

Bundesstrafgericht

Tribunal pénal fédéral

Tribunale penale federale

Tribunal penal federal



Tribunal pénal fédéral 2021

Enquête sur la qualité des prestations

Novembre 2021



© novembre 2021

1. Descriptif de l'enquête

Contexte et objectifs de l'étude

Le nouveau modèle de gestion de l'administration fédérale (NMG), entré en vigueur le 1^{er} 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 de l'administration **axées sur les résultats**.

Dans ce cadre et afin de répondre à ces exigences, le Tribunal pénal fédéral (TPF) a décidé de réaliser à nouveau **une enquête auprès des mandataires** partie à une procédure auprès d'une de ses cours entre **2017 et 2020**.

Une étude similaire avait été menée en 2017, ce qui permet de **mesurer l'évolution de la satisfaction** sur les différents éléments analysés.

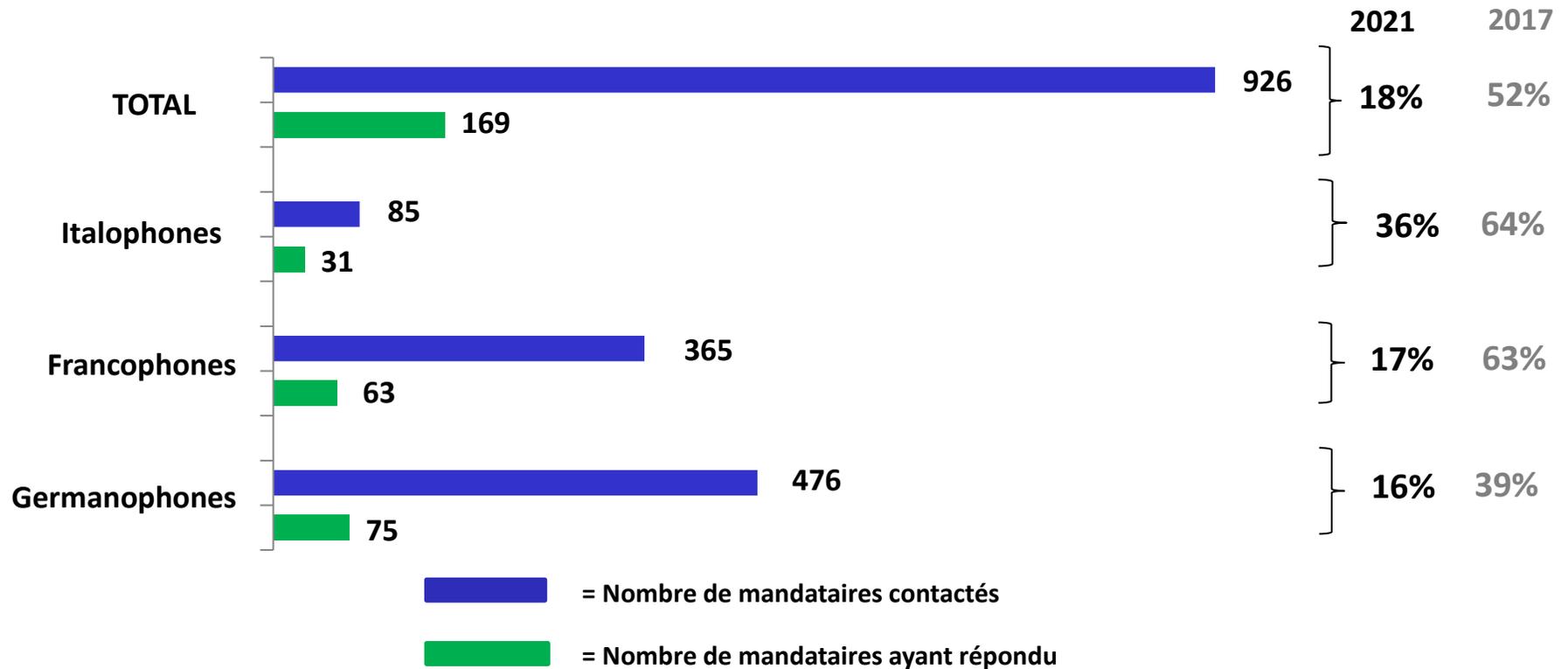
Ce mandat a été confié à l'Institut de recherches économiques et sociales, neutre et indépendant, M.I.S.Trend à Lausanne, membre de l'association professionnelle SWISS INSIGHTS garantissant la protection des données et l'anonymat des données collectées.

