

Baromètre juridique IFOP

les Français  
face aux questions



JURIDIQUES  
AU QUOTIDIEN

Novembre 2022



// MOBILITÉ // HABITAT // SANTÉ BIEN-VIVRE // JURIDIQUE

Baromètre juridique IFOP - Novembre 2022





## SOMMAIRE

Partie 1

07

Besoins et complexité du droit :  
**recherche d'informations juridiques**

Partie 2

16

Prévenir **les contentieux**

Partie 3

23

Le règlement **du litige**

## ÉDITO - PRÉAMBULE

■ Par Emmanuelle Favreau – Responsable service client Juridique auprès des particuliers

### En quoi sommes nous pertinents ?

Le Groupe IMA, en assembleur de solutions d'assistance, se mobilise pour accompagner les français au quotidien.

1ère plateforme indépendante de France, nos 170 juristes répondent à plus de 522 000 appels par an\* sur plus de 30 domaines de droit.

Notre vocation, en tant d'expert du juridique, est d'épauler les français dans leur démarche et rendre le droit accessible à tous.

### Le contexte de l'étude et la méthodologie

Le Groupe IMA est un véritable laboratoire sociétal et se veut le reflet des préoccupations des français. Face à une judiciarisation de la société, nous constatons depuis de nombreuses années un besoin croissant en matière d'accompagnement juridique. Il nous paraissait donc indispensable de comprendre cette situation pour répondre au mieux aux problématiques. Pour se faire, nous avons confié au groupe IFOP la réalisation d'une grande étude. L'enquête a été réalisée auprès d'un échantillon de 1506 personnes, représentatif de la population française âgée de plus de 18 ans. La représentativité de l'échantillon a été assurée grâce à la méthode des quotas (sexe, âge, catégorie socio-professionnelle, région et catégorie d'agglomération). Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du 10 au 13 mai 2022.

### Les enseignements de l'étude

Les enseignements de ce baromètre sont multiples. Les français se sentent perdus face à la profusion d'information juridique disponible, notamment sur internet. Même s'il n'y a pas de remise en cause de la pertinence de ces informations jugées fiables, il persiste un effort important pour comprendre ses droits. 89% des français trouve que le droit est complexe. Il est donc essentiel de s'adapter aux besoins d'information et d'accompagnement, en offrant un parcours omnicanal, en orientant vers des démarches de prévention tout en offrant une oreille attentive à des français qui se sentent profondément démunis dans des moments parfois émotionnellement difficiles. La prévention, que ce soit en étant bien informé de ses droits et avec les différentes possibilités de médiation / conciliation, reste primordiale.

Plus que jamais, l'assureur joue un rôle majeur dans l'accompagnement quotidien des questions juridiques, dans la prévention et la résolution du litige, véritable partenaire de confiance. Les français plébiscitent les services d'accompagnement juridique, notamment ceux proposés par leur assureur, pour éviter les litiges. Enfin, les français se posent des questions juridiques à chaque moment de vie, aucune situation n'est épargnée, mais l'habitat reste le sujet de préoccupation n°1. Il en est de même concernant les litiges.



Partie 1



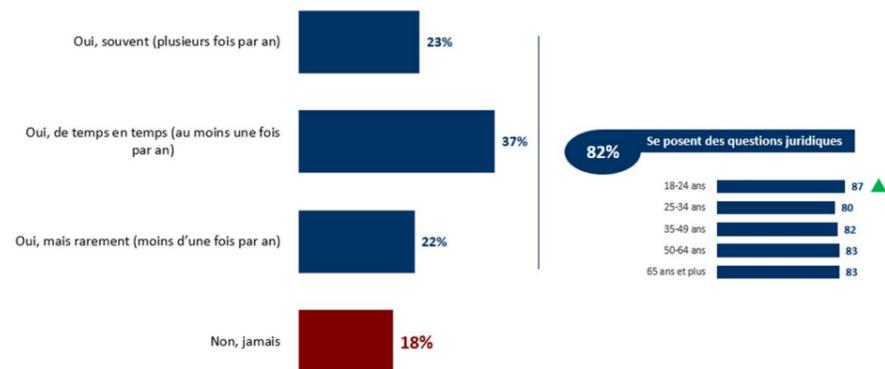
*Besoin et  
complexité du droit*  
RECHERCHE  
D'INFORMATION  
JURIDIQUE. ■

# LES FRANÇAIS SE POSENT FRÉQUEMMENT DES QUESTIONS JURIDIQUES

■ C'est peut-être le premier enseignement de cette étude, le droit est au cœur de la vie des Français. Dans une société où la norme juridique occupe une place prépondérante, les Français sont régulièrement amenés à se poser des questions juridiques. 60% des sondés indiquent ainsi se poser des questions juridiques souvent ou de temps (dont 23%, plusieurs fois par an).

