



# 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

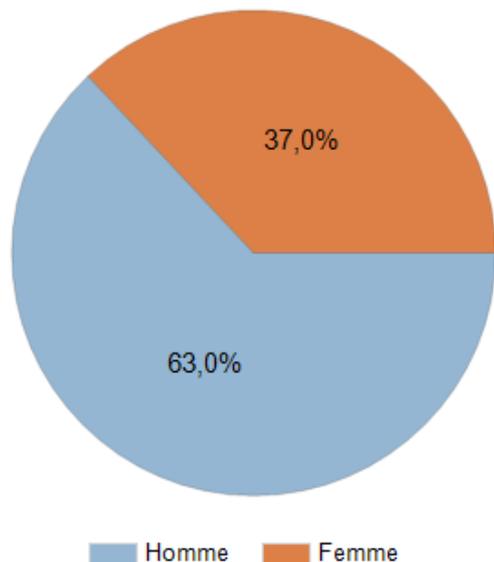
- 1) **Dépouillement confié au service de l'organisation** => traitement anonyme des données et outil spécifique d'analyse de résultats d'enquête
- 2) **Les réponses sous forme papier** ont dû être introduites manuellement dans le système d'analyse des résultats par le service de l'organisation
- 3) **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)

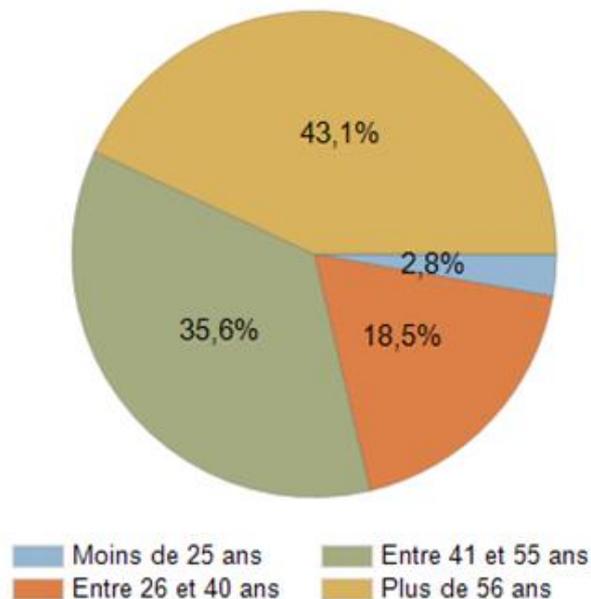
## Etes-vous un homme ou une femme?

Taux de réponse : **82,6%**



## Quel est votre âge?

Taux de réponse : **89,3%**

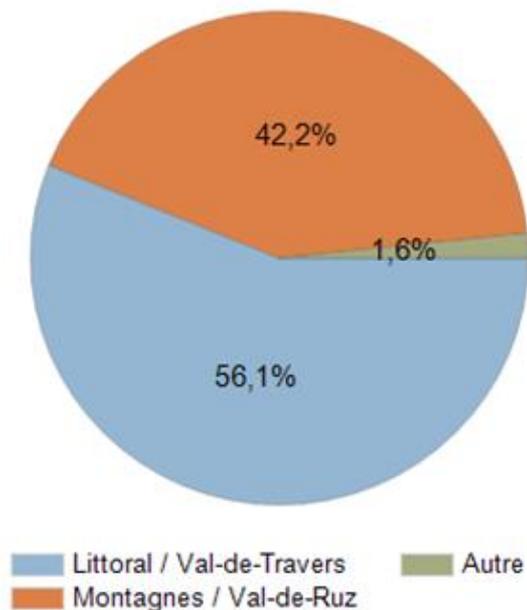




# Analyse des résultats – Justiciables (II)

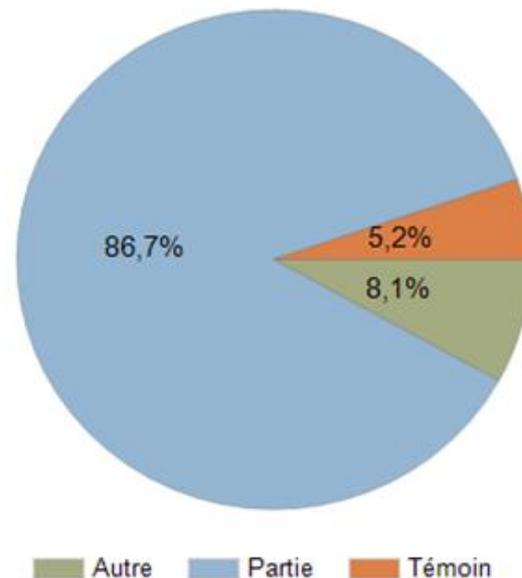
## Domicilié-e à?

