



## 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](mailto: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

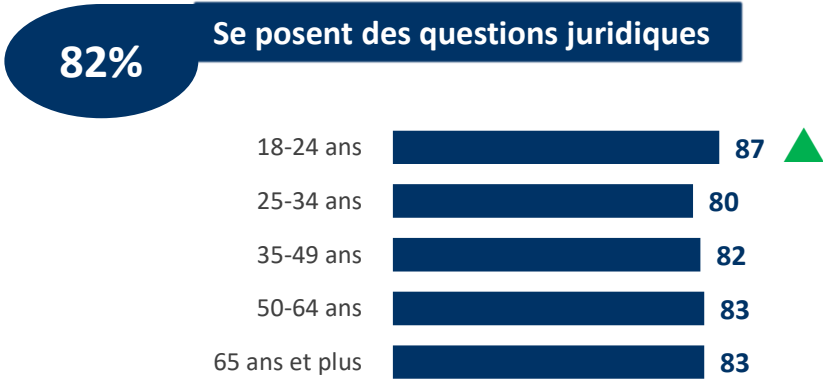
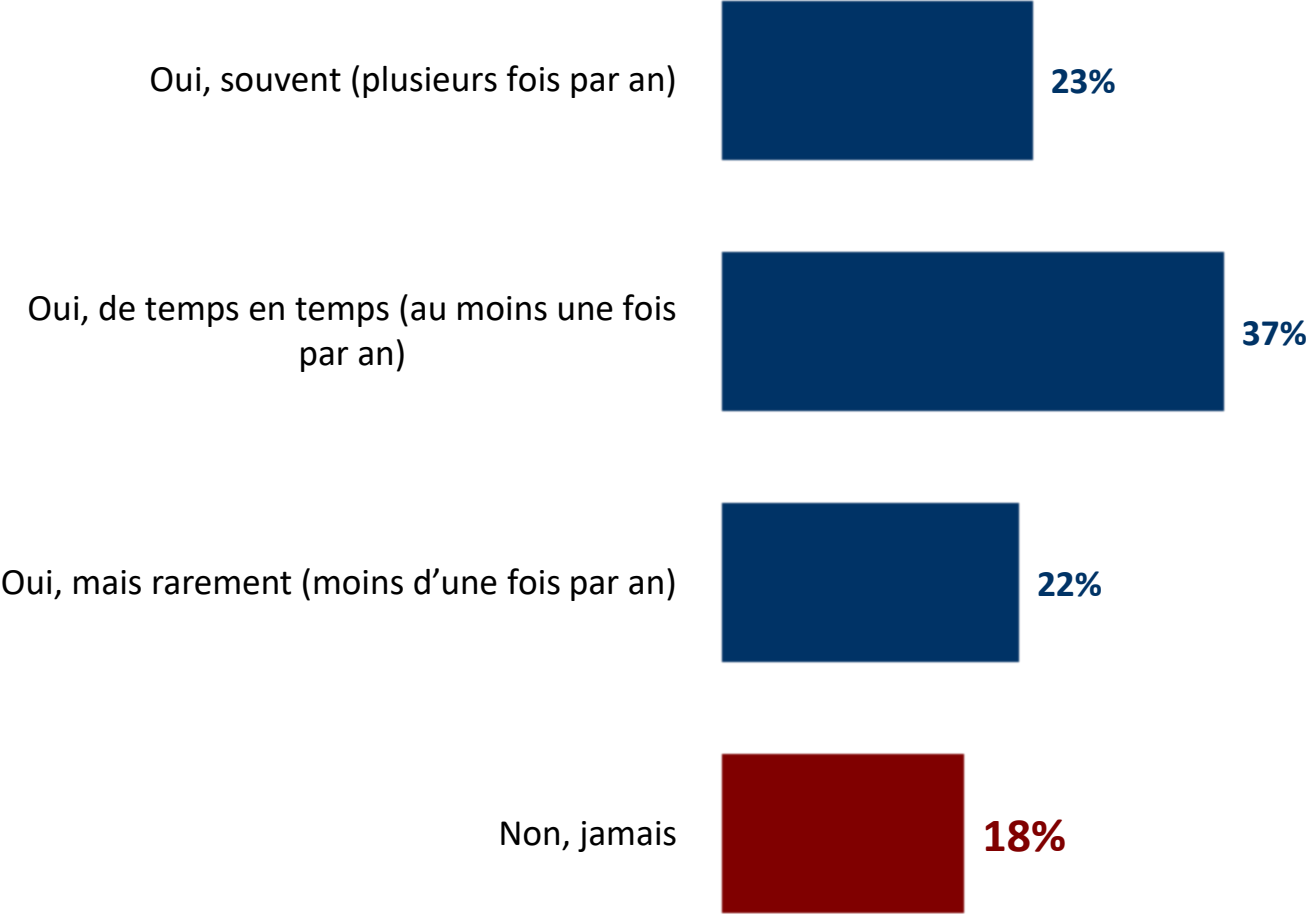
A close-up photograph of a computer keyboard. A finger is pressing a blue key that has the text 'Mes droits' written on it in white. The key is surrounded by other white keys, including one with a tilde (~) and one with a backslash/underscore (\\_). The background is a dark, textured surface.

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

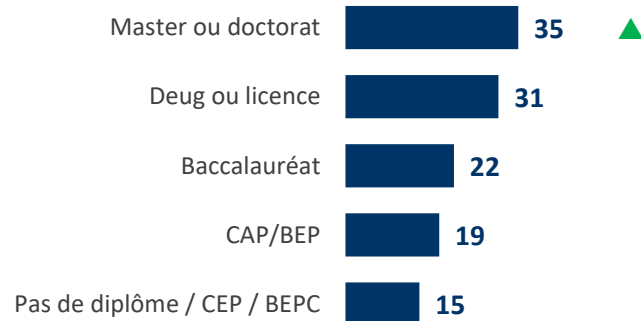
## Résultats détaillés

**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...

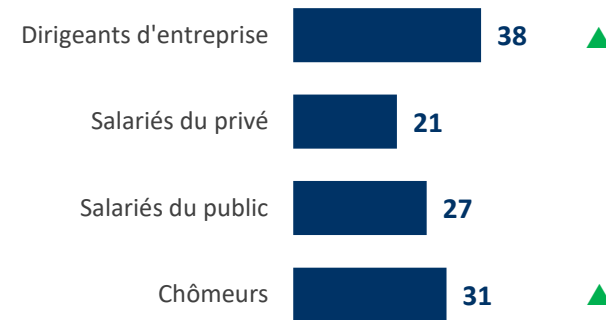
### *Souvent (plusieurs fois par an)*

Ensemble : 23%

#### *Selon le niveau de diplôme*



#### *Selon la situation professionnelle*

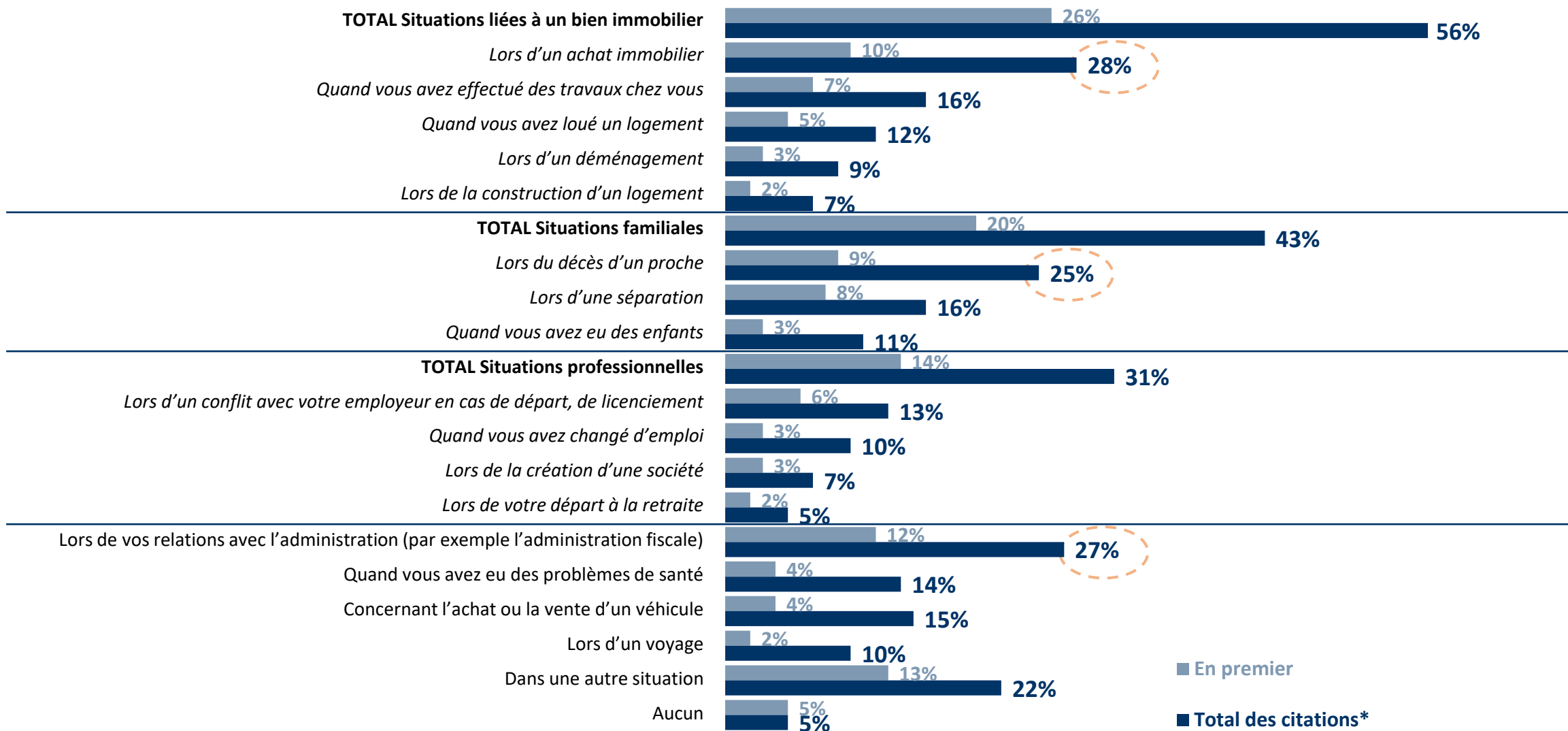




# Les principales situations dans lesquelles se sont posées des questions juridiques

**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



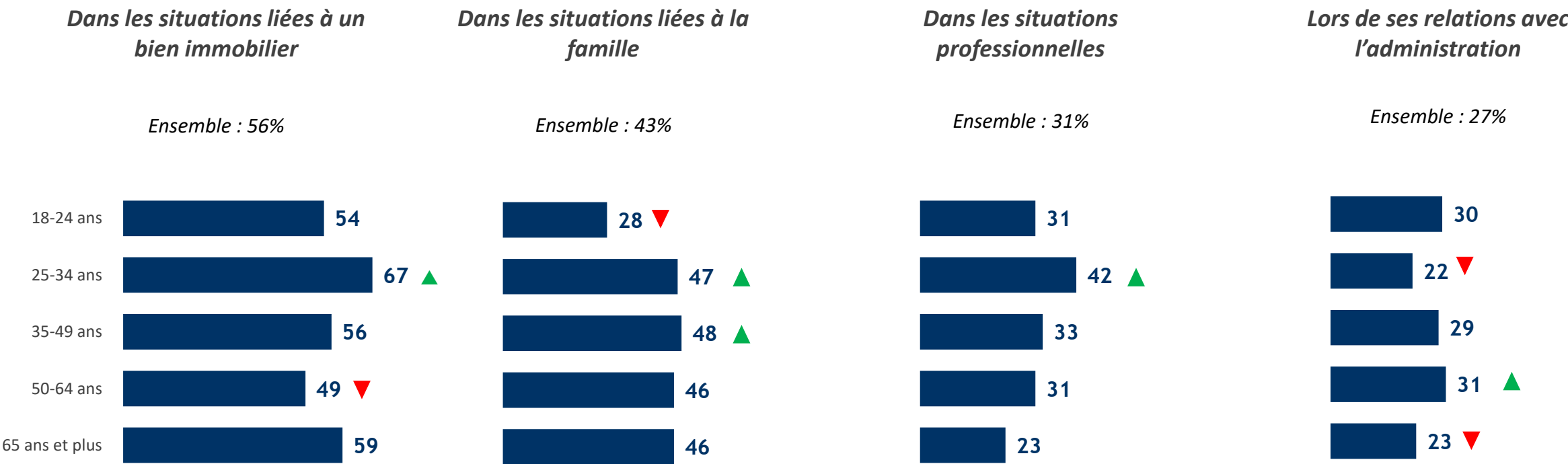
Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner deux réponses