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

Question : Dans votre vie quotidienne, vous arrive-t-il ou vous est-il arrivé de vous poser des questions juridiques ? Par exemple des questions relatives à vos droits, à vos démarches, à la loi...



Fait révélateur de la place du droit dans la société française, tous les Français sont concernés par les sujets juridiques, quel que soit leur âge, leur situation professionnelle ou maritale. L'étude permet néanmoins d'identifier des publics surexposés à ces enjeux. Il en va ainsi notamment des dirigeants d'entreprise : 38% expliquent ainsi se poser souvent des questions juridiques au quotidien (contre 23% des Français en général). Un résultat qui ne surprend pas Emmanuelle

Favreau, responsable service client juridique : « Les dirigeants d'entreprise sont très concernés par les évolutions législatives qui encadrent de plus en plus leur quotidien professionnel et les amènent à se poser des questions en termes de prévention, d'ailleurs nous constatons une hausse des sollicitations des professionnels de 32% depuis 2018, signe fort de leur besoin d'information et d'assistance juridique ».

Les demandeurs d'emploi – public plus fréquemment amenés à faire des démarches au quotidien – sont aussi plus concernés (31%). L'analyse des résultats met aussi en évidence un effet du niveau de diplôme : la propension à se poser des questions sur des sujets liés au droit croît avec le niveau d'études, allant de 15% parmi les non diplômés à 35% parmi les détenteurs d'un master ou d'un doctorat. Un phénomène qui s'explique probablement par le fait que les publics les plus diplômés sont plus sensibilisés aux risques juridiques et de fait se posent davantage de questions sur ces sujets.

## 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-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%



# L'HABITAT, SUJET DE PRÉOCCUPATION N°1

■ 56% des français s'interrogent sur des questions juridiques liées à leur habitat

Aucun moment de vie n'est épargné, mais l'habitat reste le sujet majeur de préoccupation, devant les situations familiales (décès, séparation...).

Plus les enjeux financiers sont importants, plus le sujet est préoccupant et nécessite de se renseigner. Ainsi l'achat immobilier apparaît le plus souvent (28%) comme sujet de recherche d'information, suivi des travaux (16%), de la location d'un logement, un déménagement...

## LE POINT DE VUE DU GROUPE IMA

« Nous le constatons également au sein de nos équipes de juristes où 23% des appels d'information juridique que nous recevons et 26% des consultations de notre site d'information juridique ALEX concerne l'habitat. Par ailleurs, les nouveautés législatives concernant, par exemple, la rénovation énergétique du logement ou le plafonnement des loyers, sont autant d'actualités qui interrogent les français. »



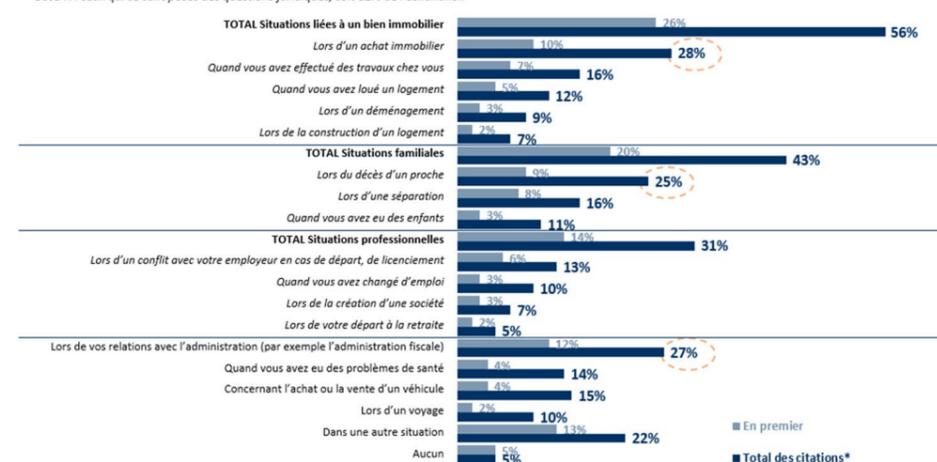
# DANS UNE SOCIÉTÉ DIGITALISÉE, LES FRANÇAIS S'AUTO-INFORMENT PAR INTERNET

Les résultats de l'étude mettent en évidence une autre tendance : le besoin d'information omnicanal.

