



**Conseil national
de l'information statistique**

**Commission
« Services publics et services aux publics »**

Réunion du 10 mars 2022

**Fiche descriptive pour
une demande d'avis d'opportunité
Enquête sur les attentes des justiciables**

1. Titre

Intitulé de l'enquête	Enquête sur les attentes des justiciables
-----------------------	---

2. Statut de l'enquête

Initiative	Enquête d'initiative nationale ou régionale
Contenu du questionnaire	Sans lien avec un règlement européen

3. Champs de l'enquête

Unité statistique enquêtée	Individu ou ménage
Champ statistique couvert	Il s'agit d'une enquête en population générale. Elle s'adresse à un échantillon d'individus résidant en logement ordinaire sélectionné aléatoirement par l'Insee dans la source fiscale (Fideli). Le questionnaire unique est articulé autour de trois modules : Module 1 (enquête socle) : outre des informations sur les caractéristiques socio démographiques des personnes interrogées, questionnaire sur les attentes des justiciables adressé à une sélection aléatoire d'individus âgés de 18 ans ou plus Module 2 : questions thématiques sur la satisfaction auprès des « usagers » du système judiciaire Module 3 : questions thématiques sur les raisons du non-recours adressées à celles et ceux qui auraient pu faire valoir leurs droits, mais qui n'ont jamais cherché à le faire. Seule la personne sélectionnée peut répondre aux questionnaires.
Champ géographique	France métropolitaine et DROM

4. Présentation de l'enquête

Titre du(es) questionnaire(s)	Enquête sur les attentes des justiciables
URL de consultation du questionnaire	
Objectifs	Disposer de l'information nécessaire à la construction d'indicateurs à l'échelle nationale : premières attentes des justiciables, confiance dans la justice, satisfaction des usagers, taux de non-recours.

Cette enquête nationale est centrée sur la justice civile pour deux raisons principales. Premièrement, celle-ci a été historiquement très peu traitée dans les enquêtes menées sur la justice en France. Deuxièmement, la justice pénale est déjà en partie abordée par l'enquête « Cadre de Vie et Sécurité » du ministère de l'intérieur.

Le dimensionnement et tirage de l'échantillon doit permettre de répondre au double besoin de recueil d'informations en niveau (nombre de personnes concernées dans la population) et en structure (profil des personnes concernées).

L'un de ces objectifs est de mesurer la part dans la population générale des différents types de justiciables, en particulier les justiciables qui ont renoncé à faire valoir leurs droits et les justiciables « usagers ». L'enquête doit ainsi permettre d'estimer le taux de non-recours, c'est-à-dire la proportion de justiciables au sein de la population française qui ne fait pas valoir ses droits, pour chaque grande catégorie de contentieux, les plus significatifs d'un point de vue quantitatif (contentieux locatif, affaires familiales entre autres exemples). Il s'agirait d'une estimation basse de ce taux de non-recours. En effet, ce dernier se décompose en deux éléments, un taux de non-recours par renoncement et un taux de non-recours par ignorance, correspondant à la partie des justiciables qui, n'ayant pas conscience de leurs droits, ne sont pas en mesure de les exercer et que cette enquête ne pourrait que difficilement estimer.

Enfin, il s'agirait également de chercher à savoir pourquoi ces justiciables renoncent (manque de confiance, système judiciaire trop complexe, coût, etc) et, à l'inverse, pourquoi les justiciables « usagers » choisissent d'exercer leurs droits.

Thèmes du (ou des)
questionnaires

Le questionnaire de cette enquête se décompose ainsi entre un module général qui s'adresserait à toute la population, un module destiné seulement aux justiciables ne faisant pas valoir leurs droits et un second module spécifique aux justiciables « usagers » (un tiers de la population en 2013).

Une première série de questions démographiques et socio-économiques permettra de caractériser chacun de ces groupes, qui sont encore très mal connus. Des typologies de justiciables pourront alors être établies, éventuellement par type de contentieux. Par ailleurs, pour caractériser les justiciables « usagers », un enrichissement des données d'enquête avec des données issues des données fiscales est prévu.

