

Royaume du Maroc

Ministère de la Justice

Direction des Études, de la Coopération et de de la Modernisation

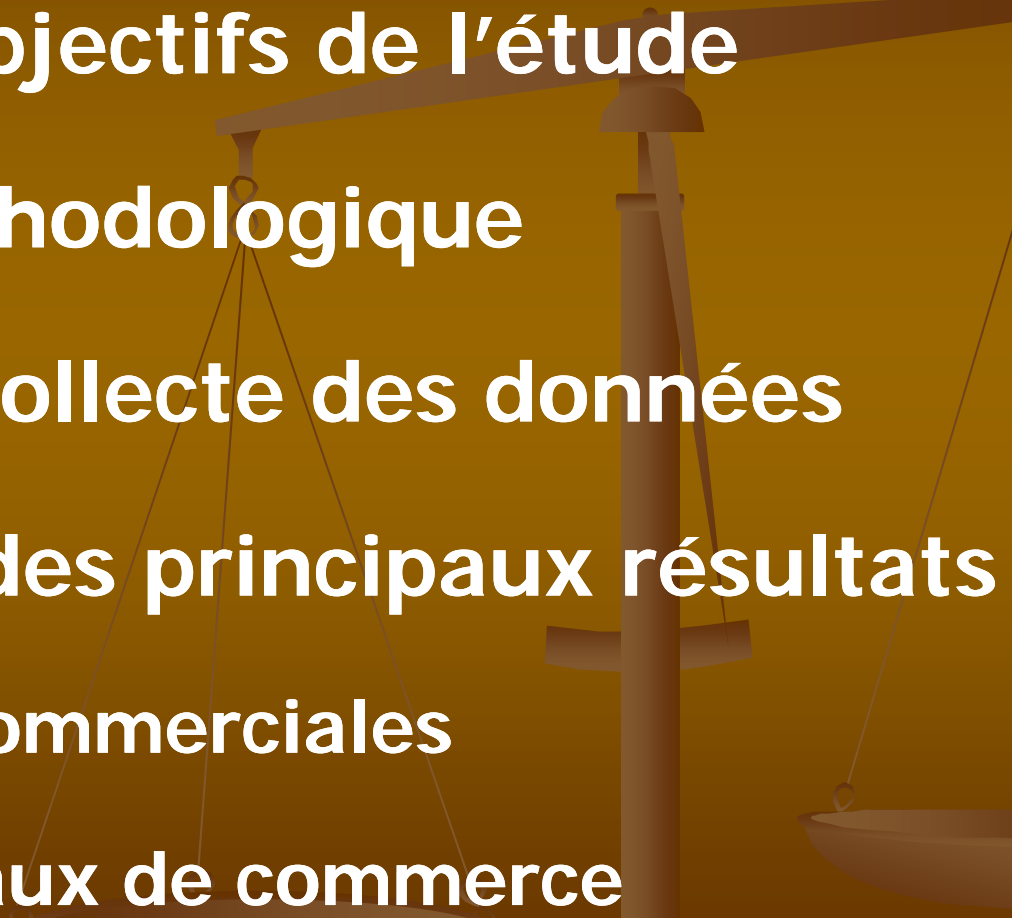
IIHEM-Consult

*Enquête sur la Perception des Juridictions Commerciales et du
Registre de Commerce par Les opérateurs économiques ; et de la
capacité de communication du Ministère de la Justice par les
citoyens et les justiciables*

Juin, 2004



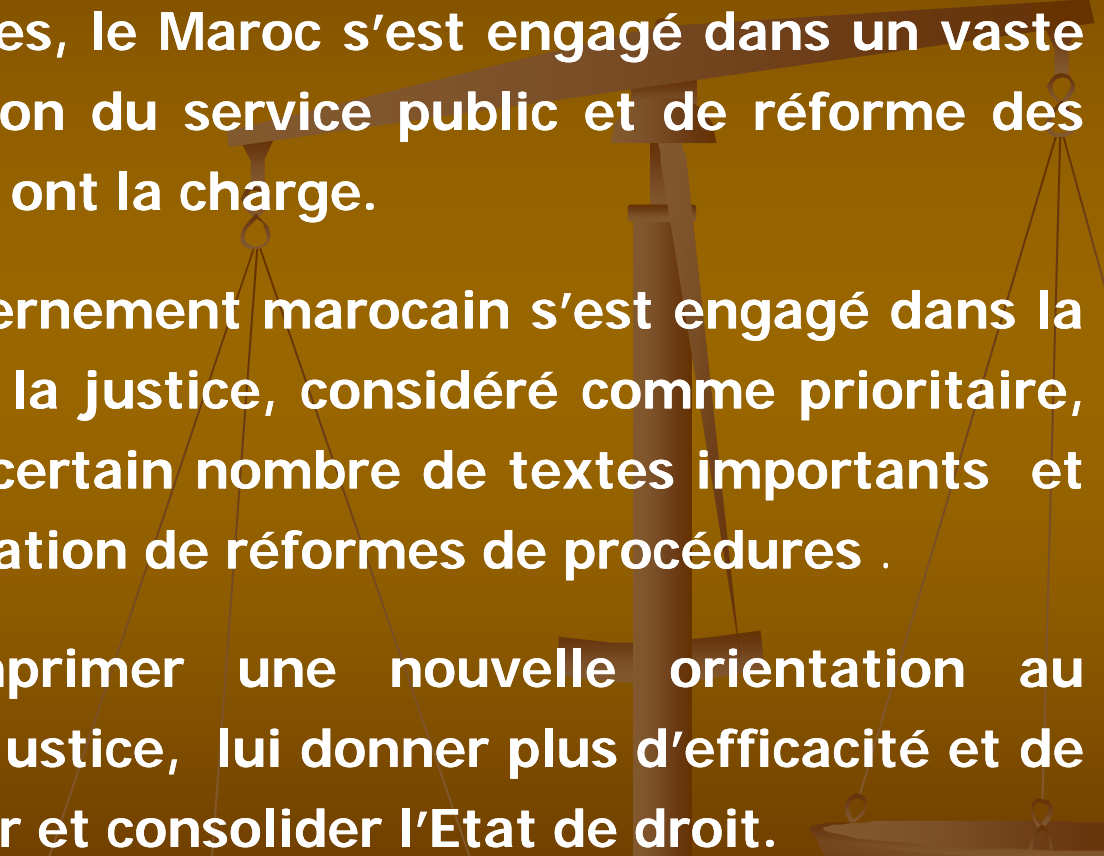
Plan

- Contexte et objectifs de l'étude
 - Approche méthodologique
 - Dispositif de collecte des données
 - Présentation des principaux résultats
 - Juridictions commerciales
 - Registres locaux de commerce
- 

Contexte de l'étude (suite)

- Mais pour conforter ces initiatives ainsi que pour mieux répondre aux enjeux susvisés, le Ministère de la Justice, avec l'appui de la Banque Mondiale, a élaboré un projet de réforme juridique et judiciaire incluant trois composantes :
 - La révision du cadre législatif et réglementaire des juridictions commerciales avec la promulgation d'un code de l'arbitrage commercial ;
 - L'appui et le renforcement des juridictions commerciales par leur mise à niveau technologique ; et
 - Le développement des capacités de communication du Ministère de la Justice.
- C'est dans ce cadre que s'inscrit la présente étude de perception qui apportera des éléments précieux pour évaluer l'impact effectif du projet de réforme juridique et judiciaire.

Contexte de l'étude

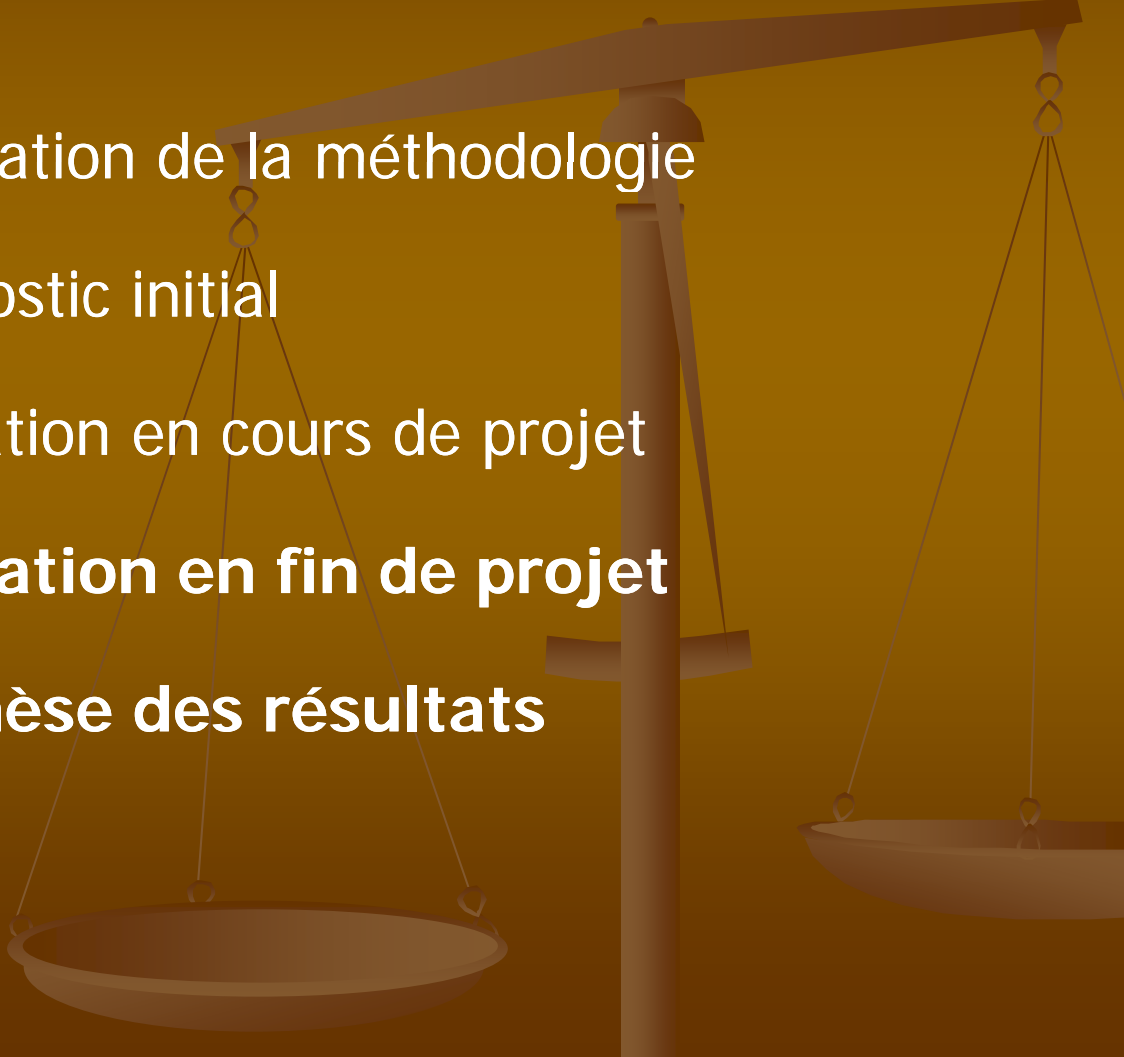
- Depuis quelques années, le Maroc s'est engagé dans un vaste processus de rénovation du service public et de réforme des administrations qui en ont la charge.
 - Dans ce sens, le gouvernement marocain s'est engagé dans la voie de la réforme de la justice, considéré comme prioritaire, et ce en adoptant un certain nombre de textes importants et en entamant la préparation de réformes de procédures .
 - L'objectif étant d'imprimer une nouvelle orientation au fonctionnement de la justice, lui donner plus d'efficacité et de transparence, et édifier et consolider l'Etat de droit.
- 

Objectifs de l'étude



- **Cerner la perception des justiciables et des praticiens des tribunaux et registres de commerce** quant aux textes régissant les juridictions de commerce, leurs attentes par rapport à leur réaménagement et leur degré de satisfaction à l'issue du projet ;
- **Evaluer le degré de satisfaction des usagers** quant au fonctionnement des juridictions de commerce et registres de commerce : accessibilité, célérité dans le traitement des dossiers, qualité des services rendus, etc. ;
- **Mesurer** auprès de la population des justiciables et des citoyens **l'impact des efforts de communication** du Ministère de la Justice.

