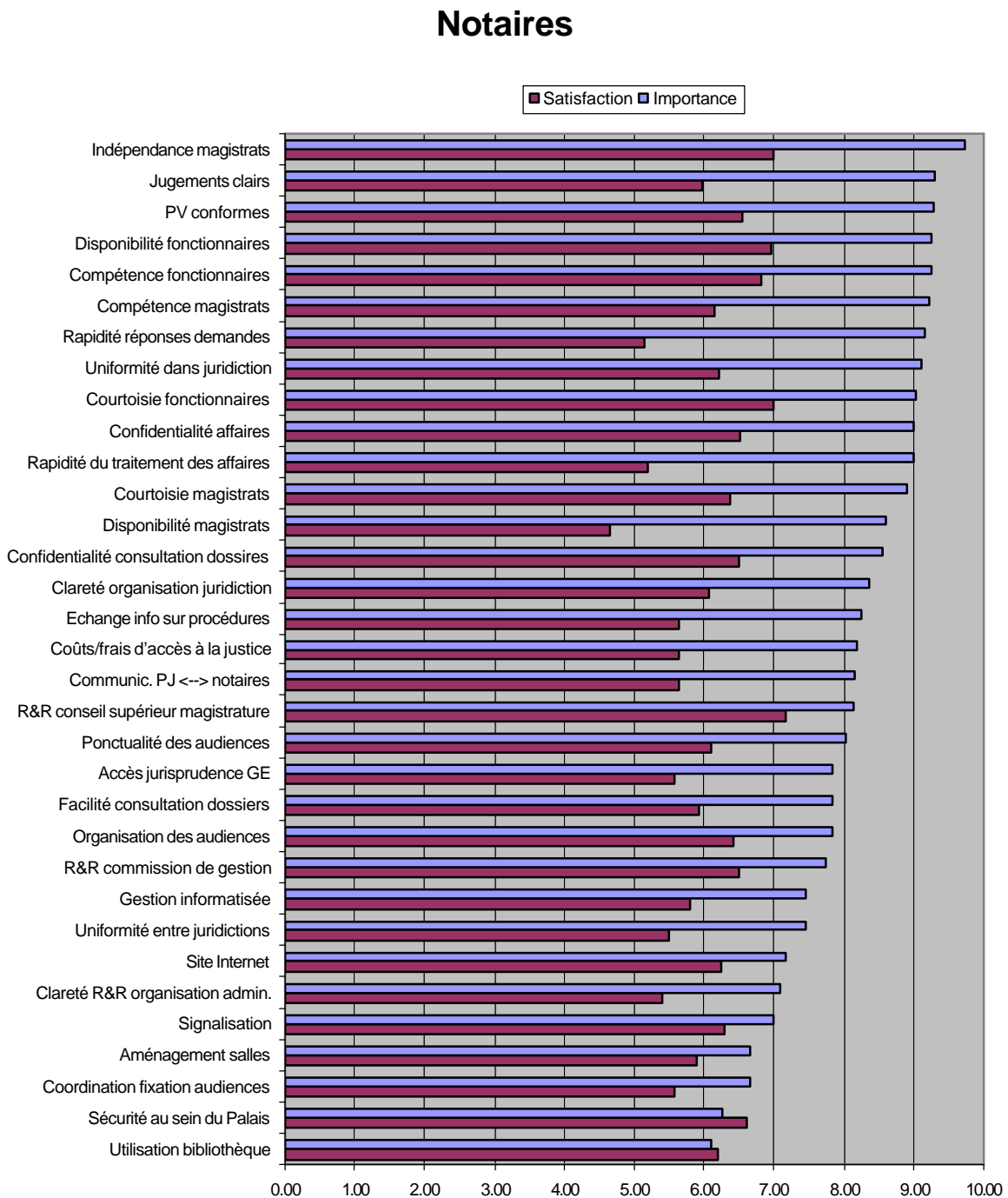
Notaires 1995 - 2001



Les critères sans valeurs pour 1995 n'ont été mesurés qu'en 2001.

