



Quel rapport les Français entretiennent-ils avec les questions juridiques au quotidien ?

Baromètre juridique IFOP- GROUPE IMA

Contact Ifop :

François Legrand / Marie-Agathe Deffain

Département Opinion et Stratégies d'Entreprise

01 45 84 14 44

francois.legrand@ifop.com

119072





MÉTHODOLOGIE

Échantillon



L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **1506** personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Méthodologie



La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Mode de recueil



Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du 10 au 13 mai 2022.

Notes de lecture



Indiquent des écarts significatifs entre les cibles

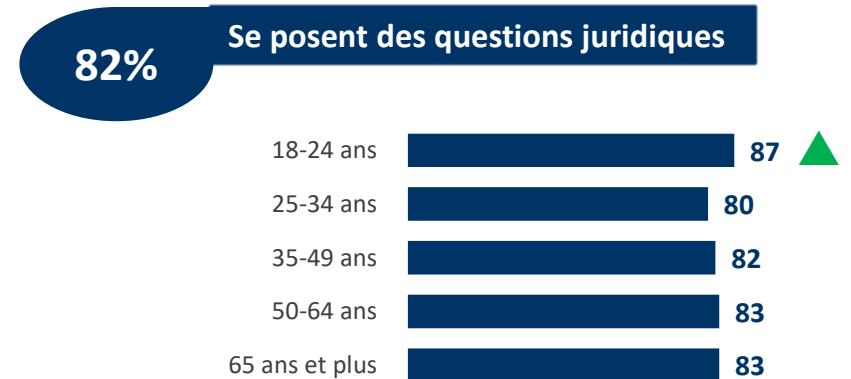
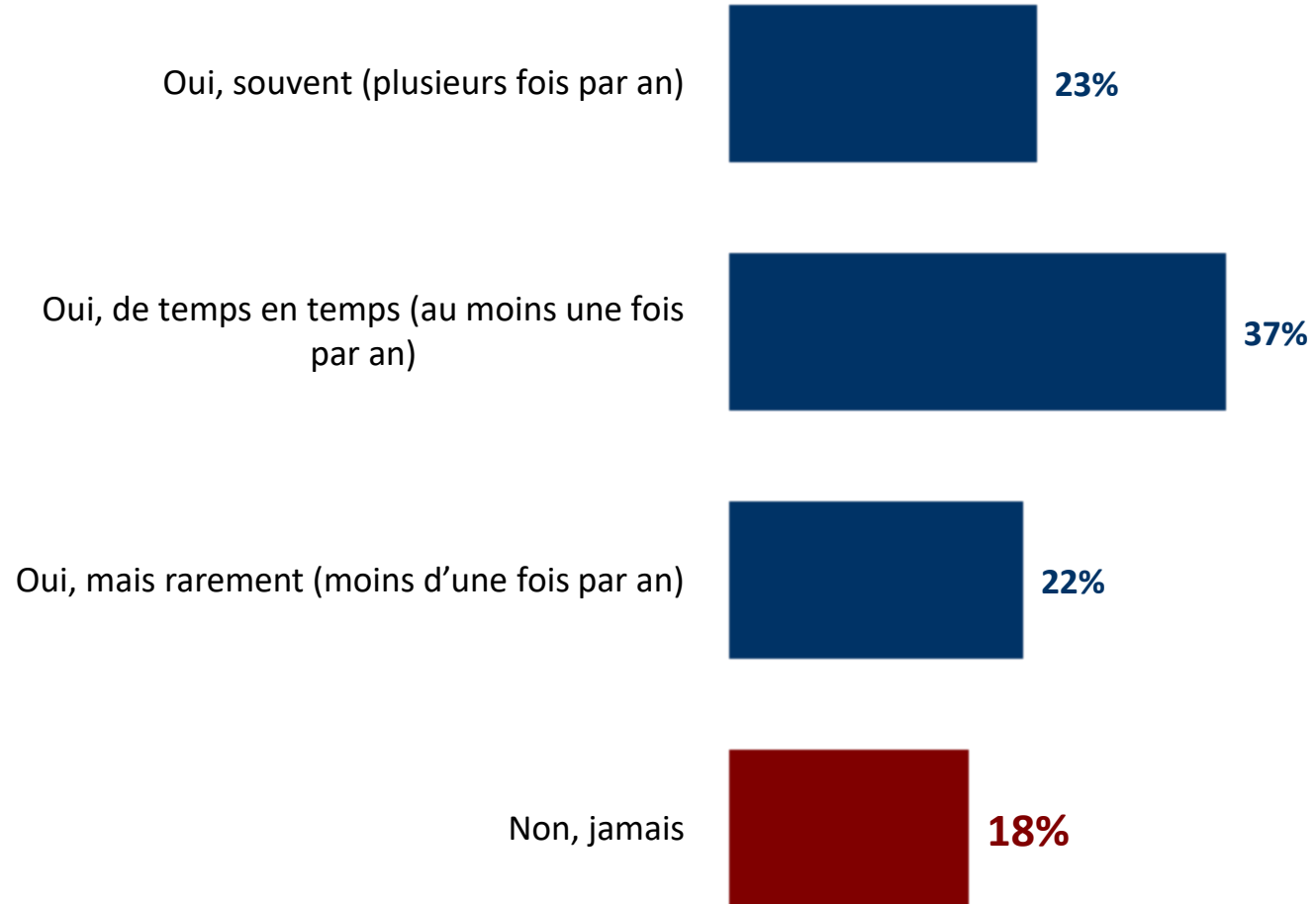
A close-up photograph of a computer keyboard. A finger is pressing a blue key with the white text "Mes droits" written on it. The surrounding keys are white and feature various symbols and characters, including asterisks, crosses, and the word "ctrl".

Mes droits

Besoin et complexité du droit/ Recherche
d'informations juridiques

La propension à se poser des questions sur des sujets juridiques

Question : Dans votre vie quotidienne, vous arrive-t-il ou vous est-t'il arrivé de vous poser des questions juridiques ? Par exemple des questions relatives à vos droits, à vos démarches, à la loi...



La propension à se poser souvent des questions sur des sujets juridiques

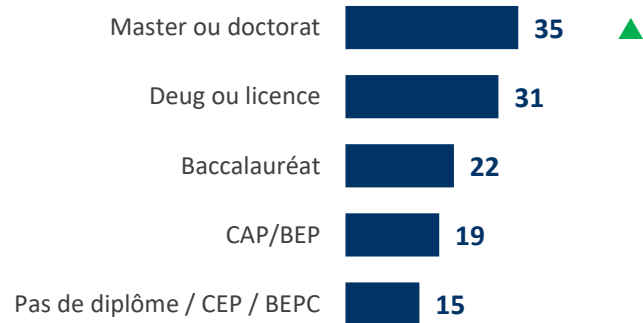
Résultats détaillés

Question : Dans votre vie quotidienne, vous arrive-t-il ou vous est-t'il arrivé de vous poser des questions juridiques ? Par exemple des questions relatives à vos droits, à vos démarches, à la loi...

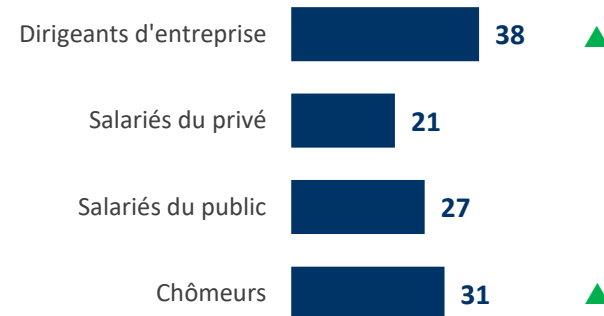
Souvent (plusieurs fois par an)

Ensemble : 23%

Selon le niveau de diplôme



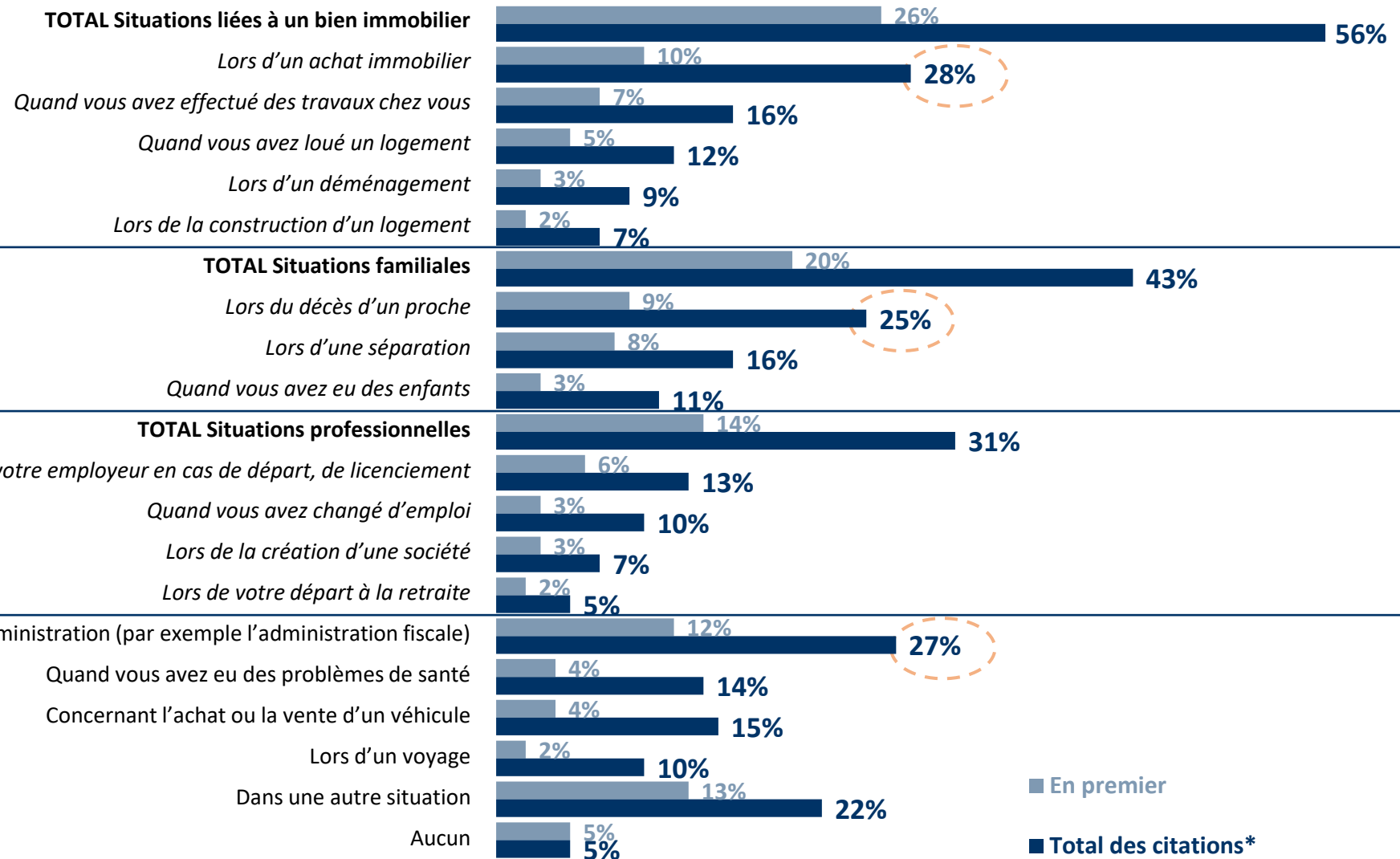
Selon la situation professionnelle



Les principales situations dans lesquelles se sont posées des questions juridiques

Question : Et le plus souvent, dans quelle situation, vous êtes-vous posé des questions juridiques ? En premier ? En second ?

Base : A ceux qui se sont posés des questions juridiques, soit 82% de l'échantillon



Les principales situations dans lesquelles se sont posées des questions juridiques - Résultats détaillés selon l'âge

Question : Et le plus souvent, dans quelle situation, vous êtes-vous posé des questions juridiques ? En premier ? En second ?