Les Français se sentent perdus face à la profusion d'information juridique disponible, qui sont fastidieuses à trouver (41%). Même s'il n'y a pas de remise en cause de la pertinence de ces informations (84%) jugées fiables (88%), il persiste un effort client important pour comprendre ses droits. 89% des Français trouve que le droit est complexe.

## 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

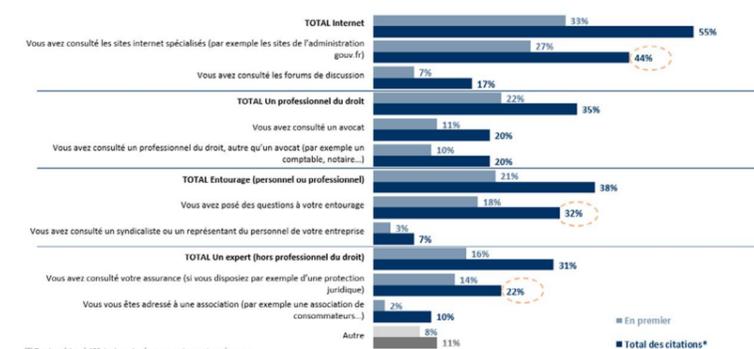


Viennent ensuite les situations familiales et notamment les interrogations juridiques qui se posent lors du décès d'un proche (9%), d'une séparation (8%) ou plus rarement à la naissance des enfants (3%). La vie professionnelle n'est pas non plus exempte de questions juridiques (14%), notamment lors d'un licenciement (6%), d'un changement d'emploi (3%), de la création d'une société (3%) ou d'un départ à la retraite (2% et 7% des retraités). Probablement car ils sont davantage exposés à la pénibilité et aux situations

conflictuelles, les ouvriers sont plus nombreux à se poser des questions lors d'un litige avec leur employeur (16%). Les dirigeants d'entreprise évoquent quant à eux les sujets de droit liés à la création d'une société (16%). Enfin notons qu'une multitude d'autres situations peuvent conduire les Français à se poser des questions de droit : relations avec l'administration (12%), problèmes de santé (4%), achat ou vente d'un véhicule (4%), voyage (2%).

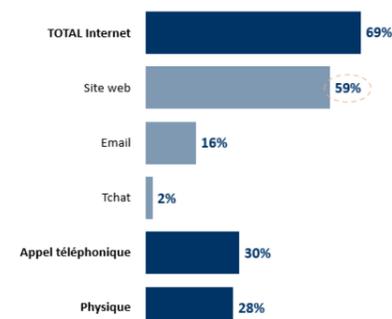
## Les sources utilisées pour trouver les réponses à des questions juridiques

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

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



Le réflexe internet est de mise pour 69% des personnes interrogées. Un besoin d'accompagnement personnalisé par téléphone pour 30% ou en physique pour 28% d'entre eux persiste pour comprendre ces informations et adapter les démarches face à leur propre situation.

## LE POINT DE VUE DU GROUPE IMA

« Nous le constatons également sur notre site d'information juridique ALEX. Les visiteurs, après avoir navigué sur le site, se dirigent dans 12% des cas vers un appel personnalisé à l'un de nos juristes pour compléter les informations trouvées en ligne. Nos juristes les accompagnent alors dans leurs démarches et vulgarisent les informations juridiques pour rendre le droit compréhensible. » confirme le Groupe IMA

Ce phénomène – similaire à celui observé dans le domaine médical avec l'auto-diagnostic par les forums comme Doctissimo – s'explique probablement par la quantité d'informations disponibles et par le sentiment qu'elles sont fiables (88%), pertinentes (84%) et compréhensibles (79%). Ce phénomène d'auto-information par

le biais d'internet concerne notamment les Français dotés d'un capital culturel important : les diplômés d'un master ou doctorat (41% contre 25% pour les non diplômés) et les cadres et professions intellectuelles supérieures (45%). Autant de publics davantage acculturés au droit et aussi se sentant plus légitime dans ce domaine.