3. Les priorités

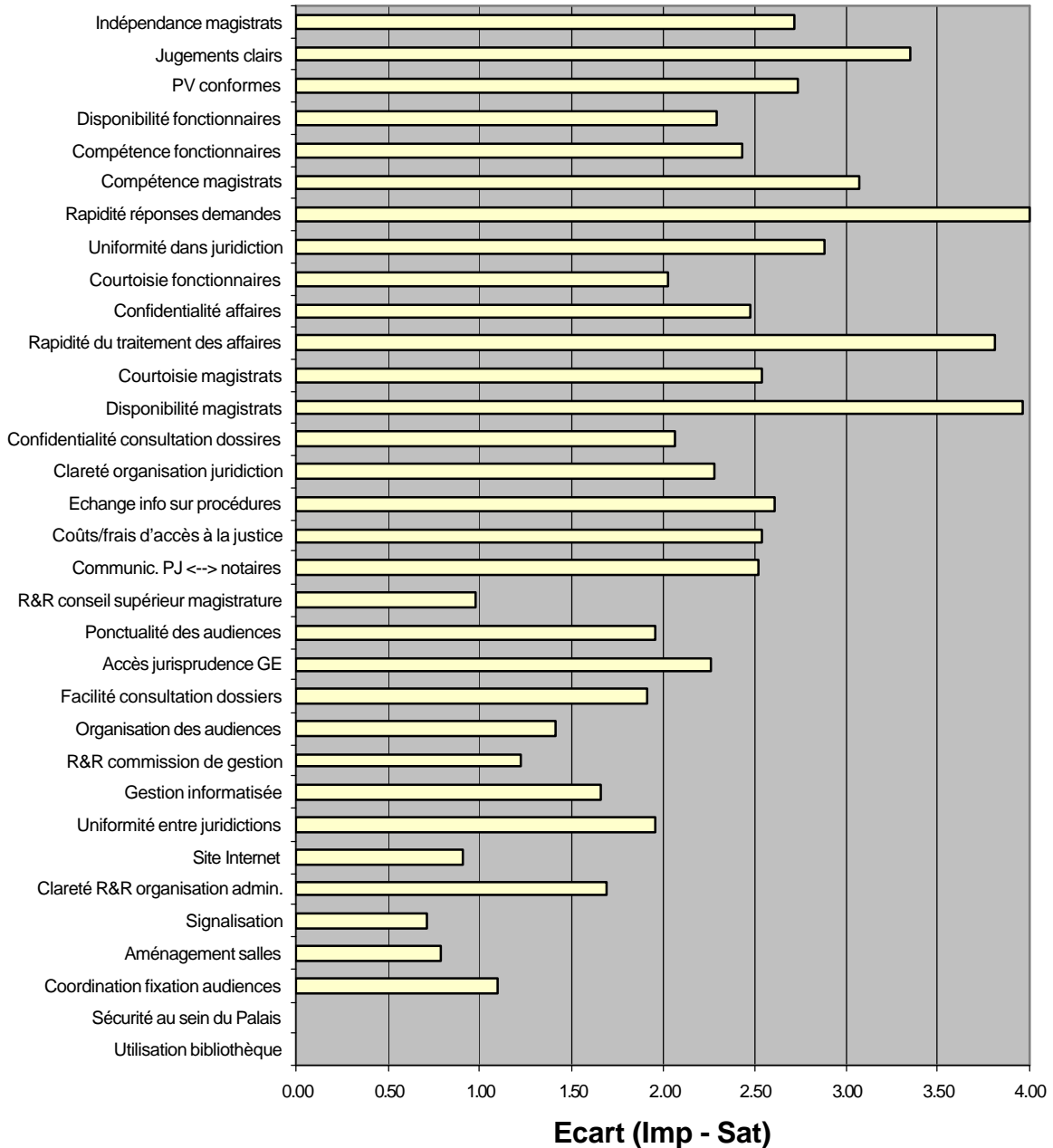
La mesure de l'importance des critères indique que certains sont plus critiques que d'autres. Ainsi, un déficit de satisfaction sur ces critères sera plus dommageable que sur les critères les moins importants. Pour fixer les priorités d'action, il est crucial de tenir compte du niveau d'importance des critères. La fixation des priorités basée uniquement sur le degré de satisfaction peut conduire à concentrer des efforts et des ressources sur un critère de moindre importance, en ignorant une insatisfaction sur un critère-clé de satisfaction. Pour éviter ce risque, comparons les degrés d'importance et les niveaux de satisfaction :



