

Résultats nationaux de l'enquête de satisfaction de l'accueil au sein des tribunaux

2025

Taux de satisfaction globale (qualité de l'accueil)

Satisfait  **96%**
Pourcentage

Taux de satisfaction sur les délais de traitement par le service d'accueil

satisfait  **94%**
Pourcentage

Taux de satisfaction de l'accessibilité du tribunal/de la juridiction

satisfait  **93%**
Pourcentage

Taux d'effort (la réalisation de ma démarche a été)

simple  **90%**
Pourcentage

Qualité de la relation (accueil avec bienveillance et respect)

satisfait  **97%**
Pourcentage

Taux de satisfaction du délai d'attente téléphonique

satisfait  **77%**
Pourcentage

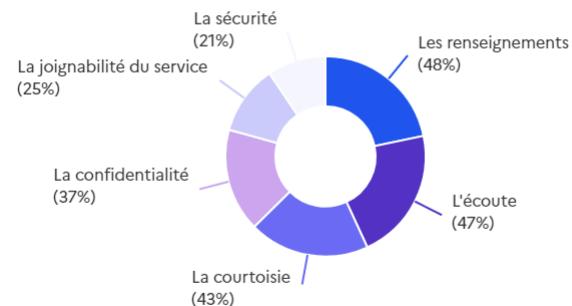
Taux de satisfaction du délai d'attente sur place

satisfait  **95%**
Pourcentage

Taux de satisfaction du délai de réponse courriel

satisfait  **85%**
Pourcentage

Pour un accueil de qualité, le plus important pour moi c'est



Pour faire ma démarche

Je me suis déplacé au tribunal	82%
J'ai téléphoné au tribunal	10%
J'ai envoyé un mail au tribunal	6%
J'ai utilisé un service en ligne	1%

Source : enquête anonyme réalisée par la Direction des Services Judiciaires dans le cadre du programme Services Publics + du 22/09 au 14/11/2025 - Résultats nationaux

Taille de l'échantillon : 8168 réponses