



Conseil national
de l'information statistique

COMITÉ DU LABEL
DE LA STATISTIQUE PUBLIQUE

Montrouge, le 20 juin 2024
N°2024_14162_DG75-L002

AVIS DE CONFORMITÉ

Enquête sur la justice en France (EJF 2024)

Service producteur : SSM Justice (Ministère de la Justice)

Opportunité : avis favorable émis le 10 mars 2022 par la Commission « Services publics et services aux publics »

Réunion du Comité du label du 15 mai 2024 (commission « Ménages »)

Commission	Ménages
Type d'avis	Avis de conformité
Label d'intérêt général et de qualité statistique	Oui
Caractère obligatoire	Oui
Période de validité	2024
Publication JO	Oui
Périodicité	Ponctuelle

Descriptif de l'opération

La Cour des Comptes, dans son rapport de janvier 2022 « Améliorer le fonctionnement de la justice », appelle « l'actualisation, au terme du Plan de transformation numérique de la justice, de l'enquête « Opinion des justiciables », dont la dernière publication remonte à 2014, mais aussi une attention régulière portée à la satisfaction des utilisateurs » 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.

Les objectifs de cette nouvelle enquête sont donc de disposer de l'information nécessaire à la construction d'indicateurs à l'échelle nationale : confiance dans la justice, satisfaction des usagers, taux de non-recours.

Le questionnaire se décompose en trois modules principaux :

- un premier module général adressé à tous les enquêtés, portant sur leurs caractéristiques sociodémographiques, leur opinion et connaissance du système judiciaire ;

- un second module qui interroge les usagers de la justice, et les usagers d'un tribunal. Pour ces derniers, le questionnaire proposé par la Commission européenne sur l'efficacité de la justice (Cepej) a en partie été mobilisé ;
- un troisième module destiné uniquement aux individus ne faisant pas valoir leur droit de saisir la justice civile pour régler un conflit, au travers de quatre contentieux relevant du civil.

La collecte sera réalisée par Internet, puis téléphone avec relances courrier, courriel et téléphone. Le temps de réponse moyen est estimé à une vingtaine de minutes. Le plan de sondage prévoit le tirage d'un échantillon de 25 000 individus, résidant en France métropolitaine et dans les Drom (hors Mayotte).

La concertation a été menée en fin d'année 2022 et en 2023 auprès du ministère de la Justice, des services statistiques ministériels de l'Intérieur et de la Santé, et de laboratoires et chercheurs déjà identifiés pour leurs travaux sur les attentes vis-à-vis de la justice. Elle a associé par ailleurs les représentants des organisations syndicales siégeant au Cnis.

Le projet s'articule notamment autour d'un comité de pilotage, instance décisionnelle, qui a été mis en place pour assurer le respect des objectifs, suivre l'avancement des phases de conception, de préparation et de réalisation.