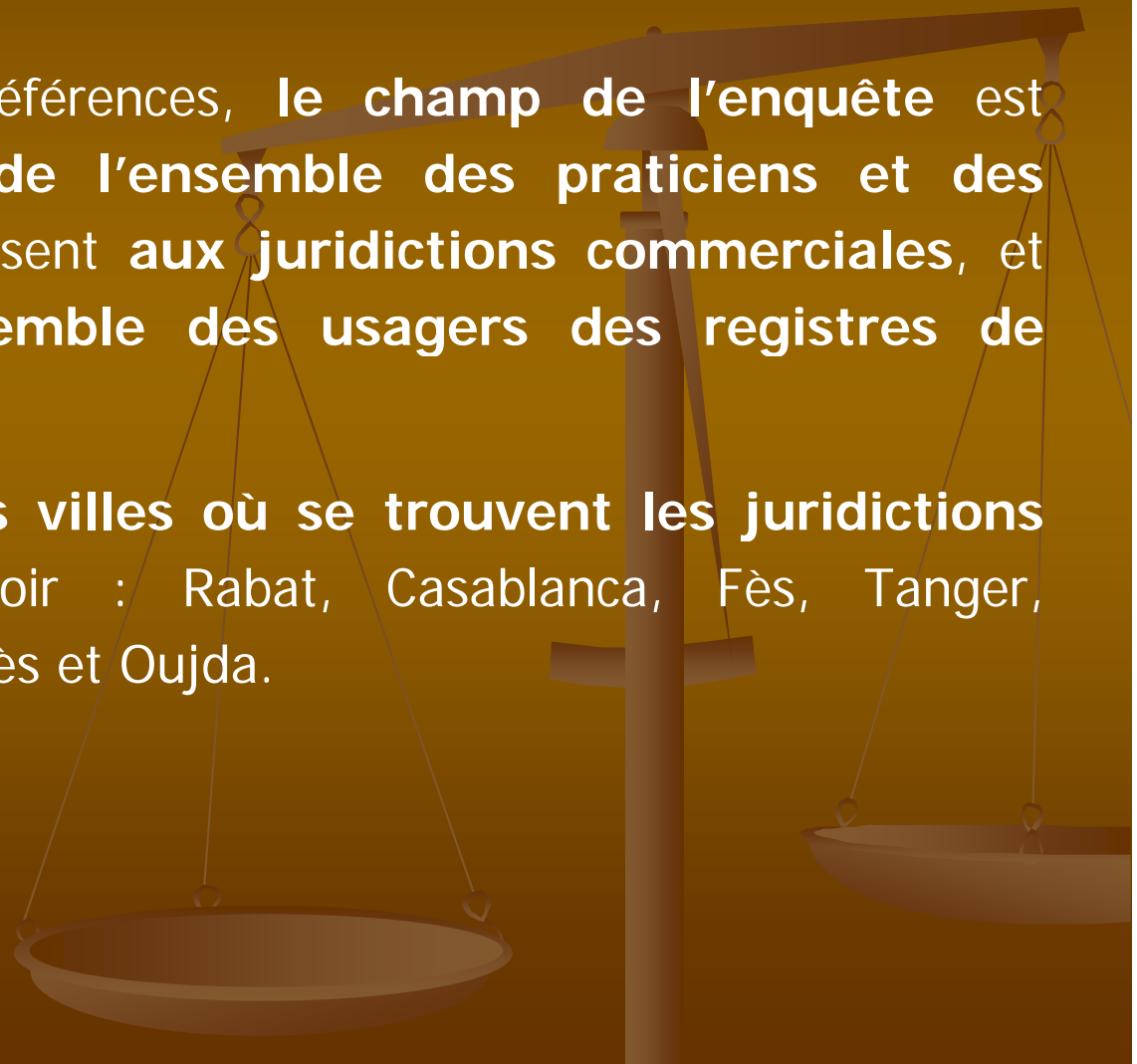
Phases de l'étude

- Phase I : Elaboration de la méthodologie
 - Phase II : Diagnostic initial
 - Phase III : Evaluation en cours de projet
 - **Phase IV : Evaluation en fin de projet**
 - **Phase V : Synthèse des résultats**
- 

Rappel des éléments de la méthodologie et du dispositif de l'enquête

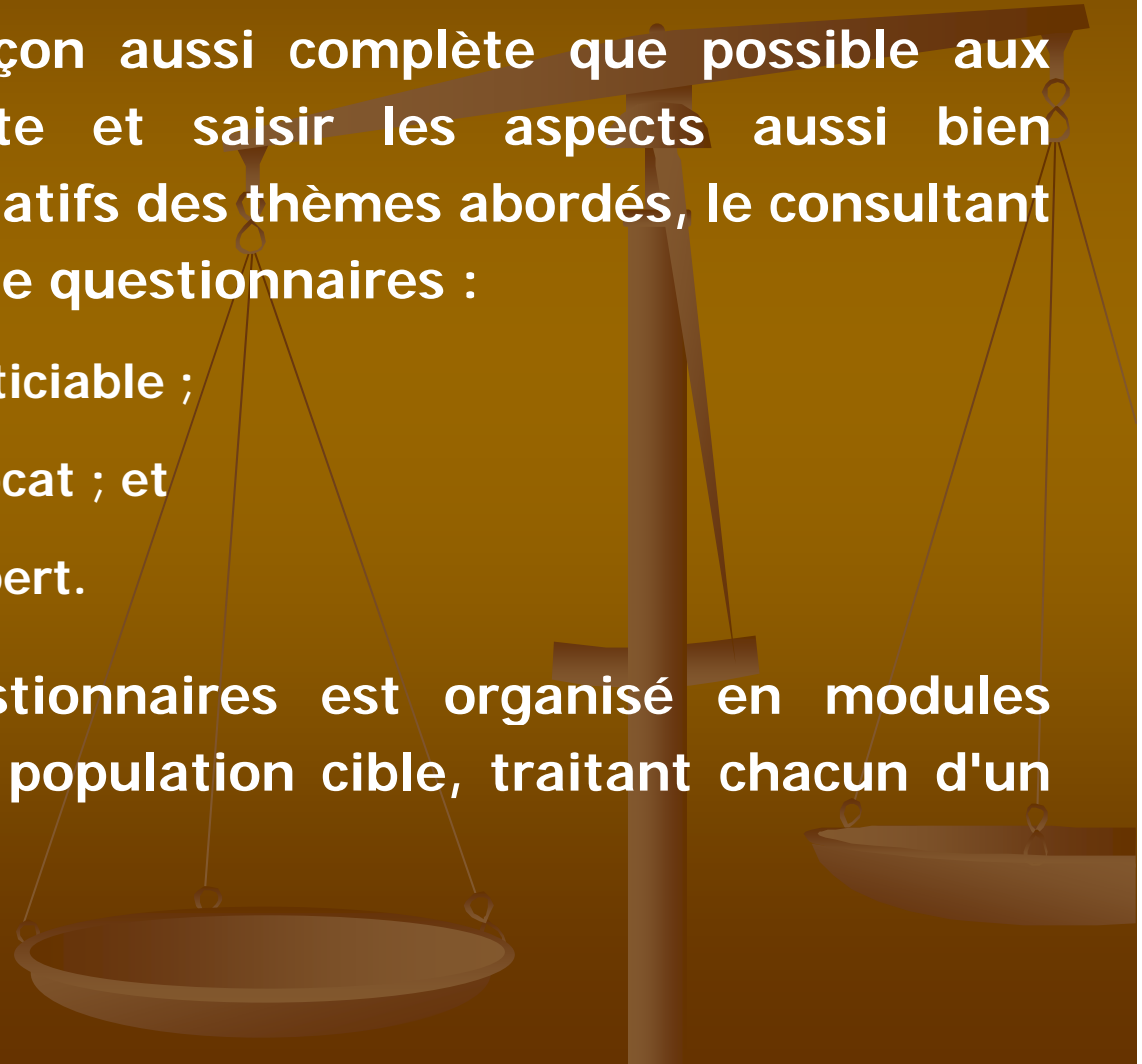
1. Champ de l'enquête

- Selon les termes de références, **le champ de l'enquête** est constitué, d'une part, **de l'ensemble des praticiens et des justiciables** qui s'adressent **aux juridictions commerciales**, et d'autre part, de **l'ensemble des usagers des registres de commerce**.
- **Elle couvre toutes les villes où se trouvent les juridictions commerciales**, à savoir : Rabat, Casablanca, Fès, Tanger, Marrakech, Agadir, Meknès et Oujda.

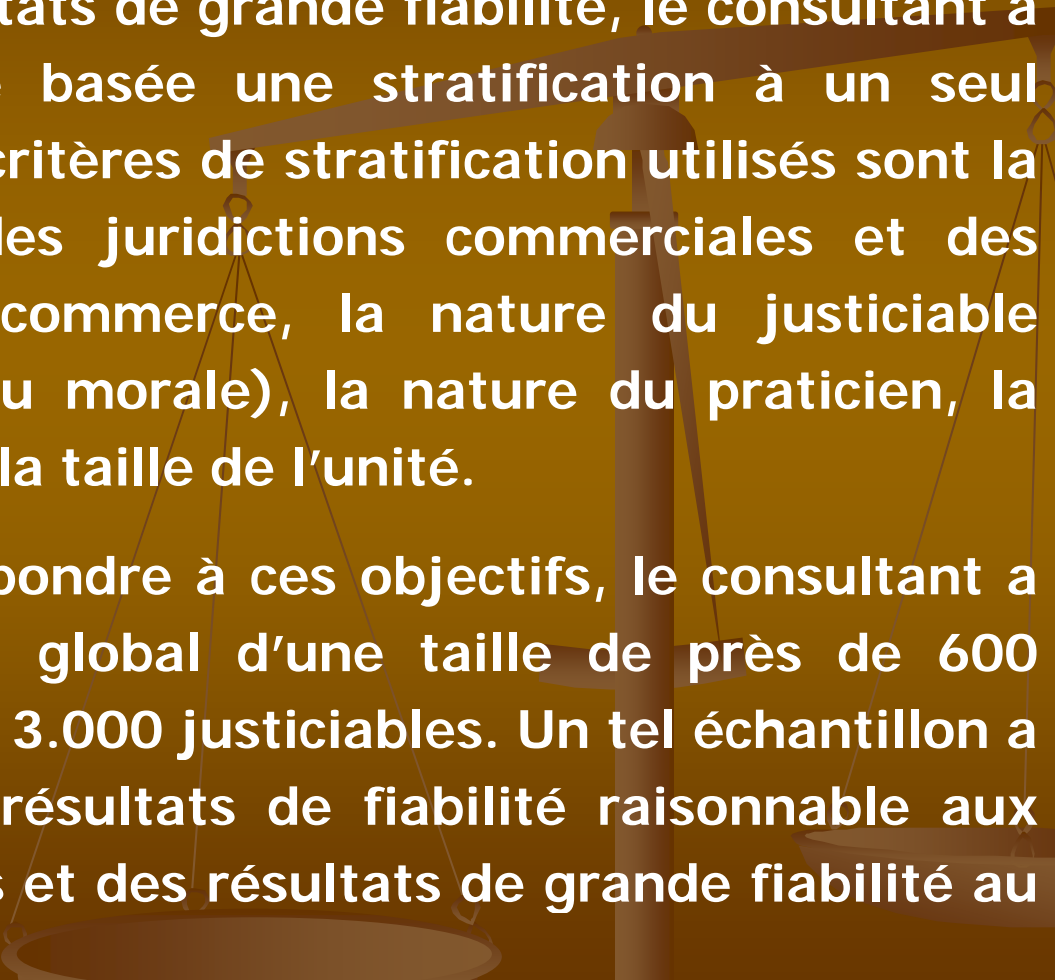


2. Instrument de collecte des données

- Pour répondre de façon aussi complète que possible aux objectifs de l'enquête et saisir les aspects aussi bien quantitatifs que qualitatifs des thèmes abordés, le consultant a élaboré trois types de questionnaires :
 - Un questionnaire justiciable ;
 - Un questionnaire avocat ; et
 - Un questionnaire expert.
- Chacun de ces questionnaires est organisé en modules spécifiques à chaque population cible, traitant chacun d'un thème particulier.