# 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*

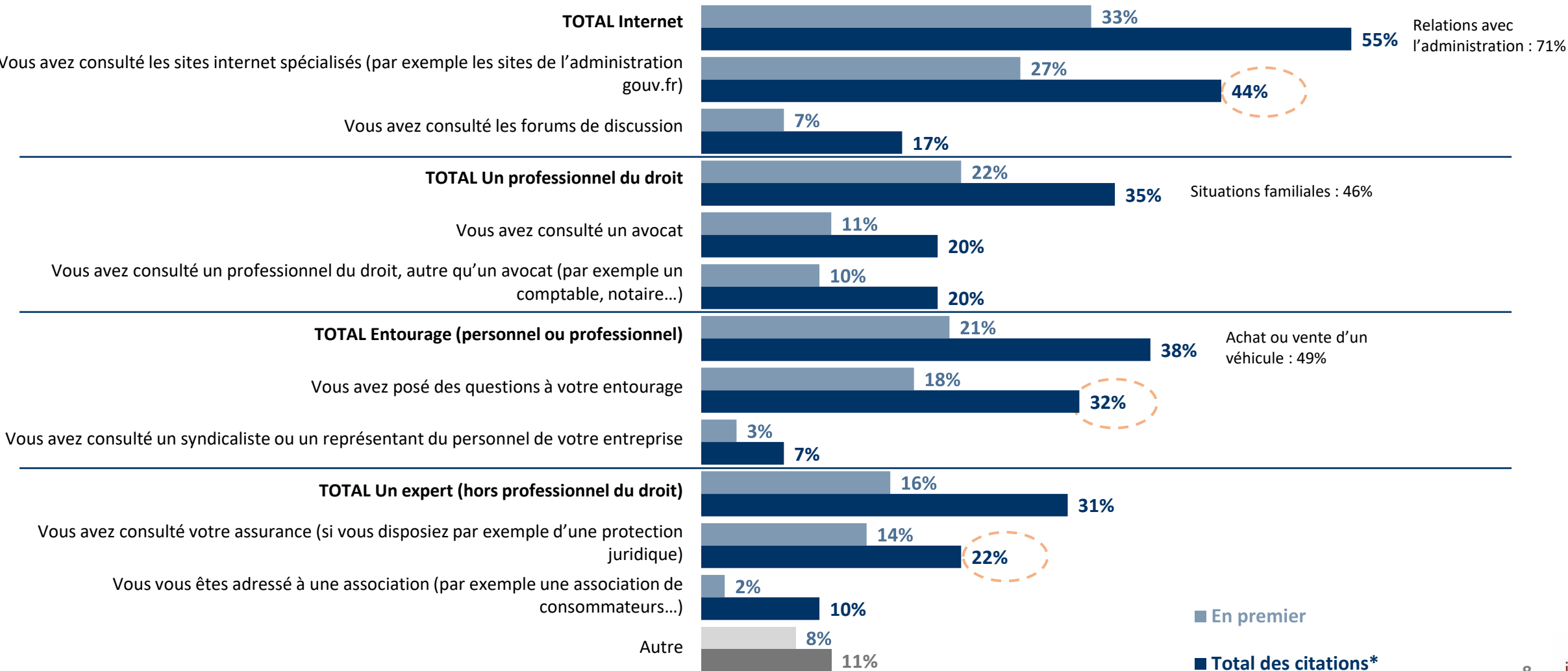
## Total des citations



# 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



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



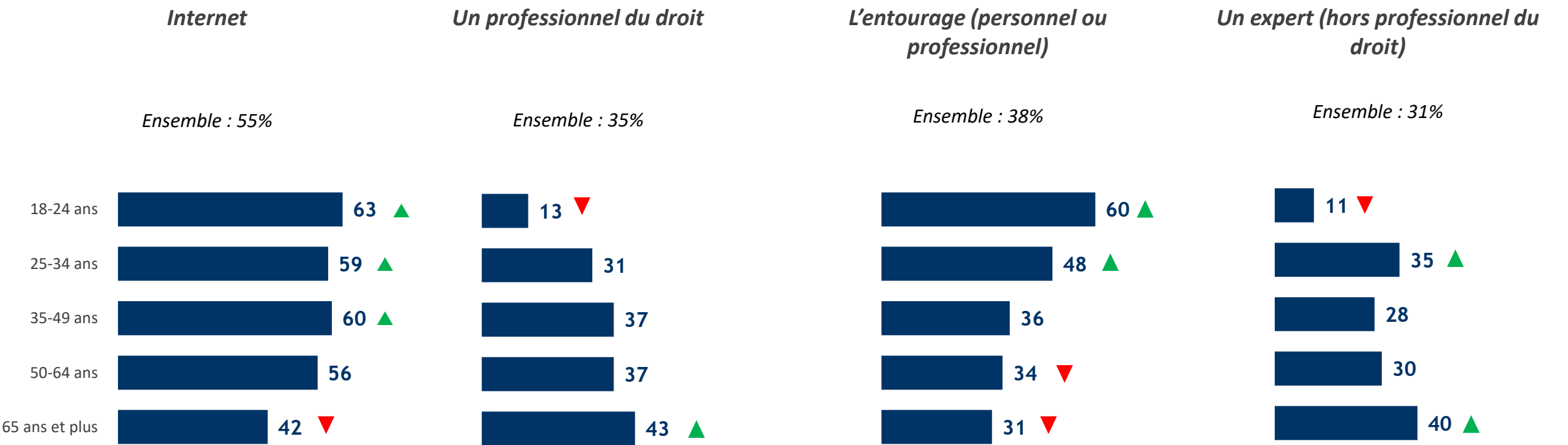
# Les sources utilisées pour trouver les réponses à des questions juridiques

## 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

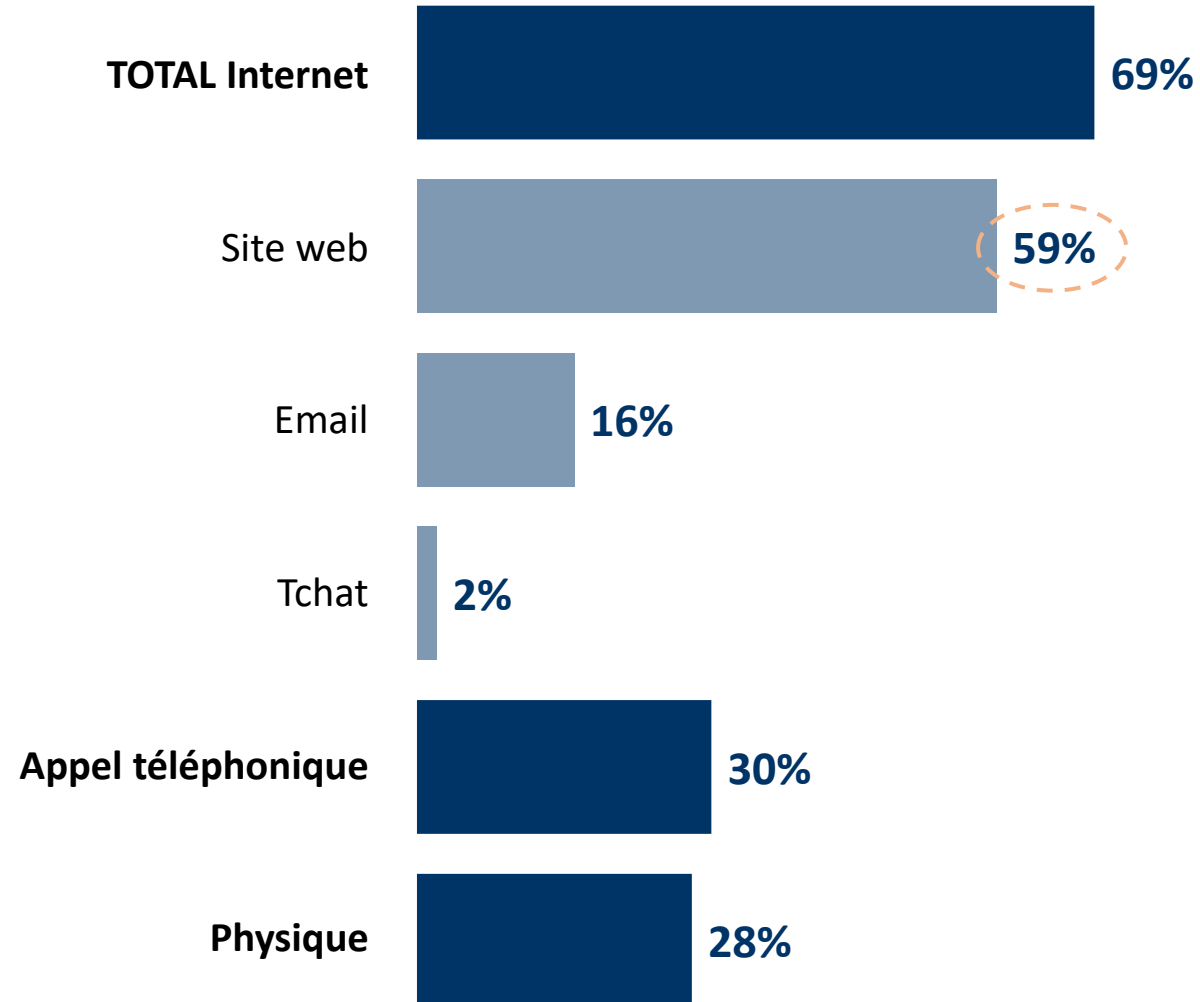
### Total des citations



# 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*



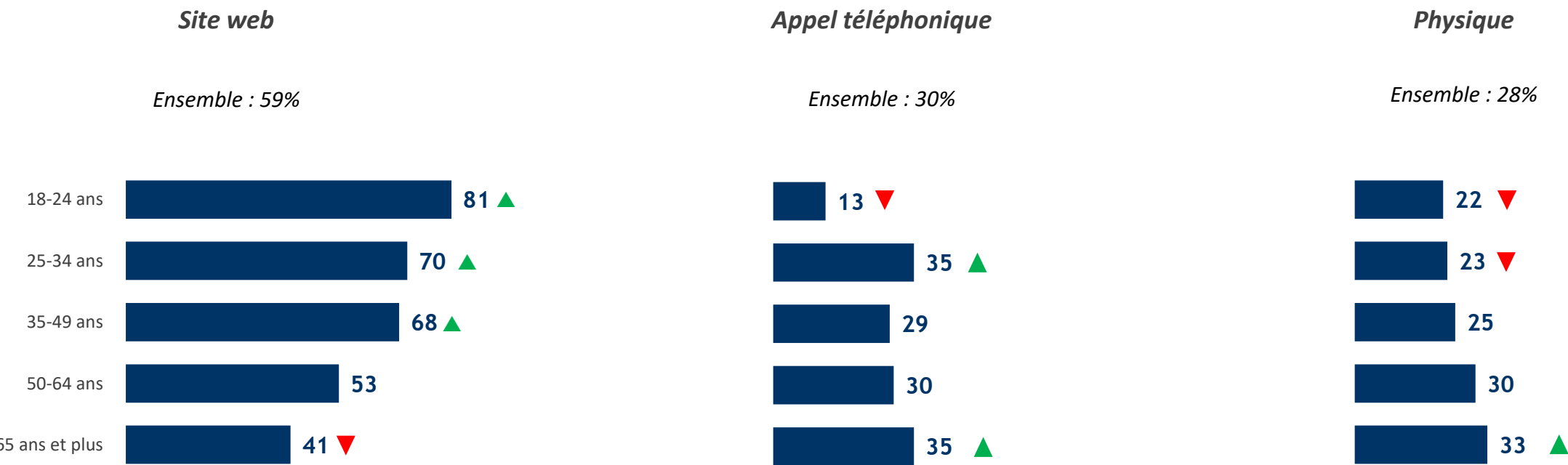
# Les canaux utilisés lors des recherches de réponses à des questions juridiques