Taux de réponse : 77,3%



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

Taux de réponse : 87,2%

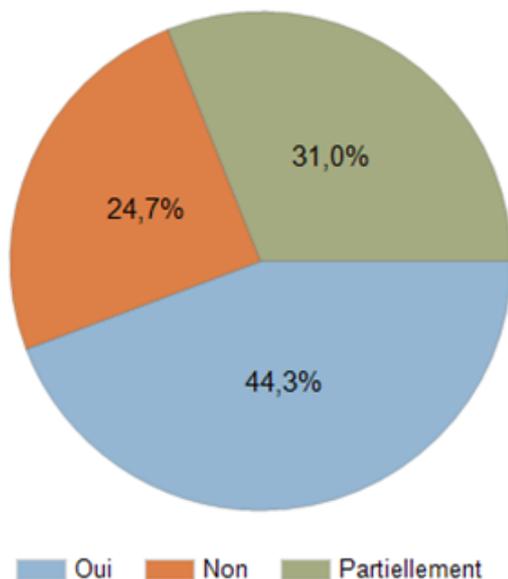




# Analyse des résultats – Justiciables (III)

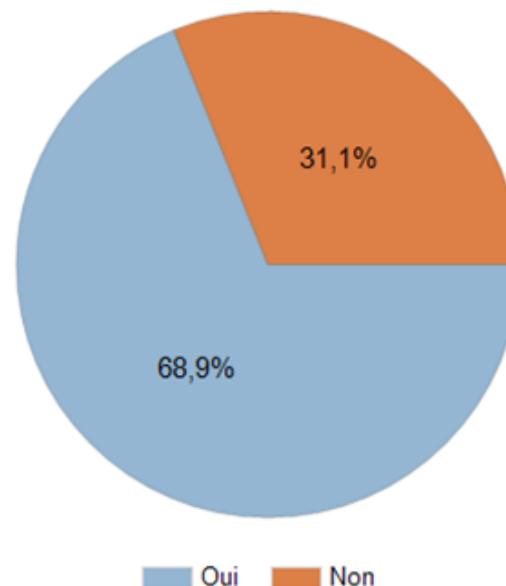
**Si vous étiez une des parties, le tribunal vous a-t-il donné raison ?**

Taux de réponse : **95,1%**



**Etiez-vous assisté d'un-e avocat-e ?**

Taux de réponse : **98,4%**

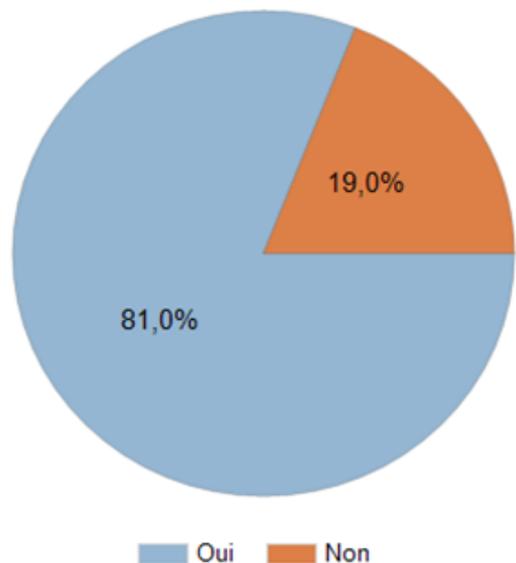




# Analyse des résultats – Justiciables (IV)

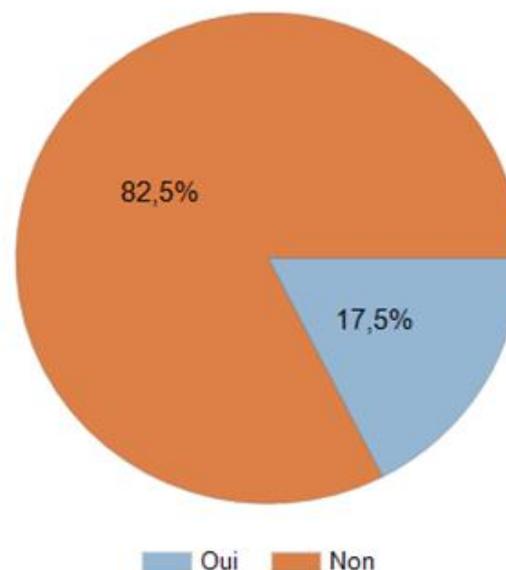
**Êtes-vous de langue maternelle française ?**