Base : A ceux qui se sont posés des questions juridiques, soit 82% de l'échantillon

Total des citations

Dans les situations liées à un bien immobilier

Ensemble : 56%

Dans les situations liées à la famille

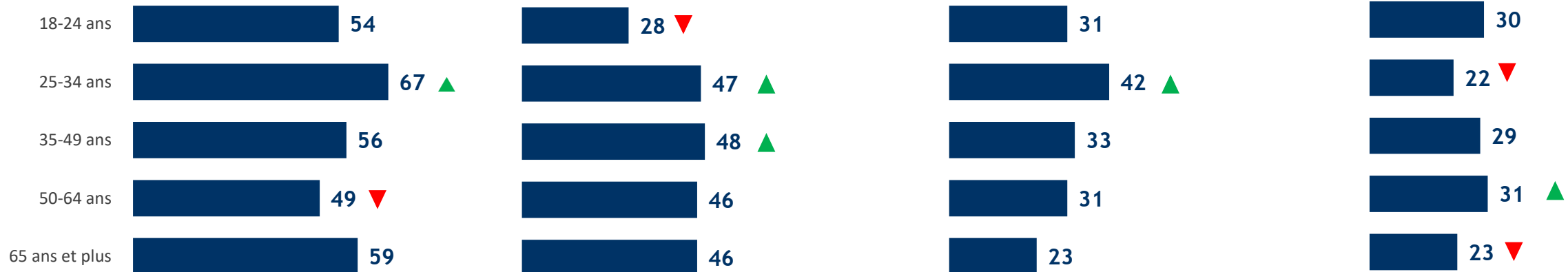
Ensemble : 43%

Dans les situations professionnelles

Ensemble : 31%

Lors de ses relations avec l'administration

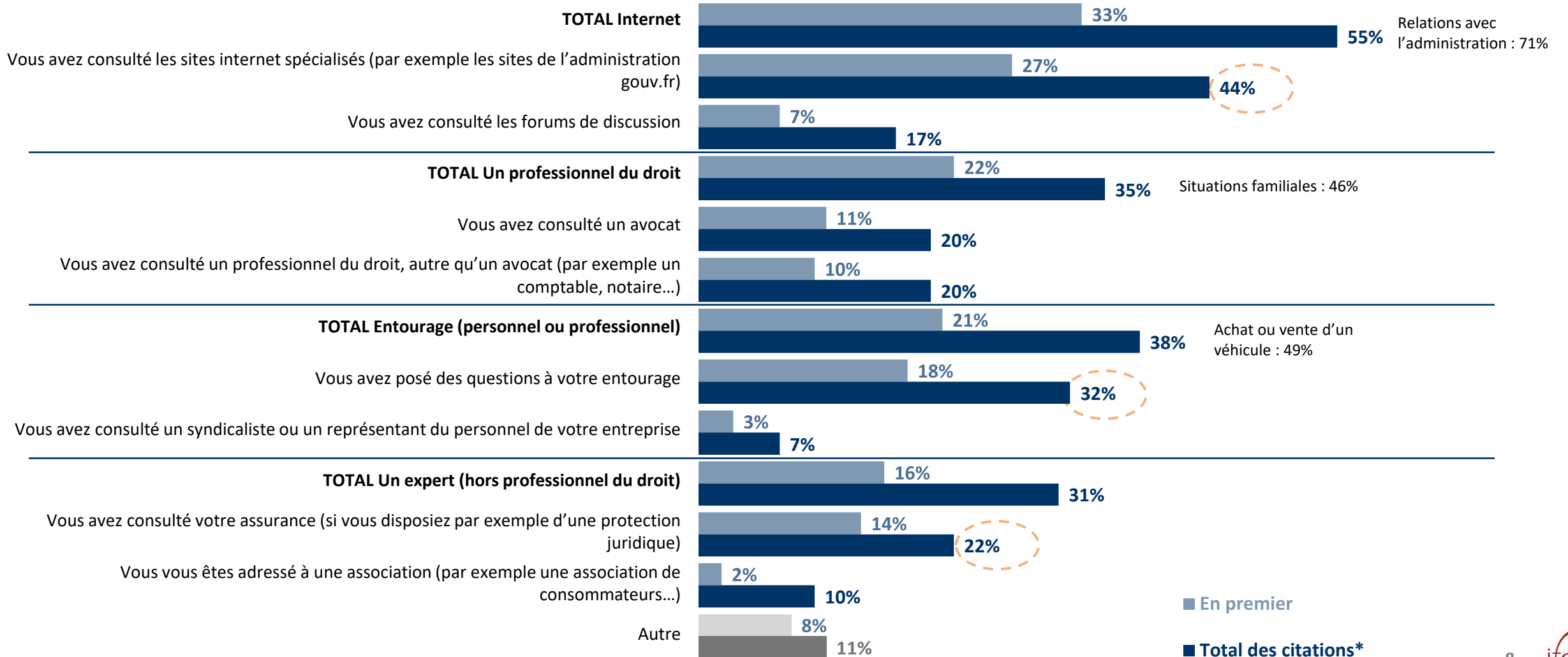
Ensemble : 27%



Les sources utilisées pour trouver les réponses à des questions juridiques

Question : Et quand vous avez eu une question ou un problème juridique comment avez-vous trouvé les réponses aux questions que vous vous posiez ? En premier ? En second ?

Base : A ceux qui se sont posés des questions juridiques, soit 82% de l'échantillon



■ En premier

■ Total des citations*

(*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner deux réponses

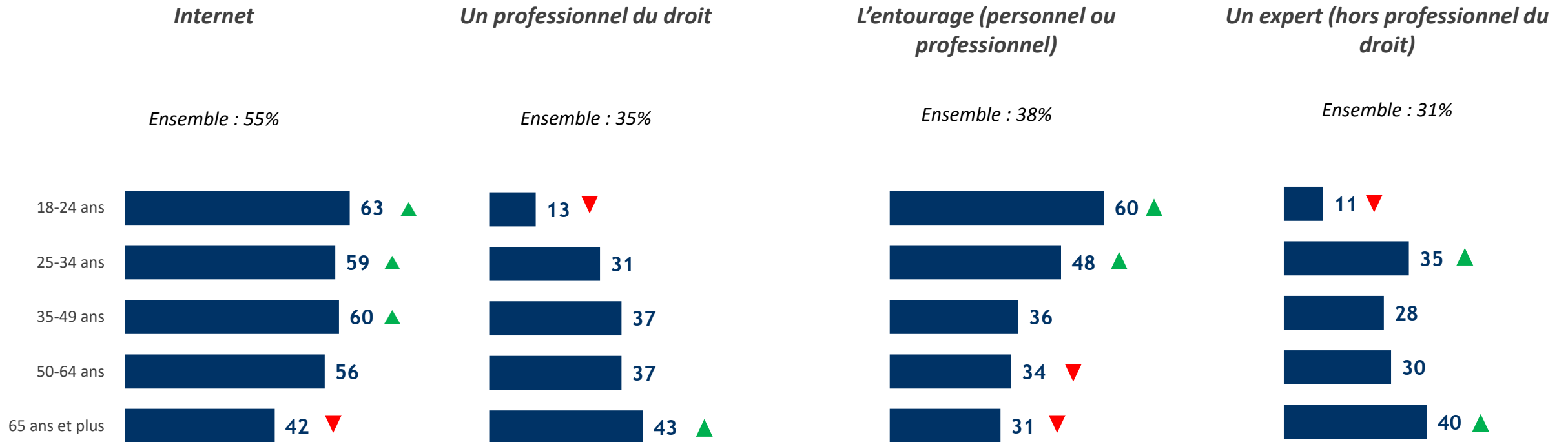
Les sources utilisées pour trouver les réponses à des questions juridiques

Résultats détaillés selon l'âge

Question : Et quand vous avez eu une question ou un problème juridique comment avez-vous trouvé les réponses aux questions que vous vous posiez ? En premier ? En second ?

Base : A ceux qui se sont posés des questions juridiques, soit 82% de l'échantillon

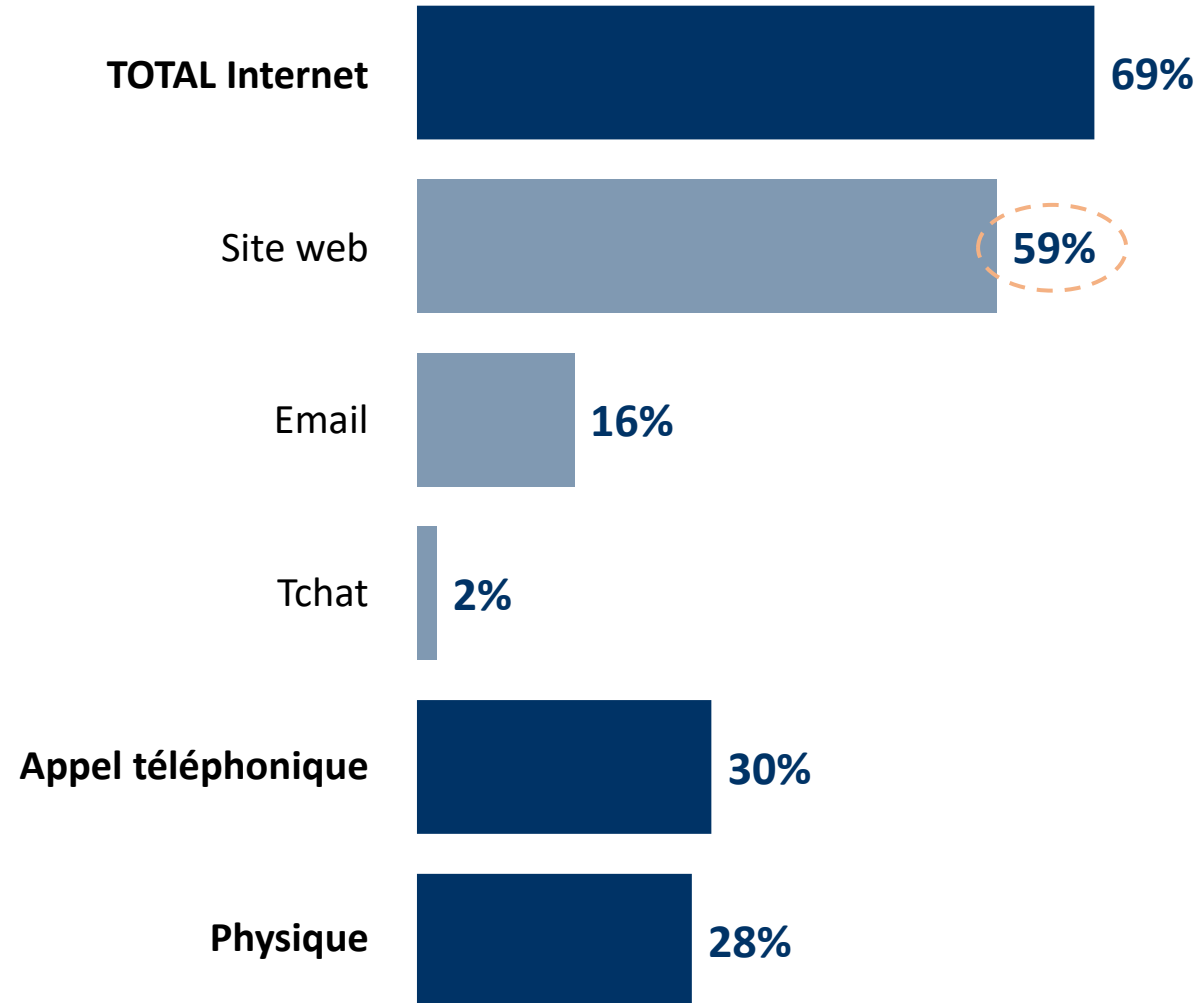
Total des citations



Les canaux utilisés lors des recherches de réponses à des questions juridiques

Question : Quel canal avez-vous utilisé pour effectuer ces recherches ?

Base : A ceux qui se sont posés des questions juridiques, soit 82% de l'échantillon



Les canaux utilisés lors des recherches de réponses à des questions juridiques

Résultats détaillés selon l'âge

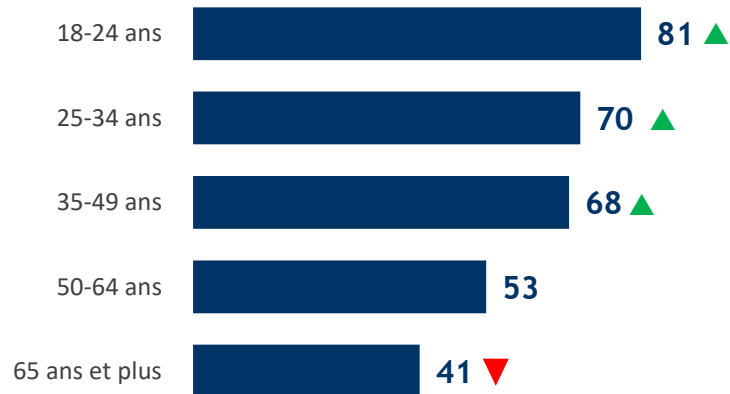
Question : Quel canal avez-vous utilisé pour effectuer ces recherches ?

