



**télécharger
le format
gif**

**N°10
Juin
2012**

www.coe.int/cepej

[S'abonner/Se désabonner](#)



[Version imprimable](#)

Conseil de l'Europe

F-67075 Strasbourg Cedex

La CEPEJ a pour objet l'amélioration de la qualité de la justice et de l'efficacité de son fonctionnement dans les 47 Etats membres du Conseil de l'Europe.

Hommage à Fausto de Santis



Tout le Secrétariat de la CEPEJ, les membres, correspondants nationaux, représentants des tribunaux référents et collaborateurs expriment leur profonde tristesse à la suite de la disparition de son ancien président, Monsieur Fausto de Santis, le 9 mars 2012.

Dossier : Programmes de formation des tribunaux européens

**10
years
ans**

Depuis dix ans, la CEPEJ développe des outils en phase avec la réalité du fonctionnement des tribunaux. En travaillant avec les professionnels de la justice, au sein des groupes de travail et de son Réseau de tribunaux-référents, la CEPEJ cherche à offrir aux juges, procureurs, avocats, greffiers, de même qu'aux décideurs publics, des moyens concrets et pragmatiques pour faciliter leur quotidien et ainsi améliorer l'efficacité et la qualité du service public de la justice. Soucieuse que les outils qu'elle développe ne restent pas dans les cartons, la CEPEJ a pris le parti d'être elle-même le principal promoteur de ses travaux auprès de leurs bénéficiaires.

Deux programmes de formation des tribunaux ont été mis en place : l'un consiste à accompagner les tribunaux dans l'application effective des [lignes directrices](#) et autres outils destinés à gérer le temps judiciaire, et ainsi assurer une meilleure prévisibilité et optimisation des délais de procédure. Le second permet aux tribunaux, à partir d'un [Manuel préparé par la CEPEJ](#), l'organisation d'enquêtes de satisfaction auprès des usagers. Les résultats de ces enquêtes doivent donner aux gestionnaires des tribunaux des clés pour orienter l'organisation du travail des juridictions en fonction de la manière dont est perçu ce service par la collectivité. A travers ces programmes, les experts de la CEPEJ sont à la disposition des tribunaux qui en font la demande pour rencontrer les personnels et envisager avec eux l'utilisation de ces outils.

A ce jour, une vingtaine de tribunaux ont bénéficié de ces programmes, qui ne demande qu'à être étendu à travers l'Europe. Parce que l'Europe du droit et de la justice se construit avant tout à travers la coopération entre les hommes et les femmes qui acceptent de mettre en commun leurs expériences, leur savoir-faire et leur volonté d'innover pour avancer ! Soyez les bienvenus pour profiter avec nous de ces programmes !

Dossier: Programmes de formation des tribunaux - Témoignages des formateurs et des tribunaux

Allemagne: Tribunal régional de Fribourg - Formation à l'utilisation des outils de gestion des délais judiciaires développés par le Centre SATURN (avril 2012)



La CEPEJ contribue à l'amélioration des délais de procédure en Europe, par Jacques Bühler, Secrétaire Général suppléant du Tribunal fédéral suisse, Président du Groupe de pilotage SATURN pour la gestion des délais judiciaires de la CEPEJ et membre de la CEPEJ

Grâce aux outils SATURN sur la gestion des délais judiciaires développés par la CEPEJ, tout tribunal intéressé à améliorer la durée de traitement de ses affaires peut facilement poser lui-même un diagnostic sur sa propre situation et mener à bien des

projets dans le but d'accélérer le traitement des procédures. S'il le désire, il peut bénéficier de l'appui d'un expert de la CEPEJ.

1. Quinze points des lignes directrices SATURN

Les [lignes directrices du Centre SATURN pour la gestion des délais judiciaires](#) font partie des outils qui permettent aux tribunaux de statuer sur les affaires qui leur sont soumises dans des délais raisonnables. Le centre SATURN a mis la priorité sur quinze points des lignes directrices que les tribunaux peuvent appliquer de façon autonome, sans devoir demander des ressources supplémentaires. Ces points ont aussi été choisis parce qu'ils permettent d'améliorer rapidement le délai de traitement des affaires au sein d'un tribunal. Ils peuvent se résumer comme suit:

- a) Récolte des données permettant de mesurer le temps de traitement des affaires, les étapes principales de la procédure et, par ce moyen, de détecter les temps morts éventuels.
- b) Fixation d'objectifs relatifs à la durée de traitement des affaires.
- c) Analyse continue de la durée des affaires en cours et prise de mesures urgentes en cas de risque de délai excessif.
- d) Conclusion d'accords avec les parties ou leurs représentants sur le calendrier de traitement des affaires et ensuite respect strict, imposé par le juge, du calendrier et des étapes procédurales convenus.

