

## Les Maisons de Justice et du Droit et leurs usagers

V. Carrasco, O. Timbart \*

**G**LOBALEMENT, près de la moitié des usagers qui se sont rendus dans une MJD de leur propre initiative estiment que l'on a « tout à fait » répondu à leurs attentes et un tiers, « plutôt » répondu à leurs attentes, ce qui représente 82 % d'opinions positives. Seulement 15 % sont plutôt insatisfaits ou pas du tout satisfaits et 3 % ne se prononcent pas. Ce sentiment de satisfaction est moins fort chez ceux qui se sont rendus à la MJD en tant que victimes (66%).

Les usagers plébiscitent l'accueil et les locaux mais sont un peu plus réservés sur la réponse donnée et les délais.

La raison principale pour se rendre dans une MJD est la recherche d'informations ou de conseils juridiques. Dans 85 % des cas, la visite débouche sur un entretien avec un intervenant de la MJD, le plus souvent un avocat.

Les usagers citent néanmoins des points à améliorer (82 % au moins un). Le plus fréquent concerne l'absence de différents intervenants (45 %), le plus souvent cité étant l'avocat (20 % des usagers). Le manque d'informations pratiques sur la MJD est cité par 36 % des usagers. Enfin 15 % jugent les consultations trop courtes et la documentation insatisfaisante.

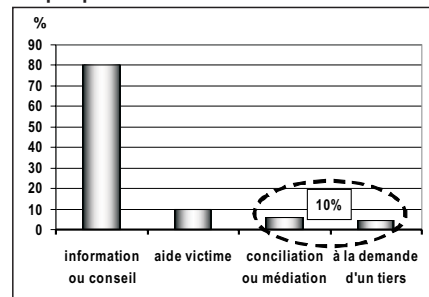
**D**EPUIS 1990, le Ministère de la Justice et des Libertés a mis progressivement en place un dispositif de Maisons de Justice et du Droit (MJD), dont l'essor s'est accéléré à la fin des années 90. Ce réseau comprenait 123 implantations fin 2009 et 126 fin 2010; en 2009 plus de 700 000 personnes se sont rendues dans ces établissements [cf. page 5]; le ministère a souhaité mesurer la satisfaction de ces usagers par le biais d'enquêtes menées fin 2009 puis fin 2010 - encadré 1 -. Ainsi, fin 2010, le taux de satisfaction se maintient à un niveau élevé pour les usagers qui sont venus volontairement et non sur convocation (on parle alors d'« usagers volontaires » ou « non convoqués »), 85 %, à comparer au taux de 82 % mesuré sur 2009, mais compte tenu de la précision de la mesure (enquête par sondage), la différence de trois points n'est pas statistiquement significative. Les résultats de cette dernière enquête confirment ainsi les premiers résultats de l'enquête menée fin 2009 qui avait donné lieu à une exploitation plus développée dont on présente ici les principales conclusions.

### Une majorité d'usagers vient à la MJD pour obtenir une information ou un conseil

**L**ES MJD reçoivent deux catégories d'usagers très différentes, les usagers convoqués dans le cadre du suivi d'une mesure pénale, qui n'ont pas le choix (« usagers convoqués ») et les usagers qui viennent de leur propre initiative ou sur proposition de rendez-vous faite par un conciliateur ou médiateur civil (« usagers non convoqués » ou « usagers volontaires »). Alors que les premiers n'ont pas choisi de se rendre dans une MJD, et que leur convocation constitue une alternative à une convocation au tribunal, les seconds bénéficient d'un service public mis à leur disposition pour faciliter leur accès au droit ou leur éviter d'entamer une procédure judiciaire. Les résultats présentés ici, résolument centrés autour de la question de la satisfaction des usagers, concernent donc uniquement cette dernière catégorie, les usagers « volontaires », largement majoritaires puisqu'ils représentent les trois quarts des usagers des MJD.

Parmi les usagers volontaires, qui se sont rendus dans une MJD de leur propre initiative ou qui ont accepté un rendez-vous suite à la démarche d'un tiers, la très grande majorité est venue à la recherche d'une information ou d'un conseil (80 %), d'autres, beaucoup moins nombreux, en tant que victimes (10 %) ou en vue d'une conciliation ou médiation civile, qu'ils en soient à l'origine (6 %) ou qu'ils répondent à la demande d'un tiers (4 %) - graphique 1 -.