## 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

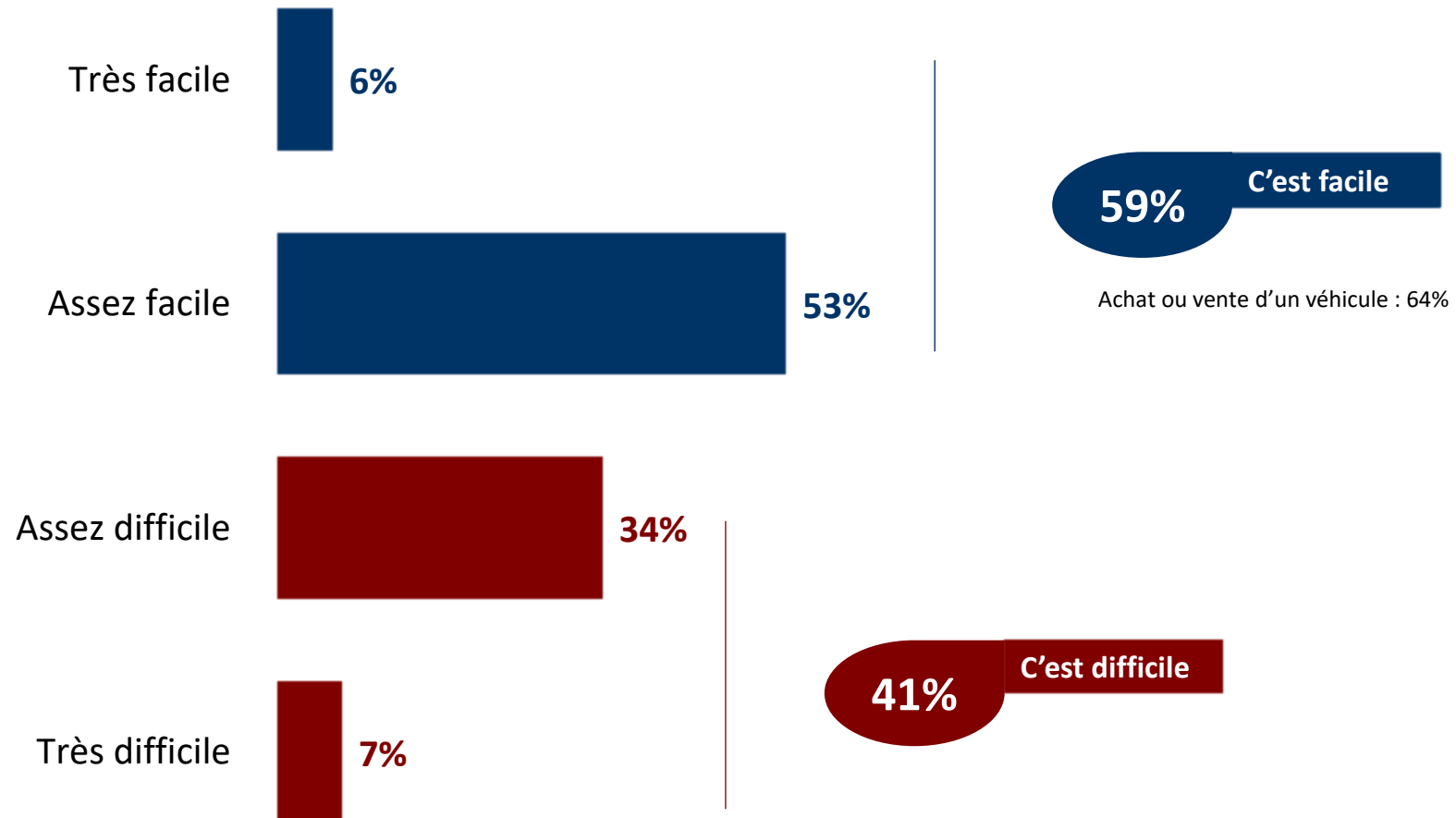
### Canal utilisé pour effectuer ces recherches



# 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 ?

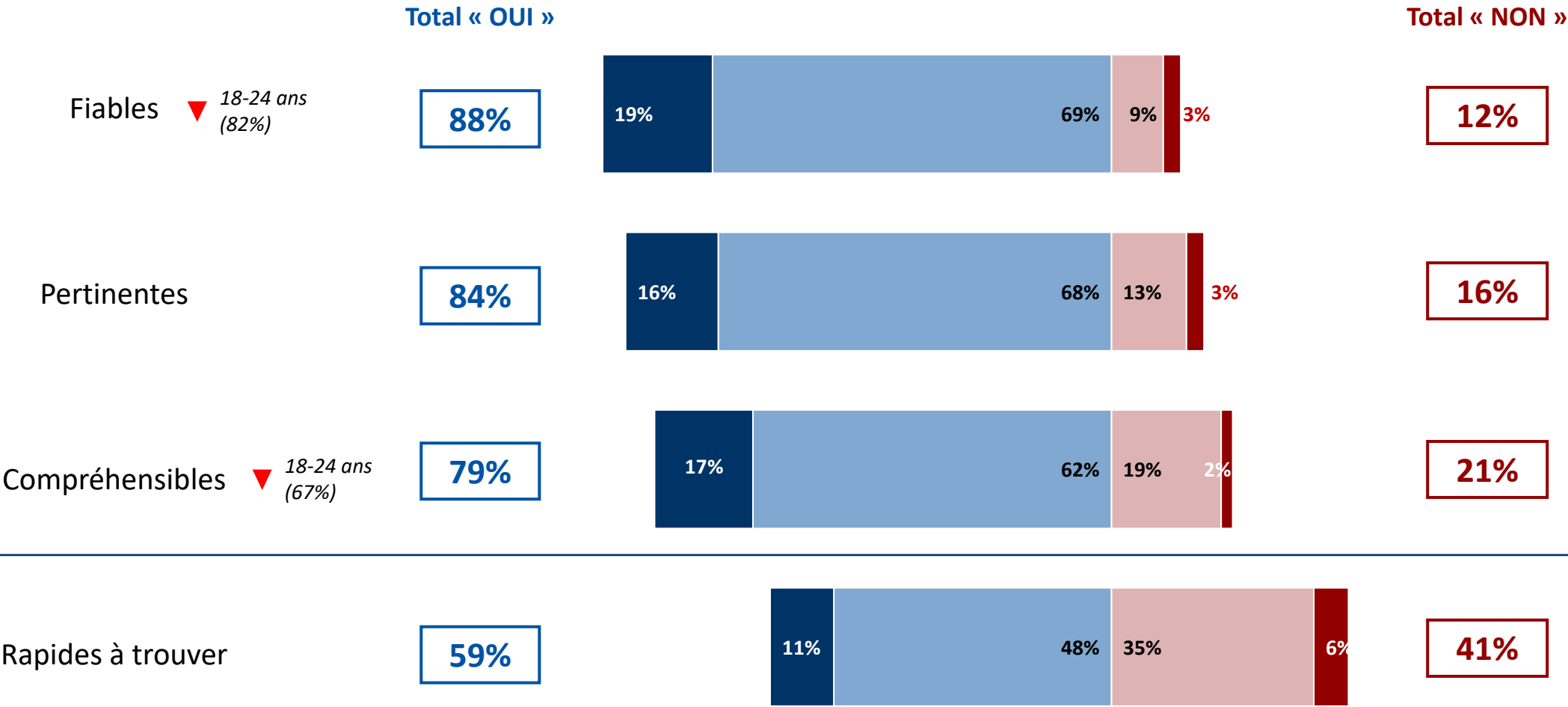
*Base : A ceux qui se sont posés des questions juridiques, soit 82% de l'échantillon*



# La qualité associée aux informations juridiques trouvées

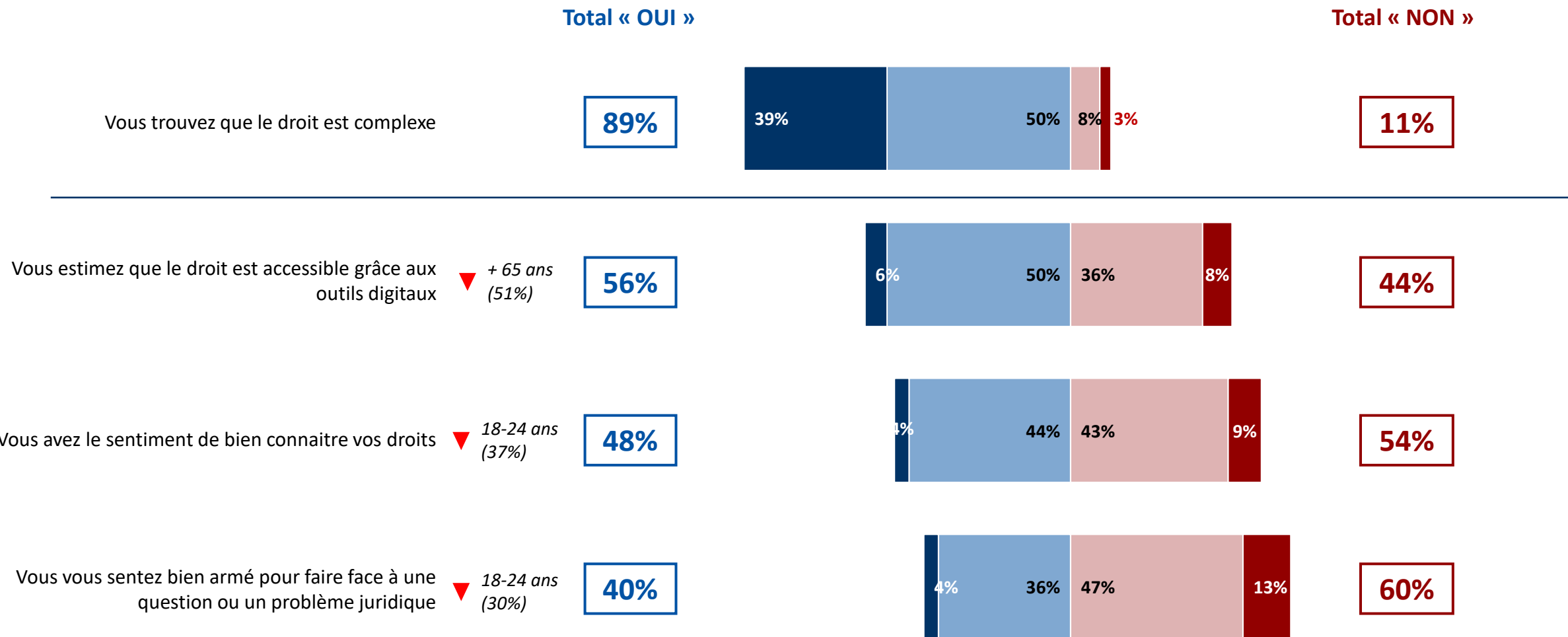
**Question :** Et concernant les informations juridiques que vous avez trouvées, diriez-vous qu'elles étaient... ?

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... ?