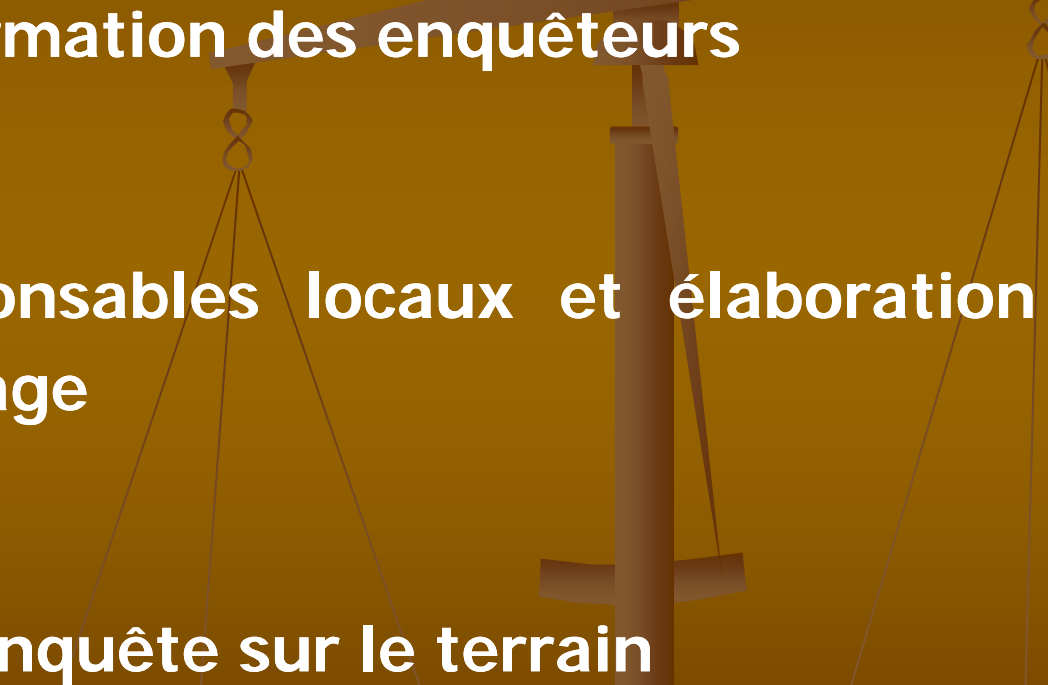
3. Méthode d'échantillonnage

- Pour assurer des résultats de grande fiabilité, le consultant a adopté une approche basée une stratification à un seul degré: les principaux critères de stratification utilisés sont la ville d'implantation des juridictions commerciales et des registres locaux de commerce, la nature du justiciable (personne physique ou morale), la nature du praticien, la branche de l'affaire et la taille de l'unité.
 - Aussi et en vue de répondre à ces objectifs, le consultant a retenu un échantillon global d'une taille de près de 600 praticiens et d'environ 3.000 justiciables. Un tel échantillon a permis d'obtenir des résultats de fiabilité raisonnable aux différentes juridictions et des résultats de grande fiabilité au niveau national.
- 

Taille de l'échantillon

	Justiciables		Praticiens				Total
	TC	CAC	Avocat	Notaire	Expert Comptable	Autre expert	
Enquête par interview directe							
Casablanca	800	200	140	30	35	50	1 255
Rabat	250	-	45	20	10	10	335
Fès	300	100	50	10	5	5	470
Oujda	150	-	20	5	5	5	185
Tanger	250	-	30	10	5	5	300
Meknès	150	-	20	5	5	5	185
Marrakech	300	100	50	10	5	5	470
Agadir	250	-	30	10	5	5	300
Sous total 1	2 450	400	385	100	75	90	3 500

Dispositif de collecte des données

- **Recrutement et formation des enquêteurs**
 - **Contact des responsables locaux et élaboration des bases de sondage**
 - **Organisation de l'enquête sur le terrain**
- 

Analyse des taux de réponse

Grâce à la coopération des responsables du Ministère de la Justice (les membres du comité de suivi) et des juridictions commerciales (responsables et personnel), l'enquête s'est déroulée dans de bonnes conditions et a pu atteindre ses objectifs escomptés, et ce en dépit de toutes les difficultés rencontrées.

Catégorie de la population	Enquête directe		
	Echantillon prévu	Echantillon réalisé	Taux de réponse
Justiciable	2 850	2 895	102%
Avocat	350	383	109%
Expert	265	210	79%
Total	3 465	3 488	100,66%

Principaux résultats

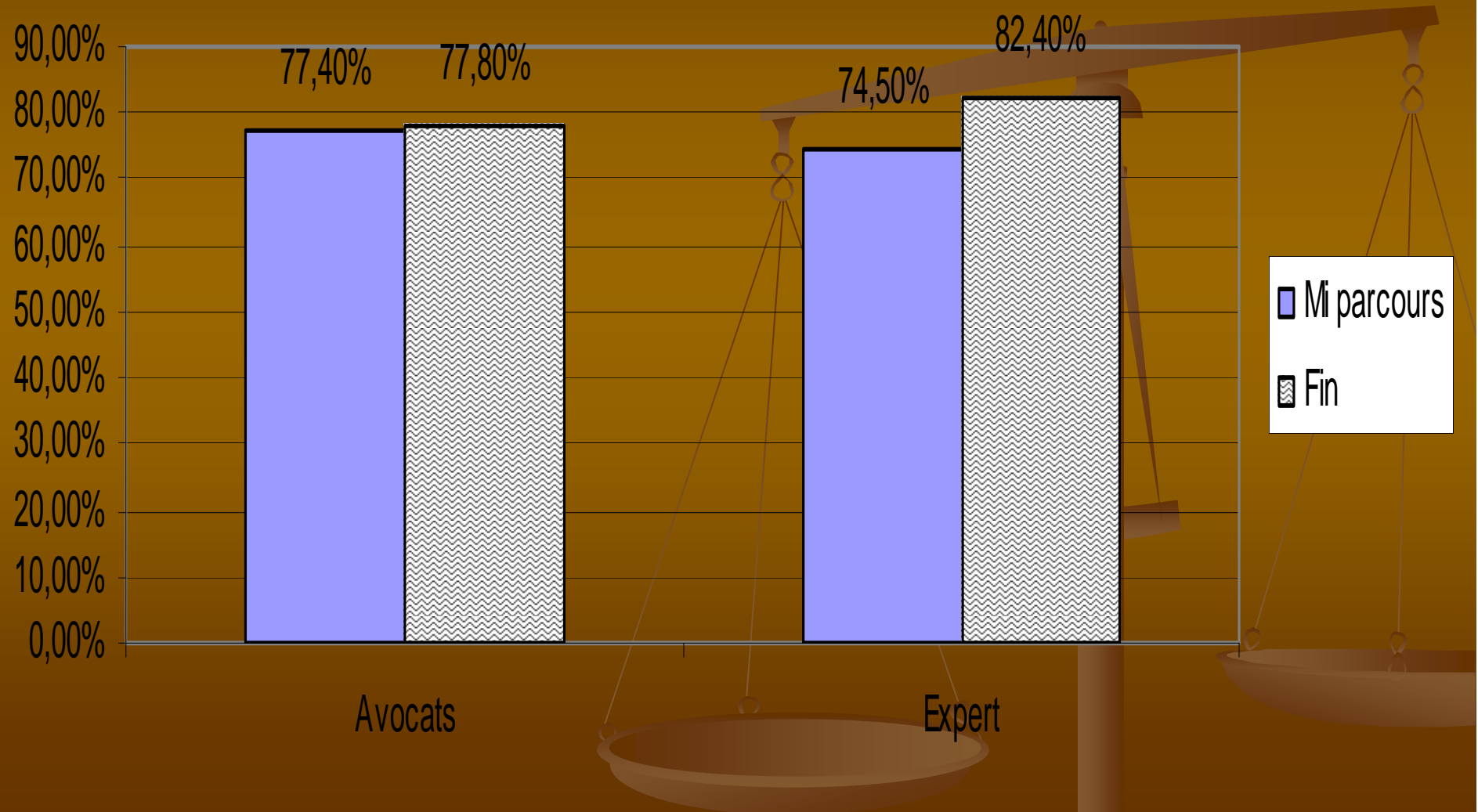
- **Juridictions commerciales**
- **Registres locaux de commerce**