## ➤ L'ASSUREUR, INTERLOCUTEUR DE CONFIANCE

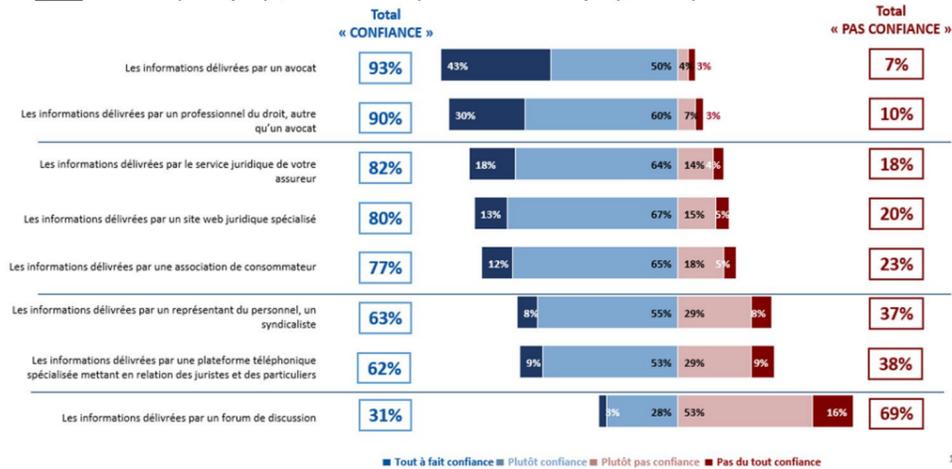
■ Il bénéficie d'un fort indice de confiance

Avec 82% de confiance dans les informations juridiques délivrées, l'assureur arrive en 3ème position après les professionnels du droit. Et devant les sites spécialisés comme les legaltech (80%), qui arrivent en 4ème position.

L'assureur joue également un rôle important de prescripteur de contact quand il est question de faire appel à des professions réglementées (24%).

### 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 ?



S'adapter aux besoins d'information et d'accompagnement, en offrant un parcours omnicanal, en orientant vers des démarches de prévention.



Comme nous l'avons vu, les Français se posent fréquemment des questions juridiques, dans une multitude de domaines. De la même façon, une partie importante d'entre-eux a déjà été confronté à un litige. Contentieux qui concernent de nombreuses situations. Comme pour les questions juridiques, c'est l'immobilier qui est le premier domaine évoqué en matière de contentieux. 37% des Français ont déjà fait face à un litige dans ce domaine, notamment lors de travaux

(18%), lors d'une location (16%), lors d'un achat (15%), d'un déménagement (12%) ou au moment d'un construction (11%). Assez logiquement les publics avec des moyens financiers importants – et effectuant donc davantage d'opérations immobilières – sont davantage concernés. C'est notamment le cas des cadres (50% contre 30% des ouvriers) ou encore des Français appartenant aux catégories aisées (45% contre 31% pour ceux qui appartiennent aux catégories pauvres). Les propriétaires sont aussi davantage concernés par des litiges dans le domaine immobilier (44% contre 31%).

Partie 2

## Prévenir les CONTENTIEUX ■



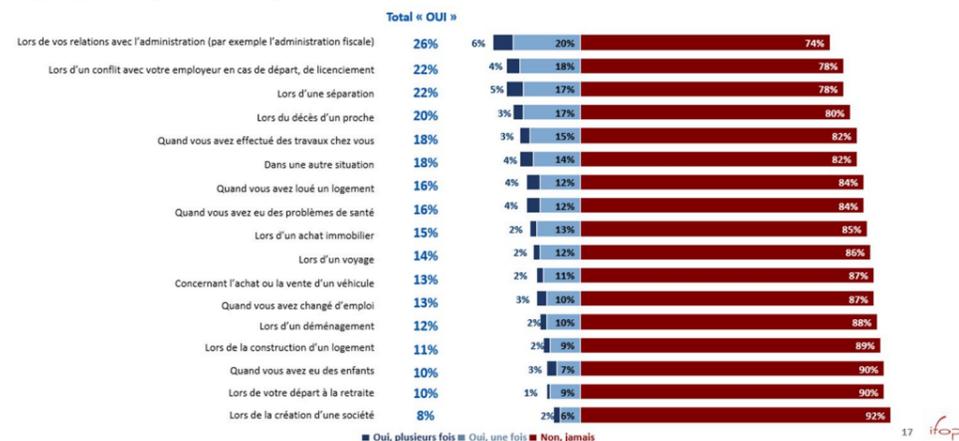
### LE POINT DE VUE DU GROUPE IMA

« Par exemple, les informations concernant les litiges locatifs sont dans le Top 5 des fiches les plus consultées sur le site d'information juridique ALEX : l'achat immobilier représente 14% des consultations de notre site ALEX, le déménagement 9%, la construction 10,5%. »