(Lire l'article complet)

Jacques Bühler,

Secrétaire Général suppléant, Tribunal fédéral suisse,
Président du Groupe de pilotage SATURN pour
la gestion des délais judiciaires
Membre de la CEPEJ

"Session de formation au Landgericht de Fribourg", par Jürgen Adam, Landgericht Freiburg, Allemagne

Une session de formation sur la durée des procédures s'est déroulée au Landgericht (District Court) de Fribourg en Allemagne, le 20 avril 2012. Préalablement à la tenue de la session de formation, il a été convenu de se concentrer sur les affaires civiles en première instance.

Le formateur, M. Jacques Bühler, a présenté les outils SATURN pour la gestion des délais judiciaires auprès de plusieurs membres du Landgericht. Il a également présenté une analyse et une évaluation de la durée des procédures au Landgericht. Dans la discussion qui a suivie, le constat a été fait que d'un point de vue purement statistique, la durée des procédures ne semble pas poser de problème majeur au Landgericht, étant donné que leur durée moyenne est de moins de 8 mois et que le Tribunal a constamment achevé approximativement le même nombre d'affaires que d'affaires ont été introduites, au cours des dernières années.

Les membres du Landgericht ont ensuite fait remarquer que néanmoins, la durée des procédures risque de poser problème dans certaines « affaires complexes », notamment poursuites judiciaires pour mauvaises pratiques à l'encontre des physiciens, conseillers fiscaux et avocats ou encore des contrats de construction. Ces affaires complexes représentent près d'1/3 des affaires traitées habituellement par les juges. Au cours de la discussion, deux facteurs à l'origine de durée

excessive dans le traitement des affaires ont été identifiés: les difficultés à trouver (et à travailler avec) des experts, et la perte du savoir-faire du aux changements en la personne du juge. Les participants à la formation ont poursuivi en discutant plus en détail, notamment le deuxième aspect. Les membres du Landgericht ont expliqué qu'en raison des parcours professionnels dans le système judiciaire, il y a beaucoup de fluctuation parmi les juges. Il n'y a pas de règles ou même de bonnes pratiques concernant le traitement d'une affaire lorsqu'elle est transmise à un nouveau juge. En général, aucune transmission de savoir faire n'est effectuée – ayant pour conséquence qu'au cours du traitement de beaucoup d'affaires, le nouveau juge doit répéter une grande partie du travail juridique déjà effectué (mais pas documenté) par le prédécesseur. M. Bühler a indiqué qu'il serait probablement intéressant de mener une enquête concernant le processus de transfert des connaissances dans les différents tribunaux dans les différents pays. En conclusion, il a été convenu de demander à la CEPEJ de procéder à une telle étude et de discuter ce point lors de la prochaine réunion des tribunaux référents.

([Lire l'article complet](#))

Jürgen Adam

Landgericht Freiburg, Allemagne

Roumanie: Tribunal de Vrancea, Focsani

Formation à la réalisation d'enquêtes de satisfaction des usagers des tribunaux (décembre 2011)



Par Giacomo Oberto, Juge –Tribunal de Turin (Italie), Secrétaire Général adjoint - Association internationale des juges et Membre du "Groupe de pilotage" du Centre SATURN de la CEPEJ

Les 8 et 9 décembre 2011, j'ai eu l'opportunité de participer à une réunion visant à assister le Tribunal de Vrancea (Focsani – Roumanie) dans l'application de la méthodologie pour la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des usagers des tribunaux. La rencontre a débuté dans les locaux dudit Tribunal le 8 décembre 2011. Des documents de travail ont été distribués aux participants avant l'ouverture de la réunion. Pendant les 2 jours, j'ai présenté les points relatifs au programme de coaching et j'ai répondu à certaines des questions des participants. Pendant ces deux jours, le Président du Tribunal, plusieurs juges et les greffiers du Tribunal ont pris la parole.