Le module général se focalisera sur le système judiciaire de façon générale en abordant les questions suivantes : les attentes et la confiance dans la justice, la connaissance du système judiciaire (de

	ses fonctions, des dispositifs existants comme l'aide juridictionnelle ou les maisons de la justice et du droit), le coût d'accès à la justice, l'accès à l'information sur les droits. Il sera opportun de reprendre textuellement certaines des questions qui figuraient déjà dans les enquêtes commandées par le ministère en 2013, de façon à disposer d'un point de comparaison. Pour accéder aux deux modules spécifiques suivants, une série de questions permettra de discriminer entre les différentes catégories de justiciables pour chaque grande catégorie de contentieux. Pour le second module spécifique, visant les justiciables « usagers », il semble judicieux de s'appuyer sur le modèle d'enquête de satisfaction proposé par la Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ), qui a déjà été testé et validé. S'appuyer sur ce modèle présente aussi l'avantage de pouvoir disposer immédiatement d'indicateurs comparables au niveau européen. Les questions qui y figurent abordent les thématiques suivantes : la qualité de l'information fournie au tribunal l'accessibilité et les aménagements du tribunal le fonctionnement du tribunal. Le troisième module spécifique interrogera les motifs de non-recours (manque de confiance, manque de connaissance, peur de représailles, etc.).
Historique	Sur un objectif connexe, l'enquête « Opinion des Français sur la justice 2013 » a été menée en novembre 2013 auprès d'un échantillon de 3 000 personnes représentatives de la population française de plus de 18 ans. Cette enquête téléphonique a été réalisée selon la méthode des quotas les critères utilisés pour assurer la représentativité de l'échantillon sont le sexe, l'âge, la profession et catégorie socioprofessionnelle du chef de famille, la région et la taille d'agglomération. Le questionnaire comprenait deux parties : la première concernant la population générale interrogée sur l'image globale de la justice et sur les points à réformer ; la seconde ne concernait que les usagers de la justice et leur contact avec elle.
Faits marquants précédentes éditions	
Concertation	La concertation sera menée en 2022 auprès du ministère de la Justice, de la CEPEJ, et de laboratoires et chercheurs déjà identifiés pour leurs travaux sur les attentes vis-à-vis de la justice (en anthropologie du droit notamment). Elle associera par ailleurs

	les représentants des organisations syndicales siégeant au CNIS, ainsi que les organismes partenaires intéressés par le sujet. La coordination avec le SSMSI pour la partie attentes sur la justice pénale abordé par l'enquête « victimation 2022 » sera également nécessaire aux fins de comparaisons et d'absence de redondances.
Origine de la demande	La Cour des Comptes, dans son rapport de janvier 2022 « Améliorer le fonctionnement de la Justice », appelle « l'actualisation, au terme du Plan de Transformation Numérique [de la justice], de l'enquête Opinion des justiciables, dont la dernière publication remonte à 2014, mais aussi une attention régulière portée à la satisfaction des utilisateurs internes » et ce, afin d'objectiver et de mesurer les progrès effectués sur l'amélioration de la proximité, de la transparence et de la lisibilité de la justice. La Commission européenne sur l'efficacité de la justice (CEPEJ) publie tous les deux ans un rapport remarqué sur l'efficacité des systèmes judiciaires européens. Très vite après sa création en 2002, elle s'est concentrée sur la question de la qualité et des attentes des justiciables ; elle produit de nombreux instruments (indicateurs, collecte et analyse de données, modèles d'enquête, etc.) pour aider ministères de la justice et juridictions européens. Pourtant, ces instruments et recommandations sont très rarement mis en œuvre par le système statistique français, à l'exception notable de l'enquête « Opinion des Français sur la justice 2013 ».
Place dans un dispositif statistique	Dans sa structure, cette enquête pourrait être pensée comme le pendant pour le ministère de la justice de l'enquête emblématique du ministère de l'intérieur sur la victimation cette dernière mesure le degré de satisfaction de la population française par rapport à l'action en général de la Justice et des tribunaux dans le traitement de la délinquance. Elle permet également de calculer le pourcentage de personnes déclarant avoir signalé le délit dont elles ont été la victime auprès des services de police et de gendarmerie ou de la justice (directement au procureur et au tribunal) et le pourcentage de celles déclarant ne pas l'avoir fait. On peut alors en déduire une estimation du « chiffre noir de la criminalité », c'est-à-dire de l'ensemble des délits n'ayant pas été portés à la connaissance des services de police ou de la justice. L'Institut Paul Delouvrier, en partenariat avec la DITP, publie annuellement depuis 2004 un baromètre de la satisfaction des Français et des usagers des services publics, et notamment de la justice. Le baromètre Marianne permet de faire le point sur la qualité de