Les situations familiales donnent aussi fréquemment lieu à des litiges (36%). Un Français sur cinq a ainsi déjà vécu un contentieux lors d'une séparation (22%) ou au moment du décès d'un proche (20%). 10% indiquent avoir été confrontés à un litige lors de la naissance d'enfants (10%).

### L'expérience d'un litige dans plusieurs situations

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



Ces contentieux concernent autant les hommes (36%) que les femmes (35%) et sont répandus quel que soit le niveau de vie des personnes interrogées. Les litiges sont aussi susceptibles de survenir dans la vie professionnelle : 29% des Français y ont déjà été confrontés.

Le plus souvent, il s'agit d'un contentieux qui intervient lors d'un licenciement (22%),

plus rarement lors d'un changement d'emploi (13%) ou lors de la création d'une société (8%). Les dirigeants sont sur-exposés aux contentieux dans ce domaine (44%), notamment lors de la création de sociétés (30%).

Les litiges interviennent aussi fréquemment dans les relations avec l'administration (et notamment l'administration fiscale) : un Français sur quatre

y a déjà été confronté (26%). Une situation qui est encore plus fréquente pour les dirigeants d'entreprise (33%) et les Français avec des revenus aisés (34%).

Enfin, une multitude d'autres situations peuvent aboutir à des contentieux : lors d'un problème de santé (16%), lors d'un voyage (14%) ou au moment de l'achat d'un véhicule (13%).

L'habitat, premier sujet de litiges



*Cela renforce le besoin de prévention et d'information juridique en amont d'un éventuel litige*



### LE POINT DE VUE DU GROUPE IMA

« Face à ce besoin d'accompagnement, pour faciliter les démarches et désamorcer le litige, nous avons mis en place des courriers type, à compléter en ligne sur notre site Alex et envoyés par nos juristes. Nous constatons une augmentation de la satisfaction de nos appelants (+7 points) dès lors que nous les accompagnons en leur envoyant un modèle de courrier adapté à leur situation. »

## DES LITIGES QUI POURRAIENT ÊTRE ÉVITÉS ET DES PROCÉDURES AUXQUELLES ON RENONCE

■ Les français pensent être dans leur droit mais 38% finissent par renoncer à lancer une procédure jugée trop coûteuse (pour 50% d'entre eux) ou trop longue (34%). Ils estiment également qu'un grand nombre de litiges pourraient être évités, jusqu'à 83% selon la situation vécue, notamment grâce à des démarches facilitées pour 52% d'entre eux.

### 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



Parmi les 17 situations conflictuelles testées (allant du litige lors d'un départ à la retraite à celui survenu lors d'une séparation), 15 obtiennent un score d'évitabilité supérieur à 50%. Autrement dit, dans la quasi-totalité des situations, les Français confrontés à des litiges expliquent majoritairement que les contentieux auraient pu être évités. C'est seulement dans les conflits intervenant lors des séparations (51%) ou autour

des enfants (53%) que plus d'une personne sur deux nous dit que le litige n'aurait pas pu être évité. Comment ces litiges auraient-ils pu être évités ? Les Français mettent d'abord en avant les démarches facilitées (52%) et une meilleure connaissance du droit (41%) devant l'accès à un professionnel (30%) et d'autres services complémentaires (17%).



