

L'opinion des Français sur la justice

Laurette Cretin *

Une grande majorité de Français (87 %) estime qu'il faut réformer la justice, comme le montre une enquête réalisée en novembre 2013 auprès d'un échantillon de 3000 personnes représentatives de la population française. Ils sont tout de même majoritairement (55 %) confiants dans le système judiciaire, même s'ils n'en connaissent pas vraiment l'organisation. Les principaux reproches faits à la justice sont sa lenteur (95 %) et son opacité (88 %). Enfin les avis sont partagés sur le recours systématique au juge qui paraît privilégié en matière pénale tandis que la recherche de solutions négociées domine en matière civile.

Les personnes ayant eu affaire avec la justice sont globalement satisfaites de la décision rendue et de leur contact avec le juge comme avec les fonctionnaires du tribunal. Sur ces points la comparaison avec une précédente enquête réalisée en 2001 montre une amélioration du degré de satisfaction.

Une très grande majorité des Français interrogés sur le fonctionnement de la justice et son besoin de réforme exprime une opinion relativement critique sur la justice : 87 % estiment que la justice a besoin d'être réformée. Plus de la moitié (58 %) considèrent que la justice en France fonctionne mal, et 16 % déclarent même qu'elle fonctionne très mal (encadré 1).

Si les Français sont critiques vis-à-vis

de son fonctionnement, ils sont tout de même majoritairement confiants dans le système judiciaire : à la question « diriez-vous que vous avez confiance dans la justice ? », 55 % déclarent avoir confiance dans la justice.

Une image d'une justice à réformer dans son fonctionnement

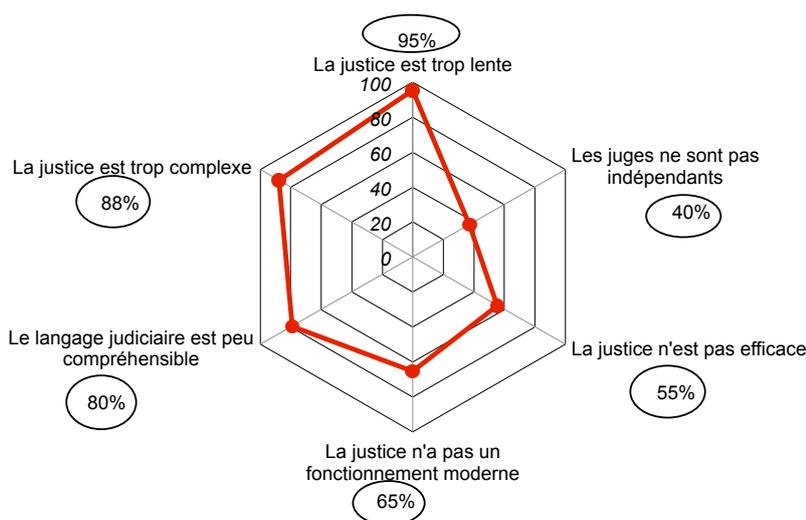
Le principal reproche fait à la justice est sa lenteur : 95 % des Français estiment

que la justice en France est trop lente (graphique 1). On lui reproche également son opacité : 88 % estiment que « la justice est trop complexe », et 80 % considèrent que « le langage judiciaire est peu compréhensible ». Plus de la moitié des Français considèrent également que la justice n'est pas efficace. Mais seulement 40 % des Français pensent que les juges n'agissent pas de façon indépendante, ce qui montre que la justice dispose donc d'un certain capital de confiance sur son indépendance.

Parmi une liste de dix points de fonctionnement des tribunaux proposés à l'appréciation des personnes interrogées, huit sont identifiés comme étant à améliorer par plus de 80 % des Français. "Raccourcir les délais" et "simplifier les procédures", points sur lesquels les Français émettent le jugement le plus négatif, sont logiquement les deux points de fonctionnement des tribunaux cités le plus souvent comme étant à améliorer, et le plus souvent avec la priorité maximale (4, sur une échelle de 1 à 4). « Simplifier le langage judiciaire » et « réduire les coûts de procédure » apparaissent aussi comme des points prioritaires (graphique 2).

Enfin, les Français sont en attente d'une amélioration de l'information fournie, que ce soit sur le fonctionnement de la

