



ENQUÊTE DE SATISFACTION 2020

DOSSIER DE PRESSE



ENQUÊTE DE SATISFACTION 2020 INDEX

- **Communiqué de presse du 4 décembre 2020**
- **Communiqué de presse du 20 novembre 2019**
- **Message accompagnant le sondage**
- **Questionnaire – justiciables**
- **Questionnaire – avocats**
- **Présentation des résultats**

COMMISSION ADMINISTRATIVE DES AUTORITÉS JUDICIAIRES

CASE POSTALE 3174
2001 NEUCHÂTEL

Communiqué de presse

La Commission administrative des autorités judiciaires communique :

Résultat de l'enquête de satisfaction lancée par les autorités judiciaires

Le pouvoir judiciaire neuchâtelois a lancé fin 2019 une enquête de satisfaction auprès des professionnels et des usagers de la justice dans le but d'améliorer son fonctionnement ainsi que son image auprès du public.

Le dépouillement des réponses ainsi que l'analyse des résultats de ce sondage ont été menés avec les moyens mis à disposition à l'interne de l'administration cantonale et en particulier par le service de l'organisation. Le recours à ce service spécialisé a permis, d'une part, d'assurer un traitement anonyme des réponses et, d'autre part, de bénéficier de compétences spécifiques en matière de traitement de l'information et d'analyse de résultats.

La mobilisation des ressources internes durant la crise de la Covid-19 a certes retardé la phase d'analyse des résultats, sans toutefois préterir la pertinence et l'utilité des constatations qui en ressortent.

Vous trouverez en annexe, sous forme condensée, les résultats de cette enquête, après un bref rappel de la genèse de ce projet, de sa préparation et de son lancement.

La démarche a été riche d'enseignements qui nous seront d'une aide précieuse pour fixer les priorités dans la meilleure conduite possible de la justice neuchâteloise. En cela et indépendamment des notes qui ont pu être données par les sondés aux différentes questions qui leur étaient posées, la Commission administrative juge l'exercice réussi, puisqu'il permet d'identifier plus précisément des pistes d'amélioration.

Parmi celles-ci, on peut spécialement mettre en évidence les éléments suivants :

- Contrôle de la rapidité du traitement des affaires ;
- Communication et réactivité de la justice ;
- Uniformisation des usages ;
- Surveillance des coûts et frais d'accès à la justice ;
- Locaux des autorités judiciaires ;
- Évolution de la justice, notamment sur le plan technologique (e-justice).

Le pouvoir judiciaire va s'efforcer de mener les changements à venir, en particulier en matière d'évolution technologique (projet Justitia 4.0), de manière à remplir sa mission dans les meilleures conditions possibles, tout en restant attentif à la qualité des services offerts à la population, afin de mériter la confiance qui lui est témoignée.

La Commission administrative tient enfin à remercier toutes les personnes qui ont participé à cette enquête, ainsi que tous les intervenants internes et externes à l'administration cantonale qui ont contribué à sa mise sur pied et à son déroulement.

Neuchâtel, le 4 décembre 2020

CH-2000 NEUCHÂTEL, RUE DU CHÂTEAU 12 TÉL. 032 889 61 44

COMMISSION ADMINISTRATIVE DES AUTORITÉS JUDICIAIRES
CASE POSTALE 3174
2001 NEUCHÂTEL

Communiqué de presse

La Commission administrative des autorités judiciaires communique :

Enquête de satisfaction lancée par les autorités judiciaires

Dans un souci constant d'amélioration, d'ouverture et de transparence et afin d'entretenir le lien de confiance avec la population, nécessaire à une bonne et saine administration de la justice dans le canton de Neuchâtel, les autorités judiciaires ont décidé de lancer une enquête de satisfaction.

Le pouvoir judiciaire souhaite en effet connaître la perception des justiciables ainsi que des professionnels de la justice sur l'efficacité de l'appareil judiciaire neuchâtelois, et notamment sur la qualité de ses prestations, l'adéquation des sites judiciaires ainsi que sur le déroulement des procédures.

Deux questionnaires distincts ont été établis, l'un pour les professionnels de la justice - les avocats -, l'autre pour les personnes qui ont eu affaire aux services des diverses entités du pouvoir judiciaire, à savoir Tribunaux de première instance, Tribunal cantonal et Ministère public. Ces questionnaires figurent en annexe pour information.

Les données de l'enquête seront collectées et traitées par le service de l'organisation de l'État afin d'assurer leur confidentialité. Le résultat de cette enquête de satisfaction sera rendu public courant 2020 et permettra aux autorités judiciaires neuchâteloises d'améliorer la qualité de leurs prestations au service de la population.

Les autorités judiciaires remercient d'ores et déjà les personnes qui prendront la peine de répondre aux questions posées.

Neuchâtel, le 20 novembre 2019

Annexes : ment



Enquête portant sur l'activité judiciaire dans le canton de Neuchâtel

Madame, Monsieur,

Dans un souci constant d'amélioration, d'ouverture et de transparence et afin d'entretenir le lien de confiance avec la population, nécessaire à une bonne et saine administration de la justice dans le canton de Neuchâtel, les autorités judiciaires ont décidé de lancer la présente enquête de satisfaction.

Le pouvoir judiciaire souhaite en effet connaître la perception des justiciables ainsi que des professionnels de la justice sur l'efficacité de l'appareil judiciaire neuchâtelois, et notamment sur la qualité de ses prestations, l'adéquation des sites judiciaires ainsi que sur le déroulement des procédures.

Votre avis personnel est précieux. Il permettra, sur la base de vos expériences passées, de mieux connaître vos attentes et de proposer des pistes d'amélioration de nos services et prestations.

Vous pouvez répondre directement au questionnaire joint à ce courrier et nous le retourner au moyen de l'enveloppe affranchie, respectivement y répondre électroniquement en introduisant l'adresse mentionnée ci-dessous ou en scannant le QR code.

La durée du questionnaire est d'environ 5 minutes.