Partie 3



# Le règlement DU LITIGE ■

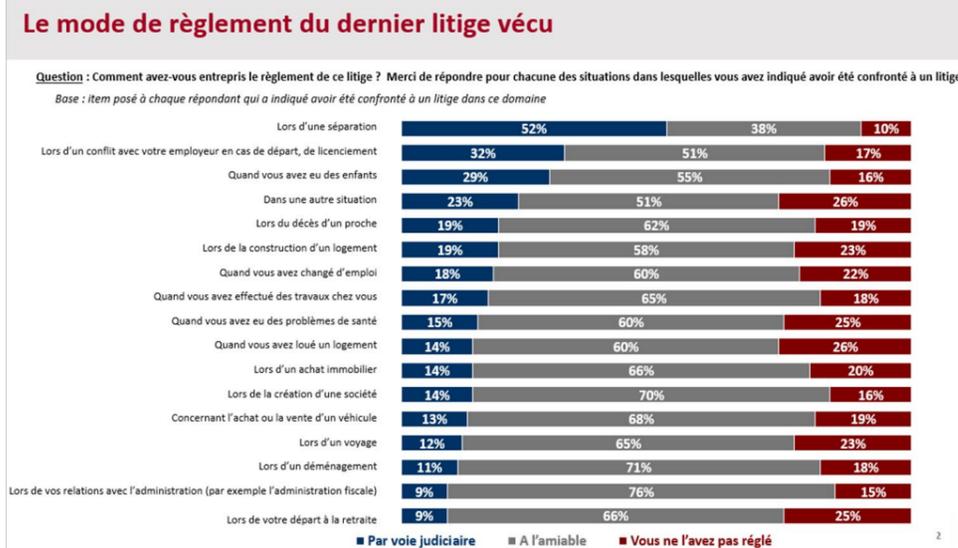
# DES SITUATIONS STRESSANTES BIEN QUE SOUVENT RÉGLÉES À L'AMIABLE

■ Si les litiges sont nombreux et auraient souvent pu être évités, ils font en revanche la plupart du temps l'objet d'un règlement à l'amiable.

En dépit de cette issue qui souvent heureuse, ces situations contentieuses sont très anxiogènes pour les Français qui les vivent. 81% des personnes concernées indiquent avoir été stressé (dont 39% « oui, tout à fait »). Pour répondre à ces moments de stress (81%) et pour lesquels ils se sentent démunis (74%), la gestion émotionnelle reste primordiale dans ces moments de vie parfois difficiles. Ce sentiment d'anxiété lors des contentieux est encore plus largement ressenti par les femmes (47% « oui, tout à fait »), les dirigeants d'entreprise (49%) et les demandeurs d'emploi (50%). ¾ des personnes concernées par les litiges indiquent aussi qu'elles se sont senties démunies.

## LE POINT DE VUE DU GROUPE IMA

« Au-delà de la complexité du droit, nous observons un besoin marqué ces dernières années de rassurance, d'écoute et d'empathie. Nos juristes ont dû adapter leur temps de communication et leur disponibilité pour répondre à ces attentes, en augmentant significativement le temps d'échange de plus de 10%. Nous constatons également qu'un contexte législatif complexe comme celui que nous avons vécu lors des crises sanitaires, nécessite une rassurance accrue avec un accompagnement renforcé. »



C'est seulement lors des séparations que le règlement par voie judiciaire est majoritaire (52%). Relevons néanmoins que certains contentieux sont dans un quart des situations non résolus. C'est le cas notamment des litiges liés à des problèmes de santé (26%), à la location d'un logement (26%) ou lors d'un départ à la retraite (25%). Si les litiges sont nombreux, ils aboutissent la plupart du temps à une solution jugée satisfaisante par les personnes concernées.

Entre 58% et 74% des Français ayant vécu un contentieux estiment ainsi avoir obtenu gain de cause lors du règlement. Pour XXXX du groupe Ima : « L'Etat sensibilise les acteurs juridiques pour éviter les contentieux en favorisant les démarches amiables. D'ailleurs la loi impose une tentative amiable avant un recours devant les tribunaux pour certains types de litiges. »

Offrir une oreille attentive à des français qui se sentent démunis dans des moments parfois émotionnellement difficiles.

## L'ASSUREUR, INCONTOURNABLE EN CAS DE LITIGE

■ À l'exception des contentieux liés aux séparations et aux conflits avec un employeur, le recours à un professionnel est très variable selon la nature du litige rencontré.

