

La justice en France en 2024

Perception, connaissances et expériences judiciaires

Zakia Belmokhtar et Gabriela Caceres, SSER

En 2024, 49 % des personnes résidant en France déclarent avoir confiance dans la justice, taux inférieur à celui d'autres institutions publiques et variable selon les profils sociodémographiques. La justice est aussi souvent jugée trop lente (86 %), chère (74 %), peu compréhensible (78 %), pas assez sévère (68 %) et inégale dans le traitement des citoyens (69 %). Si les Français souhaitent surtout une réduction des délais de traitement, ceux ayant eu une affaire en justice sont globalement satisfaits de sa durée et de la décision rendue. Enfin, les personnes les moins confiantes sont aussi celles rencontrant le plus de difficultés à réaliser des démarches administratives en ligne. Un accompagnement numérique répondrait alors à une attente exprimée par 69 % des justiciables-usagers.

De grande ampleur, l'enquête sur la justice en France (EJF-2024) a été réalisée par le service statistique du ministère de la justice en 2024, auprès d'un échantillon représentatif de la population française de 25 000 personnes ([encadré 1](#)). Elle répond aux demandes de plusieurs instances institutionnelles. Ainsi, en 2022, la Cour des comptes relevait le manque de données récentes sur les Français et leur rapport à la justice (Cour des comptes, 2021), les dernières remontant à 2013 ([encadré 2](#)). Elle soulignait aussi l'attention à porter sur la satisfaction des justiciables ([précautions de lecture](#)) au regard de leur expérience avec le monde judiciaire. Par ailleurs, en 2020, le rapport de l'Inspection générale de la justice incitait à la mise en œuvre d'une enquête sur la justice civile, à intervalles réguliers (Inspection générale de la Justice, 2021). Enfin, en Europe, la Commission européenne pour l'efficacité de la justice (Cepej) recommande l'évaluation de la satisfaction des usagers du service public judiciaire, par des outils d'enquête quantitative (Cepej, 2010).

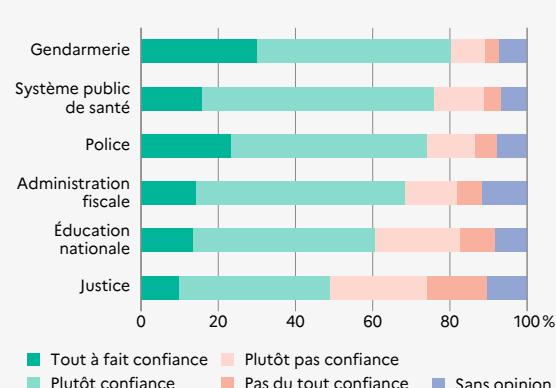
C'est dans ce contexte qu'un échantillon de personnes résidant en France a été interrogé sur leur niveau de confiance dans l'institution judiciaire, en comparaison avec d'autres institutions publiques. L'enquête a également abordé plusieurs autres sujets et notamment : la perception du système judiciaire, les connaissances en matière juridique, l'accès aux droits via les démarches administratives, ainsi que les expériences personnelles, qu'il s'agisse d'affaires dans lesquelles les citoyens ont été impliqués ou de leur passage devant les tribunaux, quelle qu'en soit la raison. C'est à l'aune de ces connaissances et de ces expériences qu'est menée une analyse sur leur degré de confiance et sur leurs attentes envers la justice.

Un niveau de confiance dans la justice plus faible que pour les autres institutions...

En 2024, les Français ont été interrogés sur leur niveau de confiance dans six grandes institutions publiques : la justice, la police, la gendarmerie, le système public de santé, l'administration fiscale et l'éducation nationale. Le recueil des données de l'enquête a été réalisé dans un contexte marqué tout particulièrement par la dissolution de l'Assemblée nationale en juin 2024 et par des affaires juridiques à fort retentissement médiatique¹. Ces événements ont pu avoir une incidence sur la mesure des indicateurs.

La justice est l'institution qui apparaît comme celle recueillant la plus faible part de personnes exprimant leur confiance en 2024 (49 %) ([figure 1](#)).

• Figure 1. La confiance dans six institutions publiques



Lecture : 9,7 % des Français ont tout à fait confiance dans la justice.
 Champ : personnes vivant en logement ordinaire âgées de 18 ans et plus, France.
 Source : ministère de la justice, SSER, Enquête sur la Justice en France, EJF-2024.

¹ En particulier, le procès dans l'affaire Pélicot de septembre à décembre 2024 et la condamnation en cassation en décembre 2024 de Nicolas Sarkozy.

Précautions de lecture : Français, justiciables, usagers

Par souci de simplification, l'ensemble des personnes ayant répondu à l'enquête sont dénommées par la suite les **Français**, ce terme couvrant les personnes de 18 ans et plus résidant en ménage ordinaire en France (hors COM), quelle que soit leur nationalité.

Par ailleurs, les **justiciables** sont les personnes ayant eu au moins une affaire en justice (en tant que demandeur ou défendeur) et les **usagers** sont celles venues au moins une fois dans un tribunal, quel qu'en soit le motif.

Ce résultat rejoint les tendances relevées par ailleurs. Selon l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)², en 2023, 50 % des Français déclaraient avoir une confiance élevée ou modérément élevée dans les tribunaux et le système judiciaire, part de 3 points en deçà de la moyenne des pays de l'OCDE. De son côté, le baromètre de l'Institut Paul Delouvrier³ révèle qu'en 2025, la justice et l'éducation nationale, sont les institutions au sujet desquelles les Français sont les plus critiques. Enfin, cette perception négative est soulignée par l'étude sur les rapports des citoyen(ne)s à la justice (Vigour et al., 2021), selon laquelle 52 % des Français expriment au moins un sentiment négatif à l'égard de la justice, dont 40 % qui n'ont que des sentiments négatifs⁴.

À l'opposé de la justice, la gendarmerie suscite un niveau de confiance particulièrement élevé, avec 80 % de personnes confiantes.

La justice est aussi l'institution qui concentre le plus d'avis très négatifs : 16 % des Français ne sont pas du tout confiants (contre 4 % pour la gendarmerie) ; inversement, seuls 10 % des Français se disent très confiants, cette part étant trois fois plus importante pour la gendarmerie (30 %).

Enfin, entre 7 % à 12 % des Français ont déclaré ne pas avoir d'opinion sur leur niveau de confiance en chaque institution, les parts les plus élevées étant recueillies pour l'administration fiscale (12 %) et la justice (10 %).

... particulièrement chez les moins de 30 ans, les personnes se déclarant victimes de discrimination et celles se positionnant aux extrêmes de l'échelle politique

Le niveau de confiance accordé à la justice diffère selon les caractéristiques sociodémographiques des Français, et leur vécu de différentes expériences, certains profils s'écartant nettement de la part moyenne de 49 % de confiants relevée sur l'ensemble de la population.

C'est en particulier le cas pour les personnes déclarant avoir subi au cours des cinq dernières années des discriminations (par exemple dans le cadre d'un emploi, dans une administration, dans la rue), soit près d'un Français sur quatre : 37 % de ceux ayant parfois ce sentiment sont confiants dans la justice, et 23 % de ceux déclarant avoir souvent subi des discriminations. Cette part est la plus faible parmi tous les critères retenus. Le sentiment de discrimination (quel que soit son niveau) est un peu moins ressenti, bien que présent, par les personnes de nationalité française comparativement à celles de nationalité étrangère (respectivement 23 % et 28 %). Chez les premières, les trois critères de discrimination le plus souvent cités sont le sexe (par 37 %), la nationalité ou les origines (25 %) ainsi que l'âge (23 %). Les étrangers retiennent, quant à eux, la façon de parler ou l'accent (53 %) et la couleur de peau (39 %). Toutefois, le critère le plus important dans ce groupe est celui des origines (81 %). Par ailleurs, les Français âgés de moins de trente ans sont environ quatre sur dix à être confiants dans la justice (39 % pour les femmes et 42 % pour les hommes). Les personnes qui se positionnent aux extrêmes de l'échelle politique sont aussi moins confiantes, que ce soit à l'extrême droite (30 %) ou à l'extrême gauche (40 %). De même, seuls 40 % des Français ayant vécu au moins un contrôle d'identité entre 2023 et 2024 ressentent de la confiance envers la justice.

D'autres traits caractérisent les personnes se déclarant non confiantes dans la justice. Parmi les plus significatifs, figurent les suivants : être détenteur d'un diplôme de niveau CAP, Bac ou équivalent, être au chômage, vivre en ménage complexe⁵, résider dans des communes rurales ou de moins de 20 000 habitants ou encore être fortement limité dans ses activités quotidiennes, selon l'indicateur GALI⁶.

A contrario, parmi les personnes les plus confiantes par rapport à la moyenne, celles de nationalité étrangère se démarquent très nettement des autres : 70 % ont confiance dans la justice. Ce résultat peut sembler contradictoire au regard des éléments précédemment évoqués, notamment le sentiment de discrimination plus marqué parmi les étrangers et le niveau de confiance généralement plus faible parmi les personnes se sentant discriminées. Pourtant, des hypothèses permettent d'éclairer ce paradoxe : les étrangers confiants n'appartiennent pas nécessairement au même groupe que ceux qui subissent des discriminations, et leur niveau de confiance pourrait varier selon leur pays d'origine. Bien que pouvant surprendre, ce résultat s'explique pour autant : les étrangers confiants déclarent moins souvent être victimes de discriminations (24 %) que les étrangers non confiants (43 %). La possibilité d'avoir pour référence des systèmes judiciaires provenant de pays plus « répressifs » est une hypothèse qui a été avancée pour expliquer ce regard plus positif sur la justice française, comparativement à celui porté par les personnes de nationalité française (Vigour et al., 2021).

² OCDE, 2024, Enquête de l'OCDE sur les déterminants de la confiance dans les institutions publiques – résultats 2024. Instaurer la confiance dans un contexte complexe, Éditions OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/80ddd09b-fr>.

³ Enquête réalisée en ligne du 20 décembre 2024 au 7 janvier 2025 selon la méthode des quotas, auprès d'un échantillon de 2 625 personnes représentatif des Français âgés de 15 ans et plus.