Méthodologie

- L'enquête a été réalisée par **une prise d'information par Internet** au moyen d'un questionnaire en ligne complété de manière auto-administrée, hébergé sur le serveur de l'Institut M.I.S Trend.
- Au total, 926 mandataires de l'ensemble de la Suisse ont reçu un courriel d'invitation contenant un lien personnalisé. **169 ont répondu** à cette enquête, soit **un taux de participation de 18%** sur les personnes contactées.
- La prise d'information a eu lieu du **15 septembre au 1^{er} novembre 2021**, un premier rappel a été envoyé le 1^{er} octobre et un second le 15 octobre 2021.
- **L'intervalle de confiance maximal** sur les moyennes obtenues varie selon les blocs de questions en fonction du nombre de répondants et de la distribution des scores donnés :
 - Bloc de questions B : ± 0.4 point
 - Bloc C : ± 0.3 point
 - Blocs D et E : ± 0.5 point
 - Blocs F : ± 1.2 point
 - Bloc G : ± 0.3 point

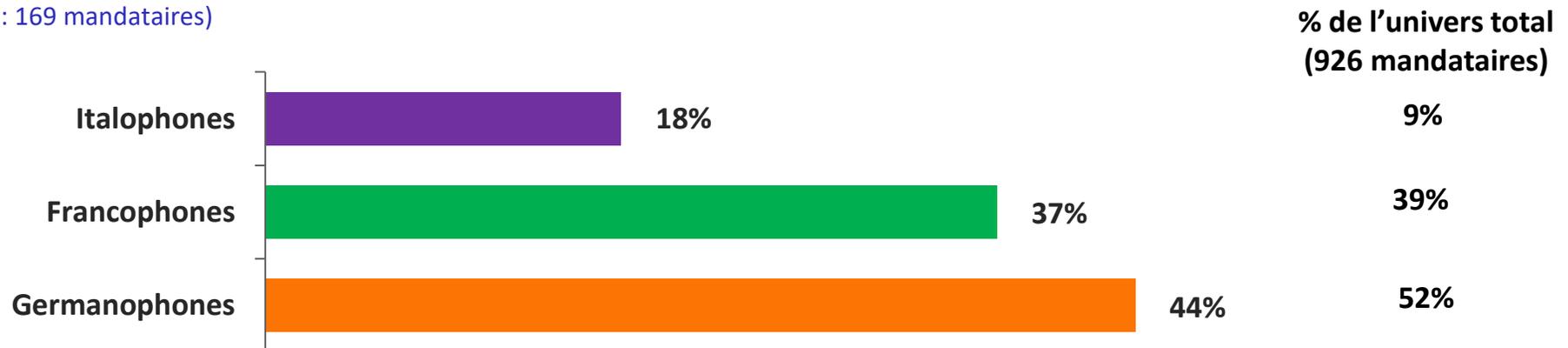
Cela signifie que si tous les destinataires (mandataires) avaient répondu, les scores de moyennes obtenues ne varieraient pas au delà du nombre de point indiqué ci-dessus à la hausse ou à la baisse.

Taux de participation par région linguistique



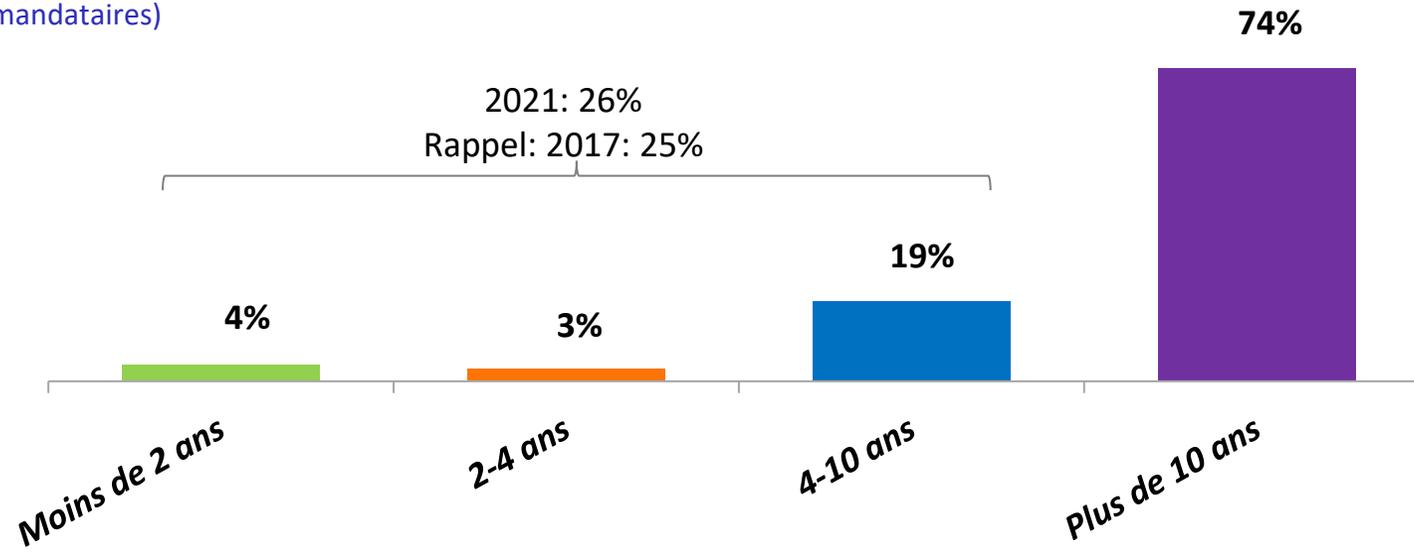
Structure de l'échantillon obtenu selon la région linguistique