Graphique 1. Motif de venue à la MJD



Champ : usagers volontaires  
Note de lecture : 10 % des usagers volontaires sont venus à la MJD en tant que victimes (les modalités sont exclusives)  
Source : Ministère de la Justice / SADJAV- SDSE/ Enquête de satisfaction MJD 2009

\* Statisticiennes à la Sous-direction de la Statistique et des Études

Ils ont le plus souvent eu connaissance de la MJD par des parents ou relations (32 % des usagers), mais aussi par la mairie (15 %) ou parce que la MJD est proche d'un endroit où ils se rendent régulièrement (9 %). D'autres vecteurs d'information comme internet, et les différentes associations ou travailleurs sociaux, sont cités chacun par un peu plus de 5 % des usagers, de même que les filières plus proches du monde judiciaire, comme le tribunal, la police ou l'avocat.

### L'avocat est l'intervenant le plus souvent rencontré en MJD

LA moitié des usagers viennent pour la première fois à la MJD, un quart en est à sa deuxième venue et un quart à la troisième ou plus. Globalement, 85 % des visites permettent de rencontrer un intervenant autre que l'agent d'accueil. Cette part est logiquement plus importante pour les usagers qui n'en sont pas à leur première visite : elle passe alors de 81 % à 86 %. Sur l'ensemble des usagers, 53 % rencontrent donc un intervenant dès leur première venue. Les deux tiers le rencontrent sur rendez-vous et directement dans un tiers des cas - **graphique 2** -.

L'avocat est de loin l'intervenant le plus souvent rencontré par les usagers des MJD (36 % des entretiens). Le conciliateur ou le médiateur arrivent assez loin derrière, cités par 12 % des usagers qui ont rencontré un intervenant, puis le greffier (9 %) et enfin le médiateur du procureur (6 %). L'intervenant rencontré dépend bien sûr fortement du motif de la venue : les victimes rencontrent également en premier lieu un avocat, mais aussi des représentants d'associations, et près de la moitié des personnes venues dans le but d'une médiation ou d'une conciliation, rencontrent logiquement un médiateur ou un conciliateur. On remarque aussi que 15 % des usagers ne savent plus quelle est la fonction de l'intervenant qu'ils ont rencontré - **tableau 1** -.

### Un sentiment de satisfaction élevé, mais à nuancer

QUEL que soit le motif de leur venue, les usagers « volontaires » sont globalement satisfaits. Près de la moitié estiment que l'on a « tout à fait » répondu à leurs attentes et un tiers, « plutôt » répondu à leurs attentes, ce qui représente 82 % d'opinions positives. Seulement 15 % sont plutôt insatisfaits ou pas du tout satisfaits

(respectivement 9 et 6 %) et 3 % ne se prononcent pas - **graphique 3** -.

Ce sentiment est toutefois à nuancer, ceux qui se sont rendus à la MJD pour y chercher des informations ou un conseil juridique expriment un plus fort sentiment de satisfaction (85%) que ceux venus à la MJD en tant que victimes (66 %) - **graphique 4** - : ainsi, dans ce dernier cas, 31 % déclarent que l'on n'a pas répondu à leurs attentes (20 % « pas du tout » et 11 % « plutôt pas »). C'est d'ailleurs la seule caractéristique qui distingue vraiment les usagers « insatisfaits » : la part des victimes (20 %) y est nettement plus importante que dans l'ensemble.

Les autres facteurs, comme le fait d'avoir rencontré un intervenant autre que l'agent d'accueil, de l'avoir rencontré tout de suite ou sur rendez-vous, ou même la fonction de l'intervenant rencontré ne semblent pas influencer sur la satisfaction des usagers.