Après une brève présentation de moi-même en tant que juge du Tribunal de Turin et Secrétaire Général adjoint de l'Association internationale des juges, j'ai consacré quelques mots à mon rôle de membre du "Groupe de pilotage" du Centre SATURN de la CEPEJ au cours des dernières années. J'ai ensuite informé l'assistance de mon expérience acquise dans le cadre de l'enquête de satisfaction des usagers du Tribunal de Turin, telle que détaillée dans un [rapport](#), dont j'ai illustré les principaux axes au cours des réunions.

A cet égard, j'ai indiqué aux participants que

(a) L'enquête de satisfaction des usagers du Tribunal de Turin fait partie intégrante des activités de coopération du Tribunal de premier ressort de Turin (Tribunale di Torino) en sa qualité de membre du Réseau des tribunaux référents de la CEPEJ. Un article à ce sujet a été publié dans la précédente [Lettre d'information](#) (novembre 2011).

(b) L'initiative a trouvé son origine dans les activités du Groupe de travail sur la qualité de la justice de la CEPEJ (CEPEJ-GT-QUAL). Ce groupe a récemment publié un rapport sur "[La réalisation d'enquêtes de Satisfaction auprès des usagers des tribunaux des Etats membres du Conseil de l'Europe](#)" (sur la base des expériences précédemment acquises au Tribunal de Genève).

(c) Un [Manuel](#), de même que d'autres documents édités par le même groupe, contiennent également un "Modèle de questionnaire pour les usagers des tribunaux" qui peut être utilisé, avec les adaptations appropriées, dans chaque établissement judiciaire désireux d'évaluer le niveau de satisfaction pour les gens qui, pour quelque raison que ce soit, contactent de telles instances.

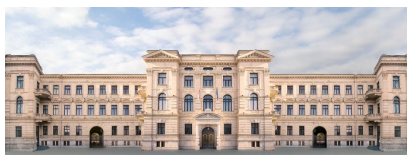
([Lire l'article complet](#))

Giacomo Oberto

Juge –Tribunal de Turin (Italie)

Secrétaire Général adjoint - Association internationale des juges
Membre du "Groupe de pilotage" du Centre SATURN de la CEPEJ

Géorgie : 6 enquêtes de satisfaction des usagers des tribunaux



Par Leila Marshania, Responsable de projet "Renforcer la capacité du système judiciaire en Géorgie", Promotion de la réforme judiciaire, Droits de l'homme et des minorités en Géorgie, Conseil de l'Europe

En Géorgie, l'enquête de satisfaction des usagers des tribunaux est menée dans 6 tribunaux d'instance en appliquant la méthodologie de la CEPEJ

(Tbilisi City Court, Zugdidi District Court, Gori District Court, Kutaisi City Court, Rustavi City Court, Batumi City Court).

Après avoir été formé par des professionnels, le personnel des tribunaux est en mesure de procéder, en présence desdits professionnels, à des entretiens avec les usagers des tribunaux. Les informations récoltées lors de ces entretiens sont ensuite analysées par des sociologues et des statisticiens.

L'objectif était de procéder à 2000 entretiens en face à face avec des citoyens qui ont eu à faire avec les tribunaux, à l'aide d'un questionnaire structuré permettant la collecte de données quantitatives.

Après avoir collecté les réponses au questionnaire, les résultats ont été traités en vue de la rédaction de rapports. La méthode de comptage permet de répartir les réponses par catégories d'usagers (âge, sexe, usagers impliqués dans des affaires pénales, civiles ou administratives, etc.).

Le but est également d'analyser la satisfaction des usagers en tenant compte, pour chacun des facteurs évalués, à la fois des réponses concernant la satisfaction et les réponses concernant l'importance (niveau attendu), en fonction des indicateurs. Les priorités en termes d'amélioration à effectuer sont déterminées par les éléments ayant atteint un prorata élevé en termes d'importance et faible en termes de satisfaction.

Les résultats de l'enquête menée en 2010 seront utilisés pour s'assurer que le niveau de satisfaction des usagers a bien changé.

