

“*opinion*”*way*

LES FRANÇAIS ET L'ACCES A LA JUSTICE

Note de synthèse



Mai 2017

Vos contacts chez OpinionWay :

Bruno Jeanbart

Directeur général adjoint
15, place de la République
75003 PARIS

Tel: 01 81 81 83 00

Fax : 01 81 81 83 99

bjeanbart@opinion-way.com

NOTE METHODOLOGIQUE

L'étude *Les Français et l'accès à la justice* réalisée pour La conférence des bâtonniers, est destinée à comprendre et analyser la perception des Français de l'état de la justice et notamment des enjeux de la proximité juridictionnelle.

Cette étude a été réalisée auprès **d'un échantillon de 2103 personnes**, représentatif de la **population française âgée de 18 ans et plus**, constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.

Les interviews ont été réalisées par **questionnaire autoadministré en ligne** sur système CAWI (*Computer Assisted Web Interview*).

Les interviews ont été réalisées les 23 et 24 mai 2017.

Pour analyser les résultats, **nous avons calculé la distance réelle entre le domicile de l'interviewé et le tribunal le plus proche**. L'échantillon a ensuite été réparti entre quatre groupes de taille à peu près équivalente, présentés ci-dessous :

- 20% qui vivent dans une commune dans lequel il y a un tribunal
- 31% qui vivent dans une commune à moins de 10km d'un tribunal
- 27% qui vivent dans une commune entre 10et 25km d'un tribunal
- 22% qui vivent dans une commune à plus de 25km d'un tribunal

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante : « **Sondage OpinionWay pour La conférence des bâtonniers** » et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.

OpinionWay rappelle par ailleurs que les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : **1 à 2,2 points** au plus pour un échantillon de 2000 répondants.

OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252.

A. Une opinion sur la justice marquée par un sentiment important de dégradation de la situation

- **Dans l'ensemble, les Français se montrent plutôt partagés quant à leur opinion de la justice. 51% en ont une bonne opinion tandis que 48% en ont une mauvaise.**
 - Avoir déjà eu affaire à la justice, et ce quel que soit le cadre, n'est pas porteur d'une perception plus positive de cette dernière. Parmi les Français ayant eu affaire à la justice, seuls 44% en ont une bonne opinion, tandis que 56% en ont une mauvaise opinion, dont 19% une *très mauvaise opinion*. A l'inverse, ceux n'ayant jamais eu affaire à la justice sont une majorité (52%) à en avoir une bonne opinion.
 - Les catégories socioprofessionnelles favorisées ont une opinion plus positive de la justice, 54% en ayant une bonne opinion, contre 49% pour les catégories populaires.
- **Si l'opinion des Français sur la justice est partagée, ces derniers affichent expriment clairement un sentiment négatif sur l'évolution de son fonctionnement. 64% estiment qu'il s'est dégradé au cours de ces dernières années.** Seuls 6% des Français ont vu une amélioration tandis que 29% constatent une forme de statu quo.
 - Ce sentiment de dégradation du fonctionnement de la justice est partagé par les différentes catégories de population, y compris par celle qui affichent une opinion plutôt positive de la justice, que ce soit les Français n'ayant jamais eu affaire à elle (64%) ou bien les catégories socioprofessionnelles favorisées (63%). Cependant, dans l'ensemble, les personnes ayant une mauvaise opinion de la justice sont plus critiques (78% contre 51% pour celles en ayant une bonne opinion).
 - Cette perception négative de l'évolution du fonctionnement de la justice est en revanche moins présente chez les plus jeunes. Seuls 49% des jeunes âgés de 18 à 24 ans estiment qu'elle s'est dégradée, contre 67% pour les personnes âgées de 35 ans et plus.
- **De manière plus détaillée, les Français constatent avant tout la dégradation des moyens mis à la disposition de la justice, que ce soient les moyens en personnel (67%) ou les moyens matériels (63%).** Une petite minorité seulement estime que les moyens de la justice se sont améliorés (respectivement 6% et 8%). Une proportion forte considère également que l'évolution de l'accès à la justice (48% estiment que la situation s'est dégradée) ou que la proximité des tribunaux par rapport à leur domicile (36%) évolue dans le mauvais sens. Un sentiment d'autant plus fort que l'on vit à 10km ou plus d'un tribunal, preuve que l'éloignement géographique réel joue un grand rôle dans le jugement sur l'accessibilité de la justice.
 - Les personnes vivant dans les petites et moyennes agglomérations se montrent particulièrement préoccupées de l'évolution de la proximité des tribunaux par rapport à leur domicile. Plus la taille de la commune est petite, plus le sentiment de dégradation est important. Les habitants des communes rurales (48%), des villes de 2 000 à 19 999 habitants (45%) et de 20 000 à 99 999 habitants (41%) se montrent très critiques, tandis que ceux des communes de plus de 100 000 habitants (26%) ou de la région parisienne (25%) sont moins négatifs.