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

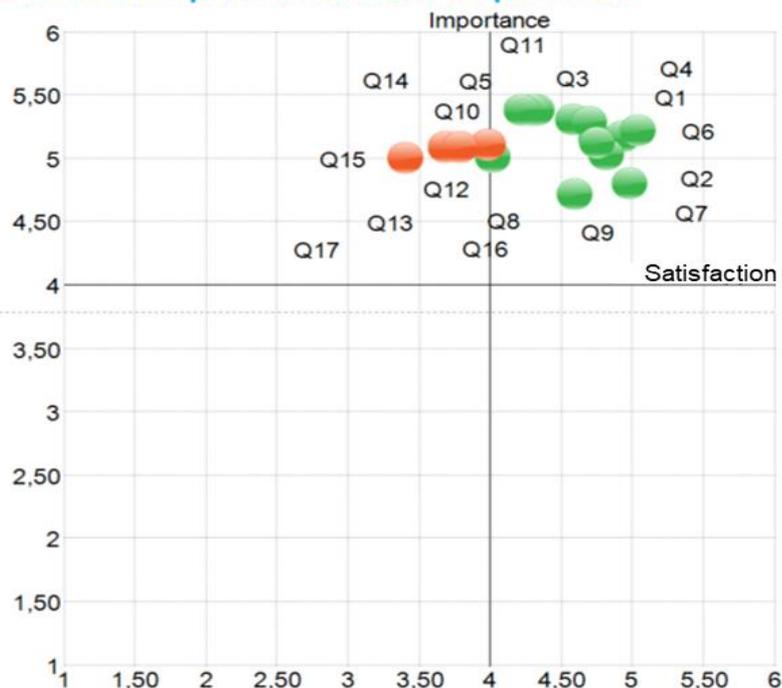
Numéro	Enoncé	Satisfaction	Importance
Q5	Indépendance des magistrat-e-s	4,33	5,38
Q10	Décisions claires et compréhensibles	4,30	5,38
Q11	Rapidité du traitement des affaires	4,23	5,37
Q3	Compétences professionnelles des magistrat-e-s	4,57	5,30
Q4	Compétences professionnelles des fonctionnaires	4,70	5,29
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)