Cette représentation montre alors clairement que, par exemple, la clarté de l'organisation de la juridiction présente un déficit de satisfaction plus important que la coordination dans la fixation des audiences, bien que le niveau de satisfaction soit supérieur. Pour faciliter cette analyse, nous utilisons un indice, l'écart, qui se calcule en soustrayant le niveau de satisfaction du degré d'importance. Les grands écarts indiquent un degré de satisfaction bas par rapport au niveau

d'importance et les petits écarts, un degré de satisfaction s'approchant du niveau d'importance. Le graphique suivant présente les écarts calculés sur les critères évalués par les notaires. Les écarts négatifs ne sont pas représentés.

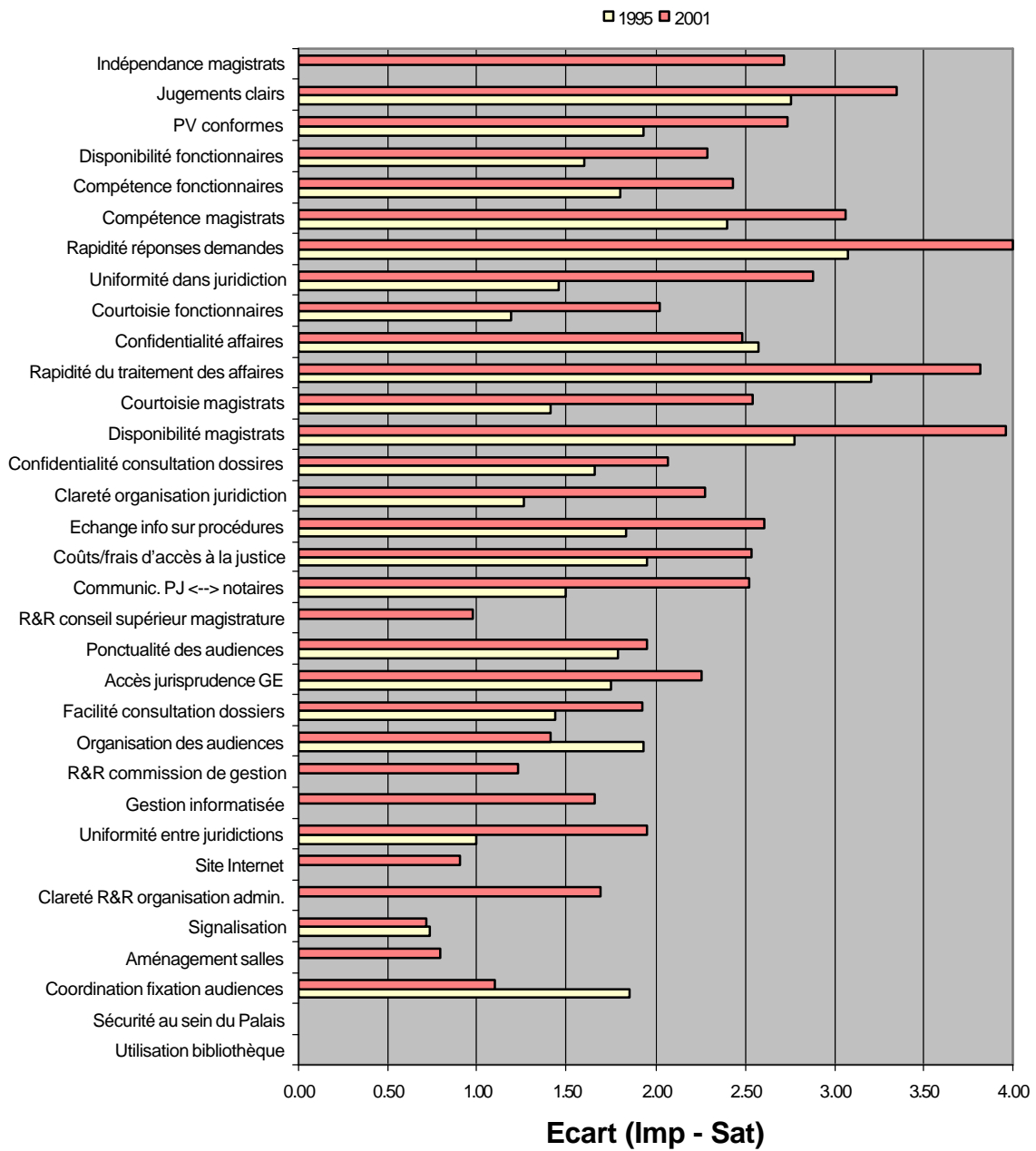
Notaires



Selon l'analyse des écarts, 3 critères présentent des déficits de satisfaction importants sur lesquels des améliorations devraient être apportées en priorité. Ce sont :

- La rapidité des réponses aux demandes/requêtes
- La disponibilité des magistrats
- La rapidité du traitement des affaires.

Notaires 1995 - 2001



La comparaison des écarts 1995-2001 montre des péjorations pour presque tous les critères. Seuls le respect de la confidentialité des affaires, l'organisation du déroulement des audiences et la coordination des audiences satisfont mieux les attentes des notaires en 2001 qu'en 1995.

UTILITE DES AUDIENCES, MOYENS ET FONCTIONNEMENT

Aux questions relatives aux critères vus plus haut, les notaires 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.

Trop peu de réponses ont pu être analysées pour publier des résultats concernant l'avis des notaires sur ces sujets.

ENQUÊTE DE SATISFACTION DES UTILISATEURS ET UTILISATRICES

DU PALAIS DE JUSTICE DE GENÈVE

OCTOBRE 2001

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 **31 octobre 2001** :