⁴ Ces sentiments sont la peur, la colère, la méfiance et l'injustice. Recherche menée sur la base d'une enquête par questionnaire (Justirep) intégré au panel ELIPSS (Étude Longitudinale par Internet Pour les Sciences Sociales), réalisée en janvier 2018 échantillon aléatoire de 2 353 répondants, représentatif de la population résidant en France métropolitaine.

⁵ Un ménage complexe se définit par rapport aux autres types de ménages. Il s'agit d'un ménage qui n'est pas composé soit d'une seule personne, soit d'une seule famille (un couple sans enfant, un couple avec enfants ou une famille monoparentale). Source Insee.

⁶ L'indicateur européen GALI permet de dénombrer les personnes déclarant être fortement limitées depuis au moins six mois dans leurs activités quotidiennes, à cause d'un problème de santé. Ces personnes sont considérées comme étant en situation de handicap, au sens où elles ont de fortes restrictions d'activité. En 2021, 6 % de la population française âgée de 15 ans ou plus déclarait une forte restriction d'activité en raison d'un problème de santé. Source : DREES, Études et Résultats, février 2023, n° 1254 « En France, une personne sur sept de 15 ans ou plus est handicapée, en 2021 ». Dans l'enquête EJF-2024, cette part est de 7 % (population de 18 ans et plus).

L'enquête « Trajectoires et Origines » apporte, quant à elle, un éclairage complémentaire. Ainsi, en France (hors départements et régions d'outre-mer), un tiers des moins de 60 ans a une ascendance immigrée (jusqu'aux grands-parents). Les discriminations liées à l'origine, à la nationalité ou à la couleur de peau touchent surtout ces personnes, qu'elles soient françaises ou étrangères (Lê *et al.*, 2022).

Un niveau de confiance élevé est aussi constaté pour les Français dont le positionnement politique est au centre (61 %) ou à gauche (58 %). Enfin, les personnes âgées de 50 ans et plus (hommes et femmes), celles avec un diplôme supérieur à Bac+5, résidant en agglomération parisienne ou celles ayant déclaré n'avoir jamais vécu de discrimination sont autour de 54 % à avoir confiance dans la justice.

Pour évaluer les déterminants de la confiance des Français dans la justice, une analyse multivariée⁷ permet de relever les facteurs les plus saillants, parmi ceux exposés précédemment, tout en tenant compte de leurs effets conjugués (**figure 2**).

De cette analyse « toutes choses égales par ailleurs », il ressort qu'être de nationalité étrangère est le facteur le plus important. Il multiplie par 2,8 la probabilité d'être confiant dans la justice, comparativement aux personnes de nationalité française.

De même, être étudiant (la probabilité est multipliée par 1,7), avoir un niveau de diplôme élevé d'au moins Bac+5 (1,5) ou encore être en couple avec des enfants (1,3) sont également des critères qui augmentent la probabilité d'avoir confiance dans la justice. Quant au manque de confiance, il s'explique principalement par le sentiment de subir souvent des discriminations (0,2), le fait d'être âgé de moins de 30 ans (0,4 pour les hommes et 0,5 pour les femmes), le fait de vivre en zone rurale (0,9) ou dans des communes de faible densité (0,8), ainsi que de se positionner ailleurs qu'à gauche de l'échelle politique (la probabilité est multipliée par un coefficient entre 0,3 et 0,8), ou d'avoir vécu au moins un contrôle d'identité entre 2023 et 2024 (0,8).

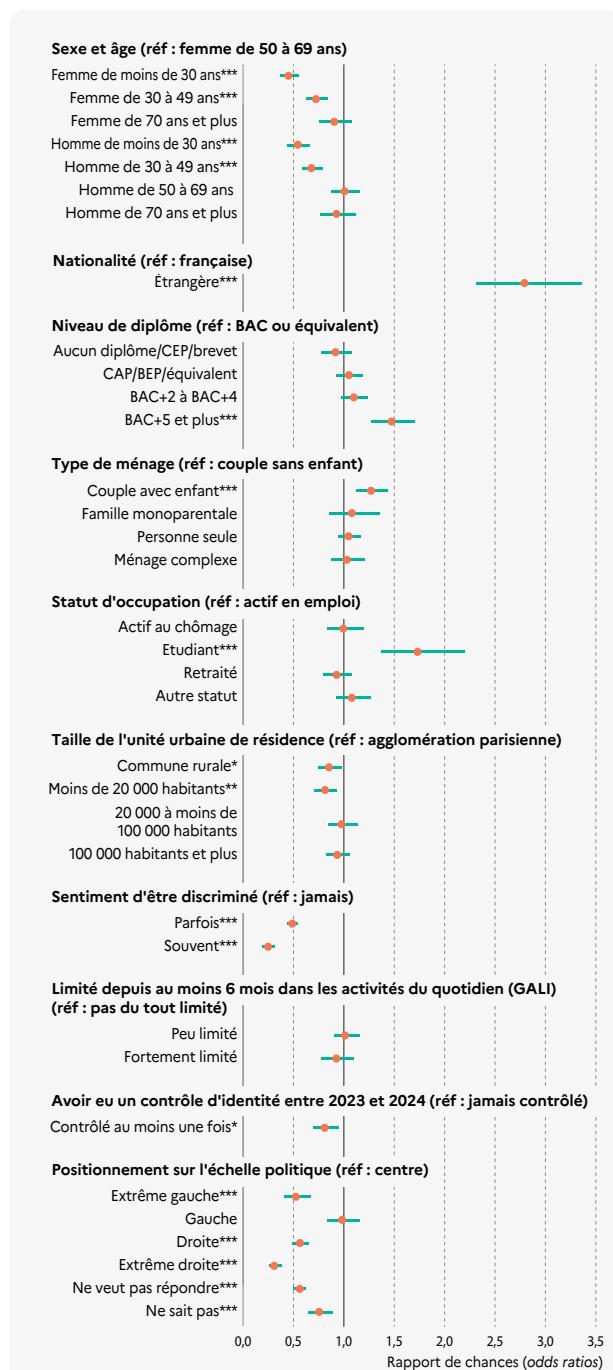
En revanche, le sentiment de confiance dans la justice n'est pas déterminé « toutes choses égales par ailleurs » par le sexe, le statut d'occupation ou le handicap (GALI).

Plus les Français connaissent le monde judiciaire, plus ils expriment une opinion sur leur confiance dans la justice

La connaissance du monde judiciaire est appréhendée à travers six questions. Un score a été établi à partir du nombre de réponses justes obtenues (**encadré 3**). Ainsi, près de huit Français sur dix se situent soit au niveau moyen (45 %), soit au niveau élevé (33 %). Le score est de niveau faible pour 18 % des Français et seuls 4 % des répondants n'ont répondu correctement à aucune des questions posées.

Plus précisément, les tribunaux où sont traitées les affaires de vol et les conflits bailleurs / locataires sont bien identifiés par environ la moitié des Français (respectivement 53 % pour le tribunal pénal et 50 % pour le tribunal civil), et un quart d'entre eux ne donne pas la bonne réponse.

• Figure 2. Facteurs explicatifs du fait d'avoir confiance dans la justice



Seuils de significativité : *** 0,1 %, ** 1 % ; * 5 %. Seules les modalités significatives sont signalées. Lorsque les intervalles de confiance incluent la valeur 1, la modalité n'est pas significative.

Note : les cercles orange indiquent les valeurs des rapports de chances (*odds ratios*), les barres vertes horizontales indiquent l'intervalle de confiance dans lequel se situent ces rapports de chances. Les rapports de chances comparent les probabilités qu'un événement survienne entre deux groupes : celui des confiants dans la justice et les autres.

Lecture : les personnes de nationalité étrangère ont 2,8 fois plus de probabilité (*odds-ratio*) d'avoir confiance dans la justice par rapport à celles de nationalité française, toutes choses égales par ailleurs. Cette valeur a 95 % de chances d'être comprise dans un intervalle de confiance allant de 2,3 à 3,4.

Champ : personnes vivant en logement ordinaire âgées de 18 ans et plus, France.

Source : ministère de la justice, SSER, Enquête sur la Justice en France, EJF-2024.

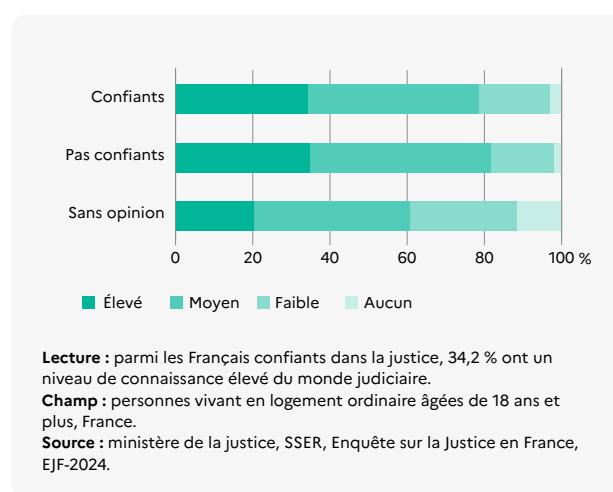
⁷ L'analyse par régression logistique étudie la probabilité qu'un événement survienne en tenant compte de différents facteurs de risque. Elle produit des résultats « toutes choses égales par ailleurs ».

La plupart des réponses erronées associent alors le tribunal civil au traitement des vols, et le tribunal administratif au traitement du contentieux bailleurs/locataires. Quant au quart de Français restants, ils répondent ne pas savoir où se règlent ces contentieux. Par ailleurs, le rôle du conciliateur est particulièrement bien identifié par 81 % des répondants, tandis que pour 17 %, le conciliateur comme sa mission ne sont pas connus (**encadré 4**). De même, la possibilité de contester une décision de justice est le sujet sur lequel 86 % des Français donnent des réponses justes.