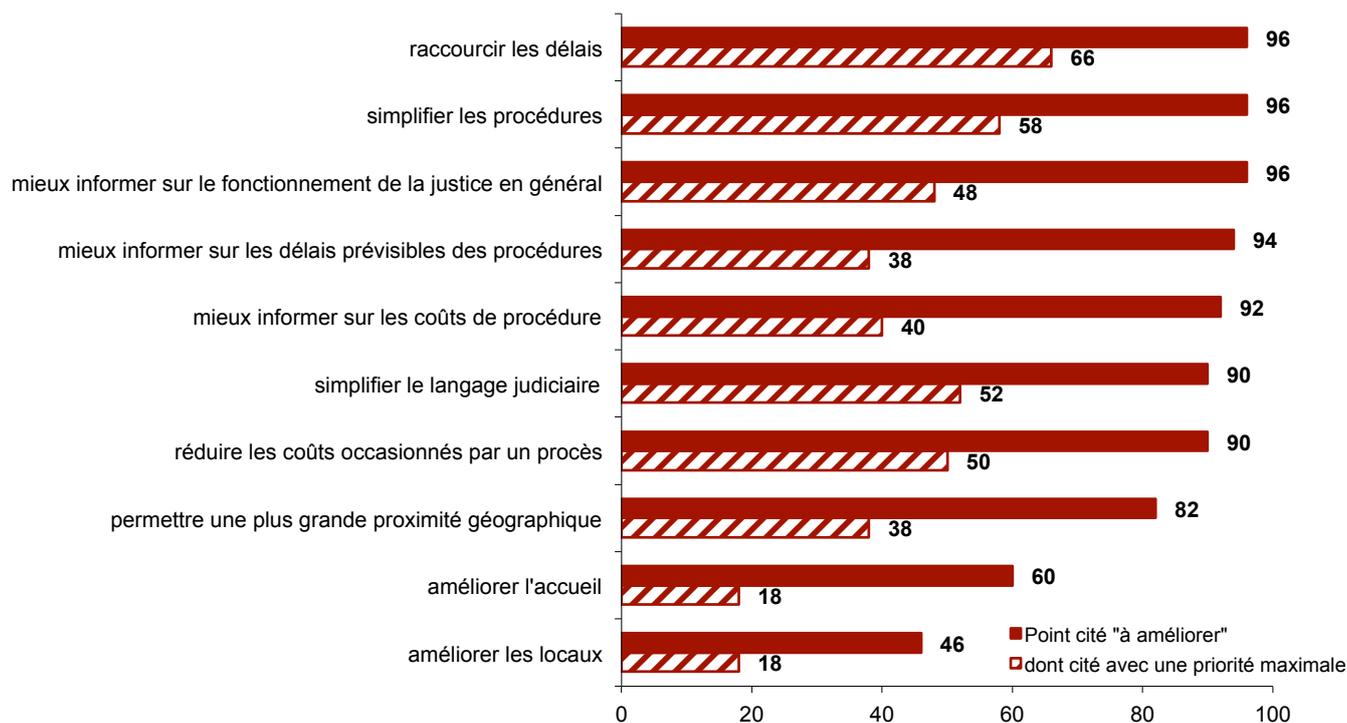
Graphique 1 : Opinion sur le fonctionnement de la justice



Champ : population générale de plus de 18 ans
Lecture : 95 % des Français estiment que la justice est trop lente
Source : Ministère de la justice - SDSE - Enquête "Opinion des Français sur la justice 2013"

* Statisticienne à la SDSE

Graphique 2 : Parmi les points suivants concernant le fonctionnement des tribunaux, quels sont ceux qui selon vous doivent être améliorés ?



Champ : population générale de plus de 18 ans

Lecture : 96 % des Français considèrent qu'il faut raccourcir les délais, 66 % considèrent qu'il s'agit d'un point à améliorer en priorité

Source : Ministère de la justice - SDSE - Enquête "Opinion des Français sur la justice 2013"

justice en général, les coûts ou les délais. Seuls les locaux et l'accueil sont beaucoup moins souvent considérés comme des points à améliorer, et lorsqu'ils le sont, c'est avec un degré de priorité faible.

Les deux tiers des Français (66 %) considèrent que la justice n'a pas un fonctionnement moderne, et ils sont favorables à l'introduction de démarches numériques dans la gestion des tribunaux. Ainsi, plus de 80 % des Français pensent qu'il faudrait que des démarches pratiques telles que prendre ou confirmer un rendez-vous, télécharger des documents à remplir ou recevoir un rappel des pièces justificatives à fournir devraient pouvoir être faites par internet, via un site ou par email, pour ceux qui le souhaitent. De même, ils sont majoritairement favorables à des démarches par SMS (tableau 1).

Ils émettent toutefois des réserves sur des points jugés peut-être trop confidentiels, tels que la transmission de pièces constitutives de dossier ou la signature électronique de documents : une majorité estime alors qu'il ne faudrait pas que cela puisse être possible par internet. Ces réserves sont cependant plus le fait des personnes n'ayant pas eu de contact avec la

justice : seuls 43 % d'entre eux sont favorables à la transmission de pièces constitutives de dossier par internet, alors que c'est le cas de 51 % des justiciables.

Comme attendu, l'adhésion à la possibilité de faire des démarches par internet est plus importante chez les jeunes que chez les plus âgés, mais les plus de 60 ans restent quand même très majoritairement favorables au recours à internet : 87 % des 18 – 34 ans pensent qu'il faudrait pouvoir prendre un rendez-vous par internet, et 93 % d'entre eux aimeraient pouvoir télécharger des documents ou formulaires à remplir en ligne, contre seulement 75 % et 72 % des personnes de plus de 60 ans. Les constats sont identiques en ce qui concerne les démarches par SMS, sans doute parce que la jeune génération est plus sensibilisée à l'utilisation des nouvelles technologies. En revanche, en ce qui concerne la transmis-

seulement 75 % et 72 % des personnes de plus de 60 ans. Les constats sont identiques en ce qui concerne les démarches par SMS, sans doute parce que la jeune génération est plus sensibilisée à l'utilisation des nouvelles technologies. En revanche, en ce qui concerne la transmis-

Tableau 1 - Pensez-vous qu'il faudrait que les démarches suivantes puissent être faites par internet, via un site ou par email et SMS pour ceux qui le souhaitent ?

	en %	
	Oui	Non
- INTERNET		
Télécharger des documents / formulaires à remplir	85	15
Poser une question	85	15
Recevoir un rappel des pièces justificatives à fournir	84	16
Prendre un rendez-vous	81	19
Confirmer un rendez-vous	81	19
Etre informé de l'annulation d'un rendez-vous	73	27
Saisir une juridiction	72	28
Suivre une affaire en ligne	64	36
Recevoir une convocation	60	40
Transmettre des pièces constitutives de dossier	46	54
Permettre la signature électronique de documents	35	65
- SMS		
Recevoir un rappel de RDV	81	19
Etre informé de l'annulation d'un rendez-vous	79	21
Confirmer un RDV	72	28
Confirmer une heure d'audience	71	29
Recevoir un rappel des pièces justificatives à fournir	68	32

