



COUNCIL OF EUROPE    CONSEIL DE L'EUROPE

Strasbourg, le 10 septembre 2010

CEPEJ(2010)2

**COMMISSION EUROPÉENNE POUR L'EFFICACITÉ DE LA JUSTICE  
(CEPEJ)**

**GROUPE DE TRAVAIL SUR LA QUALITÉ DE LA JUSTICE  
(CEPEJ-GT-QUAL)**

**RAPPORT**

**La réalisation d'enquêtes de satisfaction  
auprès des usagers des tribunaux des Etats membres du Conseil de l'Europe**

par

Jean-Paul JEAN  
Avocat général près la Cour d'appel de Paris,  
Professeur associé à l'Université de Poitiers

et

Hélène JORRY  
Attachée temporaire d'enseignement et de recherche  
Université de Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines

## SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>3</b>
<b>1. INVENTAIRE DES ENQUÊTES DÉJÀ RÉALISÉES.....</b>	<b>74</b>
<b>2. CONSTRUIRE UNE ENQUÊTE USAGERS AU NIVEAU LOCAL .....</b>	<b>154</b>
2.1. DÉFINIR LES OBJECTIFS, LA MÉTHODOLOGIE ET LES INDICATEURS PERTINENTS DE L'ENQUÊTE ..	154
2.2. DÉFINIR PLUSIEURS CATÉGORIES D'USAGERS .....	164
2.3. CHOISIR UNE MÉTHODE.....	164
2.3.1. L'ENQUÊTE QUALITATIVE .....	164
2.3.2. L'ENQUÊTE QUANTITATIVE .....	174
2.4. ELABORATION DE L'ENQUÊTE .....	184
2.4.1. PILOTAGE ET ADMINISTRATION.....	184
2.4.2. LE MOMENT DE L'ENQUÊTE .....	184
2.4.3. LE CONTENU DU QUESTIONNAIRE. MÉTHODOLOGIE .....	184
2.4.4. LE SUPPORT DU QUESTIONNAIRE .....	194
2.4.5. LES ÉCHELLES DE RÉPONSES .....	194
2.5. LE RECUEIL ET L'ANALYSE DES RÉSULTATS .....	194
2.6. RESTITUER LES RÉSULTATS ET EN TIRER LES LEÇONS .....	204
2.7. COMPLÉTER ÉVENTUELLEMENT L'ENQUÊTE PAR D'AUTRES MÉTHODES.....	204
2.7.1. L'«INTERVISION» OU L'ÉVALUATION PAR LES PAIRS .....	204
2.7.2. L'«ENQUÊTE-MIROIR» .....	204
2.7.3. LA «VISITE MYSTÈRE» .....	204
<b>3. TEST DU PRÉ-PROJET DE QUESTIONNAIRE AUPRÈS DES TRIBUNAUX RÉFÉRENTS .....</b>	<b>214</b>
3.1. REMARQUES PRÉALABLES À L'ADMINISTRATION DU QUESTIONNAIRE .....	214
3.2. REMARQUES ISSUES DU TEST EFFECTUÉ AUPRÈS DES USAGERS DU TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE MARSEILLE .....	224
3.3. REMARQUES ISSUES DU TEST EFFECTUÉ AUPRÈS DES USAGERS DU TRIBUNAL D'ARRONDISSEMENT DE PRAGUE .....	224
3.4. REMARQUES ISSUES DU TEST EFFECTUÉ AUPRÈS DES USAGERS DE LA COUR CANTONALE DE NOVI TRAVNIK .....	234
3.5. REMARQUES ISSUES DU TEST EFFECTUÉ AUPRÈS DES USAGERS DE LA COUR DE DISTRICT DE LUBLIN .....	234
3.6. LEÇONS TIRÉES DES TESTS EFFECTUÉS .....	234
<b>PROJET DE GUIDE POUR LA RÉALISATION D'ENQUÊTES DE SATISFACTION AUPRÈS DES USAGERS DES TRIBUNAUX.....</b>	<b>244</b>
<b>ANNEXE 1: CUSTOMER SATISFACTION SURVEYS FOR COURT SYSTEM.....</b>	<b>344</b>
<b>ANNEXE 2: CHEKLIST POUR LA PROMOTION DE LA QUALITÉ DE LA JUSTICE ET DES TRIBUNAUX (EXTRAIT) 384</b>	
<b>ANNEXE 3: EXTRAIT DU RAPPORT CEPEJ, SYSTÈMES JUDICIAIRES EUROPÉENS, EFFICACITÉ ET QUALITÉ DE LA JUSTICE, OCTOBRE 2008 .....</b>	<b>404</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>444</b>

Par courrier en date du 19 janvier 2009, Madame KILLERBY, Directrice de la coopération à la Direction générale des droits de l'homme et des affaires juridiques du Conseil de l'Europe, nous a demandé de préparer un projet de manuel pour l'organisation des enquêtes de satisfaction auprès des usagers de la justice, à destination des autorités centrales chargées de la justice et des juridictions. Cette étude s'inscrit dans le cadre des travaux du groupe de travail de la CEPEJ sur la qualité de la justice (CEPEJ-GT-QUAL).

Le 7 mars 2008, le Groupe d'experts CEPEJ-GT-QUAL avait proposé la préparation d'un guide méthodologique destiné aux administrations judiciaires et aux tribunaux souhaitant développer des enquêtes de satisfaction des usagers. Cet outil devait notamment s'appuyer sur les expériences de certains Etats membres et les bonnes pratiques pouvant être dégagées.

Le 26 septembre 2008, M. Daimar LIIV, rapporteur du Groupe pour cette question, a présenté un document constituant une réflexion préliminaire pour la réalisation d'un manuel *ad hoc* (cf. annexe 2). Le groupe a soulevé la question des instances ayant compétence pour initier de telles enquêtes et souligné la nécessité de distinguer clairement les différentes cibles de ces enquêtes. L'utilisation des résultats vis-à-vis des personnels des tribunaux est apparue aussi très importante, tout comme l'intégration de ces enquêtes dans une approche des systèmes de qualité.

La *Check-list pour la promotion de la qualité de la justice et des tribunaux* adoptée par la CEPEJ en juillet 2008 constitue également une source incontournable (cf. annexe 3).

Dans ce cadre, nous avons commencé, avec l'aide du secrétariat de la CEPEJ, par inventorier l'ensemble des enquêtes existantes à partir des informations disponibles dans le rapport d'évaluation de 2008 (cf. annexe 4)<sup>1</sup>. Nous avons ensuite sollicité les éléments méthodologiques et l'exploitation des résultats de ces différentes enquêtes. A partir de cet inventaire, nous avons caractérisé les différents types d'enquêtes pour déterminer dans quel cadre elles étaient réalisées, selon quelle méthodologie et avec quelles finalités.

### Nature des différentes enquêtes

Les enquêtes de satisfaction constituent un élément fondamental des politiques d'introduction d'une culture de la qualité<sup>2</sup>. Partant de l'expression des attentes, la prise en compte de la satisfaction des citoyens traduit une vision de la justice davantage centrée sur l'utilisateur d'un service plutôt que sur les performances internes de l'institution judiciaire<sup>3</sup>. Les dispositifs d'enquête de satisfaction sont très divers : recueil de tendances et simples enquêtes d'opinion et d'image auprès des citoyens (ex. :

---

<sup>1</sup> Un inventaire qualitatif des enquêtes usagers pour mesurer la confiance des citoyens dans leurs systèmes judiciaires a été effectué pour 12 pays européens et le Québec dans M. Fabri, J.-P. Jean, Ph. Langbroek, H. Pauliat (dir.), *L'administration de la justice et l'évaluation de sa qualité*, LGDJ, Paris, 2005, 449 p.

<sup>2</sup> Les Pays-Bas offrent ainsi une illustration pertinente de la généralisation de la démarche qualité « Rechtspraak ». Cf. Van Erp, Niemijer, Ter Voert & Meijer, *Geschiedprocedures en rechtspraak in cijfers 2005*, WODC Ministerie van Justitie, 2007, <http://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/periodieke-informatievoorziening-rechtspraak-en-buitengerechtelijke-geschiedbeslechting-2006.aspx>; Committee for the Evaluation of the Modernisation of the Dutch Judiciary, *Judiciary is Quality*, décembre 2006, [http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/quality/JudiciaryQuality\\_nl.pdf](http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/quality/JudiciaryQuality_nl.pdf). Un autre exemple de développement d'une culture de la qualité est le projet initié par la Cour d'appel de Rovaniemi en Finlande, récompensé par le prix Balance de cristal 2005 de la CEPEJ.

[http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/events/EDCJ/Cristal/Cristal2005Prix\\_fr.asp](http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/events/EDCJ/Cristal/Cristal2005Prix_fr.asp) :: *How to assess quality in the Courts?*, The Quality Project of the Courts in the Jurisdiction of the Court of Appeal in Rovaniemi, 2006, accessible depuis : <http://www.oikeus.fi/uploads/6tegx.pdf>.

<sup>3</sup> C. Bagues, S. Ferey, *Les référents de l'image publique de la justice*, in E. Breen (dir.), *Evaluer la justice*, coll. Droit et Justice, PUF, 2002, pp. 175-195.

« Eurobaromètre<sup>4</sup> »), enquêtes plus qualitatives auprès de panels d'utilisateurs, enquêtes évaluant la satisfaction des utilisateurs effectifs<sup>5</sup>.

### **Les enquêtes nationales d'opinion sur la justice et son fonctionnement.**

Plusieurs paramètres différencient ces types d'enquêtes. Elles peuvent être régulières ou occasionnelles, souvent même engagées pour mesurer l'impact d'une affaire retentissante. Les enquêtes régulières ou (et) approfondies sont conduites par les ministères de la Justice<sup>6</sup>, les Conseils supérieurs de justice<sup>7</sup> ou des organismes intervenants sur fonds publics<sup>8</sup>. Des enquêtes d'opinion ponctuelles sont réalisées par des instituts privés à la demande d'opérateurs particuliers, essentiellement les organes de presse. Elles traduisent principalement *le niveau de confiance dans le système judiciaire*, avec des résultats différents selon les pays, qu'il convient de relier au niveau de confiance général dans les institutions publiques nationales, comme le système d'éducation, de santé ou de police. Le recours à des baromètres réguliers nous a paru plus intéressant dès lors qu'ils portent sur des panels plus importants et s'appuient sur des questionnaires stables beaucoup plus pertinents permettant de mesurer des évolutions significatives. Ainsi l'enquête du Conseil supérieur de la justice de Belgique met-elle très concrètement en évidence les éléments qui traduisent le niveau de confiance des citoyens envers la justice après les réformes résultants des leçons tirées de l'affaire Dutroux<sup>9</sup>.

Les reproches faits à la justice sont les mêmes depuis deux siècles (lenteur, coût, inégalités, incompréhension...), et les variations dans les résultats sont fortement connectées à certains scandales judiciaires comme l'affaire Dutroux en Belgique ou l'affaire dite d'Outreau en France<sup>10</sup>.

Dans notre travail, nous nous intéresserons d'abord aux baromètres réguliers, à partir d'indicateurs fiables, qui permettent effectivement de mesurer le niveau de confiance des citoyens dans leur justice, d'expliquer les variations et de comprendre les priorités données par les citoyens en matière de réformes tendant à améliorer l'efficacité et la qualité des réponses judiciaires. Pour ce faire, nous ne nous appuierons pas sur les enquêtes constituées de sondages auprès d'échantillons représentatifs

---

<sup>4</sup> Commission européenne, *La justice civile dans l'Union européenne*, Eurobaromètre spécial n° 292, avril 2008, [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/ebs/ebs\\_292\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_292_en.pdf).

<sup>5</sup> Cf. J.F. Lorit, S. Barichard, X. Brunetière, F. Pave, J. Thierree, *Les méthodes d'évaluation de la satisfaction des usagers*, Comité d'enquête sur le coût et le rendement des services publics, octobre 2001, 101 p., <http://www.ccomptes.fr/fr/CECRSP/documents/divers/CompletSatisfactionUsagers.pdf>.

<sup>6</sup> Cf. notamment, pour l'Autriche : enquête nationale sur l'image du système judiciaire, *Image der Justiz in Österreich*, 2006, [www.bka.gv.at/](http://www.bka.gv.at/).

Pour la France : Enquêtes annuelles conduites depuis 2006 auprès des victimes d'infractions, cf. *La satisfaction des victimes d'infractions concernant la réponse de la justice*, enquête 2008, 47 p., [http://www.justice.gouv.fr/art\\_pix/1\\_1\\_1\\_stat\\_satisfvict\\_20091105.pdf](http://www.justice.gouv.fr/art_pix/1_1_1_stat_satisfvict_20091105.pdf) ; *Enquête de satisfaction auprès des usagers de la justice*, Mission de recherche droit et justice/Louis Harris, mai 2001, 24 p., <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/014000589/0000.pdf>. Pour l'Irlande : « visites mystères » réalisées par un prestataire extérieur pour l'*Irish Courts Service* en 2007. Pour le Royaume-Uni : Enquêtes de satisfaction auprès des justiciables et des professionnels de la justice, *Her Majesty's Courts Service court user survey*, 2006-2009, <http://www.justice.gov.uk/publications/hmcsusersurvey.htm>.

<sup>7</sup> Cf. notamment, pour l'Espagne : baromètres annuels du Consejo General del Poder Judicial, [www.poderjudicial.es](http://www.poderjudicial.es) ; pour la Belgique : baromètre du Conseil supérieur de la Justice en 2000 et 2007, *Les belges et la justice*, [www.csi.be](http://www.csi.be) ; pour la France : enquête ponctuelle du Conseil supérieur de la magistrature, *Les Français et leur justice : restaurer la confiance*, Rapport annuel 2007, pp. 83-184 ; pour la Roumanie : Enquête sur le niveau d'indépendance du système judiciaire, *The magistrates' perception of the independence of the judiciary system*, 2008, <http://www.transparency.org.ro/>.

<sup>8</sup> Cf. notamment pour l'Albanie : *Enquête sur la satisfaction des usagers effectifs des tribunaux* (mission OSCE/ Institut de recherche sur les systèmes judiciaires (IRSIG-CNR Italie)), 2009 ; Pour la Finlande : Marjukka Litmala (ed.), *Law and the citizen 2004*, National Research Institute of Legal Policy, 2004.

<sup>9</sup> Conseil supérieur de la Justice, 2000 et 2007, *op. cit.*

<sup>10</sup> Jean-Paul Jean, *Au nom du peuple français ? La justice face aux attentes des citoyens usagers*, in Daniel Soulez-Larivière et Hubert Dalle, *Notre Justice*, Robert Laffont éd., 2002, 444 p., pp. 103-118

de citoyens (dont les résultats n'intéressent que les *représentations* de la justice), mais sur celles, plus difficiles à mettre en œuvre, qui ont été conduites auprès de personnes ayant eu effectivement affaire à la justice, et dont les résultats traduisent *l'évaluation d'un retour d'expériences concrètes*<sup>11</sup>.

### **Les enquêtes conduites auprès d'usagers effectifs de la justice, au niveau national ou local.**

Nous distinguons différentes **catégories d'usagers** :

**1) Les citoyens qui ont eu affaire à la justice**, à divers titres. En matière pénale, en qualité de victime ou d'auteur, de témoin, de juré. En matière civile, en tant que demandeur ou défendeur. La perception de la performance de la justice en termes d'accueil, de délai ou encore de coût est importante, de même que celle de l'intervention de chacun des acteurs, au premier rang desquels les juges, les avocats et les personnels des juridictions. Tous les biais doivent être examinés. Il en est ainsi du fait que les personnes aient gagné ou perdu leur procès en matière civile. Des catégories particulières d'usagers peuvent être étudiées, au premier rang desquelles les victimes d'infractions<sup>12</sup>.

**2) Les professionnels de la justice**, en distinguant :

- ceux qui appartiennent au service public de la justice, à l'instar des **juges, des procureurs, des personnels non-juges et non-procureurs des tribunaux et ministères publics**,
- de ceux qui sont les partenaires indispensables de la juridiction, au premier rang desquels **les avocats**.

Par ailleurs, il est toujours possible de conduire des enquêtes auprès d'acteurs privilégiés, tels les huissiers, les notaires, les experts ou les traducteurs, comme auprès des fonctionnaires et associations travaillant directement avec les tribunaux pour préparer ou mettre en œuvre les décisions des juges (travailleurs sociaux, police judiciaire, personnels de probation, agents pénitentiaires, etc...). Ce type d'enquête sociologique, par questionnaires ou entretiens, permet de compléter l'enquête principale, soit en approfondissant une problématique particulière ou en s'insérant dans une démarche d'évaluation globale du fonctionnement du système..