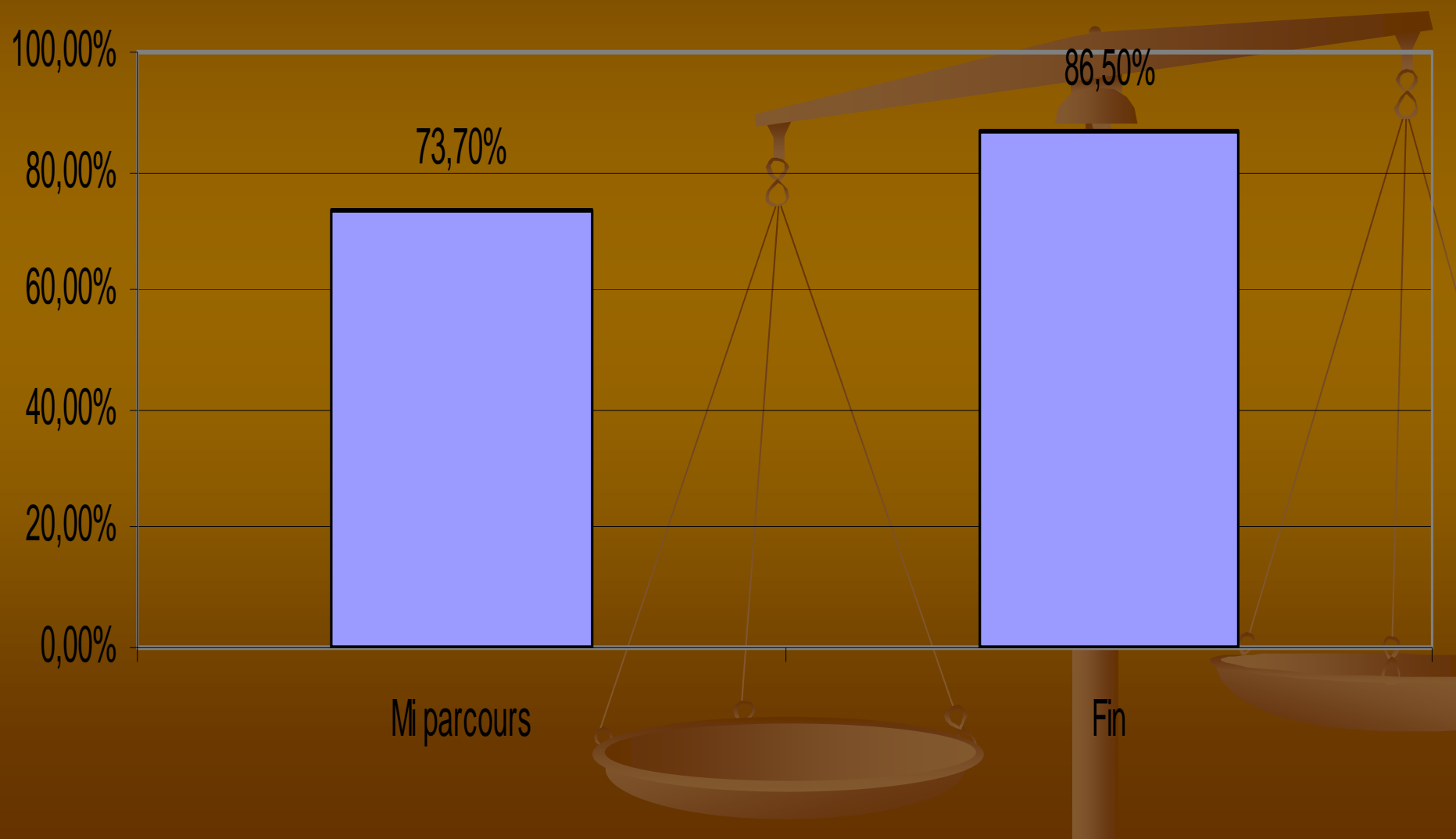
Juridictions commerciales



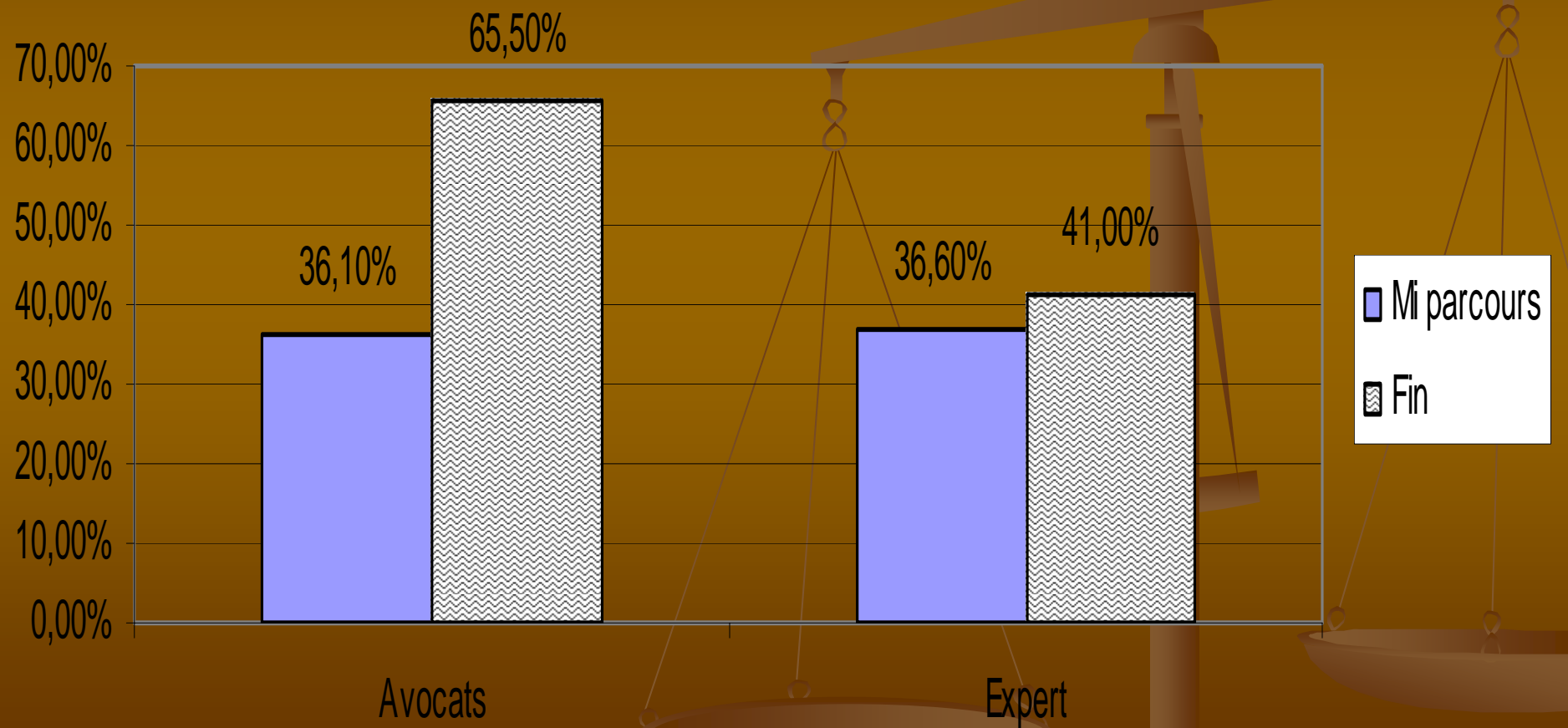
Graphe B01 : Part des avocats et des experts satisfaits de l'organisation et la répartition des responsabilités administratives



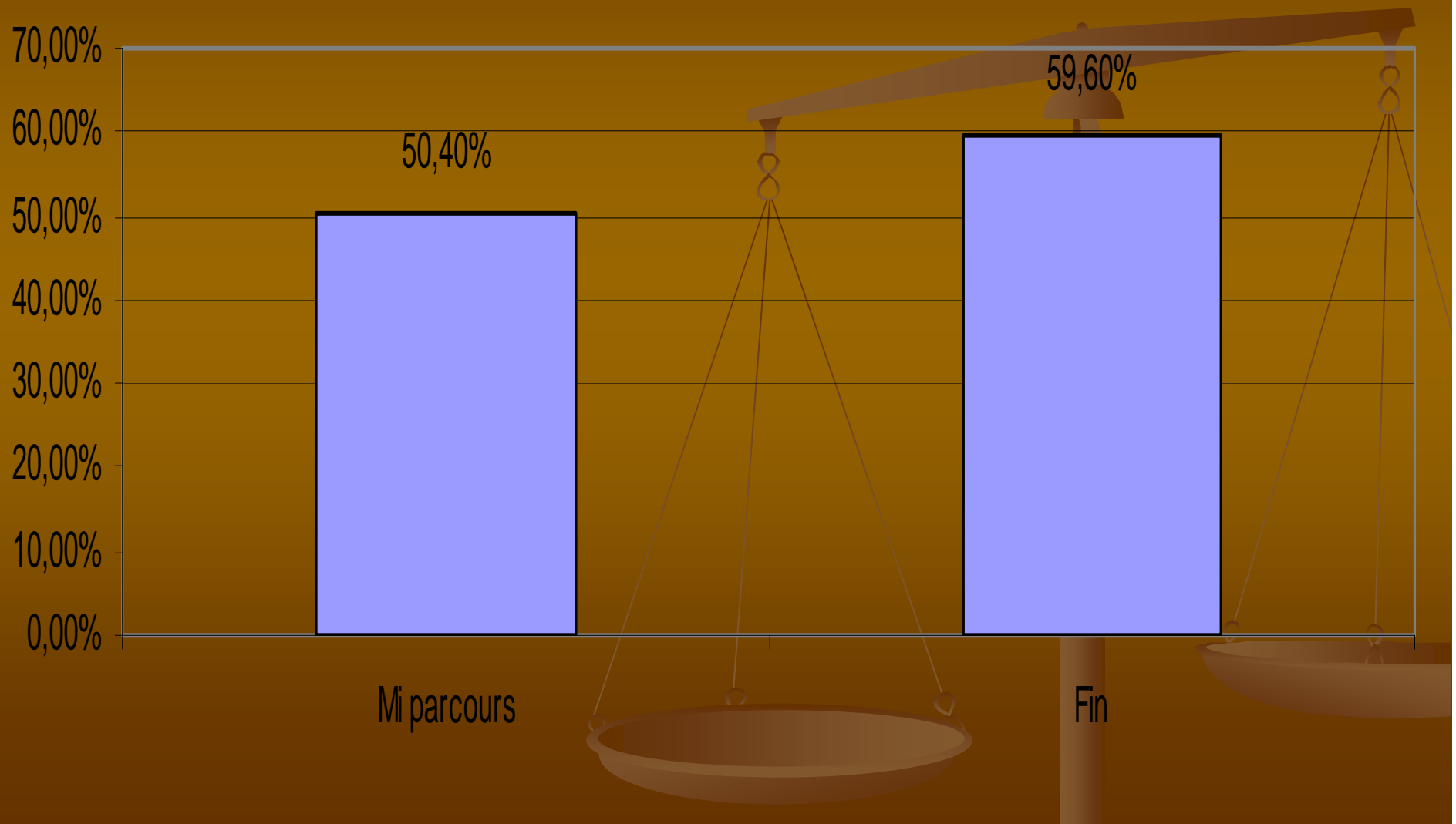
Graphe B02 : Part des avocats satisfaits des moyens matériels et humains relatifs au fonctionnement des juridictions commerciales



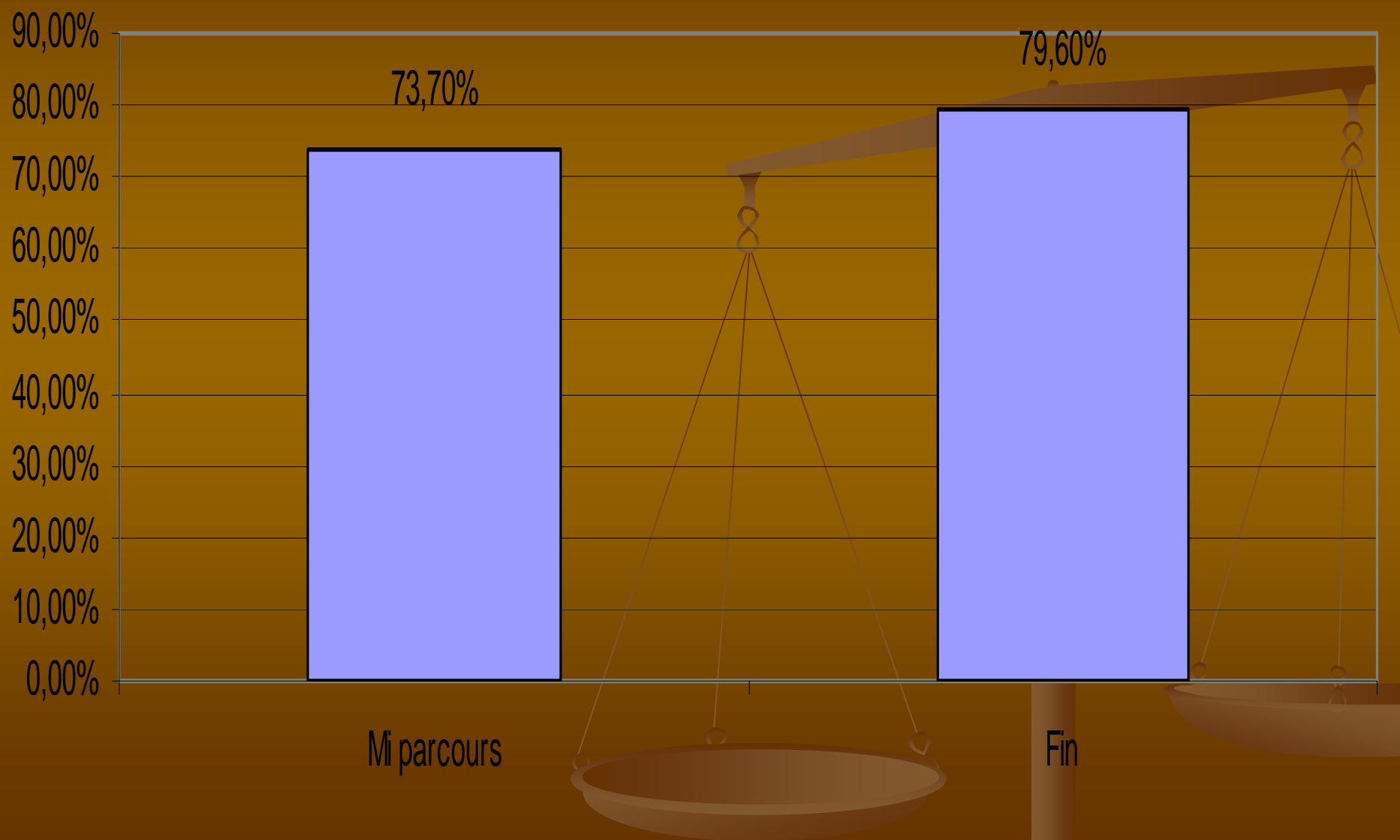
Graphe B03 : Part des avocats et des experts qui estiment que les moyens dont disposent les juridictions commerciales sont suffisants pour satisfaire leurs attentes