### Les usagers plébiscitent l'accueil et les locaux mais sont un peu plus réservés sur la réponse donnée et les délais

D'AUTRES questions plus spécifiques permettent de préciser les éléments de satisfaction ou d'insatisfaction des usagers. Elles concernent l'accueil reçu, les locaux, les délais de

Tableau 1. Part des usagers ayant rencontré un intervenant

Intervenant rencontré	dans l'ensemble %	parmi les usagers ayant rencontré un intervenant %
<b>Au moins un intervenant rencontré</b> .....	<b>85,1</b>	<b>100,0</b>
Avocat.....	30,7	36,1
Ne sait pas.....	12,6	14,8
Conciliateur.....	10,3	12,1
Autre juriste.....	8,4	9,9
Greffier.....	7,6	8,9
Médiateur du procureur....	5,2	6,1
Délégué du procureur.....	2,8	3,3
Notaire.....	2,3	2,7
Personnel d'association...	2,2	2,6
Magistrat.....	1,7	2,0
Délégué du médiateur de la République.....	1,5	1,8
Autre intervenant.....	5,6	6,6

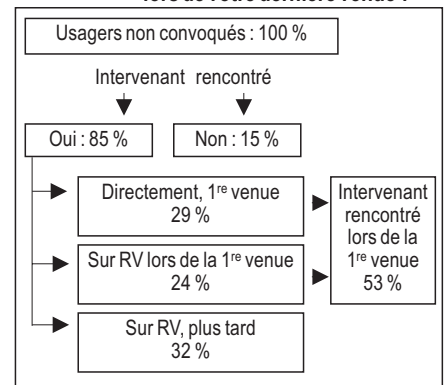
Champ : usagers volontaires

Note de lecture : 30,7 % de l'ensemble des usagers volontaires et 36,1 % de ceux qui ont rencontré un intervenant, ont rencontré un avocat.

Remarque : plusieurs réponses possibles

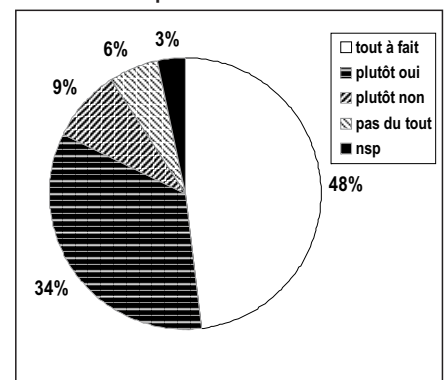
Source : Ministère de la Justice / SADJAV-SDSE/ Enquête de satisfaction MJD 2009

Graphique 2. Avez-vous rencontré un intervenant autre que l'agent d'accueil lors de votre dernière venue ?



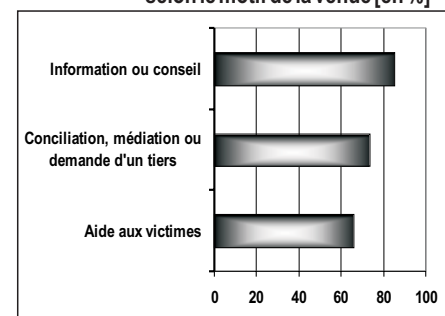
Champ : usagers volontaires  
Note de lecture : parmi les 85 % d'usagers ayant rencontré un intervenant, un tiers l'ont rencontré sur rendez-vous (RV), après la première visite  
Source : Ministère de la Justice / SADJAV-SDSE/ Enquête de satisfaction MJD 2009

Graphique 3. Globalement, a-t-il été répondu à vos attentes ?



Champ : usagers volontaires  
Note de lecture : 48 % des usagers estiment que globalement on a tout à fait répondu à leurs attentes  
Source : Ministère de la Justice / SADJAV-SDSE/ Enquête de satisfaction MJD 2009

Graphique 4. Part d'usagers tout à fait ou plutôt satisfaits, selon le motif de la venue [en %]



Champ : usagers volontaires  
Note de lecture : 66 % des usagers venus au titre de l'aide aux victimes sont globalement satisfaits  
Source : Ministère de la Justice / SADJAV-SDSE/ Enquête de satisfaction MJD 2009

traitement de la demande, la réponse apportée à l'utilisateur et le langage utilisé par l'intervenant rencontré.

L'accueil que l'utilisateur reçoit à son arrivée dans la MJD fait le meilleur score avec 98 % d'opinions favorables, 75 % des usagers en étant très satisfaits et 23 % plutôt satisfaits - **graphique 5** -. La très grande majorité des usagers (91 %) est aussi satisfaite des locaux, mais seulement 33 % les jugent très satisfaisants (et 58 % plutôt satisfaisants).