Leila Marshania

Responsable de projet

"Renforcer la capacité du système judiciaire en Géorgie"

Promotion de la réforme judiciaire

Droits de l'homme et des minorités en Géorgie

Conseil de l'Europe

"Parallèlement à la réforme de la justice, le pouvoir judiciaire réalise des enquêtes pour évaluer les changements apportés au système judiciaire", par Lasha Kalandadze, Juge, Géorgie, et membre du Réseau des tribunaux référents de la CEPEJ

Au cours des trois dernières années, les tribunaux ont procédé, plusieurs fois par an, à des enquêtes auprès des usagers avec les ressources allouées par des organisations internationales ou avec des ressources locales également. L'objectif principal de ces enquêtes est de déterminer ce que la population pense du système judiciaire, à l'aide de différents paramètres. Dans les enquêtes menées au cours de ces trois dernières années, les indicateurs d'attitude de la population suivants ont été évalués : attitude du personnel des tribunaux à l'égard des usagers, environnement des tribunaux, capacité des tribunaux à servir les usagers dans les délais. Eu égard à tous ces paramètres, environ 80 % des personnes interrogées ont déclaré que le service rendu par le Tribunal était satisfaisant.

La capacité à examiner les affaires dans les délais et l'administration transparente et rapide de la justice comptent parmi les grands axes de la réforme judiciaire. Sur ces points, les études qui ont été menées montrent que la réforme peut être considérée comme une réussite.

Les enquêtes montrent que la confiance de la population augmente proportionnellement avec les réformes menées dans le système judiciaire, le taux de confiance étant de 75 % en moyenne selon l'enquête la plus récente réalisée en 2011.

En mai 2012, le pouvoir judiciaire a demandé une société de réaliser une nouvelle enquête sur le service des tribunaux, en coopération avec le programme danois sur la promotion de la réforme judiciaire, des droits de l'homme et des droits des minorités.

Il importe de noter que l'idée de réaliser une enquête de satisfaction auprès des usagers des tribunaux était inspirée des lignes directrices élaborées par la CEPEJ. La Cour suprême de Géorgie ayant souscrit à cette idée, la société choisie a mené, en 2011, une enquête auprès des usagers des tribunaux de six grandes villes géorgiennes.

Conformément aux recommandations de la CEPEJ, les usagers desdits tribunaux participant à l'enquête n'étaient pas des représentants d'institutions gouvernementales. Procureurs, enquêteurs et autres représentants d'entités chargées de faire appliquer la loi n'ont donc pas participé à l'enquête.

Les personnes interrogées s'étaient rendues dans les tribunaux dans le cadre d'affaires civiles, pénales ou administratives selon la répartition suivante : 45 % pour des affaires civiles, 31 % pour des affaires pénales et 17 % pour des litiges administratifs. 5 % des personnes interrogées s'adressaient au tribunal pour obtenir diverses informations.

Sur l'ensemble des personnes interrogées, 44 % étaient des femmes et 56 % des hommes.

L'enquête a été réalisée à l'aide d'un questionnaire élaboré en tenant compte des recommandations de la CEPEJ. Les personnes interrogées devaient évaluer différents aspects du

fonctionnement des tribunaux sur une échelle de 1 à 5, 1 correspondant à une évaluation extrêmement mauvaise et 5 à une évaluation très positive.

[\(Lire l'article complet\)](#)

Lasha Kalandadze

Juge, Géorgie,

Membre du Réseau des tribunaux référents de la CEPEJ

Activités en cours: quoi de neuf ?

Evaluation des systèmes judiciaires



Le nouveau rapport d'évaluation des systèmes judiciaires européens sera publié le 20 septembre 2012 dans le cadre de la Conférence européenne des Ministres de la Justice à Vienne (Autriche).

► [En savoir plus](#)

Délais de procédure



Le Groupe de pilotage du Centre SATURN a vocation à devenir un Observatoire européen des délais de justice. Il affine les outils concrets permettant d'avoir une meilleure connaissance de la durée des procédures par type d'affaire, en lien avec le Réseau des tribunaux référents.

Un programme de formation des tribunaux à l'application des outils SATURN sur la gestion des délais judiciaires est actuellement en cours. Il est dispensé par les membres et experts de la CEPEJ. Tout tribunal intéressé par ce programme est invité à contacter Stephane.Leyenberger@coe.int.

► [En savoir plus...](#)

Qualité de la justice



Le Groupe de travail sur la qualité de la justice (CEPEJ-GT-QUAL) poursuit son programme de formation pour l'organisation d'enquêtes de satisfaction auprès des usagers de la justice. Les tribunaux qui le souhaitent peuvent bénéficier de l'accompagnement d'experts de la CEPEJ dans ce domaine. Ils sont invités à se faire connaître auprès du Secrétariat de la CEPEJ: stephane.leyenberger@coe.int.

