RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

SSER
Statistique publique de la justice

SSER Service de la statistique, des études et de la recherche

Infostat Justice n° 211 • Novembre 2026

S'informer sur ses droits et accéder au tribunal en 2024

Jeanne Menuet et Léa Rodriguez, SSER

En 2024, 62 % des personnes résidant en France déclarent qu'il est difficile de s'informer pour connaître ses droits dans le domaine de la justice. Cette part est tout aussi importante parmi les personnes venues dans un tribunal (61 %). Ces dernières sont toutefois plutôt satisfaites de leur passage, jugeant l'accès au tribunal facile (81 %), les indications de circulation au sein du bâtiment claires (72 %), les explications du personnel et sa disponibilité satisfaisantes (respectivement 54 % et 48 %).

S'informer sur ses droits dans le domaine de la justice est plus souvent jugé difficile par les personnes déclarant avoir fréquemment des difficultés pour réaliser leurs démarches sur Internet (80 %). Néanmoins, c'est le cas aussi pour la moitié des personnes qui n'y sont pas confrontées (49 %). Certains contextes de vulnérabilité, liés notamment à l'âge, au sentiment de discrimination, au handicap ou au niveau de diplôme, sont également associés à une perception plus négative de l'accès à l'information et une moindre satisfaction à l'égard du dernier passage au tribunal. La difficulté à s'informer sur ses droits reste par ailleurs largement partagée, y compris parmi les personnes les plus confiantes dans les institutions, dont la justice.

Il y a un peu plus de dix ans, la loi n° 2016-1547 de 2016 de modernisation de la justice du XXIe siècle avait parmi ses objectifs celui d'une justice plus accessible. En particulier, elle a permis le lancement du site « Justice.fr », portail unique pour connaître ses droits et s'informer sur les démarches, ainsi que la création du service d'accueil unique du justiciable dans les conseils de prud'hommes et tribunaux judiciaires (SAUJ) (encadré 1).

Plus récemment, le Conseil d'État, dans son étude annuelle réalisée en 2023, s'interrogeait sur la capacité de l'action publique à atteindre ses destinataires (Conseil d'État, 2023). Il constatait un écart qui se creuse entre l'action publique et les citoyens, malgré les efforts des administrations pour tenir compte de la satisfaction de ces derniers.

Dans ce contexte de réflexion et d'actions sur la question de l'efficacité de l'action publique, et plus particulièrement ici de l'accès au droit, thème central porté par le ministère de la Justice, une enquête sur la justice en France a été menée en 2024 auprès d'un échantillon représentatif de personnes résidant en France (enquête EJF-2024, encadré 2). Elles ont été interrogées sur leur perception de la difficulté à s'informer sur ses droits dans le domaine de la justice. Celle-ci est mise en regard de l'expérience vécue par ceux qui se sont rendus dans un tribunal, lieu de droit par excellence, dans le cadre d'une affaire en justice ou en tant que simple visiteur.

La satisfaction de ces usagers concernant l'accessibilité du tribunal et leurs contacts avec le personnel lors de leur dernière visite est également mesurée, dans la continuité des recommandations européennes (CEPEJ, 2010) et des orientations nationales en matière d'évaluation de la qualité du service public de la justice (IGJ, 2020).

Encadré 1. Le Service d'Accueil Unique du Justiciable (SAUJ)

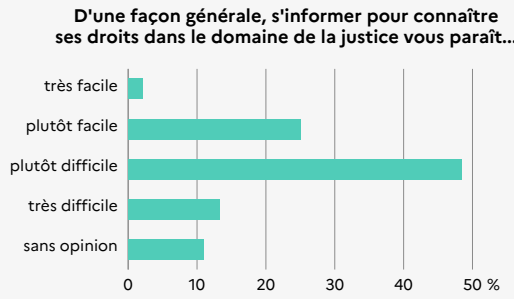
La loi de modernisation de la justice du XXIe siècle a créé le Service d'Accueil Unique du Justiciable, dénommé SAUJ. Il s'agit d'un service implanté auprès des greffes des tribunaux. Il informe les personnes sur les procédures qui les concernent et reçoit de leur part des actes afférents à ces procédures. Au moment de leur création, les SAUJ ont été déployés dans les tribunaux d'instance et de grande instance. En 2020, les tribunaux d'instance et les tribunaux de grande instance implantés dans la même ville ont fusionné en tribunaux judiciaires.

Loi n°2016-1547 du 18 novembre 2016 (création du SAUJ).
Décret n°2017-897 du 9 mai 2017 (définition du socle minimal de missions).

Six personnes sur dix jugent difficile de s'informer sur ses droits dans le domaine de la justice

En 2024, près des deux tiers des Français (précautions de lecture) considèrent qu'il est plutôt difficile voire très difficile de s'informer pour connaître ses droits dans le domaine de la justice (62 %) (figure 1). À l'inverse plus d'un quart des Français (27 %) estiment qu'il est plutôt facile voire très facile de se renseigner sur ses droits.

• Figure 1. Opinion sur la difficulté à s'informer sur ses droits dans le domaine de la justice



Lecture : en 2024, 48,5 % des Français déclarent qu'il est plutôt difficile de s'informer pour connaître ses droits dans le domaine de 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.

Dans l'ensemble, un Français sur dix n'exprime pas d'opinion sur le sujet (11 %). Cette part est plus élevée pour certaines catégories d'individus, en particulier ceux qui ne connaissent pas le monde judiciaire (45 %) et ceux qui n'expriment pas d'opinion sur leur confiance dans la justice (28 %). Le sentiment de ne pas être légitime à se prononcer ou de ne pas être concerné par cette question peut inciter les individus à ne pas se positionner, particulièrement si le sujet abordé s'éloigne de leurs préoccupations habituelles (Coppoletta-Solotareff et Grobon, 2016).