Enfin, trois Français sur quatre répondent ne pas savoir ce qu'est un point justice (anciennement point d'accès au droit) (73 %). Ce type de structure est surtout moins connu chez les plus jeunes (les moins de 30 ans) et les plus âgés (les 70 ans et plus), ainsi que par ceux résidant dans les communes rurales ou de moins de 20 000 habitants. Quant au dispositif de l'aide juridictionnelle (AJ), il est bien identifié par 70 % des Français. Ceux qui ne le connaissent pas (25 %) ou déclarent que ce type d'aide n'existe pas (5 %) ont un profil proche de celui précédemment décrit : aux personnes âgées s'ajoutent celles de nationalité étrangère ou en situation de handicap.

Les personnes ayant un niveau de connaissance élevé se répartissent équitablement entre méfiance (35 %) et confiance vis-à-vis de la justice (34 %) (**figure 3**). À l'inverse, celles dont le niveau de connaissance est moyen sont plus souvent méfiantes (47 %). Les Français dont les connaissances sur les questions posées sont faibles ou inexistantes se distinguent, quant à eux, par une proportion élevée de personnes «sans opinion» (respectivement 28 % et 12 %). Le manque de connaissances semble ainsi davantage favoriser l'indécision que le rejet ou l'adhésion, tandis que la connaissance du monde judiciaire ne génère pas de confiance.

• Figure 3. Impact du niveau de connaissance sur la confiance dans la justice



Une analyse multivariée permet de relever que la méconnaissance du monde judiciaire est le facteur influençant le plus la probabilité de ne pas avoir d'opinion sur la confiance en la justice. En effet, donner une réponse fausse aux six questions proposées multiplié par 4,9 le risque de ne pas avoir d'opinion sur la justice, comparativement à ceux ayant un niveau élevé de connaissance ; il est de 2,3 pour ceux de niveau faible, et de 1,4 pour ceux de niveau moyen.

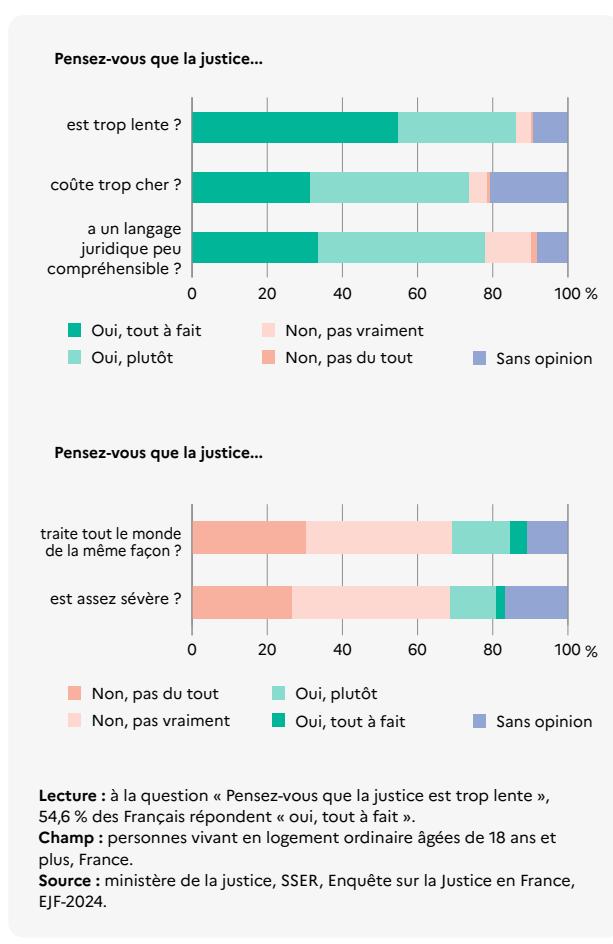
La lenteur de la justice, sujet d'insatisfaction pour près de neuf Français sur dix

Le manque de confiance dans la justice pour la moitié des Français peut être interprété comme l'expression d'attentes non satisfaites vis-à-vis du système judiciaire. Ces attentes peuvent être sondées par le biais des avis donnés sur cinq sujets relatifs à la justice : la lenteur des procédures, le coût, le langage juridique, la sévérité et l'égalité de traitement.

Les Français ont été plus enclins à donner leur opinion sur la lenteur, la compréhension du langage juridique et l'égalité de traitement (entre 8 % et 11 % de Français sans opinion), et moins sur la sévérité et la cherté, sujets sur lesquels ils sont deux fois plus nombreux à ne pas exprimer d'opinion (respectivement 17 % et 21 %).

Ainsi, près de neuf Français sur dix s'accordent sur l'idée que la justice est trop lente (86 %), sujet qui rencontre le plus de critiques (**figure 4**). Quant aux sujets relatifs au langage juridique et au coût, ils révèlent des parts aussi élevées d'insatisfaits (respectivement 78 % et 74 %).

• Figure 4. Opinion des Français sur cinq qualificatifs se rapportant à la justice



Le sujet qui remporte le moins d'avis négatifs, mais dont la part reste tout de même relativement élevée, est celui du traitement égalitaire : trois Français sur quatre estiment que la justice ne traite pas tout le monde de la même façon (69 %).

Enfin, très rares sont les Français n'ayant exprimé que des opinions négatives sur les cinq sujets à la fois (moins de 1 %).

Etudiés au regard du niveau de confiance dans la justice, deux de ces cinq sujets divisent le plus les Français ayant exprimé une opinion : celui du traitement égalitaire et celui de la sévérité.

Ainsi, 34 % des Français confiants dans la justice déclarent que la justice traite tout le monde de la même façon, contre 7 % chez ceux en manque de confiance ; cette part s'établit à 20 % sur l'ensemble des Français.

Sur la question de la sévérité, l'écart est tout aussi important : 22 % des répondants confiants déclarent que la justice est assez sévère, contre 9 % parmi ceux non confiants (15 % sur l'ensemble des Français).

Quant aux trois autres sujets, les Français partagent des avis assez proches sur la justice (les écarts sont relativement moins importants), qu'ils aient ou non confiance dans l'institution.

Une confiance dans la justice éprouvée par l'expérience judiciaire

Les expériences relatives à la justice peuvent revêtir plusieurs dimensions, qu'elles soient propres et/ou vécues par des proches. De par leur caractère concret, elles permettent d'établir des liens particuliers entre les Français et le monde judiciaire, et d'éclairer en particulier le sentiment de confiance. Plusieurs types d'expériences peuvent ainsi être décrits, en commençant par ceux qui impliquent de façon plus personnelle les justiciables, au travers d'une affaire en justice qui les concerne directement.

Ainsi, un peu plus d'un tiers des Français déclarent avoir eu au moins une fois dans leur vie affaire à la justice (35 %), en tant que demandeur ou défendeur⁸.

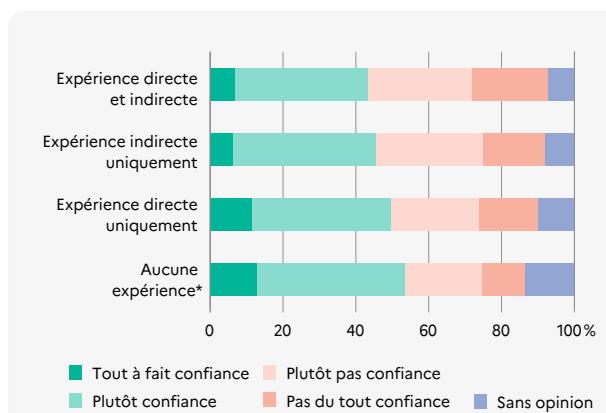
Par ailleurs, un peu moins de la moitié affirme avoir dans leur entourage quelqu'un ayant eu affaire à la justice (43 %), le plus souvent un proche. Dans le reste des cas, ils déclarent n'avoir aucune connaissance ayant eu affaire à la justice (37 %) ou ne pas savoir (20 %).

Au regard de ces deux types possibles d'expérience de la justice, directe et indirecte, les enquêtés se répartissent en deux grands groupes. Le premier rassemble six Français sur dix ayant une expérience judiciaire quelle qu'elle soit, dont 25 % avec une expérience uniquement dans leur entourage (proche ou éloigné), 16 % avec une expérience propre, 19 % avec les deux.

Dans le second groupe, aucune expérience judiciaire n'est déclarée, qu'elle soit personnelle ou parmi leurs proches (40 %).

Lorsque les représentations de la justice sont revues au travers de ces différents types d'expériences judiciaires, le niveau de confiance dans la justice varie. L'effet est particulièrement marqué lorsque l'expérience judiciaire est à la fois personnelle et vécue par l'entourage : dans ce cas, seuls 43 % des Français déclarent avoir confiance dans la justice, un niveau significativement plus bas que la moyenne (de 49 %) (figure 5).

• **Figure 5. La confiance en la justice selon l'existence d'une expérience judiciaire directe ou indirecte**



*y compris les cas où les répondants ne savent pas.

Lecture : parmi les Français ayant déclaré une expérience directe et indirecte de la justice, 6,6 % ont tout à fait confiance dans la justice.

Champ : personnes vivant en logement ordinaire âgées de 18 ans et plus, France.

Source : ministère de la justice, SSER, Enquête sur la Justice en France, EJF-2024.

À l'opposé, les Français sans aucune expérience judiciaire sont les plus confiants (53 %), dont 13 % « très confiants », soit une part deux fois plus importante que celle relevée pour les Français avec l'expérience la plus large. Ils sont aussi les plus nombreux en proportion à ne pas s'exprimer sur la question de la confiance dans la justice (13 %).

D'autres canaux permettent de décrire une autre proximité avec le monde judiciaire. Ainsi, 14 % des Français déclarent avoir une certaine connaissance du monde judiciaire, le plus souvent en lien avec une activité professionnelle, ou dans le cadre d'études de droit. Par ailleurs, quatre Français sur dix ont des personnes dans leur entourage ayant des connaissances en droit (39 %), le plus souvent des membres de leur famille (35 %), ou des proches hors du cercle familial (14 %). Ces caractéristiques n'apparaissent pas comme discriminantes sur le niveau de confiance dans la justice, la part de confiants relevée pour chaque critère restant autour de 49 %.

Près de la moitié des personnes ayant eu une affaire en justice ont eu affaire à la justice civile au moins une fois

En 2024, 35 % des Français déclarent avoir été confrontés au moins une fois dans leur vie à une affaire en justice, mais seuls 28 % ont fourni des détails sur le déroulement de leur dernière ou seule affaire⁹.