La définition des indicateurs de qualité de la justice ainsi que la préparation des lignes directrices sur les principes essentiels devant présider à la réorganisation des cartes judiciaires sont également en préparation.

► [En savoir plus...](#)

Réseau des Tribunaux référents

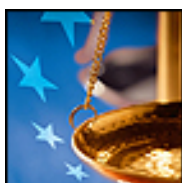


La synthèse du questionnaire "Quels indicateurs pour mesurer la qualité de la justice" envoyé à tous les tribunaux référents sert de base à la mise en place, dans les pays où des lacunes ont été identifiées, d'un plan d'action. Sur cette même base, des catégories d'affaires en matière civile, pénale et administrative font l'objet d'étude approfondies sur des bases homogènes.

Le Réseau se réunira à Malte le 27 septembre 2012 pour sa réunion plénière.

► [En savoir plus...](#)

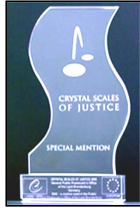
Journée européenne de la Justice 2012 (JEJ)



L'événement phare de la 10ème édition de la Journée européenne de la Justice civile se déroulera à Vilnius (Lituanie) en présence du Ministre de la Justice de Lituanie, de représentants du Conseil de l'Europe et de la Commission européenne. Le programme de la manifestation sera disponible prochainement sur le site internet de la CEPEJ. Des affiches téléchargeables seront mises à disposition de tous les Etats membres sur le site internet de la CEPEJ. Les tribunaux impliqués dans cette initiative de rendre la justice plus proche des citoyens, de les informer sur leurs droits et de promouvoir les travaux de la Commission européenne et du Conseil de l'Europe en matière de justice par exemple par le biais de simulations de procès et de sessions d'information, sont priés de faire parvenir leur programme à Annette.Sattel@coe.int.

► [En savoir plus...](#)

Prix Balance de cristal



L'appel à candidatures pour participer à la 6^{ème} édition du Prix Balance de Cristal en 2012 a été lancé en mars 2012. Le délai pour la soumission des candidatures a été fixé au 30 juin 2012. La remise des prix pour les lauréats du concours se déroulera à Vilnius (Lituanie), au cours de l'événement phare de la Journée européenne de la Justice, le 25 octobre 2012.

► [En savoir plus...](#)

Programme d'activité 2012-2013 de la CEPEJ

Le programme d'activité de la CEPEJ, adopté par la réunion plénière à la fin de l'année passée, insiste en particulier sur la mission d'évaluation du fonctionnement des systèmes judiciaires européens et la mise en oeuvre effective, dans les tribunaux, des mesures développées par la CEPEJ en matière de gestion du temps judiciaire et de promotion de la qualité du service public de la justice

► [Programme d'activité 2012-2013 de la CEPEJ](#)

Publication

A venir.... le 20 septembre 2012 Rapport d'évaluation des systèmes judiciaires européens de la CEPEJ (Edition 2012, données 2010).



► [Evaluation des systèmes judiciaires européens](#)

Courrier des lecteurs

Vous souhaitez réagir à un article publié dans ce numéro ou nous suggérer des thématiques à aborder pour les prochaines éditions ? Envoyez-nous vos suggestions par e-mail à l'adresse suivante : cepej@coe.int.

Evénements à venir

19^{ème} réunion plénière (Strasbourg)	5-6 juillet 2012
12 ^{ème} réunion du Groupe de pilotage SATURN sur la gestion des délais judiciaires (Malte)	26 + 28 septembre 2012
7 ^{ème} réunion du Réseau des Tribunaux référents (Malte)	27 septembre 2012
20 ^{ème} réunion du Bureau (Strasbourg)	
Journée européenne de la Justice civile	25 octobre 2012
12 ^{ème} réunion du Groupe de travail sur la Qualité de la justice (GT-QUAL) (Strasbourg)	18-19 octobre 2012
21 ^{ème} réunion du Groupe de travail sur l'Evaluation de la justice (GT-EVAL) (Strasbourg)	15-16 novembre 2012
20 ^{ème} réunion plénière (Strasbourg)	6-7 décembre 2012