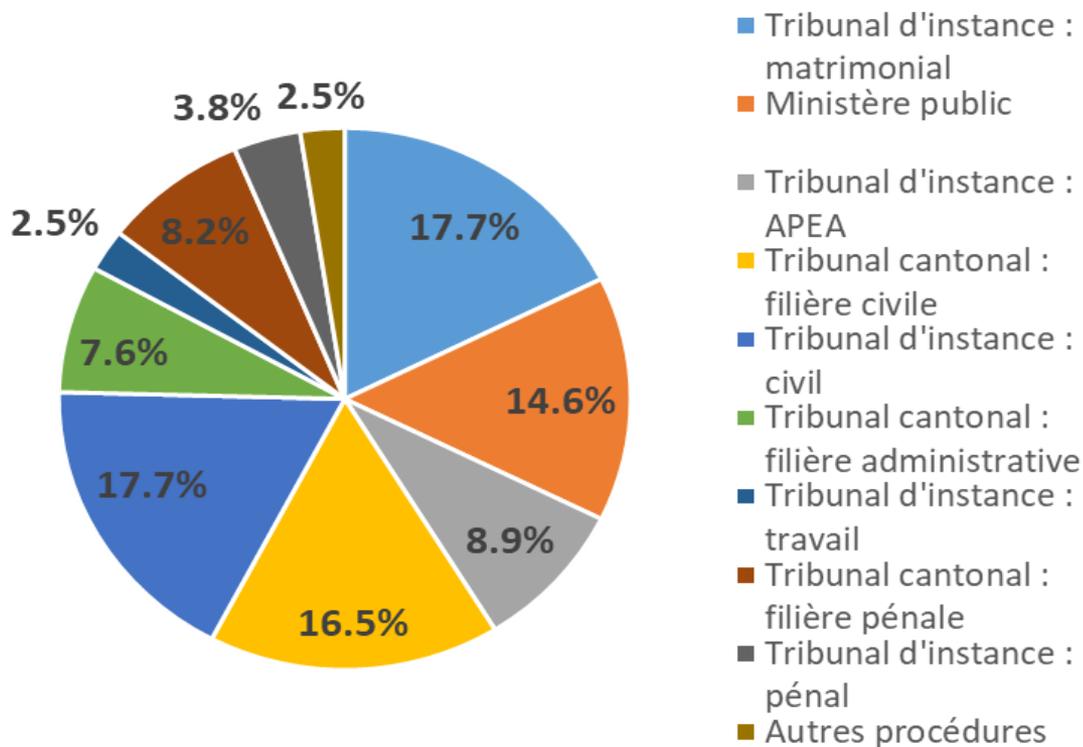
### **Important et satisfaisant**

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



# Analyse des résultats – Avocats (I)

## Informations générales

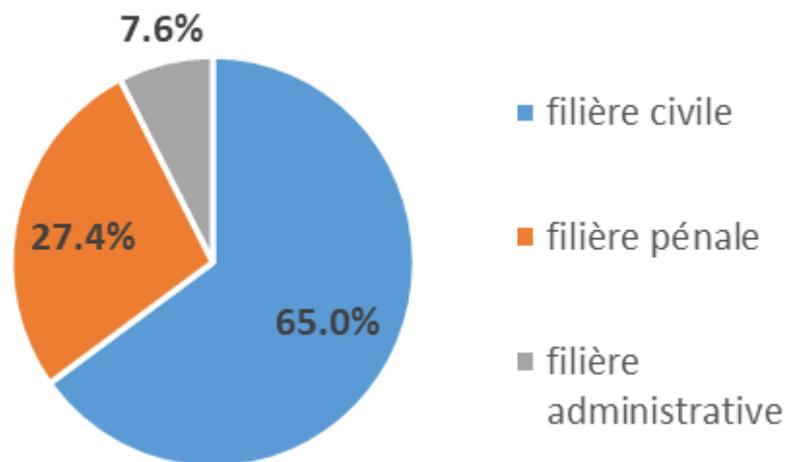




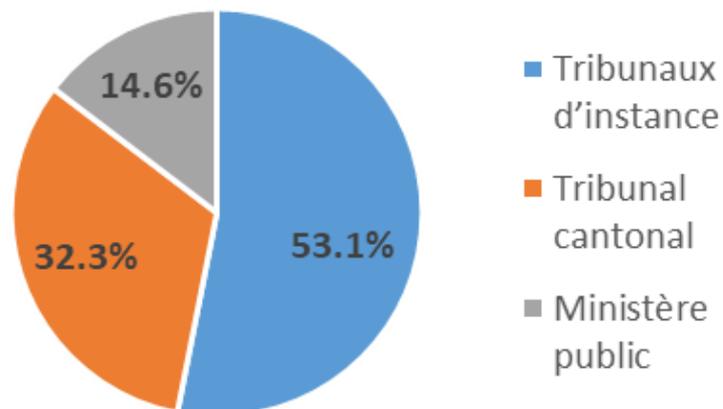
# Analyse des résultats – Avocats (II)

