



AVIS D'OPPORTUNITÉ

Enquête sur les attentes des justiciables

Type d'opportunité : Nouvelle enquête

Périodicité : Ponctuelle ou pluri-annuelle

Demandeur : SSM Justice (Ministère de la Justice)

Au cours de sa réunion du 10 mars 2022, la commission « Services publics et services aux publics » a examiné le projet d'Enquête sur les attentes des justiciables.

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 » 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.

Les objectifs de l'enquête sont donc de 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 doivent permettre de répondre au double besoin de recueil d'informations en niveau et en structure.

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

Une première série de questions démographiques et socioéconomiques permettra de caractériser chacun de ces groupes, qui sont encore très mal connus. 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, le coût d'accès à la justice, l'accès à l'information sur les droits. 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). Le troisième module spécifique interrogera les motifs de non recours.

La collecte est réalisée par internet, puis téléphone avec relances courrier, courriel et téléphone. Le temps de réponse moyen est estimé à une vingtaine de minutes. Le plan de sondage prévoit le tirage d'un échantillon d'au minimum 20 000 individus.

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. 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, abordée par l'enquête « victimation 2022 », sera également nécessaire aux fins de comparaisons et d'absence de redondances.

Le projet s'articule autour de 2 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.

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.

Le Président, après avoir entendu la commission, émet un **avis d'opportunité favorable** à « **l'enquête sur les attentes des justiciables** ». L'avis d'opportunité est donné pour l'année de collecte 2024.