La satisfaction sur le fond est un peu moins forte puisqu'on arrive à respectivement 84 % et 83 % d'usagers satisfaits concernant le délai de traitement de leur affaire et la réponse qu'on leur a faite.

C'est d'ailleurs ces deux derniers points qui peuvent entraîner une insa-

tisfaction globale de l'utilisateur - **graphique 6** -. En effet, les usagers qui estiment que globalement, on a « plutôt pas », voire « pas du tout », répondu à leur attente, restent dans leur très grande majorité satisfaits de l'accueil et des locaux (respectivement 93 et 83 %) mais sont nettement plus nombreux à être insatisfaits des délais de traitements de leur affaire (45 %) et surtout de la réponse qu'on leur a apportée (69 %).

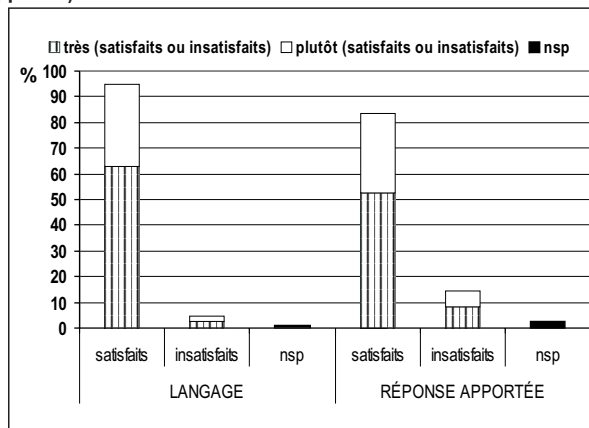
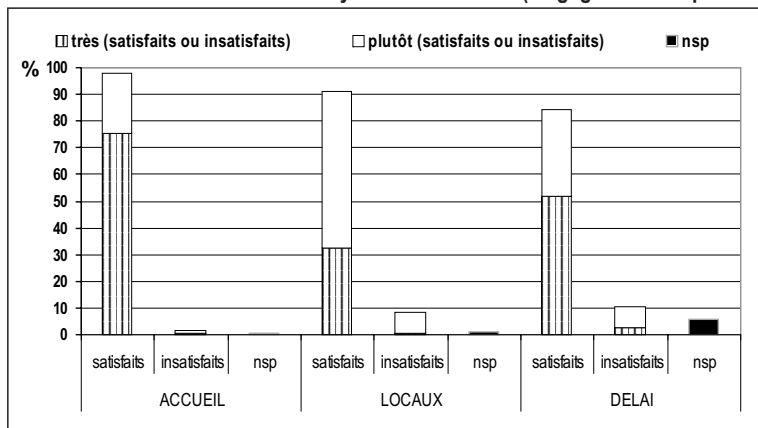
Cependant, ces situations font figure d'exception et le cas de figure le plus répandu reste celui de l'utilisateur satisfait sur tous les plans. Près de 60 % des usagers se sont ainsi déclarés satisfaits (« très » ou « plutôt » satisfaits) de l'accueil, des locaux, du délai de traitement, de la réponse qu'ils ont reçue et

du langage utilisé alors qu'aucun ne s'est déclaré insatisfait sur tous les critères à la fois; au pire, de rares usagers (1,6 %) ne se sont prononcés sur aucune des questions de satisfaction.

Globalement, le langage utilisé par les intervenants semble tout à fait adapté aux usagers des MJD, 63% le jugeant très clair et 32%, plutôt clair, soit 95% d'opinions favorables.

Logiquement, l'appréciation du langage utilisé et de la réponse fournie sont assez liées. Globalement, 82 % des usagers qui ont eu un entretien sont ainsi satisfaits des deux aspects et 4 % insatisfaits, mais il y en a quand-même 10 % qui jugent le langage utilisé clair alors qu'ils sont insatisfaits de la réponse apportée.