### **Méthodes employées et résultats attendus**

Plusieurs méthodes peuvent être utilisées au moyen d'enquêtes qualitatives ou quantitatives reposant, par exemple, sur de l'observation *in situ*, des entretiens, des questionnaires auto-administrés ou téléphoniques ou des « enquêtes miroir »<sup>13</sup>.

La méthode retenue et la périodicité dépendent :

- des **objectifs** définis (suivi de la satisfaction des usagers, évaluation de la performance de la justice, amélioration des prestations délivrées, réforme du système judiciaire)
- du **périmètre** couvert (un service, une juridiction, plusieurs juridictions de même type, plusieurs juridictions sur un même ressort géographique...)
- des **publics** visés : les justiciables (tous les usagers d'une juridiction, certains usagers comme par exemple les victimes, les personnes impliquées dans une procédure de divorce...), les professionnels (selon les catégories visées plus haut)
- des **moyens** humains, techniques et budgétaires dont dispose le commanditaire.

La demande qui nous a été effectuée par la CEPEJ est celle d'un « produit de base », labellisé, peu coûteux, aisé à mettre en œuvre, concentré sur les problématiques et questions essentielles du fonctionnement des tribunaux. La finalité d'un tel outil est d'avoir vocation à être largement diffusé auprès des juridictions des Etats membres et utilisé à faible coût par celles-ci.

---

<sup>11</sup> Suisse, Palais de justice de Genève, 1995-1997, 2001, 2007 ; Berne, projet Bejube, 2000. 1999, Pays-Bas, Council for judiciary/Prisma, 2000, op. cit. France, Mission de recherche/Louis Harris, mai 2001 op. cit. Royaume-Uni, Her Majesty's Courts Service, 2006-2009, op. cit.

<sup>12</sup> Par exemple, La satisfaction des victimes d'infractions concernant la réponse de la justice (2008), op. cit. (France).

<sup>13</sup> Pour une présentation exhaustive des méthodes d'enquête avec, à l'appui, des exemples concrets, cf. France Qualité Publique, *La satisfaction des usagers/clients/citoyens du service public*, Paris, *La documentation Française*, 2004, pp. 46-53.

Un second niveau de demande peut concerner un produit plus sophistiqué avec plusieurs entrées, adaptable selon les cultures judiciaires, les problématiques attendues, et les coûts susceptibles d'être investis.

En conséquence, le choix que nous proposons est celui d'un *modèle-type d'enquête auprès des usagers effectifs des juridictions*, à plusieurs entrées, accompagné d'un *guide méthodologique* tirant le meilleur des expériences déjà engagées dans plusieurs États-membres et des questions de fond traitées dans le cadre des travaux de la CEPEJ. Ces propositions viseront à construire un outil opérationnel s'inscrivant dans une démarche globale d'amélioration de la qualité de la justice. L'outil se présenterait comme un *kit modulable* avec un *modèle standard adaptable* par les utilisateurs selon leurs besoins, leurs moyens et leurs priorités.

## 1. INVENTAIRE DES ENQUETES DEJA REALISEES

Le tableau ci-dessous caractérise toutes les enquêtes inventoriées dans le rapport CEPEJ 2008 et celles dont les experts ont eu par ailleurs connaissance en Amérique du Nord. Plusieurs demandes d'information n'ont pas été satisfaites.

PAYS	OBJET	NIVEAU	COMMANDE ET CONCEPTION DE L'ENQUETE	USAGERS CIBLÉS	MÉTHODE	OBSERVATIONS
<b>AMERIQUE DU NORD</b>						
<b>CANADA</b> Février 2007	Mesure de la satisfaction de la clientèle à l'égard de l'étendue, de la qualité et de l'efficacité des services rendus	<b>LOCAL</b> Direction générale du greffe de la Cour suprême Canada	<u>Commanditaire</u> : Cour Suprême du Canada <u>Réalisation</u> : Prestataire privé extérieur	- Avocats - Correspondants - Parties non représentées  299 personnes 60 % de participation données 2006	Contact par lettre  Questionnaire en ligne sur site Internet dédié	<b>Appréciation du fonctionnement de la justice restreinte aux services du greffe</b>
<b>ETATS-UNIS</b>	Conception de <b>dix outils</b> de mesure de la performance (CourTools) des cours de justice, en particulier concernant l'accès à la justice, les délais, le coût des procédures, etc. <b>Deux outils prennent la forme d'enquêtes de satisfaction</b> : - « Access and Fairness » (usagers) - « Court Employee Satisfaction » (personnel)	<b>NATIONAL</b>	National Center for States Courts	Pour le questionnaire « <i>Access and Fairness</i> » : - Parties - Visiteurs - Avocats - Police judiciaire - Représentants des services sociaux	Enquête annuelle  Questionnaire papier auto-administré au sein de la juridiction  15 <u>affirmations</u> comportant une échelle de réponse graduée de 1 à 5 « pas du tout d'accord » à « tout à fait d'accord »  5 questions générales d'ordre sociodémographique et concernant le but de la visite au tribunal.	<b>Questionnaire rédigé sous forme d'affirmations portant à la fois sur l'accessibilité (10) ainsi que sur la conduite de l'audience (5).</b>

		<b>NATIONAL</b>	National Center for State Courts	<p>Pour le questionnaire « <i>Court Employee Satisfaction</i> » :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnel des tribunaux</li> </ul>	<p>Enquête annuelle</p> <p>Questionnaire auto-administré (papier ou en ligne via un site dédié, selon les juridictions)</p> <p>20 affirmations comportant une échelle de réponse graduée de 1 à 5 « pas du tout d'accord » à « tout à fait d'accord »</p> <p>2 questions permettant d'identifier le lieu de travail.</p>	<p>Questionnaire rédigé sous forme d'affirmations portant sur l'environnement de travail, en particulier les relations avec la hiérarchie et le bien-être au travail.</p>
<b>PAYS DU CONSEIL DE L'EUROPE</b>						
<b>ALBANIE</b>	<p>Mesure de la satisfaction des usagers effectifs des tribunaux et cours :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accessibilité/aménagement du tribunal</li> <li>- accueil/information</li> <li>- magistrats/déroulement du procès ;</li> <li>- fonctionnement général</li> </ul>	<b>NATIONAL</b>	<p>OSCE</p> <p>Institut de recherche sur les systèmes judiciaires (Conseil national de la recherche italien)</p>	Usagers des tribunaux et des cours	Enquête de satisfaction (mode d'administration non précisé)	<p>Démarche associant des chercheurs</p> <p>Variété des échelles de réponse proposées (choix d'un item, notation) et des modalités de notation (attribution d'une note de 1-10, placement d'une croix sur une ligne de gradation entre deux adjectifs extrêmes ou encore expression des préférences via une notation longue du type « très insatisfait – insatisfait – indifférent – satisfait – très satisfait »)</p>
<b>ALLEMAGNE</b>	Pas de précisions suffisantes concernant cette enquête	<b>LOCAL</b> Dans l'Etat du Nord Rhein Westphalia	8 enquêtes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- citoyens</li> <li>- avocats et notaires</li> <li>- représentants des personnels de justice</li> </ul>	Entretiens	Pas de précisions suffisantes concernant cette enquête
<b>AUTRICHE</b> Décembre 2007	Enquête nationale sur la confiance et le fonctionnement de la justice	<b>NATIONAL</b>	<p><u>Commanditaire</u> : Ministère de la Justice</p> <p><u>Réalisation</u> : Prestataire extérieur</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1000 citoyens autrichiens choisis aléatoirement</li> </ul>	Entretiens par téléphone	Recueil des tendances d'opinion sur la justice

<b>BELGIQUE</b> Février.- avril 2007	Enquête nationale (baromètre) sur la confiance et le fonctionnement de la justice	<b>NATIONAL</b>	<u>Commanditaire</u> : Conseil supérieur de la Justice  <u>Réalisation</u> : Prestataire privé extérieur	- 3210 citoyens belges choisis aléatoirement à partir d'un fichier téléphonique (exclusion des sociétés et institutions) - Représentativité des différentes provinces, de la Région de Bruxelles-Capitale et des citoyens francophones et néerlandophones	- contact par lettre adressée aux citoyens sélectionnés - puis enquête téléphonique (22 minutes)	<b>Mesure d'une évolution 2002-2007 2<sup>ème</sup> baromètre</b> <b>Opinion perméable aux affaires médiatiques (Dutroux)</b> <b>Confiance générale en la justice influencée par des facteurs sociodémographiques (plus forte chez les jeunes, plus faible chez les personnes ayant eu effectivement affaire à la justice)</b>
<b>DANEMARK</b>	Pas de réponse concernant une enquête conduite en 2001	<b>NATIONAL</b> auprès de tous les tribunaux		12.000 répondants à l'enquête (citoyens et professionnels)		<b>Pas de réponse concernant cette enquête (Eléments dans Fabri, Jean, Langbroeck, Pauliat, op. cit. pp 202-203)</b>
<b>ESPAGNE</b>	Enquête 2008 sur la carrière judiciaire (données recueillies en 2005 et 2007)	<b>NATIONAL</b>	<u>Commanditaire</u> : Conseil général du pouvoir judiciaire	- magistrats (1800 juges en 2005 et 1475 en 2007)	Enquête téléphonique	<b>Enquête axée sur le métier de magistrat : déroulement du procès, conciliation avec la vie familiale, formation continue</b>
	Baromètre régulier sur l'image de la justice dans la société espagnole 2001	<b>NATIONAL</b>	<u>Commanditaire</u> : Conseil général du pouvoir judiciaire <u>Conception</u> : Enseignant-Chercheur <u>Administration</u> : Prestataire privé extérieur	- citoyens (1200 personnes)	Entretien au domicile des citoyens sélectionnés (35 minutes)	<b>Mesure d'une évolution</b>
	Enquête de satisfaction sur le fonctionnement de la justice Décembre 2001	<b>NATIONAL</b>	<u>Commanditaire</u> : Conseil général du pouvoir judiciaire <u>Conception</u> : Chercheur de l'Université autonome de Madrid <u>Administration</u> : Prestataire privé extérieur	- parties (demandeurs, défendeurs, accusés, victimes) - témoins - avocats Echantillon de 1000 personnes (800 justiciables et 200 avocats)	Questionnaire administré lors d'un entretien personnel (20 minutes) Questions fermées, échelle de réponses suivant une notation longue de 0 à 10, quelques questions ouvertes	<b>Appréciation générale du fonctionnement de la justice</b> <b>Démarche associant le monde académique</b>
<b>FINLANDE</b>	Enquête de satisfaction sur les institutions juridiques et l'accès à la justice 2004	<b>NATIONAL</b>	<u>Commanditaire et concepteur</u> : National Research Institute of Legal Policy	- citoyens	Questionnaire	<b>Domaine très large intéressant la confiance des citoyens dans leur système juridique et judiciaire</b>
	Mesure de la qualité de la procédure et des décisions, engagée depuis 1999	<b>LOCAL</b> Juridictions de la Cour d'appel de Rovaniemi	<u>Commanditaire</u> : Cour d'appel de Rovaniemi		Méthodes variées : - Enquêtes de satisfaction - Analyses statistiques	<b>Démarche qualité globale « Quality in adjudication », axée sur la préparation du procès (civil), la qualité des décisions rendues et la</b>

		(cour d'appel + 9 tribunaux de première instance « district courts »)			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluation par des experts</li> <li>- Auto-évaluation</li> </ul>	<b>formation</b>
<b>FRANCE</b>	Mesure de la confiance des usagers dans la justice 2008	<b>NATIONAL</b>	<u>Commanditaire</u> : Conseil supérieur de la magistrature <u>Réalisation</u> : Société de sondage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- citoyens (1008 personnes sondées)</li> <li>- magistrats sur 8000 magistrats, taux de réponse de 15%</li> </ul>	Questionnaire par téléphone (citoyens) et par questionnaire auto-administré en ligne (magistrats)	<b>Etude comparée des opinions des magistrats et des citoyens. Comparaison des systèmes de valeurs. Limité à la confiance/ défiance dans la justice</b>
	Jugements et attentes des Français 1997	<b>NATIONAL</b>	<u>Commanditaire</u> : GIP Mission de Recherche Droit et Justice <u>Réalisation</u> : Société de sondage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1042 citoyens</li> <li>- 21 professionnels de la justice</li> </ul>	Questionnaire aux citoyens Entretiens approfondis avec des personnels de justice	<b>Mesure d'une évolution (sondage comparable réalisé en 1991)</b>
	Enquête annuelle conduite depuis 2006 auprès de victimes d'infractions	<b>NATIONAL</b>	<u>Commanditaire</u> : Ministère de la Justice <u>Réalisation</u> : Société de sondage	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enquête auprès de 5000 personnes environ victimes de délits</li> <li>Echantillon constitué à partir de la nature de l'infraction et du logiciel d'enregistrement de l'affaire</li> </ul>	Questionnaire par téléphone (citoyens)	<b>Enquête ciblée sur une catégorie particulière de justiciables, sur leur degré de satisfaction aux différents stades de la procédure.</b>

	Enquête de satisfaction des usagers 2001	<b>NATIONAL</b>	<u>Commanditaire</u> : Ministère de la Justice GIP Mission de Recherche Droit et Justice	Usagers effectifs par échantillon de 1200 personnes sur 24.000 citoyens contactés	Entretiens qualitatifs préalables (justiciables et professionnels)  Puis, questionnaire téléphonique par catégories (auteur, victime, divorce...)	<b>Perception des usagers effectifs des tribunaux sur les contentieux les plus courants. Appréciation sur les professionnels et le système judiciaire</b>
<b>IRLANDE</b>	« Visites mystères » Janvier - Février 2007	<b>NATIONAL</b>	<u>Commanditaire</u> : Irish Courts Service <u>Réalisation</u> : Prestataire privé externe	Personnel des juridictions	100 visites : - 70 dans les locaux - 15 par téléphone - 15 par email	<b>Démarche organisée dans le cadre de la mise en œuvre de la charte des usagers « Customer Service Charter » qui vise à améliorer la qualité du service. Les questions portent essentiel- lement sur l'environnement de travail (propreté, accessibilité) et la qualité de la relation entre l'utilisateur et le personnel (accueil, information, disponibilité)</b>
	Enquêtes de satisfaction Juillet 2008	<b>NATIONAL</b>	Irish Courts Service	- Justiciables - Jurés - Avocats - Personnel des juridictions - Groupes d'usagers	5 questionnaires comprenant 4 à 8 items Echelle de notation de 1 à 5	<b>Démarche <i>in-house</i> préalable à la mise en place du « Customer Service Action Plan ».  Questions essentiellement axées sur l'accueil et l'information</b>

<p><b>PAYS BAS</b></p>	<p>Système de mesure régulier de la qualité « <b>Rechtspraak</b> » portant sur l'amélioration de divers aspects de l'organisation judiciaire.</p> <p>Dans ce cadre, certains instruments de mesure reposent sur des enquêtes de satisfaction se déroulant tous les 4 ans, depuis le <b>début des années 2000</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- auprès de la clientèle des tribunaux ;</li> <li>- auprès des « collaborateurs »</li> </ul>	<p><b>NATIONAL</b></p> <p>D'abord auprès d'une cour (Haarlem) puis généralisation à l'ensemble des juridictions des Pays-Bas</p>	<p><u>Commanditaire</u> : Council for Judiciary En concertation avec les autres juridictions</p> <p><u>Réalisation</u> : Agence d'enquête indépendante (PRISMA) (Responsables de Prisma rencontrés par les experts) + Chercheurs en sociologie</p>	<p>Enquête auprès des « clients » ou usagers non professionnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Justiciables</li> </ul> <p>Enquête auprès des usagers professionnels:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avocats</li> <li>- Experts</li> <li>- Procureurs de la Reine</li> </ul> <p>Enquête auprès des « collaborateurs » :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personnel de la juridiction</li> </ul>	<p><b>Phase qualitative</b> (entretiens individuels) en vue de construire le questionnaire</p> <p><u>Enquête justiciables</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lors de la première enquête, les questionnaires étaient envoyés par courrier postal et administrés par téléphone (taux de réponse faible 10 à 20%)</li> <li>- Désormais, le questionnaire est administré à <b>l'issue de l'audience</b> (durée 10-15 minutes ; taux de réponse 70%)</li> </ul> <p><u>Enquête professionnels</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lettre d'invitation par courrier postal ou email</li> <li>- Questionnaire auto-administré <b>en ligne</b> sur un site dédié</li> </ul> <p><u>Enquête collaborateurs</u> : Méthode d'administration non précisée</p>	<p><b>Démarche qualité institutionnalisée et généralisée à l'ensemble du système judiciaire néerlandais</b></p> <p><b>L'ensemble des aspects de la prestation de services d'un tribunal est abordé : traitement des parties par le juge lors de l'audience, lisibilité de la décision, respect des délais, accessibilité de la juridiction.</b></p> <p><b>Ces enquêtes peuvent être complétées par des entretiens plus approfondis avec des panels de clients.</b></p> <p><b>Les enquêtes auprès des personnels des juridictions s'attachent à apprécier l'environnement de travail, en particulier s'agissant des possibilités de développement et la motivation.</b></p>
------------------------	--	--	--	--	---	--