Champ : population générale de plus de 18 ans

Lecture : 72 % des Français pensent qu'il faudrait pouvoir confirmer un rendez-vous par SMS

Source : Ministère de la justice - SDSE - Enquête "Opinion des Français sur la justice 2013"

Tableau 2 - Connaissance du système judiciaire Français

	Connaissez-vous les juridictions ou entités suivantes ? en %		
	Je sais à quoi ça sert	Je connais seulement le nom	Je ne connais pas
Conseil de prud'hommes	88	10	2
Tribunal pour enfants	76	20	4
Cour d'appel	67	29	4
Tribunal de commerce	66	27	7
Cour d'assises	66	30	4
Tribunal correctionnel	62	34	4
Tribunal de grande instance	54	41	4
Cour de cassation	53	39	8
Tribunal d'instance	49	45	6
Maison de la justice et du droit	18	35	47

Champ : population générale de plus de 18 ans

Lecture : 88 % des Français répondent savoir à quoi sert le Conseil de prud'hommes

Source : Ministère de la justice - SDSE - Enquête "Opinion des Français sur la justice 2013"

sion de pièces constitutives de dossier, les plus jeunes expriment les mêmes réserves que les plus âgés : dans les deux cas, seuls 43 % d'entre eux pensent qu'il faudrait rendre cette démarche possible, contre 49 % des 35 – 59 ans.

Une connaissance limitée de la complexité du système judiciaire français

Les questions sur leur connaissance des différentes juridictions montrent que les Français en ont une compréhension imparfaite. Si les juridictions spécialisées dans certains types d'affaires, telles que le conseil des prud'hommes, le tribunal pour enfants et le tribunal de commerce semblent bien connues du public, à peine la moitié des Français disent connaître le tribunal de grande instance, le tribunal d'instance et la cour de cassation (tableau 2). Cependant, très peu de Français déclarent ne pas connaître du tout les différentes juridictions : s'ils ne savent pas précisément quel est le rôle de chacune, ils répondent souvent connaître au moins le nom de la juridiction. Seule la Maison de la justice et du droit, qui a justement vocation à faciliter l'accès à la justice, reste une entité peu connue du public : près de la moitié des Français répondent ne pas connaître cette institution, et 18 % seulement répondent savoir à quoi elle sert. Ce constat doit cependant être relativisé, dans la mesure où la couverture du territoire par les Maisons de la justice et du droit reste très partielle.

La connaissance du système judiciaire

varie avec l'âge et le sexe. Les hommes répondent plus souvent que les femmes savoir à quoi servent les différentes juridictions, tandis que les plus jeunes sont ceux qui répondent le moins souvent les connaître.

Lorsqu'on leur demande d'indiquer, dans des exemples précis, quelle est la juridiction qui traite l'affaire, pour certains contentieux courants, une large proportion de Français répond ne pas savoir : 20 % déclarent ne pas savoir quel tribunal traite un divorce ou un désaccord avec un voisin, 22 % ne savent pas lequel traite un désaccord avec une banque ou un organisme de crédit, et 25 % répondent ignorer lequel traite la mise sous tutelle d'un majeur. Si 92 % des Français savent que c'est le conseil

des prud'hommes qui traite les contentieux entre salariés et employeurs et 80 % savent que le placement d'un mineur en danger est du ressort du tribunal pour enfants, seuls 19 % des Français répondent qu'en cas de divorce, c'est le tribunal de grande instance qui traite l'affaire.

Des avis partagés sur le recours systématique au juge

En matière civile, les avis des Français quant au rôle du juge sont très partagés : la moitié des personnes interrogées considère que « c'est le rôle du juge de trancher en cas de désaccord entre deux personnes, quelle qu'en soit l'importance », quand l'autre moitié considère au contraire que « dans certains conflits, le juge n'est pas la personne la mieux à même pour trouver une solution » (tableau 3 - a).

Dans le domaine pénal en revanche, les Français considèrent majoritairement (58 %) que « lorsqu'une infraction pénale a été commise, le juge ou le procureur doit toujours intervenir ». (tableau 3 - b). Cependant, de façon générale, près des trois quarts des Français se disent d'accord sur le fait de ne pas recourir au juge de façon systématique mais seulement « dans les cas les plus graves ou les plus complexes » (tableau 3 - c).