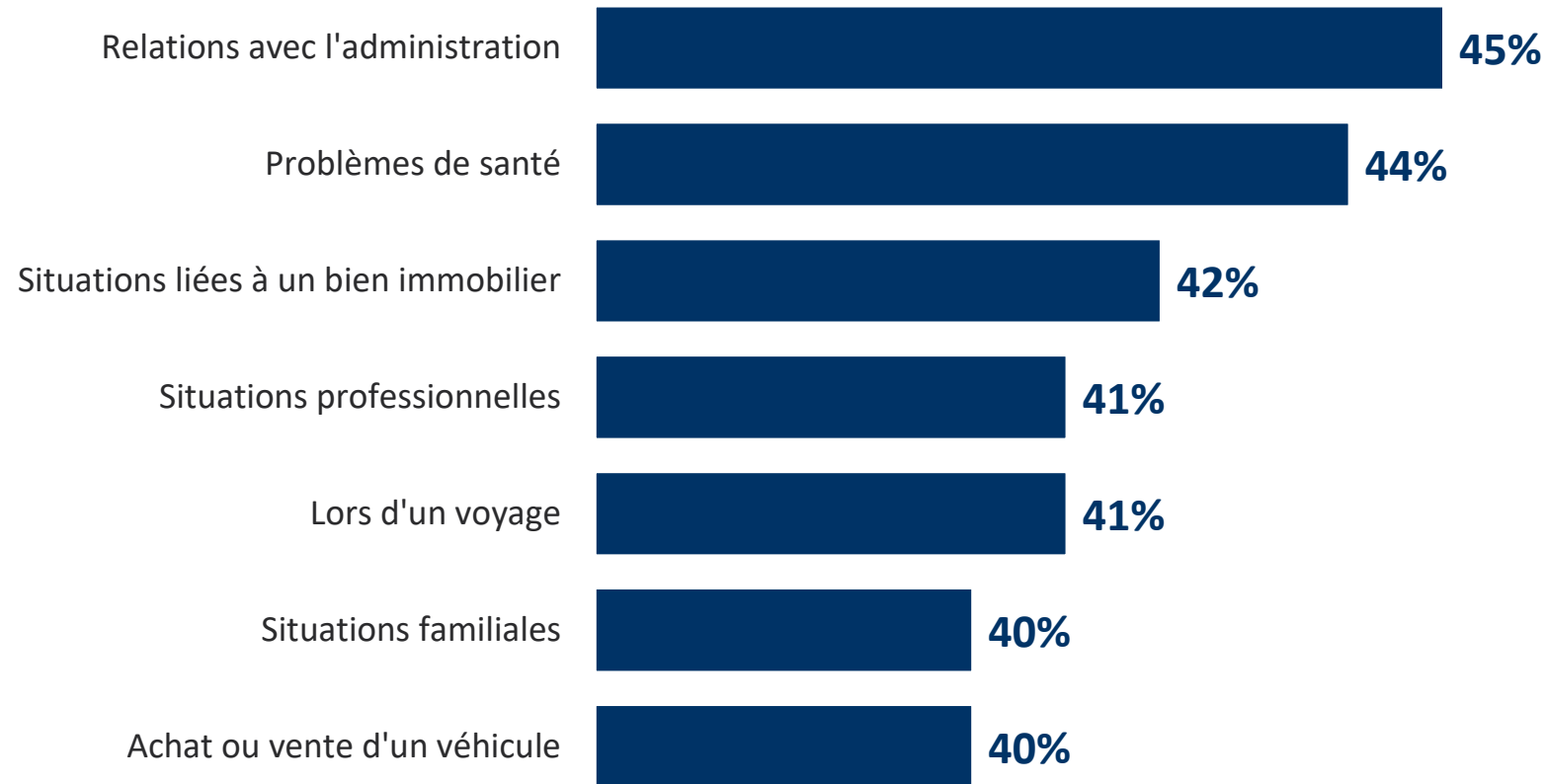
■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non pas du tout



# L'adhésion à plusieurs affirmations relatives au droit

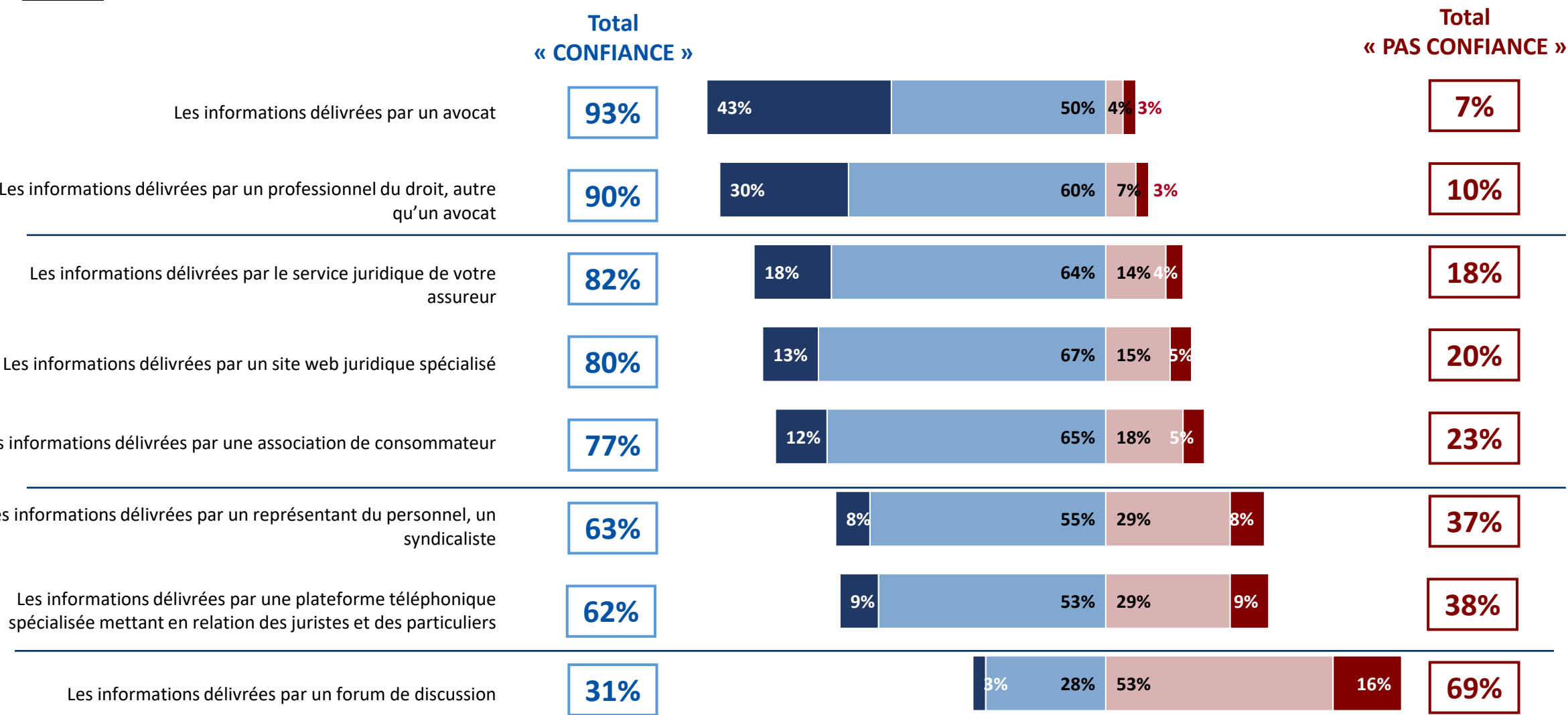
Question : Vous personnellement, diriez-vous que... ?

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 ?



