

Strasbourg, 1 août 2011

**COMMISSION EUROPEENNE POUR L'EFFICACITE DE LA JUSTICE
(CEPEJ)**

**RESEAU DES TRIBUNAUX-REFERENTS
6ème réunion plénière**

**Strasbourg, Agora
22 septembre 2011**

**QUESTIONNAIRE PREPARATOIRE POUR LE POINT 5 DE L'ORDRE DU JOUR
"QUELS INDICATEURS POUR MESURER LA QUALITE DE LA JUSTICE ?"**

Nom du tribunal réfèrent: TGI d'ANGOULEME.....

Pays: France.....

I. Existe-t-il dans votre un programme ou des programmes concernant la qualité de la justice ?

- | | |
|---|------------|
| A. Pays | oui |
| B. Région (par exemple pour les États fédéraux) | sans objet |
| C. Tribunal | oui |

II. Si oui, quels champs couvrent-ils dans les cinq domaines suivants (pour connaître le contenu de ces champs, vous pouvez vous référer à la Checklist pour la promotion de la qualité de la justice et des tribunaux

http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/quality/default_fr.asp) ?

- | | |
|--|-----|
| A. Stratégie et politique | non |
| B. Processus « métier » et opérations | oui |
| C. Accès à la justice, communication aux justiciables et au public | oui |
| D. Ressources humaines et statut des juges et procureurs | non |
| E. Moyens de la justice | non |

F. Veuillez détailler les actions entreprises dans ces domaines :

.....Création d'un Guichet Unique de Greffe et souscription d'une série d'engagements sur l'accueil des justiciables se déclinant en 13 points au titre du label Mariane et ayant donné lieu à une certification AFNOR

III. Existe-t-il dans votre pays un programme d'évaluation de la qualité de la justice ?

OUI

A. Sur quels outils repose-t-il ?

- | | |
|---|-----|
| 1. Enquêtes de satisfaction ? | non |
| 2. Inspection (corps d'inspecteurs, Haut Conseil pour la justice, autres) ? | oui |
| 3. Évaluation par les pairs ? | non |
| 4. Autres outils ? | oui |

Lesquels ?

.....développement des
Guichets Uniques de Greffe (GUG) et de la qualité de l'accueil des justiciables (Quali-
Mariane).....
.....
.....

IV. Disposez-vous d'indicateurs pour mesurer la qualité ? OUI NON

Si oui, lesquels :

- | | |
|---|-----|
| 5. Taux d'annulation/de modification des jugements par les tribunaux supérieurs ? | non |
| 6. Formation continue ? | oui |
| 7. Autres ? | oui |

Si oui, lesquels ?

.....Taux de rejet des
condamnations pénales établi par le Casier Judiciaire National

Commentaires libres :

.....
.....
.....