Le délai de réponse est fixé au **15 décembre 2019**.

Vos réponses seront traitées de manière anonyme par l'office d'organisation dans le respect de la loi sur la protection des données.

www.ne.ch/EnqueteJusticiable



En vous remerciant vivement de votre contribution, nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

La commission administrative des
autorités judiciaires



QUESTIONNAIRE AUX JUSTICIABLES

Votre expérience de la justice neuchâteloise		Données personnelles (facultatif)	
Vous avez été en contact avec les tribunaux en tant que:	<input type="checkbox"/> Partie	Êtes-vous: <input type="checkbox"/> Une femme <input type="checkbox"/> Un homme	
	<input type="checkbox"/> Témoin	Votre âge: <input type="checkbox"/> Moins de 25 ans <input type="checkbox"/> 41 - 55 ans	
	<input type="checkbox"/> Autre, précisez :	<input type="checkbox"/> 26 - 40 ans <input type="checkbox"/> Plus de 56 ans	
		Domicilié-e à: <input type="checkbox"/> Littoral / Val-de-Travers <input type="checkbox"/> Montagnes / Val-de-Ruz	
Si vous étiez une des parties, le tribunal vous a-t-il donné raison ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Partiellement
Étiez-vous assisté d'un-e avocat-e ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	
Savez-vous avec quel tribunal ou juridiction vous avez été en contact ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	
Si oui, lequel (ou lesquels) ? : _____			
Nature de l'affaire ?	<input type="checkbox"/> Civile	<input type="checkbox"/> Pénale	<input type="checkbox"/> Administrative
Êtes-vous de langue maternelle française ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	
Si non, les débats conduits en français ont-ils été pour vous un handicap ?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	

Évaluation générale		1 = faible / pas du tout important 6 = très bon / très important NC = Non concerné												
		Satisfaction						Importance						
1	Êtes-vous de manière générale satisfait de la justice neuchâteloise ?	1	2	3	4	5	6	NC	1	2	3	4	5	6
Votre appréciation de la justice neuchâteloise		Satisfaction						Importance						
2	Courtoisie, attitude des magistrat-e-s	1	2	3	4	5	6	NC	1	2	3	4	5	6
3	Courtoisie, attitude des fonctionnaires	1	2	3	4	5	6	NC	1	2	3	4	5	6
4	Compétence professionnelle des magistrat-e-s	1	2	3	4	5	6	NC	1	2	3	4	5	6

5	Compétence professionnelle des fonctionnaires	1	2	3	4	5	6	NC
6	Indépendance des magistrat-e-s	1	2	3	4	5	6	NC
7	Clarté des convocations	1	2	3	4	5	6	NC
8	Facilité de trouver les salles d'audience	1	2	3	4	5	6	NC
9	Ponctualité des audiences	1	2	3	4	5	6	NC
10	Organisation du déroulement des audiences	1	2	3	4	5	6	NC
11	Décisions claires et compréhensibles	1	2	3	4	5	6	NC
12	Rapidité du traitement des affaires	1	2	3	4	5	6	NC
13	Rapidité des réponses à vos demandes/requêtes	1	2	3	4	5	6	NC
14	Facilité de consultation des dossiers	1	2	3	4	5	6	NC
15	Échanges d'information sur les procédures en cours	1	2	3	4	5	6	NC
16	Coûts/frais d'accès à la justice	1	2	3	4	5	6	NC
17	Adéquation des locaux et des salles d'audience	1	2	3	4	5	6	NC

1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6

18 Si vous en aviez la possibilité, que changeriez-vous pour améliorer le fonctionnement du Pouvoir judiciaire ?

19 Veillez utiliser l'espace ci-dessous pour vos commentaires ou remarques :

**MERCI D'AVOIR PARTICIPÉ À CETTE ENQUÊTE
CES INFORMATIONS SERONT TRAITÉES DE MANIÈRE CONFIDENTIELLE**



QUESTIONNAIRE AUX AVOCATS

Évaluation par juridiction					
JURIDICTION CHOISIE : MERCI DE BIEN VOULOIR REMPLIR UNE FEUILLE PAR JURIDICTION	Tribunal cantonal :	filière civile	Tribunal d'instance:	matrimonial	
	Tribunal cantonal :	filière pénale		civil	
	Tribunal cantonal :	filière administrative		pénal	
	Ministère public			APEA	
				travail	
				autres procédures	

Évaluation générale		1= faible / pas du tout important 6 = très bon / très important NC = Non concerné													
		Satisfaction							Importance						
		1	2	3	4	5	6	NC	1	2	3	4	5	6	NC
1	Êtes-vous de manière générale satisfait de la justice neuchâteloise ?	1	2	3	4	5	6	NC	1	2	3	4	5	6	NC
2	Courtoisie, attitude des magistrat-e-s	1	2	3	4	5	6	NC	1	2	3	4	5	6	NC
3	Courtoisie, attitude des fonctionnaires	1	2	3	4	5	6	NC	1	2	3	4	5	6	NC
4	Compétence professionnelle des magistrat-e-s	1	2	3	4	5	6	NC	1	2	3	4	5	6	NC
5	Compétence professionnelle des fonctionnaires	1	2	3	4	5	6	NC	1	2	3	4	5	6	NC
6	Indépendance des magistrat-e-s	1	2	3	4	5	6	NC	1	2	3	4	5	6	NC
7	Ponctualité des audiences	1	2	3	4	5	6	NC	1	2	3	4	5	6	NC
8	Organisation du déroulement des audiences	1	2	3	4	5	6	NC	1	2	3	4	5	6	NC
9	Décisions claires et compréhensibles	1	2	3	4	5	6	NC	1	2	3	4	5	6	NC
10	Rapidité du traitement des affaires	1	2	3	4	5	6	NC	1	2	3	4	5	6	NC
11	Rapidité des réponses à vos demandes/requêtes	1	2	3	4	5	6	NC	1	2	3	4	5	6	NC
12	Facilité de consultation des dossiers	1	2	3	4	5	6	NC	1	2	3	4	5	6	NC

13	Échanges d'information sur les procédures en cours	1	2	3	4	5	6	NC		1	2	3	4	5	6
14	Uniformité des usages	1	2	3	4	5	6	NC		1	2	3	4	5	6
15	Coûts/frais d'accès à la justice	1	2	3	4	5	6	NC		1	2	3	4	5	6
16	Adéquation des locaux et des salles d'audience	1	2	3	4	5	6	NC		1	2	3	4	5	6
17	À votre avis, le fonctionnement de la juridiction au cours des 5 dernières années	S'est amélioré			N'a pas changé			S'est détérioré							

18 Si vous en aviez la possibilité, que changeriez-vous pour améliorer le fonctionnement du Pouvoir judiciaire, respectivement de la juridiction concernée ?

