



# Tribunal pénal fédéral 2017

## Enquête sur la qualité des prestations

Octobre 2017





# 1. Descriptif de l'enquête

---

## Contexte et objectifs de l'étude

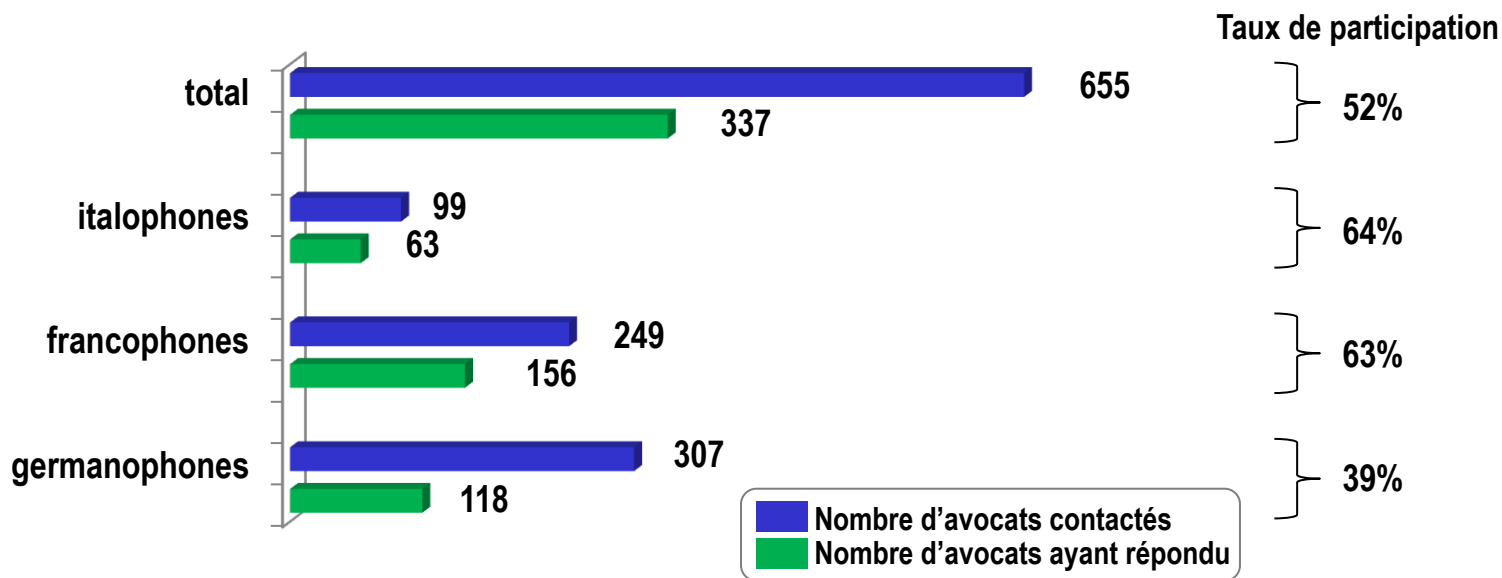
- Le nouveau modèle de gestion de la Confédération (NMG), introduit le 1<sup>er</sup> janvier 2017, prévoit de répondre aux **objectifs** suivants :
  - augmenter la **qualité, l'efficacité et l'efficience**
  - améliorer la **gestion budgétaire**
  - et encourager une gestion et une culture **axées sur les résultats**.
- Dans ce cadre et afin de répondre à ces exigences, le Tribunal pénal fédéral (TPF) a mené **une enquête auprès des avocats** ayant participé à une procédure auprès d'une de ses Cours de **2014 à 2016**.
- Il est prévu de mener cette étude **tous les trois ans** afin de **mesurer l'évolution de la satisfaction** sur les différents éléments analysés.
- Ce mandat a été confié à l'Institut de recherches économiques et sociales, neutre et indépendant, M.I.S.Trend à Lausanne, membre des Associations professionnelles asms swiss interview institute® et Esomar (Association européenne pour les études d'opinion et le marketing).