- 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.: 304 07 20

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

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 **31 octobre 2001**.

Vous êtes : une femme un homme.

Notaire chef-fe d'étude ou associé-e

Notaire-stagiaire

Notaire collaborateur/trice dans une étude

Veillez cocher la case correspondant à l'étude dans laquelle vous exercez votre activité :

1-2 notaires breveté-e-s

3-5 notaires breveté-e-s

plus de 5 notaires breveté-e-s

Depuis combien de temps exercez-vous à 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

EVALUATION 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. Encerchez 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 ↔ notaires	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.

- | | | |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Justice de paix | <input type="checkbox"/> Parquet | <input type="checkbox"/> Cour de cassation |
| <input type="checkbox"/> Tribunal tutélaire | <input type="checkbox"/> Instruction | <input type="checkbox"/> Tribunal de la jeunesse |
| <input type="checkbox"/> Tribunal de première instance | <input type="checkbox"/> Chambre d'accusation | <input type="checkbox"/> Tribunal administratif |
| <input type="checkbox"/> Tribunal des baux et loyers | <input type="checkbox"/> Tribunal de police | <input type="checkbox"/> Commissions de recours |
| <input type="checkbox"/> Juridiction des prud'hommes | <input type="checkbox"/> Cour d'assises, correctionnelle, Chambre pénale | Spécifiez : _____ |
| <input type="checkbox"/> Cour de justice civile | | |

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

Quelle utilité accordez-vous aux audiences suivantes?

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

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**