Précautions de lecture

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

Les **justiciables** sont les personnes ayant eu au moins une affaire en justice, en tant que demandeur (y compris en tant que partie civile) ou défendeur (y compris en tant que mis en cause, témoin assisté, prévenu, mis en examen).

Les **usagers** regroupent les personnes venues au moins une fois dans un tribunal, quel qu'en soit le motif.

Les **personnes en situation de vulnérabilité** correspondent aux répondants qui pourraient être exposés à des situations de vulnérabilité ou de précarité sociale ou économique, sans préjuger du fait de l'être ou non.

Un sentiment de difficulté fortement lié à l'aisance dans l'usage d'Internet

Plus les Français déclarent rencontrer des difficultés pour effectuer, de manière générale, leurs démarches sur Internet, plus ils considèrent qu'il est difficile de s'informer sur ses droits dans le domaine de la justice (figure 2). Ce constat rejoint celui établi par le Conseil d'État dans le rapport précité. L'éloignement de certains usagers des administrations, sous l'effet de leur transformation, en particulier sur le plan numérique, y est souligné. La diversification des accès aux services publics, en simplifiant les démarches pour les uns, entrave, voire exclut, l'accès pour les autres.

La part de Français jugeant difficile de s'informer sur ses droits passe ainsi de 49 % chez ceux qui ne rencontrent jamais de difficultés dans l'usage d'Internet, à 65 % en cas de difficultés occasionnelles, et atteint 80 % en cas de difficultés récurrentes.

• Figure 2. Difficulté pour s'informer sur ses droits selon l'utilisation d'Internet (en %)

Type de difficultés dans l'usage d'Internet	Répartition	Part de Français déclarant qu'il est difficile* de s'informer sur ses droits
Ensemble	**100,0**	**61,8**
N'a jamais de difficultés à utiliser Internet	33,3	48,9
A des difficultés ou n'utilise pas Internet	66,7	68,3
Dont :		
A quelquefois des difficultés	43,1	64,9
A souvent des difficultés	10,7	77,6
A toujours des difficultés	4,7	79,9
N'utilise pas Internet	8,2	67,4

* Personnes ayant coché les modalités « plutôt difficile » et « très difficile ».
Lecture : sur l'ensemble des Français, 33,3 % déclarent ne pas avoir de difficultés pour mener leurs démarches sur Internet. Parmi eux, 48,9 % déclarent qu'il est difficile de s'informer sur ses droits dans le domaine de 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.

Les obstacles ressentis par tous ceux en difficulté avec Internet ou n'utilisant pas l'outil sont surtout d'ordre ergonomique, pour 55 % d'entre eux. Ils sont moins d'ordre matériel (20 %), tandis que plus d'un tiers des répondants expliquent leurs difficultés par une dépendance à d'autres personnes pour se servir d'Internet, voire un isolement, et par des problèmes de lecture, d'écriture ou de compréhension (38 %). Près de 7 % déclarent rejeter l'outil par manque de confiance ou absence de nécessité. La question de la fracture numérique, dont on connaît l'incidence sur la confiance dans la justice (Belmokhtar, Caceres, 2025), apparaît ainsi comme un élément majeur pour éclairer le sentiment de difficulté à s'informer sur ses droits au regard des obstacles auxquels les Français déclarent être confrontés.

Une difficulté aussi plus souvent ressentie par les personnes en situation de vulnérabilité

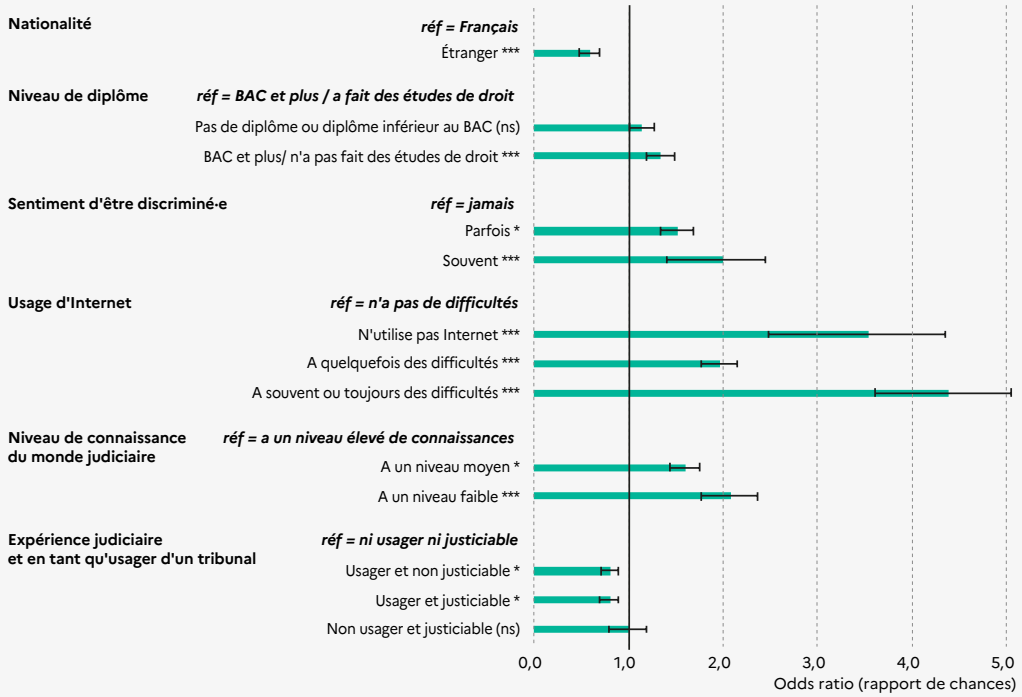
Parmi les personnes âgées de 70 ans ou plus, 70 % déclarent qu'il est difficile de s'informer sur ses droits, contre 54 % chez les moins de 30 ans. Une proportion similaire se retrouve chez celles qui déclarent avoir subi des traitements inégalitaires ou des discriminations (liées au sexe, au handicap, à la couleur de peau, notamment) : 71 % pour les personnes qui y sont souvent confrontées, contre 60 % pour celles qui ne le sont pas. De même, 68 % des personnes en situation de handicap selon l'indicateur GALI[1] estiment difficile de s'informer sur ses droits ; cette part est de 60 % parmi celles qui ne sont pas en situation de handicap. Ces profils plus vulnérables sont aussi ceux le plus touchés par les difficultés dans l'usage d'Internet, voire des situations d'illectronisme[2]. Ils sont aussi particulièrement affectés par la dématérialisation des services publics, engagée depuis la fin des années 1990 (Défenseur des droits, 2025).