19 Veuillez utiliser l'espace ci-dessous pour vos commentaires ou remarques :

MERCI D'AVOIR PARTICIPÉ À CETTE ENQUÊTE

CES INFORMATIONS SERONT TRAITÉES DE MANIÈRE CONFIDENTIELLE



Enquête de satisfaction 2020

Pouvoir judiciaire - Neuchâtel

Présentation des résultats

Conférence de presse
Vendredi 4 décembre 2020



Genèse et présentation du projet

Rappel : le projet d'enquête de satisfaction a pour but d'améliorer et de soigner l'image de la justice qui doit inspirer confiance au citoyen.

L'enquête ne vise pas à évaluer l'un ou l'autre site judiciaire spécifiquement, ni à comparer les différentes juridictions ou les magistrats entre eux.

Genèse du projet :

- Suite des journées portes ouvertes du pouvoir judiciaire (2017)
- Plan d'action de la Commission administrative 2018-2021
- Objectif de communication et d'amélioration constante
- Projet réalisé à l'interne du pouvoir judiciaire avec le soutien des services de l'État (services de l'organisation et informatique)



Préparation de l'enquête (I)

Établissement des questionnaires

- **Modèles de questionnaires** utilisés par le pouvoir judiciaire genevois et le Tribunal fédéral
- La Commission administrative a retenu **deux versions différentes** : un questionnaire pour les avocats et un autre pour les justiciables
- **Double appréciation** (importance/satisfaction) de différents critères
- **Échelle de 1 à 6** : 1 = faible ou pas du tout important / 6 = très bon ou très important
- Possibilité pour les sondés de faire des **commentaires** librement
- Un seul questionnaire pour les justiciables, plusieurs pour les avocats (1 par juridiction)
- **Consultation** préalable des avocats (OAN, JPN)



Préparation de l'enquête (II)

Définition du public cible (échantillon des sondés)

- Extractions de la base de données *Juris* + liste des avocats fournie par l'OAN (pour les avocats neuchâtelois)
- **Justiciables** : affaires liquidées depuis plus de 6 mois mais moins de 18 mois, proportionnellement par juridiction et par type de procédure, soit un échantillon d'au moins 1'200 justiciables
=> **échantillon non représentatif de l'ensemble de la population mais d'une certaine population judiciaire**
- **Avocats** : avec adresse professionnelle dans le canton de Neuchâtel et des avocats du Jura, de Vaud et de Berne (partie francophone)



Lancement de l'enquête

Envoi des questionnaires (20 novembre 2019)

➤ **Justiciables**

- Questionnaire papier avec possibilité de le compléter électroniquement (adresse URL + QR code)
- 1'444 questionnaires envoyés

➤ **Avocats**

- Questionnaire envoyé par courriel (adresse URL + QR code)
- 539 messages envoyés (parfois à l'adresse centrale de l'étude)

➤ **Délai de réponse : 15 décembre 2019**

➤ **Communiqué de presse aux médias (20 novembre 2019)**



Retour des questionnaires

- **Justiciables** : sur les **1'444** questionnaires envoyés,
 - Non distribués : **259**
 - Retournés : **218** (à l'aide de l'enveloppe préaffranchie jointe)
 - Complétés par voie électronique : **24**
 - => **Total** : $(218 + 24) / (1'444 - 259) = 20 \%$ (taux de réponse)

- **Avocats** : sur les **539** courriels envoyés aux mandataires,
 - Non acheminés : **85** (départ à retraite, changement d'étude, etc.)
 - Renvoyés par voie électronique : **158**
 - => **Total** : $158 / (539 - 85) = 35 \%$ (calculé en fonction du nombre de questionnaires remplis et non du nombre d'avocats sondés/participations multiples de certains mandataires)

- **Intérêt particulier des mandataires, directement influencés dans leur activité professionnelle par la bonne marche du système judiciaire**

- **Nombre de réponses suffisant pour constituer une base statistique représentative et exploitable**



Difficultés dans le dépouillement des résultats

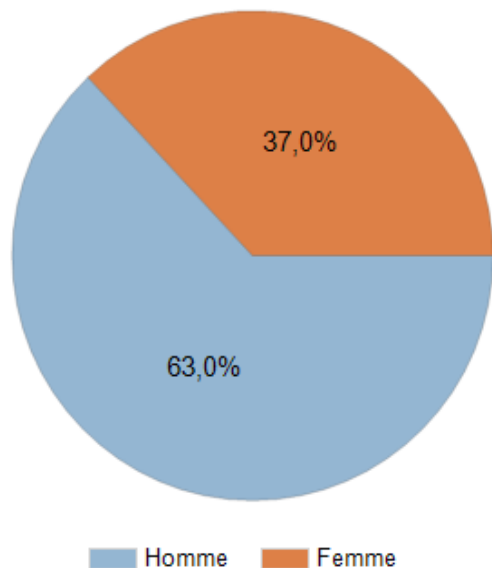
- 1) **Dépouillement confié au service de l'organisation** => traitement anonyme des données et outil spécifique d'analyse de résultats d'enquête
- 2) **Les réponses sous forme papier** ont dû être introduites manuellement dans le système d'analyse des résultats par le service de l'organisation
- 3) **Incohérences constatées** dans les réponses des justiciables:
 - Avec quel tribunal ou avec quelle juridiction avez-vous été en contact ?
 - nature de l'affaire (civile, pénale, administrative) ?
 - incompréhension de la démarche (certains ont envoyé les pièces de leur dossier en annexe)
 - réponses floues dans les questions ouvertes
- 4) **Enfin, retard dans le traitement des données et l'analyse des résultats** du fait de la crise de la Covid-19