	<p>Enquête régulière « Paths to Justice in the Netherlands »  (2003, 2009)</p>	<p><b>NATIONAL</b></p>	<p>Centre de recherche et de documentation (WODC) du ministère de la Justice</p>	<p>5000 citoyens</p>	<p>Questionnaire en ligne (2003 et 2009) complété en 2009 par des entretiens individuels (dans la rue)</p>	<p>Enquête essentiellement axée sur les problèmes rencontrés par les citoyens dans l'accès à la justice (financier, familial, administratif, etc.) et la manière dont ils ont pu les résoudre (conseil juridique, syndicat, etc.).</p> <p><b>Mesure d'une évolution</b> L'enquête de 2009 démontre que depuis 2003, le nombre de problèmes rencontrés a diminué (2,5 à 1,9) et que les citoyens ont de plus en plus tendance à recourir au conseil juridique pour les résoudre (45,5% à 52%)</p>
<p><b>ROYAUME-UNI</b></p>	<p>Enquêtes de satisfaction auprès des justiciables et des professionnels de la justice (Programme triennal 2006-2009)</p>	<p>NATIONAL Enquête conduite dans chaque juridiction britannique et galloise</p>	<p><u>Commanditaire :</u> Her Majesty's Courts Service (ministère de la Justice) <u>Réalisation :</u> Société de sondage</p>	<p>- justiciables et professionnels de la justice (12 897 personnes en 2008, soit un taux de réponse de 47%)</p>	<p>Questionnaire unique (justiciables et professionnels) administré par des enquêteurs à la sortie des juridictions « exit survey ») Complété par des questionnaires auto-administrés adressés par voie postale à un échantillon de jurés et d'usagers du greffe des successions)</p>	<p>Cette démarche s'inscrit dans la perspective de la construction d'un indicateur clé de performance relatif à la satisfaction des usagers.</p> <p><b>Mesure d'une évolution :</b> observation des grandes tendances, différences selon les types d'usagers, identification des points à améliorer selon les services)</p> <p>L'exploitation des résultats permet d'évaluer la satisfaction selon l'origine ethnique ou raciale de l'utilisateur (accès au droit plus faible pour certaines minorités)</p>

<b>ROUMANIE 2006</b>	Evaluation du niveau d'indépendance du système judiciaire		<u>Commanditaire</u> : Conseil supérieur de la magistrature <u>Réalisation</u> : ONG et société de sondage	Juges Procureurs Magistrats assistants		<b>Originalité :</b> Dans le cadre de l'adhésion à l'UE, traite des éléments d'ingérence dans le fonctionnement de la justice : pressions politiques, médiatiques
<b>SUEDE</b>	Pas d'information concernant cette enquête					<b>Pas d'information concernant cette enquête</b>
<b>SUISSE</b>	Projet BEJUBE (2000) Satisfaction de la clientèle - procédure et atmosphère ; - informations fournies sur la procédure - compréhension de la procédure - durée de la procédure - acceptation du verdict	LOCAL Toutes les juridictions du canton de Berne y compris la Cour Suprême	<u>Commanditaire</u> : Cour suprême du Canton de Berne  - Elaboration par des professionnels de la justice  - Dépouillement et analyse des résultats par une société externe	3 questionnaires : - parties, témoins, personnes amenées à fournir des renseignements ; - procédure du mandat de répression - avocats	Questionnaires adressés par écrit à l'issue de la procédure (ou de l'audition, pour les témoins et les personnes appelées à fournir des renseignements). Taux de réponses : 20%	<b>Toutes les juridictions d'un ressort</b> <b>Ne traite pas de la qualité des décisions de justice</b> <b>Fichier nominatif</b>
	Enquêtes de satisfaction régulières des utilisateurs du palais de justice de Genève (1995-1997, 2001, 2007)	LOCAL Toutes les juridictions du Canton de Genève, y compris la Cour suprême	<u>Commanditaire</u> : Palais de Justice de Genève (Responsable rencontré par les experts) <u>Conception/administration</u> : Prestataire privé extérieur <u>Suivi et analyse des résultats</u> : « groupe qualité » composés de magistrats et personnels des juridictions	- Justiciables (6000 questionnaires envoyés en 2007, 1403 retournés, soit un taux de réponse de 23,4% contre 22,9% en 2001 et 20,5% en 1997) - avocats (taux de réponse de 45% en 2007) - notaires (enquêtes de 1995 et 2001)	Questionnaire envoyé par voie postale	<b>Appréciation du fonctionnement général du pouvoir judiciaire et du fonctionnement de la juridiction concernée.</b>  <b>Méthode originale de mesure de la satisfaction : double appréciation (importance des attentes et satisfaction réelle) de différents critères.</b>

## 2. CONSTRUIRE UNE ENQUETE USAGERS AU NIVEAU LOCAL

---

Si l'on s'inscrit dans une démarche globale d'évaluation de la qualité<sup>14</sup>, il conviendrait au préalable de mener une enquête qualitative au moyen d'entretiens individuels, de réunions de groupe ou d'observation *in situ* des comportements, complétée par une analyse du courrier et des réclamations (ex. : Ombudsman polonais<sup>15</sup>, Tribunal de Grasse<sup>16</sup> en 2000, Médiateur français) afin de mieux cerner le public ciblé, le champ de l'enquête, la méthodologie et d'associer les acteurs concernés au dispositif d'évaluation. Pour ce faire, certaines juridictions, à l'instar des palais de justice des cantons de Genève et de Berne, ont mis en place **un comité de pilotage**. Interne ou externe à la juridiction concernée et composé de professionnels de la juridiction, d'usagers, de personnalités extérieures qualifiées (universitaires, chercheurs, etc.), celui-ci permet d'adapter la version définitive du questionnaire aux objectifs poursuivis et aux besoins de la juridiction, puis de préparer ses modalités de mise en œuvre.

Toutefois, compte tenu de son coût et des moyens à mobiliser, une telle enquête qualitative ne paraît pas forcément nécessaire. En effet, l'outil proposé par la CEPEJ tire les leçons des bonnes pratiques observées dans les Etats membres et peut être adapté, après quelques réunions de concertation, aux spécificités locales.

En tout état de cause, la mise en place d'un comité de pilotage local apparaît indispensable à la réussite d'une enquête de satisfaction des usagers, avec ou sans enquête qualitative préalable.

### 2. 1. DEFINIR LES OBJECTIFS, LA METHODOLOGIE ET LES INDICATEURS PERTINENTS DE L'ENQUETE

L'élaboration d'un dispositif d'enquête nécessite au préalable de clarifier les objectifs poursuivis afin de :

- préciser le champ de l'enquête (objet et publics cibles) ;
- définir la méthodologie (observation des usagers, entretiens, questionnaires etc.) et les modalités de l'enquête (calendrier, enquête régulière, ponctuelle, etc.) ;
- convenir avec les personnels des objectifs, des indicateurs et de l'utilisation des résultats ;
- définir la manière d'associer les publics cibles à l'enquête ;
- mieux répondre aux problèmes posés ;
- recueillir des résultats pertinents.

Le choix des indicateurs permet d'identifier les différentes facettes de la perception de la situation par l'utilisateur. Il s'agit de comprendre l'ensemble des aspects qui structurent la relation avec l'utilisateur (environnement, coûts, délai, accueil, etc.).

Par ailleurs, cette étape permet également de déterminer si le déroulement de l'enquête et l'analyse des résultats requièrent, en plus de la mise en place d'une équipe de pilotage, la participation d'un organisme extérieur indépendant. Un laboratoire de recherche ou une équipe universitaire peuvent être tout à fait intéressés par un partenariat avec la juridiction<sup>17</sup>. S'il s'agit d'une société privée, il faut intégrer le coût y afférent.

---

<sup>14</sup> Van Erp, Niemijer, Ter Voert & Meijer, *Geschilprocedures en rechtspraak in cijfers 2005*, WODC Ministerie van Justitie, 2007, <http://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/periodieke-informatievoorziening-rechtspraak-en-buitengerechtelijke-geschilbeslechting-2006.aspx>; Committee for the Evaluation of the Modernisation of the Dutch Judiciary, *Judiciary is Quality*, décembre 2006 ; L. Sibony, *Quelles leçons tirer des expériences étrangères ?*, in E. Breen (2002), *op. cit.*, pp. 105-116. *How to assess quality in the Courts?*, The Quality Project of the Courts in the Jurisdiction of the Court of Appeal in Rovaniemi, Finland, 2006.

<sup>15</sup> Rafal Pelc, *Quelles sont les attentes et les besoins des usagers de la justice ? L'expérience l'Ombudsman polonais*, session d'étude de la CEPEJ, 2003

<sup>16</sup> Marie-Luce Cavois, Hubert Dalle, Jean-Paul Jean (dir.), *La qualité de la justice*, coll. Perspectives sur la Justice, Paris : La documentation Française, 2002, 269 p.

<sup>17</sup> Par exemple : *Enquête albanaise sur la satisfaction des usagers des tribunaux*, Mission de l'OSCE/ Institut de recherche sur les systèmes judiciaires (Conseil national de la recherche italien) 2009 ; Espagne, Consejo general del poder judicial, *Encuesta a usuarios de la administración de la justicia* (Université autonome de Madrid) 2001 ; Finlande, Marjukka Litmala (ed.), *Law and the citizen 2004* (National Research Institute of Legal Policy), 2004 ; Pays-Bas, Enquêtes régulières auprès des « clients » et des collaborateurs.

## 2. 2. DEFINIR PLUSIEURS CATEGORIES D'USAGERS

Il faut commencer par définir un échantillon représentatif, lequel dépend de la caractéristique des usagers, du choix de l'enquête ou encore du degré de précision souhaité.

Dans le cas des enquêtes d'opinion nationales, à l'image de celles conduites en Belgique, en Espagne ou encore en France, la constitution de l'échantillon représentatif peut être opérée selon des critères tout à fait divers, notamment sociodémographiques<sup>18</sup> (âge, genre, croyances religieuses, etc.), linguistiques<sup>19</sup>, de représentativité territoriale<sup>20</sup>, que ces citoyens soient des usagers effectifs ou non de la justice. Les enquêtes nationales peuvent aussi cibler des catégories d'usagers effectifs, par exemple, selon le statut d'une personne au cours d'une procédure<sup>21</sup>.

En revanche, les enquêtes de satisfaction au sein des juridictions doivent être conduites auprès des usagers effectifs de la juridiction concernée. L'échantillon représentatif d'utilisateurs pourra être restreint selon que l'on souhaite analyser un service en particulier, à l'instar de l'accueil ou des services du greffe<sup>22</sup>, le fonctionnement de la juridiction dans son ensemble, certains contentieux (les affaires familiales par exemple), ou bien encore selon que l'on souhaite s'intéresser à des catégories particulières d'usagers :

- **Les justiciables** : individus appelés en justice pour y être jugés, ils constituent une catégorie d'usagers du service public de la justice. Certains pays, à l'instar du Canada, des Pays-Bas ou de la Suisse, se réfèrent à la notion de « clients », au-delà de son sens marchand, pour désigner la personne qui reçoit le service rendu (consommateur, client, bénéficiaire, etc.) ;
- **Les avocats** : inscrits au barreau de la juridiction concernée ou extérieurs au ressort mais y intervenant ponctuellement ;
- **Les différents professionnels appartenant à la juridiction et au ministère public** : les juges, les Rechtspfleger (organe indépendant/greffier doté d'attributions juridictionnelles et administratives), les fonctionnaires de la juridiction ou encore les agents du ministère public ;
- **Les professionnels du droit** les plus en contact avec la juridiction concernée (les notaires<sup>23</sup> et les huissiers),
- **Les auxiliaires de justice** les plus sollicités dont l'intervention influe beaucoup sur la qualité de la justice : les experts et les traducteurs.

## 2. 3. CHOISIR UNE METHODE

Il existe plusieurs méthodologies des enquêtes de satisfaction<sup>24</sup> selon que l'on souhaite recueillir les tendances de l'opinion des usagers (enquête qualitative) ou/et exprimer de manière chiffrée la satisfaction d'un échantillon représentatif d'usagers (enquête quantitative).

### 2. 3. 1. L'ENQUETE QUALITATIVE

L'enquête qualitative est davantage de nature exploratoire et permet de repérer des tendances relatives aux attentes ou à la satisfaction des usagers. De manière générale, elle permet d'apporter des précisions préalables à l'enquête quantitative.

Plusieurs méthodes peuvent être utilisées :

- l'observation *in situ* du comportement des usagers lorsqu'ils se rendent au tribunal ;
- les « visites mystères »<sup>25</sup> effectuées par un expert se présentant comme usager (téléphone, demande de renseignements, etc...) ;

---

<sup>18</sup> *Les Français et la Justice*, GIP Mission de Recherche Droit et Justice (France) 1997.

<sup>19</sup> *Les Belges et la Justice*, Baromètre du Conseil supérieur de la Justice (Belgique), 2007.

<sup>20</sup> Ibid.

<sup>21</sup> La satisfaction des victimes d'infractions concernant la réponse de la justice, Ministère de la Justice (France), 2008.

<sup>22</sup> Enquête de satisfaction auprès de la clientèle de la Direction générale du greffe de la Cour suprême canadienne, 2007.

<sup>23</sup> Enquête de satisfaction auprès des notaires, Palais de Justice de Genève, 1995 et 2001.

<sup>24</sup> France Qualité Publique (2004), *op. cit.*

- l'entretien individuel afin de recueillir les opinions et comprendre les motivations d'utilisateurs en vue d'élaborer un questionnaire<sup>26</sup> ;
- l'entretien avec un panel d'utilisateurs afin de recueillir des expériences et confronter les points de vue.

Il s'agit d'une méthode certes chronophage, coûteuse et demandant le recours à des enquêteurs experts, mais qui s'avère nécessaire dans une démarche globale de qualité (Pays-Bas). La combinaison entre une enquête qualitative préalable et une enquête quantitative permet ainsi de parvenir à une étude la plus fine et la plus complète possible du niveau de satisfaction des utilisateurs et/ou des attentes des utilisateurs.

### 2.3.2. L'ENQUETE QUANTITATIVE

L'enquête quantitative permet de mesurer statistiquement la satisfaction des utilisateurs à partir d'un échantillon représentatif.

Plusieurs méthodes peuvent être utilisées :

- **le questionnaire auto-administré au sein de la juridiction**

Exemple : un questionnaire mis à disposition à l'accueil de la juridiction ou à la sortie de l'audience (Etats-Unis, Pays-Bas (enquêtes justiciables), Royaume-Uni, Suisse (Berne)).

Il s'agit de la méthode la moins onéreuse permettant d'obtenir un très bon taux de retour. En effet, lors des premières enquêtes utilisateurs aux Pays-Bas, le questionnaire envoyé par courrier ou administré par téléphone recevait un taux de réponse variant de 10% à 20%. Le changement de méthode d'administration (personnes interrogées à la sortie de l'audience) a permis de porter le taux de réponse à 70%. Toutefois, le fait de diffuser immédiatement le questionnaire à la sortie de l'audience peut aussi comporter un risque de biais dans l'interprétation.

- **le questionnaire auto-administré par voie postale ou électronique**

Cette méthode est moins onéreuse mais le taux de retour peut être faible s'il n'y a pas de campagne de sensibilisation particulière. Le questionnaire par voie électronique ou mis en ligne sur un site dédié (ex. : Canada, Etats-Unis, Pays-Bas (enquête sur les problèmes d'accès à la justice 2009<sup>27</sup>), Royaume-Uni (utilisateurs du greffe et jurés), Suisse (Genève)) sélectionne une catégorie particulière, les utilisateurs d'Internet, ce qui a évidemment des incidences sur la représentativité (âge, niveau socioculturel, etc.). Mais ce mode de diffusion est à recommander pour les enquêtes conduites directement auprès des professionnels, avec de très bons taux de réponses si les explications et les garanties données aux destinataires sont pertinentes : Pays-Bas (enquêtes « professionnels ») ; France (enquête « magistrats » 2008)).

