



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

Liberté
Égalité
Fraternité

Projet d'enquête pour avis d'opportunité SSM Justice

Enquête sur les attentes des justiciables

Origines de la demande d'enquête

- **Europe** : la Commission européenne sur l'efficacité de la justice (CEPEJ) produit de nombreux instruments (indicateurs, collecte et analyse de données, modèles d'enquête, etc.) pour aider ministères de la justice et juridictions européens.
- **France** : La Cour des Comptes, dans son rapport de janvier 2022, appelle l'actualisation, au terme du Plan de Transformation Numérique [de la justice], de l'enquête Opinion des justiciables ; 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.

Objectifs de l'enquête

- **Disposer de l'information nécessaire à la construction d'indicateurs à l'échelle nationale :**
 - premières attentes des justiciables,
 - satisfaction des usagers,
 - taux de non-recours.
- **Cette enquête nationale serait 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.

Projet de questionnaire

- Le questionnaire de cette enquête se décompose entre :
 - **un module général qui s'adresserait à toute la population** : outre les questions démographiques et socio-économiques, il se focalisera sur le système judiciaire de façon générale en abordant les attentes et la confiance dans la justice, la connaissance du système judiciaire, etc. ;
 - **un module spécifique aux justiciables « usagers » de la justice** qui s'appuiera sur le modèle d'enquête de satisfaction proposé par la Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ), déjà été testé, validé et favorable aux comparaisons internationales ;
 - **un module destiné seulement aux justiciables ne faisant pas valoir leurs droits** qui interrogera les motifs de non-recours : manque de confiance, manque de connaissance, peur de représailles, etc.
- Pour accéder aux deux modules spécifiques, une série de questions permettra de discriminer entre les différentes catégories de justiciables pour chaque grande catégorie de contentieux.

Éléments de méthode

- **L'Insee réaliserait la collecte internet selon des modalités à préciser, et un prestataire la collecte téléphone sur l'année 2024.**
- Le plan de sondage sera 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.**
- Le caractère obligatoire de l'enquête serait demandé au comité du label.

Exploitation et mise à disposition

- **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.
- **Pour compléter la connaissance des justiciables, les données de l'enquête seraient 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 fin 2025 – début 2026.**



**MINISTÈRE
DE LA JUSTICE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Merci de votre attention