Analyse des résultats – Justiciables (I)

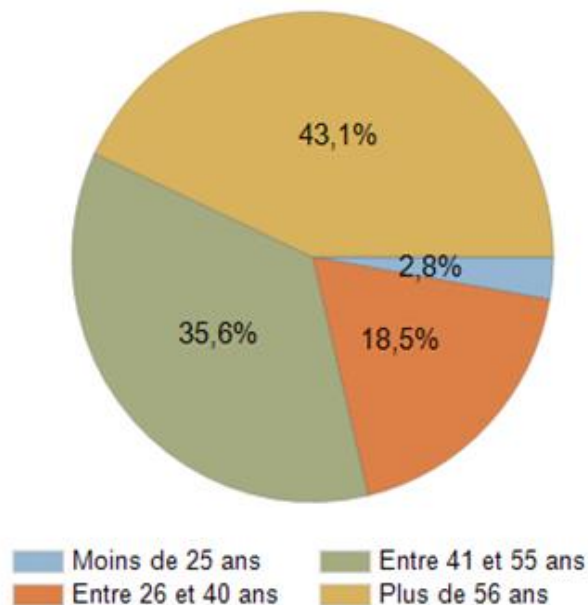
Etes-vous un homme ou une femme?

Taux de réponse : **82,6%**



Quel est votre âge?

Taux de réponse : **89,3%**

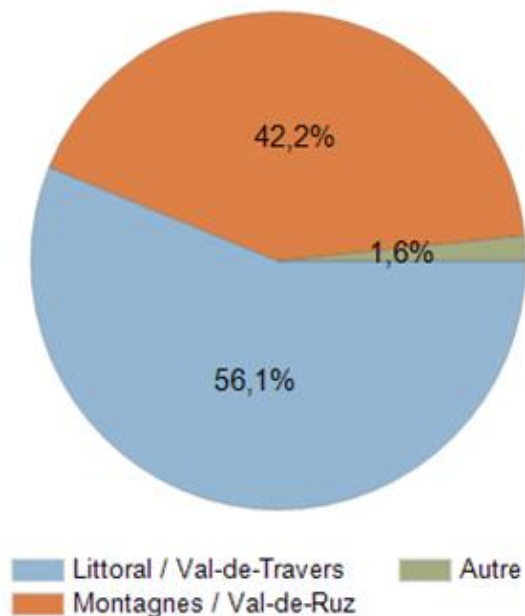




Analyse des résultats – Justiciables (II)

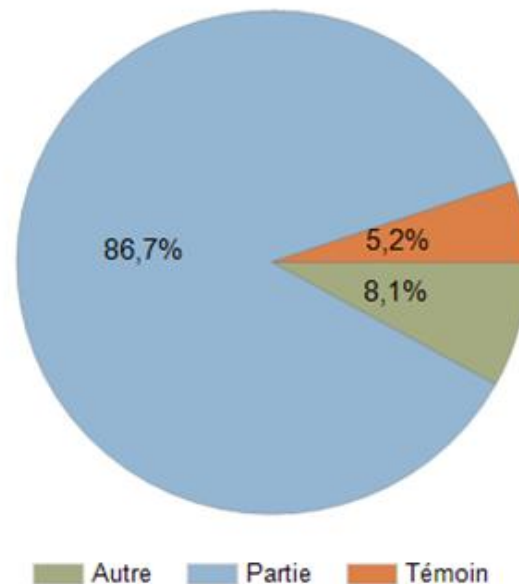
Domicilié-e à?

Taux de réponse : 77,3%



Vous avez été en contact avec les tribunaux en tant que :

Taux de réponse : 87,2%

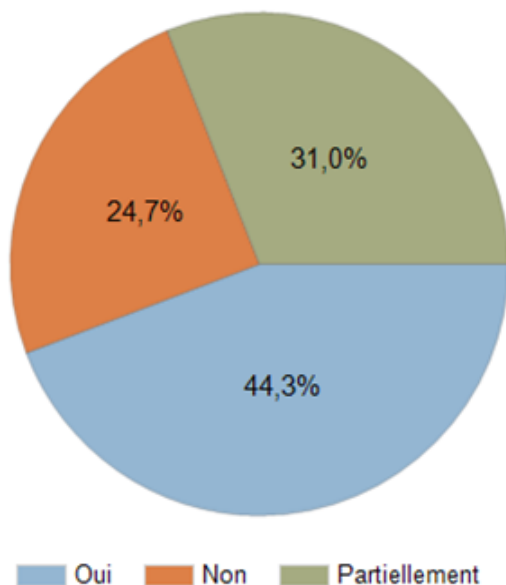




Analyse des résultats – Justiciables (III)

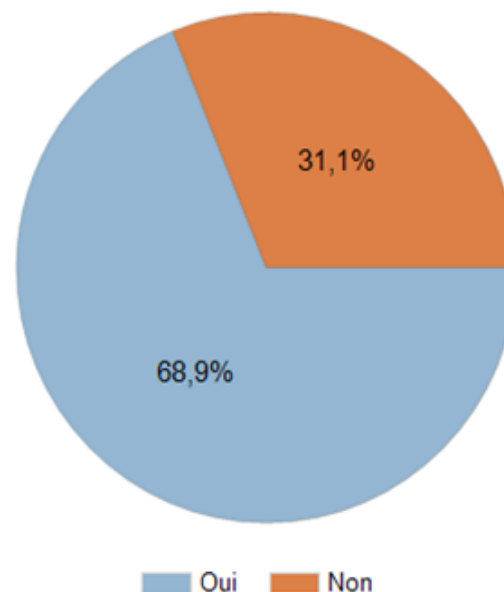
Si vous étiez une des parties, le tribunal vous a-t-il donné raison ?