Interrogés sur des exemples précis, les Français identifient également certains

Tableau 3 - Questions sur le rôle du juge

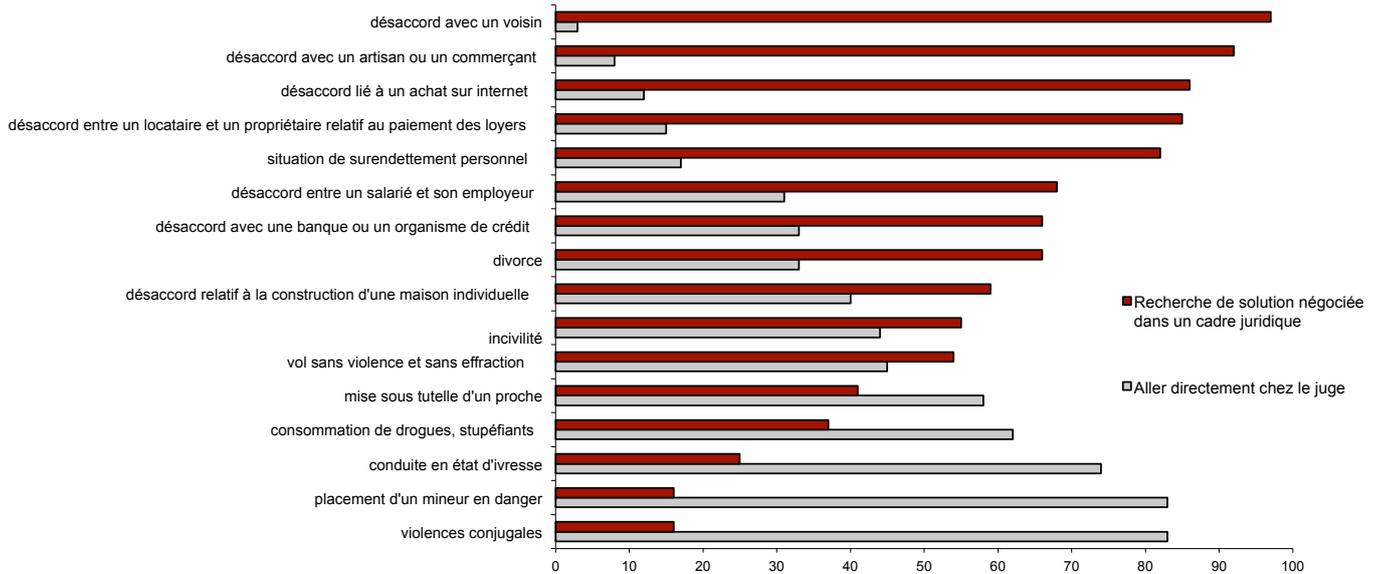
	%
a/ Avec laquelle de ces deux propositions êtes-vous le plus d'accord ?	
C'est le rôle du juge de trancher en cas de désaccord entre deux personnes, quelle qu'en soit l'importance	48
Dans certains conflits, le juge n'est pas la personne la mieux à même pour trouver une solution	50
Ne sait pas	2
b/ Avec laquelle de ces deux propositions êtes-vous le plus d'accord ?	
Quand une infraction pénale a été commise, le juge ou le procureur doit toujours intervenir	58
Certaines infractions pénales ne justifient ni l'intervention du juge ni celle du procureur	37
Ne sait pas	5
c/ Mieux vaut ne saisir un juge que dans les cas les plus graves ou les plus complexes	
Tout à fait d'accord	30
Plutôt d'accord	43
Plutôt pas d'accord	16
Pas du tout d'accord	10
Ne sait pas	1

Champ : population générale de plus de 18 ans

Lecture : 48 % des Français sont plus d'accord avec la proposition "C'est le rôle du juge de trancher en cas de désaccord entre deux personnes, qu'elle qu'en soit l'importance" qu'avec la seconde proposition

Source : Ministère de la justice - SDSE - Enquête "Opinion des Français sur la justice 2013"

Graphique 3 : Dans chacun des cas suivants, pensez-vous qu'il faille d'abord chercher un compromis ou une solution négociée dans un cadre juridique, ou bien aller directement chez le juge ?



Champ : population générale de plus de 18 ans

Lecture : 41 % des Français pensent que, dans le cas de la mise sous tutelle d'un proche, il vaut mieux d'abord rechercher un compromis ou une solution négociée dans un cadre juridique plutôt que d'aller directement chez le juge.

Source : Ministère de la justice - SDSE - Enquête "Opinion des Français sur la justice 2013"

cas dans lesquels il leur paraît inutile d'aller directement chez le juge, et pour lesquels ils considèrent au contraire qu'il vaut mieux d'abord rechercher une solution négociée ou un compromis, dans un cadre juridique (graphique 3).

Une grande majorité considère ainsi qu'il n'est pas nécessaire d'aller directement chez le juge pour certaines des affaires civiles : 97 % pensent qu'il vaut mieux d'abord rechercher un compromis ou une solution négociée dans un cadre juridique en cas de désaccord avec un voisin et 92 % en cas de désaccord avec un artisan ou un commerçant. Les Français sont aussi majoritairement pour la recherche de solution négociée en cas de désaccord lié à un achat sur internet (86 %), de désaccord entre un locataire et un propriétaire relatif au paiement des loyers (85 %) ou pour régler une situation de surendettement personnel (82 %).

Mais dans certains cas, essentiellement en matière pénale ou dans des fonctions tutélaires, le recours à un juge est considéré comme indispensable : en cas de violences conjugales (83 %), pour le placement d'un mineur en danger (83 %), en cas de conduite en état d'ivresse (74 %), ou pour sanctionner une consommation de drogues (62 %), ou encore pour la mise sous tutelle d'un proche (58 %).