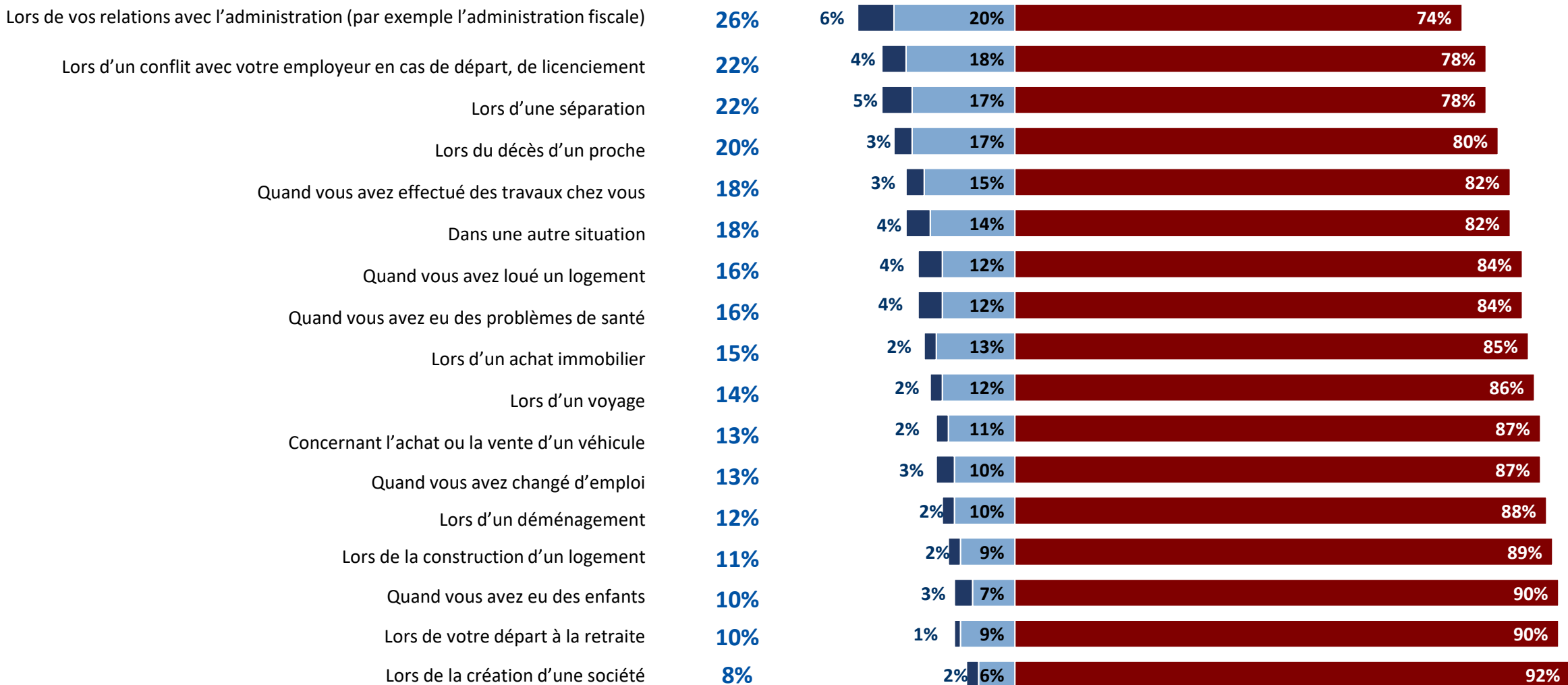


Prévenir les contentieux

# 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

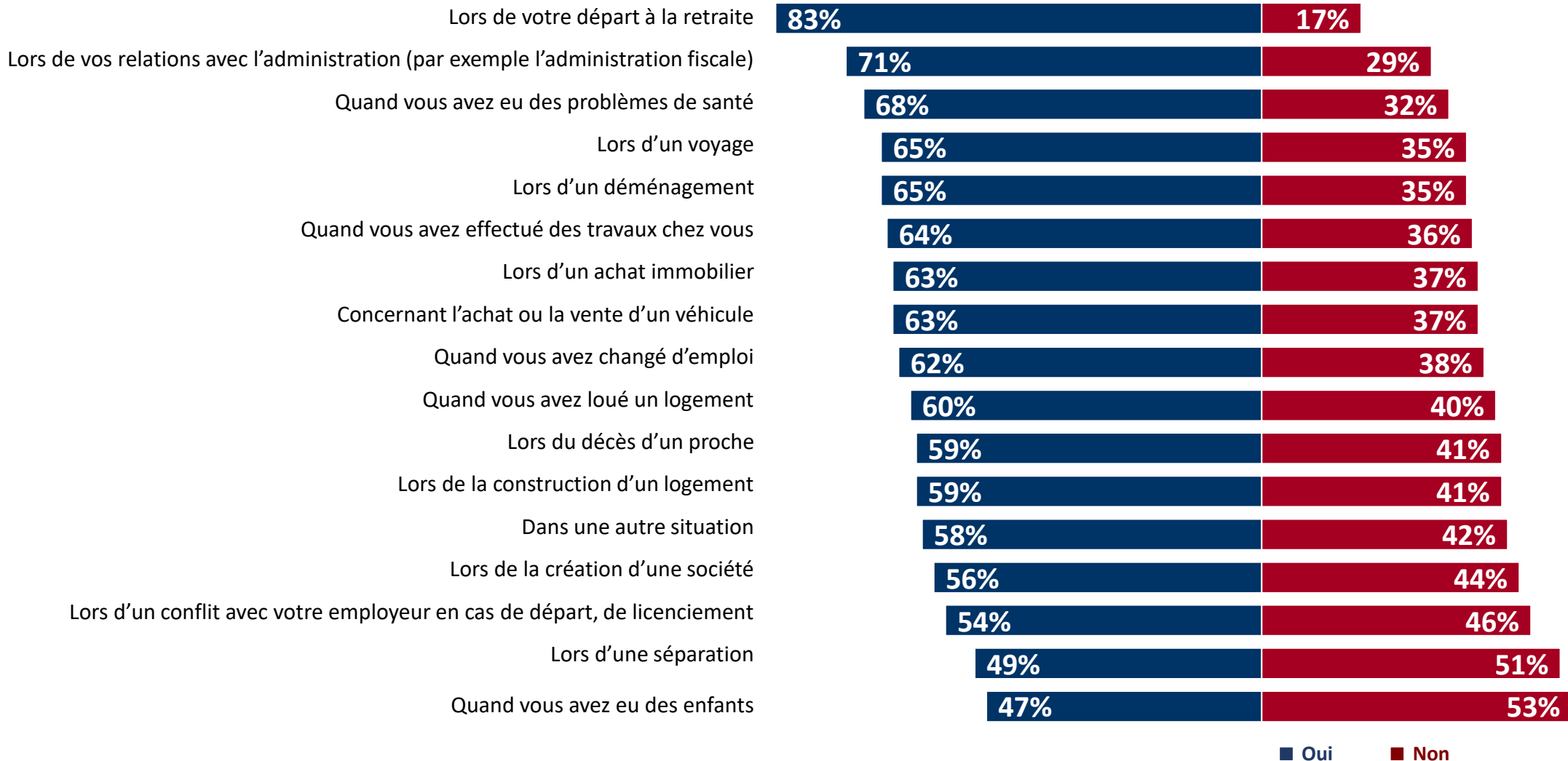
Question : Avez-vous déjà été confronté à un litige dans chacune des situations suivantes ?



# 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

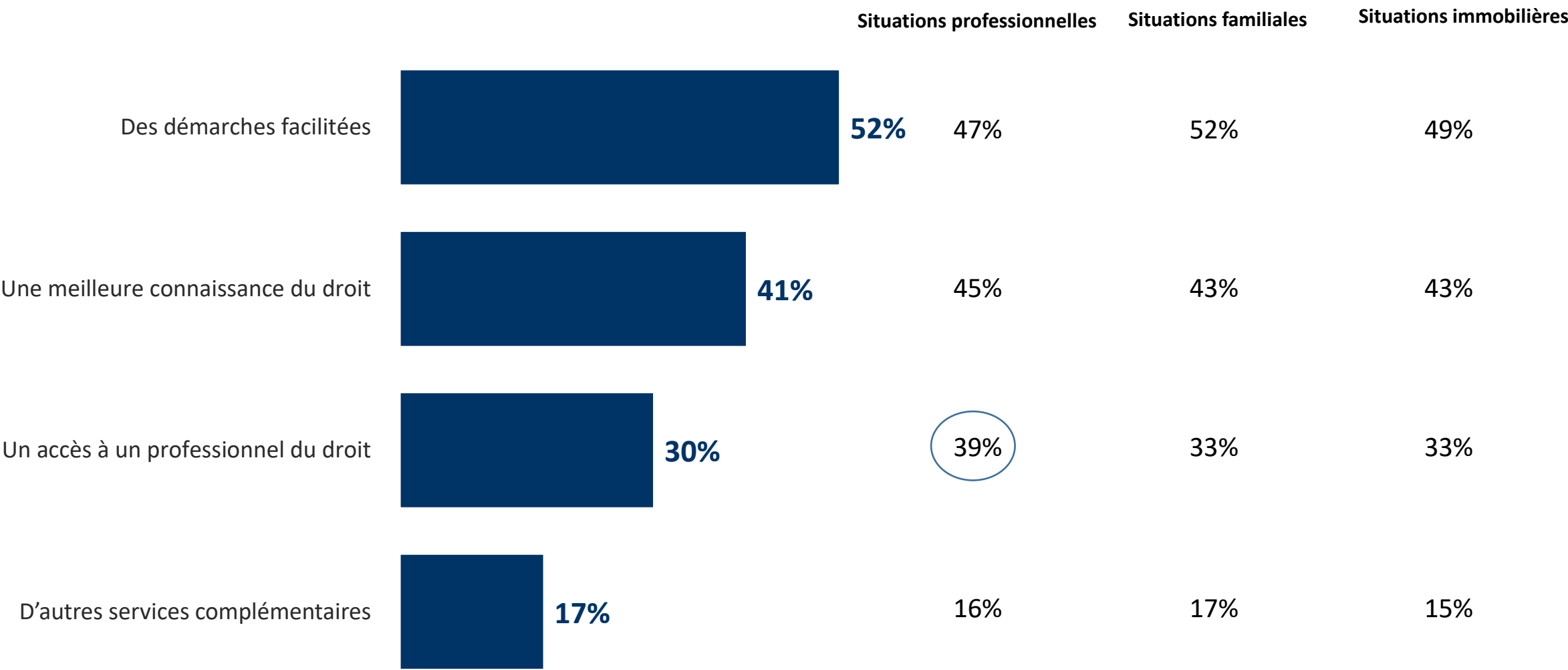
Base : item posé à chaque répondant qui a indiqué avoir été confronté à un litige dans ce domaine