Taux de réponse : **95,1%**



Etiez-vous assisté d'un-e avocat-e ?

Taux de réponse : **98,4%**

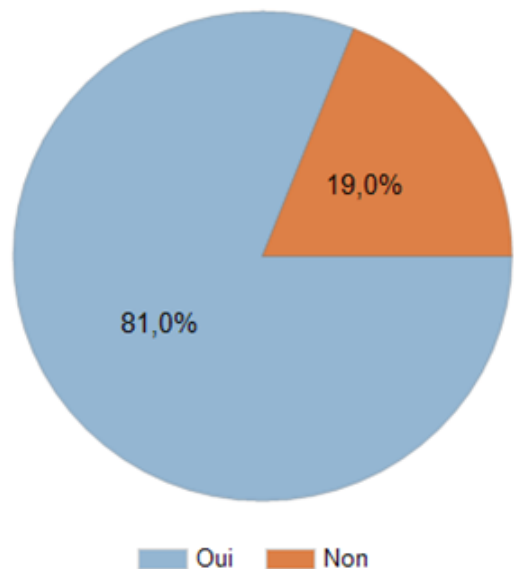




Analyse des résultats – Justiciables (IV)

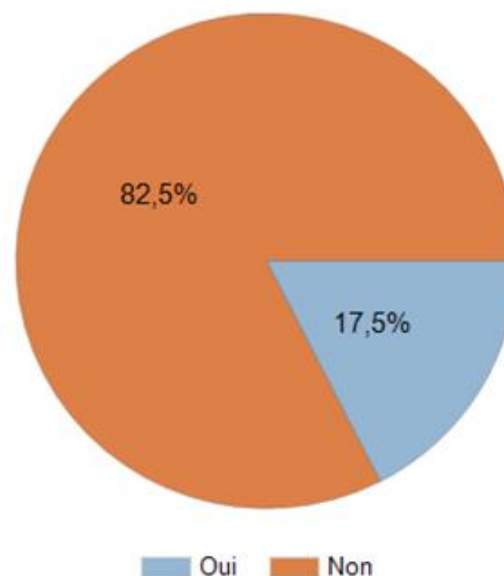
Êtes-vous de langue maternelle française ?

Taux de réponse : 93,4%



Si non, les débats conduits en français ont-ils été pour vous un handicap ?

Taux de réponse : 93,0%





Analyse des résultats – Justiciables (V)

Aperçu par ordre décroissant de satisfaction

Numéro	Enoncé	Satisfaction	Importance
Q6	Clarté des convocations	5,04	5,21
Q7	Facilité de trouver les salles d'audience	4,99	4,80
Q2	Courtoisie, attitude des fonctionnaires	4,93	5,17
Q8	Ponctualité des audiences	4,82	5,03
Q9	Organisation du déroulement des audiences	4,76	5,12
Q1	Courtoisie, attitude des magistrat-e-s	4,75	5,15
Q4	Compétences professionnelles des fonctionnaires	4,70	5,29
Q16	Adéquation des locaux et des salles d'audience	4,60	4,72
Q3	Compétences professionnelles des magistrat-e-s	4,57	5,30
Q5	Indépendance des magistrat-e-s	4,33	5,38
Q10	Décisions claires et compréhensibles	4,30	5,38
Q11	Rapidité du traitement des affaires	4,23	5,37
Q13	Facilité de consultation des dossiers	4,02	5,01
Q14	Échanges d'information sur les procédures en cours	3,99	5,10
Q17	Êtes-vous de manière générale satisfait de la justice neuchâteloise ?	3,79	5,08
Q12	Rapidité des réponses à vos demandes/requêtes	3,70	5,08
Q15	Coûts/frais d'accès à la justice	3,40	4,99



Analyse des résultats – Justiciables (VI)

Aperçu par ordre décroissant d'importance

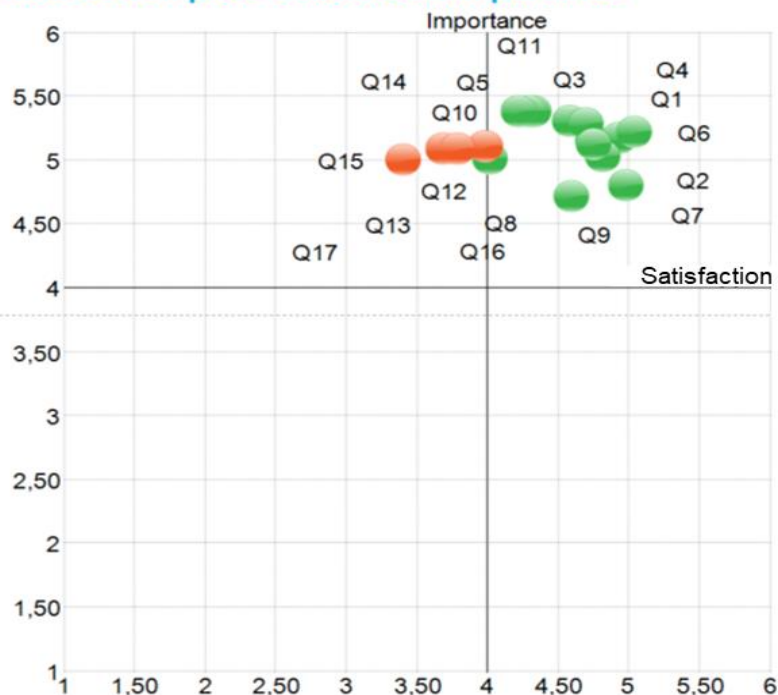
Numéro	Enoncé	Satisfaction	Importance
Q5	Indépendance des magistrat-e-s	4,33	5,38
Q10	Décisions claires et compréhensibles	4,30	5,38
Q11	Rapidité du traitement des affaires	4,23	5,37
Q3	Compétences professionnelles des magistrat-e-s	4,57	5,30
Q4	Compétences professionnelles des fonctionnaires	4,70	5,29
Q6	Clarté des convocations	5,04	5,21
Q2	Courtoisie, attitude des fonctionnaires	4,93	5,17
Q1	Courtoisie, attitude des magistrat-e-s	4,75	5,15
Q9	Organisation du déroulement des audiences	4,76	5,12
Q14	Échanges d'information sur les procédures en cours	3,99	5,10
Q17	Êtes-vous de manière générale satisfait de la justice neuchâteloise ?	3,79	5,08
Q12	Rapidité des réponses à vos demandes/requêtes	3,70	5,08
Q8	Ponctualité des audiences	4,82	5,03
Q13	Facilité de consultation des dossiers	4,02	5,01
Q15	Coûts/frais d'accès à la justice	3,40	4,99
Q7	Facilité de trouver les salles d'audience	4,99	4,80
Q16	Adéquation des locaux et des salles d'audience	4,60	4,72