Base : A ceux qui se sont posés des questions juridiques, soit 82% de l'échantillon

Canal utilisé pour effectuer ces recherches

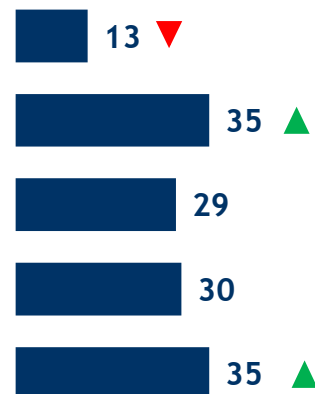
Site web

Ensemble : 59%



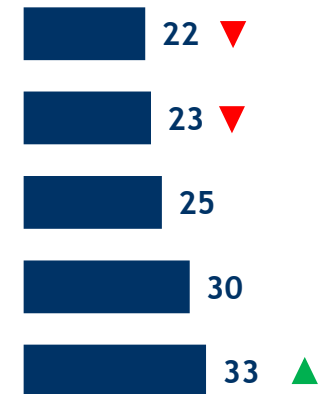
Appel téléphonique

Ensemble : 30%



Physique

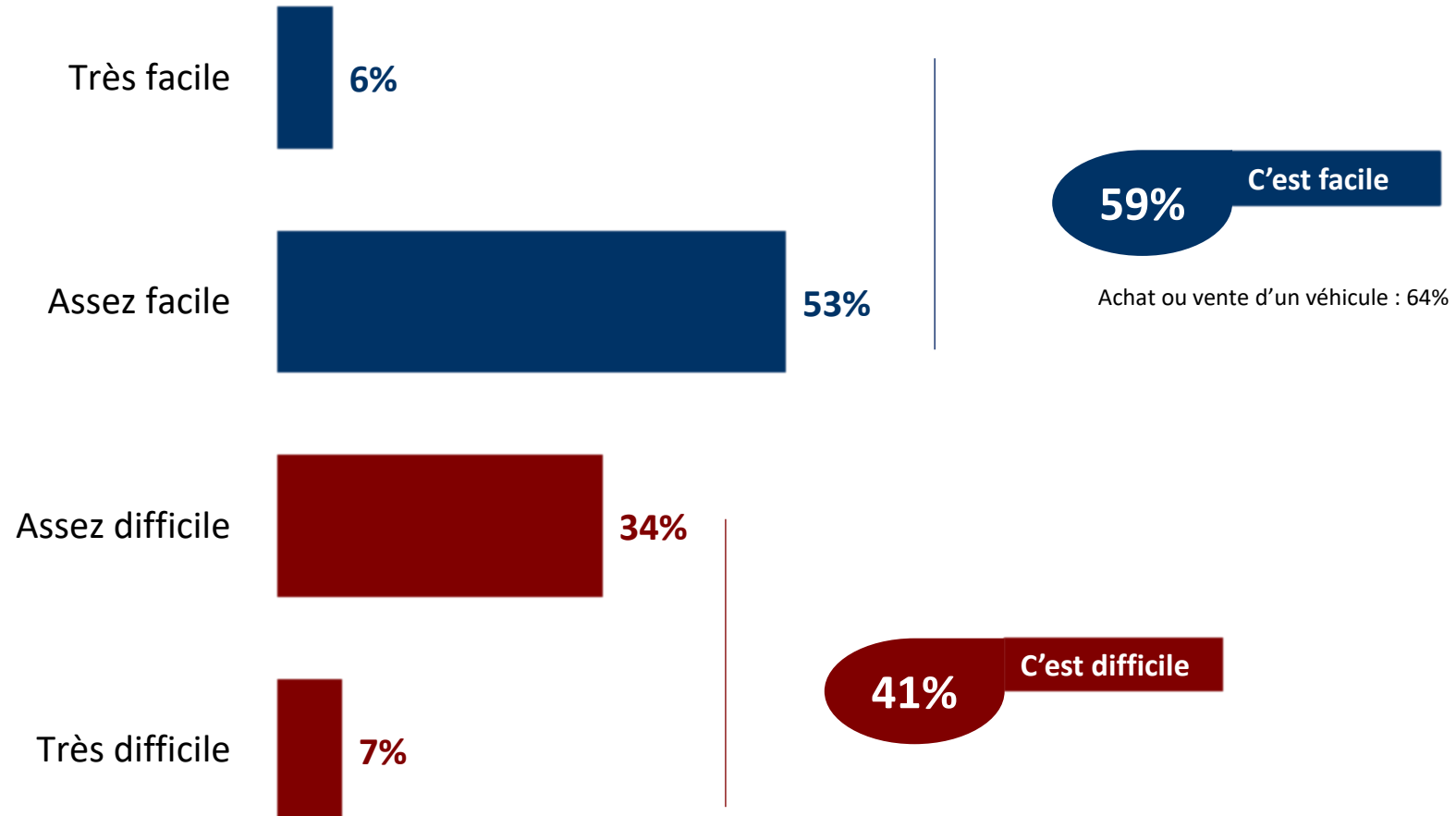
Ensemble : 28%



La facilité à trouver des informations permettant de répondre à des questions juridiques

Question : Et globalement, diriez-vous que c'était facile ou difficile de trouver des informations quand vous vous posez des questions juridiques ?

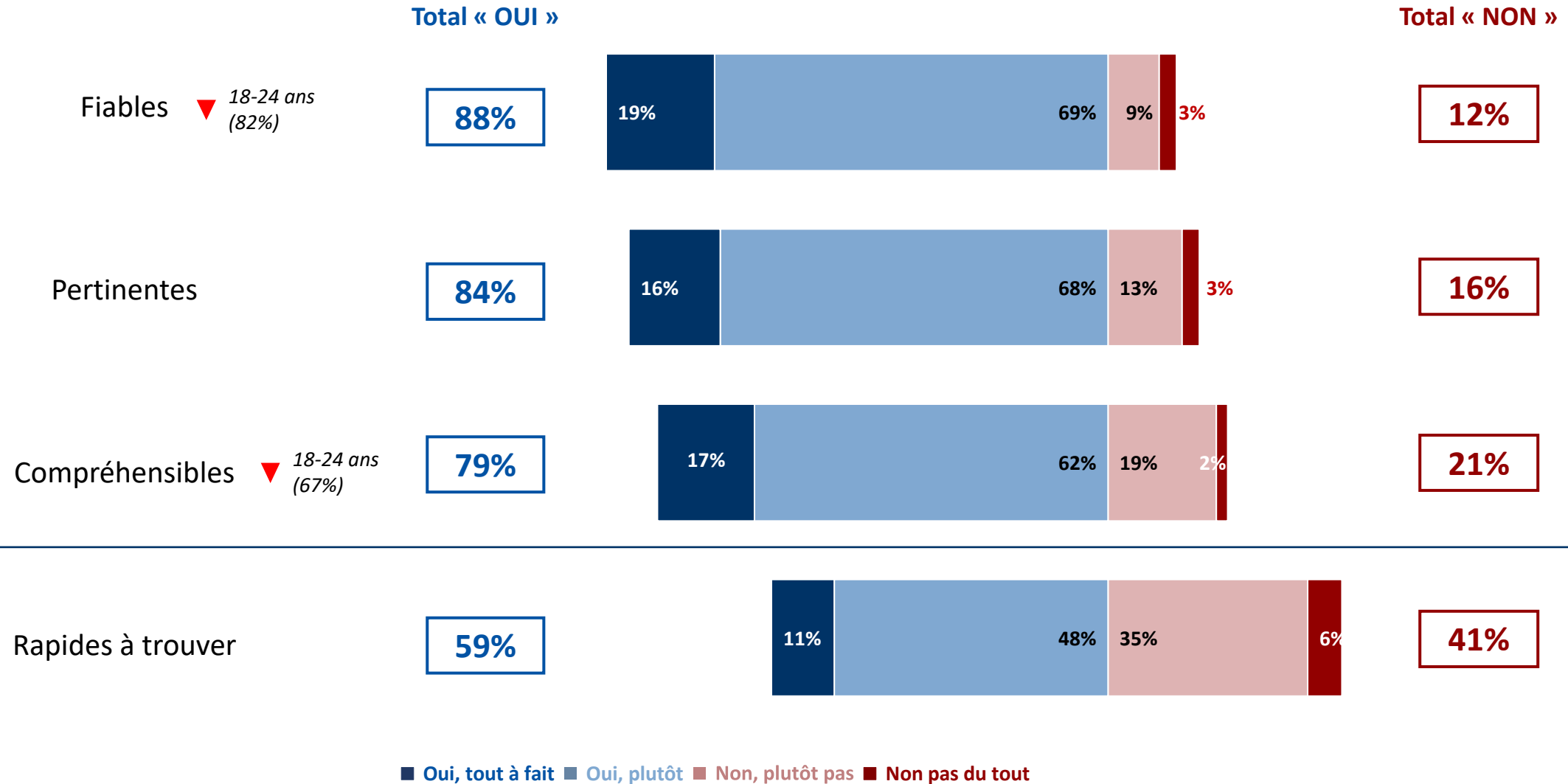
Base : A ceux qui se sont posés des questions juridiques, soit 82% de l'échantillon



La qualité associée aux informations juridiques trouvées

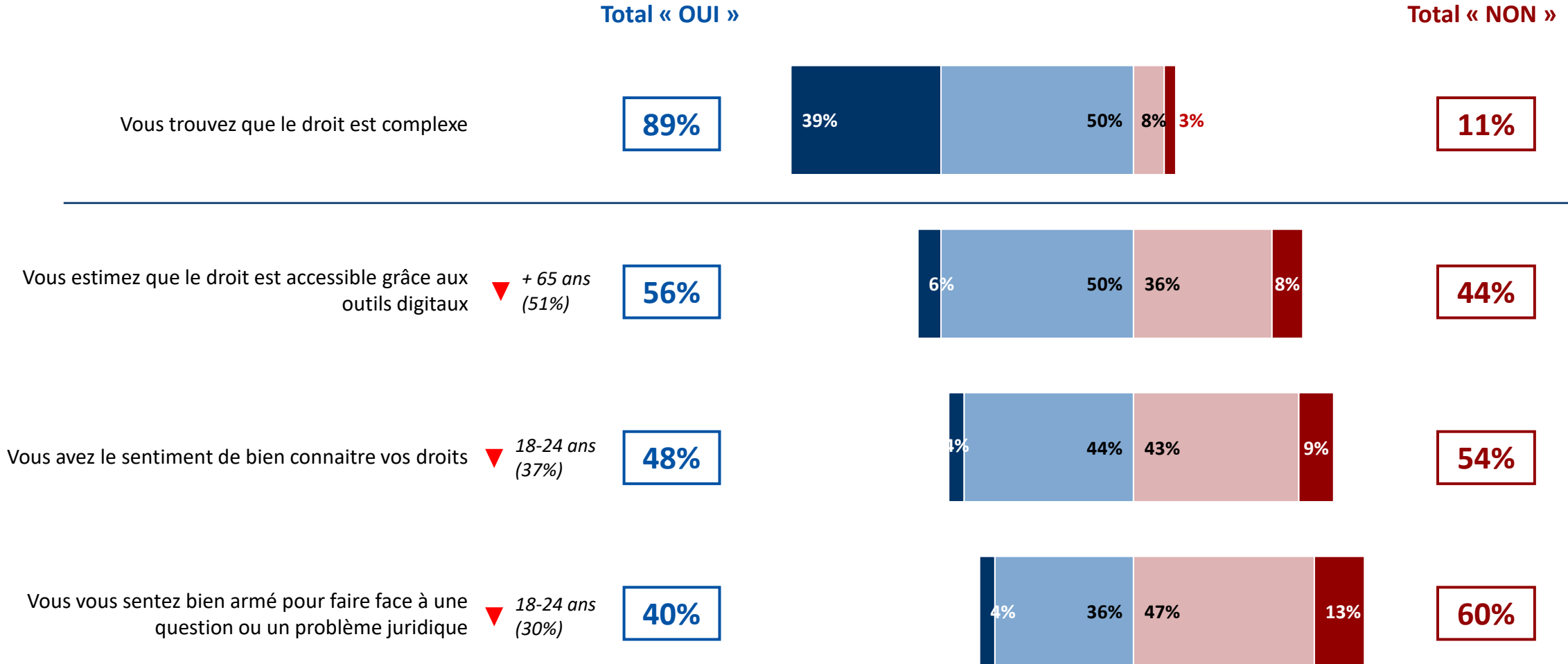
Question : Et concernant les informations juridiques que vous avez trouvées, diriez-vous qu'elles étaient... ?