Enfin, 61 % des personnes ayant un faible niveau de connaissance de la justice considèrent qu'il est difficile de s'informer sur ses droits, contre 57 % de celles dont le niveau est élevé[3].

Certains écarts sont particulièrement marqués lorsqu'on s'intéresse plus spécifiquement aux personnes qui jugent très difficile de s'informer sur ses droits dans le domaine de la justice (13 % des Français). Parmi les personnes parfois ou souvent discriminées, respectivement 18 % et 27 % d'entre elles partagent cette opinion. De même, cette proportion atteint 22 % parmi les Français qui n'utilisent pas Internet et 26 % parmi ceux qui rencontrent des difficultés pour mener leurs démarches sur Internet.

Une analyse statistique multivariée permet d'identifier, « toutes choses égales par ailleurs », les caractéristiques les plus fortement associées au sentiment de difficulté à s'informer sur ses droits (encadré 3). Ainsi lorsque l'ensemble des caractéristiques précédemment relevées sont prises en compte simultanément, trois d'entre elles ressortent particulièrement : les difficultés à réaliser des démarches sur Internet, une connaissance faible ou moyenne de la justice et le sentiment de subir des discriminations (figure 3).

• Figure 3. Caractéristiques associées au fait de juger difficile de s'informer sur ses droits dans le domaine de la justice



Note : Les segments verts horizontaux représentent les odds ratios (rapports de chances) estimés à partir d'une régression logistique (encadré 3). Les segments noirs horizontaux représentent leurs intervalles de confiance à 95 %. Les odds ratios mesurent, toutes choses égales par ailleurs, l'association entre chaque caractéristique étudiée et le fait de juger difficile de s'informer sur ses droits dans le domaine de la justice par rapport à une modalité de référence.
Seuil de significativité : *** 0,1 %, ** 1 %, * 5 %. Seules les variables les plus significatives sont présentées. La mention (ns) indique que la modalité n'est pas significative. Lorsque les intervalles de confiance incluent la valeur 1, la modalité n'est pas significative.
Lecture : les personnes déclarant avoir souvent ou toujours des difficultés dans l'usage d'Internet ont 4,3 fois plus de chances (odds ratio) de considérer qu'il est difficile de s'informer sur ses droits dans le domaine de la justice par rapport à celles n'ayant pas de difficultés, toutes choses égales par ailleurs. Cette valeur a 95 % de chances d'être comprise dans un intervalle de confiance allant de 3,6 à 5,1.
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 L'indicateur synthétique GALI (Global Activity Limitation Indicator) permet en une seule question 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'activités. 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 ou plus).

2 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). En 2021, 15 % de la population est en situation d'illectronisme (Bendekkiche, Viard-Guillot, 2023).

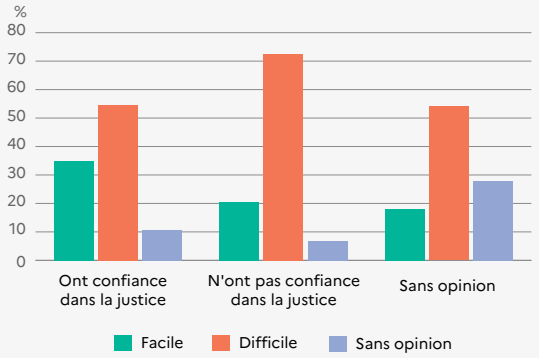
3 Le score de connaissance est ici établi à partir de six questions de connaissance du monde judiciaire posées dans l'enquête EJF-2024, avec dans le niveau faible 0 à 2 réponses justes, dans le niveau moyen 3 à 4 réponses justes et dans le niveau élevé 5 à 6 réponses justes.

S'informer sur ses droits est jugé difficile même par les personnes les plus confiantes dans les institutions

La perception de la difficulté à s'informer sur ses droits est aussi étroitement liée à la confiance dans la justice. Alors que 54 % des Français ayant confiance dans la justice déclarent qu'il est difficile de s'informer sur ses droits, cette part atteint 73 % parmi ceux déclarant ne pas avoir confiance (figure 4).

Le lien entre le manque de confiance des Français vis-à-vis de l'institution judiciaire et leur méconnaissance de ses missions et de son fonctionnement, relevé en 2022 dans le rapport du comité des États généraux de la justice[4], apparaît ainsi comme un levier à activer, pour répondre aux enjeux de la politique d'accès au droit.