(Base : 169 mandataires)



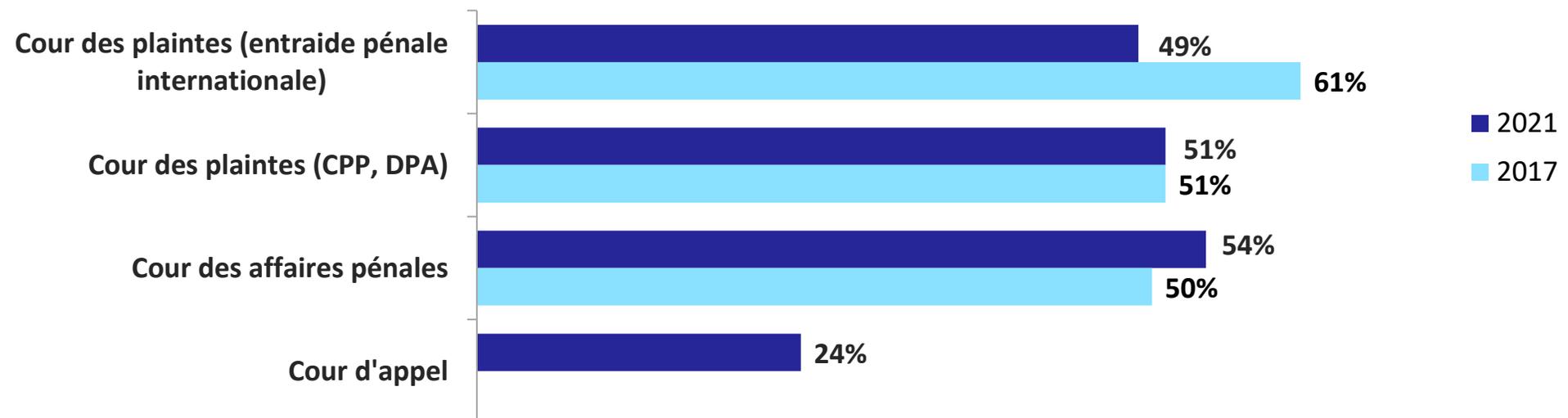
Structure de l'échantillon obtenu selon l'ancienneté en tant que mandataire

(Base : 169 mandataires)



Structure de l'échantillon obtenu selon la Cour

(Base : 169 mandataires)



2. Evaluation des prestations du TPF

Evaluations des prestations - moyennes obtenues

N°	Question	Groupe	Degré de satisfaction (moyenne sur 10)	Satisfaction rappel 2017	Degré d'importance (moyenne sur 10)
Site Internet			7.3	7.4	7.8
4	Qualité du site internet du TPF en général	B	7.4	7.4	6.8
5	Clarté du site notamment pour la recherche d'arrêts	B	7.3		8.4
6	Possibilité de trouver les arrêts pertinents par une recherche dans toutes les langues officielles	B	7.2		8.2
Base de données des arrêts : https://bstger.weblaw.ch/indx.php (B:134 mandataires utilisateurs) / * 2017: Qualité de la recherche de la jurisprudence			7.5	7.2*	8.3
9	Clarté	B	7.6	-	8.4
10	Facilité d'utilisation	B	7.4	-	8.5
11	Rapidité de la recherche	B	8.0	-	8.1
12	Recherche multilingue	B	7.6	-	7.8
13	Outils de recherche (normes, descripteurs, filtres, etc.)	B	7.0	-	8.5
Contact avec le Tribunal pénal fédéral			8,6	8.5	8.7
17	Courtoisie et disponibilité du personnel de la Chancellerie (par téléphone ou par écrit)	C	8.6	8.5	8.5
18	Qualité et fiabilité des renseignements donnés	C	8.3	8.5	9.1
19	Rapidité dans les renseignements donnés	C	8.4	8.2	8.7
20	Pendant les audiences: politesse et serviabilité personnel d'accueil et huissiers	C	9.0	8.8	8.4