- **Face à ce sentiment de dégradation, les Français souhaitent avant tout que les délais de jugement soient raccourcis (77% des personnes interrogées).** Le coût d'accès, qui peut représenter une barrière pour quelqu'un souhaitant faire appel à la justice, devrait être réduit pour 41% des Français tandis que 26% souhaiteraient une plus grande proximité géographique avec les tribunaux. L'amélioration de l'accueil (18%) ou de la qualité des locaux (9%) semblent des enjeux moins prioritaires aux yeux des Français.
 - L'enjeu d'une plus grande proximité des tribunaux intéresse plus particulièrement les Français résidant dans les communes les plus éloignées de celles comprenant un tribunal. En effet, 32% des Français vivant dans une commune située à plus de 25 km du tribunal le plus proche considèrent que veiller à une plus grande proximité géographique doit être une priorité contre 25% pour celles vivant dans une ville comprenant un tribunal.

B. Enjeu fort, la proximité des tribunaux constitue un élément important de l'accès à la justice

- **Si dans l'ensemble les Français ont le sentiment que le tribunal le plus proche de chez eux se trouve à une distance proche (67%), de fortes disparités sont masquées par ce sentiment global, notamment en fonction de la commune de résidence.** En effet, 86% de ceux vivant dans une commune comprenant un tribunal estime que le tribunal le plus à proximité est à une distance satisfaisante. Ce chiffre descend à 77% pour ceux vivant dans une commune située à moins de 10 km d'un tribunal, 58% quand cette distance est de 10 à 25 km et 43% quand elle est de plus de 25 km. Il existe donc une véritable fracture géographique dans le sentiment de proximité aux tribunaux, avec notamment une France qui ressent la notion de désert judiciaire et dont le poids n'est pas négligeable (22% des personnes interrogées sont à plus de 25 km d'un tribunal).
- **La localisation d'un tribunal peut exercer une influence sur le choix du recours à la justice. En effet, 5% des Français ont déjà renoncé à une procédure judiciaire à cause de l'éloignement d'un tribunal, ce qui est loin d'être négligeable.** Là encore, la réalité du phénomène pèse sur les comportements puisque les Français résidant dans les communes les plus éloignées des tribunaux (plus de 25 km) ont déjà deux fois plus renoncé à une procédure judiciaire (10%).
 - Les jeunes, pourtant réputés plus mobiles, se montrent les plus sensibles à cet éloignement. 11% des jeunes âgés de moins de 35 ans ont déjà renoncé à une procédure judiciaire du fait d'un tribunal trop éloigné, contre seulement 3% pour les personnes âgées de 35 ans et plus.
- **Par ailleurs, plus d'un Français sur quatre (27%) déclare qu'il renoncerait à une procédure judiciaire en cas de suppression ou d'éloignement du tribunal le plus proche de chez eux.**
 - L'impact de la suppression ou de l'éloignement éventuel d'un tribunal se fait plus particulièrement ressentir chez les catégories populaires (33% contre 25% pour les catégories socioprofessionnelles favorisées).

- Les personnes estimant que le tribunal le plus proche de chez eux est déjà éloigné ont sans surprise une plus grande tendance à considérer qu'un plus grand éloignement, voire une suppression de ce tribunal pourrait les inciter à renoncer à une procédure judiciaire (30% contre 25% pour les personnes estimant être proches d'un tribunal).
- **Autre enjeu d'accès à la justice, la possibilité de consulter un avocat près de chez soi demeure difficile pour 28% des Français.**
 - Ce sentiment d'un accès plus difficile à un avocat est davantage le fait des femmes (29% contre 25% pour les hommes), des jeunes (31% des jeunes âgés de moins de 35 ans contre 24% pour ceux âgés de plus de 50 ans) et des catégories populaires (31% contre 25% pour les catégories socioprofessionnelles favorisées).
 - L'éloignement des tribunaux a une influence forte sur le sentiment d'un accès facile à un avocat près de chez soi. 80% des personnes vivant dans une ville avec un tribunal estiment cet accès facile contre 78% pour celles vivant à moins de 10 km, 69% quand la distance est comprise entre 10 et 25 km et 53% si elle fait plus de 25 km. L'enjeu de l'éloignement des tribunaux concerne donc bien l'ensemble de l'accès à la justice.