En tout état de cause, cette méthode implique l'utilisation d'un fichier de données soumises aux législations nationales sur la protection des données personnelles. .

- **le questionnaire par téléphone**

Plus chronophage, cette méthode rend obligatoire le recours à un organisme de sondage et/ou à des enquêteurs spécialisés chargés d'administrer le questionnaire par téléphone (au moins vingt minutes par questionnaire). Elle est donc onéreuse mais permet de constituer des échantillons représentatifs et d'affiner le niveau de précision des réponses et les analyses (ex. : Autriche, Belgique, Espagne

<sup>25</sup> Par exemple, en Irlande, des « visites mystères » (*Mystery shopping*) commanditées par l'Irish Courts Service ont été réalisées dans les juridictions par un prestataire privé extérieur en 2007.

<sup>26</sup> Cf. en particulier, Enquêtes régulières auprès des utilisateurs et des collaborateurs dans le cadre de la démarche qualité *Rechtspraak* (Pays-Bas) ; *Enquête de satisfaction auprès des utilisateurs de la justice* (2001), op. cit. (France).

<sup>27</sup> WODC, *Paths to Justice in the Netherlands*, Ministerie van Justitie, 2004, <http://english.wodc.nl/onderzoeksdatabase/geschilbeslechtingdelta.aspx>.

(enquête « carrière judiciaire » 2008), Finlande (2008), France (enquêtes usagers 2001 et 2008, victimes 2006), Pays-Bas (premières enquêtes justiciables).

- **l'entretien** au sein de la juridiction ou à domicile

Cette méthode implique le recours à un questionnaire et des entretiens en face à face. Elle nécessite le recrutement d'enquêteurs et l'appel à un organisme spécialisé, donc présente un coût plus élevé (ex. : Allemagne, Autriche, Espagne (baromètre et enquête de 2001), France (enquête de 1997), Pays-Bas (enquête sur les problèmes d'accès à la justice 2009<sup>28</sup>).

## **2. 4. ELABORATION DE L'ENQUETE**

### **2. 4. 1. PILOTAGE ET ADMINISTRATION**

Il convient d'associer les personnels de la juridiction dès la phase de préparation en créant un *comité de pilotage* (cf. *supra*).

Le recours à un organisme externe, par exemple, une société de sondages (ex. : Canada, France, Roumanie, Royaume-Uni), un consultant extérieur (ex. : Autriche, Canada, Espagne, Irlande, Suisse) ou encore, s'il existe, un organisme indépendant en charge de la réalisation d'outils de mesure de la performance comme les enquêtes de satisfaction (ex. : Etats-Unis (National Center for State Courts), Pays-Bas (agence PRISMA)), pour l'administration du questionnaire, voire sa conception, et le dépouillement des résultats, permettrait de professionnaliser la démarche. Cela dépendra toutefois des moyens dont pourra bénéficier la juridiction. Le partenariat avec des équipes universitaires et de recherche paraît la meilleure solution (ex. : Albanie, Espagne, Finlande).

### **2. 4. 2. LE MOMENT DE L'ENQUETE**

La disponibilité des usagers constitue un élément fondamental. Elle permet de déterminer s'il vaut mieux adresser le questionnaire lors de la convocation, assurer sa disponibilité à l'accueil de la juridiction, à la sortie de l'audience ou du tribunal, le mettre en ligne sur le site de la juridiction ou bien encore l'envoyer par courrier postal ou électronique.

Dans tous les cas, il est indispensable que la juridiction concernée fasse un travail d'information préalable auprès des usagers afin que ceux-ci se sentent associés à la démarche d'enquête.

### **2. 4. 3. LE CONTENU DU QUESTIONNAIRE. METHODOLOGIE**

Le questionnaire doit nécessairement être accompagné d'un avertissement préalable qui précise notamment *le commanditaire et les objectifs de l'enquête*. Cet avertissement doit impérativement rappeler que les *garanties d'anonymat* sont respectées, en fournissant les précisions relatives à la *déontologie* de l'utilisation des données transmises.

Le contenu du questionnaire sera largement déterminé selon le service ou les aspects du service que l'on souhaite évaluer (ex. : accueil, rapidité, efficacité, accessibilité, etc.). Il doit être révélateur de la perception qu'ont les usagers de la juridiction concernée et ainsi, permettre d'identifier ses points forts et ses faiblesses afin de réviser les objectifs du service et d'en ajuster les modes d'action.

Le questionnaire doit débiter par une rubrique préliminaire avec des questions simples permettant à la fois de mettre l'utilisateur en confiance et de permettre au commanditaire de préciser les contours de l'échantillon représentatif des usagers (âge, sexe, qualité, usager effectif ou occasionnel, etc.).

Ensuite, **les axes du questionnaire** doivent être organisés par rubriques, partant de la perception générale du service à des aspects plus particuliers de celui-ci. Par exemple, l'accès à l'information, l'aménagement du tribunal ou encore son fonctionnement (accueil, relations avec les magistrats, etc.). Les différents axes retenus doivent comporter des séries d'items alternant questions simples et questions plus délicates.

**La forme du questionnaire** doit pouvoir être adaptable à toutes les juridictions des Etats membres du Conseil de l'Europe. Elle comprend en principe des *questions fermées* ou des affirmations (ex. :

---

<sup>28</sup> *Ibid.*

Etats-Unis), facilement exploitables, lesquelles peuvent éventuellement être accompagnées de *questions ouvertes* afin que l'utilisateur puisse notamment s'exprimer sur des questions qu'il estime importantes et qui n'auraient pas été abordées dans l'enquête. Toutefois, le nombre de questions ouvertes doit rester limité afin de ne pas complexifier la procédure de dépouillement.

Le questionnaire doit présenter une *partie fixe* comportant les *indicateurs clés* communs à l'ensemble des juridictions européennes et facilement adaptables, le cas échéant, aux nécessités procédurales. Il peut également intégrer des *parties modulables* pour répondre aux spécificités des différentes cultures judiciaires et locales, ainsi que pour approfondir des problématiques estimées essentielles par les responsables des juridictions.

Enfin, **le langage utilisé** doit être clair (phrases courtes, éviter les double-sens), neutre (éviter les phrases négatives ou les mots fortement connotés) et doit pouvoir être compris facilement par tous les usagers des juridictions des Etats membres du Conseil de l'Europe. La traduction du questionnaire-type doit donc veiller à intégrer les termes les plus adaptés de chaque langue nationale.

#### 2. 4. 4. LE SUPPORT DU QUESTIONNAIRE

Le questionnaire peut être administré sur support papier ou en format dématérialisé avec borne d'accueil. Le questionnaire peut également être réalisé en format électronique exploitable de manière simple avec un tableur.

#### 2. 4. 5. LES ECHELLES DE REPONSES

Plusieurs échelles de réponses peuvent être envisagées. Certaines échelles invitent l'utilisateur à choisir un item (ex. : questions sur le modèle « parmi les réponses suivantes, choisissez ... » utilisées dans le cadre de l'étude de satisfaction menée par la Cour suprême du Canada).

Certaines recourent à une hiérarchisation des réponses proposées (ex. : « classez de 1 à ... les réponses suivantes »).

D'autres échelles permettent d'obtenir des réponses simples via une notation binaire (ex. : « pas satisfait - satisfait » ou « oui-non ») ou de prédire les préférences des usagers via une notation plus longue (ex. : « 0-10 » sur le modèle des questionnaires usagers du Consejo general del Poder judicial (2001) ou une échelle de satisfaction « pas du tout satisfait/d'accord » à « très satisfait/tout à fait d'accord » à l'instar des échelles de réponses proposées dans les enquêtes britanniques et américaines).

Particulièrement intéressantes sont les enquêtes qui, à l'instar de celles conduites dans les juridictions du canton de Genève, permettent de *mesurer pour chaque item l'écart entre les attentes des usagers et leur niveau de satisfaction* par une double appréciation (importance – satisfaction).

#### 2. 5. LE RECUEIL ET L'ANALYSE DES RESULTATS

De manière générale, la plupart des enquêtes analysées font appel à un organisme extérieur pour l'analyse de résultats, la présentation de l'enquête et, éventuellement, les recommandations. Ainsi, il serait souhaitable que le comité de pilotage fasse appel à un **organisme extérieur**, public ou privé, afin de mieux garantir l'anonymat des réponses et l'objectivité de l'analyse des résultats.

Cela étant, il est indispensable que le comité de pilotage mette également en place des « **relais opérationnels** » au sein de la juridiction (ex. : personnels de juridiction dédiés à cette tâche) afin d'apporter une assistance méthodologique à l'utilisateur, le cas échéant. L'implication étroite du personnel de juridiction à cette démarche est en effet essentielle.

En fonction du calendrier retenu pour le déroulement de l'enquête, il doit être convenu de la **fréquence** à laquelle les réponses doivent être collectées, qu'il s'agisse de relever les questionnaires depuis l'urne mise à disposition à l'accueil, ou de les réceptionner par courrier postal ou électronique. Cela permet notamment d'obtenir une comparaison du taux de satisfaction selon le moment durant lequel les réponses sont collectées (jour, semaine, mois, etc.).

Les réponses au questionnaire doivent ainsi être collectées de manière régulière pour que les résultats puissent ensuite être traités via un **tableur** (tableaux chiffrés et graphiques) à des fins de restitution. Le mode de comptage doit ainsi permettre d'identifier les réponses selon les différentes catégories d'usagers (âge, ancienneté dans la profession, qualité pour se rendre au tribunal, etc.). Il doit également mettre en évidence **l'écart entre les attentes et la satisfaction** des usagers en comptabilisant, pour chaque critère évalué, les réponses relatives à la satisfaction et celles liées à l'importance (niveau d'attente) selon les échelles de notation. Les améliorations à apporter en priorité correspondent aux items dont le niveau d'importance est le plus élevé et le niveau de satisfaction le plus faible.

## **2. 6. RESTITUER LES RESULTATS ET EN TIRER LES LEÇONS**

La communication et l'organisation du retour d'information font partie intégrante du processus d'enquête. Un tel travail doit s'inscrire dans un *projet de juridiction* et une *démarche-qualité*. Il implique la création d'un *comité de suivi* qui assurera la diffusion des résultats de l'enquête (sous forme de rapport présentant à la fois l'enquête et les résultats obtenus) et en tirera les leçons, en particulier, l'identification de priorités d'action.

La communication doit être opérée à la fois en interne (présentation orale, réunions-débats) en vue d'associer le personnel à la recherche de solutions concrètes, mais aussi à l'égard des usagers (courriers de remerciement, campagnes d'information, affichage des résultats au lieu d'accueil de la juridiction, etc.) qui sont ainsi informés, voire associés, aux engagements d'amélioration.

Pour ce faire, il est nécessaire de ne pas se contenter d'enquêtes ponctuelles mais de réitérer cette démarche de manière régulière pour permettre de mesurer une évolution de la satisfaction. La médiatisation de la démarche et des résultats aide à conforter et à valoriser le projet de la juridiction ainsi qu'à obtenir des soutiens externes pour conforter la première expérience.

## **2. 7. COMPLETER EVENTUELLEMENT L'ENQUETE PAR D'AUTRES METHODES**

L'enquête principale peut également être complétée par le recours à des techniques de mesure de la satisfaction telles que l'intervision, l'enquête-miroir ou la « visite mystère ».

### **2. 7. 1. L'«INTERVISION» OU L'EVALUATION PAR LES PAIRS**

Fondée sur la réciprocité, la méthode de l'intervision consiste en l'évaluation entre magistrats hors de tout cadre hiérarchique. Importée des Pays-Bas, l'intervision repose sur l'observation mutuelle d'un binôme de magistrats dans l'exercice concret de leurs activités aux fins d'amélioration des pratiques professionnelles. Cette approche s'inscrit pleinement dans une démarche globale d'évaluation et d'amélioration de la qualité.

Elle pourrait cependant venir utilement compléter le questionnaire usagers « juges ». A l'instar des Pays-Bas où elle est intégrée à la démarche qualité « Rechtspraak ». Depuis une dizaine d'années, quelques juridictions françaises<sup>29</sup> ont commencé à développer cette pratique.

### **2. 7. 2. L'«ENQUETE-MIROIR»**

« L'enquête miroir » consiste à faire estimer par les personnels de justice le niveau de satisfaction des usagers ou à les inciter à porter un regard sur leur propre activité (ex. : enquête française du Conseil supérieur de la magistrature, 2008 ; enquête roumaine sur l'indépendance du système judiciaire).

Cette méthode permet de comparer le taux de satisfaction exprimé par les usagers et le taux de satisfaction perçu par les personnels de justice. Elle présente également l'avantage de mieux associer ces derniers à la démarche d'évaluation.

### **2. 7. 3. LA «VISITE MYSTERE»**

---

<sup>29</sup> Tribunaux de Roanne, Créteil, Albertville, cour d'appel de Caen. S'appuyant sur ces expériences, l'Ecole nationale de la magistrature a établi en 2008 une charte de l'intervision et une grille d'observation pour en préciser le cadre et la méthode.

La pratique de la « visite mystère » (*mystery shopping*) est une technique de plus en plus répandue dans les secteurs d'activités engagés dans la satisfaction client et le développement de la qualité. Le « client mystère » est une personne envoyée par un prestataire spécialisé qui se fait passer pour un client afin de mesurer la qualité de l'accueil et du service. Il dispose de critères d'évaluation précis qui seront transmis, souvent via un questionnaire, au commanditaire. Pratique encore peu utilisée dans les tribunaux, certains pays, à l'instar de l'Irlande y ont eu recours pour mesurer la qualité de la relation entre les usagers et le personnel des juridictions ainsi que l'environnement de travail. Commanditées par l'*Irish Courts Service*<sup>30</sup>, ces « visites mystères » dans les locaux, par téléphone ou par internet ont donné des résultats positifs quant à l'accueil et la disponibilité des personnels des juridictions.

### **3. TEST DU PRE-PROJET DE QUESTIONNAIRE AUPRES DES TRIBUNAUX REFERENTS**

---

Le test du questionnaire constitue une étape indispensable permettant d'évaluer la compréhension et l'accessibilité du questionnaire, le temps de réponse des usagers ou encore la pertinence du moment durant lequel il est administré.

Une première version du projet de questionnaire a été soumise au GT/EVAL le 18 mai 2009. A été retenue la proposition d'un questionnaire « usagers des juridictions », limité aux justiciables ayant été effectivement en contact avec la juridiction concernée, ainsi qu'un questionnaire administré aux avocats. Le choix a été de partir du « modèle suisse », appliqué à Genève. Dans cette perspective, les experts ainsi que le Président du GT/QUAL ont pu rencontrer le responsable de l'enquête au tribunal cantonal de Genève en juin 2009.

Le projet d'enquête était composé de questions fermées, complété par deux questions ouvertes. Il comportait une partie fixe, sur les éléments paraissant indispensables et permettant une comparaison entre juridictions d'un même Etat ou entre juridictions de plusieurs Etats. S'y ajoutait une partie modulable permettant de répondre aux spécificités nationales et locales.

La seconde version du projet d'enquête (cf. annexe 1), tenant compte de l'ensemble de ces éléments, a été présentée le 10 septembre 2009 à Strasbourg aux représentants des tribunaux référents des Etats membres réunis en assemblée plénière, permettant un échange concret sur la faisabilité et la pertinence de l'approche proposée. Les réactions positives et les remarques constructives ont abouti à la proposition de deux nouvelles versions corrigées du projet de questionnaire usagers, pour tester deux approches : l'une (V1) mesurant l'écart entre les attentes des usagers et leur degré de satisfaction, comme dans les enquêtes conduites à Genève, l'autre (V2) permettant d'évaluer à l'occasion d'une question les points considérés respectivement comme les plus et les moins importants.

A l'issue de ces échanges, plusieurs juridictions des Etats membres du Conseil de l'Europe ont accepté de tester, au cours du mois d'octobre 2009, un pré-projet de questionnaire auprès d'un échantillon d'usagers de leurs services. Les enseignements ont été tirés des observations émises par ces juridictions préalablement à l'administration du questionnaire (Tribunal de Vezprem (Bulgarie), Tribunal de Turin (Italie)) ainsi que de la communication des résultats obtenus par les juridictions ayant effectivement administré le questionnaire (TGI de Marseille (France), Cour cantonale de Novi Travnik (Bosnie-Herzégovine), Cour de district de Lublin (Pologne), Tribunal d'arrondissement de Prague 1 (République tchèque).