Evaluations des prestations - moyennes obtenues

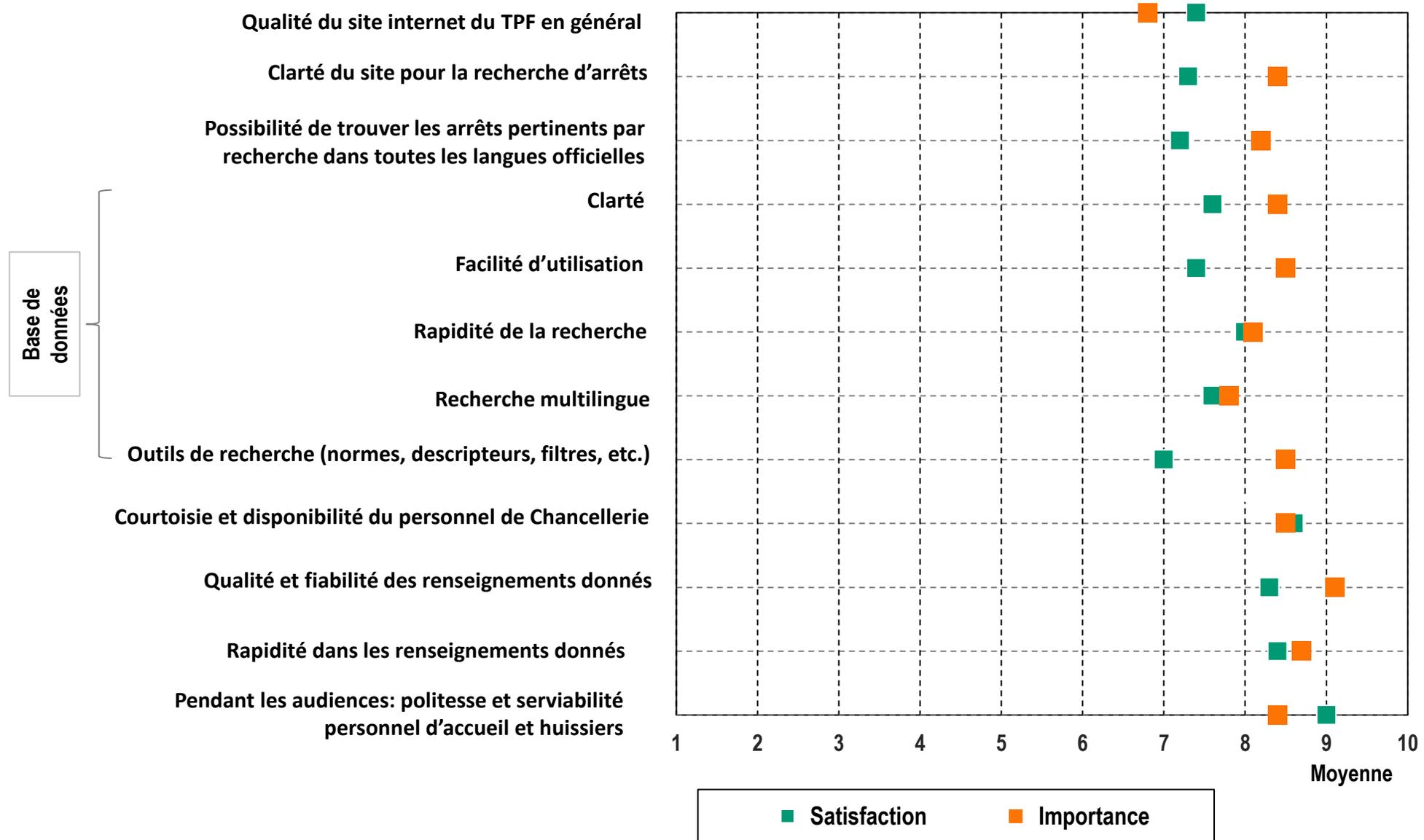
N°	Question	Groupe	Degré de satisfaction (moyenne sur 10)	Satisfaction rappel 2017	Degré d'importance (moyenne sur 10)
Cour des plaintes (B:125 mandataires)			7.2	7.3	9.1
22	Décision/arrêt reçu(e) dans un délai raisonnable	D	6.8	6.8	8.5
23	Clarté et compréhension de la motivation des décisions	D	6.7	6.9	9.4
24	Clarté et exécution du dispositif	D	8.1	8.2	9.3
Cour des affaires pénales (B:88 mandataires)			7.7	7.7	9.0
26	Préparation des audiences	E	7.4	7.8	9.0
27	Tenue des audiences	E	7.9	7.8	9.2
28	Clarté et exécution du dispositif	E	8.3	8.3	9.4
29	Motivation écrite reçue dans un délai raisonnable	E	7.3	7.1	8.3
30	Clarté et compréhension de la motivation écrite	E	7.4	7.6	9.1
Cour d'appel (B:38 mandataire*) *base faible → marge d'erreur élevée			7.7		8.9
32	Préparation des audiences	F	7.6	-	9.3
33	Tenue des audiences	F	8.1	-	9.1
34	Clarté et exécution du dispositif	F	8.1	-	9.0
35	Motivation écrite reçue dans un délai raisonnable	F	7.3	-	8.2
36	Clarté et compréhension de la motivation écrite	F	7.4	-	9.0