Parmi les personnes ayant eu une affaire en justice, dénommées ici les justiciables, six sur dix ont eu, au cours de leur vie, une seule affaire en justice (61 %). Pour trois sur dix, leur expérience judiciaire est étendue à plusieurs affaires (32 %), le justiciable ne se souvenant pas de leur nombre exact dans les cas restants.

⁸ Dans l'enquête EJF-2024, le demandeur est défini comme étant la personne qui engage ou introduit une action en justice (par exemple pour une demande en divorce, une demande d'indemnisation en tant que victime de violences), y compris en tant que partie civile (victime d'une infraction pénale qui souhaite obtenir des dommages et intérêts ou la restitution d'objets volés). Le défendeur est la personne visée par une action en justice, y compris celle soupçonnée d'avoir commis une infraction dont elle doit rendre compte devant la justice (mis en cause, témoin assisté, prévenu, mis en examen).

⁹ Les personnes n'ayant pas renseigné ces informations présentent les mêmes caractéristiques sociodémographiques que celles qui ont renseigné le détail de l'affaire. Les analyses présentées portent donc sur les informations recueillies auprès des justiciables ayant renseigné les détails de leur affaire, qui peuvent être élargies à l'ensemble des justiciables.

L'expérience judiciaire, qu'elle se rapporte à une ou plusieurs affaires, a été principalement vécue seulement en tant que demandeur (72 %). Une minorité des justiciables a été en seule position de défendeur (18 %). Pour les cas restants, (10 %) les deux positions ont été occupées. Par la suite, l'affaire judiciaire détaillée est l'unique ou la dernière en date parmi celles déclarées. L'affaire décrite relève du domaine de la justice civile pour 49 % des justiciables et de la justice pénale pour 33 % d'entre eux (**figure 6**). Dans les deux tiers des cas (67 %), les justiciables ont eu face à eux un ou plusieurs opposants¹⁰. Un quart des affaires (25 %) a été traité sans autre partie impliquée, tandis que 8 % des justiciables ne se rappellent pas de cette information. En outre, sept justiciables sur dix ont fait appel à un avocat pour les accompagner dans leurs démarches (**encadré 5**). Enfin, 84 % des affaires sont aujourd'hui terminées, une décision ayant été rendue alors que pour 11 % des justiciables, l'affaire est encore en cours.

• Figure 6. Caractéristiques générales de l'affaire* selon les personnes ayant eu une affaire en justice

	Part (%)
Domaine juridique	100,0
Justice civile	48,5
Justice pénale	33,0
Prud'hommes	6,2
Justice commerciale	3,6
Justice administrative	3,2
Ne sait pas	5,5
Présence d'opposant(s) dans l'affaire	100,0
Avec opposants	67,0
Sans opposant	25,0
Ne sait pas	8,0
Recours à un avocat	100,0
Oui	70,6
Non	29,4
Statut de l'affaire	100,0
Affaire terminée	84,2
Affaire en cours (à la date de l'enquête)	11,0
Ne sait pas si une décision a été rendue	4,8

* Seule affaire ou affaire la plus récente vécue par le répondant.

Lecture : sur l'ensemble des justiciables, 48,5 % ont (eu) affaire à la justice civile dans le cadre de leur unique affaire, ou de leur dernière affaire, s'ils en ont eu plusieurs.

Champ : personnes vivant en logement ordinaire âgées de 18 ans et plus ayant déclaré avoir eu affaire à la justice (et ayant renseigné les informations sur leur affaire en justice, soit 28 % des Français), France.

Source : ministère de la justice, SSER, Enquête sur la Justice en France, EJF-2024.

Huit justiciables sur dix satisfaits de leur rencontre avec le juge

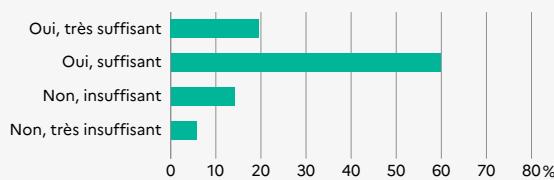
Que leur affaire soit encore en cours ou terminée, un tiers des justiciables ont eu l'occasion de rencontrer un juge, que ce soit lors d'une audition dans son bureau ou au cours d'une audience (32 %). Cette expérience s'avère globalement positive. En effet, 79 % des justiciables estiment avoir disposé d'un temps suffisant pour exposer leur point de vue (**figure 7**). De plus, 77 % jugent le magistrat juste et, dans une même proportion, ils le perçoivent comme étant à l'écoute.

¹⁰ Par exemple l'autre parent des enfants du répondant, un (ex-)conjoint, une personne accusée ou mise en cause, une victime, un employeur, un entrepreneur.

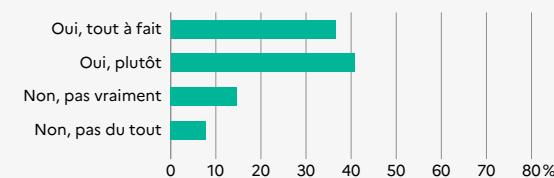
Enfin, la compréhension des échanges lors des audiences reste un défi pour certains. Si 77 % des justiciables présents à une audience ont compris sans difficulté les propos du juge, 23 % ont rencontré des difficultés. Parmi eux, la majorité (sept sur dix) évoquent l'utilisation de termes juridiques trop complexes. Les justiciables ayant éprouvé des problèmes de compréhension sont d'ailleurs aussi plus nombreux à considérer que le langage juridique est peu compréhensible (87 % contre 78 % pour l'ensemble des Français). L'appréciation positive de la rencontre avec le juge, ou les possibles difficultés de compréhension rencontrées ne semblent pas avoir d'influence sur le niveau de confiance des justiciables dans la justice.

• Figure 7. Ressenti des justiciables quant à leur rencontre avec un juge dans le cadre de leur affaire

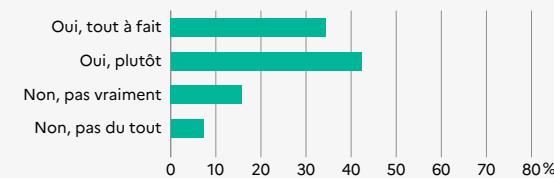
Le temps pour exposer votre point de vue pendant l'audience ou l'entretien vous a-t-il paru suffisant ?



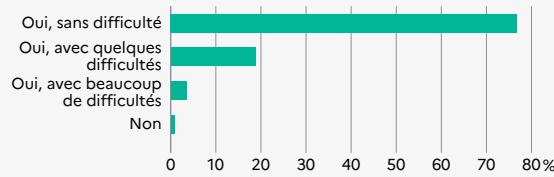
En ce qui concerne le juge, diriez-vous qu'il a été juste envers vous ?



Le juge vous a-t-il paru être à votre écoute ?



Avez-vous compris ce que vous disait le juge pendant l'audience ou l'entretien ?



Note : les non-réponses ne figurent pas sur les graphiques. Leur part est négligeable (moins de 1 %).

Lecture : sur l'ensemble des justiciables ayant rencontré un juge dans le cadre de leur affaire, 19,6 % considèrent que le temps pour lui exposer leur point de vue a été très suffisant.

Champ : personnes vivant en logement ordinaire âgées de 18 ans et plus, champ restreint aux justiciables venus au tribunal pour une audience, soit 9 % des Français, France.

Source : ministère de la justice, SSER, Enquête sur la Justice en France, EJF-2024.

Une satisfaction quant à l'expérience judiciaire qui ne rejaillit pas sur le sentiment de confiance dans la justice

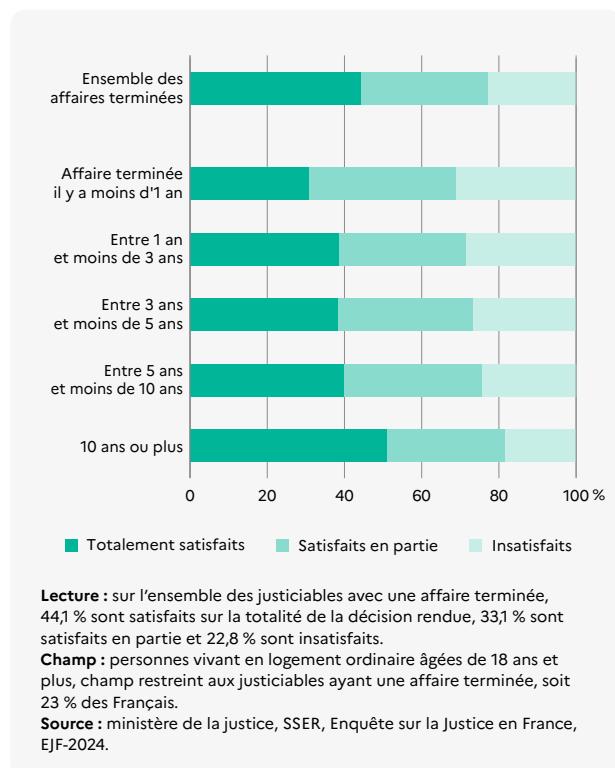
Parmi les justiciables dont l'affaire est clôturée, 74 % ont reçu une décision écrite, et leur niveau de satisfaction quant à sa clarté est élevé : 88 % la jugent compréhensible, dont 45 % très claire. Seuls 3 % l'estiment incompréhensible.

Le niveau de satisfaction des justiciables sur la décision rendue est également très élevé : 77 % d'entre eux se déclarent satisfaits, dont 44 % totalement. Seuls 23 % expriment leur insatisfaction. Ce taux de satisfaction reste important, que les justiciables aient été assistés par un avocat (78 % de satisfaction) ou non (74 %) et qu'une aide juridictionnelle ait été accordée (84 % de satisfaction) ou non (76 %). Cette part élevée de personnes satisfaites rejette le constat du baromètre Delouvrier (2025), qui révèle qu'en 2024, 70 % des Français se disaient satisfaits de l'action de la justice dans les affaires les concernant.