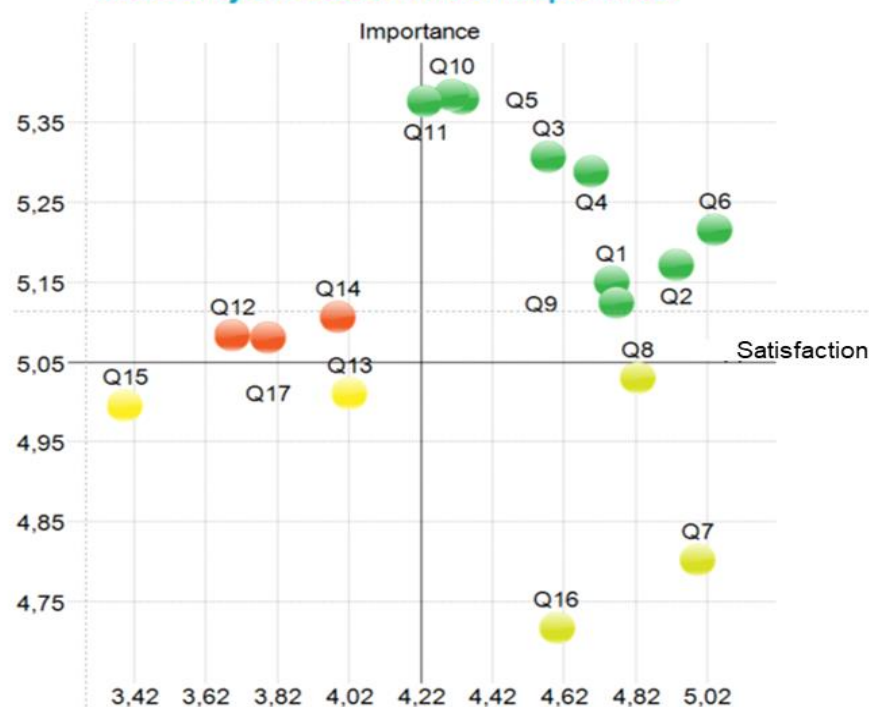
Analyse des résultats – Justiciables (VII)

Aperçu global

Matrice complète Satisfaction/Importance



Matrice ajustée Satisfaction/Importance





Analyse des résultats – Justiciables (VIII)

Résumé

Priorités (important et peu satisfaisant)

- Rapidité des réponses à vos demandes/requêtes (Q12)
- Échanges d'information sur les procédures en cours (Q14)
- Satisfaction générale (Q17)

Importance et satisfaction moindres

- Faculté de consulter les dossiers (Q13)
- Coûts/frais d'accès à la justice (Q15)

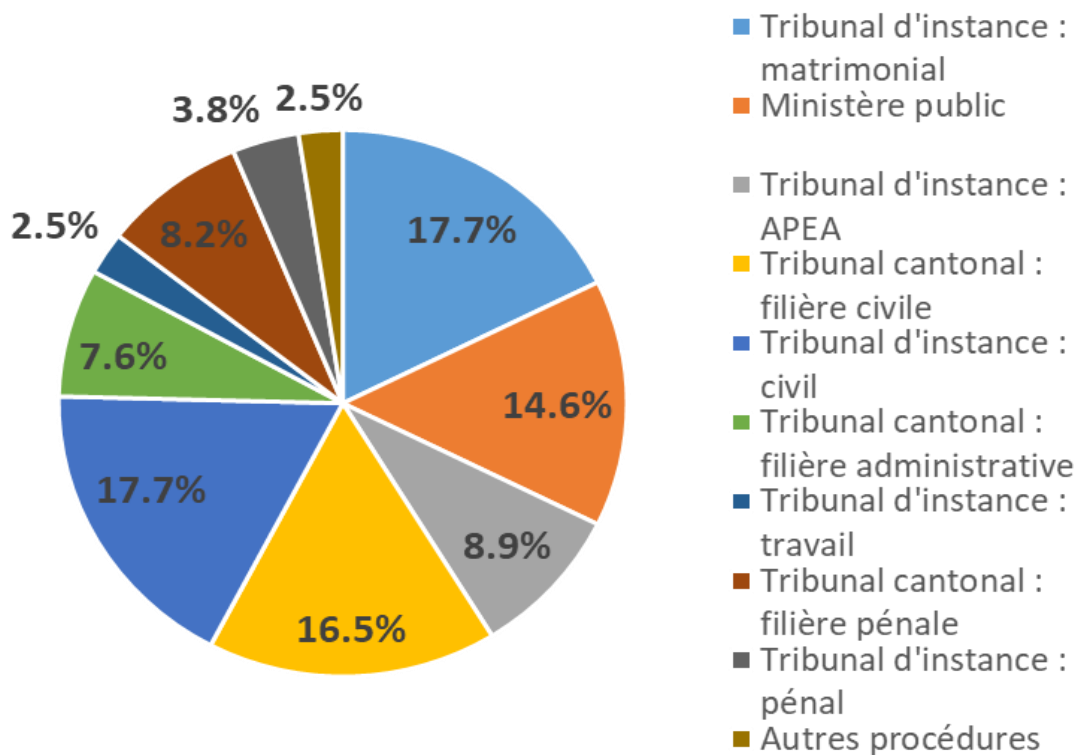
Important et satisfaisant

- Indépendance des magistrats (Q5)
- Décisions claires et compréhensibles (Q10)
- Rapidité du traitement des affaires (Q11)