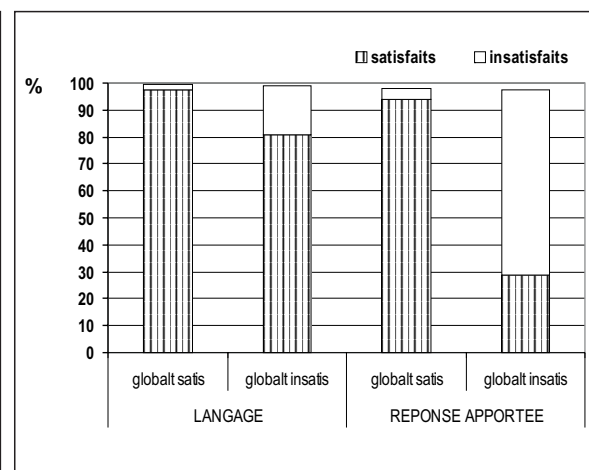
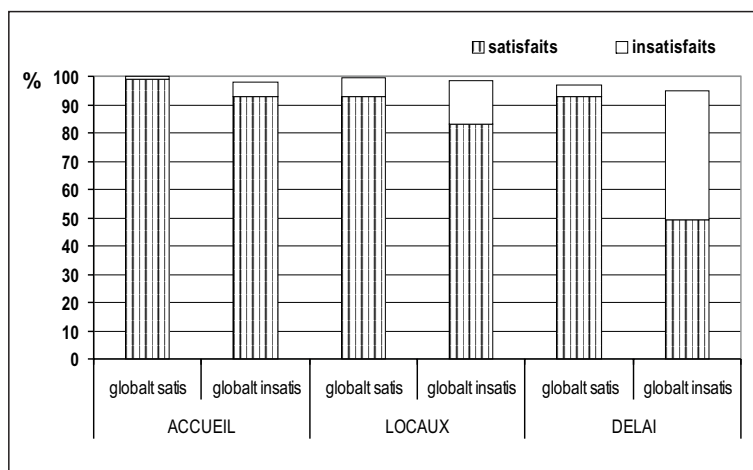
**Graphique 5. Usagers très ou plutôt satisfaits, très ou plutôt insatisfaits [en %]. Questions posées à tous les usagers volontaires (accueil / locaux / délai) ou seulement à ceux ayant eu un entretien (langage utilisé / réponse apportée)**



Champ : usagers volontaires  
 Note de lecture : 91 % des usagers sont satisfaits des locaux, 33 % très satisfaits et 58 % plutôt satisfaits.  
 Source : Ministère de la Justice / SADJAV-SDSE/ Enquête de satisfaction MJD 2009

Champ : usagers volontaires **ayant eu un entretien**  
 Note de lecture : 14 % des usagers sont insatisfaits de la réponse apportée, 8 % très insatisfaits et 6 % plutôt insatisfaits  
 Source : Ministère de la Justice / SADJAV-SDSE/ Enquête de satisfaction MJD 2009

**Graphique 6. Pourcentage de satisfactions spécifiques, selon la satisfaction globale. Questions posées à tous les usagers volontaires (accueil / locaux / délai) ou seulement à ceux ayant eu un entretien (langage utilisé / réponse apportée)**



Champ : usagers volontaires  
 Note de lecture : parmi les usagers globalement insatisfaits, 83 % sont satisfaits des locaux et 15 % en sont insatisfaits  
 Source : Ministère de la Justice / SADJAV-SDSE/ Enquête de satisfaction MJD 2009

Champ : usagers volontaires **ayant eu un entretien**  
 Note de lecture : parmi les usagers globalement insatisfaits, 29 % sont satisfaits de la réponse apportée et 69 % en sont insatisfaits  
 Source : Ministère de la Justice / SADJAV-SDSE/ Enquête de satisfaction MJD 2009

## Des points qui restent cependant à améliorer

CES appréciations positives n'empêchent pas les usagers de citer des points à améliorer, parmi une liste qui passe en revue l'information et l'accès à la MJD, les conditions dans lesquelles se déroulent les rendez-vous, la présence de certains intervenants, essentiellement les avocats et les jours et horaires d'ouverture.