• Figure 4. Opinion sur la difficulté à s'informer sur ses droits dans le domaine de la justice selon la confiance dans la justice



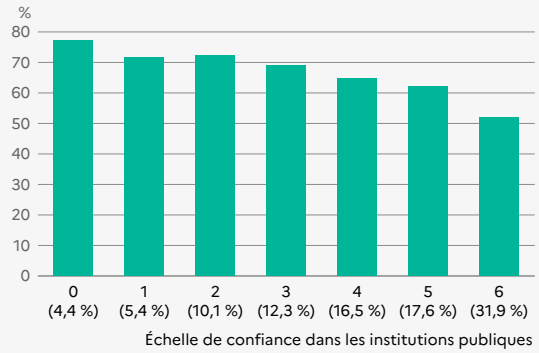
Lecture : parmi les Français ayant confiance dans la justice, 54,5 % déclarent qu'il est difficile de s'informer sur ses droits dans le domaine de la justice.
Champ : personnes vivant en logement ordinaire âgées de 18 ans et plus, France.
Source : ministère de la Justice, SSER, enquête sur la justice en France, EJF-2024.

L'association observée entre confiance dans la justice et perception de la difficulté à s'informer sur ses droits pourrait toutefois traduire plus largement une défiance à l'égard des institutions, susceptible de s'accompagner d'une appréciation plus négative de leur fonctionnement. Pour en tenir compte, une échelle de confiance a été construite à partir des opinions exprimées à l'égard de six institutions : la justice, la police, la gendarmerie, l'éducation nationale, le système de santé public et l'administration fiscale. Graduée de 0 à 6, elle correspond au nombre d'institutions auxquelles les personnes déclarent faire « tout à fait confiance » ou « plutôt confiance ».

Parmi les personnes déclarant ne faire confiance à aucune de ces six institutions, 77 % estiment qu'il est difficile de s'informer sur ses droits (figure 5). Toutefois, cette proportion atteint encore 52 % parmi celles qui déclarent faire confiance aux six institutions.

Le sentiment de difficulté à s'informer demeure ainsi majoritaire quel que soit le niveau de confiance exprimé. La perception d'une information difficilement accessible ne semble donc pas se réduire à une défiance générale à l'égard des institutions.

• Figure 5. Part de répondants déclarant qu'il est difficile de s'informer sur ses droits dans le domaine de la justice selon la confiance dans les institutions publiques



Note : l'échelle de confiance, graduée de 0 à 6, correspond au nombre d'institutions pour lesquelles les personnes déclarent avoir « tout à fait confiance » ou « plutôt confiance ». Les personnes n'ayant exprimé aucune opinion sur les six institutions ne sont pas prises en compte (1,8 %).
Lecture : parmi les personnes déclarant avoir confiance dans une seule institution sur les six proposées (soit 5,4 %), 71,5 % estiment qu'il est difficile de s'informer sur ses droits dans le domaine de la justice.
Champ : personnes vivant en logement ordinaire âgées de 18 ans et plus, France – hors répondants n'ayant pas exprimé d'opinion sur leur confiance dans les institutions.
Source : ministère de la Justice, SSER, enquête sur la justice en France, EJF-2024.

Être usager d'un tribunal modifie peu l'opinion sur la difficulté à s'informer sur ses droits

Au-delà de la connaissance du monde judiciaire, l'enquête EJF-2024 permet d'apprécier la proximité des Français avec le monde judiciaire à partir de diverses situations. Avoir dans son entourage des personnes qui connaissent le droit, exercer une activité en lien avec le droit (dans le cadre du travail, d'une association ou autre), avoir eu au moins une affaire en justice, être un usager d'un tribunal ou encore avoir fréquenté un point-justice[5] sont autant de cas de figure permettant d'interroger le sentiment de difficulté perçu pour s'informer sur ses droits dans le domaine de la justice.

Celui-ci domine aussi parmi les personnes ayant une proximité avec le monde judiciaire, sous ces différentes formes. Cette proportion est toutefois légèrement inférieure à la moyenne dans certains cas.

Ainsi, 56 % des personnes exerçant une activité en lien avec le droit et 57 % de celles qui se sont rendues dans un point-justice considèrent qu'il est difficile de s'informer sur ses droits, contre 62 % de l'ensemble des Français (figure 6). Cette proportion est plus proche de la moyenne parmi ceux ayant dans leur entourage des personnes ayant des connaissances en droit (60 %).

4 « Rendre justice aux citoyens », rapport du comité des États généraux de la justice (octobre 2021-avril 2022), avril 2022.
5 Le point-justice est un lieu où peuvent être obtenues gratuitement une information ou une aide sur une question juridique. https://www.justice.gouv.fr/grands-dossiers/faciliter-lacces-au-droit

• Figure 6. Opinion sur la difficulté à s'informer sur ses droits dans le domaine de la justice selon la proximité avec le monde judiciaire (en %)

	Répartition	S'informer sur ses droits dans le domaine de la justice est...			
		Total	difficile	facile	sans opinion
Ensemble	**100,0**	**100,0**	**61,8**	**27,2**	**11,0**
Avoir eu au moins une affaire en justice	35,4	**100,0**	63,6	28,4	8,0
Être un usager d'un tribunal*	44,6	**100,0**	61,1	30,1	8,8
Avoir dans son entourage** des personnes avec des connaissances en droit	38,9	**100,0**	59,5	32,4	8,1
S'être rendu dans un point-justice	7,0	**100,0**	56,5	36,7	6,8
Exercer une activité en lien avec le droit***	12,6	**100,0**	56,3	38,0	5,7

* hors cadre professionnel.
** proche ou éloigné.
*** dans le cadre d'un travail, d'une activité associative ou dans un autre cadre.
Note : la somme des pourcentages de la première colonne ne fait pas 100, chaque situation n'étant pas exclusive des autres.
Lecture : sur l'ensemble des Français, 35,4 % ont eu au moins une affaire en justice. Parmi eux, 28,4 % déclarent qu'il est facile de s'informer sur ses droits dans le domaine de 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.