# 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*

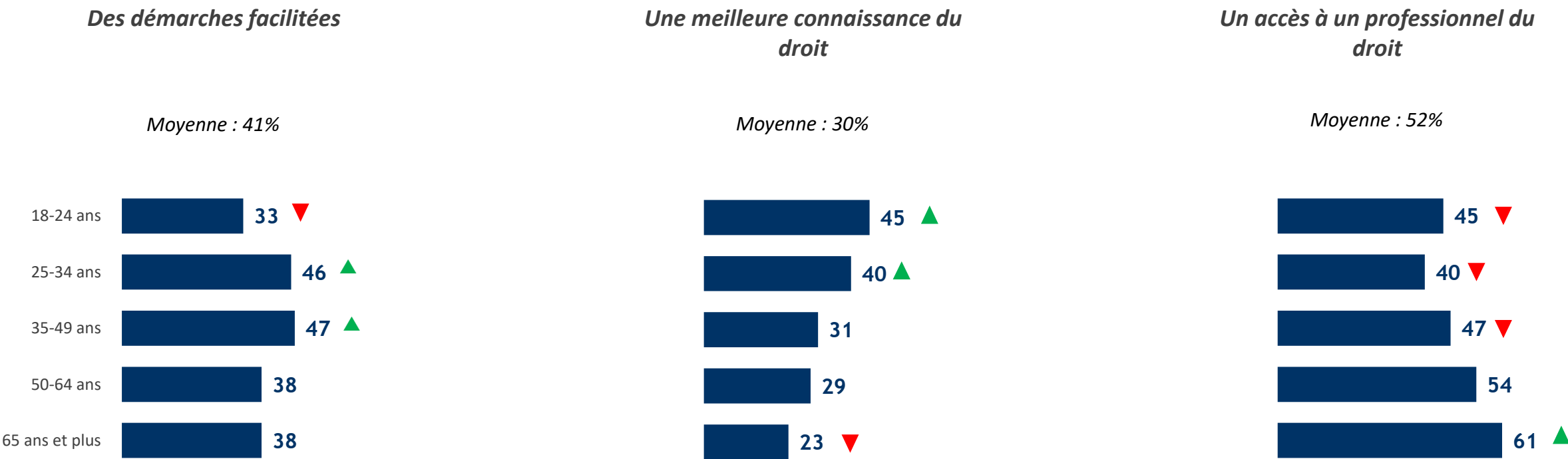


# La perception des éléments manquants qui auraient pu éviter le dernier litige vécu - Résultats détaillés selon l'âge

**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





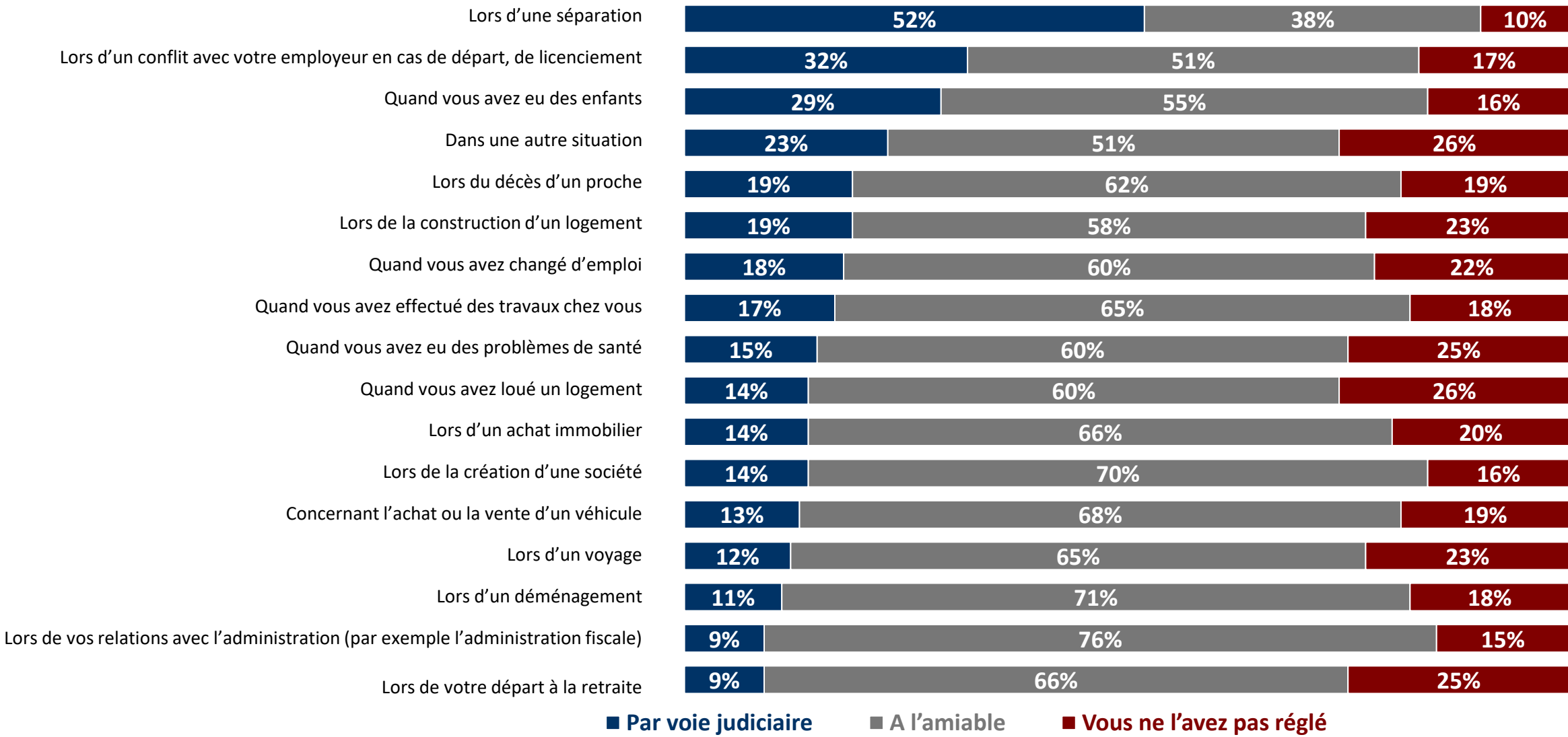


## Le Règlement du litige

# 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

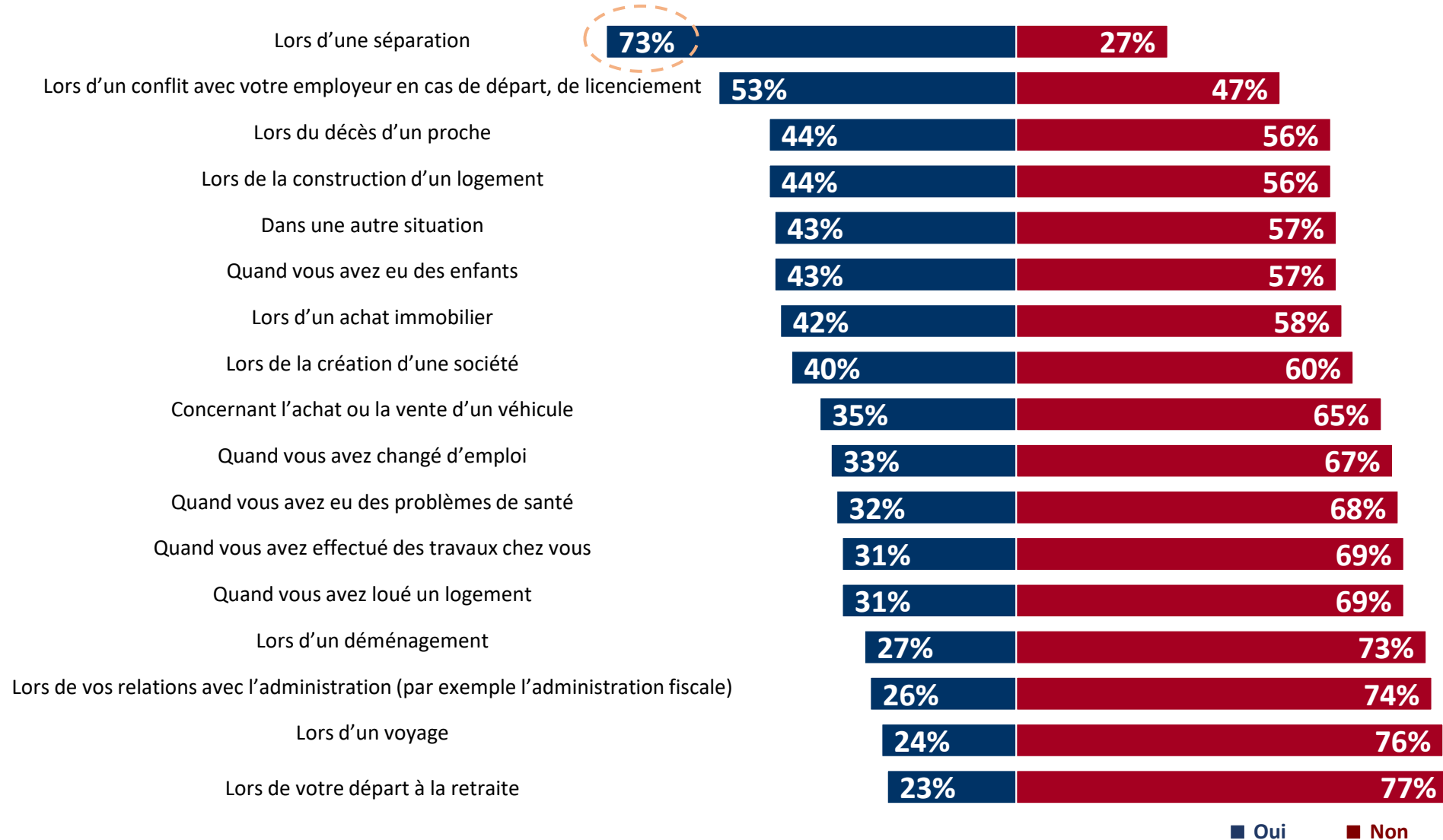
Base : item posé à chaque répondant qui a indiqué avoir été confronté à un litige dans ce domaine



# 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 ?

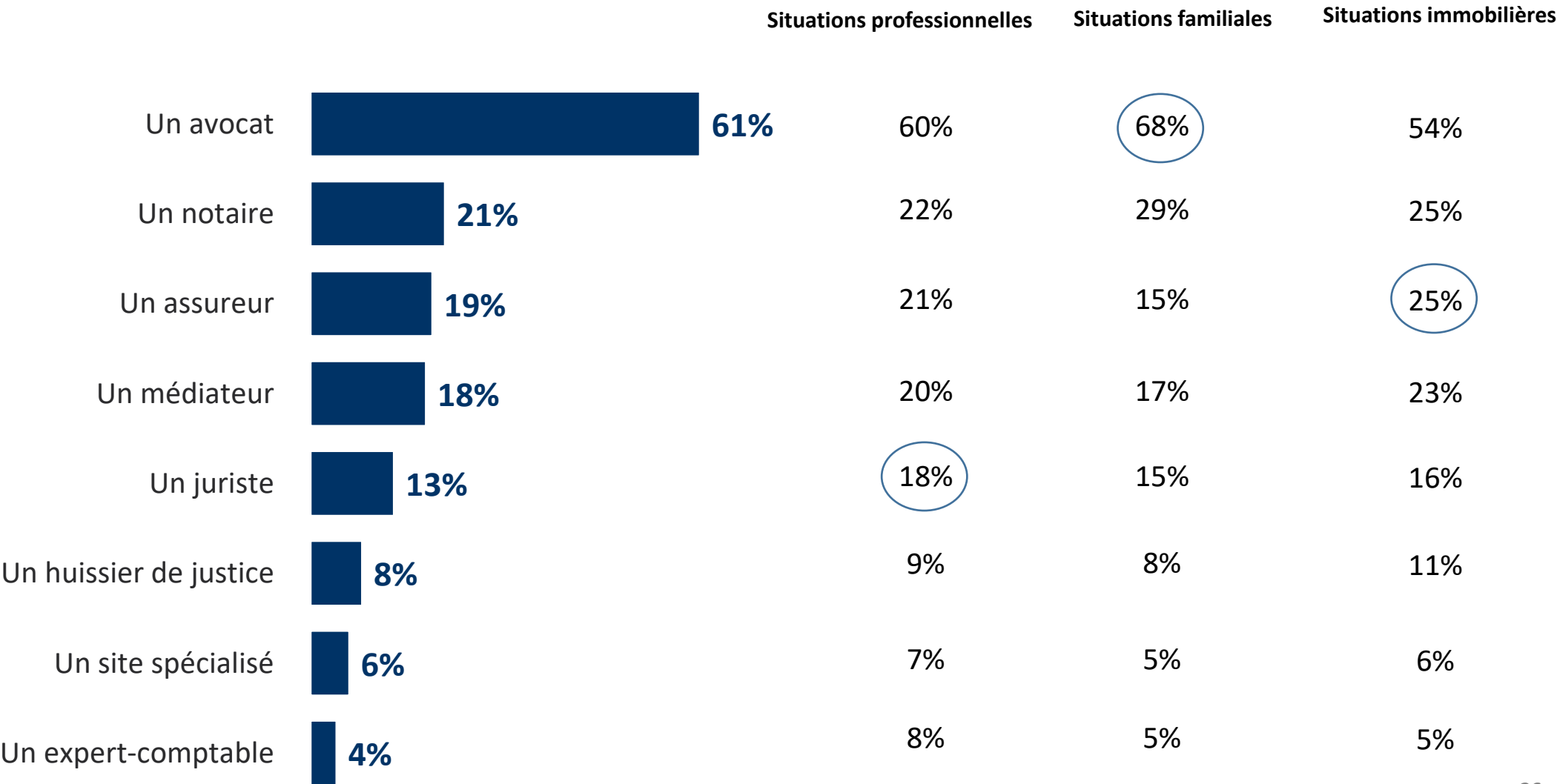
Base : item posé à chaque répondant qui a indiqué avoir été confronté à un litige dans ce domaine



# 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

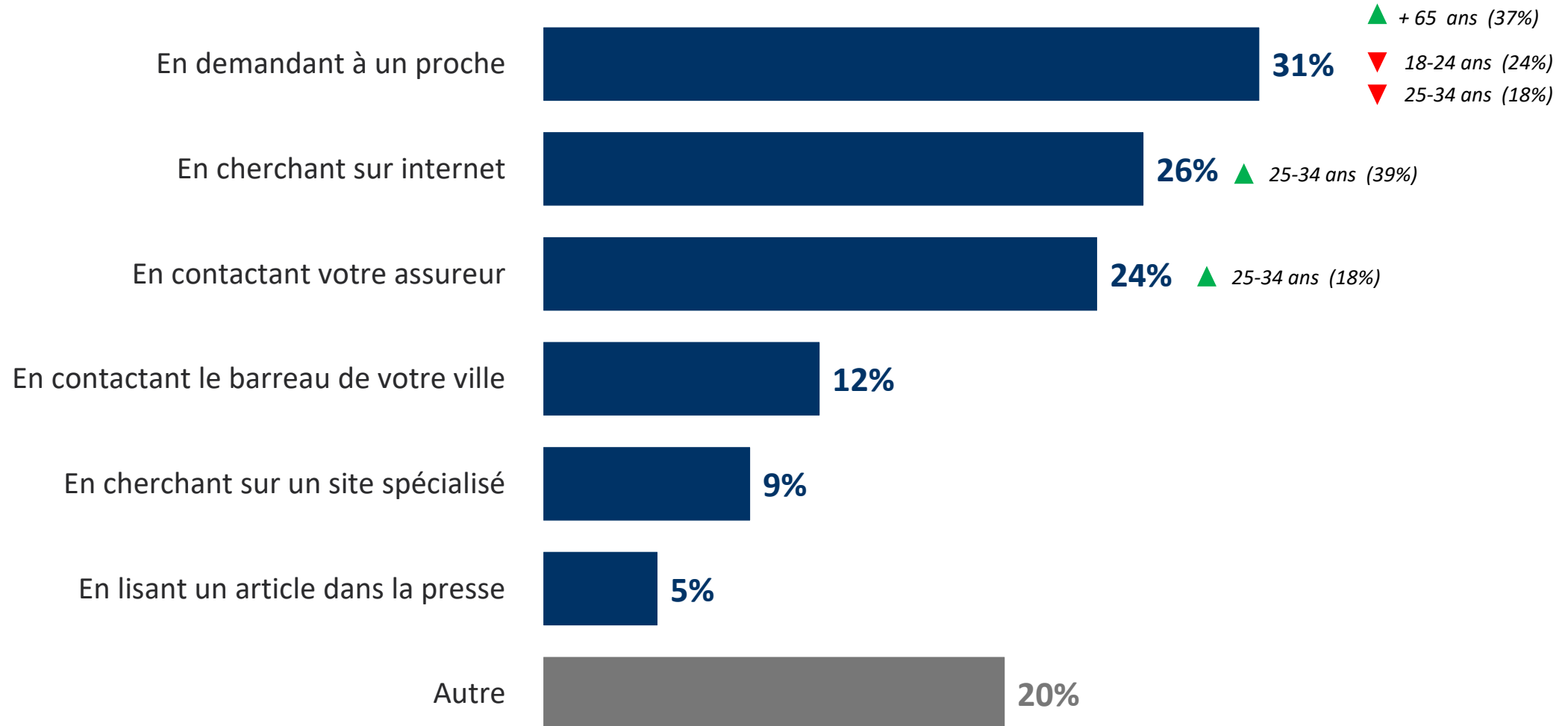
Base : A fait appel à au moins un professionnel du droit, soit 45% de l'échantillon