Ils sont ainsi 82 % à citer au moins un point à améliorer. Le point le plus souvent cité concerne la présence des différents intervenants : 45 % des usagers ont regretté l'absence d'un type d'intervenant à la MJD, le plus

fréquemment cité étant l'avocat (20 % des usagers). Bien que la plupart des MJD (95 %) disposent d'un avocat, leur présence semble donc insuffisante. En moyenne, ils sont présents 17 heures par mois et donc rarement tous les jours. C'est le cas dans seulement 4 % des MJD, les avocats intervenant dans la plupart des cas 1 ou 2 fois par semaine (64 % des MJD), voire 1 ou 2 fois par mois (24 % des MJD).

Les trois points suivants à améliorer se situent en amont de la visite elle-même : il s'agit de l'information pour faire connaître la MJD (36 % des usagers), des jours et horaires d'ouverture (20 %), et de l'accès à la MJD (15 %). Les aspects concernant plus di-

rectement l'organisation et le déroulement des rendez-vous sont moins souvent jugés comme devant être améliorés : 15 % jugent les consultations trop courtes, 14 % la documentation insatisfaisante, 8 % l'espace où ils ont été reçus mal adapté et 7 % critiquent la ponctualité des intervenants.

Au travers de ces différentes critiques, on perçoit cependant une affirmation de l'intérêt du service rendu par les MJD, puisqu'elles ne portent quasiment pas sur le fonctionnement des MJD, mais militent pour une meilleure information les concernant, pour un accès facilité et pour le renforcement de la présence des intervenants les plus sollicités, en premier lieu les avocats. ■

### Encadré 1. L'enquête satisfaction des usagers des Maisons de Justice et du Droit

EN décembre 2009 a eu lieu la première enquête nationale de satisfaction auprès des usagers des Maisons de Justice et du Droit (MJD), réalisée conjointement par le Service de l'Accès au Droit et à la Justice et de l'Aide aux Victimes (SADJAV) et la Sous-Direction de la Statistique et des Études (SDSE), du Ministère de la Justice et des Libertés.

Il a été demandé à toutes les personnes s'étant rendues dans une MJD au cours d'une période de 2 semaines, du 1er au 14 octobre 2009, si elles accepteraient de répondre à une enquête de satisfaction et, le cas échéant, d'indiquer leurs coordonnées sur un coupon réponse mentionnant déjà la date, l'heure et le motif de leur venue (convocation judiciaire ou démarche spontanée).

Pour les personnes refusant de répondre à l'enquête, le coupon réponse mentionnait uniquement la date, l'heure et le motif de leur venue.

À l'issue de la période de collecte, chaque

MJD a envoyé l'ensemble des « coupons réponse » collectés à la SDSE. Le recensement exhaustif de tous les usagers a ainsi permis d'évaluer un taux d'acceptation de l'enquête et de tirer l'échantillon de personnes à interroger parmi les seuls usagers ayant accepté de répondre : 10 168 coupons réponse ont été envoyés, parmi lesquels 4 % n'indiquaient pas le motif de la venue, 73 % correspondaient à des usagers non convoqués et 23 % à des usagers convoqués.

Parmi l'ensemble des usagers, 6 273 ont accepté de répondre, soit un taux d'acceptation global de 62 %. Ce taux est cependant nettement moins élevé pour les seuls usagers convoqués que pour les autres (49 % contre 68 %).

Le questionnaire a été administré par téléphone du 7 au 22 décembre 2009 à un échantillon de 1 095 personnes, représentatif des 6 273 personnes ayant accepté de répondre.

L'enquête téléphonique a permis de vérifier le motif indiqué sur le coupon réponse : parmi les personnes interrogées, 19 n'ont pu donner cette information, 164 répondaient à une convocation judiciaire et 912 étaient venues de leur propre initiative ou à la demande d'un tiers (« usagers volontaires »). Ce sont ces derniers qui constituent le champ de la présente étude.