#### **3.1. REMARQUES PRELABLES A L'ADMINISTRATION DU QUESTIONNAIRE**

Le tribunal de Veszprem a soulevé des risques d'incompréhension concernant les termes de la question 27 concernant le budget des juridictions. Elle propose de formuler la question plutôt sur le terrain de la satisfaction liée à l'équipement des tribunaux. En outre, il semble que les questions liées à l'attitude, au professionnalisme et à la courtoisie des magistrats rencontrent quelques difficultés en Bulgarie.

---

<sup>30</sup> Irish Courts Service, 2007, op. cit.

Le tribunal de Turin a émis des remarques au sujet de la pertinence des termes « appréciation » et « importance » ; dès lors, la version 2 du questionnaire lui paraît plus opportune. Ensuite, s'agissant du thème lié à l'accès à l'information, il lui semble nécessaire de reformuler la question en insistant sur l'information complémentaire fournie par le tribunal qui n'aurait pas été fournie par l'avocat. Concernant les questions 16 et 17 liées à la clarté de convocation et aux délais de convocation, le tribunal de Turin estime que ces deux questions ne sont pas pertinentes dès lors que les tribunaux italiens n'ont pas la maîtrise ni de l'audiencement ni de la forme prise par les convocations. Il en est de même pour la question 24 relative à la possibilité pour l'utilisateur de s'exprimer à l'audience dans la mesure où les magistrats tendent à considérer que l'expression des parties à l'audience est le plus souvent superfétatoire. Par ailleurs, cette question pourrait être le réceptacle du dénigrement des magistrats aux questions précédentes.

### **3.2. REMARQUES ISSUES DU TEST EFFECTUE AUPRES DES USAGERS DU TRIBUNAL DE GRANDE INSTANCE DE MARSEILLE**

Les deux versions du questionnaire ont chacune été testées sur 10 usagers. Le temps de réponse observé est en moyenne de 8 minutes 30 pour la version 1 et de 11 minutes pour la version 2.

Une fois la méthodologie expliquée, les usagers n'ont pas rencontré de difficulté particulière quant à la compréhension du questionnaire. En outre, ils ont exprimé leur préférence pour la version 1 du questionnaire, laquelle leur permet de raffiner la réponse apportée.

En revanche, plusieurs critiques ont été émises quant à l'échelle de notation retenue (1 à 6). En effet, une notation paire ne permettant pas de saisir un chiffre de juste milieu, 4 usagers sur 10 ont ainsi choisi d'entourer plusieurs chiffres. En particulier, s'agissant de la question 8 portant sur le coût d'accès à la justice, les usagers ont trouvé déroutant la correspondance des chiffres avec les réponses « cher » et « peu chère ».

S'agissant du moment de l'administration du questionnaire, il a ainsi été noté qu'il était plus pertinent d'aborder l'utilisateur en situation d'attente avant l'audience plutôt qu'à la sortie de celle-ci.

La pertinence de la question 5 a été posée si l'utilisateur n'est pas une partie au litige. De la même manière, les questions liées aux parties 4 (fonctionnement du tribunal) et 5 (relations avec les magistrats) n'ont pu être renseignées par certains usagers interrogés. Plus généralement, ces observations soulèvent la question du type d'utilisateur que le questionnaire souhaite viser.

Enfin, il a été noté que les usagers ont éprouvé des difficultés à citer trois critères auxquels ils attachaient la plus grande importance et trois auxquels ils accordaient une importance moindre (version 2) et que dès lors, la question ouverte qui suit perdait de sa pertinence, se trouvant, bien souvent non renseignée. Au contraire, dans la version 1, elle recouvrait de sa pertinence.

### **3.3. REMARQUES ISSUES DU TEST EFFECTUE AUPRES DES USAGERS DU TRIBUNAL D'ARRONDISSEMENT DE PRAGUE**

La version 1 du questionnaire a été distribuée au cours du mois d'octobre à 64 usagers à l'accueil du tribunal. 46 questionnaires ont été remis dans l'urne prévue à cet effet. 36 réponses concernaient effectivement le tribunal de Prague <sup>31</sup>.

La pertinence de la question 3 a été posée s'agissant de la proposition de réponse « un juré ». En effet, en République tchèque, les jurés sont nommés par les mairies et assistent de manière permanente le juge (2 jurés pour un juge). Cette question pose dès lors des problèmes quant à l'anonymat du questionnaire.

Par ailleurs, il a été suggéré d'ajouter à la question 4 la procédure en lien avec la justice des mineurs.

---

<sup>31</sup> Les 10 autres réponses étaient relatives au tribunal d'arrondissement de Prague 7 qui siège dans le même bâtiment que le tribunal d'arrondissement de Prague 1.

Des problèmes de compréhension sont également apparues à la lecture de la question 5 : les usagers ne savaient pas si les deux questions suivantes y étaient ou non rattachées.

Enfin, seulement un quart des usagers a émis des observations à la question ouverte.

**Le questionnaire « avocats »** a également été testé. Sur 64 questionnaires distribués, 28 ont été remis dont 21 concernaient le tribunal de Prague 1.

La question concernant l'accès à la jurisprudence a été la seule à poser véritablement problème car les jugements du tribunal de sont pas publiés.

Seule la moitié des avocats ont répondu à la question ouverte.

#### **3.4. REMARQUES ISSUES DU TEST EFFECTUE AUPRES DES USAGERS DE LA COUR CANTONALE DE NOVI TRAVNIK**

La préférence des usagers de la cour cantonale de Novi Travnik va à la version 2 du questionnaire, qu'ils estiment plus simple à compléter, plutôt qu'à la version 1 dont le terme « appréciation » leur paraît ambigu.

#### **3.5. REMARQUES ISSUES DU TEST EFFECTUE AUPRES DES USAGERS DE LA COUR DE DISTRICT DE LUBLIN**

17 questionnaires ont été distribués aux usagers de la cour et 16 questionnaires, aux avocats.

Il ressort de cette expérience test la nécessité de dédier des personnels de juridiction à cette démarche afin d'apporter une assistance méthodologique mais également d'encourager les usagers à remplir le questionnaire.

Le temps de réponse au questionnaire n'est pas apparu très long aux usagers (5 minutes en moyenne), lesquels n'ont pas non plus exprimé de difficulté particulière pour le remplir.

Les avocats ont estimé que le critère le plus important était la ponctualité des audiences et le moins important, la signalisation dans l'enceinte du tribunal. Quant aux usagers, les critères préférentiels sont l'impartialité et le langage utilisé par les magistrats et les critères de moindre importance, l'accessibilité et l'aménagement du tribunal.

Très peu d'usagers ont complété la question ouverte.

Enfin, le tribunal estime que la notation de 1 à 10 pour les avocats est davantage pertinente que celle de 1 à 6 retenue pour les usagers. Elle permet en effet davantage de précision quant à la réponse apportée.

#### **3.6. LEÇONS TIREES DES TESTS EFFECTUES**

Tenant compte de ces remarques et propositions, ainsi que de celles formulées durant la réunion plénière des tribunaux référents, les experts ont proposé le 13 novembre 2009 au GT/QUAL quelques adaptations du projet de questionnaire, basées sur la version 1 (double appréciation pour chaque critère), notamment la modification des intitulés « appréciation » et « importance » (Novi Travnik, Turin). La version 1 permet en effet une réelle confrontation, pour chacun des critères, entre les attentes des usagers et la qualité perçue du service offert (Prague et Marseille). La version 2, d'apparence plus simple mais ne requérant pas moins de temps que la version 1 pour y répondre, ne permettait pas de corréliser les deux critères, et donc de cibler les aspects prioritaires du service à améliorer au sein de la juridiction. Ainsi, plusieurs critères peuvent faire l'objet d'une appréciation négative (niveau de satisfaction faible) mais dont l'importance n'est pas déterminante pour les usagers (importance faible). L'objectif du questionnaire est d'aider à mettre en œuvre une politique de qualité au sein de la juridiction qui doit s'appuyer sur des critères opérationnels. Dans le même esprit, l'échelle de notation de 0 à 6 des questionnaires usagers et avocats permet une appréciation avec suffisamment de précision tout en permettant une meilleure intégration des opinions moyennes comme les extrêmes.

## PROJET DE GUIDE POUR LA REALISATION D'ENQUETES DE SATISFACTION AUPRES DES USAGERS DES TRIBUNAUX

---

La version définitive du projet de guide est l'aboutissement de ce processus.

La priorité retenue par la CEPEJ, validée dans son principe lors de la présentation par les experts de l'état d'avancement de leurs travaux lors de l'assemblée plénière du 9 décembre 2009, est celle d'un questionnaire de satisfaction destiné aux « usagers des juridictions », limité aux *justiciables ayant été effectivement en contact avec la juridiction concernée*, ainsi qu'un autre questionnaire destiné spécifiquement aux *avocats*.

L'enquête entend répondre à un **double objectif**, lequel conditionne les modalités de réalisation :

- *L'usage interne de la juridiction* dans le cadre d'un projet de service ou (et) d'une démarche d'amélioration de la qualité des services rendus aux justiciables qui associerait tous les personnels dans la mise en œuvre et le suivi de l'enquête ;

- *Permettre une comparaison entre juridictions comparables* et disposer d'une vue d'ensemble facilitant progressivement le développement de telles démarches au niveau de chacun des Etats membres, voire, dans un second temps, lors d'une grande enquête menée simultanément dans tous les Etats membres sous l'égide de la CEPEJ.

En ce qui concerne les modalités pratiques, le questionnaire proposé pourrait, pour des raisons de coût et de pertinence, et pour éviter la constitution de fichiers comportant des données à caractère personnel, être mis à disposition des personnes convoquées ou venant au tribunal. Une aide interne de personnels d'accueil est recommandée, sinon indispensable. Des urnes pour le dépôt des réponses doivent être prévues à cet effet et, éventuellement, des enveloppes pré-timbrées avec une adresse de renvoi pour les personnes qui ne le rempliraient pas immédiatement, l'anonymat étant toujours garanti par l'organisme récepteur.

L'enquête, basée sur des questions fermées, est complétée par une question ouverte. Elle dispose d'une partie fixe comportant les éléments paraissant indispensables, mais qui doit pouvoir être adaptée aux particularités procédurales de chaque pays. Ces données permettront une exploitation d'une technicité raisonnable ainsi qu'une comparaison entre juridictions d'un même Etat et entre juridictions de plusieurs Etats. Elle pourrait être complétée par une partie modulable pour répondre aux spécificités culturelles et locales, ainsi que pour approfondir des problématiques estimées essentielles par les responsables des juridictions.

Les experts recommandent que soit proposé, sous l'égide de la CEPEJ, un tableur simple dédié à l'exploitation des résultats du questionnaire (par exemple sous Open office), ce qui permettrait une grande facilité d'utilisation et d'adaptation, mais aussi d'exploitation des résultats, que ce soit de façon mutualisée, depuis Strasbourg ou selon un traitement local par les juridictions.

Le questionnaire « usagers » et le questionnaire « avocats » pourront être ultérieurement complétés par des questionnaires plus spécifiques administrés de façon autonome afin d'améliorer la qualité de la réponse du service public de la justice aux besoins de catégories particulières de citoyens : les jurés, les témoins et les victimes.

## QUESTIONNAIRE MODELE DESTINE AUX JUSTICIABLES

### EVALUATION DU FONCTIONNEMENT DU PALAIS DE JUSTICE DE \_\_\_\_\_

Le \_\_\_\_\_<sup>32</sup> nous a confié le soin de recueillir votre opinion à propos de la qualité des prestations qui vous sont fournies par les tribunaux de \_\_\_\_\_.

**Votre avis et vos suggestions sont importants pour améliorer la qualité des prestations que les tribunaux doivent assurer aux citoyens.**

**\*Avertissement aux responsables de l'enquête locale concernant les modalités de remise et de retour du questionnaire. Plusieurs hypothèses sont possibles :**

1) *En cas de remise dans l'enceinte du tribunal*

Nous vous remercions de bien vouloir répondre à ce questionnaire puis le remettre, dans l'enveloppe fermée, à l'accueil du tribunal dans la boîte destinée à cet effet.

2) *En cas d'envoi avec la convocation à l'audience*

Nous vous remercions de bien vouloir répondre à ce questionnaire puis le retourner à l'adresse indiquée sur l'enveloppe pré-affranchie.

*Précision : en cas de mise à disposition du questionnaire par voie électronique*

Il vous est possible de répondre par Internet à l'adresse indiquée sur le document. Ce site est sécurisé et votre anonymat est garanti.

**Nous garantissons la plus stricte confidentialité de vos réponses.  
Le questionnaire est anonyme.**

**\*Avertissement aux responsables de l'enquête locale. Le questionnaire de base composé de 27 questions fermées et d'une question ouverte constitue un modèle-type, commun à l'ensemble des juridictions des Etats-membres du Conseil de l'Europe. Des questions plus spécifiques ou d'intérêt local peuvent être rajoutées dans une seconde partie, certains modèles étant proposés. L'attention des Etats est attirée sur le fait qu'une enquête utilisable doit comporter un nombre limité de questions, auxquelles il peut être répondu par les usagers dans un temps court.**

***Veillez cocher les cases correspondantes :***

1. Votre âge:  entre 18 et 30 ans  entre 31 et 50 ans  entre 51 et 65 ans  plus de 65 ans

2. Avez-vous déjà été en contact avec un tribunal autre que celui de \_\_\_\_\_ ?

oui  non

3. A quel titre êtes-vous présent au tribunal de \_\_\_\_\_ ?

une des parties  un témoin  membre d'un jury

autre (ex. : famille de l'une des parties, demandeur d'information, visiteur, ...)

Précisez: \_\_\_\_\_

<sup>32</sup> Commanditaire.

**Nota : veuillez répondre à toutes les questions de l'enquête si vous êtes ou avez été une partie à un procès, et seulement à celles qui vous concernent si vous appartenez à une autre catégorie (témoin, juré, autre).**

4. Si oui, dans quel type de procédure ?

- civile       pénale       administrative       commerciale  
 travail       autre (ex. : mineurs, tutelle, pensions, registre, etc.)  
 Précisez: \_\_\_\_\_

5. Si vous étiez une des parties au procès, et que la décision a été rendue, le tribunal vous a-t-il donné raison en partie ou en totalité ? :

- oui       non       autres cas  
***Veuillez répondre aux questions a, b et c***      ***Passez directement à la question 6***      ***Passez directement à la question 6***

- a. Etiez-vous assisté d'un avocat ? :       oui       non
- b. Avez-vous bénéficié de l'aide judiciaire ? :       oui       non
- c. Avez-vous eu recours à une assurance de protection juridique ? :       oui       non

Veuillez **évaluer**, en mettant une note de 0 à 6, pour chacune des questions ci-dessous:

- votre **NIVEAU DE SATISFACTION**
- le **NIVEAU D' IMPORTANCE** que vous accordez à cette question.