C. Si recourir à un avocat peut être difficile pour certains, ce dernier demeure un moyen privilégié d'accès à la justice

- **Que ce soit dans le cadre d'une affaire judiciaire ou non, près de 4 Français sur 10 ont déjà eu recours à un avocat (38%).** Les profils ayant eu davantage affaire à la justice ont sans surprise plus souvent fait appel à un avocat, que ce soient les hommes (40% contre 36% pour les femmes) ou encore les jeunes (17% des jeunes âgés de moins de 35 ans contre 53% pour les personnes âgées de 50 ans et plus).
- **Les personnes ayant eu recours à un avocat se montrent en grande majorité (77%) satisfaites du travail fourni par ce dernier.** Près de un Français sur trois ayant consulté un avocat (31%) se montre même *très satisfait*. Seuls 8% sont *très mécontents* du travail effectué par l'avocat auquel ils ont fait appel.
 - Les femmes ayant fait appel à un avocat se montrent globalement plus satisfaites (79% contre 75% pour les hommes), tout comme les catégories populaires (80% contre 75% pour les catégories socioprofessionnelles favorisées).
- **Le recours à un avocat demeure le moyen privilégié des Français pour saisir le tribunal. 51% utiliseraient cette démarche tandis que 28% préféreraient utiliser internet et 20% qui se rendraient directement au tribunal.**
 - Les personnes ayant déjà eu affaire à la justice privilégieraient encore davantage le recours à un avocat que celles qui n'ont jamais été en relation avec la justice (55% contre 51%). Sans surprise, ceux qui estiment qu'il est facile pour eux d'avoir accès à un avocat près de chez

eux sont également plus nombreux à vouloir choisir ce moyen pour accéder à la justice (57% contre 38% pour ceux estimant que l'accès à un avocat près de chez eux est difficile). C'est également le cas des personnes ayant déjà fait appel à un avocat (59% contre 46% pour celles ne l'ayant jamais fait).

- Le recours à internet pour contacter la justice est davantage privilégié par les jeunes, plus à l'aise avec l'usage des outils informatiques, 34% des jeunes âgés de moins de 35 ans privilégieraient cette solution contre 22% pour les personnes âgées de 50 ans et plus.
- **Pour chercher un avocat, les Français font avant tout confiance aux recommandations de leur entourage, 39% choisissant d'interroger leurs proches et amis.** 37% privilégieraient l'usage d'internet tandis que 14% consulteraient l'annuaire et que 9% se rendraient au tribunal.
 - Les hommes (42%) et les catégories socioprofessionnelles favorisées (43%) font davantage confiance à leurs proches que les femmes (38%) ou les catégories populaires (35%). Une véritable différence générationnelle s'observe sur l'usage d'internet, les jeunes privilégiant clairement cet usage (44% pour les jeunes âgés de moins de 35 ans) tandis que les seniors se montrent plutôt récalcitrants (24% chez les personnes âgées de 65 ans et plus). A l'inverse ces derniers sont plus habitués à l'usage de l'annuaire (17%) que les plus jeunes (12% des jeunes âgés de moins de 35 ans).
- **Enfin, pour le choix de leur avocat, ce sont avant tout des motifs professionnels qui sont mis en avant par les Français, 54% privilégiant la compétence et la spécialité.** 30% feraient confiance au bouche-à-oreille en suivant la recommandation qui leur est faite. La proximité, que ce soit celle de l'avocat par rapport au domicile ou celle de l'avocat par rapport au tribunal n'est que peu citée (respectivement 12% et 3%).
 - Les hommes accordent une importance plus grande à la compétence de l'avocat (57% contre 51% des femmes) tandis que ces dernières font davantage confiance à la recommandation qui leur est faite (32% contre 28% pour les hommes).
 - Si la proximité, quelle qu'elle soit, n'est pas le critère déterminant, elle est en revanche importante pour les personnes estimant que le tribunal le plus proche de chez eux est éloigné (23% contre 11% pour celles estimant être proches d'un tribunal).