Les justiciables globalement satisfaits de leur contact avec l'institution judiciaire

Un peu plus d'un tiers (34 %) des Français déclarent avoir eu affaire à la justice au moins une fois dans leur vie. Sept sur dix se trouvaient dans une affaire civile

(31 % pour un divorce) et trois sur dix dans une affaire pénale, pour moitié comme auteur (15 %) et pour moitié comme victimes (15 %). Pour un peu plus de la moitié d'entre eux (54 %), le dernier contact qu'ils ont eu avec la justice remonte à moins de dix ans (un quart entre cinq et dix ans et un tiers

Tableau 4 - Etes-vous satisfait de la décision rendue ? (en %)

	ensemble	Nature du contact			
		Civil - hors divorce	Civil - divorce	Pénal - victime	Pénal - auteur
Satisfait	70	82	72	60	48
Très satisfait	44	63	40	30	16
Assez satisfait	26	19	32	30	32
Insatisfait	27	14	27	40	43
Pas du tout satisfait	16	9	16	25	21
Peu satisfait	11	5	11	15	22
Non réponse	3	4	1	-	9

Champ : ensemble des personnes ayant eu un contact direct avec la justice depuis moins de dix ans, et dont l'affaire est terminée

Lecture : 70 % des justiciables s'estiment satisfaits, 44 % étant même très satisfaits de la décision qui a été rendue au cours de leur dernière affaire

Source : Ministère de la justice - SDSE - Enquête "Opinion des Français sur la justice 2013"

Tableau 5 - Avez-vous été satisfait des points suivants au cours du traitement de votre affaire ? (en %)

	Satisfait	Peu ou pas satisfait
Les locaux	83	17
Les fonctionnaires du tribunal	77	23
L'accueil	77	23
Le juge	73	27
Le procureur	73	27
L'information qui vous a été donnée	73	27
Le déroulement de l'audience	72	28
Les délais de traitement de l'affaire	63	37

Champ : ensemble des personnes ayant eu un contact direct avec la justice depuis moins de dix ans

Lecture : 83 % des justiciables sont satisfaits des locaux

Source : Ministère de la justice - SDSE - Enquête "Opinion des Français sur la justice 2013"

Tableau 6 - Dans le cadre de votre affaire, avez-vous eu le sentiment d'être bien informé sur les points suivants ? (en %)

	Ensemble	Nature du contact			
		civil - hors divorce	civil - divorce	pénal - victime	pénal - auteur
% de satisfaction sur :					
Les interlocuteurs auxquels vous adresser	68	76	67	67	53
Le résultat probable de la procédure	65	73	69	63	41
Les différentes étapes de la procédure	65	77	68	63	45
Les frais occasionnés	58	66	62	55	42
Les délais de la procédure	55	66	54	51	33

Champ : ensemble des personnes ayant eu un contact direct avec la justice depuis moins de dix ans

Lecture : 68 % des justiciables ont eu le sentiment d'être bien informés sur les interlocuteurs auxquels ils devaient s'adresser dans le cadre de leur affaire

Source : Ministère de la justice - SDSE - Enquête "Opinion des Français sur la justice 2013"

à moins de cinq ans). Ce sont ces justiciables qui ont été interrogés sur leur expérience de la justice.

Quand leur affaire est terminée, près des trois quarts des justiciables sont satisfaits ou tout à fait satisfaits de la décision qui a été rendue (tableau 4). Ces taux de satisfaction sont très variables selon la nature du contact avec la justice : les personnes ayant eu affaire à la justice pour une affaire civile sont plus de 80 % à être satisfaites ou très satisfaites de la décision qui a été rendue. Ce n'est le cas que de 60 % des personnes ayant eu affaire à la justice en tant que victime dans une affaire pénale, et de moins de la moitié de celles en tant qu'auteur dans une affaire pénale. Mais on peut comprendre qu'en matière pénale, toute décision ne peut satisfaire totalement la victime et encore moins l'auteur.

Quelle que soit la nature de leur contact avec la justice, les justiciables déclarent tous leur satisfaction à l'égard de l'institution judiciaire (tableau 5). Près des trois quarts s'estiment satisfaits du juge (73 %), du procureur lorsqu'ils en ont rencontré un (73 %), des fonctionnaires du tribunal avec lesquels ils ont pu être en contact (77 %) et 72 % sont satisfaits du déroulement de l'audience. Près de 80 % déclarent être satisfaits ou très satisfaits des locaux et de l'accueil. Les délais de traitement de l'affaire sont jugés moins satisfaisants, mais les deux tiers répondent quand même en être satisfaits ou très satisfaits.

Les justiciables se déclarent également satisfaits de l'information qui leur a été donnée. Plus des deux tiers des justiciables estiment avoir été bien ou très bien informés, que ce soit sur les interlocuteurs auxquels s'adresser, les différentes étapes de la procédure ou son résultat

probable (tableau 6). La satisfaction est plus nuancée concernant l'information reçue sur les délais de la procédure : seule un peu plus de la moitié des justiciables estime avoir été bien informée, et un quart considère au contraire avoir été très mal informé sur ce point. Les personnes ayant eu affaire avec la justice dans une affaire pénale expriment aussi un avis beaucoup plus négatif sur l'information qui leur a été donnée, estimant plus souvent que les autres avoir été très mal informées sur les différents points.