# Méthodologie

- L'enquête a été réalisée grâce à **une prise d'informations par Internet** au moyen d'un questionnaire en ligne complété de manière auto-administrée.
- Au total, **655 avocats** de l'ensemble de la Suisse ont été **invités** à participer.
- **337 ont répondu** par Internet à cette enquête, soit **un taux de participation de 51.5%** sur les personnes contactées; 33 autres avocats ont répondu par courriel directement au tribunal.
- La prise d'information a eu lieu du **4 septembre au 13 octobre 2017**.
- Un premier rappel a été envoyé le 20 septembre et un second le 27 septembre 2017.
- La marge d'erreur maximale est de  $\pm 3.7\%$ .
- **L'intervalle de confiance maximal sur les moyennes obtenues** est de  $\pm 0.3$  point, ce qui signifie que si tous les destinataires avaient répondu, les scores de moyennes obtenues ne varieraient pas au delà de 0.3 à la hausse ou à la baisse.

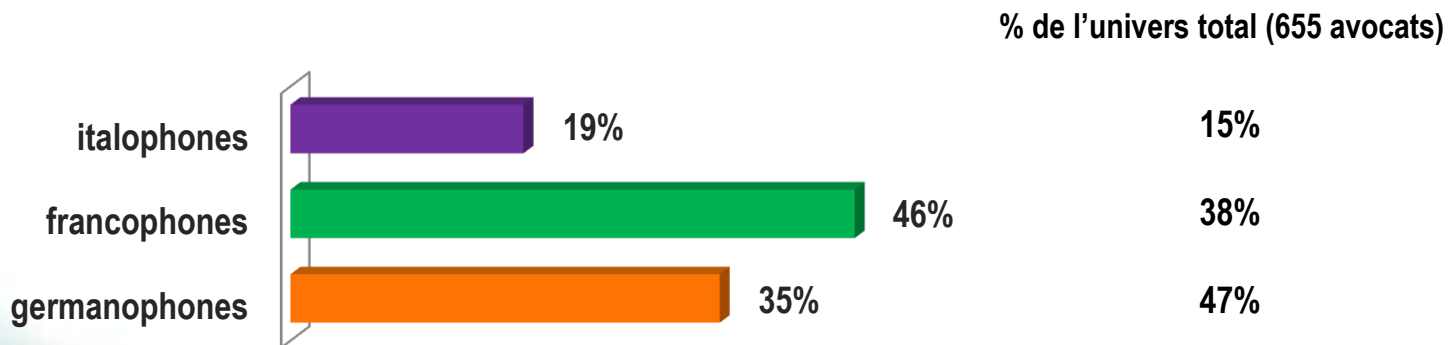


# Taux de participation par région linguistique



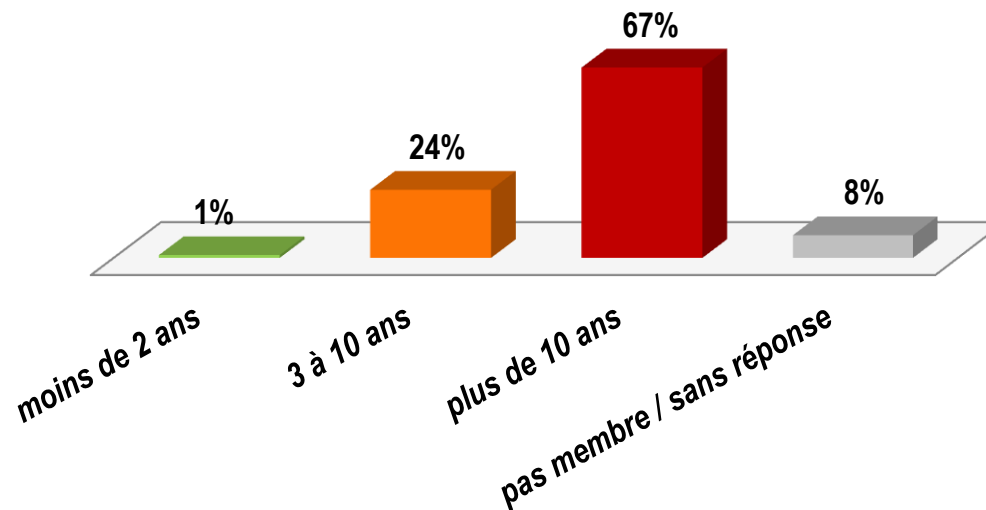
## Structure de l'échantillon obtenu par région linguistique