Enfin, plus l'affaire relatée est ancienne, plus le niveau de satisfaction déclaré par l'enquêté est élevé. Ainsi, la moitié des affaires terminées datent de 10 ans ou plus (51 %). La part de personnes déclarant être satisfaites est alors de 82 % (figure 8), dont 51 % totalement satisfaites.

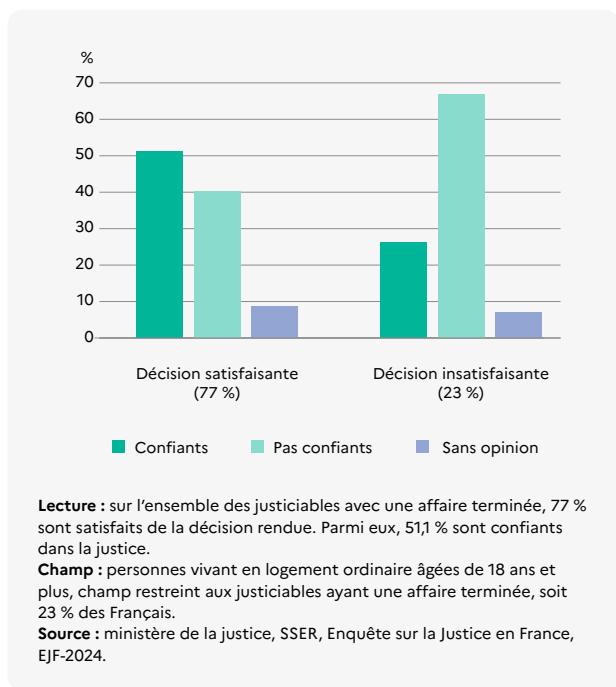
À l'opposé, seules 10 % des affaires ont été clôturées depuis moins d'un an, et la satisfaction est exprimée par 69 % des justiciables, dont 31 % « en totalité ». Deux hypothèses peuvent être avancées : une atténuation avec le temps de la perception négative des justiciables, ou encore celle d'une dégradation des services au fil des années. Toutefois, aucune de ces deux hypothèses ne peut être vérifiée avec les données de l'enquête.

• Figure 8. Niveau de satisfaction des justiciables sur la décision rendue selon l'ancienneté de l'affaire



L'insatisfaction à l'égard de la décision rendue dans une affaire en justice est étroitement liée à un manque de confiance dans la justice. Alors que 51 % des justiciables satisfaits expriment leur confiance dans la justice, cette proportion chute à 26 % chez les insatisfaits, soit une part deux fois plus faible (figure 9).

• Figure 9. Niveau de satisfaction des justiciables sur la décision rendue et confiance dans la justice



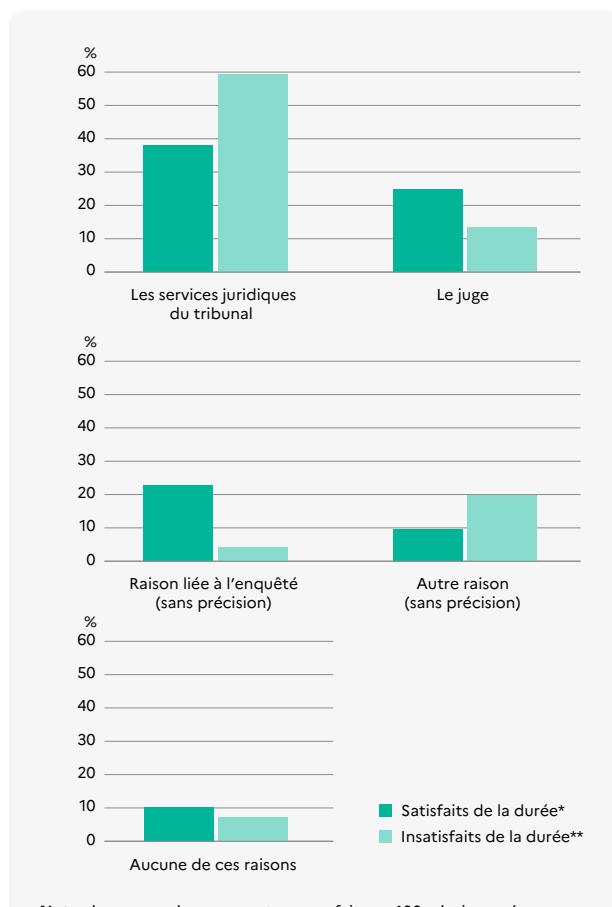
Par ailleurs, la durée des affaires décrites par les justiciables est relativement courte : 52 % d'entre elles ont duré un an ou moins, et 29 % entre un et quatre ans. Seulement 11 % des justiciables ont déclaré des affaires qui se sont prolongées au-delà de quatre années. Dans le reste des cas, les justiciables ne savent plus combien de temps a duré leur affaire.

Si 86 % des Français estiment que la justice est trop lente (voir supra), la même proportion est atteinte parmi les justiciables dont l'affaire est terminée. Pour autant, ces derniers sont 54 % à se déclarer satisfait du temps nécessaire pour régler leur affaire, tandis que 46 % expriment leur insatisfaction.

À l'image du sentiment de satisfaction envers la décision rendue, celui concernant la durée de l'affaire augmente avec l'ancienneté de celle-ci. Ainsi, 62 % des justiciables dont l'affaire s'est terminée il y a 10 ans ou plus se disent satisfaits de sa durée, contre seulement 39 % pour ceux dont l'affaire a été clôturée depuis moins d'un an.

Plusieurs motifs ont été proposés aux justiciables pour expliquer leur satisfaction ou leur insatisfaction quant à la durée de leur affaire. Les services juridiques du tribunal sont ceux le plus souvent cités, davantage par les justiciables insatisfaits (59 %) que par ceux satisfaits (38 %) (**figure 10**). En revanche, le rôle du juge est plus fréquemment mentionné de manière positive (25 %) que négative (14 %).

• **Figure 10. La durée d'affaire : raisons de satisfaction et d'insatisfaction des justiciables**



Note : la somme des pourcentages ne fait pas 100, plusieurs réponses étant possibles.

Lecture : parmi les justiciables ayant une affaire terminée et satisfaits de la durée de leur affaire, 24,8 % déclarent que leur satisfaction est liée au juge ; cette part est de 13,5 % parmi les justiciables insatisfaits. **Champ :** personnes vivant en logement ordinaire âgées de 18 ans et plus, champ restreint aux justiciables ayant une affaire terminée, soit 23 % des Français.

* Champ restreint aux justiciables satisfaits du délai de leur affaire, soit 12 % des Français.

** Champ restreint aux justiciables insatisfaits du délai de leur affaire, soit 11 % des Français.

Source : ministère de la justice, SSER, Enquête sur la Justice en France, EJF-2024.

Deux autres motifs, spécifiques à certaines affaires, ont été proposés pour expliquer l'appréciation de la durée : le rôle joué par l'avocat et celui des autres parties impliquées dans l'affaire. Le rôle de l'avocat s'avère déterminant dans la satisfaction ressentie quant à la durée de l'affaire. En effet, 57 % des justiciables assistés par un avocat citent ce dernier comme l'une des raisons de leur satisfaction. Ceux ayant bénéficié d'une aide juridictionnelle (totale ou partielle) sont encore plus nombreux en proportion à considérer que leur avocat a participé à leur satisfaction (61 %).

En revanche, 20 % des justiciables insatisfaits identifient l'avocat comme étant une des causes de leur insatisfaction, qu'une aide juridictionnelle ait été accordée ou non.

Enfin, lorsque d'autres parties que les personnes enquêtées sont impliquées dans l'affaire, elles sont mentionnées comme motif d'insatisfaction dans 30 % des cas, et comme motif de satisfaction deux fois moins souvent (14 %).

Au regard de ces différents résultats ressort une forme de paradoxe. Alors que l'expérience judiciaire personnelle est relativement positive, la perception globale de la justice ne l'est pas (*voir supra*). Elle suscite pour un Français sur deux de la méfiance, et les qualificatifs qui lui sont portés s'avèrent plutôt négatifs. Certains entrent directement en jeu dans le cadre de leur affaire (tels que la lenteur et la compréhension du langage juridique). Les données de l'enquête EJF-2024 ne permettent pas d'aller plus loin pour expliquer ces constats.

Une expérience judiciaire assortie d'un passage au tribunal pour 81 % des justiciables

L'expérience judiciaire vécue dans le cadre d'une affaire est pour la majorité des justiciables associée à celle liée à un passage dans un tribunal judiciaire.

Ainsi, huit justiciables sur dix se sont rendus dans un tribunal (**figure 11**). Pour la majorité d'entre eux, ce passage est en lien avec leur affaire (84 %), en tant que demandeur (64 %) et/ou défendeur (25 %). Dans quelques rares cas, ils sont entendus en tant que simples témoins¹¹ (4 %).

• **Figure 11. La venue au tribunal (en %)**

	Ensemble des Français (100 %)	Ensemble des justiciables (35 %)	Ensemble des non-justiciables (65 %)
Pas de passage au tribunal	53,8	19,1	72,7
Au moins un passage dans un tribunal...	46,2	80,9	27,3
En tant que public, citoyen	47,0	26,0	67,3
accompagnateur, visiteur...	41,6	22,4	60,4
en recherche d'information	5,3	4,2	6,4
juré d'assises	2,8	1,8	3,7
Dans le cadre d'une affaire	44,3	84,2	5,6
en tant que demandeur	31,6	64,2	0,0
en tant que défendeur	12,3	25,0	0,0
en tant que simple témoin entendu par un juge	4,8	4,0	5,6
Dans un cadre professionnel	7,1	5,6	8,6
professionnel du droit*	3,4	2,7	4,2
autre professionnel sans lien avec le droit**	4,0	3,1	4,9

* avocat, greffier, magistrat, notaire, etc.

** agent de sécurité, d'entretien, prestataire, etc.

Note : la somme des pourcentages ne fait pas 100, plusieurs réponses étant possibles.

Lecture : sur l'ensemble des Français, 46,2 % sont venus au moins une fois dans un tribunal. Parmi ces usagers, 47,0 % sont venus au tribunal en tant que public ou citoyen ; ces parts sont respectivement de 80,9 % et 26,0 % parmi les justiciables.