Base : A ceux qui se sont posés des questions juridiques, soit 82% de l'échantillon



L'adhésion à plusieurs affirmations relatives au droit

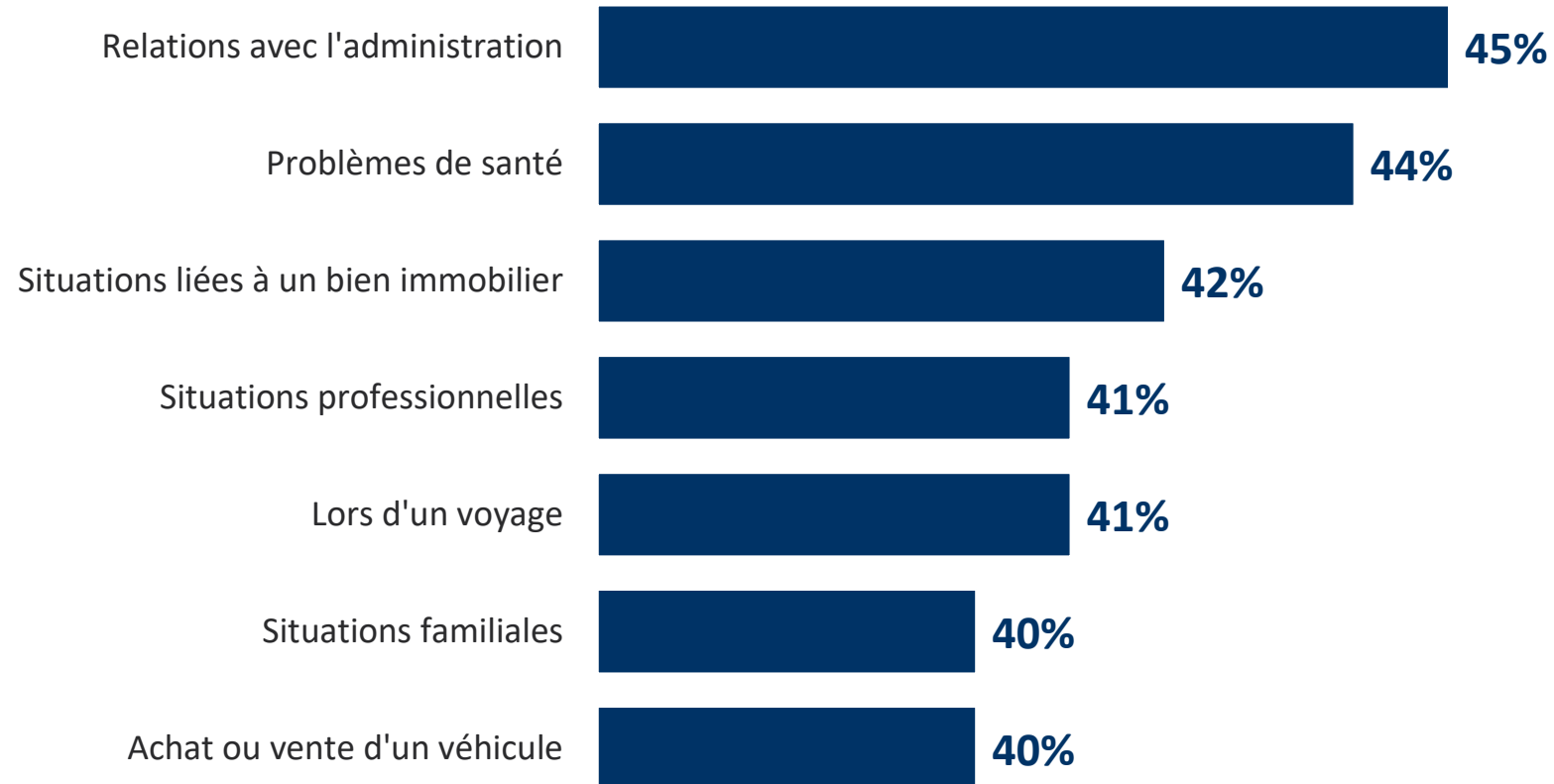
Question : Vous personnellement, diriez-vous que... ?



L'adhésion à plusieurs affirmations relatives au droit

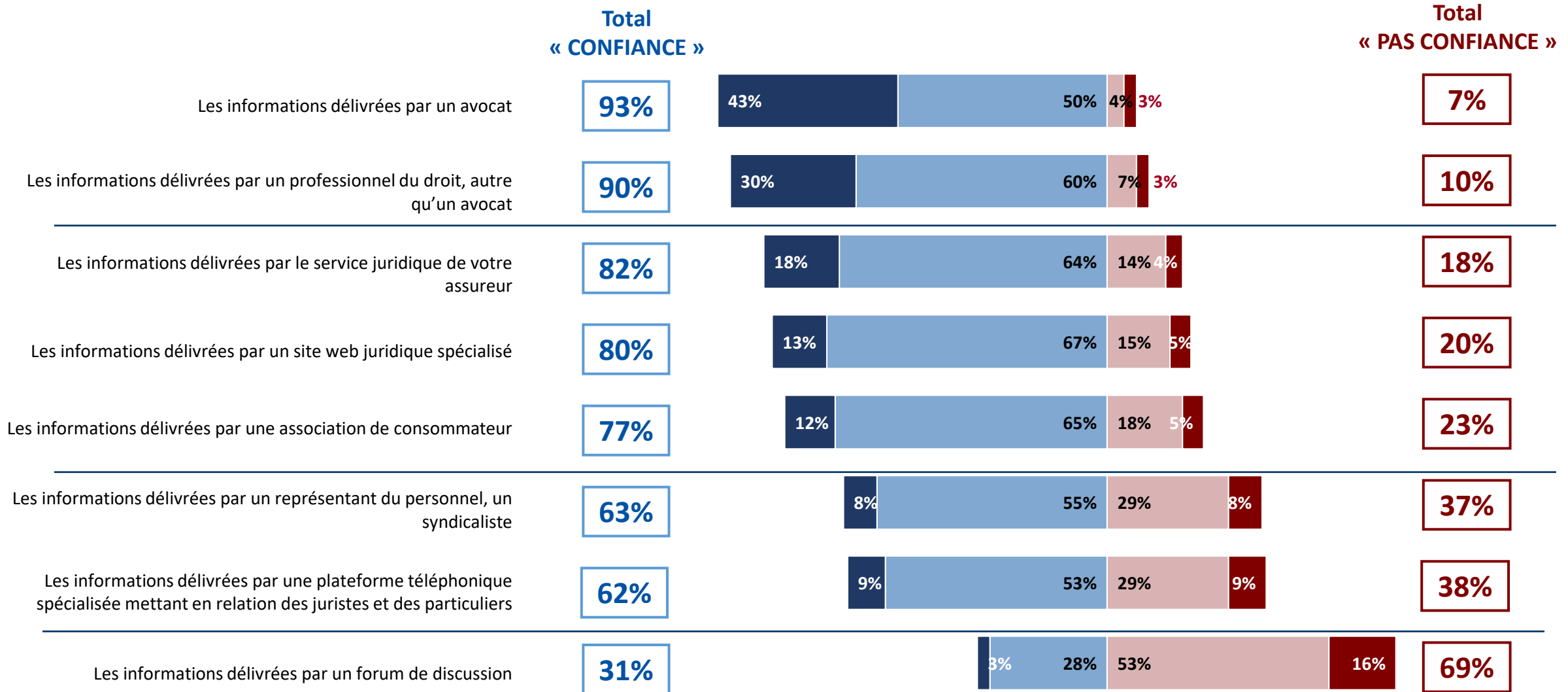
Question : Vous personnellement, diriez-vous que... ?

Sentiment que le droit est « tout à fait » complexe selon les domaines sur lesquels portaient des questions juridiques



La confiance dans les informations juridiques délivrées par plusieurs acteurs

Question : Si vous aviez un problème juridique, feriez-vous confiance ou pas confiance aux informations juridiques délivrées par chacun des acteurs suivants ?



■ Tout à fait confiance ■ Plutôt confiance ■ Plutôt pas confiance ■ Pas du tout confiance

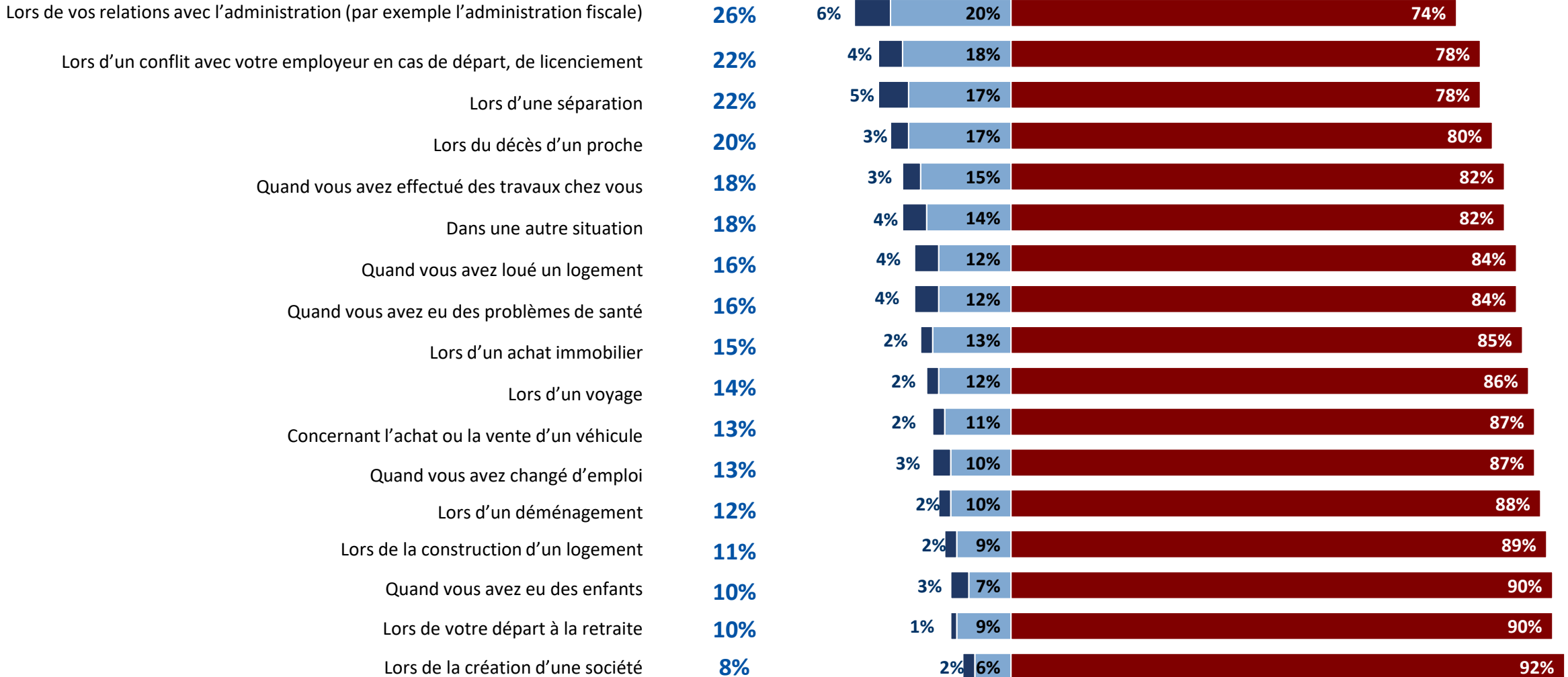


Prévenir les contentieux

L'expérience d'un litige dans plusieurs situations

Question : Avez-vous déjà été confronté à un litige dans chacune des situations suivantes ?