En revanche, le fait d'avoir eu soi-même affaire à la justice ou d'être déjà venu dans un tribunal ne s'accompagne pas d'une perception plus favorable. Parmi les personnes ayant vécu une expérience judiciaire, 64 % considèrent qu'il est difficile de s'informer sur ses droits. Cette proportion est de 61 % parmi les personnes s'étant déjà rendues dans un tribunal, soit un niveau très proche de celui observé dans l'ensemble de la population (62 %).

Dans l'enquête EJF-2024, les usagers des tribunaux s'expriment par ailleurs aussi sur leur passage dans ce lieu de justice. Leur satisfaction à l'égard de cette expérience offre un éclairage complémentaire sur les réalités du système judiciaire.

Des usagers plutôt satisfaits de l'accessibilité des tribunaux et de leurs contacts avec le personnel

Près de la moitié des Français (45 %) déclarent s'être rendus au moins une fois dans un tribunal en dehors du cadre professionnel. Parmi ces usagers, 56 % y sont allés dans le cadre d'une affaire (figure 7). Un usager sur deux (49 %) s'y est également rendu en tant que public, y compris en tant que juré d'assises. Ces situations ne sont pas exclusives les unes des autres, une même personne pouvant avoir fréquenté un tribunal à plusieurs titres.

• Figure 7. Motifs de passage des usagers du tribunal (en %)

Total	**100,0**
Pas de passage	55,4
Au moins un passage*	44,6
Détail des motifs de passage	
dans le cadre d'une affaire	*56,4*
*en tant que public***	*48,7*
motif de passage non précisé	*3,4*

* hors cadre professionnel.
** y compris en tant que juré d'assises.
Note : chaque motif est calculé sur les personnes ayant eu au moins un passage au tribunal ; le détail des motifs de passage ne somme pas à 100, plusieurs réponses étant possibles.
Lecture : 44,6 % des personnes sont venues au moins une fois dans un tribunal hors cadre professionnel. Parmi elles, 48,7 % y sont allées au moins une fois en tant que public.
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.

Encadré 2. Sources et méthodes

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 2024*.

Elle a permis d'interroger les Français sur leurs opinions et attentes à l'égard de la justice, leur niveau de confiance et de satisfaction dans cette institution, ainsi que l'appréciation de leur expérience judiciaire en tant que justiciables et/ou usagers du tribunal. Ces thématiques ont été approfondies dans une première étude (Belmokhtar et Caceres, 2025). L'enquête s'intéresse aussi au non-recours à la justice civile (Belmokhtar, 2026). Enfin, elle appréhende les questions relatives à l'accès à l'information sur les droits dans le domaine de la justice, et la satisfaction liée à leur passage au tribunal.

La base de sondage utilisée pour l'échantillonnage de l'enquête est une table d'individus du millésime 2023 du fichier démographique sur les logements et les individus de l'Insee (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 autoadministré sur Internet a été transmis. Puis dans un second temps, les non-répondants par Internet ont été contactés par téléphone. Cette collecte multimode a ainsi permis de recueillir les réponses de près de 14 500 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.

* Pour plus d'informations, consulter le site Internet du SSER : Enquête sur la justice en France (EJF - 2024) | Ministère de la justice

L'expérience des usagers au tribunal se révèle globalement positive, pour les hommes comme pour les femmes, et quel que soit le groupe d'âges auquel ils appartiennent.

Pour huit usagers sur dix, le tribunal est jugé facile d'accès depuis leur lieu de résidence (81 %) (figure 8), et même « très facile » pour un tiers. De plus, 72 % des usagers déclarent que les indications pour circuler à l'intérieur du tribunal sont claires.

L'accueil par le personnel suscite également des retours positifs, bien que dans une moindre mesure. Ainsi, 54 % des usagers jugent claires les explications fournies par les agents, et 48 % relèvent leur disponibilité.

Ces écarts d'appréciation entre les locaux et le personnel peut s'expliquer par la dimension subjective des interactions humaines. Les usagers se présentent au tribunal dans des contextes variés (en tant que simple visiteur, dans le cadre d'une affaire en justice…), avec des attentes et des besoins différents. Contrairement à l'accessibilité ou à la signalétique, les relations entre usagers et personnels sont davantage susceptibles d'être influencées par les circonstances propres à chaque passage au tribunal, ce qui peut agir en conséquence sur leur appréciation.

Enfin, pour près de la moitié des usagers, leur dernier passage au tribunal remonte à plus de dix ans (45 %). Pour un tiers, il a eu lieu entre 2014 et 2022 (32 %) et seuls 15 % des usagers s'y sont rendus plus récemment en 2023 ou 2024. Plus la période du dernier passage est ancienne, plus la part d'usagers n'ayant plus de souvenir sur leur expérience augmente. Aussi, en ne prenant en compte que les usagers ayant exprimé une opinion, positive ou non, la part de ceux se déclarant satisfaits reste élevée et stable dans le temps, sur quasiment tous les sujets abordés. Elle est de l'ordre de 87 % sur le sujet de l'accès au tribunal, et de 70 % pour les explications du personnel ou leur disponibilité. En revanche, la part d'usagers se déclarant satisfaits de la signalisation est un peu plus élevée pour ceux venus avant 2014 (89 %) par rapport à 2024 (82 %).