Champ : personnes vivant en logement ordinaire âgées de 18 ans et plus, France.

Source : ministère de la justice, SSER, Enquête sur la Justice en France, EJF-2024.

¹¹ Le simple témoin est une personne ayant assisté à des faits. Il peut à ce titre être convoqué pour être entendu par le juge.

Certains usagers ont fréquenté le tribunal sans avoir jamais eu d'affaire (en tant que demandeur ou défendeur) (27 %). Ces usagers sont principalement venus en tant que public ou citoyen (67 %), motif pouvant rassembler plusieurs situations : visiteurs, soutiens d'un proche, accompagnateurs, pour assister à des procès ou encore dans un but citoyen, pour être jurés d'assises. La part de ceux venus en tant que simples témoins dans le cadre d'une affaire s'établit à 6 %. Enfin, 9 % y sont venus dans un cadre professionnel. Ces usagers sont soit des professionnels du droit (notamment les magistrats, notaires, avocats, agents exerçant au sein des tribunaux), soit des usagers sans lien avec le droit mais avec une activité professionnelle exercée au sein du tribunal (comme agents de sécurité, d'entretien, prestataires).

Quatre profils se distinguent selon la raison de la venue dans un tribunal et le fait d'avoir eu ou non une affaire en justice. Le premier rassemble 49 % de Français n'ayant jamais visité un tribunal et n'ayant pas eu d'affaire en justice (**Figure 12**). La moitié d'entre eux sont confiants dans la justice. Leur non-exposition à la justice les rendrait aussi moins enclins à exprimer une opinion à ce sujet (12 % sans opinion).

• Figure 12. Expériences avec la justice et niveau de confiance (en %)

Groupes	Français confiants dans la justice	Français non confiants dans la justice	Français sans opinion
Ensemble	48,9	40,7	10,4
Non usagers, non justiciables (48,8 %)	50,0	37,8	12,2
Usagers, non justiciables (23,5 %)	50,7	39,9	9,4
Usagers, justiciables (22,8 %)	45,2	46,7	8,1
Non usagers, justiciables (4,9 %)	46,3	45,0	8,7

Lecture : sur l'ensemble des Français, 48,8 % ne sont jamais venus dans un tribunal et n'ont jamais eu affaire à la justice. Parmi ces non usagers et non justiciables, 50,0 % sont confiants dans la justice, 37,8 % ne sont pas confiants et 12,2 % sont sans opinion.

Champ : personnes vivant en logement ordinaire âgées de 18 ans et plus, France.

Source : ministère de la justice, SSER, Enquête sur la Justice en France, EJF-2024.

Le deuxième groupe réunit uniquement des usagers du tribunal (23 %) et leur profil est proche de celui du groupe précédent, avec 51 % de confiants. Leur contact avec la justice consiste principalement en des visites ou des recherches d'information, et de ce fait, ils expriment plus largement leur opinion que le groupe précédent (9 % sont sans opinion).

Pour les deux autres groupes, le constat est en revanche différent. Ainsi, dès lors qu'une expérience judiciaire existe, accompagnée ou non d'un passage au tribunal (pour respectivement 23 % et 5 % des Français), la part de ceux confiants en la justice est plus faible (45 % et 46 %), tout comme celle des personnes ne déclarant pas d'opinion (8 % et 9 %).

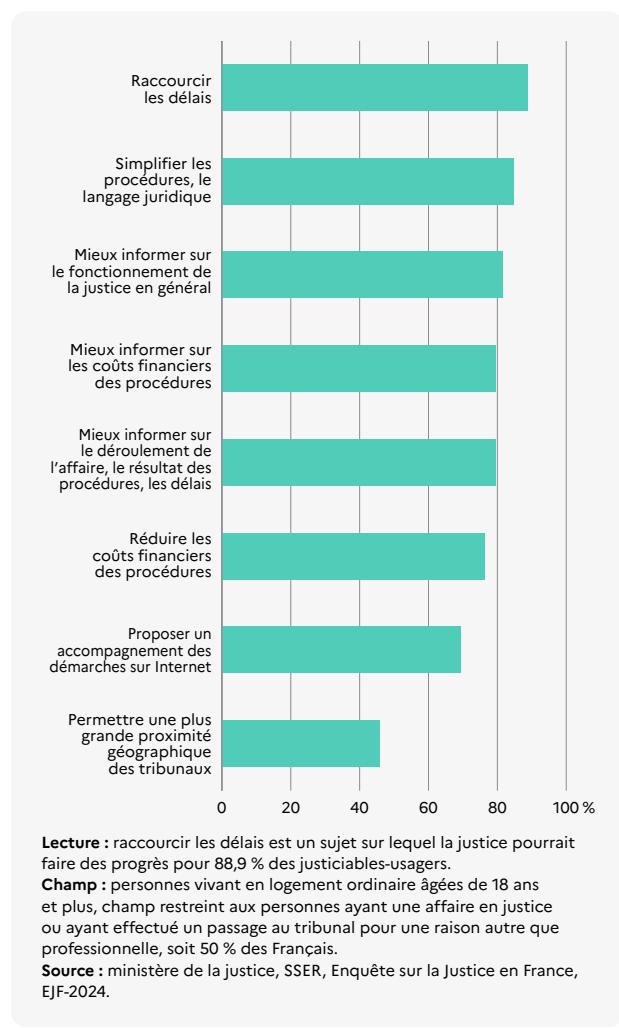
Des progrès à faire pour réduire les délais et simplifier les procédures selon quatre justiciables-usagers sur cinq

Les citoyens ayant une expérience judiciaire, qu'ils aient agi en tant que demandeurs ou défendeurs ou qu'ils aient eu un passage au tribunal en dehors de toute activité professionnelle, ont identifié les domaines dans lesquels la justice pourrait progresser. Ils forment le groupe des « justiciables-usagers », soit 50 % des Français. Parmi eux, 45 % ont déclaré uniquement une expérience en tant qu'usagers, tandis que les 55 % restants ont déclaré au moins une affaire en justice, éventuellement accompagnée d'un passage au tribunal.

Huit sujets ont été soumis à leur évaluation. Plus de neuf justiciables-usagers sur dix retiennent plusieurs sujets (95 %), et 29 % citent même l'ensemble des sujets proposés. Seuls 3 % n'en retiennent aucun (ou ne savent pas). Une large majorité, soit 81 %, en retient 5 ou plus.

Une des préoccupations majeures est la question des délais de procédure : 89 % des justiciables-usagers y sont sensibles (**Figure 13**). Ce constat rejoint celui de l'ensemble des Français, dont 86 % estiment que la justice est trop lente (*voir supra*). Cette perception ne varie pas selon l'expérience judiciaire de la personne interrogée, que ce soit sur le plan de son vécu en tant que demandeur ou défendeur, de l'état de son affaire (terminée ou en cours), de son ancienneté ou encore de sa durée.

• Figure 13. Les sujets sur lesquels la justice pourrait progresser selon les justiciables-usagers



Par ailleurs, la question de la proximité géographique des tribunaux est celle qui suscite le moins d'adhésion parmi les sujets proposés. Les justiciables-usagers ayant retenu ce sujet sont plus âgés que l'ensemble des Français interrogés (63 % ont 50 ans ou plus contre 52 %). Ils sont aussi moins diplômés (50 % avec un niveau inférieur au BAC contre 45 %). Et 49 % des justiciables-usagers habitant en zone rurale ont retenu ce sujet, cette proportion étant de 44 % chez les personnes habitant en agglomération parisienne.

Enfin, pour 69 % des justiciables-usagers, des progrès sont à faire sur l'accompagnement dans les démarches sur Internet. Dans un contexte où la dématérialisation devient la norme¹², la question de l'accompagnement des justiciables-usagers dans leurs démarches en ligne, et plus généralement des Français, reste un enjeu majeur.

Cela se vérifie particulièrement à l'appui des difficultés déclarées par les justiciables-usagers pour effectuer leurs démarches administratives en ligne en tout genre.

Une confiance dans la justice érodée par les difficultés ressenties dans les démarches sur Internet

La confiance des Français dans l'institution judiciaire, et plus spécifiquement celle des justiciables-usagers, apparaît fortement impactée par les obstacles rencontrés dans les démarches¹³ en ligne, révélant un lien direct entre fracture numérique et défiance institutionnelle.

Interrogés sur les démarches à mener sur Internet, 59 % des Français font part de difficultés¹⁴, tandis que 33 % n'en n'ont pas et 8 % déclarent ne pas utiliser cet outil numérique. Ces difficultés sont ressenties par 61 % des

justiciables-usagers, et 56 % des Français n'ayant aucune expérience particulière avec la justice¹⁵.

L'ergonomie défaillante des plateformes en ligne émerge comme le principal frein aux démarches numériques. Ce sujet est toutefois davantage mis en avant par ceux ayant de moindres difficultés (66 % des justiciables-usagers et 61 % pour le second groupe) (figure 14), les autres raisons (manque d'outils, accès limité...) étant moins souvent citées (environ 10 % dans chaque groupe).

La question de l'accessibilité des sites reste aussi majeure pour ceux déclarant avoir de grandes difficultés (48 % des justiciables-usagers et 58 % des Français non justiciables et non usagers). Toutefois, d'autres raisons sont aussi avancées, les impliquant plus directement : une dépendance à l'égard d'un tiers pour accéder à Internet (41 % des justiciables-usagers et 36 % pour les autres), ou des difficultés personnelles de lecture, d'écriture, de compréhension (respectivement 37 % et 42 %).

Les démarches numériques, censées simplifier le quotidien des citoyens, semblent ainsi creuser les fractures sociales, et réinterroger la confiance dans la justice.

Si la part de confiants est équivalente quel que soit le groupe de Français, justiciables-usagers ou non (respectivement 48 % et 49 %), celle-ci diffère en fonction du degré de difficultés déclaré.

Cette analyse revêt un intérêt particulier pour ceux ayant eu un contact avec le monde judiciaire, en tant que justiciables-usagers.

Ainsi, parmi ces derniers, 52 % de ceux qui n'ont pas de difficultés à réaliser des démarches sur Internet sont confiants dans la justice, part qui chute à 37 % pour ceux qui en ont.