Les justiciables sont majoritairement satisfaits des personnels rencontrés au tribunal, qu'il s'agisse du juge ou des fonctionnaires de justice (tableau 7). Plus des trois quarts estiment que le juge a été honnête, impartial, et compétent, qu'il a bien compris le problème posé. Ceux qui ont été en contact avec un personnel de justice autre que le juge ou le procureur

Tableau 7 - En ce qui concerne le juge ou les fonctionnaires du tribunal, avez-vous été satisfait des points suivants au cours du traitement de votre affaire ? (en %)

Le juge	D'accord	Pas d'accord
	Le juge a bien compris le problème posé	80
Le juge a été honnête	80	20
Le juge a été compétent	77	23
Le juge a été impartial	72	28
Le juge a été juste et équitable	71	29
Le juge a fait preuve d'écoute	71	29
Le juge a fait preuve d'humanité	69	31
Les fonctionnaires du tribunal	D'accord	Pas d'accord
se sont montrés respectueux à votre égard	98	2
ont été courtois	90	10
ont été compétents	89	11
ont été efficaces	85	15
vous ont bien compris	85	15
ont fait preuve d'humanité	80	20
ont été clairs dans leurs explications	78	22
ont été disponibles	71	29

Champ : ensemble des personnes ayant eu un contact direct avec la justice depuis moins de dix ans

Lecture : 98 % des justiciables déclarent que les fonctionnaires du tribunal qu'ils ont rencontré se sont montrés respectueux à leur égard

Source : Ministère de la justice - SDSE - Enquête "Opinion des Français sur la justice 2013"

expriment également un fort niveau de satisfaction. Ces niveaux de satisfaction varient selon la nature du contact avec la justice, les victimes d'une infraction pénale exprimant moins souvent un avis positif sur les qualités humaines et les compétences du juge que les autres. De même, les personnes ayant eu affaire à la justice dans le cadre d'un divorce sont plus souvent peu satisfaites : un quart d'entre elles estime que le juge n'a pas fait preuve d'humanité ni d'écoute, et une sur cinq considère que le juge n'a été ni équitable ni compétent.

Un niveau de satisfaction en progression sur les années 2000

Une précédente enquête avait été réalisée en 2001, auprès de personnes ayant eu un contact avec la justice, pour déterminer leur niveau de satisfaction (encadré 2). Bien que les protocoles des deux enquêtes soient légèrement différents, il est possible de comparer les réponses faites par les justiciables aux questions identiques en 2001 et 12 ans après, en 2013.

Il apparaît ainsi que le jugement général sur la justice n'évolue pas sensiblement alors que la satisfaction des justiciables augmente.

La même proportion considère que la justice fonctionne mal (58 % en 2013 et

Tableau 8 - Vision de la justice en fonction de l'expérience des justiciables (en %)

	Etes-vous satisfait de la décision rendue ?			
	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Comment fonctionne la justice en France ?				
Bien	51	42	28	24
Mal	49	58	72	76
Pensez-vous que la justice est efficace ?				
Tout à fait d'accord	51	40	28	19
Plutôt pas d'accord	49	60	72	81

Champ : ensemble des personnes ayant eu un contact direct avec la justice depuis moins de dix ans
Lecture : pourcentages en colonnes - Lorsqu'ils sont très satisfaits de la décision qui a été rendue, 51 % des justiciables estiment que la justice en France fonctionne assez bien
Source : Ministère de la justice - SDSE - Enquête "Opinion des Français sur la justice 2013"

57 % en 2001) et manifeste un manque de confiance dans la justice (45 % en 2013 et 43 % en 2001).

En revanche la satisfaction des justiciables s'améliore sur l'ensemble des questions communes. Les fonctionnaires sont encore plus fortement appréciés en 2013 qu'en 2001 et recueillent un jugement très positif de la part des justiciables : la part des opinions favorables sur les différents points portés à leur ap-

préciation ne descendant pas au dessous de 70 % en 2013 et de 66 % en 2001 (graphique 4).

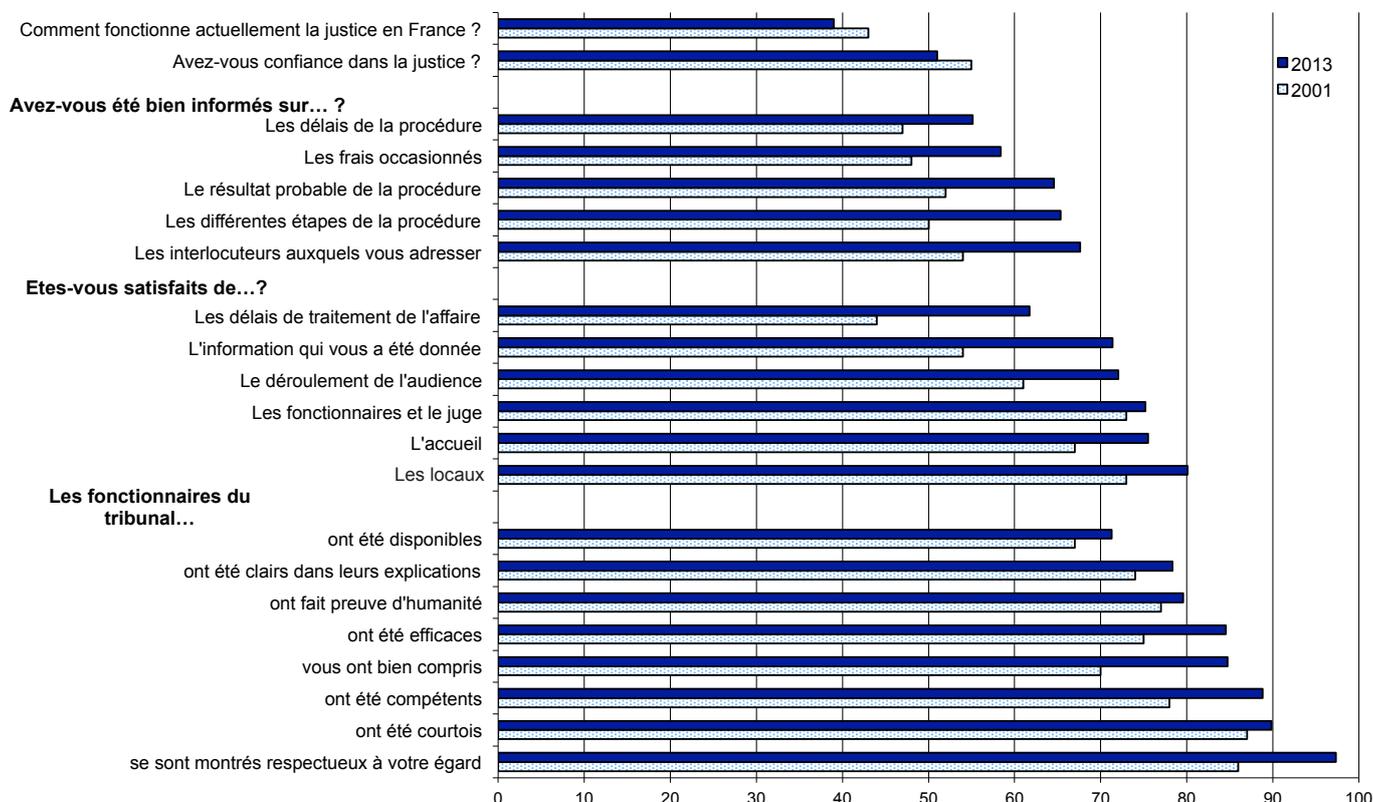
Les questions de satisfaction sur les différents aspects du déroulement de l'affaire (locaux, information générale, délais...) ont toutes une majorité d'opinions positives en 2001 et 2013 sauf la question des délais dont le taux de satisfaction n'était que de 44 % en 2001. Même si ce point reste le moins bien noté en