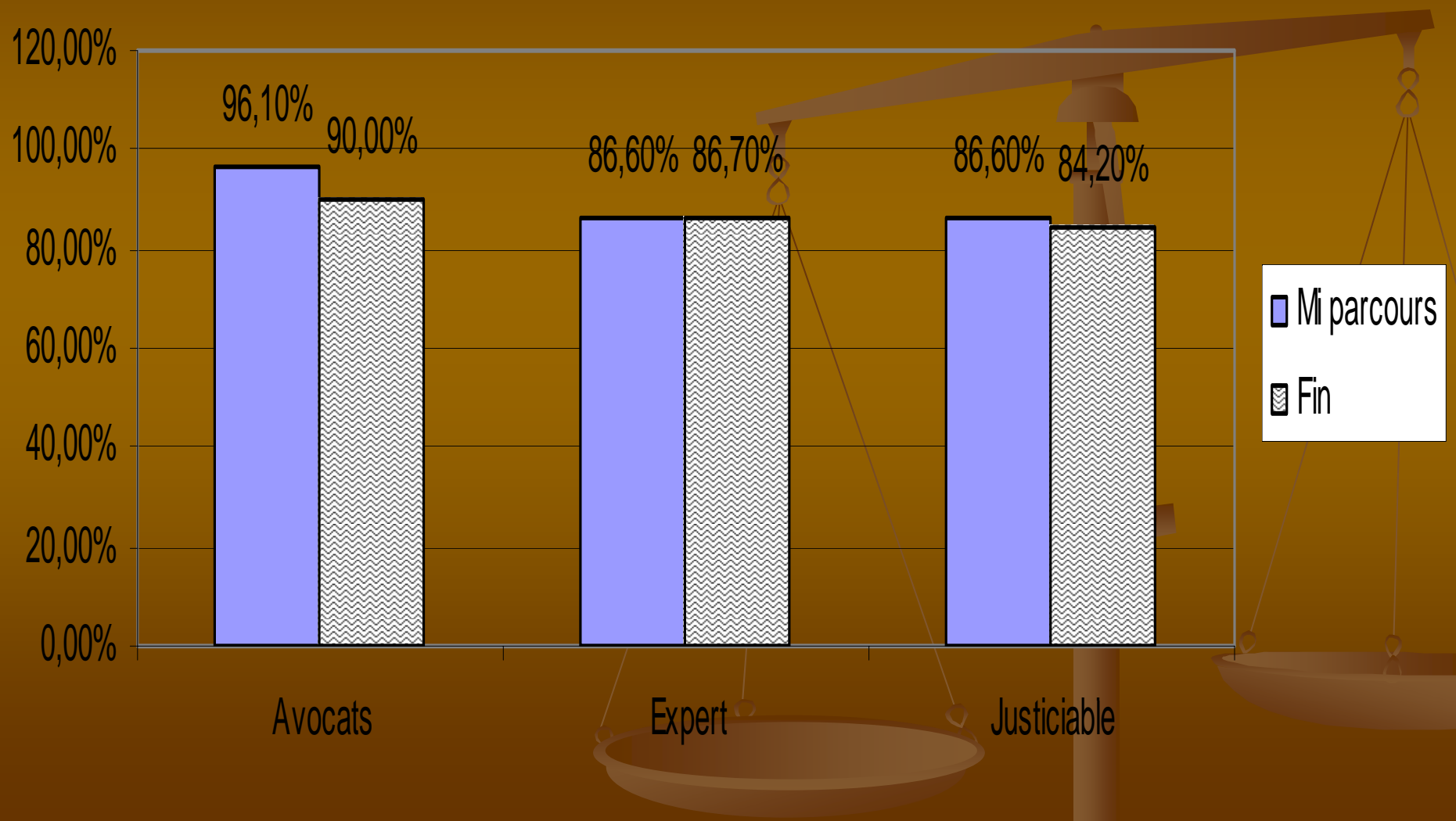
**Graphe B04 : Part des justiciables bien informés avant de se rendre à une
juridiction**



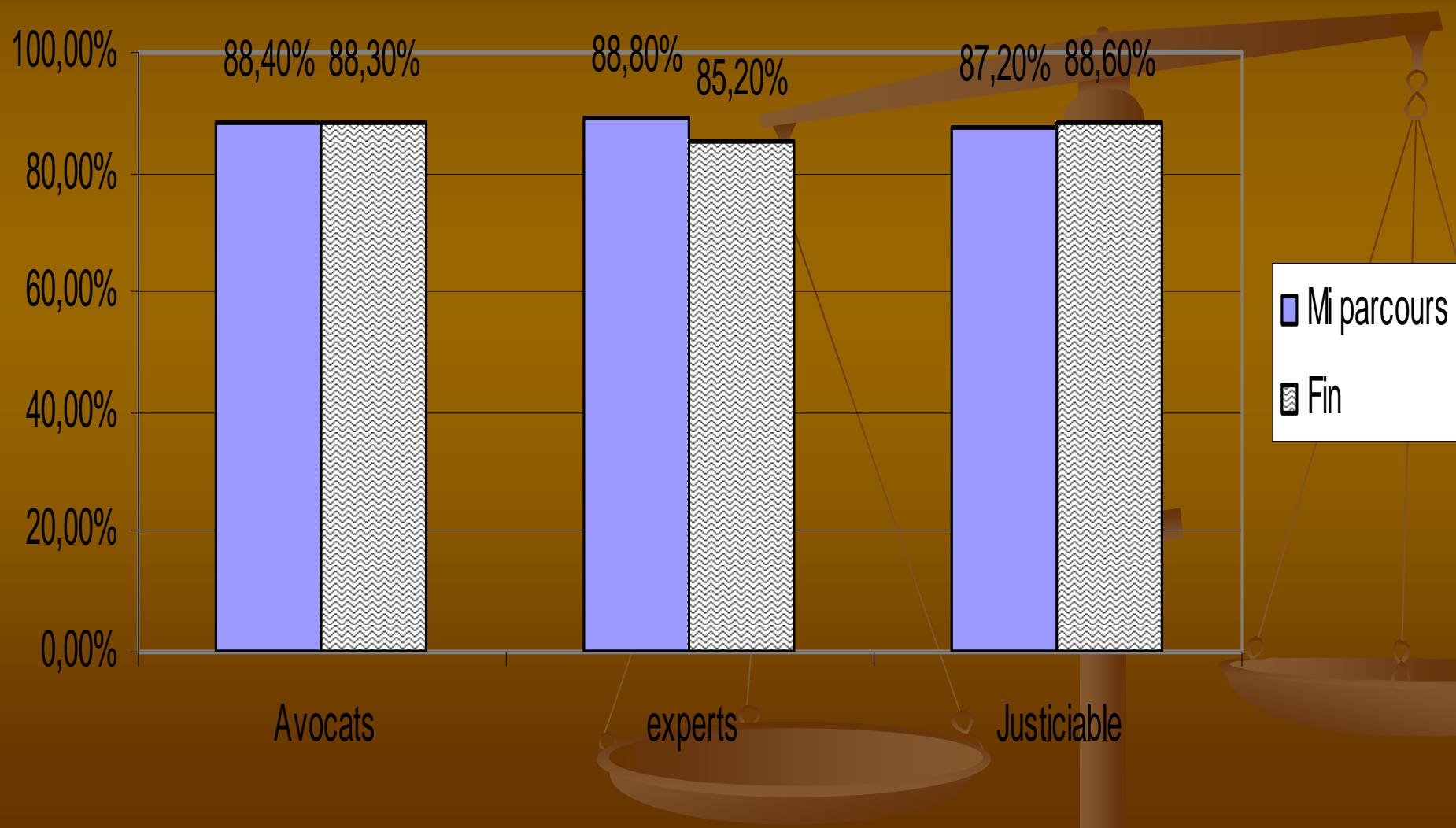
Graphe B05 : Part des justiciables satisfaits des informations obtenues



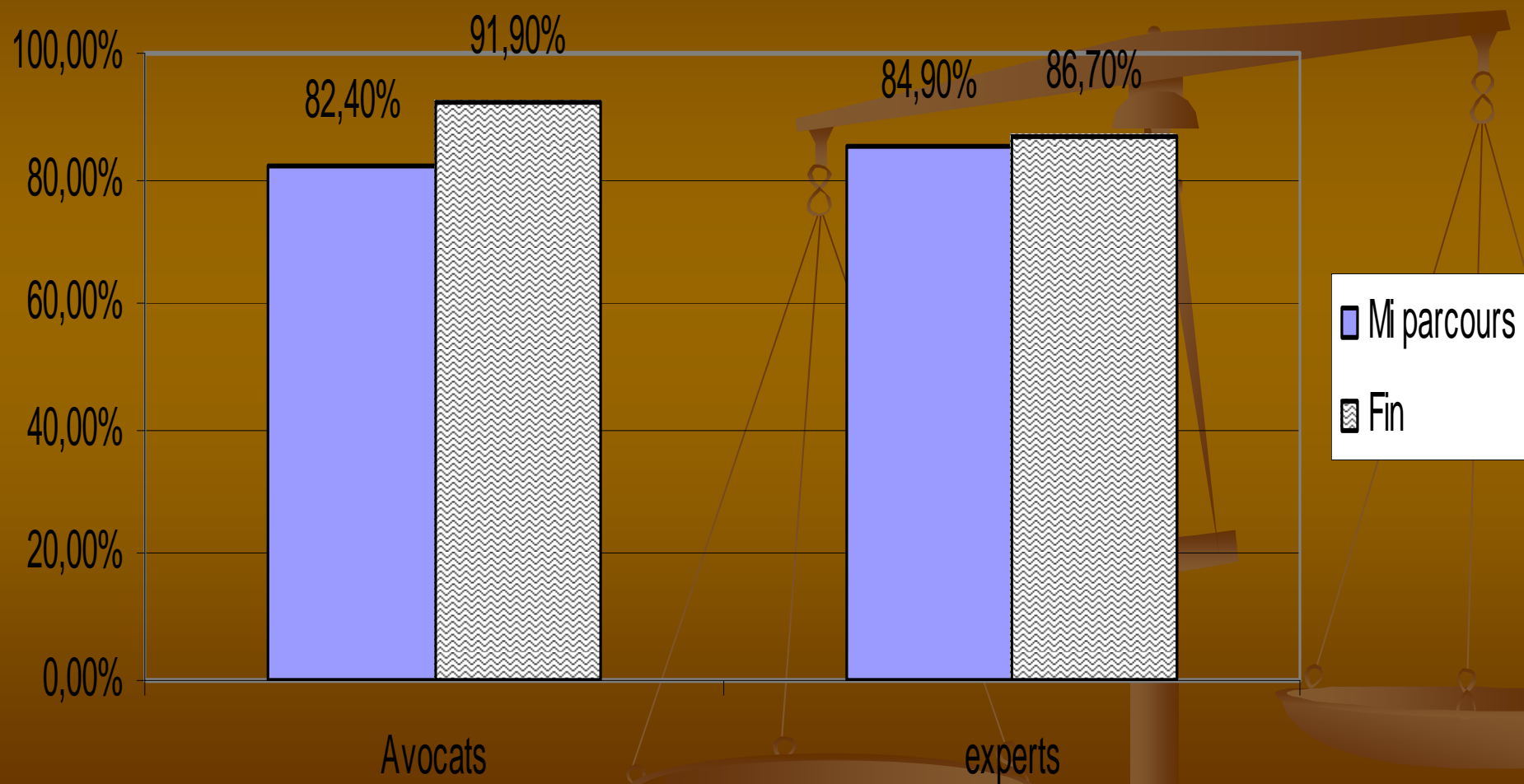
Graphe B06 : Parts des avocats, des experts et des justiciables, satisfaits de l'instruction des affaires et des délais du traitement des dossiers