L'enquête de satisfaction a été reconduite en 2010 : 1 141 usagers, s'étant rendus dans une MJD entre le 4 et le 15 octobre 2010, ont été interrogés au cours des mois de novembre et décembre 2010, 944 « usagers volontaires » et 197 usagers convoqués. Cette enquête n'a pas encore donné lieu à une exploitation approfondie mais les premiers résultats, très proches de ceux obtenus à partir de l'enquête réalisée en 2009, confirment les constats faits sur 2009. □

Directeur de la publication : Benjamin Camus  
Rédactrice en chef : Odile Timbart  
Maquette : Denis Toussaint  
ISSN 1252 - 7114 © Justice 2010  
Ministère de la Justice et des Libertés  
13 place Vendôme - 75042 Paris CEDEX 01  
<http://www.justice.gouv.fr/>



À début des années 1990, les maisons de justice et du droit (MJD) ont été créées afin d'assurer dans les zones urbaines sensibles une présence judiciaire de proximité, de concourir à la prévention de la délinquance et à l'aide aux victimes, de garantir aux citoyens un accès au droit et de favoriser les modes alternatifs de règlement des litiges du quotidien.

À partir de 2008, dans le cadre de la réorganisation de la carte judiciaire, le ministère de la justice et des libertés a redéfini le critère d'implantation des MJD. Désormais, il vise non plus des agglomérations, mais des zones rurales dépourvues de services judiciaires. Si ces nouvelles MJD conservent les mêmes missions, elles ont aussi pour objectif de garantir à des habitants éloignés de toute juridiction un accès au droit et à la justice de qualité.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2011, il existe 129 MJD implantées dans 59 départements. Les MJD sont créées par arrêté du garde des Sceaux après signature d'une convention avec l'ensemble des acteurs locaux. Ces structures partenariales sont placées sous l'autorité du procureur de la République et du président du tribunal de grande instance dans le ressort duquel elles sont implantées.

Destinées à permettre le partenariat entre magistrats, élus, policiers, associations et travailleurs sociaux, les MJD poursuivent les objectifs suivants :

→ en matière pénale : favoriser les actions de prévention de la délinquance et mettre en œuvre une réponse adaptée à la petite délinquance par le recours aux mesures alternatives aux poursuites (médiation pénale, rappel à la loi, etc.);

→ en matière civile : régler les litiges du quotidien (consommation, voisinage, logement) en favorisant des solutions amiables (médiation, conciliation, etc.);

→ permettre au public, et notamment aux victimes, un plus large accès au droit dans le cadre de permanences gratuites et confidentielles organisées par des professionnels du droit (notaires, avocats, huissiers) et des juristes.

Six grandes catégories d'activités peuvent être pratiquées dans les MJD : l'activité judiciaire pénale, l'activité judiciaire civile, l'activité de la protection judiciaire de la jeunesse (PJJ), l'activité du médiateur de la République, l'aide aux victimes et l'accès au droit.

En 2009, le nombre de personnes reçues s'élève, pour l'ensemble des MJD et pour l'ensemble des activités à 716 651 personnes, réparties de la façon suivante :

première des activités exercées dans les MJD en nombre de personnes reçues, l'ACCÈS AU DROIT représente 66% de l'activité totale des MJD, avec 474 601 personnes reçues en 2009. L'accès au droit est destiné à offrir aux justiciables une information juridique et judiciaire personnalisée ainsi qu'un accompagnement dans les démarches judiciaires et administratives.

Ainsi, les interventions en matière d'accès au droit consistent essentiellement à informer les personnes reçues (41 % des interventions) et à les orienter (32 %), plus vers un intervenant au sein de la MJD que vers un service extérieur (respectivement deux tiers et un tiers des orientations). Les consultations juridiques sont bien entendu moins nombreuses (18 %).

Le droit civil concentre 65 % des interventions (le droit de la famille représente à lui seul un quart des interventions), le droit pénal n'emarge qu'à un peu moins de 10 %.

L'ACTIVITÉ JUDICIAIRE représente 25 % de l'activité totale, avec 176 289 personnes reçues. Parmi celles-ci, 143 797 (82 %) ont été reçues dans le

cadre d'une procédure pénale :

■ 106 612 personnes (soit 74 %) étaient convoquées pour le suivi d'une mesure alternative. Les rappels à la loi sont les mesures les plus fréquentes (34 %), suivies des compositions pénales (26 %), des classements sous condition (16 %), des médiations pénales (10 %) et des réparations (8 %). Les mesures alternatives aux poursuites sont exercées en grande majorité par les délégués du procureur de la République (79 %), nettement moins fréquemment par des intervenants d'associations (20 %) et très rarement par des intervenants de la PJJ (moins de 1 %).