Total « OUI »



■ Oui, plusieurs fois ■ Oui, une fois ■ Non, jamais

L'expérience d'un litige dans plusieurs situations

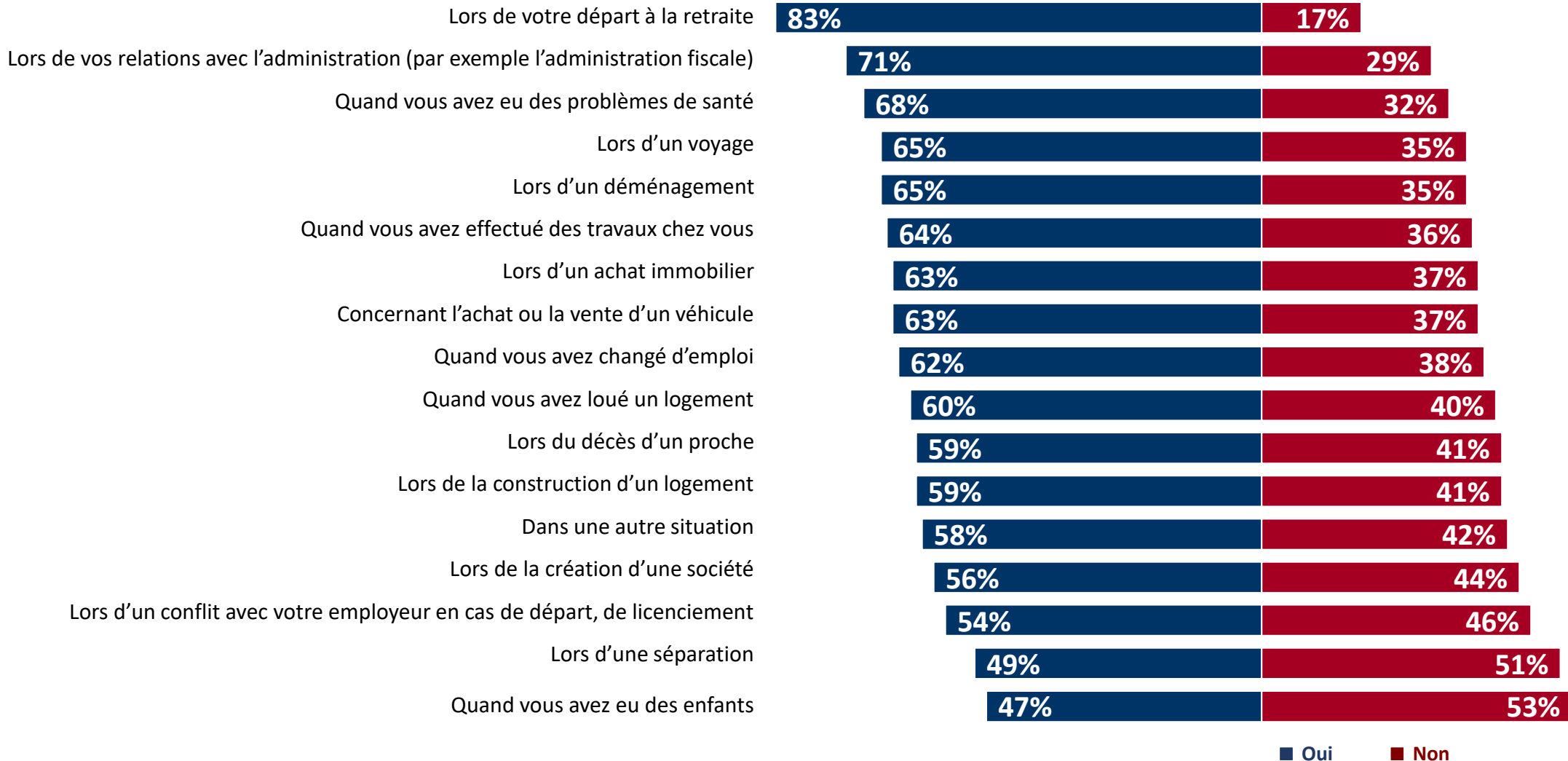
Question : Avez-vous déjà été confronté à un litige dans chacune des situations suivantes ?



Le sentiment d'évitabilité du dernier litige vécu

Question : Pensez-vous que ce litige aurait pu être évité ? Merci de répondre pour chacune des situations dans lesquelles vous avez indiqué avoir été confronté à un litige

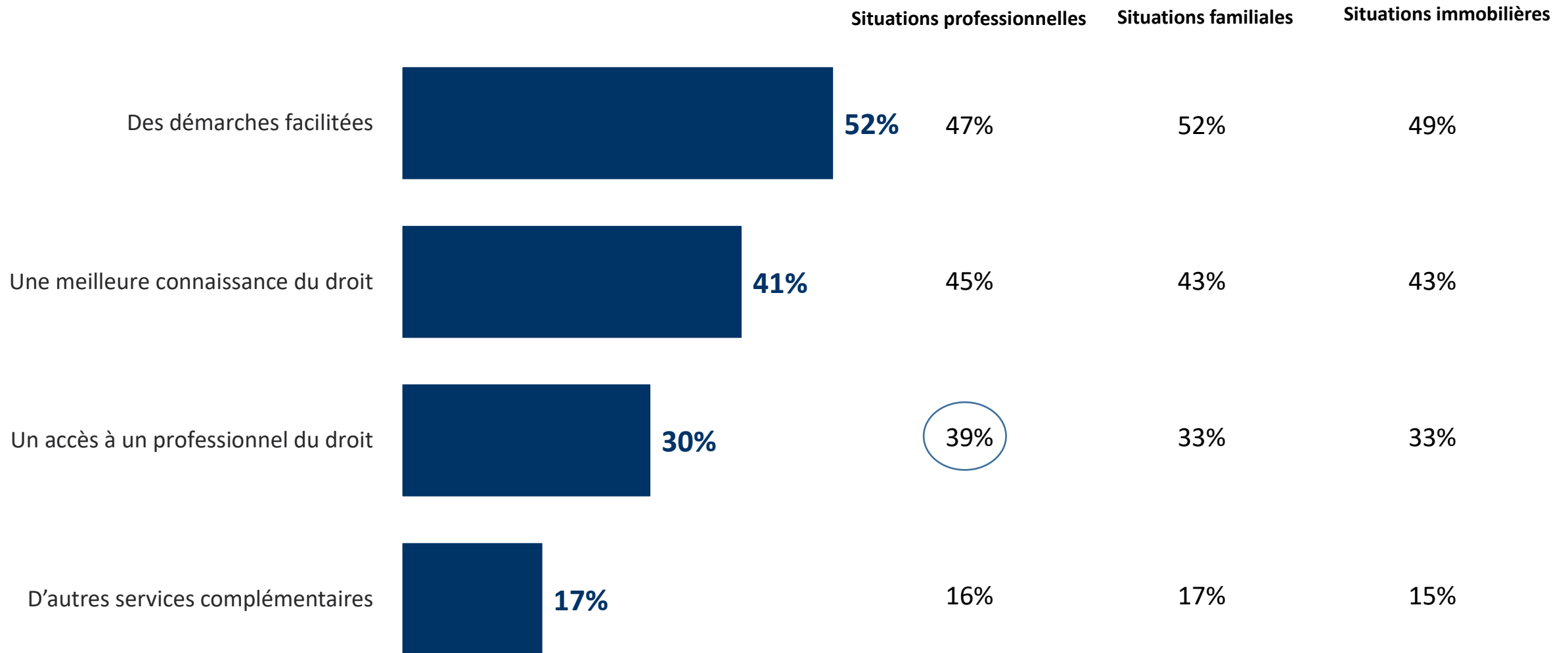
Base : item posé à chaque répondant qui a indiqué avoir été confronté à un litige dans ce domaine



La perception des éléments manquants qui auraient pu éviter le dernier litige vécu – selon le litige

Question : Que vous a-t-il manqué pour éviter ce litige ? Si vous avez confronté à plusieurs litiges, merci de répondre en pensant au dernier auquel vous avez été confronté

Base : Répondants qui pensent qu'au moins un litige aurait pu être évité, soit 55% de l'échantillon



La perception des éléments manquants qui auraient pu éviter le dernier litige vécu - Résultats détaillés selon l'âge

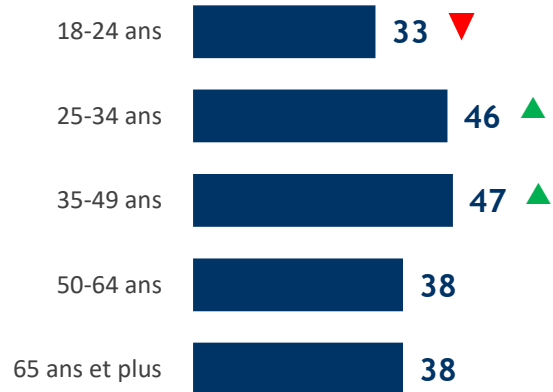
Question : Que vous a-t-il manqué pour éviter ce litige ? Si vous avez confronté à plusieurs litiges, merci de répondre en pensant au dernier auquel vous avez été confronté

Base : Répondants qui pensent qu'au moins un litige aurait pu être évité, soit 55% de l'échantillon