Satisfaction générale sur le TPF

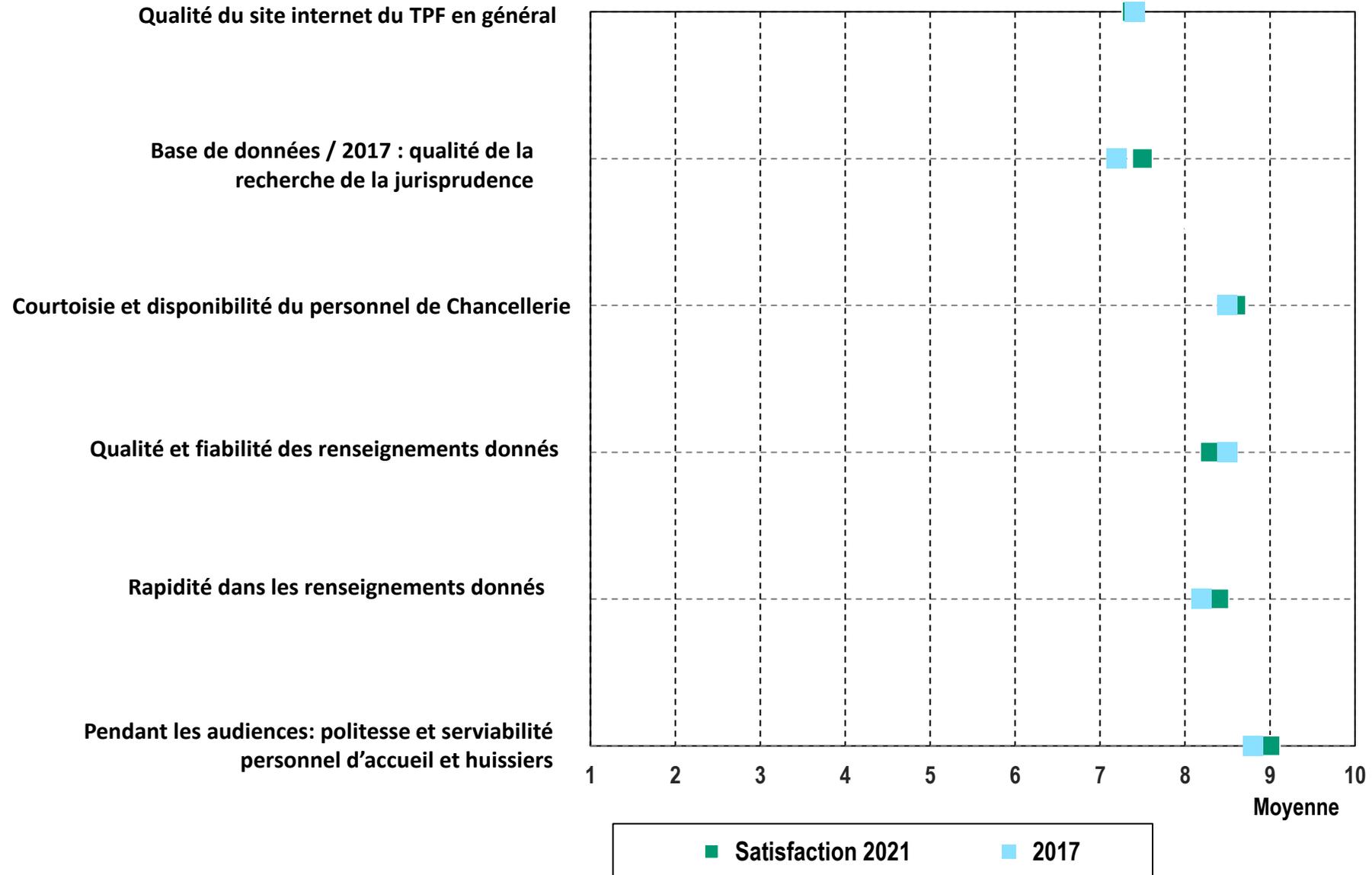
- La moyenne pour **la satisfaction générale de manière auto-évaluée** (question 38) est de :
7.1 sur 10 (rappel 2017 : 7.5)