***Veuillez entourer la note qui vous paraît pertinente.***

### 1) Perception générale du fonctionnement de la justice

	NIVEAU DE SATISFACTION						IMPORTANCE							
6. Le fonctionnement des tribunaux est pour vous :	<b>peu clair</b>		<b>clair</b>				<b>faible</b>			<b>grande</b>				
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
7. Selon vous, les tribunaux traitent les affaires de manière :	<b>lente</b>			<b>rapide</b>			<b>faible</b>			<b>grande</b>				
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
8. Sans compter les honoraires d'avocat, le coût d'accès à la justice vous paraît :	<b>cher</b>		<b>peu cher</b>				<b>faible</b>			<b>grande</b>				
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
9. Votre confiance en la justice est :	<b>limitée</b>			<b>totale</b>			<b>faible</b>			<b>grande</b>				
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

### 2) Accès à l'information

	NIVEAU DE SATISFACTION						IMPORTANCE							
10. En général, s'informer pour connaître ses droits vous paraît :	<b>difficile</b>			<b>facile</b>			<b>faible</b>			<b>grande</b>				
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

11. L'information qui vous a été fournie au tribunal vous paraît :

<b>peu claire</b>	<b>claire</b>	<b>faible</b>	<b>grande</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

**3) Accessibilité et aménagements du tribunal de \_\_\_\_\_ (bâtiments/équipements)**

	NIVEAU DE SATISFACTION	IMPORTANCE
12. Venir au tribunal est :	<b>difficile</b> <b>facile</b>	<b>faible</b> <b>grande</b>
	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
13. La signalisation à l'intérieur du palais de justice est :	<b>mauvaise</b> <b>bonne</b>	<b>faible</b> <b>grande</b>
	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
14. Les conditions d'attente sont :	<b>mauvaises</b> <b>bonnes</b>	<b>faible</b> <b>grande</b>
	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
15. Les salles d'audience sont aménagées de manière :	<b>inadéquate</b> <b>adéquate</b>	<b>faible</b> <b>grande</b>
	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

**4) Fonctionnement du tribunal de \_\_\_\_\_**

	NIVEAU DE SATISFACTION	IMPORTANCE
16. Les convocations sont :	<b>peu claires</b> <b>claires</b>	<b>faible</b> <b>grande</b>
	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
17. Les délais entre les convocations et les audiences sont :	<b>insatisfaisants</b> <b>satisfaisants</b>	<b>faible</b> <b>grande</b>
	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
18. La ponctualité des audiences et les conditions dans lesquelles votre affaire a été appelée ont été :	<b>mauvaises</b> <b>bonnes</b>	<b>faible</b> <b>grande</b>
	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
19. La courtoisie et l'attitude des personnels du tribunal autres que les juges vous semblent :	<b>insatisfaisants</b> <b>satisfaisants</b>	<b>faible</b> <b>grande</b>
	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
20. La compétence des personnels du tribunal autres que les juges vous paraît :	<b>mauvaise</b> <b>bonne</b>	<b>faible</b> <b>grande</b>
	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

**5) Les juges et procureurs au tribunal de \_\_\_\_\_**

	NIVEAU DE SATISFACTION	IMPORTANCE
21. La courtoisie et l'attitude des Juges et procureurs sont :	<b>insatisfaisants</b> <b>satisfaisants</b>	<b>faible</b> <b>grande</b>
	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

22. Le langage utilisé par les juges / procureurs est :

<b>peu clair</b>	<b>clair</b>	<b>faible</b>	<b>grande</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

23. L'impartialité des juges dans la conduite des débats est :

<b>insatisfaisante</b>	<b>satisfaisante</b>	<b>faible</b>	<b>grande</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

24. Vous avez pu présenter vos arguments à l'audience (vous ou votre avocat) dans un temps :

<b>insuffisant</b>	<b>suffisant</b>	<b>faible</b>	<b>grande</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

25. Les jugements sont :

<b>peu clairs</b>	<b>clairs</b>	<b>faible</b>	<b>grande</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

26. Les jugements sont rendus dans un délai :

<b>trop long</b>	<b>raisonnable</b>	<b>faible</b>	<b>grande</b>
0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

27. Après cette expérience, les moyens matériels dont disposent les tribunaux vous apparaissent :

- très insuffisants       insuffisants       suffisants       plus que suffisants

28. Si vous avez des remarques et suggestions, ou si vous souhaitez mettre l'accent sur un point particulier pour améliorer le fonctionnement de la justice, n'hésitez pas à nous en faire part :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## QUESTIONNAIRE (suite)

### Exemple de parties modulables susceptibles d'être rajoutées au questionnaire de base

1. Si les justiciables sont étrangers<sup>33</sup> ou si plusieurs langues officielles sont reconnues dans le pays concerné<sup>34</sup> :

Le \_\_\_\_\_ (*langue du pays*)  
est-il votre langue maternelle ? :  oui  non

Si non, avez-vous bénéficié d'un interprète ? :  oui  non

Le fait que les débats ont été conduits dans la  
langue \_\_\_\_\_ ont-ils été pour vous un handicap ? :  oui  non

2. Si le questionnaire est plus particulièrement destiné aux usagers des services du greffe<sup>35</sup> :

Lesquels des services du greffe avez-vous utilisés au cours de la dernière année ?  
*Cochez l'ensemble des réponses qui vous conviennent :*

- Information sur les demandes d'aide judiciaire
- Information sur les actions en justice
- Accès aux documents (ex: copie de pièces)
- Information sur les décisions de la juridiction
- Information sur les modalités d'exécution des décisions
- Autre :  
Précisez : \_\_\_\_\_

Quel(s) moyen(s) de communication avez-vous utilisé pour joindre le secrétariat du greffe ? :

- en personne  par courrier postal  par téléphone  par fax  par email
- en ligne sur le site Internet de la juridiction

3. Si le tribunal dispose d'un service de renseignements spécifique<sup>36</sup> :

L'information qui vous a été fournie par le service de renseignement du tribunal vous paraît-elle :	NIVEAU DE SATISFACTION						IMPORTANCE							
	peu claire			claire			faible			grande				
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

<sup>33</sup> Une question facultative sur l'origine ethnique ou l'appartenance communautaire pourrait être proposée par certains pays qui posent habituellement ce type de questions dans leurs enquêtes, comme l'a suggéré le Royaume-Uni, mais cela soulèverait des problèmes juridiques et éthiques dans nombre d'autres.

<sup>34</sup> Exemple inspiré du questionnaire du palais de justice de Genève, 2008.

<sup>35</sup> Exemple inspiré de l'étude sur la satisfaction de la clientèle de la Cour suprême canadienne, 2007.

<sup>36</sup> Exemple inspiré des observations du Tribunal de Turin.

## QUESTIONNAIRE DESTINE AUX AVOCATS

EVALUATION DU FONCTIONNEMENT DU PALAIS DE JUSTICE DE \_\_\_\_\_  
PAR LES AVOCATS DU BARREAU DE \_\_\_\_\_<sup>37</sup>

**Avertissement aux responsables de l'enquête locale. Le questionnaire destiné aux avocats<sup>38</sup> doit être si possible adressé à tous les membres du barreau par voie électronique.**

Le \_\_\_\_\_<sup>39</sup> nous a confié le soin de recueillir votre opinion à propos de la qualité des prestations qui sont fournies par les tribunaux de \_\_\_\_\_.

**Votre avis et vos suggestions nous importent et permettront d'apporter les améliorations nécessaires.**

**Nous vous remercions de bien vouloir répondre à ce questionnaire par Internet sur le site sécurisé destiné à cet effet où votre anonymat est garanti.**

Veuillez cocher les cases correspondantes :

1. Vous exercez :

seul(e)       en société

2. Depuis combien de temps êtes-vous membre du barreau de \_\_\_\_\_? : \_\_\_\_\_ ans.

Veuillez **évaluer**, en mettant une note de 0 à 6, pour chacune des questions ci-dessous:

- votre **NIVEAU DE SATISFACTION** (0 = la moins bonne note / 6 = la meilleure note)
- le **NIVEAU D' IMPORTANCE** que vous accordez à cette question (0 = peu d'importance / 6 = très important).

***Veuillez entourer la note qui vous paraît pertinente.***

### 1) Evaluation générale des prestations

Les critères généraux ci-dessous se rapportent à l'ensemble des services et des juridictions de \_\_\_\_\_.

	NIVEAU DE SATISFACTION	IMPORTANCE
3. Coordination dans la fixation des audiences :	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
4. Accès à la jurisprudence des juridictions du ressort :	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
5. Communication entre la juridiction et les avocats :	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

<sup>37</sup> Questionnaire modulable permettant de mesurer la satisfaction, soit globalement pour l'ensemble de la (des) juridiction(s), soit de manière distincte pour un service ou une juridiction en particulier.

<sup>38</sup> Il s'agit de l'avocat au sens du Conseil de l'Europe, professionnel pouvant être mandaté par un citoyen pour le représenter devant les juridictions

<sup>39</sup> Commanditaire.

6. Clarté de l'organisation et des responsabilités administratives :	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
7. Qualité du site Internet de la juridiction:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
8. Signalisation à l'intérieur du palais de justice :	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

## 2) Evaluation par juridiction ou par service

Veillez préciser à quel service ou à quelle juridiction se réfère votre évaluation<sup>40</sup> : \_\_\_\_\_

Ne choisissez qu'une juridiction ou un service par feuille, en particulier celui ou ceux avec le(s)quel(s) vous êtes le plus en contact, par exemple : bureau de l'aide légale, chambre de la famille, juridiction des mineurs ou service de l'audience pénale. Vous pouvez utiliser les feuilles annexées pour vous exprimer sur d'autres juridictions et services.

Veillez **évaluer**, en mettant une note de 0 à 6, pour chacune des questions ci-dessous:

- votre **NIVEAU DE SATISFACTION** (0 = la moins bonne note / 6 = la meilleure note)
- le **NIVEAU D' IMPORTANCE** que vous accordez à cette question (0 = peu d'importance / 6 = très important).

**Veillez entourer la note qui vous paraît pertinente.**

### 2.1) Relations avec la juridiction ou le service

	NIVEAU DE SATISFACTION	IMPORTANCE
9. Courtoisie, attitude des juges et procureurs:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
10. Courtoisie, attitude des fonctionnaires :	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
11. Compétence professionnelle des juges et procureurs :	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
12. Compétence professionnelle des fonctionnaires :	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
13. Facilité d'accès et disponibilité des juges et procureurs :	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
14. Facilité d'accès et disponibilité des fonctionnaires :	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
15. Rapidité des réponses à vos demandes :	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
16. Qualité et fiabilité des réponses du greffe :	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
17. Gestion informatisée des procédures :	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

<sup>40</sup> Chaque pays peut ainsi adapter le questionnaire à ses spécificités d'organisation.

18. Facilité de consultation des dossiers : 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6
19. Clarté des responsabilités et de l'organisation: 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6
20. Coûts / frais d'accès à la justice : 0 1 2 3 4 5 6 0 1 2 3 4 5 6

## 2.2) Préparation et tenue des audiences

- |  | NIVEAU DE SATISFACTION | IMPORTANCE    |
|--|------------------------|---------------|
| 21. Conditions d'entretien avec les clients :          | 0 1 2 3 4 5 6          | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 22. Aménagement des salles d'audience :                | 0 1 2 3 4 5 6          | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 23. Ponctualité des audiences :                        | 0 1 2 3 4 5 6          | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 24. Organisation et déroulement des audiences :        | 0 1 2 3 4 5 6          | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 25. Impartialité du juge dans la conduite des débats : | 0 1 2 3 4 5 6          | 0 1 2 3 4 5 6 |

## 2.3) Décisions des juges

- |   | NIVEAU DE SATISFACTION | IMPORTANCE    |
|---|------------------------|---------------|
| 26. Indépendance des juges :  | 0 1 2 3 4 5 6          | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 27. Jugements clairs et compréhensibles :   | 0 1 2 3 4 5 6          | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 28. Rapidité du traitement des affaires:  | 0 1 2 3 4 5 6          | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 29. Facilité d'exécution des décisions :  | 0 1 2 3 4 5 6          | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 30. A votre avis, le fonctionnement de la juridiction (du service) au cours des 5 dernières années :  |                        |               |
| <input type="checkbox"/> s'est détérioré <input type="checkbox"/> n'a pas changé <input type="checkbox"/> s'est amélioré  |                        |               |
| 31. Pendant cette période, estimez-vous que la charge de travail de la juridiction a augmenté :   |                        |               |
| <input type="checkbox"/> plus vite que ses moyens <input type="checkbox"/> en proportion de ses moyens <input type="checkbox"/> moins vite que ses moyens         |                        |               |
| 32. A votre avis, les moyens matériels dont dispose la juridiction sont :   |                        |               |
| <input type="checkbox"/> très insuffisants <input type="checkbox"/> insuffisants <input type="checkbox"/> suffisants <input type="checkbox"/> plus que suffisants |                        |               |
| 33. A votre avis, les moyens en personnels dont dispose la juridiction sont :   |                        |               |
| <input type="checkbox"/> très insuffisants <input type="checkbox"/> insuffisants <input type="checkbox"/> suffisants <input type="checkbox"/> plus que suffisants |                        |               |



By Daimar Liiv

## **1. Satisfaction surveys as one of key elements for evaluation of the work of the judicial system**

Satisfaction of users of any service providing system is one of the key elements for evaluation of the work of the system. In order to establish realistic and comprehensive view of the quality of the institution and services provided by the institution different evaluation methods can be used. Some evaluation methods are used to collect and analyse objective data like collection and analysis of statistical data and some methods provide more subjective data (surveys, self and expert evaluations etc). When evaluating the quality of services the objective data (statistics) does not describe all relevant features of the object for evaluation enough broadly to plan development measures. Subjective methods of evaluation can provide very wide range of information on different (non-quantitative) features of the service. At the same time the data obtained through surveys is more imprecise and sometimes influenced by very personal attitudes or most current mass-media covered "hot cases-issues". By skilfully combining subjective and objective evaluation methods there is higher possibility that all relevant features of services are evaluated and proper quality and effectiveness assurance instruments and methods chosen.

One of most simple tools to measure the satisfaction of customers and to get information for improving services developed by the business sector is customer satisfaction surveys (CSS). The idea of customer satisfaction surveys is nowadays widely introduced as one important tool for the evaluation of government activities in general (political polls) as well in case of specific public services (social and educational services etc.). These surveys as means for collecting subjective information are widely used together with different systems for evaluation of objective information (statistical data). As the last ones do not cover quality issues very broadly the surveys can provide very broad information on quality issues.

## **2. Special consideration for designing CSS for judicial system**

Designing CSS for evaluating and improving quality of court system and courts it should be taken into account first that the service provided by court is not exactly regular commercial service provided by businesses.

Firstly – the nature of services provided by the courts to the population is not exactly the same as of the services provided by the business organisations to their clients. Court services are heavily related to the execution and implementation of state powers and even if provision of these is strictly limited, designed and controlled by laws, quite often customers do not enter into relationship with service provider in voluntary basis. Courts are directly not in dependence of their clients satisfaction – users of courts can not go to another company and receive the same but higher quality service. In this term courts can be compared with big infrastructure monopolies (power, heating, some communication services etc.) except that their main product – justice – is not so easily quantifiable and measurable. And one more important issue – one of basic concepts of justice and adjudication – impartiality – restricts considerably the possibility of courts and judges to satisfy their every customer's perception of the final result and its quality of services.

Secondly - customers of a court system are not just regular customers in case of simple business service customer satisfaction surveys (CSS). Prosecutors, advocates and experts have their own legally defined roles in the adjudication which is definitely different from the role of simple person (litigant) addressing his/her case to the court. In addition mass-media and sometimes public interest on certain cases forms another "customer class" with another focus point on services. All these different court users, their roles and interests must be separately taken into account when designing CSS for courts and judicial system.

### **3. Basic types of CSSs related to the court system**

In broad term the court related CSSs can be divided into three groups – concentrating on general political (democratic) responsibility, lay person satisfaction and professional actor satisfaction surveys. It should also not be forgotten that satisfaction surveys can be designed for evaluation of satisfaction of the judges and court staff with their own job, institution and management. As the lastly named satisfaction surveys a related mainly to the personnel management issues current paper will not further reflect them.

### **4. Surveys conducted by non-governmental and non-legal professional actors**

One of the specific features of the CSS relating to the functioning of the state powers (incl. judicial system) is that there exists also rather wide number of organisations who substantially make their own CSS in a framework of democratic control over the functioning of state organs<sup>41</sup>. These surveys can sometimes provide very valuable non-biased information especially if they are based on strong scientific methodology, have internationally comparative character<sup>42</sup> or have been done for a long period<sup>43</sup>.

### **5. Surveys conducted by professional legal actors**

Specific field of outer surveys is surveys conducted by professional legal actors. In US Bar Association(s) surveys are regular and very influential evaluation tool of court and judges quality. In certain states these surveys can play very decisive role for example in re-election of judges or their career. Also not usually so influential and systematic such surveys are conducted in European countries. In addition, in criminal cases surveys conducted by prosecutors office have almost the same relevance to the quality of adjudication. Cooperation in the preparation and discussion of the results of such professional actors CSS should become an integral part of quality system of the judiciary.

### **6. Regularity of the CSSs**

There is no real common practice in regularity of conducting CSS. Generally it should be mentioned that certain basic issues (conclusions) and dynamics coming out from CSSs are more reliable and understandable if there is possible to compare results of regular and similar CSSs which have been conducted at least some times. In this perspective (especially for evaluation of dynamics and influence of measures taken to improve quality) the ideal model can be that certain basic criteria are evaluated continuously through the years and additional questions and special surveys are conducted when there is special reason for research.

As it was also mentioned above – there is usually certain number of outsiders CSSs and there is clear sense for the court system to try if appropriate to participate in formulation of research questions of such surveys at least in case of regular CSSs. It is also useful to discuss and to take into consideration in forming internal policies results of these surveys.

### **7. CSSs concerning the judicial system as whole and decentralised court conducted surveys**

As the tasks of different judicial actors are different the CSSs conducted can be organised centrally by the central judicial administrative office and individual courts to get information relevant for fulfilling respective tasks. As concerning whole judicial system one of important issue for discussion is representativeness of sample of the survey. One of the reasons for this is also that centrally conducted surveys are often substantially more related to the political responsibility (credibility of the system) issues. At the same time they are also very useful if general procedural and legislative changes are planned to rise the quality. Locally (court) conducted CSSs are usually concentrated on evaluation of everyday practices and directed mainly to the users of this court. But it does not mean that there cannot be central coordination and methodological support for organisation of local surveys.