Ce qu'il a manqué pour éviter le litige

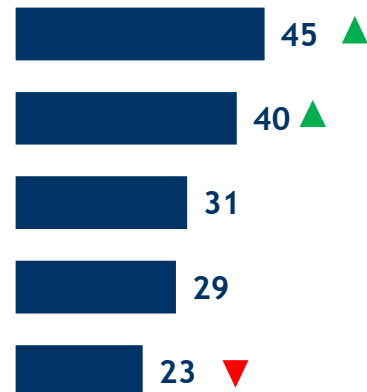
Des démarches facilitées

Moyenne : 41%



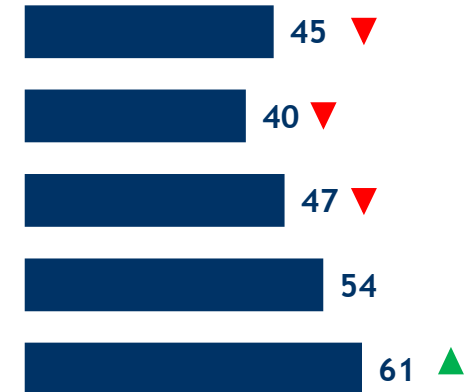
Une meilleure connaissance du droit

Moyenne : 30%



Un accès à un professionnel du droit

Moyenne : 52%



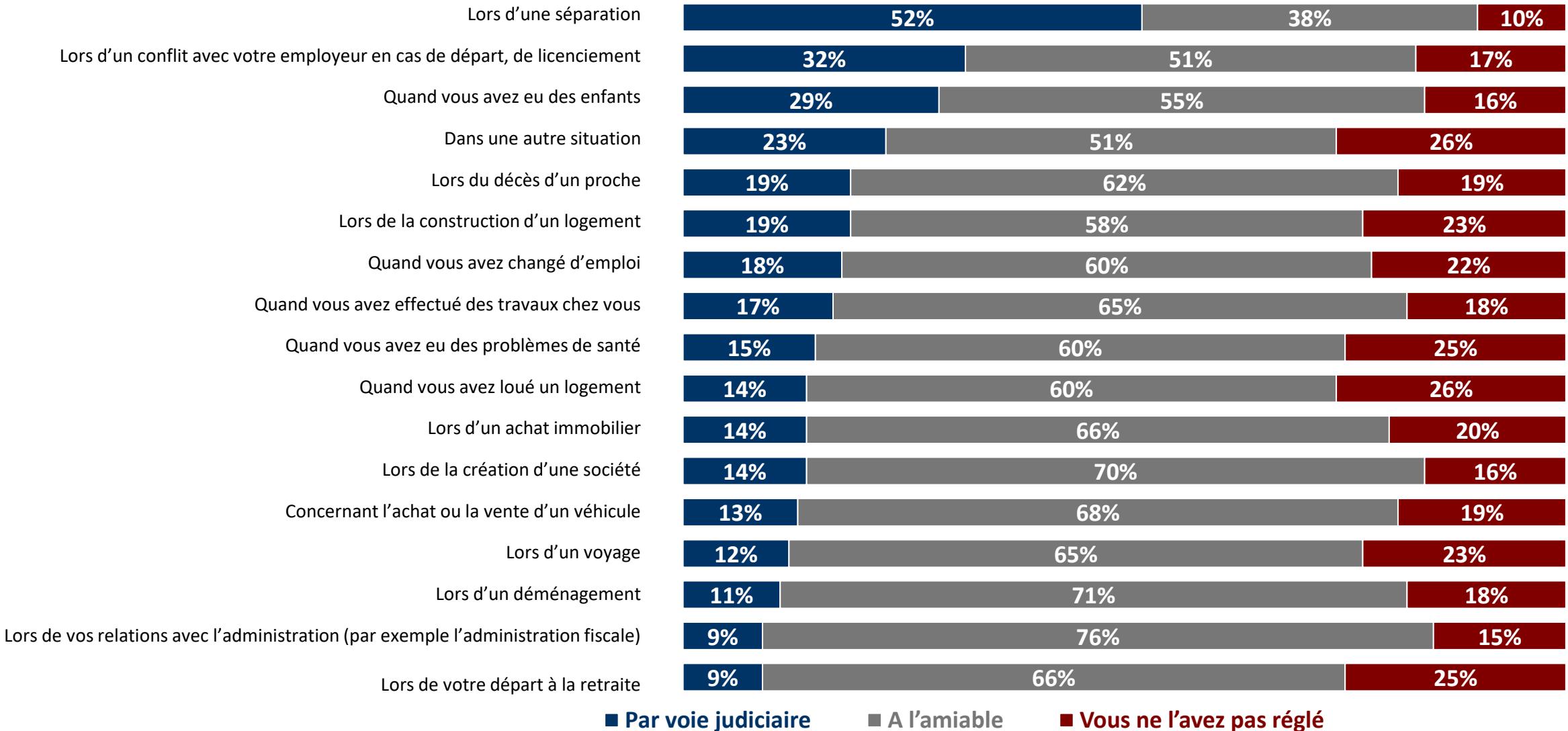


Le Règlement du litige

Le mode de règlement du dernier litige vécu

Question : Comment avez-vous entrepris le règlement de ce litige ? Merci de répondre pour chacune des situations dans lesquelles vous avez indiqué avoir été confronté à un litige

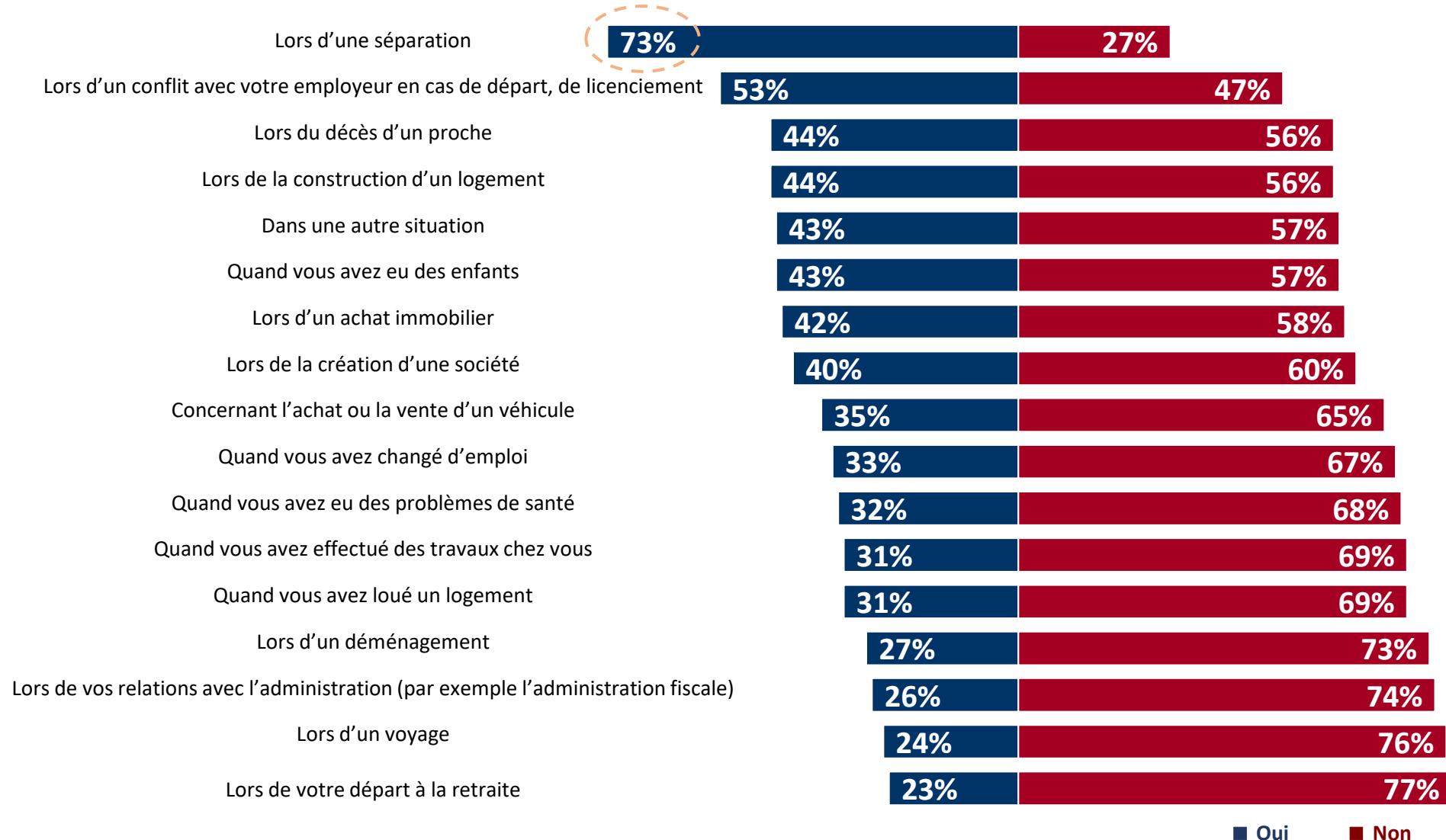
Base : item posé à chaque répondant qui a indiqué avoir été confronté à un litige dans ce domaine



L'appel aux services d'un professionnel pour le dernier litige vécu

Question : Avez-vous fait appel aux services d'un professionnel du droit pour vous épauler dans la résolution de ce litige ?

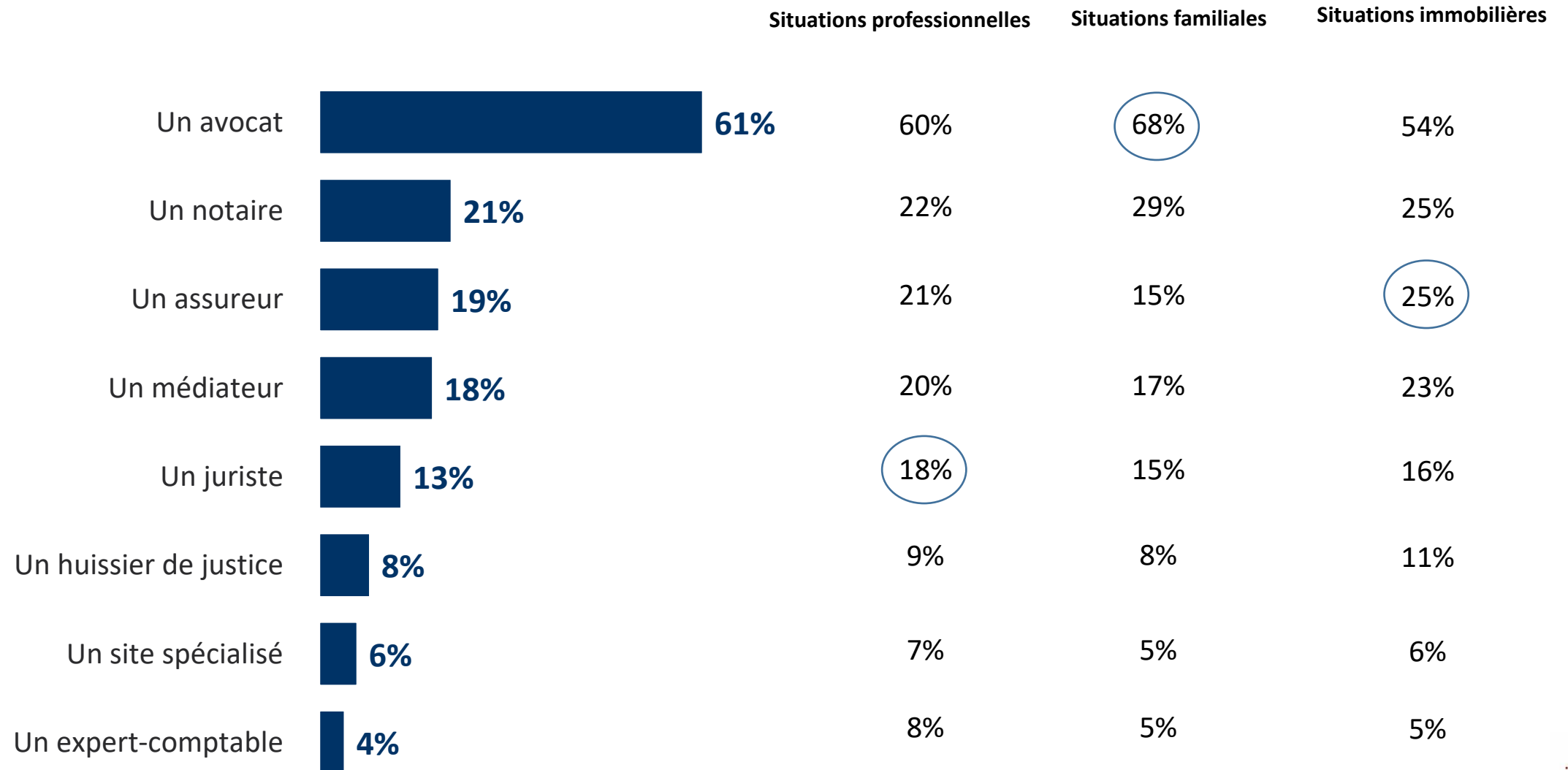
Base : item posé à chaque répondant qui a indiqué avoir été confronté à un litige dans ce domaine



Le type de professionnel du droit appelé pour le dernier litige vécu

Question : A quel type de professionnel du droit avez-vous fait appel ? Si vous avez confronté à plusieurs litiges, merci de répondre en pensant au dernier auquel vous avez été confronté

