



17 juin 2021

CEPEJ(2021)1

POUR UNE MEILLEURE INTEGRATION DE L'USAGER DANS LES SYSTEMES JUDICIAIRES:

**Lignes directrices
et études comparatives
sur la centralité de l'utilisateur dans les procédures judiciaires en matière civile et sur la simplification
et la clarification du langage avec les usagers**

*Document adopté par la CEPEJ lors de sa 36^{ème} réunion plénière
les 16 et 17 juin 2021*

CONTENU

INTRODUCTION	5
---------------------------	----------

METTRE L'USAGER AU CENTRE DES PROCEDURES JUDICIAIRES EN MATIERE CIVILE

LIGNES DIRECTRICES

INTRODUCTION	7
---------------------------	----------

1. Réduire les contraintes formelles au strict nécessaire et assurer un « droit à la régularisation » des actes viciés 8
2. Réintégrer l'utilisateur dans les droits procéduraux qu'il a perdus à cause d'un fait qui ne lui est pas imputable 8
3. Eviter que la pluralité des juridictions au sein du même ordre juridique puisse nuire à 8
l'utilisateur 8
4. Veiller à ce que, lorsque plusieurs voies de recours sont ouvertes contre un même jugement, leur articulation soit suffisamment claire, l'utilisateur ne devant être préjugé de l'erreur du juge 9
5. Donner à l'utilisateur des informations adéquates sur la procédure à laquelle il est partie 9
6. Assurer que l'encadrement de l'expression écrite selon des modèles et des formulaires laisse une certaine marge de flexibilité et ne se traduise par un formalisme aveugle 9
7. Encourager l'audition personnelle de l'utilisateur par le juge 10
8. Calibrer l'obligation de motivation des décisions de justice en prenant également en compte les exigences de l'utilisateur 10

ETUDE COMPARATIVE

INTRODUCTION	11
---------------------------	-----------

I. ORGANISER LA PROCEDURE CIVILE ET LE SYSTEME JUDICIAIRE DU POINT DE VUE DE L'USAGER	13
--	-----------

1. Réduire les contraintes formelles au strict nécessaire et assurer un « droit à la régularisation » des actes viciés 13
2. Réintégrer l'utilisateur dans les droits procéduraux qu'il a perdus à cause d'un fait qui n'est pas imputable 15
3. Eviter que la pluralité des juridictions au sein du même ordre juridique puisse nuire à 17
l'utilisateur 17

II. AMELIORER L'INTERACTION ENTRE L'USAGER ET LE JUGE	19
--	-----------

1. Droit de l'utilisateur d'obtenir des informations adéquates sur la procédure à laquelle il est partie 20
2. Encadrer l'expression écrite selon des modèles et des formulaires établis à l'avance ? 22
4. Droit de l'utilisateur d'obtenir une décision motivée 27

**SIMPLIFICATION ET CLARIFICATION DU LANGAGE AVEC LES JUSTICIABLES, EN PARTICULIER À
L'ÉTAPE DE LA RÉDACTION ET DE LA COMMUNICATION DES DÉCISIONS JUDICIAIRES**

LIGNES DIRECTRICES

INTRODUCTION	28
1. LIGNE DIRECTRICE SUR LA FORMATION	29
2. LIGNE DIRECTRICE SUR LES MANUELS ET AUTRES RECOMMANDATIONS :	29
3. LIGNE DIRECTRICE SUR LES MODÈLES ET LA CONCEPTION DE LA RÉDACTION DE DOCUMENTS JUDICIAIRES.....	30
4. LIGNE DIRECTRICE SUR LES BROCHURES ET LES SITES WEB PRESENTANT LES INFORMATIONS NECESSAIRES	31
5. LIGNE DIRECTRICE SUR L'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES ORALES ET ÉCRITES DES JUGES	31
6. LIGNE DIRECTRICE CONCERNANT UNE PLATEFORME ÉLECTRONIQUE PUBLIQUE POUR LES DÉCISIONS JUDICIAIRES ET AUTRES OUTILS INFORMATIQUES	32
7. LIGNE DIRECTRICE SUR L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ	33