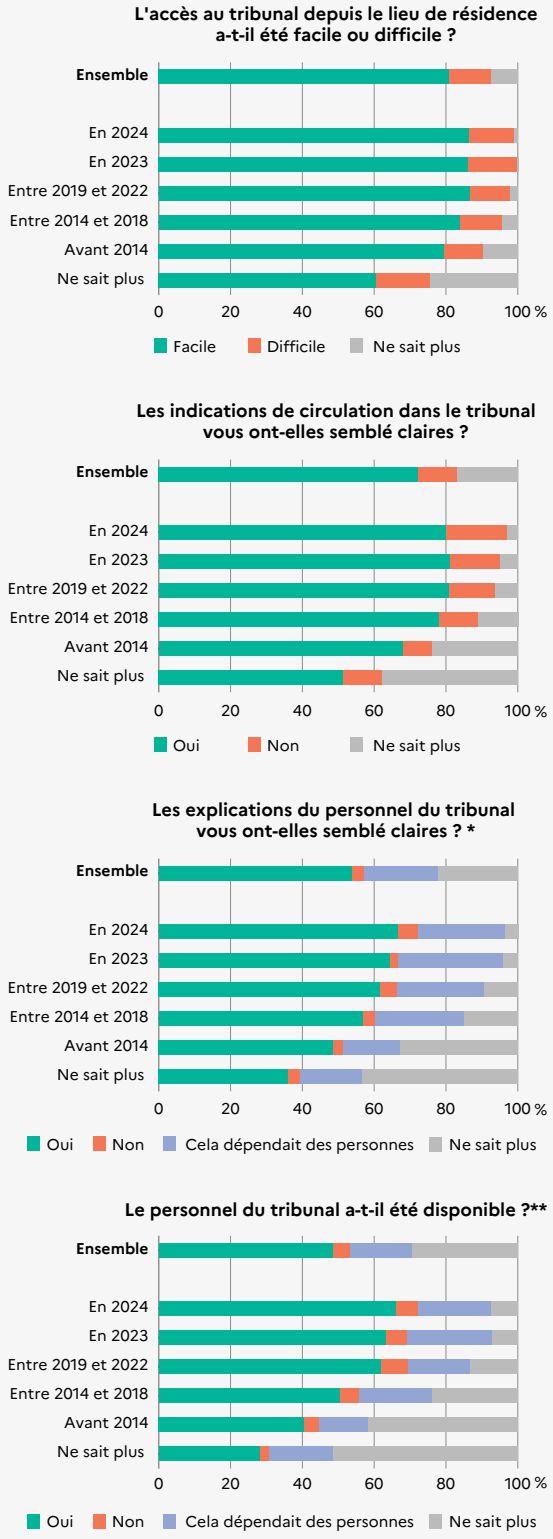
La mise en place du Service d'Accueil Unique du Justiciable (SAUJ) en 2016, dans le but de simplifier l'accès à la justice et mieux informer les usagers, ne s'est pas accompagnée d'une hausse globale de la part de personnes satisfaites sur la période 2014-2024.

Encadré 3. L'analyse des difficultés à s'informer sur ses droits par régression logistique

L'analyse multivariée par régression logistique étudie la probabilité qu'un événement survienne, en tenant compte de différents facteurs de risque. Ici, l'analyse vise à identifier les caractéristiques des personnes les plus susceptibles de juger difficile de s'informer sur leurs droits. Les personnes n'ayant pas exprimé d'opinion sur cette question ont été exclues de la régression.

Les facteurs suivants ont été retenus dans la modélisation : l'âge et le sexe, la nationalité, la situation conjugale (en couple ou non) et parentale (avoir ou pas au moins un enfant), le niveau de diplôme, le statut d'occupation, le lieu de résidence, le sentiment de discrimination, la situation de handicap (indicateur GALI), l'accès au numérique, les connaissances de la justice, l'expérience avec la justice et la confiance dans l'institution.

• Figure 8. Appréciation des usagers sur le tribunal selon la date de leur dernier passage



* champ hors usagers n'ayant pas eu besoin d'explications et/ou n'ayant pas rencontré de personnel, soit 80 % des usagers.
** champ hors usagers n'ayant pas rencontré de personnel, soit 76 % des usagers.
Lecture : 80,9 % des usagers ont déclaré facile l'accès au tribunal depuis leur lieu de résidence (quelle que soit l'année du dernier passage) ; cette part est de 86,4 % parmi ceux venus en 2024.
Champ : personnes vivant en logement ordinaire âgées de 18 ans et plus s'étant rendues au moins une fois dans un tribunal en dehors du cadre professionnel, France.
Source : ministère de la Justice, SSER, enquête sur la justice en France, EJF-2024.

Selon le motif de passage au tribunal, la satisfaction des usagers s'exprime différemment

Pour évaluer la satisfaction des usagers, les thématiques en lien avec l'accès et la signalisation des bâtiments d'une part, la disponibilité et la clarté des explications du personnel d'autre part, ont été rassemblées en deux sujets : l'accès au bâtiment et les contacts avec le personnel. Seuls les usagers ayant formulé un avis ont été retenus, et trois groupes de répondants ont été créés : les individus satisfaits, les insatisfaits et ceux aux avis mitigés (encadré 4).

Les personnes satisfaites de l'accès au niveau des bâtiments représentent 80 % des usagers, celles mitigées 14 % et celles insatisfaites 6 % (figure 9). Ces parts sont respectivement de 63 %, 33 % et 4 % sur le sujet relatif aux contacts avec le personnel.

Les usagers venus uniquement dans le cadre d'une affaire sont en proportion plus nombreux à apprécier l'accueil qui leur a été réservé par le personnel (66 %), comparativement aux usagers seulement venus en tant que public (59 %).

Sur la question du bâtiment, le constat est inverse. Les usagers venus uniquement en tant que justiciables sont proportionnellement moins satisfaits (78 %) que ceux venus seulement en tant que public (83 %).