---

<sup>41</sup> Currently CSS of court visitors and users is conducted by the Corruption Free Estonia. Transparency International plans to conduct special project on courts

<sup>42</sup> Transparency International plans to conduct special project on courts.

<sup>43</sup> For example Democracy Barometer Survey in Estonia have measured trust into different state organs starting from 1992 and includes court system

Quite often as for example Swedish and Finnish pilot projects show the appropriate unit for coordination of quality issues is appellate district.

## **8. Content of CSS**

The short analysis of some existing CSS indicates that the substance and main questions of CSSs can be divided into two wide categories:

- Perception of the system comfortability, general understandability and trust
- Professional quality of processing and deciding the case

Taking into account potential target groups it is rather visible that first line of questions can and must be directed to gain more reliable results mainly to the non-professional users and second to the legal professionals. Some overlapping of questions is of course unavoidable and can give also very relevant information (for example views of professional and non-professional actors on length of proceedings and substance and clarity of decisions can differ rather substantially sometimes).

## **9. Questions related to the system comfortability, general understandability and trust**

Most surveys directed at non-professional users of court system cover the issues of location and accessibility of court buildings and their comfort, professionalism and customer orientation of court staff, general perception on atmosphere of court business, understandability and impartiality of actions of judge and general satisfaction with them (fair trial and length of proceedings) and also the issues of general trust into judicial system and its functioning.

## **10. Questions related to the professional quality of processing and deciding the case**

Most surveys directed at the professional users of the court system cover issues related to the professional conduct and activities and decisions of a judge. The substance of these questions can be rather different and depends on main challenges and problems respective judicial system facing. One block of these questions is always related to the design of timeframes, others usually to the cooperation and respect between judge and parties, effectiveness of communication, clarity of documents, orders and decisions and quite often also to the issues related to the possible compromise formation in broad terms. Usually professional users surveys additionally asks for proposals for rising the quality of professional activities of a judge. Because of professional players can more objectively compare quality of different judges than lay litigants it is also proper to ask from them grading of judges on different basis.

## **11. Methodology of conducting surveys**

There is large variety of possible ways for organising CSS starting from simple yes-no questionnaires and ending with focus group and personal interviews. Usually the CSSs for professionals are substantially deeper with more open and descriptive answers and involve more qualitative methods of interviewing. Depending on the main purpose of the CSSs and its main target group the representativeness issues of the sample should be discussed separately. In initial phase of preparing the CSS it is advisable to ask professional advice of sociologists or professional (public opinion etc) research firms. In case of professional actors also the issue of confidentiality of replies should be discussed.

New horizons for conducting surveys and especially with legal professionals are opened thanks to the development of internet and computerisation of offices and communication. Finnish experience in their Rovaniemi Quality Benchmark project proved high value of creation and use of specially designed electronic environment for receiving replies and analysing them in a very short time. It also helped essentially to avoid low answering rates as simple programming sentence sent polite automatic recall for the recipient who did not answer timely.

## **12. Use of conclusions of surveys**

The CSS has little value if its results are not properly used. As main reason for CSS is to improve quality of services its results should be linked to the quality system. Prof. Dr. Joachim von Bragen

suggests based on German experience that main work on quality issues should be done at the single court level. Swedish experience in Court of Appeal of Western Sweden and Rovaniemi suggests to communicate the results of CSSs properly to the staff and judges and to discuss with them all appropriate measures to be taken as a result of such analysis.

**ANNEXE 2: CHEKLIST POUR LA PROMOTION DE LA QUALITE DE LA JUSTICE ET DES TRIBUNAUX (EXTRAIT)**

**Checklist adoptée par la CEPEJ lors de sa 11<sup>ème</sup> réunion plénière (Strasbourg, 2 – 3 juillet 2008) – CEPEJ(2008)2**

<b>Les grands axes du fonctionnement de la justice</b>	<b>E</b>	<b>R</b>	<b>T</b>	<b>J</b>	<b>n.a</b>
<b>III.3. Accès matériel et virtuel</b>					
1. L'implantation des juridictions permet-elle un accès effectif des justiciables ?					
2. Est-il prévu de tenir des audiences en dehors des sièges des juridictions ?					
3. Les agents d'accueil sont-ils formés de manière adéquate pour prendre en compte le stress des justiciables ?					
4. La juridiction a-t-elle rédigée une charte spécifique destinée à améliorer la réception des visiteurs ?					
5. Les personnes à mobilité réduite ou les personnes âgées ont-elles un accès facilité à des parkings qui leur sont réservés ? à des rampes d'accès vers les bâtiments ?					
6. Ces personnes peuvent-elle disposer, le cas échéant, d'un service d'accompagnement dans les salles audiences ?					
7. Les salles d'attente et d'audience sont-elles équipées de manière appropriée avec un niveau de confort raisonnable ?					
8. Existe-t-il des salles permettant aux avocats de s'entretenir avec leurs clients?					
9. Les salles d'attente sont-elles organisées de sorte à permettre aux parties en litige de ne pas attendre ensemble?					
10. Existe-t-il une signalétique claire pour guider les visiteurs dans les bâtiments du tribunal ?					
11. Existe-t-il une politique relative à l'utilisation de modes alternatifs au règlement des litiges ?					
12. Des médiateurs sont-ils facilement accessibles pour résoudre certains litiges ?					

<b>Les grands axes du fonctionnement de la justice</b>	<b>E</b>	<b>R</b>	<b>T</b>	<b>J</b>	<b>n.a</b>
<b>III.6. Légitimité et confiance du public</b>					
1. Un rapport relatif à la qualité et au fonctionnement du système judiciaire est-il présenté annuellement aux citoyens ?					
2. Ce rapport est-il discuté au Parlement ?					
3. La confiance du public dans le système judiciaire est-elle régulièrement évaluée ?					
4. Un rapport public sur le fonctionnement (performance) et la qualité du tribunal est-il régulièrement présenté ?					
5. Existe-t-il des commissions d'enquête pour évaluer les difficultés de fonctionnement du système judiciaire ? Les travaux de ces commissions sont-ils publics ?					
6. Existe-t-il une charte des droits et des obligations des justiciables ?					
7. Les parties ont-elles la possibilité de recevoir, à tout moment, des informations relatives à la situation de la procédure en cours : - directement (information donnée directement ou via internet) ? - indirectement, par le biais du conseil (avocat ou représentant légal) ?					
8. Des informations sur le système de mesures disciplinaires et de sanctions à l'encontre de la magistrature sont-elles disponibles pour le public et les usagers des tribunaux et des statistiques sont-elles publiées ?					
9. Les citoyens sont-ils consultés pour établir les priorités du système judiciaire (orientations budgétaires, priorités données à certains contentieux, etc.) ?					
10. Les associations compétentes en matière judiciaire (victimes, consommateurs, etc.) peuvent-elles jouer un rôle significatif pour l'amélioration du fonctionnement de la justice ?					
11. Des échanges sur le fonctionnement et la qualité de la justice au niveau local sont-ils organisés régulièrement (débats publics, rencontre avec des associations, accueil d'élèves des écoles, etc.) ?					
12. La juridiction dispose-t-elle d'une personne en charge des relations avec la presse, formée à cette tâche ?					
13. Des documents consensuels résultant de consultations entre les juges de la juridiction et les autres professionnels de justice pour convenir de règles de comportement ou de modes d'organisation sont-ils publiés ?					
14. Des « journées portes ouvertes » sont-elles organisées pour permettre aux citoyens de visiter les tribunaux ?					

<b>Les grands axes du fonctionnement de la justice</b>	<b>E</b>	<b>R</b>	<b>T</b>	<b>J</b>	<b>n.a</b>
<b>III.7. Evaluation</b>					
1. Existe-t-il un système d'évaluation permettant de mesurer les risques (potentiels) de perte de confiance du public dans le système judiciaire ?					
2. Un risque potentiel de perte de confiance du public dans le système judiciaire est pris en compte dans les politiques des tribunaux (relations avec les media, gestion de la communication par les juges et procureurs, etc.) ?					
3. Les usagers concernés ont-ils été identifiés (parmi les usagers sont compris les parties, les avocats, les procureurs, le service de probation et de réinsertion, les interprètes, le service de protection de l'enfance, les experts, etc.) ?					
4. Procède-t-on périodiquement à une évaluation de la satisfaction des usagers ?					
5. Y a-t-il une communication relative aux résultats des évaluations suite à des enquêtes de satisfaction des usagers ?					
6. Les progrès à ce sujet sont-ils suivis sur la base des résultats de telles évaluations (les thèmes sur lesquels l'utilisateur peut être interrogé sont, par exemple, le traitement par le juge et l'attitude de ce dernier, les infrastructures et services du tribunal, le délai d'attente avant le procès, l'impression d'unicité du droit et la lisibilité de la décision) ?					

#### 4.6     Evaluation de la satisfaction des usagers

L'information sur le niveau de satisfaction (et de confiance) des usagers et des employés des tribunaux (juges et personnel non-juge) fait partie de la politique de qualité des tribunaux. C'est dans le cadre du groupe de travail de la CEPEJ sur la qualité de la justice qu'ont été préparés par Jean-Paul Jean et Hélène Jorry un rapport et un modèle-type d'enquête assortie d'un guide méthodologique<sup>44</sup>. L'utilisation de ces documents a été testée par la CEPEJ auprès de son Réseau des tribunaux référents avant sa mise à disposition des Etats membres pour leurs juridictions en 2011.

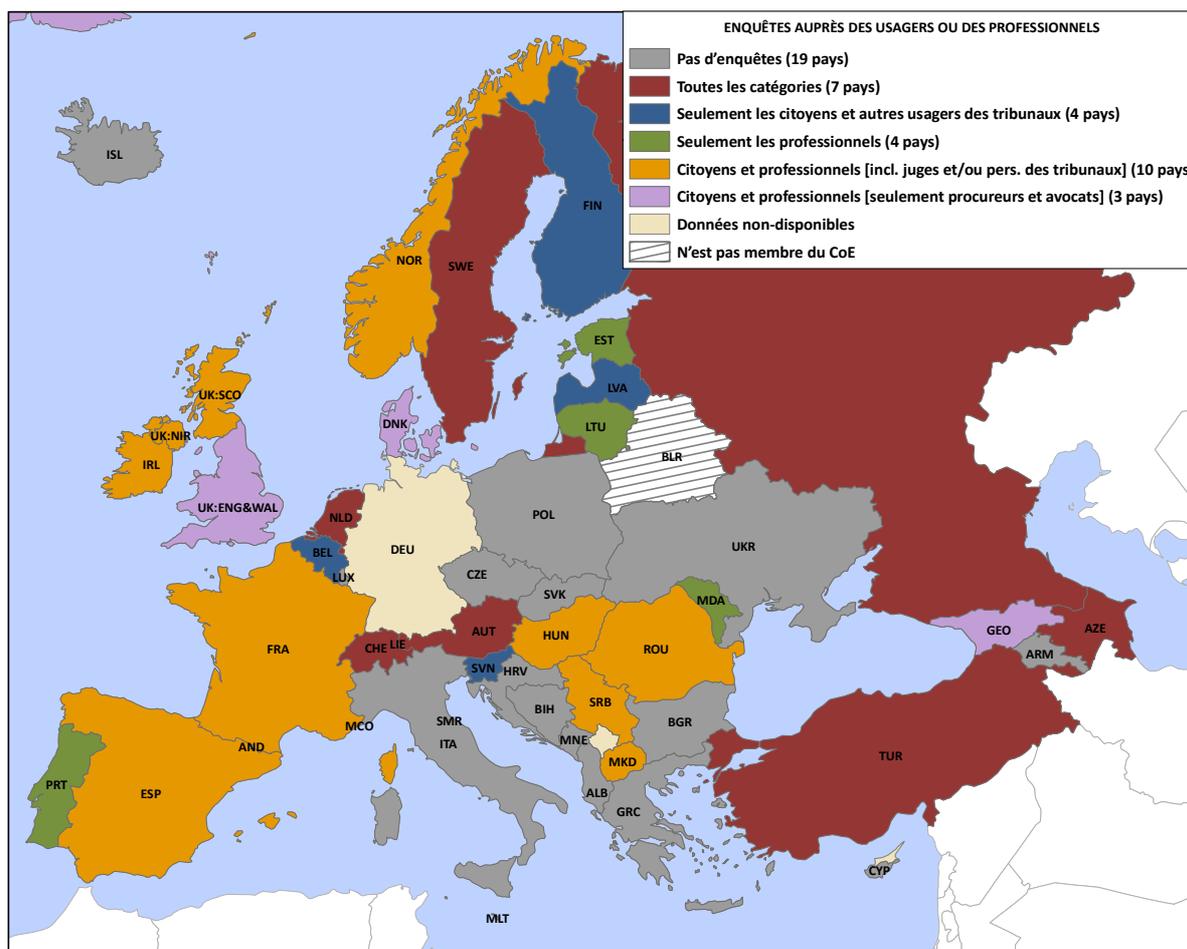
Les enquêtes permettant de mesurer ce niveau de satisfaction sont menées auprès des personnes ayant effectivement eu un contact avec un tribunal (justiciables, avocats, autres professions juridiques – experts judiciaires, interprètes, représentants des agences gouvernementales, etc.), et directement impliquées dans la procédure (par exemple les parties). Il ne s'agit pas d'enquêtes générales d'opinion qui ne mesurent que des représentations générales de la justice à un moment donné. Cela concerne également les enquêtes de satisfaction conduites auprès des employés des tribunaux (juges et personnel non juge) ou du Ministère public (procureur et personnels non procureurs).

28 Etats ou entités indiquent pratiquer de telles enquêtes auprès des usagers des tribunaux ou autres professionnels de la justice. Dans 19 Etats ou entités, il n'existe pas de telles enquêtes (voir le tableau suivant). Les données n'ont pas varié entre 2006 et 2008 mais il est souhaité que la diffusion de ces enquêtes progresse avec le nouvel outil bientôt mis à la disposition des Etats par la CEPEJ. Les petits Etats n'organisent pas souvent d'enquêtes (**Andorre, Chypre, Monaco**), peut-être en raison d'une proximité plus importante entre l'utilisateur, les professionnels et le tribunal.

---

<sup>44</sup> CEPEJ(2010)1 and CEPEJ(2010)2.

**Graphique 4.10 Enquêtes menées mesurant la confiance et la satisfaction des usagers ou des professionnels de la justice (Q41)**



**Andorre, Malte, Monaco et Saint-Marin:** aucune enquête.

On peut noter que 7 Etats (**Autriche, Azerbaïdjan, Pays-Bas, Fédération de Russie, Suède, Suisse et Turquie**) déclarent organiser des enquêtes à tous les niveaux (usagers des tribunaux, professionnels, citoyens), ce qui démontre leurs efforts à s'assurer que le service de la justice est conforme aux attentes des usagers et de ceux qui y travaillent quotidiennement.

2 Etats organisent des enquêtes uniquement à l'égard des procureurs et des avocats d'une part, et des citoyens d'autre part (**Danemark, Géorgie**). L'**Angleterre** et le **Pays de Galles (RU)** sélectionnent les répondants au hasard à la sortie des bâtiments du tribunal (à l'exclusion des juges et des magistrats) - procureurs, avocats et autres visiteurs de l'édifice sont inclus mais pas spécifiquement ciblés.