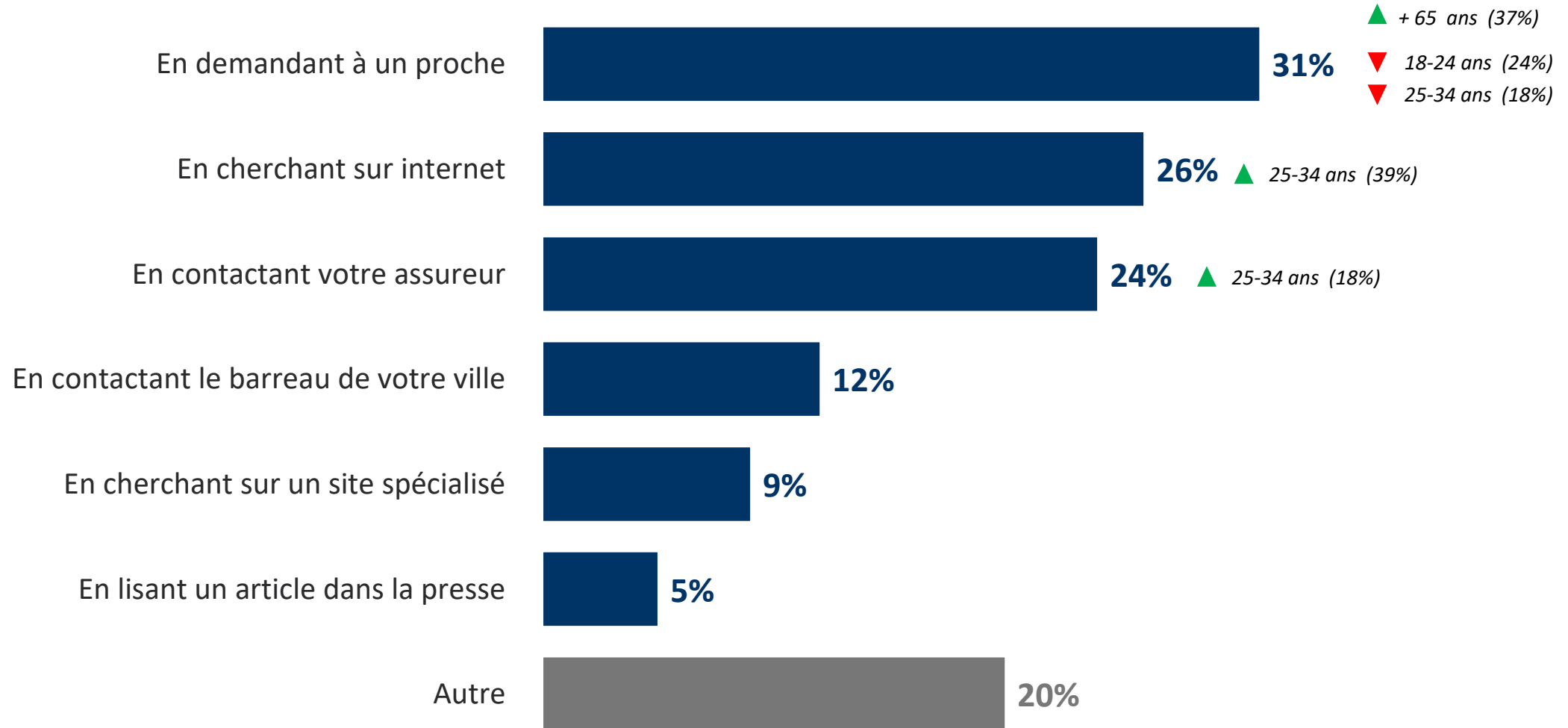
Base : A fait appel à au moins un professionnel du droit, soit 45% de l'échantillon



Le mode de procuration des coordonnées du professionnel appelé lors du dernier litige

Question : Par quel moyen, vous êtes-vous procuré ses coordonnées ? Si vous avez fait appel à plusieurs professionnels, merci de répondre en pensant à la dernière personne que vous avez sollicitée.

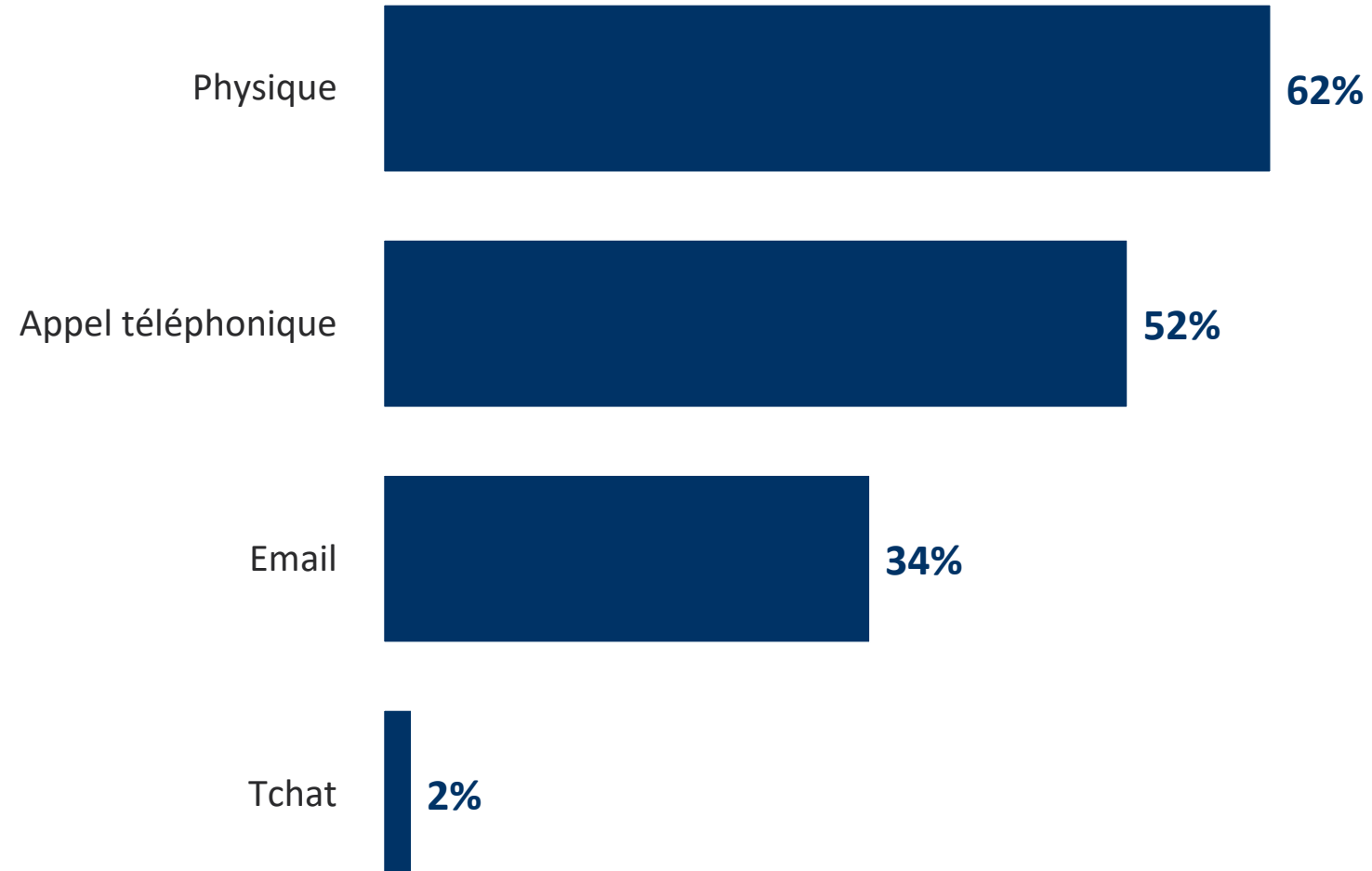
Base : A fait appel à au moins un professionnel du droit, soit 45% de l'échantillon



Le(s) mode(s) de communications utilisés avec le professionnel du droit lors du dernier litige

Question : Comment avez-vous communiqué ensemble ?

Base : A fait appel à au moins un professionnel du droit, soit 45% de l'échantillon



Le(s) mode(s) de communications utilisés avec le professionnel du droit lors du dernier litige - Résultats détaillés selon l'âge

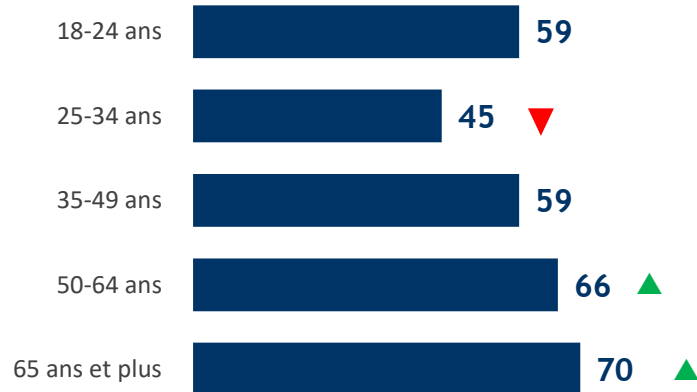
Question : Comment avez-vous communiqué ensemble ?

Base : A fait appel à au moins un professionnel du droit, soit 45% de l'échantillon

Mode de communication utilisé

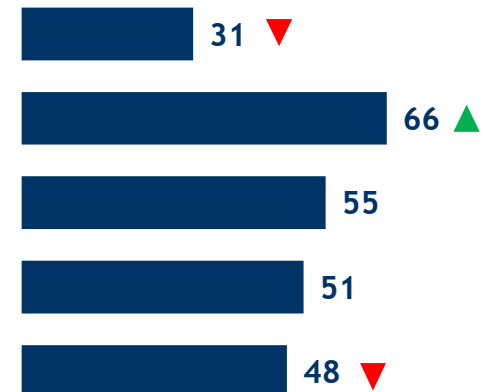
Physique

Ensemble : 62%



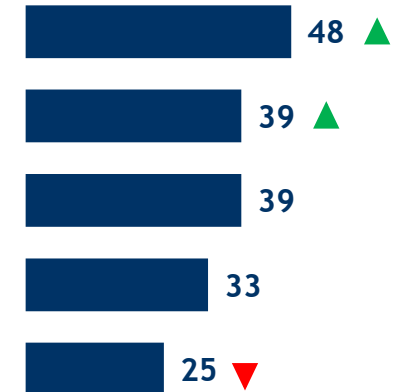
Appel téléphonique

Ensemble : 52%



Email

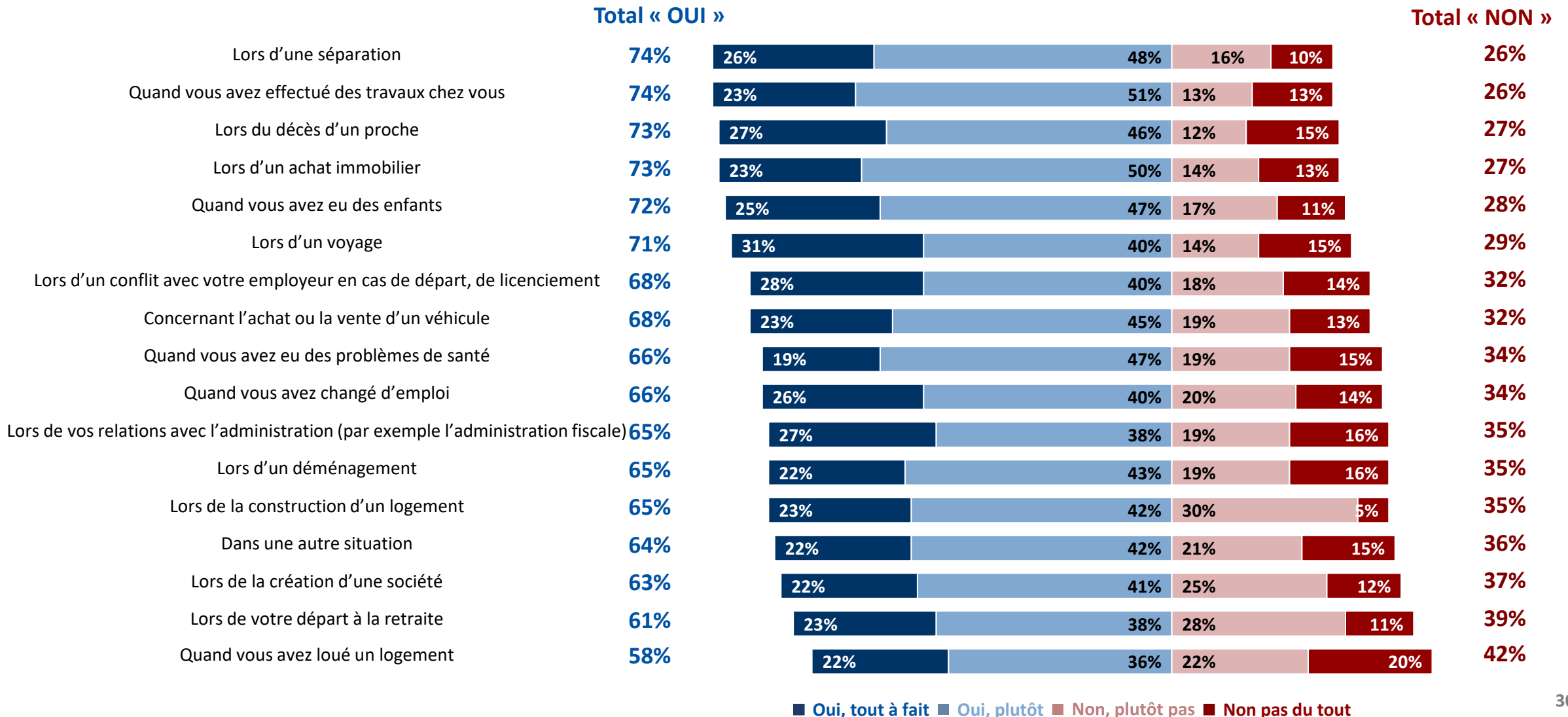
Ensemble : 34%



La résolution du litige

Question : Avez-vous obtenu gain de cause dans la résolution de ce litige ?

