

## Résultats résumés

### Mai-juin 1997 : Enquêtes auprès des justiciables

En avril 1998, le groupe conduisant la démarche "qualité", composé de magistrats et de fonctionnaires, mis en place après la première enquête de satisfaction auprès des avocats et notaires genevois, a déposé son rapport sur les résultats d'une deuxième enquête, menée en mai-juin 1997, auprès des justiciables résidant dans le canton. La commission de gestion du pouvoir judiciaire en a approuvé le texte le 15 juin 1998.

Le groupe "qualité" constate que :

- le taux de réponse, très élevé pour ce type d'enquête (20,5 %), lui donne une validité statistique indiscutable;
- l'analyse des résultats des critères généraux confirme que les clichés sur la justice ont la vie dure (justice lente, opaque, chère, à deux vitesses);
- l'appréciation des magistrats et fonctionnaires du Pouvoir judiciaire est plutôt positive, notamment celle sur la compétence et la courtoisie;
- les résultats présentent une grande homogénéité, l'appartenance à telle ou telle catégorie de justiciables modifiant étonnamment peu l'appréciation des différents critères.

Ces constats permettent de dégager des messages clairs :

- Le traitement des affaires doit être plus rapide.
- l'accès aux tribunaux est trop compliqué et trop cher.
- Le plus important est que les magistrats et les fonctionnaires soient compétents et courtois.
- L'accès aux salles d'audiences et leur aménagement sont satisfaisants.
- La conduite des débats en français n'est pas un handicap pour les personnes de langue étrangère.

Le groupe "qualité" retient donc les priorités suivantes :

1. la rapidité de traitement des affaires, en examinant trois axes d'améliorations :

- le contrôle des magistrats;
- la simplification des lois de procédure;
- le renforcement des moyens du Pouvoir judiciaire.

2. La compétence et la courtoisie qui passe par l'amélioration du savoir-faire et du savoir-être des magistrats et des fonctionnaires.

- La formation continue et surtout celle des nouveaux magistrats et collaborateurs doivent être développées, avec des modules adaptés aux spécificités de chaque juridiction.

3. L'information du justiciable :

- un effort d'explication et de présentation du fonctionnement des juridictions doit être entrepris;
- des structures d'accueil et de renseignements doivent être mis en place pour faciliter les démarches pour accéder à la justice.

La Commission de gestion a reconduit le mandat du groupe de travail pour lui permettre de pouvoir traduire les résultats en plans d'actions et d'assurer la continuité de la démarche.