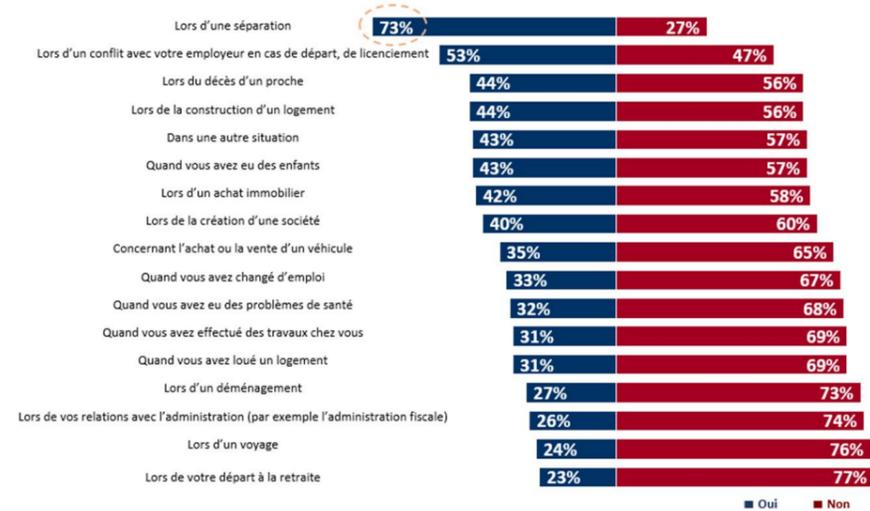
Même si le recours à un professionnel reste minoritaire, dans certaines situations, faire intervenir une profession réglementée (61% avocat et 21% notaire) est un passage obligé, pour un achat immobilier, pour une séparation... Dans les autres situations, les français se tournent facilement vers leur assureur (19%) qui propose un service d'assistance juridique autonome pour les aider à faire face à un litige.

### LE POINT DE VUE DU GROUPE IMA

« La protection juridique proposée par l'assureur permet une prise en charge simple du litige, avec un accompagnement de l'amiable jusqu'à la procédure judiciaire, si la garantie est couverte. »

### 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 recours à un professionnel concernant les litiges concerne ¾ des séparations (73%) et est majoritaire lors des licenciements (53%). Ces deux situations étant celles qui font d'ailleurs le plus souvent l'objet d'un règlement judiciaire. Dans les autres situations, le recours à un professionnel n'est pas majoritaire (allant de 23% à 44% selon les litiges).

L'avocat apparaît comme le professionnel de référence : 61% des Français ayant fait appel un professionnel ont sollicité un avocat (61%). L'assureur joue donc un rôle majeur dans l'accompagnement quotidien des questions juridiques, dans la prévention et la résolution du litige.



CONCLUSION

LE POINT DE VUE DE FRANÇOIS LEGRAND  
Chef de groupe à l'Ifop

■ Le droit est au cœur de la vie des Français ! C'est peut-être un des principaux enseignements de ce baromètre. Dans une société où la norme de droit est prépondérante, les Français sont amenés à se poser des questions juridiques tout au long de leur vie. Achat d'un logement, divorce, création d'une société... autant de situations qui peuvent donner lieu à des interrogations et qui débouchent souvent sur des litiges. Les résultats de l'enquête montrent en effet que les contentieux sont nombreux et auraient souvent pu être évités... En cause notamment des démarches complexes ou encore un manque de connaissances juridiques.

Assez paradoxalement, alors même qu'ils considèrent très largement le droit comme étant complexe, les Français s'auto-informent par le biais d'internet. Dans un monde où l'information juridique est abondante et disponible au plus grand nombre, internet est le premier vecteur utilisé. Même lorsqu'un contentieux survient, le recours à un professionnel est la plupart du temps minoritaire. Alors que les litiges représentent un coût important pour la société et parfois une épreuve pour les personnes concernées, leur prévention apparaît comme une nécessité.

Au regard des données recueillies dans le cadre de ce baromètre, la question de l'accès à une information et à un conseil juridique de qualité tout au long de la vie apparaît comme un élément important pour prévenir la survenue de contentieux. Formations au droit dispensées dans l'enseignement secondaire, accès facilités aux professionnels du droit, démarches facilitées... Les pistes de réflexion sont nombreuses. À travers la publication de ce baromètre, nous espérons nourrir le débat public sur ce sujet.





*Baromètre juridique IFOP*



les Français  
*face aux questions*



JURIDIQUES  
AU QUOTIDIEN

Le baromètre juridique **Ifop pour le Groupe IMA** recense les différentes réponses aux questions juridiques que se posent les Français en trois parties : besoins et complexités du droit, prévenir les contentieux et le règlement du litige.

*Novembre 2022*