# 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.

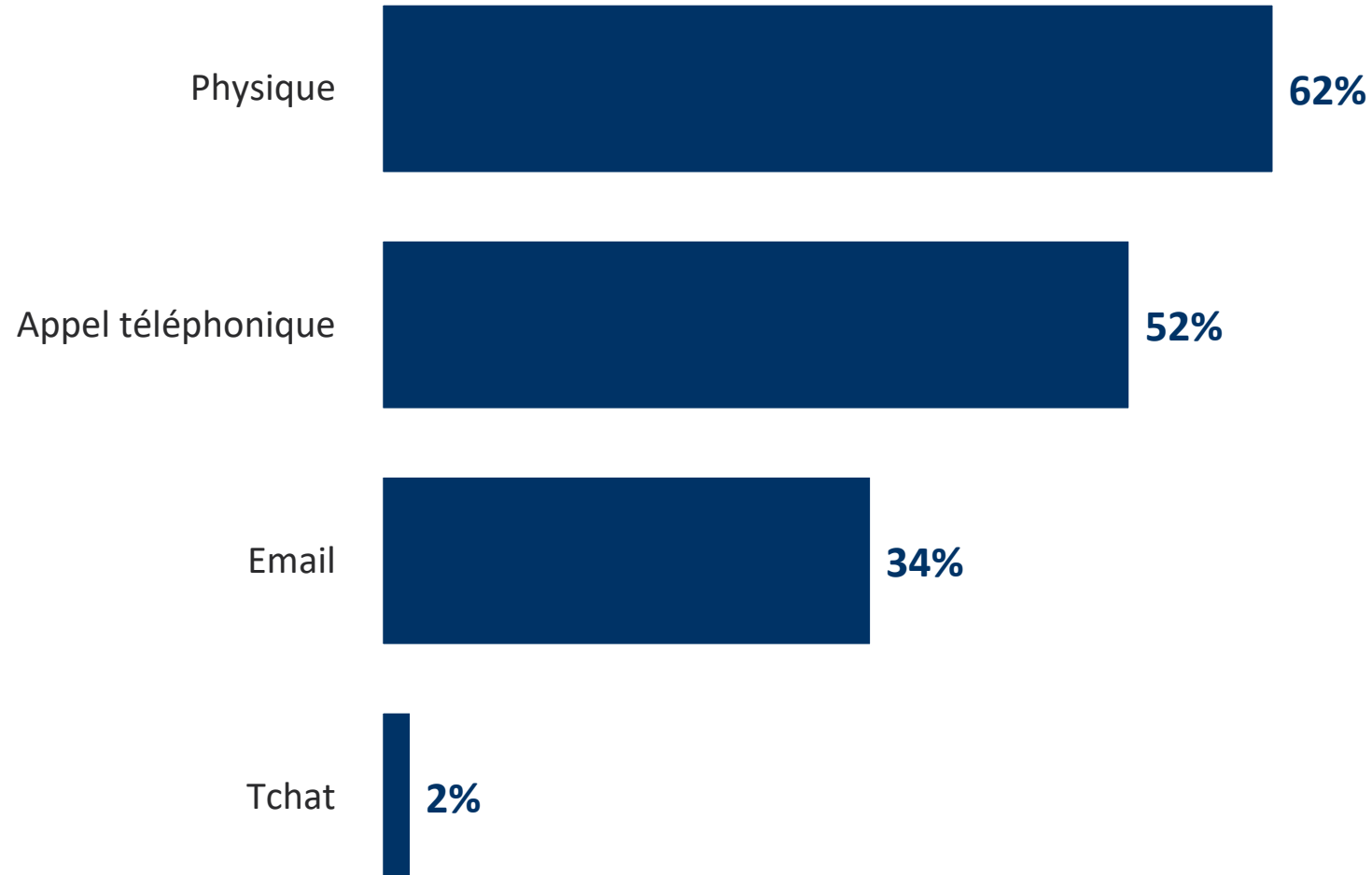
Base : A fait appel à au moins un professionnel du droit, soit 45% de l'échantillon



# 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

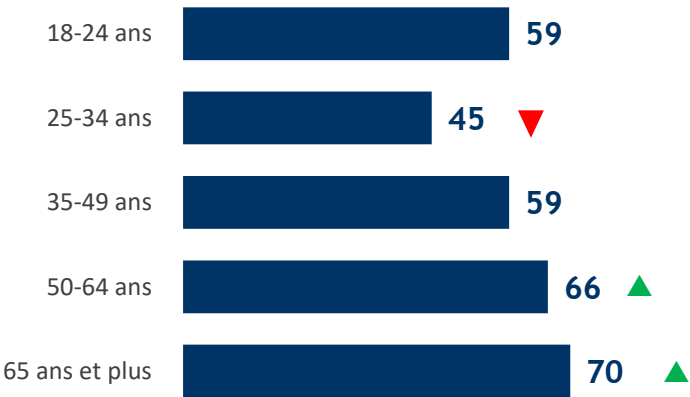
**Question :** Comment avez-vous communiqué ensemble ?