Une première étude sera publiée au second semestre 2025. D'autres études seront conduites à partir des résultats de l'enquête sur des sujets et selon un calendrier à déterminer.

~~~

***Le Comité du label de la statistique publique émet les recommandations ou observations suivantes :***

**Remarques générales**

- Le Comité note que l'enquête examinée, qui est nouvelle sur le thème de la justice, a une dimension expérimentale. Un bilan en sera tiré, en préalable à la décision de mener tous les trois ans une enquête sur la justice, dont le questionnement ou le champ pourront évoluer par rapport à l'enquête de 2024. Dans l'hypothèse d'un dispositif d'enquête régulier, le Comité invite le service à :
  - tenir compte des besoins exprimés sur le thème de la justice et des discriminations par le groupe de travail du Cnis sur les indicateurs de développement durable, et celui en cours sur les discriminations ;
  - distinguer les indicateurs devant faire l'objet d'un suivi triennal des questionnements ou modules visant à approfondir certaines thématiques ;
  - préciser les périodes de temps de référence pertinentes pour interroger sur les expériences passées ;
  - poursuivre l'instruction des synergies possibles avec l'enquête statistique nationale « Vécu et ressenti en matière de sécurité » (VRS) du Service statistique ministériel de la sécurité intérieure (SSMSI) ;
  - tirer profit de données administratives pour accroître l'efficacité de l'échantillonnage, en ciblant, par exemple, des personnes ayant eu récemment une expérience avec la justice et/ou considérer l'opportunité d'inclure certaines communautés dans le champ de l'enquête.
- Le Comité salue la qualité de la concertation auprès des représentants du ministère de la Justice, de services statistiques ministériels et de chercheurs ayant mené des travaux sur les thématiques visées par l'enquête. Il invite néanmoins le service à élargir cette dernière, en incluant des représentants d'associations collaborant avec la justice ou d'associations des familles.

- Le Comité salue la qualité des travaux menés autour de la conception du questionnaire en vue de permettre des comparaisons avec d'autres sources. Il note ainsi que le service a recherché une cohérence avec le questionnaire de la précédente enquête « Opinion des Français sur la justice » de 2013, dans l'optique de conserver quelques points de référence en dépit des différences de thématiques détaillées ou de protocole. Il invite le service à informer les utilisateurs des limites de la comparabilité du nouveau dispositif et de ses résultats avec la précédente enquête. Le service s'est également appuyé sur le questionnaire développé par la Commission européenne sur l'efficacité de la justice (Cepej). Celui-ci, mis à disposition pour des enquêtes de satisfaction auprès des usagers des tribunaux, n'a été utilisé jusqu'à présent qu'au niveau local, et le Comité note que le service poursuivra ses échanges avec la Cépej pour valoriser les enseignements qui seront tirés d'exploitations nationales des questions reprises dans EJM 2024.

### **Méthodologie, protocole**

- Le Comité salue la qualité de l'investissement méthodologique du service et son souhait de se tenir informé, auprès des experts de l'Insee, des dernières préconisations scientifiques en matière de collecte multimode et d'identification et de correction des effets de mesure.
- Le Comité souligne positivement la mise en place d'un *focus group* permettant de disposer d'un retour qualitatif des enquêtés sur la thématique générale de l'enquête, la compréhension des lettres avis et des questions selon le mode de collecte. Il invite le service à maintenir cette bonne pratique et à se tenir informé des travaux de l'Insee sur les procédures de tests cognitifs, en cours de développement.
- Le Comité salue le fait que l'ensemble des enquêtés recevront à la fois une lettre avis postale et un mail avis (sous réserve de disponibilité des coordonnées), ce qui au vu d'enquêtes passées est de nature à favoriser des réponses rapides<sup>1</sup>. Il invite le service à mettre également en place deux relances par non-répondant, notamment par courrier postal y compris pour le monomode exclusif, tout en veillant, dans ce dernier cas, à ce que cette pratique soit compatible avec les exigences théoriques d'un modèle de correction de la non-réponse non-ignorable de type Heckman, tel qu'envisagé.
- Le Comité encourage les rapprochements avec des sources administratives, y compris pour mener les travaux annoncés sur les comportements de réponse des personnes ayant eu affaire à la justice. Il invite le service à veiller, le cas échéant, à bien informer les enquêtés par le biais des lettres avis. Il recommande également au service de fournir une indication quantitative de l'impact potentiel sur les résultats de la non-inclusion des prisons dans le champ.

### **Questionnaire**

- Comme suggéré précédemment, le Comité invite le service à se rapprocher des experts de l'Insee afin de tirer profit de leur expérience dans la formulation et l'ergonomie des questionnaires Web auto-administrés.
- Le Comité souligne l'importance particulière d'une compréhension partagée du vocabulaire de la justice ou de questionnement utilisés dans l'enquête (par exemple, expliciter ce que

---

<sup>1</sup> Documents de travail Insee N° M2023/04 : Victimations déclarées et effets de mode : enseignements de l'expérimentation panel multimode de l'enquête Cadre de Vie et Sécurité.

recouvre le non-recours dans les réponses des enquêtés...), et note que le service considère que des post-enquêtes seront pertinentes à cet effet.

- Le Comité a également formulé quelques pistes d'amélioration ou d'approfondissement du questionnaire, notamment pour des évolutions futures de l'enquête. Ces pistes sont transmises directement au service.

### **Diffusion**

- Le Comité prend acte que les données seront mises à disposition au CASD et à Progedo-Quetelet-Diffusion.

### **Environnement juridique**

- Le Comité rappelle qu'il revient au service de vérifier, avec son unité juridique, que le projet d'enquête est mis en œuvre, y compris par le prestataire en charge de l'enquête téléphonique, dans le respect de la réglementation « Informatique et libertés ». Il signale néanmoins que la spécificité de la thématique de l'enquête implique de porter une attention particulière à la bonne information des enquêtés, en sus de la question de l'appariement évoquée précédemment, ainsi qu'à la vérification que la personne enquêtée est effectivement celle prévue lors de l'échantillonnage, et à la garantie de la confidentialité des données recueillies.

**Le Comité du label de la statistique publique émet un avis de conformité à l'enquête sur la justice en France (EJF 2024) et, par délégation du Président du Cnis, lui attribue le label d'intérêt général et de qualité statistique avec proposition d'octroi de l'obligation.**

**Cet avis est valide pour l'année 2024.**

La Présidente du Comité du label de la  
statistique publique

Signé : Pascale BREUIL