Base : item posé si le répondant a été concerné par un litige dans ce domaine



Les ressentis négatifs lors du litige

Question : Au sujet de ce litige, diriez-vous... ? si vous avez été confronté à plusieurs litiges, merci de répondre au dernier auquel vous avez été confronté

Base : A été confronté à au moins un litige, soit 69% de l'échantillon

Total « OUI »

Total « NON »

Que cela vous a stressé

81%

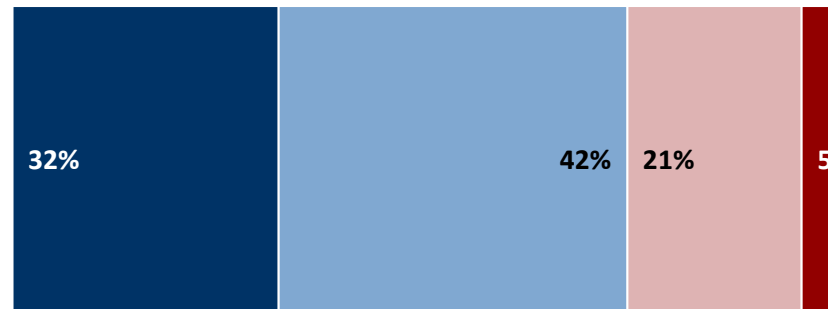


19%

Situations professionnelles : 39%
Situations familiales : 39%
Situations immobilières : 38%

Que vous vous êtes senti démuni

74%



26%

■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non pas du tout

Les ressentis négatifs lors du litige

Résultats détaillés selon l'âge

Question : Au sujet de ce litige, diriez-vous... ? si vous avez été confronté à plusieurs litiges, merci de répondre au dernier auquel vous avez été confronté

Base : A été confronté à au moins un litige, soit 69% de l'échantillon

Ressentis négatifs (« oui, tout à fait », « oui, plutôt »)

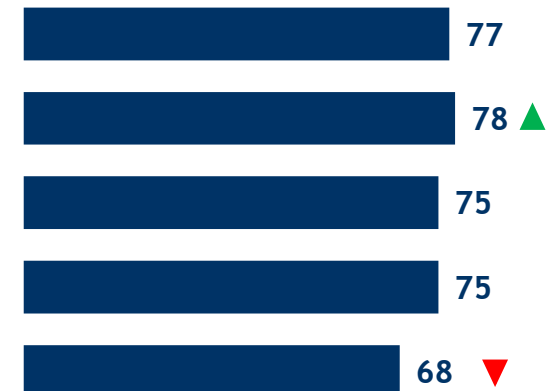
Cela vous a stressé

Ensemble : 81%



Vous vous êtes senti démuni

Ensemble : 74%



Le sentiment d'avoir été stressé

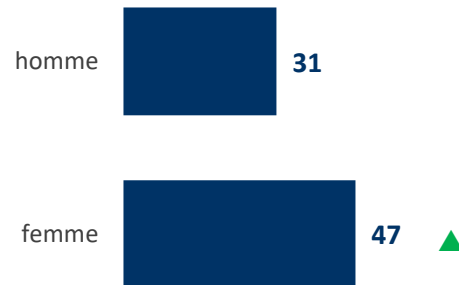
Résultats détaillés

Question : Au sujet de ce litige, diriez-vous... ? si vous avez été confronté à plusieurs litiges, merci de répondre au dernier auquel vous avez été confronté

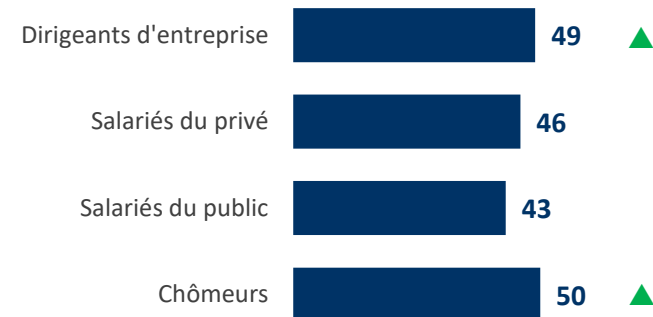
Base : A été confronté à au moins un litige, soit 69% de l'échantillon

« Oui, tout à fait »
Ensemble : 39%

Selon le sexe

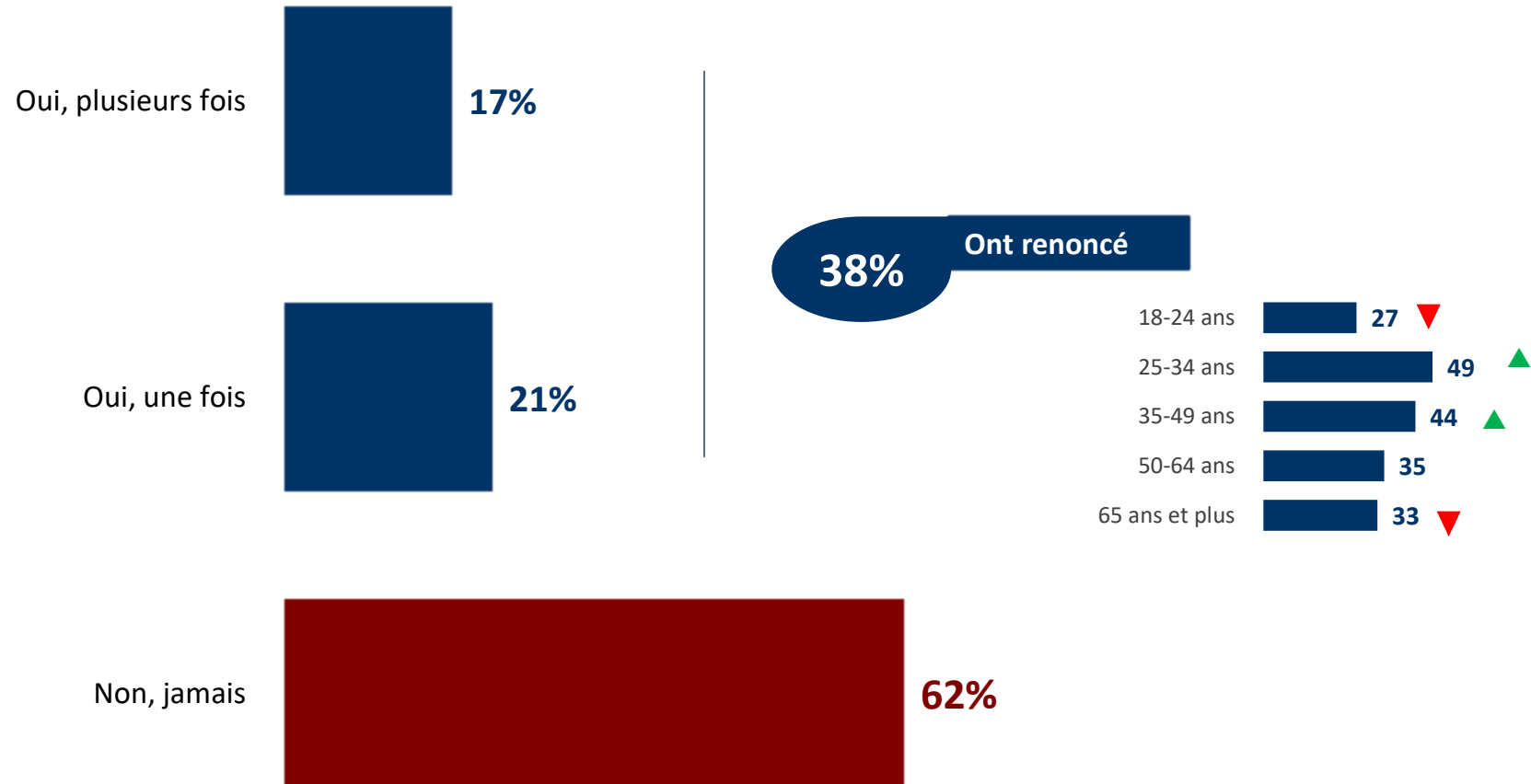


Selon la situation professionnelle



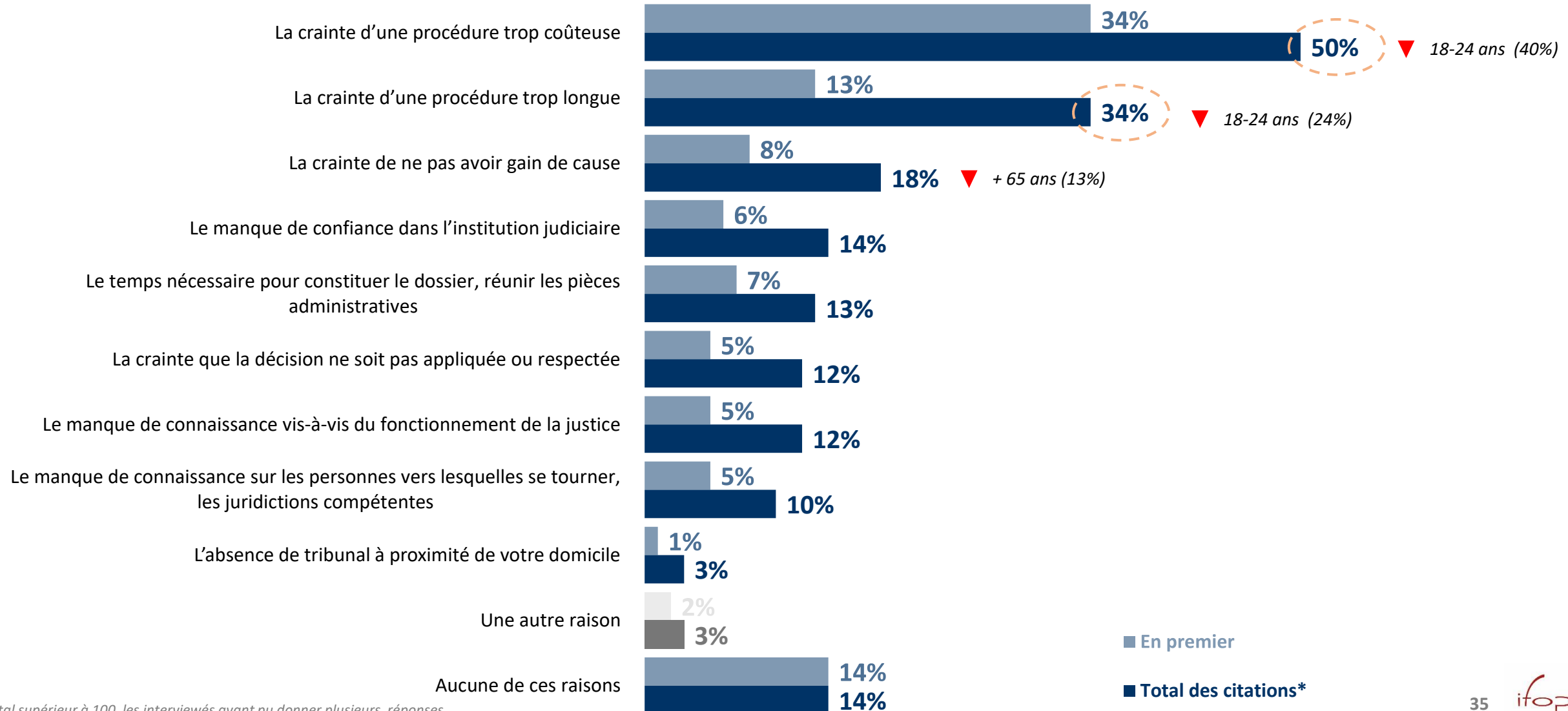
Le renoncement à donner suite à un litige

Question : Vous est-il déjà arrivé de renoncer à donner suite à un litige ?



La perception des éléments les plus dissuasifs concernant la saisie d'un professionnel pour résoudre un litige

Question : Parmi les éléments suivants, quels sont ceux qui pourraient, pour vous personnellement, vous dissuader de saisir un professionnel pour résoudre un litige ?



(*) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner plusieurs réponses