

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