## Informations générales

Par filière



Par instance

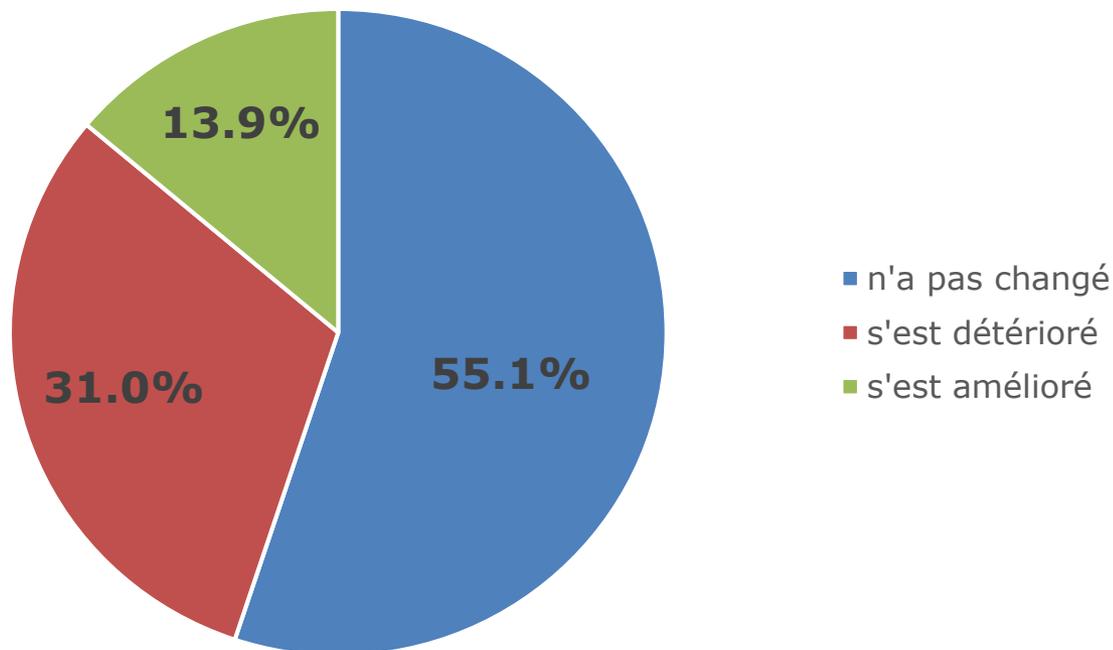




# Analyse des résultats – Avocats (III)

## 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)

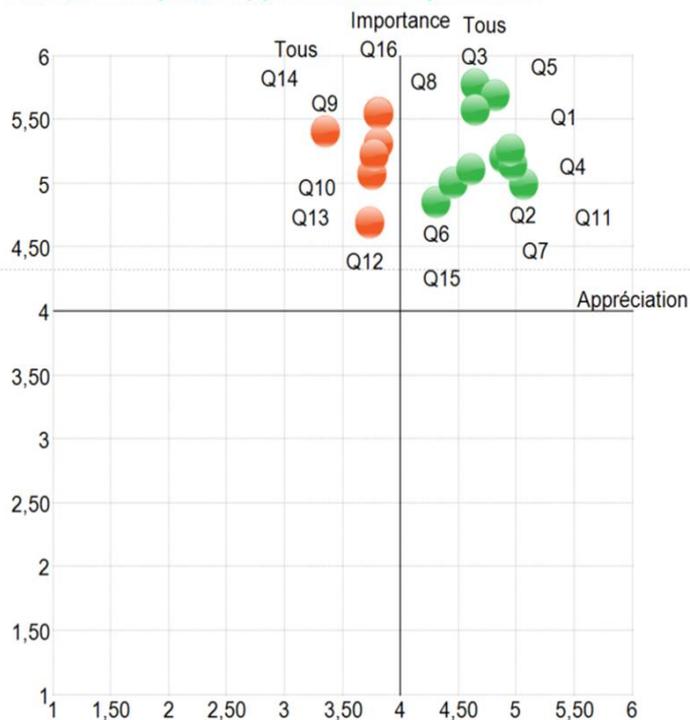
## Aperçu par ordre décroissant d'importance

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

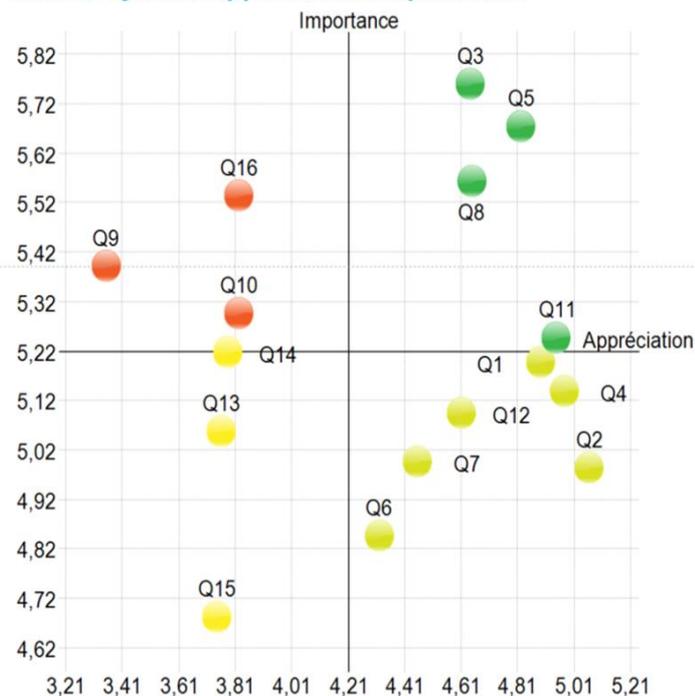
# Analyse des résultats – Avocats (VI)

## 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)