■ 28 689 personnes (soit 20 %) pour celui d'une mesure d'application des peines : 58 % des mesures traitées dans les MJD sont des peines d'emprisonnement avec sursis et mise à l'épreuve (SME), des peines de travail d'intérêt général (17 %), du suivi de personnes en liberté conditionnelle (7 %) et des enquêtes préalables à l'exécution des courtes peines d'emprisonnement (6 %). Enfin, les bracelets électroniques, les actions collectives, les placements extérieurs et l'accueil des sortants de prison représentent dans leur ensemble 7 % des mesures relevant de l'application des peines.

■ 8 496 personnes (soit 6 %) dans le cadre de mesures présentielles. Ces mesures recouvrent principalement les contrôles judiciaires (19 %), les enquêtes sociales rapides (53 %) et les enquêtes de personnalité (8 %). Elles constituent un élément fondamental des politiques pénales, car elles permettent aux juridictions de disposer d'informations fiables et précises sur les personnes mises en cause, de garantir la représentation en justice d'une personne poursuivie ou mise en examen et de contribuer à son insertion sociale et professionnelle.

[Lire la suite page 6]



[Suite de la page 5]

Parmi les 32 492 personnes reçues dans le domaine civil, 27 986 venaient pour une conciliation (86 %) et 4 506 pour une médiation (14 %).

L'AIDE AUX VICTIMES, avec 30 464 personnes reçues, représente 4% de l'activité des MJJ.

LA PROTECTION JUDICIAIRE DE LA JEUNESSE représente 3 % de l'activité globale, avec 19 919 personnes reçues. On y trouve de l'accès au droit, du suivi de mesures alternatives ou d'aménagement de peines à l'encontre des mineurs ainsi que le recueil de renseignements socio éducatifs.

L'ACTIVITÉ DU DÉLÉGUÉ DU MÉDIATEUR DE LA RÉPUBLIQUE représente 2 % de l'activité, avec 15 378 personnes reçues. Le délégué du Médiateur de la République résout à l'amiable les litiges opposant les particuliers aux administrations au sens large (administration, collectivité locale, service public) pour des différends qui trouvent leur origine dans la lenteur d'exécution, le manque d'information, une erreur, l'absence de réponse ou l'inexécution d'une décision. ■

#### Nombre de personnes reçues dans les MJJ en 2009

	Nombre de personnes reçues	en % du nombre de personnes reçues		en % de mesures suivies
<b>Toutes activités exercées .....</b>	<b>716 651</b>	<b>100,0</b>		
■ <b>Accès au droit .....</b>	<b>474 601</b>	<b>66,2</b>		
■ <b>Activité judiciaire .....</b>	<b>176 289</b>	<b>24,6</b>		
□ <b>Activité judiciaire pénale .....</b>	<b>143 797</b>	<b>20,1</b>	<b>100,0</b>	
♦ Mesures alternatives aux poursuites .....	106 612	14,9	74,1	100,0
Rappel à la loi .....				33,8
Composition pénale .....				25,5
Classement sous condition .....				16,4
Médiation pénale .....				9,8
Réparation pénale .....				7,7
Autres .....				6,8
♦ Mesures présententiels .....	8 496	1,2	5,9	100,0
Enquête sociale rapide, enquête de personnalité .....				61,0
Contrôle judiciaire .....				19,0
Autres .....				20,0
♦ Application des peines .....	28 689	4,0	20,0	100,0
SME .....				57,8
TIG .....				17,0
enquêtes préalables .....				6,3
libération conditionnelle .....				6,7
bracelet électronique .....				3,0
autres .....				9,2
□ <b>Activité judiciaire civile .....</b>	<b>32 492</b>	<b>4,5</b>	<b>100,0</b>	
♦ Conciliation .....	27 986	3,9	86,1	
♦ Médiation .....	4 506	0,6	13,9	
■ <b>PJJ .....</b>	<b>19 919</b>	<b>2,8</b>		
■ <b>Aide aux victimes .....</b>	<b>30 464</b>	<b>4,3</b>		
■ <b>Délégué du Médiateur de la République .....</b>	<b>15 378</b>	<b>2,1</b>		