Les usagers venus tantôt en tant que justiciables, tantôt en tant que public (ou encore ceux dont le motif de venue n'est pas connu), demeurent néanmoins ceux dont la part de satisfaits est la moins importante pour chaque thématique. Sur celle relative au bâtiment, la part de satisfaits au sein de ce groupe d'usagers s'élève à 77 %. Ce pourcentage chute à 59 % au sujet du personnel.

Encadré 4. Trois groupes d'usagers pour éclairer la question de la satisfaction

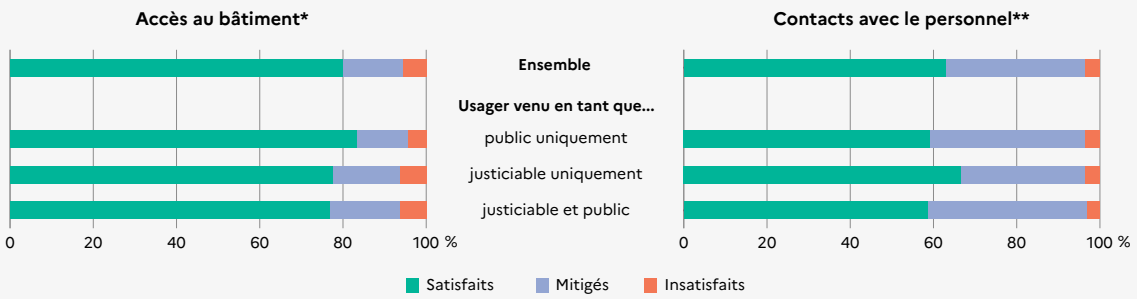
Les usagers ont été invités à donner leur avis sur leur passage au sein du tribunal sur deux thématiques : l'accès au tribunal et le contact avec le personnel (autre que les juges, procureurs et avocats). Chaque thématique est déclinée sur deux questions : d'une part l'accès au bâtiment depuis le lieu de résidence et la signalisation au sein du tribunal pour la thématique relative au bâtiment, et d'autre part la disponibilité et la clarté des explications pour la thématique relative au personnel.

Pour établir le profil des usagers du tribunal pour chaque thématique, certains répondants ont été écartés : ceux ayant déclaré ne pas avoir de souvenirs, et ceux ayant affirmé ne pas avoir rencontré de personnel ou ne pas avoir eu besoin d'explications. Ils représentent 6 % des répondants sur les deux questions relatives au bâtiment et 33 % sur celles liées au personnel.

Trois groupes ont ainsi été créés :

- les usagers « satisfaits » ont répondu positivement aux deux questions (ou à une question s'ils ne se souvenaient pas de leur expérience pour l'autre) ;
- les usagers « mitigés » ont déclaré être satisfaits à une question et insatisfaits à l'autre, ou ont estimé que cela dépendait des personnes lors des contacts avec le personnel ;
- les usagers « insatisfaits » ont répondu négativement aux deux questions (ou à une question s'ils ne se souvenaient pas de leur expérience pour l'autre).

• Figure 9. Appréciation des usagers sur le bâtiment et le personnel selon le motif de passage au tribunal



* champ restreint aux usagers ayant exprimé au moins un avis au sujet du bâtiment, soit 94 % des usagers.
** champ restreint aux usagers ayant rencontré du personnel et ayant exprimé au moins un avis sur le personnel du tribunal, soit 67 % des usagers.
Note : parmi les usagers venus en tant que public sont comptabilisés ceux dont le motif de passage est non précisé (3 %).
Lecture : 83,3 % des usagers venus en tant que public uniquement sont satisfaits à propos du bâtiment ; cette part est de 59,2 % à propos du personnel.
Champ : personnes vivant en logement ordinaire âgées de 18 ans et plus s'étant rendues au moins une fois dans un tribunal en dehors du cadre professionnel, France.
Source : ministère de la Justice, SSER, enquête sur la justice en France, EJF-2024.

Une satisfaction moindre parmi les usagers en situation de vulnérabilité

Les usagers insatisfaits ou mitigés sont surreprésentés dans certains profils sociodémographiques vulnérables (figure 10). En effet, qu'il s'agisse du sentiment de discrimination, de celui de handicap ou de difficultés à se servir d'Internet, les personnes qui les vivent au plus fort sont aussi celles qui se déclarent le moins souvent satisfaites sur chaque thématique abordée (bâtiment ou personnel).

En revanche, ceux sans diplôme ou d'un niveau inférieur au bac se montrent plus satisfaits que les autres sur la thématique liée au personnel (66 % contre environ 60 %). Mais ils ne se distinguent pas véritablement de ceux plus diplômés qu'eux quant à leur appréciation du tribunal (environ 80 % de personnes satisfaites).

• Figure 10. Satisfaction des usagers selon leurs caractéristiques sociodémographiques



* champ restreint aux usagers ayant exprimé au moins un avis au sujet du bâtiment, soit 94 % des usagers.
** champ restreint aux usagers ayant rencontré du personnel et ayant exprimé au moins un avis sur le personnel du tribunal, soit 67 % des usagers.
Lecture : parmi ceux déclarant n'avoir jamais subi de discrimination, 68,9 % disent être satisfaits de l'accès au tribunal ; cette part est de 40,2 % parmi ceux ayant répondu être souvent discriminés.
Champ : personnes vivant en logement ordinaire âgées de 18 ans et plus s'étant rendues au moins une fois dans un tribunal en dehors du cadre professionnel, France.
Source : ministère de la Justice, SSER, enquête sur la justice en France, EJF-2024.