• Figure 14. Les difficultés liées aux démarches sur Internet (en %)

Raisons évoquées	Français ayant quelques difficultés sur Internet		Français ayant souvent ou toujours des difficultés sur Internet	
	justiciables usagers (23,8 %)	ni justiciables, ni usagers (19,3 %)	justiciables usagers (8,2 %)	ni justiciables, ni usagers (7,2 %)
Les sites ne sont pas pratiques	66,2	60,8	47,6	58,2
Dépendre de quelqu'un pour aller sur Internet	6,7	7,9	40,9	35,5
Difficultés personnelles de lecture, d'écriture ou de compréhension	11,0	11,3	36,6	41,8
Manque d'outils pour se connecter ou faire les démarches	11,0	10,8	14,4	16,8
Accès limité à Internet	9,6	10,3	12,4	14,5
Personne pour aider	8,4	9,5	13,0	17,5

Note : la somme des pourcentages ne fait pas 100, plusieurs réponses étant possibles.

Lecture : parmi les justiciables-usagers ayant quelques difficultés sur Internet (soit 23,8 % des Français), 66,2 % déclarent que les sites ne sont pas pratiques.

Champ : personnes vivant en logement ordinaire âgées de 18 ans et plus, champ restreint aux Français ayant des difficultés dans leurs démarches sur Internet, soit 59 % des Français.

Source : ministère de la justice, SSER, Enquête sur la Justice en France, EJF-2024.

¹² La loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique est l'une des principales dispositions visant garantir l'accès de tous au numérique. Plus tard, la loi n° 2018-727 a permis une série de mesures de simplification des formalités administratives, avec l'objectif de dématérialiser toutes les formalités administratives dans les quatre années suivant la promulgation de la loi. D'autres lois arrivées par la suite ont aussi visé la facilitation des démarches en ligne, via la formation des agents publics (loi n° 2019-828 relative à la transformation de la fonction publique), la reconnaissance légale des signatures électroniques (décret n° 2021-1370), l'élargissement de la numérisation pour les collectivités locales (loi n° 2021-1754) et la lutte contre la fracture numérique (Stratégie nationale pour un numérique inclusif 2022-2027).

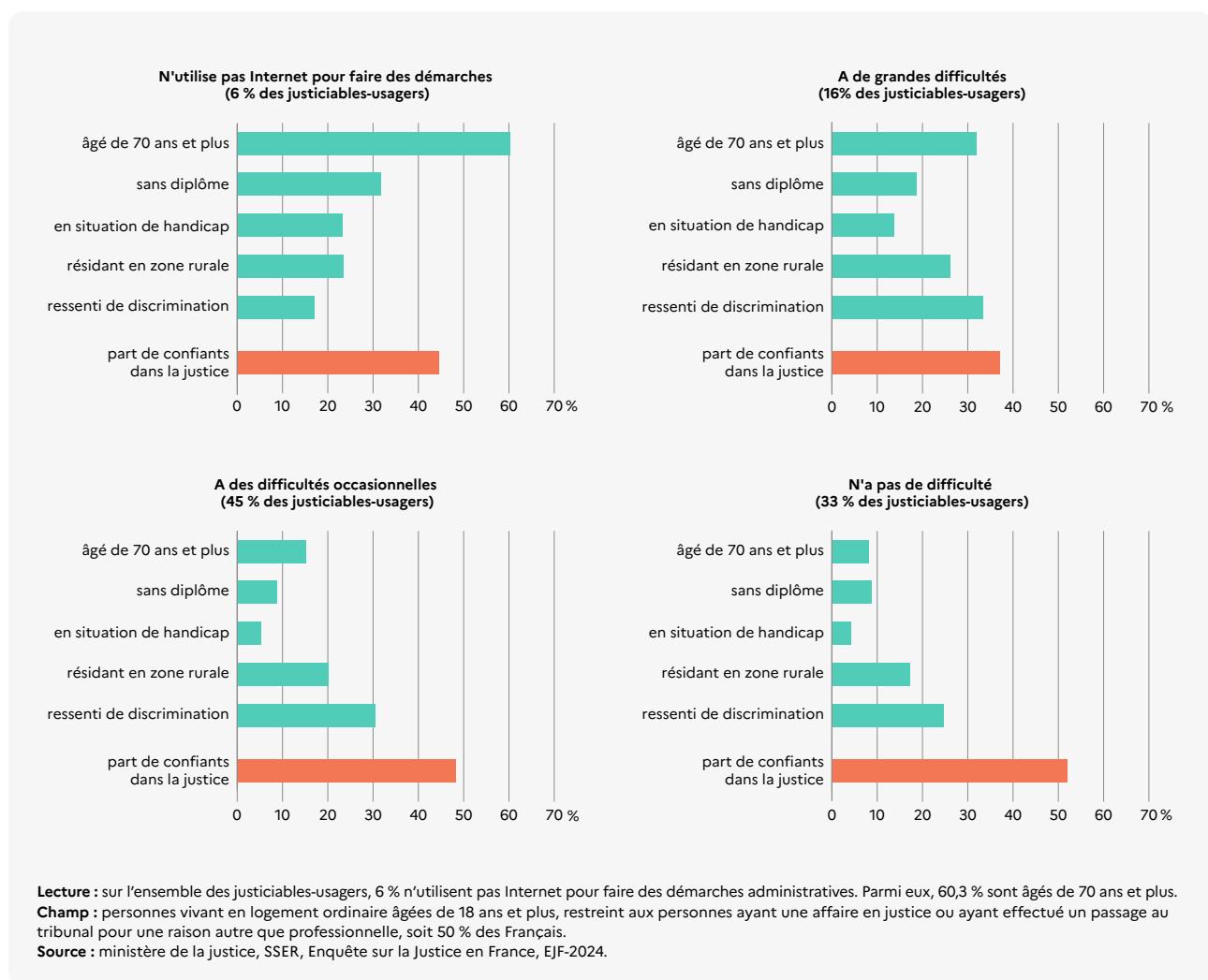
¹³ L'enquête ne permet pas d'identifier les administrations (tribunaux, services publics, organismes sociaux, etc.) auprès desquelles les répondants effectuent leurs démarches en ligne.

¹⁴ À la question « D'une façon générale, rencontrez-vous des difficultés pour faire des démarches sur Internet ? », les répondants ont eu le choix entre les modalités suivantes : « Non, jamais », « Oui, quelquefois », « Oui, souvent », « Oui, toujours », « Vous n'utilisez pas Internet (rarement ou jamais) ».

¹⁵ Soit les personnes n'ayant eu aucune affaire en justice et/ou n'étant jamais venues dans un tribunal.

Par ailleurs, plus le niveau de difficulté augmente, plus le profil des justiciables-usagers se révèle vulnérable. Les personnes âgées de 70 ans et plus se distinguent tout particulièrement : elles sont surreprésentées parmi celles qui n'utilisent pas Internet (60 %) et parmi celles qui rencontrent de grandes difficultés (32 %) (**figure 15**). De même, les personnes sans diplôme et celles résidant en zone rurale sont significativement plus nombreuses parmi celles n'utilisant pas Internet ou celles qui éprouvent des difficultés. Ce résultat souligne les inégalités d'accès aux outils numériques selon le niveau d'éducation et la localisation géographique. En effet, le non-usage d'Internet au quotidien est marqué par un clivage social, avec une surreprésentation de personnes âgées (75 ans ou plus) et de personnes sans diplôme parmi celles qui ne sont pas connectées (Legleye et Rolland, 2019).

• Figure 15. Profil des justiciables-usagers selon leur usage d'Internet pour réaliser des démarches administratives



Enfin, la part de justiciables-usagers ayant un sentiment de discrimination est plus élevée chez les personnes ayant des difficultés sur Internet, et atteint un pic à 33 % pour celles qui rencontrent de grandes difficultés, contre seulement 25 % pour celles qui n'en ont pas.

Ces différents constats font écho aux études révélant le possible renoncement aux démarches du fait de difficultés techniques ou d'un sentiment d'incompétence numérique. Ces personnes, à l'instar des justiciables-usagers confrontés à des difficultés ou qui ne réalisent pas des démarches en ligne, constituent une frange particulièrement vulnérable de la population. Victimes d'illectronisme¹⁶, leur accès aux droits s'en trouve limité, contribuant ainsi à alimenter une méfiance envers les institutions, dont la justice.

¹⁶ L'illectronisme est la situation d'une personne ne possédant pas les compétences numériques de base (rechercher des informations en ligne, communiquer en ligne, utiliser des logiciels, protéger sa vie privée, résoudre des problèmes en ligne) ou ne se servant pas d'Internet (incapacité ou impossibilité matérielle de l'utiliser dans les trois derniers mois). Source : Bendekkiche H., Viard-Guillot L., 15 % de la population est en situation d'illectronisme en 2021, Insee Première n° 1953, juin 2023.

Encadré 1. Sources et méthodes

Entre septembre et décembre 2024, le service de la statistique, des études et de la recherche (SSER) du ministère de la justice, en collaboration étroite avec l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee), a réalisé une enquête sur la Justice en France*. En mai 2024, elle a reçu le label d'intérêt général et de qualité statistique, avec caractère obligatoire, du Comité du label de la statistique publique (paru au Journal officiel du 10/07/2024, numéro de visa 2024X068JU).

Cette enquête permet en particulier de connaître les attentes des Français sur la justice, ainsi que leur niveau de confiance et de satisfaction dans cette institution. Elle permet aussi d'interroger ceux ayant eu une affaire en justice et/ou venus dans un tribunal, et de comprendre leur appréciation de leur expérience judiciaire. L'enquête s'intéresse enfin au non-recours à la justice civile, volet qui fera l'objet d'une étude ultérieure.

La base de sondage utilisée pour l'échantillonnage de l'enquête est une table d'individus issue du millésime 2023 du fichier démographique sur les logements et les individus** (Fideli).