Analyse des résultats – Avocats (I)

Informations générales

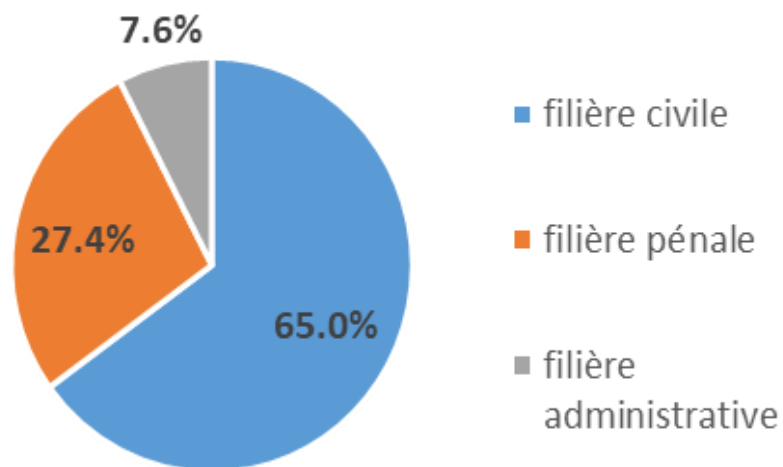




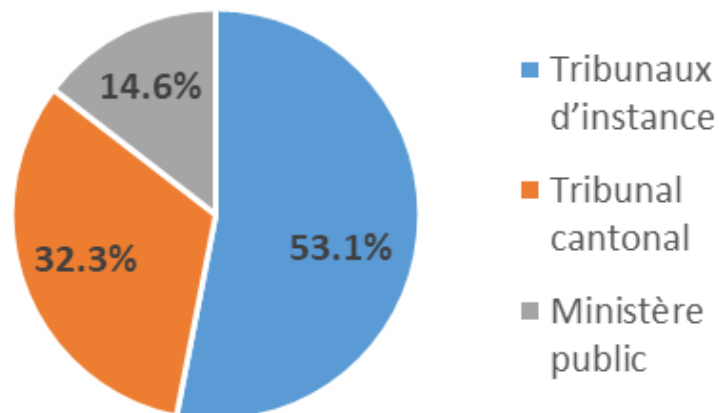
Analyse des résultats – Avocats (II)

Informations générales

Par filière



Par instance

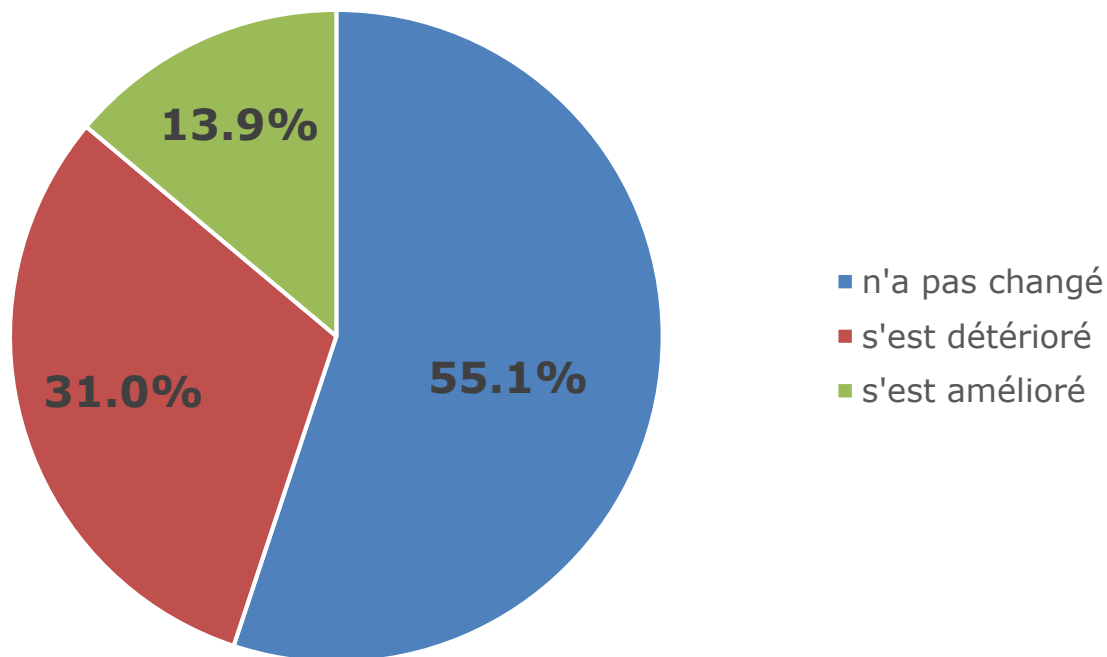




Analyse des résultats – Avocats (III)

Informations générales

Le fonctionnement de la justice au cours des 5 dernières années





Analyse des résultats – Avocats (IV)