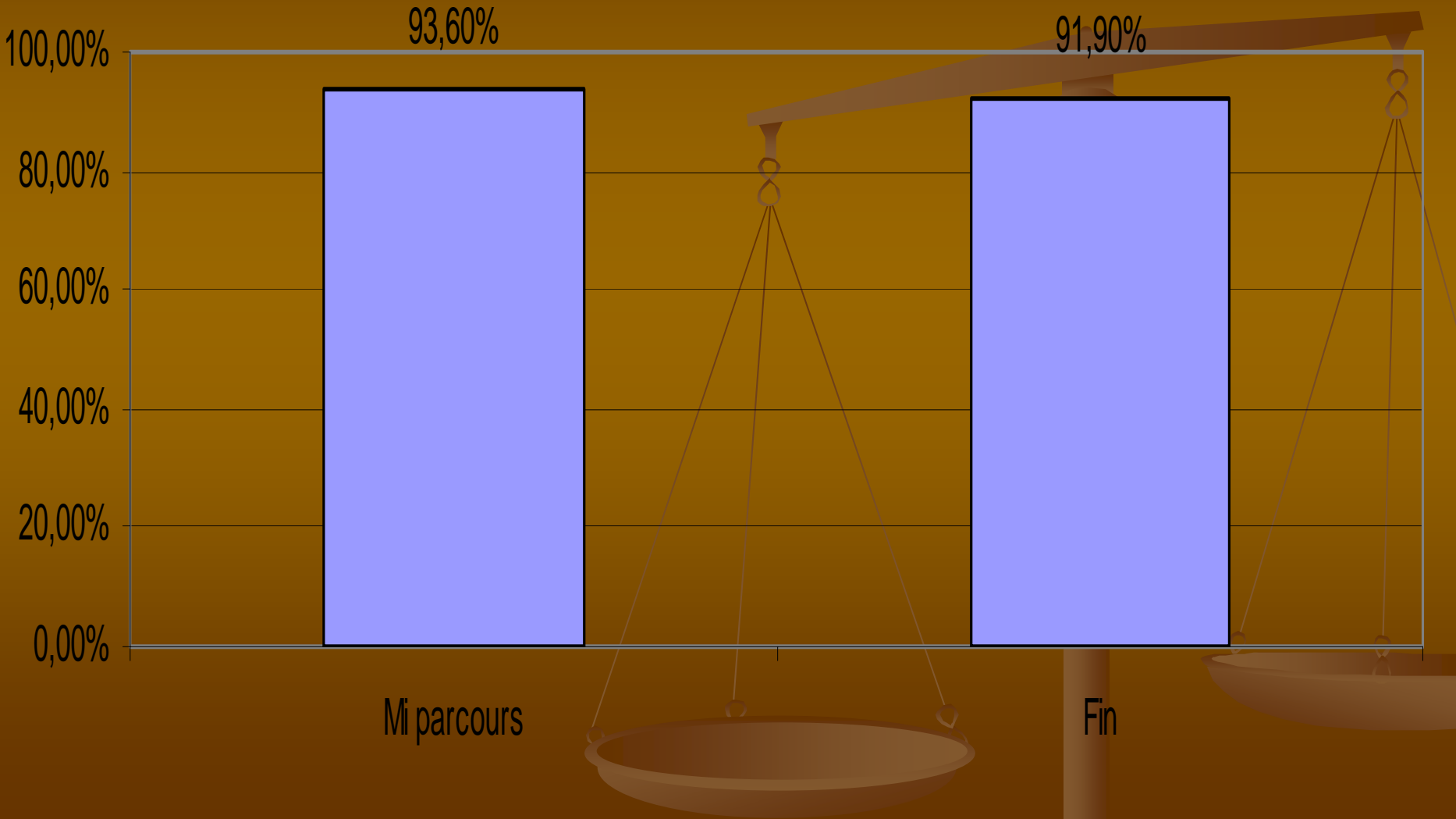
Grappe B07 : Part des avocats, des experts et des justiciables, satisfaits de la qualité de l'accueil, l'écoute et du respect par le personnel



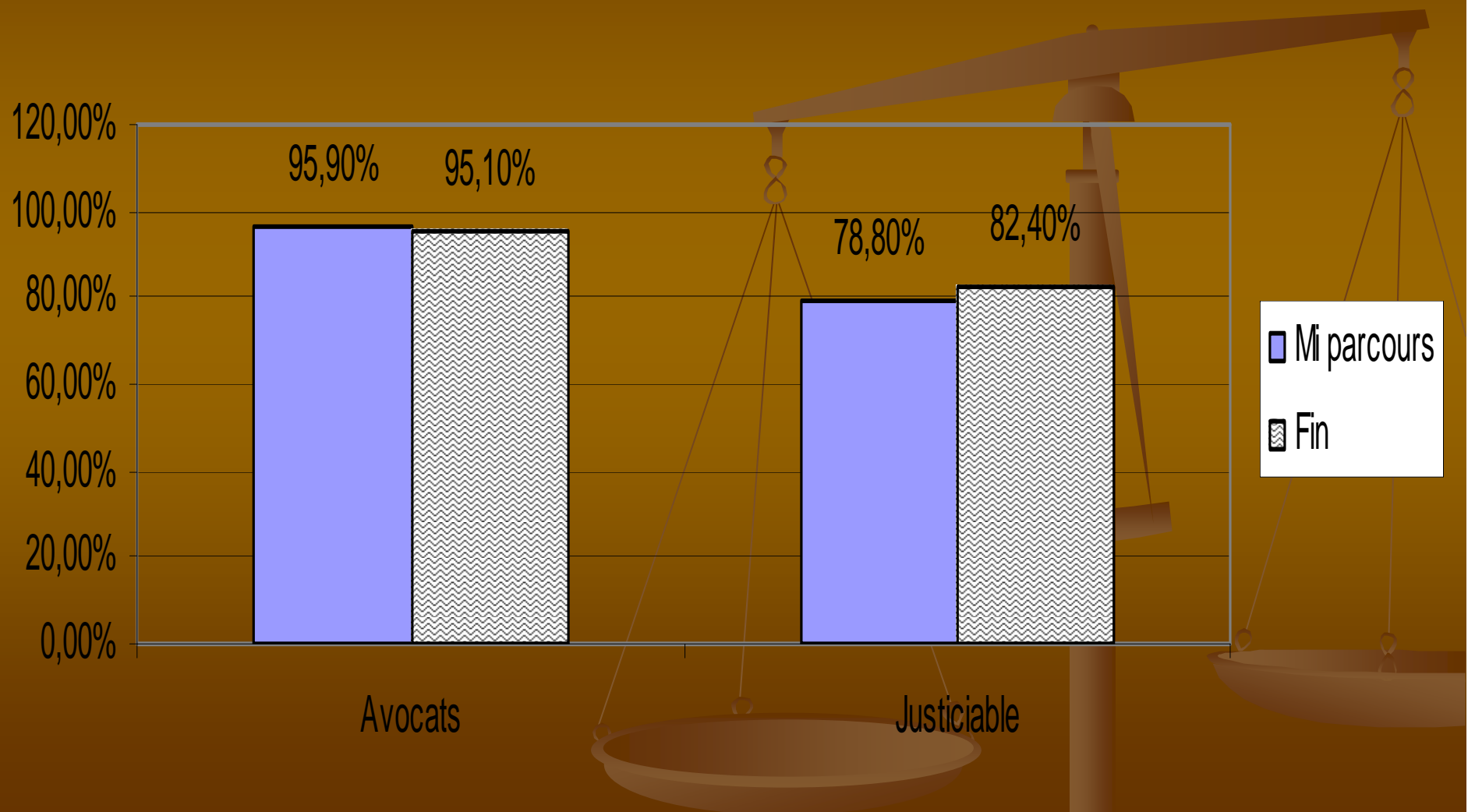
**Graphe B08 : Parts des avocats et des experts, satisfaits de la qualité de service
(informations données, organisation, déroulement, les délais, communication)**



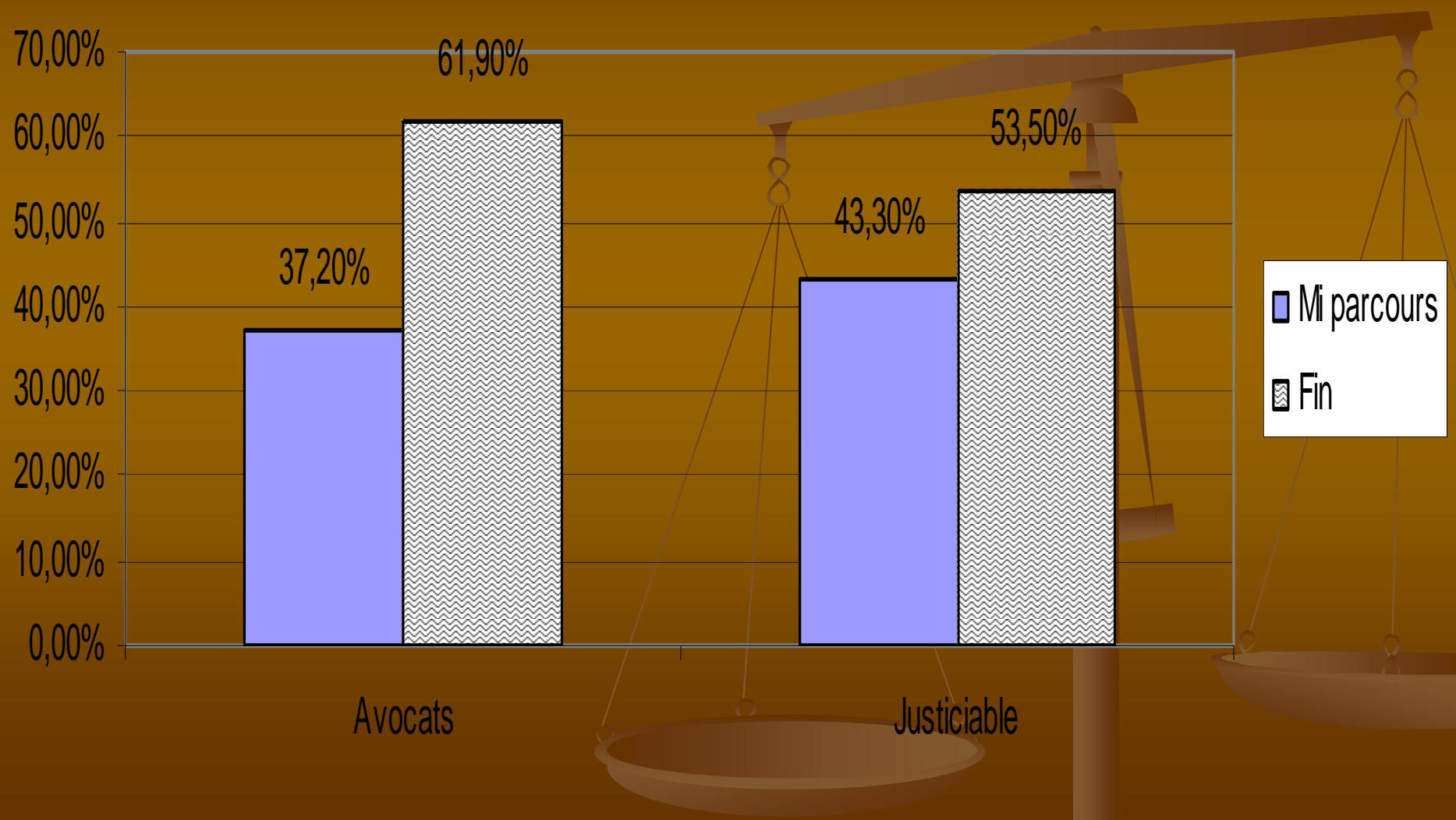
Graphe B09 : Part des justiciables satisfaits de leur avocats (nécessité, honoraires....)