- En calculant la moyenne de **satisfaction générale selon le score de satisfaction attribuée à chaque bloc des éléments évalués**, on obtient une moyenne de:
7.7 sur 10 (rappel 2017 : 7.7)

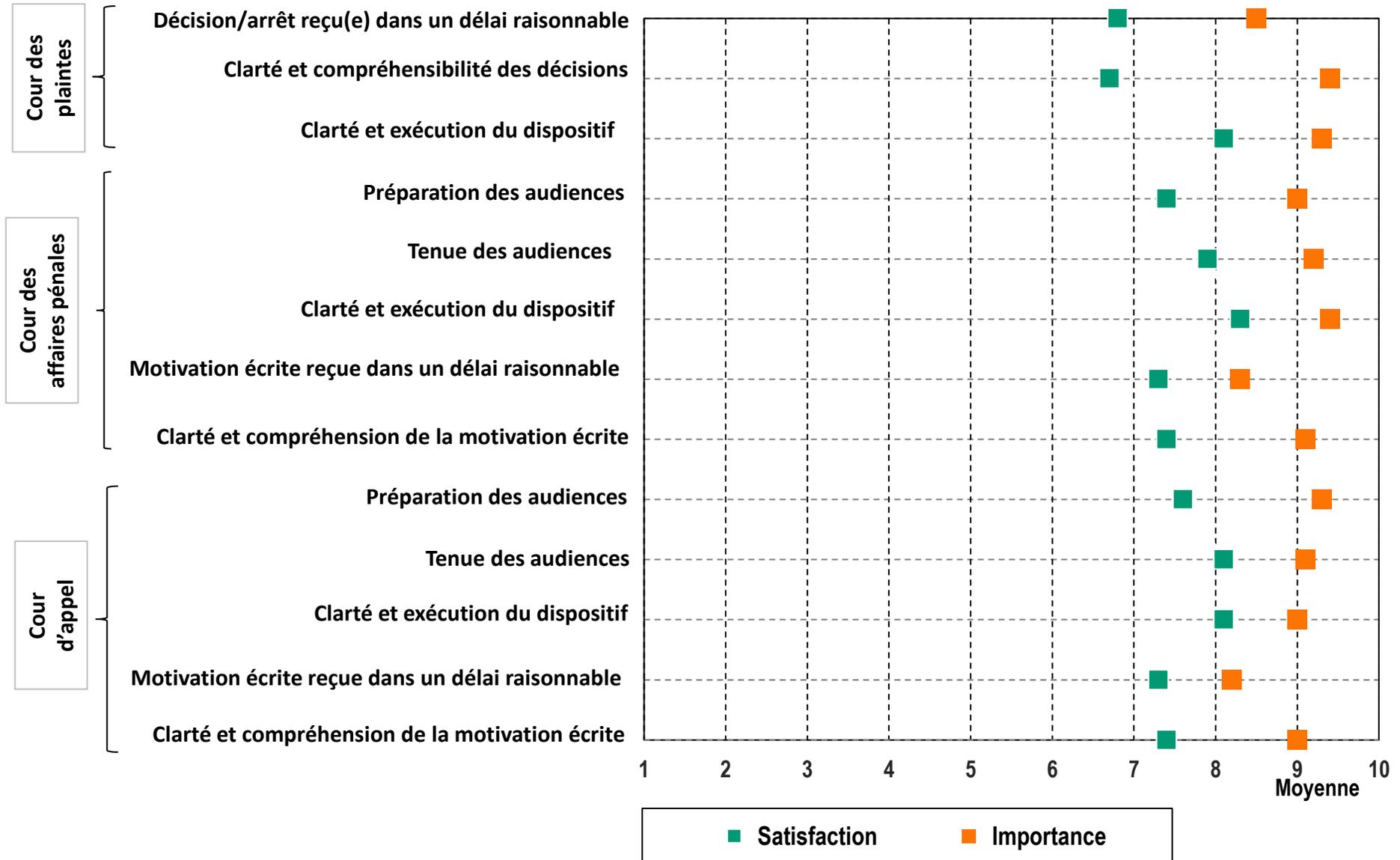
Evaluation des prestations- Importance versus satisfaction - moyennes obtenues