(Base : 337 avocats)



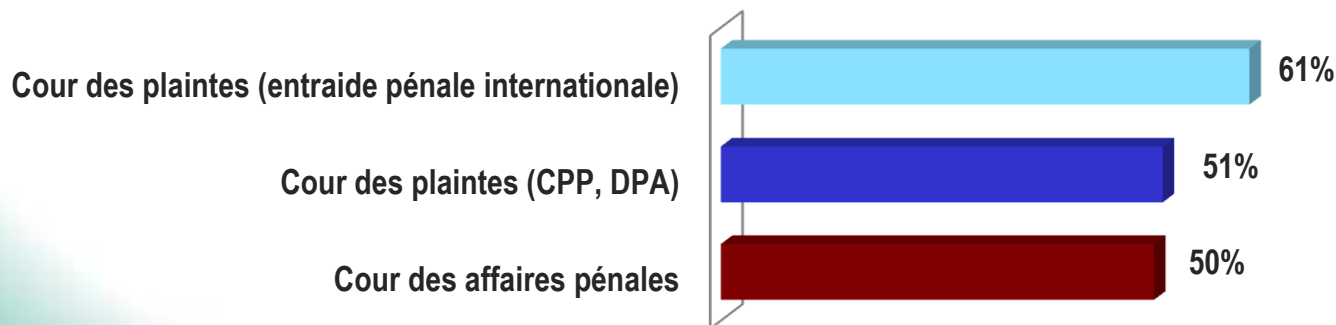
# Structure de l'échantillon obtenu selon l'ancienneté à l'ordre des avocats

(Base : 337 avocats)



# Structure de l'échantillon obtenu selon la Cour

(Base : 337 avocats)





## 2. Evaluation des prestations du TPF

---

## Evaluation des prestations - moyennes obtenues

N°	Question	Groupe	Degré de satisfaction (moyenne sur 10)	Degré d'importance (moyenne sur 10)
3	Qualité du site Internet du TPF en général	B	7.4	7.2
4	Qualité de la recherche de la jurisprudence	B	7.2	8.8
6	Politesse et serviabilité du personnel de la Chancellerie (questions posées par téléphone ou par écrit)	C	8.5	8.3
7	Qualité et fiabilité des renseignements donnés	C	8.5	8.9
8	Rapidité dans les renseignements donnés	C	8.2	8.6
9	Pendant les audiences: politesse et serviabilité du personnel d'accueil et des huissiers	C	8.8	8.1
11	Décision / arrêt reçu(e) dans un délai approprié	D	6.8	8.6
12	Clarté et compréhensibilité de la motivation			
13	Clarté et exécutabilité du dispositif			
15	Préparation des audiences	E	7.8	8.9
16	Tenue des audiences			
17	Clarté et exécutabilité du dispositif	E	8.3	9.2
18	Motivation écrite reçue dans un délai approprié			
19	Clarté et compréhensibilité de la motivation écrite			

Cour des plaintes

Cour des affaires pénales



## Satisfaction générale vis-à-vis du TPF

- La moyenne pour la **satisfaction générale de manière auto-évaluée** (question 21) est de :