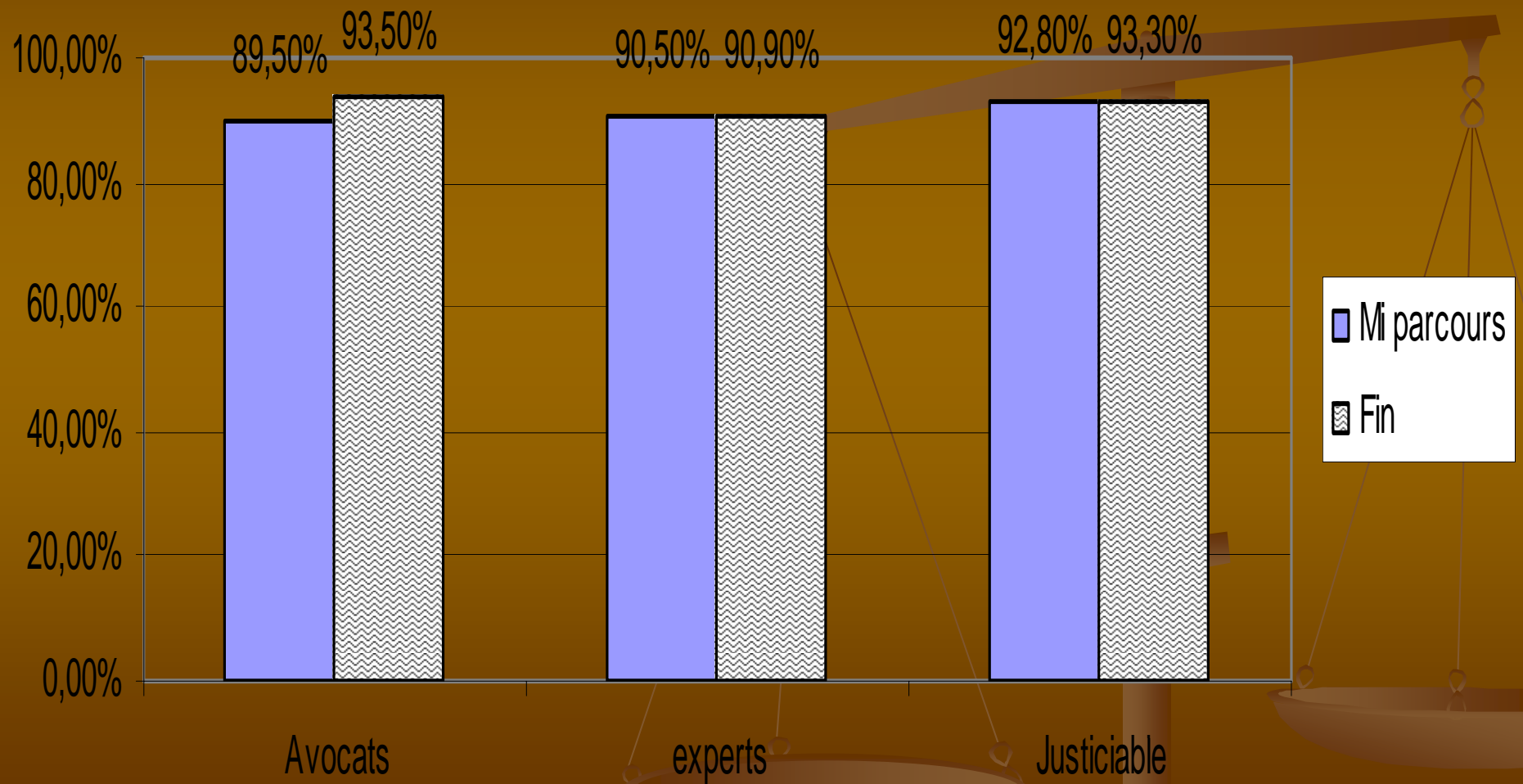
Grappe B10 : Part des avocats et des justiciables, selon la conformité des procès verbaux, la compréhension des jugements rendus et la conformité des décisions rendues (conformité aux attentes des justiciables)



Graphe B11 : Répartition des avocats et des justiciables selon l'exécution des jugements



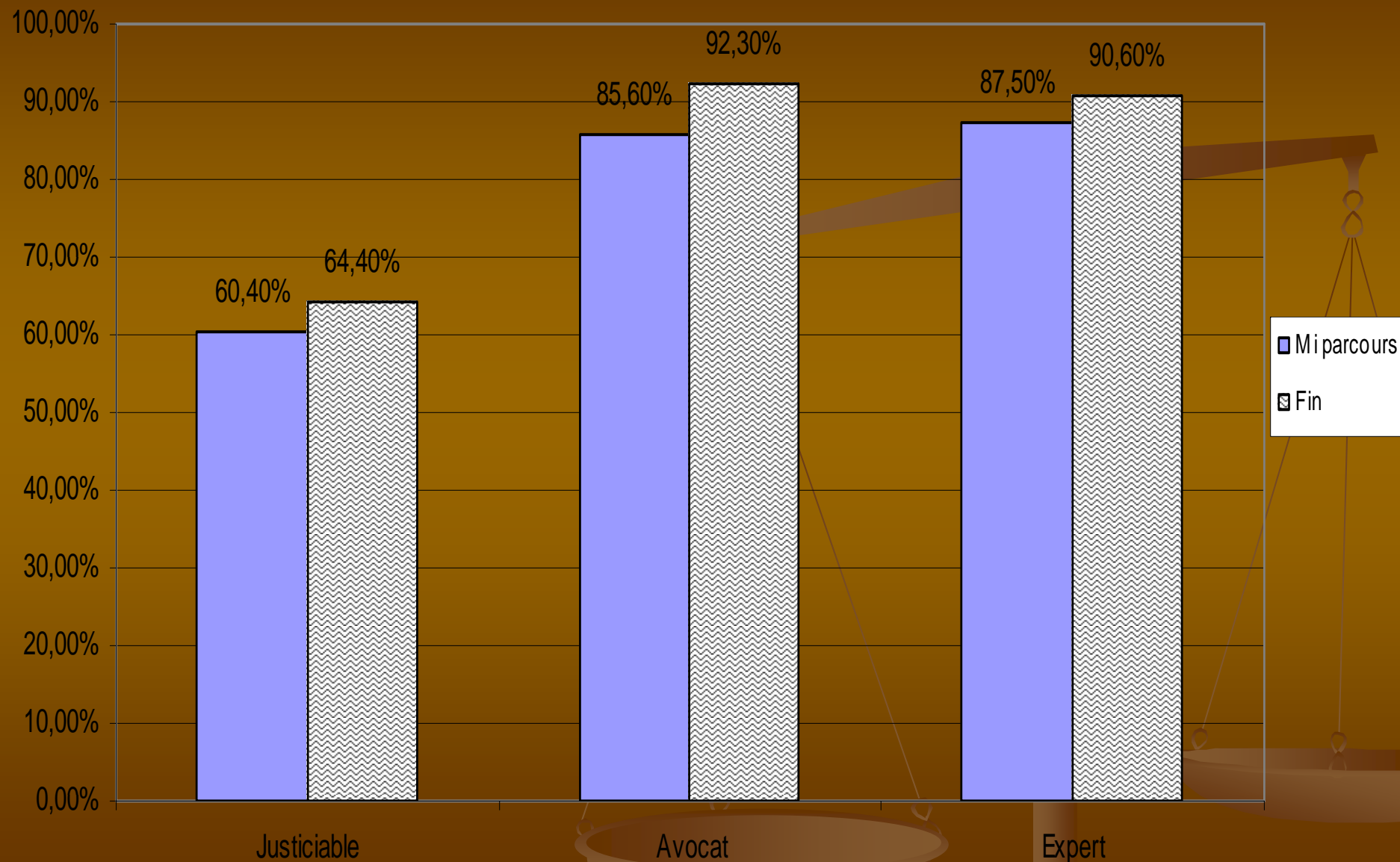
Graphe B12 : Répartition des avocats, des experts et des justiciables, selon l'indicateur global de la satisfaction