ETUDE COMPARATIVE

INTRODUCTION	34
1. LIGNE DIRECTRICE POUR LA FORMATION	36
1.1. Formations relatives à la communication orale pour les juges	36
1.1.1. Exemples.....	36
1.2. Formations relatives à la communication écrite pour les juges	37
1.2.1. Exemples	37
1.3. Formation pour le personnel des tribunaux.....	38
1.3.1. Exemples.....	38
1.4. Conclusion.....	39
2. LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX MANUELS ET RECOMMANDATIONS	39
2.1. Communication avec les parties aux audiences du tribunal	39
2.1.1. Exemples.....	39
2.2. Rédaction de la décision du juge	40
2.2.1. Exemples.....	40
2.3. rédaction des autres documents judiciaires (décisions non définitives, convocations, etc.)	41
2.3.1. Exemples.....	41
2.4. Conclusion.....	42
3. LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX PLANS, MODELES ET AUTRES BONNES PRATIQUES DE REDACTION JUDICIAIRE.....	42
3.1. Modèles de décisions judiciaires définitives.....	42
3.1.1. Exemples.....	43

3.2. Modèles de courriers relatifs à la procédure (convocations au procès, aux audiences préliminaires, etc.)	43
3.2.1. Exemples.....	44
3.3. Aspect et mise en page des écrits judiciaires	44
3.3.1. Exemples.....	44
3.4. Conclusion.....	45
4. LIGNES DIRECTRICES RELATIVES AUX BROCHURES, SITES INTERNET ET AUTRES OUTILS D'INFORMATION	45
4.1. Exemples	45
4.2. Conclusion.....	46
5.LIGNES DIRECTRICES RELATIVES À L'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES DES JUGES EN COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE	46
5.1. Exemples	47
5.2. Conclusion.....	48
6. LIGNES DIRECTRICES RELATIVES A LA PUBLICATION EN LIGNE DES DECISIONS JU-DICIAIRES ET AUTRES OUTILS DE TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION	48
6.1. Exemples	48
6.2. Conclusion.....	50
7. LIGNES DIRECTRICES RELATIVES A LA MESURE DE LA QUALITE	50
7.1. Exemples	50
7.2 Conclusion.....	51
CONCLUSION.....	51
ANNEXE I : BIBLIOGRAPHIE.....	53

La place du justiciable et l'appréhension de ce dernier comme usager du service public de la justice sont au cœur des réflexions menées par la CEPEJ et son groupe de travail sur la qualité de la justice (CEPEJ-GT-QUAL).

Dès 2005, le Conseil consultatif de juges européens (CCJE) s'est prononcé sur le rôle éducatif des tribunaux dans une démocratie ainsi que sur l'accessibilité, la simplification et la clarté du langage dans les jugements et les décisions rendus¹. Il a souligné que si la justice constituait la pierre angulaire des systèmes constitutionnels démocratiques, son maintien au cœur de la cité supposait qu'elle s'ouvre à l'extérieur et apprenne à se faire connaître. Telle était la condition *sine qua none* pour que les justiciables la respectent et lui octroient la confiance nécessaire à l'accomplissement de sa mission.

Dans le même temps, l'évaluation conçue par la CEPEJ, d'abord limitée à la performance juridictionnelle s'est ensuite enrichie en prenant également en compte la perception qu'ont les usagers du fonctionnement du service public de la justice². Ainsi, une check-list pour la formation des tribunaux dans le cadre des enquêtes de satisfaction des usagers et un manuel pour la réalisation desdites enquêtes au sein des tribunaux des États membres du Conseil de l'Europe ont notamment été établis, à côté de guides et lignes directrices sur des questions touchant directement ou indirectement à la relation du système judiciaire avec les usagers telles que la carte judiciaire, l'accessibilité des bâtiments judiciaires, la communication des tribunaux et la justice numérique.

Dans la continuité de ses précédents travaux, et en ligne avec les recommandations du Comité consultatif de juges européens, la CEPEJ a chargé son groupe de travail sur la qualité de la justice d'élaborer deux nouvelles études comparatives enrichies de lignes directrices.

La première étude porte sur la simplification et la clarification du langage avec les justiciables, en particulier au stade de la rédaction et de la communication des décisions judiciaires. Pour qu'un justiciable accepte la décision rendue, encore faut-il qu'il la comprenne, en saisisse le chemin procédural et la logique juridique. S'il ne s'agit pas de nier la spécificité du langage juridique, il s'agit, bien au contraire, « *de réaliser cet objectif démocratique de [le] réconcilier avec le langage courant* »³. Sur la base des bonnes pratiques observées dans les États membres, sept lignes directrices ont été développées dans ce sens.