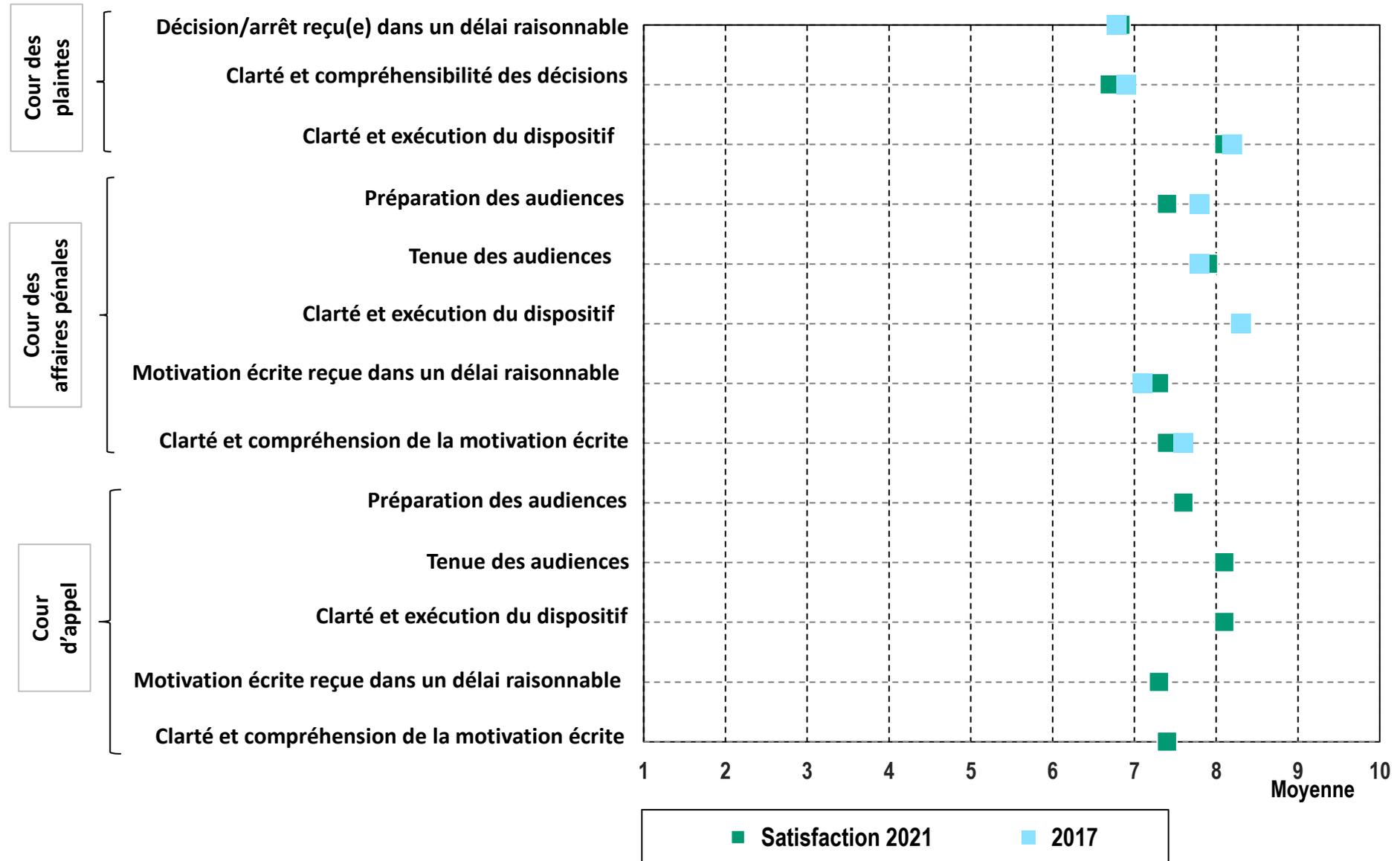
Evaluation des prestations- satisfaction 2021 versus 2017- moyennes obtenues