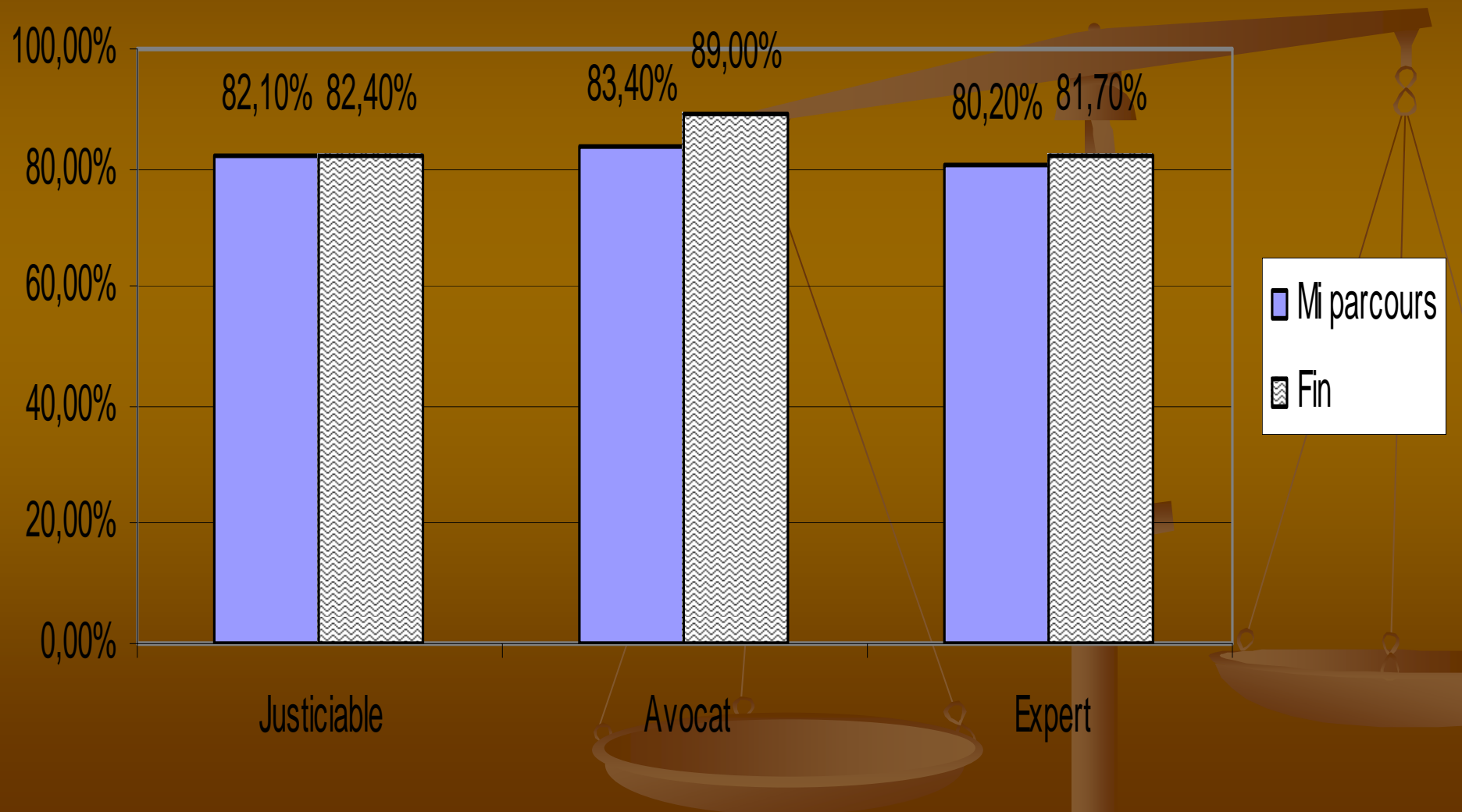
Registres de commerce



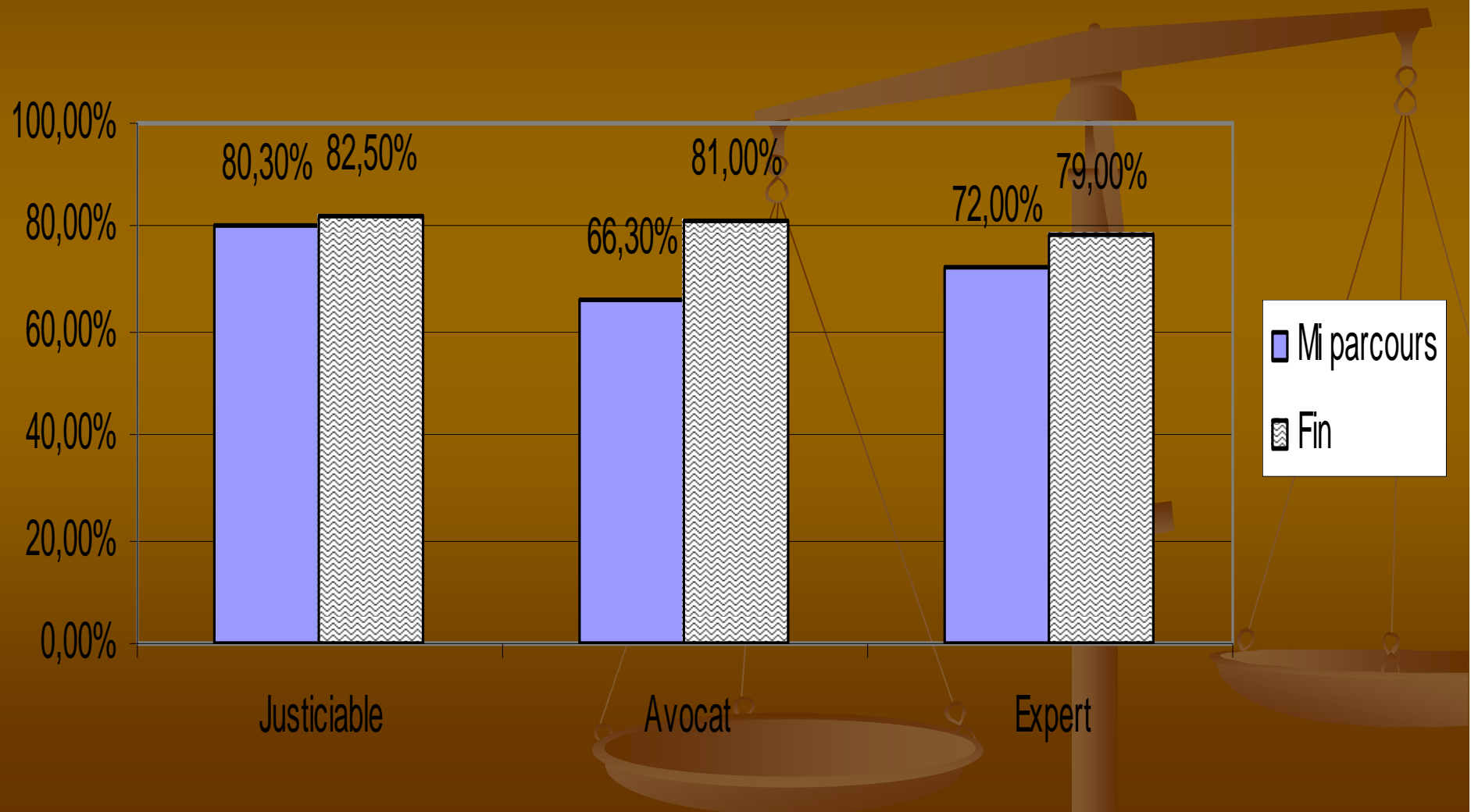
Graphe A01 : Répartition des justiciables, des avocats et des experts, selon le degré de l'information avant de se rendre au registre de commerce



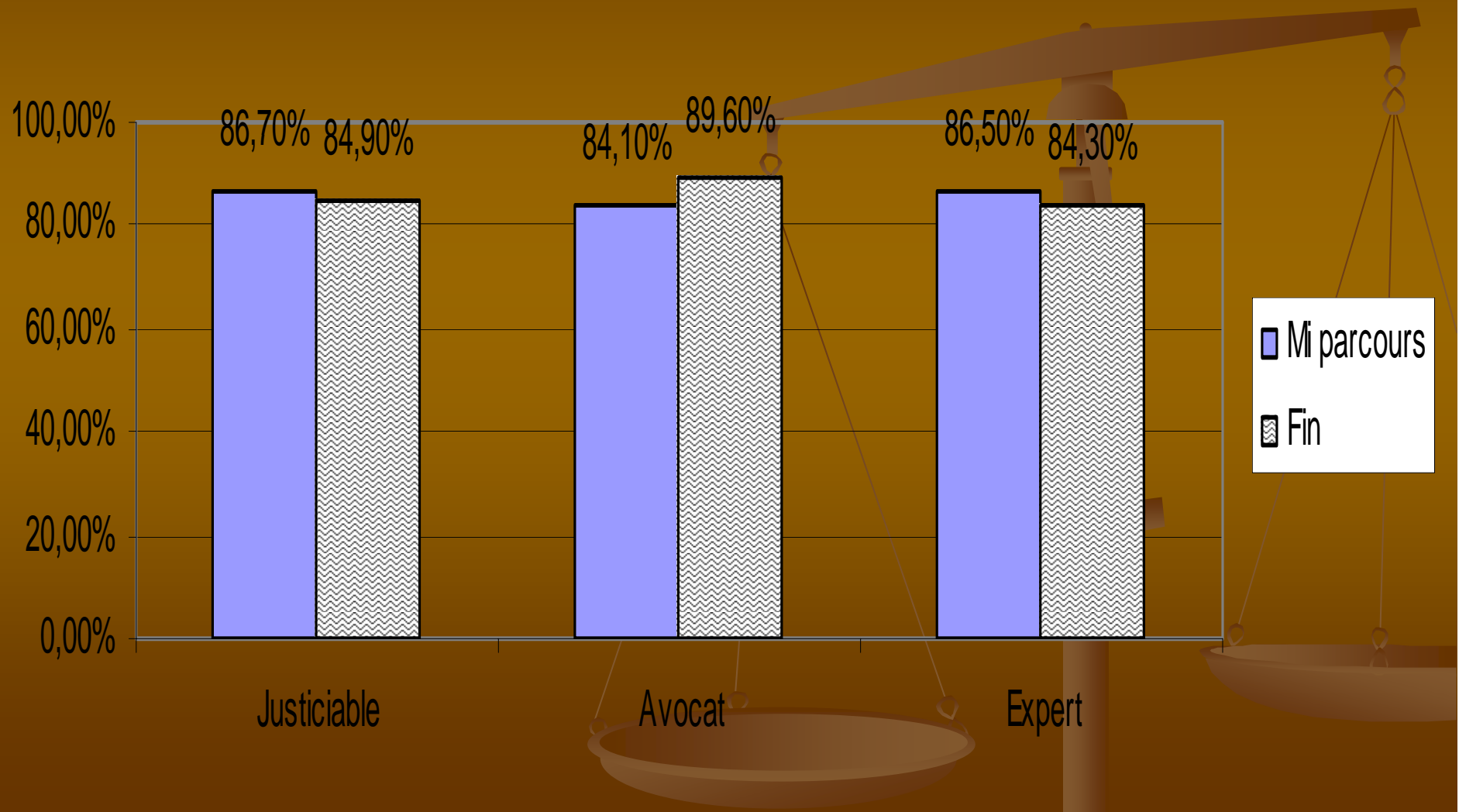
Grappe A02 : Répartition des justiciables, des avocats et des experts, selon la qualité de satisfaction des informations obtenues au registre local de commerce



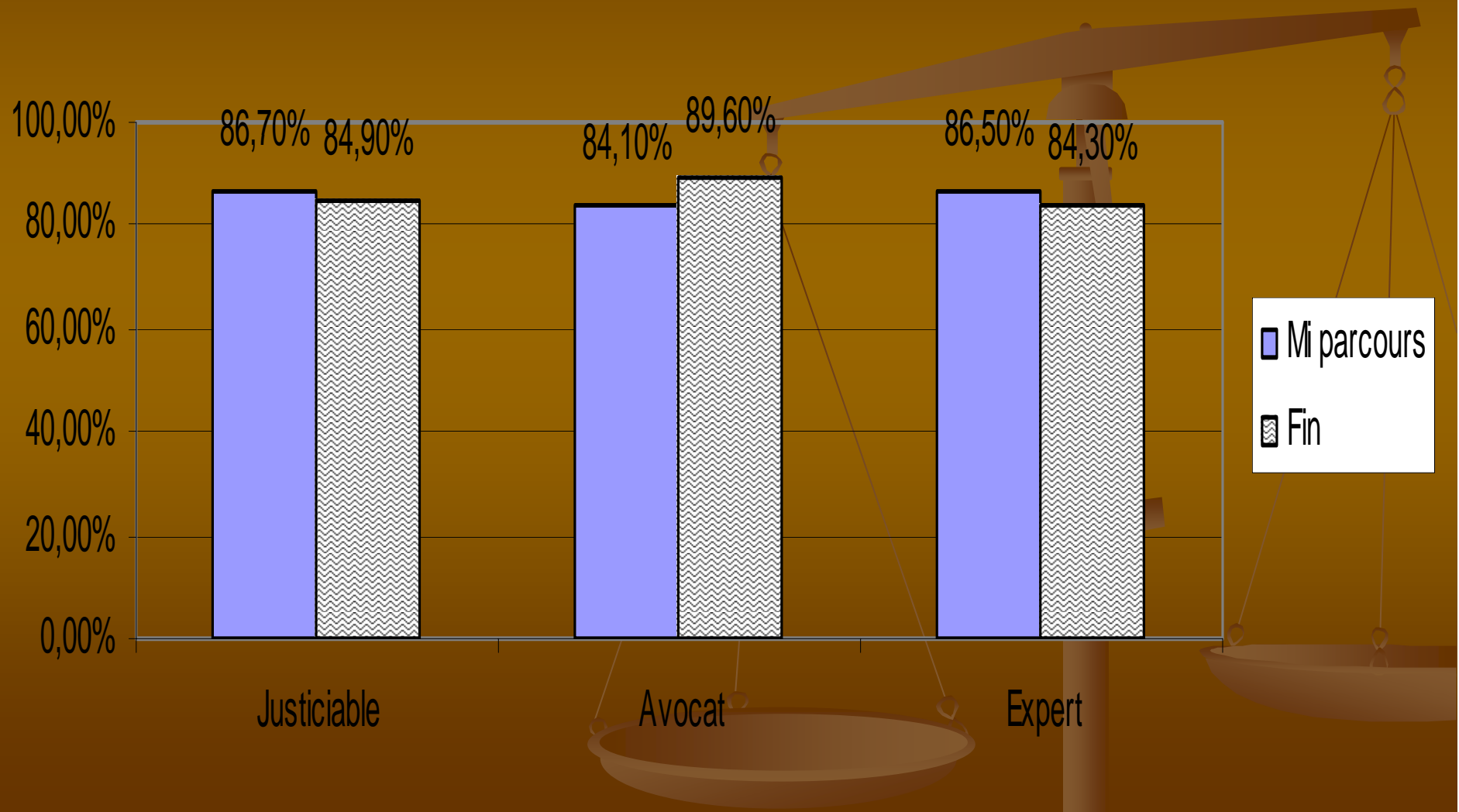
Grphe A03 : Répartition des justiciables, des avocats et des experts, selon l'affirmation concernant la suffisance des locaux et équipements et la qualification du personnel du registre de commerce



Graphe A04 : Répartition des justiciables, des avocats et des experts, selon la qualité des services rendus par le personnel du registre de commerce (Accueil, écoute, respect)



Graphe A05 : Répartition des justiciables, des avocats et des experts, selon l'affirmation concernant l'instruction du dossier et les délais du traitement du registre de commerce



Graphe A06 : Répartition des justiciables, des avocats et des experts, selon l'indicateur global de la satisfaction du registre de commerce