2013, les délais sont moins souvent un point d'insatisfaction pour les justiciables puisque le taux de satisfaction des justiciables sur cette question atteint 62 % en 2013. L'information s'améliore dans tous les domaines : c'était le point le plus critiqué en 2001, avec tout juste un équilibre entre les opinions positives et négatives, les taux de satisfaction allant de 47 à 54 %. Il reste en 2013 le thème où la satisfaction est la moins forte, mais elle a progressé dans tous les domaines, le taux de satisfaction des justiciables ne descendant plus au dessous de 55 %.

Une expérience personnelle positive qui ne modifie guère l'image globale de la justice

Le jugement des français sur la justice ne semble pas changer après un contact avec la justice : en effet, le regard porté sur la justice est sensiblement le même, que la personne soit un justiciable ou non, et ce quelle que soit la nature de ce contact. Plus encore, même lorsqu'ils jugent positivement l'expérience personnelle qu'ils

Graphique 4 : % d'opinions favorables en 2001 et 2013 en réponse aux différentes questions



Champ : ensemble justiciables
Lecture : 39 % des justiciables considèrent que la justice en France fonctionne bien ou très bien - ils étaient 43 % à partager cet avis en 2001
Source : Ministère de la justice - SDSE - Enquête "Opinion des Français sur la justice 2013"
 Enquête de satisfaction auprès des usagers de la justice - Mission de recherche Droit et Justice - mai 2001

ont eu avec la justice, les justiciables ont tendance à garder une image négative de la justice et de son fonctionnement. Ainsi, lorsqu'ils sont très satisfaits de la décision qui a été rendue dans le cadre de leur affaire, 49 % des justiciables considèrent tout de même que la justice n'est pas efficace, et ils sont autant à répondre qu'elle fonctionne mal ou très mal (tableau 8).

De même, lorsqu'ils sont satisfaits ou très satisfaits du juge qui s'est occupé de leur affaire, leur opinion sur le fonctionnement de la justice n'est pas meilleure que celle des personnes n'ayant pas eu de contact direct avec la justice.

En ce qui concerne les points d'amélioration des tribunaux, les personnes ayant eu un contact avec la justice expriment également un jugement identique à celles n'ayant jamais eu de contact direct

avec la justice. Une expérience positive ne modifie pas sensiblement l'image qu'ont les Français du fonctionnement de la justice : ainsi, lorsqu'ils s'estiment satisfaits des délais de traitement de leur affaire, plus des deux tiers des justiciables considèrent que la justice est trop lente et déclarent que le raccourcissement des délais est un point de fonctionnement des tribunaux à améliorer en priorité. Même lorsqu'ils estiment que, dans le cadre de leur affaire, le juge a été impartial, ils sont encore près d'un tiers (31 %) à penser que les juges n'agissent pas de façon indépendante. Tout se passe comme si l'image globale qu'ont les Français de la justice n'était guère modifiée par l'expérience concrète qu'ils en ont faite.

Ce paradoxe, déjà constaté dans l'enquête de 2001, pourrait s'expliquer par le fait que les médias donnent une image générale de la justice fondée sur des affaires graves et complexes traitées avec délais,

principalement des crimes aux assises. A l'opposé, l'accélération des délais de procédures (traitement en temps réel pour le pénal, divorces prononcés plus vite au civil...) touche sans doute de nombreuses personnes mais n'est guère mis en exergue par les médias, ce qui modifierait peu leur jugement global. Par ailleurs, il est possible que l'image globale de la justice soit surtout donnée par le pénal, ce qui masque une expérience personnelle le plus souvent vécue au civil.

Les résultats de ces enquêtes en population générale confirment une image globale de la justice à réformer en précisant les principales attentes. D'autres investigations plus ciblées sur les seuls justiciables ou usagers de la justice sont aussi possibles à des fins de comparaison ou d'évaluation locale, c'est un point sur lequel la France peut s'appuyer sur des standards européens (encadré 3).