L'enquête a ainsi été menée auprès d'un échantillon constitué de 25 000 personnes, âgées de 18 ans et plus, résidant en logement ordinaire en France métropolitaine et dans les quatre départements et régions d'Outre-mer, hors Mayotte. Les personnes résidant dans les communautés (par exemple en établissement pénitentiaire) sont donc exclues du champ.

Dans un premier temps, un questionnaire a été transmis pour être autoadministré par chaque enquêté sur Internet. Dans un second temps, les non-répondants par Internet ont été contactés par téléphone. La collecte multimode a ainsi permis de recueillir les réponses de 14 291 personnes, soit un taux de réponse de 57 %. Afin que l'échantillon collecté soit représentatif de la population française (hors Mayotte), un traitement de la non-réponse a été réalisé. Les coefficients de pondération, calculés à l'appui de la méthode de calage sur marges, prennent en compte le sexe, l'âge, le niveau de diplôme et la taille de l'unité urbaine de résidence.

* [Enquête sur la justice en France \(EJF - 2024\) | Ministère de la justice](https://www.justice.gouv.fr/documentation/etudes-et-statistiques/enquete-justice-france-ejf-2024)
<https://www.justice.gouv.fr/documentation/etudes-et-statistiques/enquete-justice-france-ejf-2024>

** Fideli se présente comme un assemblage raisonné de données administratives, et est conçu pour répondre à des finalités en matière de statistiques démographiques. Les informations sont issues de l'administration fiscale sur l'impôt et les propriétés bâties.

Source : [Fichiers démographiques sur les logements et les individus | Insee](https://www.insee.fr/fr/metadonnees/source/serie/s1019) <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/source/serie/s1019>

Encadré 2. L'enquête de 2013 sur l'opinion des Français sur la justice

La précédente enquête du SSER sur l'opinion des Français sur la justice date de 2013. Son protocole, ainsi que ses objectifs étaient très différents de ceux retenus pour EFJ-2024. Ses principaux objectifs étaient de mesurer l'opinion des Français sur le fonctionnement de la justice et leurs attentes en matière de réformes, ainsi que la satisfaction des personnes ayant eu un contact direct avec la justice. La collecte a été réalisée exclusivement par téléphone sur un échantillon de 3 000 individus tiré de manière aléatoire et représentatif de la population nationale.

L'enquête EFJ-2024, de plus grande ampleur, est basée sur une méthodologie de sondage différente. Aussi, les différences méthodologiques entre les deux opérations d'enquête (2013 et 2024) et les différences dans le questionnement ne permettent pas des comparaisons terme à terme (par exemple, en 2013, la question de la confiance était posée de la même façon, mais sans possibilité de répondre "sans opinion"). Néanmoins,

certains résultats, en lien avec ceux présentés dans l'étude, peuvent être en extraits comme points de référence.

Ainsi, en 2013, 55 % des Français se déclaraient confiants dans le système judiciaire, tandis que 87 % considéraient qu'elle avait besoin d'être réformée (Cretin, 2014). Pour 95 % des Français, la justice était considérée trop lente tandis que 80 % s'accordaient sur le fait que le langage juridique est peu compréhensible. Par ailleurs, interrogés sur différents sujets sur lesquels la justice pourrait faire des progrès (et communs avec l'enquête EJF-2024), entre huit et neuf Français sur dix y répondaient par l'affirmative : raccourcir les délais (96 %), simplifier les procédures (96 %) ou le langage juridique (90 %), mieux informer sur le fonctionnement de la justice (94 %) et sur les coûts de procédure (92 %), permettre une plus grande proximité géographique des juridictions (82 %).

Encadré 3. Approche du niveau de connaissance du monde judiciaire par un score

Six questions visant à approcher un niveau de connaissance du monde judiciaire ont été posées. Deux portent sur le type de tribunal où sont traités les affaires de vol et les conflits entre locataires et bailleurs, avec pour réponses possibles un tribunal civil, un tribunal pénal, un tribunal administratif et le conseil des prudhommes. L'accès au droit est interrogé sur les quatre autres questions, par le biais de la mission d'un conciliateur de justice en cas de conflit, la connaissance du dispositif de l'aide juridictionnelle, la possibilité de

contester une décision rendue sur la justice, et enfin la connaissance de la structure appelée point justice (anciennement point d'accès au droit).

Les critères suivants ont été retenus pour établir un score sur le niveau de connaissance de chaque enquêté.

- Pas de connaissances = aucune réponse juste
- Niveau faible = 1 à 2 réponses justes
- Niveau moyen = 3 à 4 réponses justes
- Niveau élevé = 5 à 6 réponses justes

Encadré 4. Les modes amiables de règlement des différends (MARD)

Les modes amiables de règlement des différends (MARD) regroupent l'ensemble des procédés visant à résoudre les différends sans imposer une solution aux parties, mais en incitant celles-ci à rechercher elles-mêmes une solution négociée, le plus souvent avec l'aide d'un tiers. Ces modes sont la conciliation et la médiation (judiciaires et conventionnelles), l'audience de règlement amiable et la convention de procédure participative.

En 2024, dans l'enquête sur la Justice en France, les Français ont été invités d'une part à donner leur avis sur les MARD et, d'autre part, à indiquer, dans le cadre d'une affaire en justice, s'ils ont rencontré un médiateur ou un conciliateur.

Pour quatre Français sur cinq, la mission d'un conciliateur de justice est d'aider les personnes à trouver une solution, tandis qu'un sur cinq ne sait pas ce qu'est un conciliateur ou ne connaît pas sa mission. Par ailleurs, pour 83 % des Français, il est préférable de tenter une résolution amiable du conflit plutôt que d'aller devant le juge, tandis que 7 % considèrent que c'est au juge de trancher en cas de désaccord entre les personnes, quelle que soit son importance, et 10 % n'expriment pas d'avis sur le sujet.

En 2024, 12 % des justiciables avec une affaire terminée (soit 2,3 % de l'ensemble des Français) ont rencontré un conciliateur ou un médiateur dans le cadre de leur affaire. Parmi eux, 30 % indiquent que leur affaire s'est terminée grâce à cette médiation ou conciliation. Ces derniers sont majoritairement satisfaits (plus de quatre sur cinq), le plus souvent parce que les modes amiables leur ont paru adaptés à leur affaire (65 % des justiciables satisfaits de la médiation ou de la conciliation) ou parce qu'ils ont répondu à leurs attentes (61 %).

Dans l'enquête de 2013, 50 % des Français indiquaient que le rôle du juge est de trancher en cas de désaccord en matière civile et 58 % en matière pénale. Près des trois quarts des Français se disaient d'accord sur le fait de ne pas recourir au juge de façon systématique, mais seulement « dans les cas les graves ou les plus complexes ». Soumis à des exemples concrets, 80 % des Français étaient favorables, pour au moins la moitié de ces cas, à la recherche d'une solution négociée dans un cadre juridique, plutôt qu'au passage devant un magistrat pour régler certains conflits ou sanctionner certaines infractions.

Encadré 5. Le recours à un avocat

Pour traiter leur affaire*, sept justiciables sur dix ont (eu) recours à un avocat. Celui-ci a été le plus souvent choisi (84 %), sinon imposé (16 %). Par ailleurs, 12 % des justiciables (avec ou sans avocat) se sont appuyés sur un service juridique (via leur assurance, banque, mutuelle, employeur ou autre). Un peu plus d'un quart des justiciables n'a bénéficié d'aucun de ces deux

recours juridiques (27 %). Un quart des justiciables avec un avocat ont obtenu une aide juridictionnelle (24 %), qui a couvert tous les frais de justice deux fois sur trois. Les frais d'avocat sont jugés trop élevés par 52 % de ceux ayant eu à les payer. Enfin, les justiciables sont globalement satisfaits de la disponibilité de leur avocat (84 %) et de son suivi de dossier (81 %).

* L'enquête ne permet pas de savoir si le recours à un avocat résulte d'une obligation légale liée à la nature de l'affaire ou d'un choix personnel.

Pour en savoir plus

- Bartolomeo C., Dumoulin L., Gautron V., sous la direction de Vigour C., 2021, Les rapports des citoyen(ne)s à la justice : expériences, représentations et réceptions (rapport de recherche n°17.48 ab pour le GIP Recherche justice, IERDJ), juin.
- Commission européenne pour l'efficacité de la justice (Cepej), 2010, La réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des usagers des tribunaux des Etats membres du Conseil de l'Europe, rapport, septembre. <https://rm.coe.int/1680748296>
- Cour des comptes, 2022, Point d'étape du plan de transformation numérique du ministère de la Justice, janvier. <https://www.ccomptes.fr/fr/publications/point-detape-du-plan-de-transformation-numerique-du-ministere-de-la-justice>
- Cretin L., 2014, L'opinion des Français sur la justice, SSER, Infostat Justice, n°125, janvier. <https://www.justice.gouv.fr/documentation/etudes-statistiques>
- Défenseur des droits, 2017, Relations avec des usagères et usagers avec les services publics : le risque du non-recours, Enquête sur l'accès aux droits, volume 2, mars. <https://www.defenseurdesdroits.fr/enquete-sur-lacces-aux-droits-volume-2-relations-des-usageres-et-usagers-des-services-publics-le>
- Gleizes F., Nougaret A., Pla A., Viard-Guillot L., 2022, Un tiers des adultes ont renoncé à effectuer une démarche administrative en ligne en 2021, Insee Focus n° 267, mai.
- Inspection générale de la Justice, 2021, rapport d'activité, août. <https://www.justice.gouv.fr/documentation/ressources/rapport-dactivite-2020-linspection-generale-justice>
- Lê J., Simon P., Coulmont B., 2022, La diversité des origines et la mixité des unions progressent au fil des générations, Insee Première, n°1910, juillet.
- Legleye S., Rolland A., 2019, Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base, Insee Première, n° 1780, octobre.

Découvrez nos collections

- Infos Rapides Justice
- Infostat Justice
- Dossier Méthode
- Chiffres clés de la Justice
- Références Statistiques Justice
- Rapport d'études

[Site Internet du SSER](https://www.justice.gouv.fr/documentation/etudes-statistiques)



Les données des figures associées à cette publication sont disponibles sur le site Internet du SSER :
<https://www.justice.gouv.fr/documentation/etudes-statistiques>