Evaluation des prestations- Importance versus satisfaction - moyennes obtenues



Evaluation des prestations- Satisfaction 2021 versus 2017 - moyennes obtenues



Evaluation des prestations - Satisfaction – compilation des moyennes obtenues

Site internet du Tribunal pénal fédéral
et base de données des arrêts

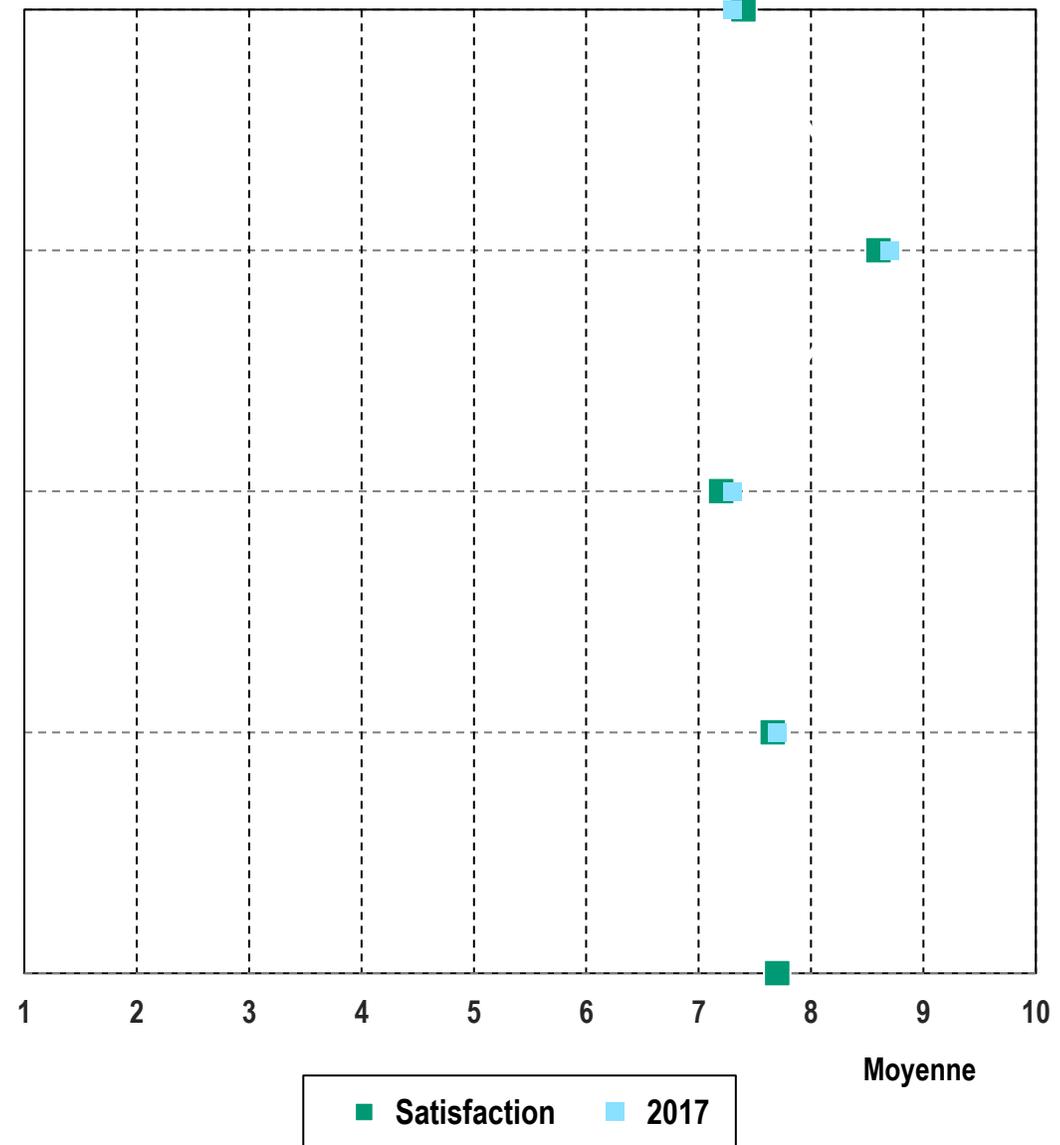
Contact avec le Tribunal pénal fédéral

Cour des plaintes

Cour des affaires pénales

Cour d'appel*

* Peu de répondants → marge d'erreur élevée



Bundesstrafgericht

Tribunal pénal fédéral

Tribunale penale federale

Tribunal penal federal



Tribunal pénal fédéral 2021

Enquête sur la qualité des prestations

Novembre 2021



© novembre 2021