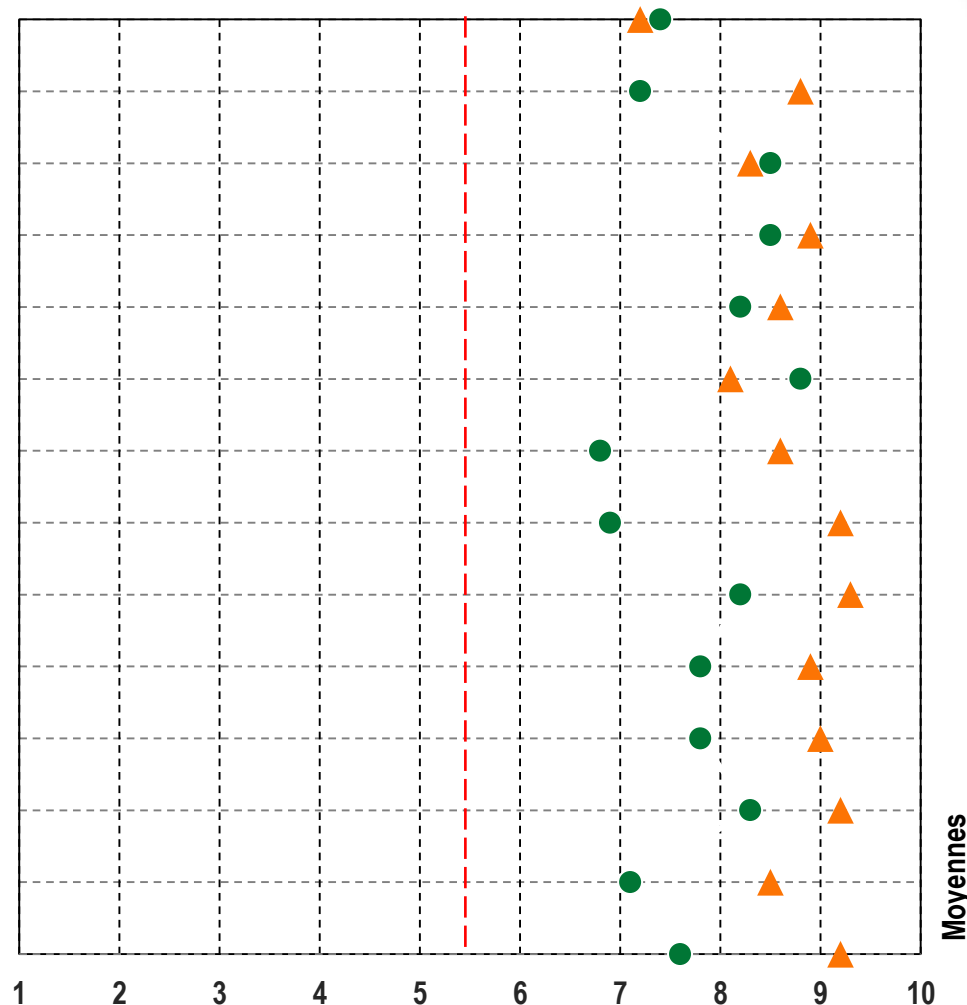
*7,5 sur 10*

- En calculant la moyenne de **satisfaction générale selon l'importance attribuée à chaque élément évalué**, on obtient un score de :

*7,8 sur 10*

# Evaluation des prestations- Importance versus satisfaction - moyennes obtenues

- Qualité du site Internet du TPF en général
- Qualité de la recherche de la jurisprudence
- Politesse et serviabilité personnel de Chancellerie
- Qualité et fiabilité des renseignements donnés
- Rapidité dans les renseignements donnés
- Pendant les audiences: politesse et serviabilité  
 personnel d'accueil et huissiers
- Cour des plaintes** {
  - Décision / arrêt reçu(e) dans un délai approprié
  - Clarté et compréhensibilité de la motivation
  - Clarté et exécutabilité du dispositif
- Cour des affaires pénales** {
  - Préparation des audiences
  - Tenue des audiences
  - Clarté et exécutabilité du dispositif
  - Motivation écrite reçu(e) dans un délai approprié
  - Clarté et compréhensibilité de la motivation écrite



