



Casier judiciaire national

Enquêtes de satisfaction menées par le CJN auprès des particuliers

« Label Marianne »

Chaque année, dans le cadre du label Marianne, le Casier judiciaire national mène deux enquêtes par courriel auprès des particuliers, afin d'évaluer leur satisfaction du service offert.

En juillet 2018, un questionnaire a été adressé, en anglais et en français, à plus de 1 200 usagers ayant contacté le Casier judiciaire national par courriel. 87 personnes ont accepté de répondre, soit 7% de répondants.

L'enquête menée par courriel comportait 4 questions permettant de mesurer la satisfaction des particuliers quant au contenu et au délai de la réponse reçue mais aussi quant à la qualité d'un éventuel échange téléphonique. Une dernière question donnait l'occasion aux répondants de laisser des avis et suggestions. 87 particuliers y ont répondu, soit 7% des destinataires.

77% des répondants ont indiqué que la réponse reçue correspondait à leur demande (en baisse de 5 points par rapport à décembre 2017) et 79% des répondants ont témoigné de leur satisfaction quant au délai de réponse du Casier judiciaire national (en baisse de 7 points par rapport à décembre 2017). 90% des répondants ont affiché leur satisfaction quant aux informations délivrées par le serveur vocal ou par un opérateur (en hausse de 9 points par rapport à décembre 2017).

21 avis positifs ont été donnés, soulignant la rapidité et la qualité du service, et remerciant pour les services rendus.

Les avis négatifs concernaient les sujets suivants : un extrait de casier judiciaire (bulletin n°3) non reçu, un délai de réponse trop long, un contenu imprécis ; une réclamation relative à un site proposant un service payant de demande de casier judiciaire.

Certains commentaires font référence à une demande d'envoi dématérialisé, cette possibilité n'étant pas encore offerte aux particuliers lors de l'envoi de l'enquête en juillet, ou à un délai d'envoi trop long.