Enfin, pour limiter l'incidence d'éventuelles mobilités résidentielles, seules les venues au tribunal ayant eu lieu entre 2023 et 2024 ont été retenues pour rendre compte du niveau de satisfaction selon le lieu de résidence, soit 15 % des usagers (voir *supra*). Le fait de résider en agglomération parisienne ou en commune rurale est associé à un niveau de satisfaction moins important sur la question de l'accès au tribunal (environ 70 % sont satisfaits, contre 78 % pour les autres zones de résidence).

Sur la question du personnel, 55 % des habitants de l'agglomération parisienne et des communes de 100 000 habitants et plus se déclarent satisfaits, contre 64 % à 71 % pour les autres groupes de communes comptant moins d'habitants.

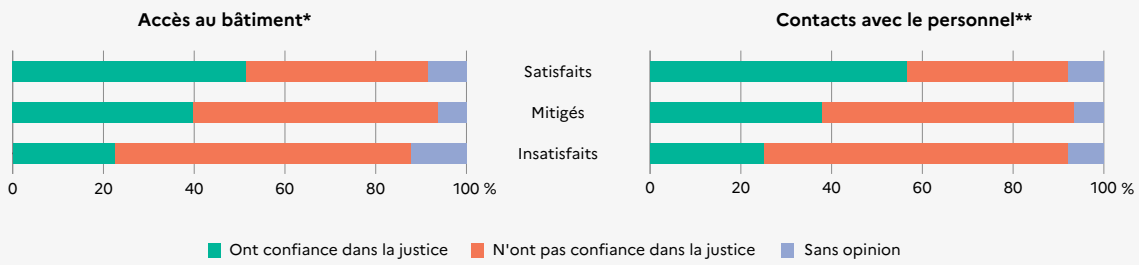
Les usagers satisfaits de leur passage au tribunal déclarent plus souvent avoir confiance dans la justice

Que le sujet traité soit relatif au bâtiment ou en lien avec le personnel, les personnes exprimant leur satisfaction quant à leur passage au tribunal sont aussi celles déclarant le plus souvent avoir confiance dans la justice.

La part d'usagers confiants dans la justice diminue graduellement en fonction du niveau de satisfaction, passant de 51 % parmi les personnes satisfaites du bâtiment, à 40 % parmi celles mitigées et à 22 % parmi les personnes insatisfaites (figure 11). Cette tendance est aussi relevée sur la thématique du personnel, avec respectivement 57 %, 38 % et 25 % de répondants confiants dans la justice.

Le sentiment de confiance est ainsi majoritaire uniquement parmi les usagers « satisfaits ». Dans les deux autres groupes (« mitigés » et « insatisfaits »), l'absence de confiance dans la justice domine.

• Figure 11. Appréciation des usagers sur le tribunal selon la confiance dans la justice



* champ restreint aux usagers ayant exprimé au moins un avis au sujet du bâtiment, soit 94 % des usagers.
** champ restreint aux usagers ayant rencontré du personnel et ayant exprimé au moins un avis vis-à-vis du personnel du tribunal, soit 67 % des usagers.
Lecture : 51,4 % des usagers satisfaits au sujet du bâtiment déclarent avoir confiance dans la justice, contre 22,4 % parmi les usagers insatisfaits.
Champ : personnes vivant en logement ordinaire âgées de 18 ans et plus s'étant rendues au moins une fois dans un tribunal en dehors du cadre professionnel, France.
Source : ministère de la Justice, SSER, enquête sur la justice en France, EJF-2024.

Pour en savoir plus

- Belmokhtar Z., Le non-recours au juge en matière civile : profils, perceptions et motivations, SSER, Infostat Justice, n°209, septembre. https://www.justice.gouv.fr/documentation/etudes-et-statistiques/non-recours-au-juge-matiere-civile-profils-perceptions-motivations
- Belmokhtar Z., Caceres G., 2025, La justice en France en 2024. Perception, connaissances et expériences judiciaires, SSER, Infostat Justice, n°204, octobre. https://www.justice.gouv.fr/documentation/etudes-et-statistiques/justice-france-2024-perception-connaissances-experiences-judiciaires
- Bendekkiche, Viard-Guillot, 2023, 15 % de la population est en situation d'illectronisme en 2021, Insee Première, n° 1953, juin. https://www.insee.fr/fr/statistiques/7633654
- 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
- Conseil d'État, 2023, L'usager du premier au dernier kilomètre de l'action publique : un enjeu d'efficacité et une exigence démocratique, septembre. https://www.conseil-etat.fr/publications-colloques/etudes/etudes-annuelles/l-usager-du-premier-au-dernier-kilometre-un-enjeu-d-efficacite-de-l-action-publique-et-une-exigence-democratique
- Coppoletta-Solotareff R., Grobon S., 2016, Quel est l'impact d'un changement du mode de relance des répondants « sans opinion » ? Caractéristiques des répondants, du dispositif d'enquête et des questions affectant la réponse « ne sait pas », DREES, document de travail (1998-2019), n°55, janvier. https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/publications/documents-de-travail-1998-2019/quel-est-limpact-dun-changement-du-mode-de-relance-des
- Défenseur des droits, 2025, Relations des usagers avec les services publics : quelles difficultés d'accès aux droits ?, Enquête sur l'accès aux droits, 2e édition, volume 2, octobre. https://www.defenseurdesdroits.fr/enquete-sur-lacces-aux-droits-2e-edition-volume-2-relations-des-usagers-avec-les-services-publics
- Inspection générale de la justice, 2020, Attentes des justiciables, août. https://www.dalloz-actualite.fr/sites/dalloz-actualite.fr/files/resources/2022/05/rapport_attente_des_justiciables.pdf

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

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

Directeur de la publication : **Pascal Chevalier**
Rédactrice en chef : **Hélène Guedj**
Maquette : **Nyl Communication**
ISSN 1252-7556 ©Justice 2026

SSER
Statistique publique de la justice