● Satisfaction ▲ Importance

# Evaluations des prestations - SATISFACTION - moyennes obtenues

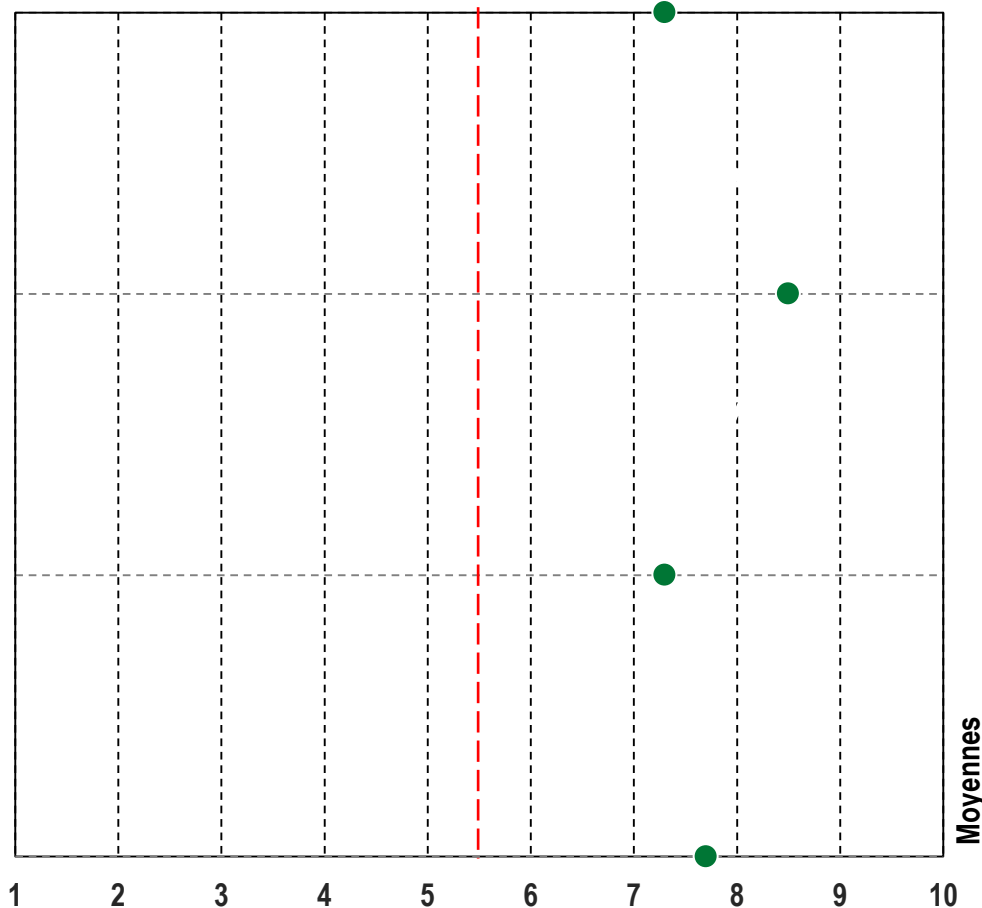
## Groupe

**B** Site Internet du Tribunal pénal fédéral

**C** Contact avec le Tribunal pénal fédéral

**D** Rapidité et qualité des décisions / arrêts de  
la Cour des plaintes

**E** Audiences, rapidité et qualité des jugements  
de la Cour des affaires pénales



Moyennes

● Satisfaction



# Tribunal pénal fédéral 2017

## Enquête sur la qualité des prestations

Octobre 2017