Encadré 1 - Une enquête téléphonique d'opinion réalisée en novembre 2013.

L'enquête « Opinion des Français sur la justice 2013 » a été menée en novembre 2013 auprès d'un échantillon de 3 003 personnes représentatives de la population française de plus de 18 ans, ce qui représente environ 50 millions de Français. Cette enquête téléphonique a été réalisée selon la méthode des quotas ; les critères utilisés pour assurer la représentativité de l'échantillon sont le sexe, l'âge, la profession et catégorie socioprofessionnelle du chef de famille, la région et la taille d'agglomération. (maîtrise d'œuvre : IPSOS observer)

Au sein de cet échantillon, on a distingué les personnes qui ont eu affaire avec la justice au moins une fois dans leur vie, que

ce soit au civil (PACS, demande de certificat de nationalité, divorce, situation de surendettement, mise sous tutelle d'un proche...) ou au pénal (en tant qu'auteur ou victime d'une infraction). Le tiers des Français se trouve dans cette situation. Ceux dont l'expérience de la justice date de moins de dix ans constituent le groupe des « justiciables » qui ont été interrogés sur cette expérience : ils représentent 23 % des Français.

Le questionnaire comprenait ainsi deux parties : la première concernant la population générale interrogée sur l'image globale de la justice et sur les points à réformer ; la seconde ne concernait que les justiciables sur leur contact avec la justice.

Encadré 2 - Une précédente enquête téléphonique réalisée en 2001

Une enquête de satisfaction auprès des usagers de la justice a été réalisée par téléphone du 28 mars au 18 avril 2001, auprès d'un échantillon de 1201 usagers (de + de 18 ans) ayant eu affaire avec la justice dans les trois dernières années pour un contentieux relevant du tribunal d'instance, du tribunal de grande instance (contentieux civils), du tribunal de police ou du tribunal correctionnel. Ceci correspond à un échantillon de taille comparable mais sur un champ un peu plus limité en termes de juridictions et d'ancienneté du contact. La conception du sondage a été confiée à l'Institut Louis Harris avec le concours de la Mission de recherche droit et justice.

L'élaboration du questionnaire a été précédée d'une enquête

qualitative menée en 2000 au moyen d'entretiens ciblés auprès de justiciables, de magistrats, d'avocats et de fonctionnaires.

L'objectif de l'enquête était de comprendre la perception de la justice par les citoyens en privilégiant leur propre expérience et non une simple représentation. Le questionnaire a été conçu pour distinguer à la fois la juridiction compétente, le type d'affaire mais aussi le positionnement de la personne dans le procès (gagné/perdu, auteur/victime).

La comparaison avec les résultats de l'enquête 2013, malgré un champ et un protocole d'enquête un peu différents, est possible sur une partie des questions posées à l'identique aux justiciables dans les deux enquêtes.

Encadré 3 - Un prototype européen d'enquête de satisfaction.

La commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ) a saisi en janvier 2009 les experts du groupe de travail de la CEPEJ sur la qualité de la justice pour préparer un projet de manuel pour l'organisation des enquêtes de satisfaction auprès des usagers de la justice à destination des autorités centrales chargées de la justice et des juridictions. Les experts ont proposé un projet de guide pour la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des usagers des tribunaux comportant un questionnaire type destiné aux « usagers des juridictions », limité aux justiciables ayant été effectivement en contact avec la juridiction concernée, ainsi qu'un autre questionnaire des-

tiné spécifiquement aux avocats.

L'enquête entend répondre à un double objectif :

- l'usage interne de la juridiction dans le cadre d'un projet de service ou /et d'une démarche d'amélioration de la qualité des services rendus aux justiciables
- permettre une comparaison entre juridictions comparables et disposer d'une vue d'ensemble facilitant progressivement le développement de telles démarches au niveau de chacun des états membres, voire dans un second temps lors d'une grande enquête menée simultanément dans tous les états membres sous l'égide de la CEPEJ.

Pour en savoir plus :

- Ministère de la justice, Mission de recherche Droit et Justice, "Enquête de satisfaction auprès des usagers de la Justice", Paris : La Documentation Française, mai 2001
- José Juan TOHARIA, opinión pública y justicia. La imagen de la justicia en la sociedad española, Madrid : consejo general del Poder Judicial 2001
- CEPEJ – La réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des usagers des tribunaux des Etats membres du Conseil de l'Europe, JP Jean et H Jorry, septembre 2010
- Z. Belmokhtar, A. Benzakri, "Les Français et la prison", Infostat Justice n°122 - juin 2013
- V. Carrasco, O. Timbart, "Les maisons de la justice et du droit et leurs usagers" Infostat Justice n°113 – mars 2011
- V. Carrasco, A. Benzakri, "La satisfaction des victimes de délits suite au jugement de leur affaire : quels facteurs explicatifs ?" Infostat Justice n°112 – février 2011
- A. Benzakri, "Les victimes de délits et le jugement de leur affaire : entre satisfaction et incompréhension" Infostat Justice n°111 – dec 2010
- Z. Belmokhtar, "Les victimes face à la justice : le sentiment de satisfaction sur la réponse judiciaire" Infostat Justice n°98 – mars 2008

Directeur de la publication : Benjamin Camus
Rédactrice en chef : Odile Timbart
Maquette : Gaëtane Gicquel - Marylène Legargasson
ISSN 1252 - 7114 © Justice 2014
Ministère de la Justice
13 place Vendôme - 75042 Paris CEDEX 01
<http://www.justice.gouv.fr>