	l'accueil et de la relation à l'utilisateur grâce à des enquêtes mystères réalisées, chaque année, auprès des services publics, dont le service public de la justice. Les données recueillies portent sur la qualité des informations données, l'aide à l'utilisation des services en ligne, le confort des espaces d'accueil, la réponse apportée aux demandes, par courriel et par téléphone.
Extensions géographiques	Aucune
Utilisateurs	Au niveau national, les utilisateurs potentiels sont : Insee, Centre de recherches (EHESS, IERDJ, délégations CNRS), Ined, Services statistiques ministériels (SDSE, SSMSI, DRESS, DARES, DGAFP, DGCL, Medes, SDES, SDSE...), l'Inspection Générale de la Justice. Les données anonymisées seront également mises à disposition auprès du CASD et du centre Quêtelet.

5. Caractéristiques techniques

Périodicité de l'enquête	Ponctuelle ou pluri-annuelle
Période de collecte	Fin 2023 – début 2024
Mode de collecte	Par internet, puis téléphone avec relances courrier, courriel et téléphone. Une collaboration étroite avec l'Insee est à l'étude, notamment pour la phase de collecte par Internet.
Comitologie	Le projet s'articule autour de 3 instances consultatives ou décisionnelles : - le comité de pilotage, instance décisionnelle, pour assurer le respect des objectifs, suivre l'avancement des phases de conception, de préparation et de réalisation - le comité des utilisateurs : instance de concertation et de coordination visant à échanger autour de la méthodologie statistique, les questionnaires, la collecte des données et les sujets d'étude. Seront notamment invités l'institut des études et de la recherche sur le droit et la justice, le Centre d'histoire et d'anthropologie du droit, le Centre Émile Durkheim, le laboratoire de sciences sociales PACTE, la défenseure des droits et des professionnels de la justice

	- des réunions spécifiques des financeurs de l'enquête, pour suivre l'avancement du projet d'enquête.
Contraintes pour l'enquête	Le temps de réponse moyen est estimé à une vingtaine de minutes : le temps de réponse au questionnaire module 1 devrait être d'une durée moyenne de 10 à 15 minutes, celui au questionnaire module 2 d'une durée moyenne de 5 à 10 minutes et celui au questionnaire module 3 d'une durée moyenne de 2 à 7 minutes. Les durées du questionnaire seront homogènes car très peu de questions seront filtrées.
Coût de l'enquête	Les tests d'enquête seront effectués par un prestataire. La collecte de l'enquête sera réalisée par l'Insee et/ou un prestataire. Les coûts de ce type de prestation sont estimés à environ 1 000 K€ HT.
Organisme collecteur	L'Insee réaliserait la collecte internet selon des modalités à préciser, et un prestataire la collecte téléphone.
Plan de sondage	Le plan de sondage de l'enquête est établi en collaboration avec la division « Sondages » de l'Insee qui assurera le tirage de l'échantillon dans les fichiers fiscaux. L'unité d'échantillonnage est l'individu âgé d'au moins 18 ans au 1er janvier 2022. Le plan de sondage prévoit le tirage d'un échantillon d'au minimum 20 000 individus.
Taille de l'échantillon	20000

6. Service(s) producteur(s)

Service producteur principal	Service statistique ministériel de la justice (SSM Justice)
Autres services producteurs	
Partenariat	Le tirage de l'échantillon sera fait par la division « Sondages » de l'Insee. La division assurera également un appui méthodologique.
Date prévisionnelle de la première publication	Un premier rapport compilant l'ensemble des indicateurs sera

publié au premier semestre 2025. Ce rapport sera accompagné d'une étude sur les premiers résultats de l'enquête. D'autres études seront conduites à partir des résultats de l'enquête sur des sujets et selon un calendrier à déterminer ultérieurement, dans le cadre du comité des utilisateurs.

Les données de l'enquête seront appariées avec les données des revenus fiscaux.

Enfin les données seront mises à disposition via le Centre d'accès sécurisé aux données (CASD) et le centre Quételet entre le T4 2025 et le T1 2026.