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

## Mode de communication utilisé

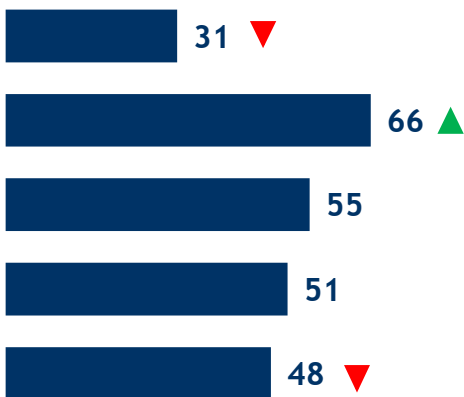
### Physique

Ensemble : 62%



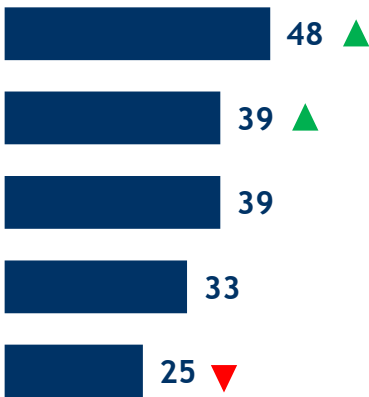
### Appel téléphonique

Ensemble : 52%



### Email

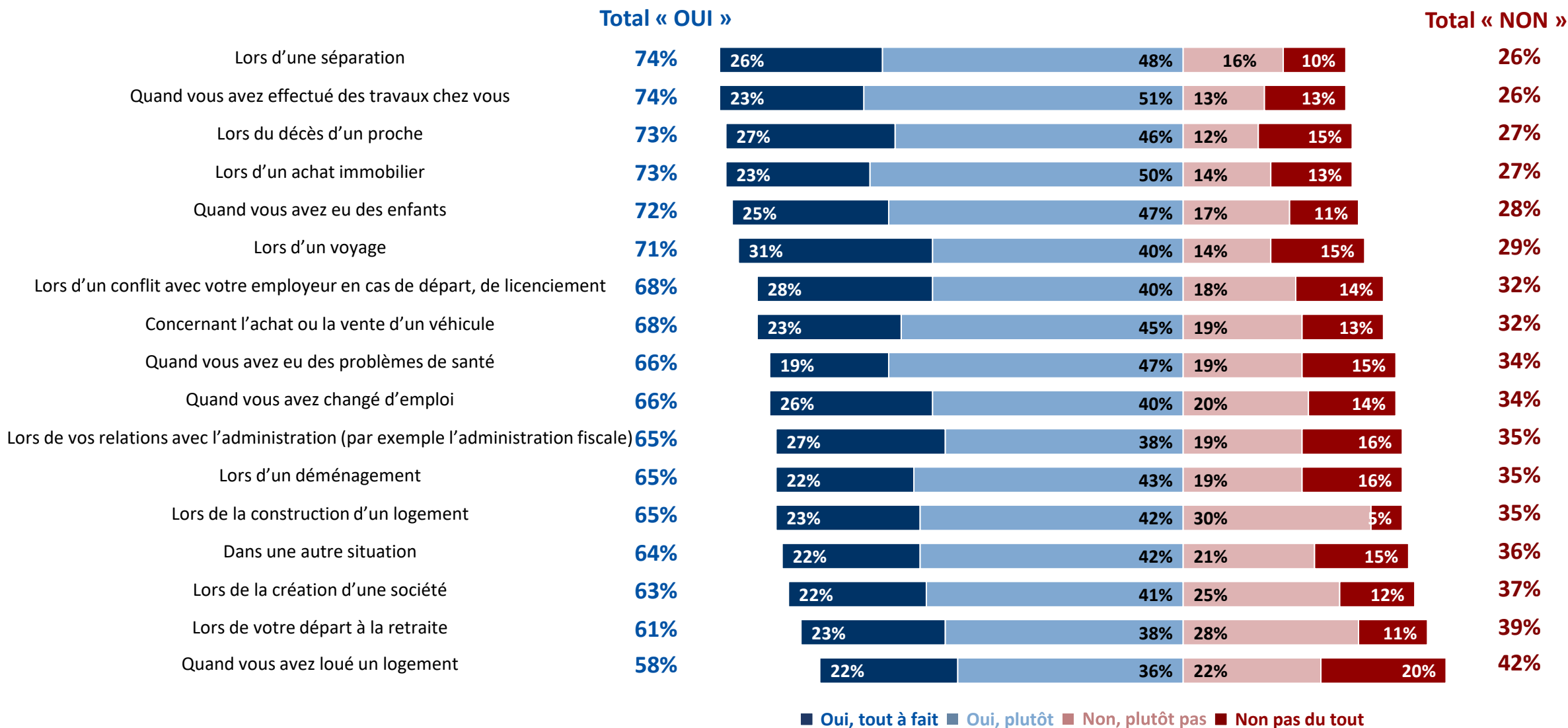
Ensemble : 34%



# 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

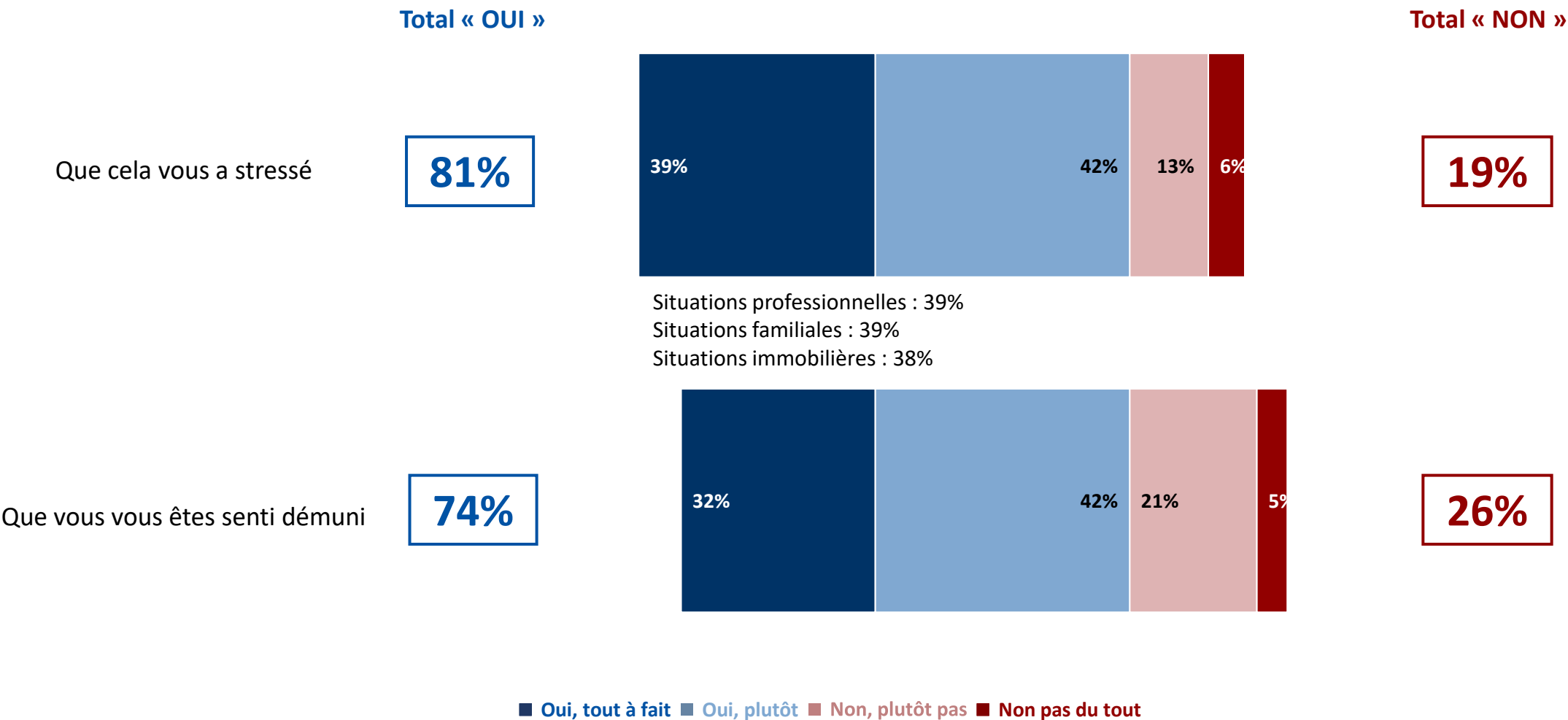




# Les ressentis négatifs lors du litige

**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



# 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 »)

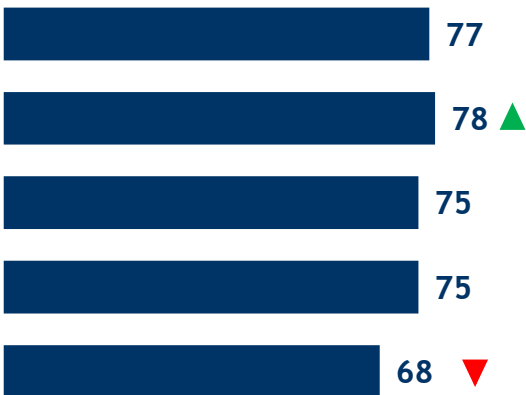
Cela vous a stressé

Ensemble : 81%



Vous vous êtes senti démuni

Ensemble : 74%



# Le sentiment d'avoir été stressé

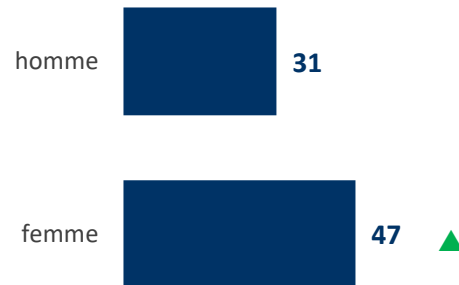
## Résultats détaillés

**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

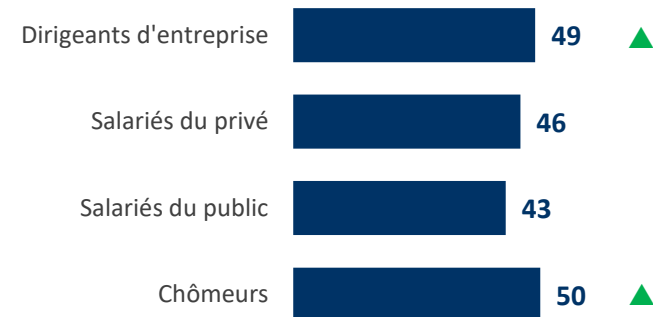
Base : A été confronté à au moins un litige, soit 69% de l'échantillon

« Oui, tout à fait »  
Ensemble : 39%

*Selon le sexe*

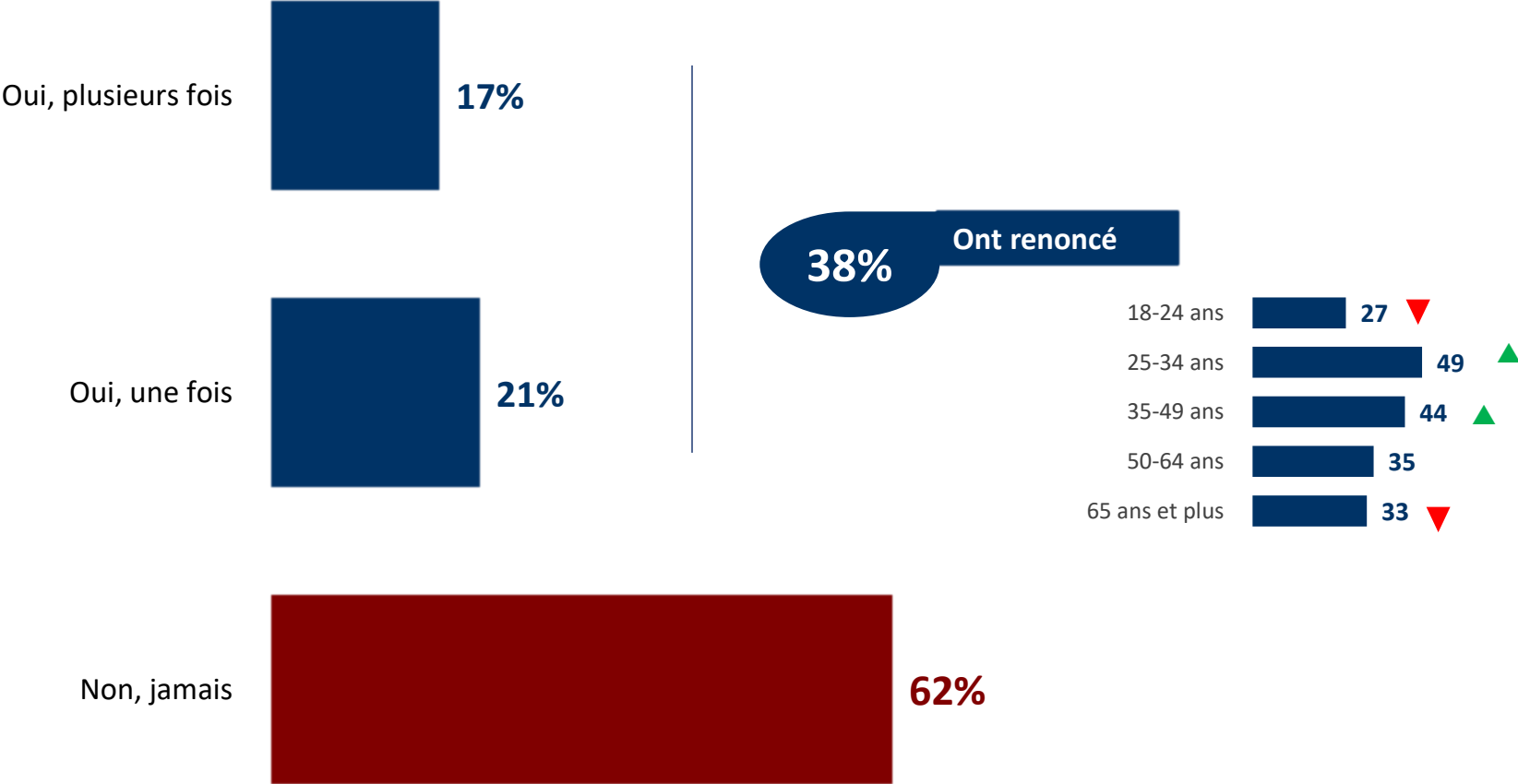


*Selon la situation professionnelle*



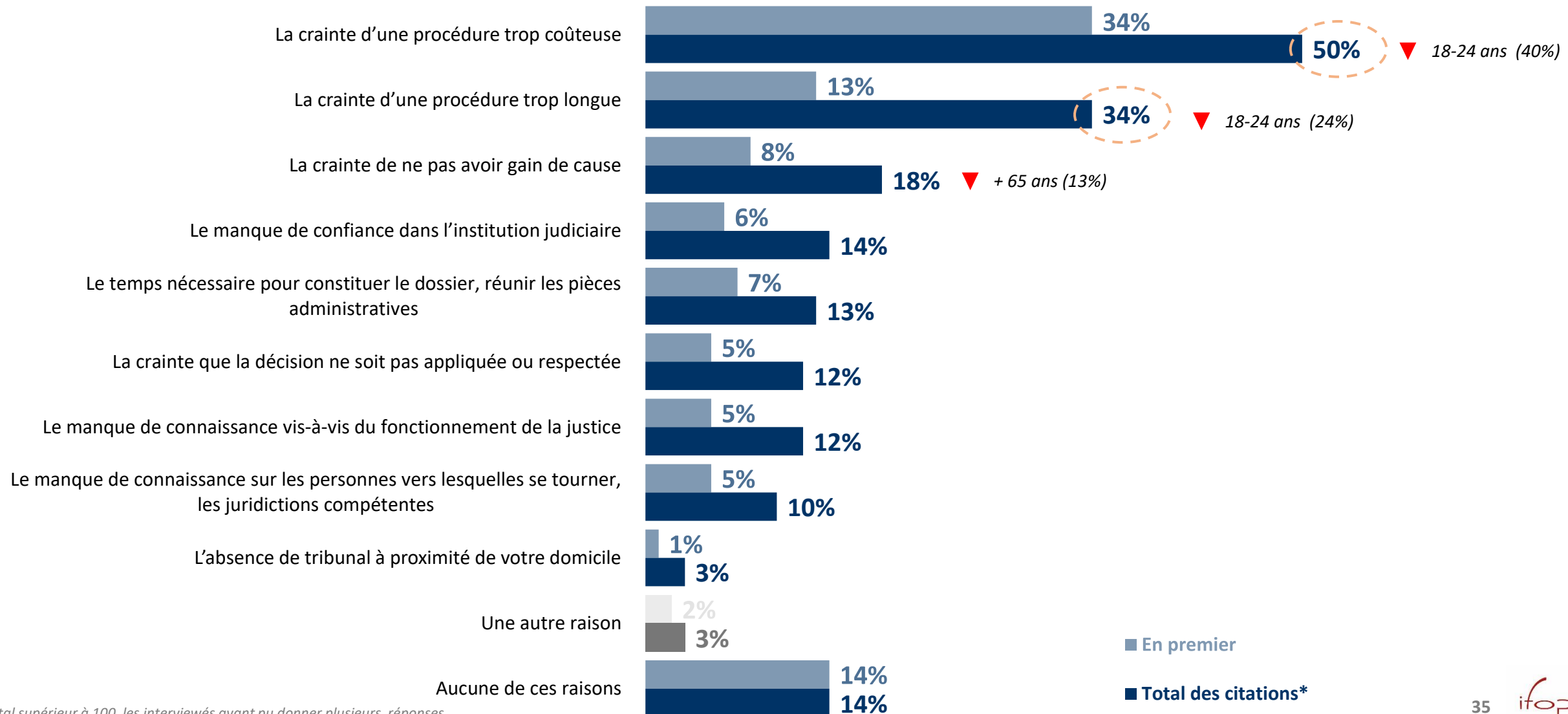
# Le renoncement à donner suite à un litige

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