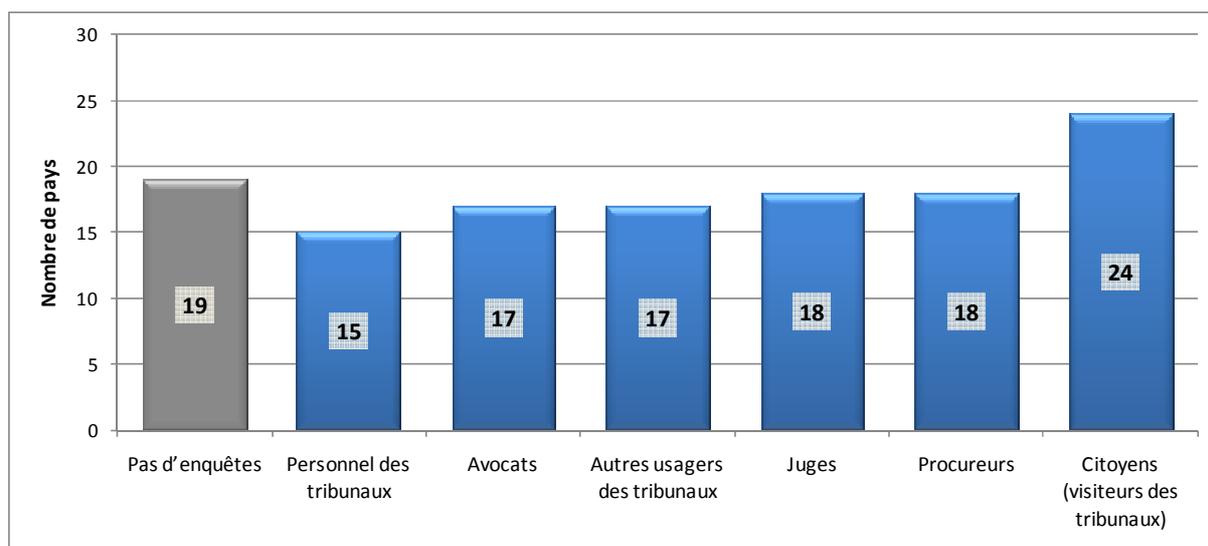
Lorsqu'il s'agit d'enquêtes s'adressant aux usagers de la justice, la distinction faite dans le questionnaire à la question 41 entre "enquêtes auprès des citoyens/visiteurs des tribunaux" et "enquêtes auprès d'autres usagers des tribunaux" ne paraît pas toujours évidente. La satisfaction de l'utilisateur semble être néanmoins primordiale en **Belgique, Lettonie et Slovaquie** où les enquêtes s'adressent au citoyen/visiteur des tribunaux, ainsi qu'en **Finlande** où les enquêtes s'adressent à la fois au citoyen/visiteur des tribunaux ainsi qu'aux autres usagers des tribunaux. Pour ces Etats, les professionnels des tribunaux ne sont pas du tout concernés par les enquêtes et seuls les usagers et citoyens sont interrogés.

A l'inverse, seuls les professionnels de la justice font l'objet d'enquêtes dans 4 Etats, même si les professionnels interrogés varient d'un pays à l'autre: **Estonie** (personnel des tribunaux seulement), **Lituanie** (personnel des tribunaux et procureurs), **Moldova** (juges, procureurs et avocats) et **Portugal** (juges, personnels des tribunaux, procureurs et avocats).

La catégorie la plus importante parmi ceux qui organisent des enquêtes concerne les Etats ou entités qui effectuent des enquêtes non seulement auprès des usagers mais également auprès des professionnels, qu'ils soient « attachés » au tribunal (juges, personnel des tribunaux) ou pas forcément comme les avocats et procureurs. Ces professionnels concernés par les enquêtes varient d'un Etat à l'autre: **France, Norvège et Serbie** (juges et procureurs), **Hongrie et Roumanie** (tous les professionnels), **Irlande** (personnel des tribunaux), **Espagne et Ecosse (RU)** (juges et avocats), **"l'ex-République yougoslave de Macédoine"** (juges et personnel des tribunaux), **Irlande du Nord (RU)** (personnel des tribunaux, procureurs et avocats).

Pour une distribution détaillée des catégories visées par les enquêtes dans chaque pays, voir le Tableau 23.1 en Annexe.

**Graphique 4.11 Groupe de professionnels ou d'usagers concernés par les enquêtes de satisfaction (Q41)**



Dans le tableau ci-dessus, un certain équilibre peut être constaté entre les différents groupes de professionnels ou d'usagers concernés par les enquêtes de satisfaction. En toute logique, les citoyens et usagers sont les plus consultés. La catégorie professionnelle la moins consultée est le personnel des tribunaux. Ce tableau ne donne aucune indication sur la fréquence des enquêtes, ce qui signifie qu'un Etat peut figurer dans le tableau en ayant accompli une seule enquête occasionnelle à l'encontre d'une catégorie spécifique, au même titre qu'un autre Etat qui effectue des enquêtes très fréquentes et de manière régulière.

Le tableau suivant illustre la fréquence et le niveau des enquêtes. Y sont inclus les Etats ou entités conduisant les enquêtes de satisfaction dans les tribunaux, soit 28. Parmi eux, 15 Etats ou entités réalisent des enquêtes systématiquement au niveau national et 11 réalisent les enquêtes systématiquement au niveau des tribunaux. 19 Etats ou entités réalisent des enquêtes occasionnellement au niveau national et 13 au niveau des tribunaux.

L'**Autriche**, l'**Azerbaïdjan**, la **Belgique**, le **Danemark**, la **France**, la **Fédération de Russie**, la **Slovénie**, l'**Espagne** et la **Turquie** effectuent à la fois des enquêtes de manière systématique et de manière occasionnelle.

L'**Autriche**, le **Danemark**, les **Pays-Bas**, la **Fédération de Russie**, l'**Espagne**, **"l'ex-République yougoslave de Macédoine"**, l'**Angleterre et Pays de Galles (RU)**, effectuent des enquêtes à la fois au niveau national et des tribunaux. La **France** et la **Slovénie** également, mais de manière occasionnelle et uniquement au niveau des tribunaux.

**Tableau 4.12 Fréquence et niveau des enquêtes (Q42)**

Autriche		Autriche	
Azerbaïdjan		Azerbaïdjan	
Belgique		Belgique	
Danemark		Estonie	
France		Finlande	
Lituanie		France	
Pays-Bas		Géorgie	Autriche
Fédération de Russie		Hongrie	Danemark
Slovénie		Irlande	Finlande
Espagne	Autriche	Lettonie	France
ERYMacédoine	Danemark	Moldova	Géorgie
Turquie	Pays-Bas	Norvège	Hongrie
Angl et PdG (RU)	Fédération de Russie	Portugal	Norvège
Irlande du Nord (RU)	Espagne	Roumanie	Roumanie
Écosse (RU)	Suisse	Fédération de Russie	Fédération de Russie
	ERYMacédoine	Serbie	Serbie
	Turquie	Espagne	Slovénie
	Angl et PdG (RU)	Suède	Suède
	Irlande du Nord (RU)	Turquie	Suisse
	Écosse (RU)		
<b>Niveau national</b>	<b>Niveau des tribunaux</b>	<b>Niveau national</b>	<b>Niveau des tribunaux</b>
<b>15 pays</b>	<b>11 pays</b>	<b>19 pays</b>	<b>13 pays</b>
<b>SYSTEMATIQUES</b>		<b>OCCASIONNELLES</b>	

Ce tableau ne montre que les 28 Etats ou entités qui ont indiqué procéder à des enquêtes en 2008. Plus de la moitié de ces Etats ou entités effectuent des enquêtes de manière régulière, qu'elles soient effectuées au niveau national ou au niveau des tribunaux.

### OUVRAGES

- Emmanuel BREEN (dir.), *Evaluer la justice*, coll. Droit et Justice, Paris : PUF, 2002, 304 p.
- Marie-Luce CAVROIS, Hubert DALLE, Jean-Paul JEAN (dir.), *La qualité de la justice*, coll. Perspectives sur la Justice, Paris : La documentation Française, 2002, 269 p.
- CEPEJ, *Rapport sur les systèmes judiciaires européens (données 2006)*, mars 2008.
- CEPEJ, *La qualité des décisions de justice*, Etudes de la CEPEJ, n°4 (actes du colloque de Poitiers, 8-9 mars 2007).
- M. FABRI, J.-P. JEAN, Ph. LANGBROEK, H. PAULIAT (dir.), *L'administration de la justice et l'évaluation de sa qualité*, LGDJ, Paris, 2005, 449 p.
- G. JEANNOT, *Les usagers du service public*, coll. Que sais-je ? Paris : PUF, 1998.
- FRANCE QUALITE PUBLIQUE, *La satisfaction des usagers/clients/citoyens du service public*, Paris : La documentation Française, 2004, 104 p.
- José Juan TOHARIA, *Opinión pública y justicia. La imagen de la justicia en la sociedad española*, Madrid : Consejo General del Poder Judicial, 2001, 171 p.
- V. A. ZEITHALM, A. PARASURAMAN, L. L. BERRY, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, NY : The Free Press, 1990.

### ARTICLES

- CEPEJ, « La justice au service des citoyens : comment améliorer son fonctionnement pour les usagers », session d'étude, 2 décembre 2003.
- Olivia DUFOUR, « Les avocats dressent l'état des lieux du fonctionnement des tribunaux en France », *Les Petites affiches*, 8 juin 2001, n°114, pp. 3-4.
- R. GAILLARD, « Les citoyens au cœur du service public », *RFAP*, 1996, 80, pp. 695-699.
- Valérie GRUSENMEYER, « Opinions, images et attentes des Français à l'égard des maisons de justice et du droit de la conciliation », *Droit et Cultures*, N° hors série, mars 2001, pp. 97-115.
- Elisabeth GUIGOU, « Justice, restaurer la confiance », in Philippe MECHET, Olivier DUHAMEL, *L'Etat de l'opinion*, Seuil, 1998, 261 p., pp. 85-101.
- Antonio Manuel HESPANHA (ed.), « Feelings of Justice in the Chinese Community of Macau: An Inquiry », *China Journal*, 2004, n°52, p. 204.
- Jean-Paul JEAN, « Au nom du peuple français ? La justice face aux attentes de citoyens usagers », in Daniel SOULEZ-LARIVIERE, Hubert DALLE, *Notre Justice*, Robert Laffont éd., 2002, 444 p., pp. 103-118.
- J.G. VAN ERP, E. NIEMIJER, M.J. TER VOERT, R.F. MEIJER, *Geschildprocedures en rechtspraak in cijfers 2005*, WODC Ministerie van Justitie, 2007, <http://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/periodieke-informatievoorziening-rechtspraak-en-buitengerechtelijke-geschildbeslechting-2006.aspx>
- Philippe WARIN, « La performance publique : attentes des usagers et réponses des ministères », *Politique et Management Public*, 1999, 17, 2, pp. 147-163.
- Sabadie WILLIAM, « Le droit des usagers à la justice et à la qualité du service public »,

### PROJETS, ENQUETES

#### Enquêtes sur la satisfaction des usagers

#### ALBANIE

- Enquête sur la satisfaction des usagers des tribunaux, Mission de l'OSCE/ Institut de recherche sur les systèmes judiciaires (Conseil national de la recherche italien), 2009

#### AUTRICHE

- Ministère de la Justice, *Image der Justiz in Österreich*, 2006, [www.bka.gv.at/](http://www.bka.gv.at/).

## BULGARIE

- Sondage *La culture juridique en Bulgarie*, Centre national d'étude de l'opinion publique et Société de droit européen, 1999
- Enquête *Développement de la justice en Bulgarie*, Société de droit européen, mai-juin 2002

## FINLANDE

- *How to assess quality in the Courts. Quality Benchmarks for Adjudication are a means for the improvement of the activity of the courts*, The Quality Project of the Courts in the Jurisdiction of the Court of Appeal in Rovaniemi, Finland, accessible depuis : <http://www.oikeus.fi/uploads/6teqtx.pdf>.
- Vaula Haavisto, *Asiakkaana oikeudenkäynnissä. Raportti Joensuun käräjäoikeuden tutkimus – ja kehittämishankkeesta*, Verve Consulting, 2007, 151 p.
- Marjukka Litmala (ed.), *Law and the citizen 2004*, National Research Institute of Legal Policy, 2004.

## FRANCE

- Conseil supérieur de la magistrature, *Les Français et leur justice : restaurer la confiance*, Rapport annuel 2007, pp. 83-184.
- Ministère de la Justice, Enquêtes de victimation, 2006-2008, <http://www.justice.gouv.fr/index.php?rubrique=10047&ssrubrique=10049&article=18491> ; En particulier, cf. *La satisfaction des victimes d'infractions concernant la réponse de la justice*, enquête 2008, 47 p., [http://www.justice.gouv.fr/art\\_pix/1\\_1\\_1\\_stat\\_satisfvict\\_20091105.pdf](http://www.justice.gouv.fr/art_pix/1_1_1_stat_satisfvict_20091105.pdf)
- Ministère de la Justice, GIP Mission de Recherche Droit et Justice, Institut Louis Harris, *Enquête de satisfaction auprès des usagers de la justice*, Paris : La documentation Française, mai 2001, 24 p., **Error! Hyperlink reference not valid.**<http://esrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/014000589/0000.pdf>.
- Enquête sur les MJD : motifs de satisfaction, image et attentes auprès de leurs utilisateurs, CSA / ministère de la Justice, mars 2001.
- Enquête au sein des barreaux de France sur le fonctionnement de la justice, Conférence des Bâtonniers, 2001.
- Jugements et attentes des Français, GIP Mission de Recherche Droit et Justice, 1997.

## IRLANDE

- Irish Courts Service/Milward Brown, « Mystery Shopping », 2007;

## PAYS-BAS

- Committee for the Evaluation of the Modernisation of the Dutch Judiciary, *Judiciary is quality*, Ministry of Justice, Décembre 2006, 45 p.
- WODC, *Paths to Justice in the Netherlands*, Ministerie van Justitie, 2004, <http://english.wodc.nl/onderzoeksdatabase/geschilbeslechtingdelta.aspx>

## ROUMANIE

- Transparency International Romania (ed.), *The magistrates' perception of the independence of the judiciary system*, 2008, <http://www.transparency.org.ro>.

## ESPAGNE

- « Encuesta a usuarios de la administración de la justicia », baromètre annuel du Consejo General del Poder Judicial sur l'image de la justice en Espagne (<http://www.poderjudicial.es/>)
- « Encuestas a la carrera judicial sobre la conciliación de la vida familiar » 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=57833&Download=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a la carrera Judicial Formación Continua », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=54552&Download=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a la carrera judicial : retrasos procesales y temas a mejorar », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=54552&Download=false&ShowPath=false>.

- « [Encuesta a la carrera judicial, diagnóstico y sugerencias](http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=52732&Download=false&ShowPath=false) », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=52732&Download=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a todos los jueves o magistrados en servicio activo », avril 2006 (grande enquête de satisfaction auprès des juges et magistrats)
- « Encuesta a los abogados habitualmente litigantes en Tribunales », 2005 (enquête de satisfaction auprès des avocats)

## SUISSE

- Enquêtes de satisfaction des usagers du palais de justice de Genève  
<http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/welcome.html>  
- *Enquêtes auprès des avocats et justiciables genevois (novembre 2007)*  
Rapport du groupe de travail (mai 2008) : <http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/welcome.html>  
Résultats complets : [http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/engPJ2007\\_resultats\\_avocats.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/engPJ2007_resultats_avocats.pdf) (avocats),  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/engPJ2007\\_resultats\\_justiciables.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/engPJ2007_resultats_justiciables.pdf) (justiciables)  
- *Enquêtes auprès des avocats, notaires et justiciables genevois (oct-nov. 2001)*  
Rapport du groupe de travail (avril 2002) : <http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport02/welcome.html>  
Résultats complets :  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/engPJ2001\\_resultats\\_avocats.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/engPJ2001_resultats_avocats.pdf) (avocats),  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/engPJ2001\\_resultats\\_notaires.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/engPJ2001_resultats_notaires.pdf) (notaires),  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/engPJ2001\\_resultats\\_justiciables.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/engPJ2001_resultats_justiciables.pdf) (justiciables)  
- *Enquêtes auprès des justiciables (1997)*  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete\\_97\\_98.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete_97_98.pdf)  
- *Enquêtes auprès des avocats et notaires (1995)*  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete\\_95\\_96.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete_95_96.pdf)
- Enquête de satisfaction des usagers du palais de justice de Berne (baptisée « BEJUBE »), principalement axée sur les rapports humains, l'atmosphère, la clarté du langage et la durée des procédures (ne traite pas de la qualité des décisions rendues)  
Link in German: [http://www.jgk.be.ch/site/fr/og\\_news\\_20010504\\_bejube\\_d.pdf](http://www.jgk.be.ch/site/fr/og_news_20010504_bejube_d.pdf)

## ROYAUME UNI

- Her Majesty's Courts Service court user surveys 2006-2009, <http://www.justice.gov.uk/publications/hmcsusersurvey.htm>.

## CANADA

- Enquête sur la satisfaction des usagers de la Direction générale du greffe de la Cour suprême canadienne, 2007, <http://www.scc-csc.gc.ca/satisfaction/sum-som-fra.asp>

## ETATS UNIS D'AMERIQUE

- National Center for State Courts, CourTools "Access and Fairness", [http://www.ncsconline.org/D\\_Research/CourTools/Images/courtools\\_measure1.pdf](http://www.ncsconline.org/D_Research/CourTools/Images/courtools_measure1.pdf)
- National Center for State Courts, CourTools "Court Employee Satisfaction", [http://www.ncsconline.org/D\\_Research/CourTools/Images/courtools\\_measure9.pdf](http://www.ncsconline.org/D_Research/CourTools/Images/courtools_measure9.pdf).