Aperçu par ordre décroissant de satisfaction

Numero	Enoncé	Satisfaction	Importance
Q2	Courtoisie, attitude des fonctionnaires	5,06	4,99
Q4	Compétences professionnelles des fonctionnaires	4,97	5,14
Q11	Facilité de consultation des dossiers	4,95	5,25
Q1	Courtoisie, attitude des magistrat-e-s	4,89	5,20
Q5	Indépendance des magistrat-e-s	4,82	5,68
Q8	Décisions claires et compréhensibles	4,65	5,57
Q3	Compétences professionnelles des magistrat-e-s	4,64	5,76
Q12	Échanges d'information sur les procédures en cours	4,61	5,10
Q7	Organisation du déroulement des audiences	4,45	5,00
Q6	Ponctualité des audiences	4,32	4,85
Q10	Rapidité des réponses à vos demandes/requêtes	3,82	5,30
Q16	Êtes-vous de manière générale satisfait de la justice neuchâteloise ?	3,82	5,54
Q14	Coûts/frais d'accès à la justice	3,78	5,22
Q13	Uniformité des usages	3,76	5,06
Q15	Adéquation des locaux et des salles d'audience	3,74	4,69
Q9	Rapidité du traitement des affaires	3,35	5,39



Analyse des résultats – Avocats (V)

Aperçu par ordre décroissant d'importance

Numero	Enoncé	Satisfaction	Importance
Q3	Compétences professionnelles des magistrat-e-s	4,64	5,76
Q5	Indépendance des magistrat-e-s	4,82	5,68
Q8	Décisions claires et compréhensibles	4,65	5,57
Q16	Êtes-vous de manière générale satisfait de la justice neuchâteloise ?	3,82	5,54
Q9	Rapidité du traitement des affaires	3,35	5,39
Q10	Rapidité des réponses à vos demandes/requêtes	3,82	5,30
Q11	Facilité de consultation des dossiers	4,95	5,25
Q14	Coûts/frais d'accès à la justice	3,78	5,22
Q1	Courtoisie, attitude des magistrat-e-s	4,89	5,20
Q4	Compétences professionnelles des fonctionnaires	4,97	5,14
Q12	Échanges d'information sur les procédures en cours	4,61	5,10
Q13	Uniformité des usages	3,76	5,06
Q7	Organisation du déroulement des audiences	4,45	5,00
Q2	Courtoisie, attitude des fonctionnaires	5,06	4,99
Q6	Ponctualité des audiences	4,32	4,85
Q15	Adéquation des locaux et des salles d'audience	3,74	4,69

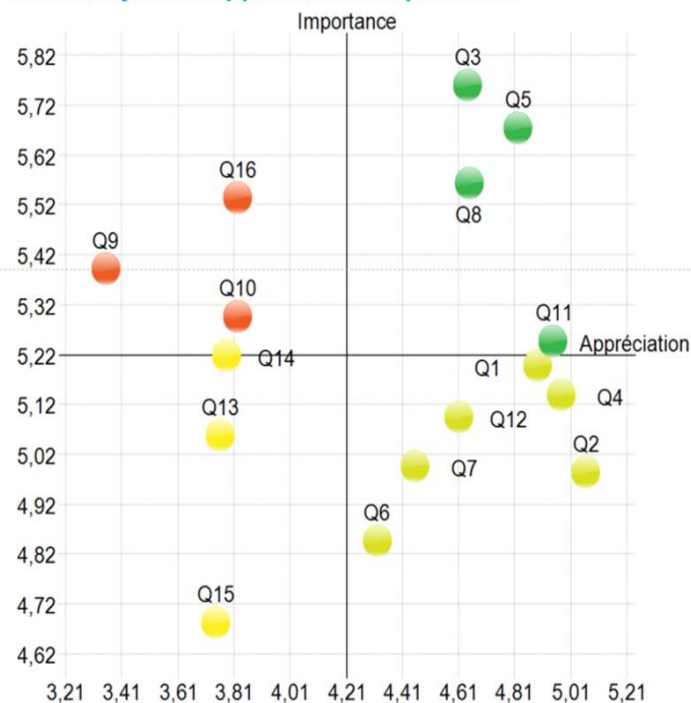
Analyse des résultats – Avocats (VI)

Aperçu global

Matrice complète Appréciation/Importance



Matrice ajustée Appréciation/Importance





Analyse des résultats – Avocats (VII)

Résumé

Priorités (Important et peu satisfaisant)

- Rapidité du traitement des affaires (Q9)
- Rapidité des réponses à vos demandes/requêtes (Q10)
- Satisfaction générale (Q16)

Importance et satisfaction moindres

- Uniformité des usages (Q13)
- Coûts/frais d'accès à la justice (Q14)
- Adéquation des locaux et des salles d'audience (Q15)

Important et satisfaisant

- Compétences professionnelles des magistrats (Q3)
- Indépendance des magistrats (Q5)
- Décisions claires et compréhensibles (Q8)
- Faculté de consulter les dossiers (Q11)



Synthèse et bilan de l'enquête

Pistes d'amélioration

- **Persévérer dans le contrôle de la rapidité du traitement des affaires**
- **Réfléchir sur la communication et la réactivité de la justice**
- **Uniformiser les usages**
- **Surveiller les coûts et frais d'accès à la justice**
- **Poursuivre le travail de relogement des autorités judiciaires**
- **Continuer à faire évoluer la justice (e-justice)**
- **Mission de veiller au bon fonctionnement de la justice**



Conclusion et suite

- **L'enquête a atteint son objectif** => elle a fourni l'éclairage souhaité sur les forces et les faiblesses actuelles du pouvoir judiciaire
- Des **mesures concrètes** peuvent être prises en fonction des réponses à l'enquête
- **L'expérience pourrait être répétée** dans quelques années afin de mesurer l'évolution et l'efficacité des mesures prises
- **Profiter de l'expérience acquise** lors de ce premier sondage pour corriger certains points de l'enquête (questions plus précises, options de réponses mieux définies et plus ciblées, support et explications complémentaires, etc.)
- **Limiter le nombre de questions ouvertes** afin de faciliter le dépouillement
- **Mobilisation importante de ressources** internes dans un environnement compliqué (crise Covid)