La seconde étude porte sur la volonté de placer l'usager au centre des procédures judiciaires en matière civile. Partant du constat que l'article 6 de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme sur le droit à un procès équitable énonce plusieurs principes cardinaux dont la portée peut restreindre la place du justiciable en matière civile, elle suggère plusieurs pistes susceptibles de renforcer la prise en considération de ce dernier. Par le prisme de l'organisation des règles de procédure d'une part, et du renforcement des interactions avec le juge d'autre part, ses huit lignes directrices s'inscrivent dans un effort collectif d'intelligibilité du droit inhérent à toute société démocratique⁴.

Grâce à ces deux études comparatives et aux lignes directrices qui en découlent, la CEPEJ entend ainsi alimenter le mouvement engagé depuis plusieurs années dans les pays européens afin, pour reprendre

¹ Avis n°7(2005) du CCJE sur « Justice et société »

² Jean Jean-Paul, « Du justiciable à l'usager de la justice », *Les Cahiers de la Justice*, 2013/1 (N° 1), p. 13-20. DOI : 10.3917/cdlj.1301.0013. URL : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-de-la-justice-2013-1-page-13.htm> « Deux conceptions de l'évaluation du fonctionnement du service public. Celle qui part d'en haut (top down) pour conduire une politique publique offrant le service du meilleur niveau possible à tous les usagers, en mesurant la performance globale et en s'appuyant sur les dispositifs statistiques et des indicateurs plus ou moins pertinents et celle d'en bas (bottom up) s'intégrant dans une politique de la qualité, qui part des usagers dont la perception évolue en fonction de leur expérience personnelle du service effectivement rendu mais aussi de la perception qu'ils en ont à travers les stéréotypes habituels (lenteur, coût, inégalité) et les affaires judiciaires médiatisées. »

³ Association syndicale des magistrats, *Dire le droit et être compris – Comment rendre le langage judiciaire plus accessible, Guide pour la rédaction des actes judiciaires*, Préface de Paul MARTENS, Anthémis 2ème édition, 2018, 156 pages.

⁴ « « Dire le droit et être compris » », *Les Cahiers de la Justice*, 2014/4 (N° 4), p. 527-528. DOI 10.3917/cdlj.1404.0527. URL : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-de-la-justice-2014-4-page-527.htm>

les termes de Jean-Paul JEAN, « *que les citoyens en justice ne soient plus traités comme de simples justiciables (au sens originel de personnes convoquées en justice par une institution qui les domine), mais comme des usagers d'une institution respectée aussi parce qu'elle les respecte comme sujets de droit* ». ⁵

⁵ Jean Jean-Paul, « Du justiciable à l'usager de la justice », *Les Cahiers de la Justice*, 2013/1 (N° 1), p. 13-20. DOI 10.3917/cdlj.1301.0013. URL : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-de-la-justice-2013-1-page-13.htm>

LIGNES DIRECTRICES

INTRODUCTION

L'usager de la justice, auquel le Conseil de l'Europe prête attention depuis longtemps, est souvent au centre des travaux de la CEPEJ. En effet, plusieurs études de celle-ci analysent divers aspects des systèmes et des procédures judiciaires justement du point de vue de l'usager⁶.

Des lors, il n'est pas surprenant que le GT-QUAL de la CEPEJ ait décidé de développer ses travaux du point de vue de l'usager. Une recherche a donc été lancée concernant les procédures judiciaires en matière civile, dans les buts esquissés ci-après :

- mettre l'usager au centre des procédures judiciaires en matière civile car la justice est un service public essentiel pour assurer la prééminence du droit et la cohésion sociale ;
- s'assurer que la justice soit toujours organisée et administrée comme un outil pour la protection des droits des justiciables ;
- faire en sorte que l'usager garde une véritable confiance dans la justice abstraction faite de l'issue favorable ou non de la procédure qui l'a concerné, car cette confiance est essentielle dans toute société démocratique.

L'indépendance et l'impartialité des juges autant que le respect du délai raisonnable constituent des préalables nécessaires pour atteindre ces buts. Cela assuré, d'autres mesures sont nécessaires pour renforcer le droit du citoyen d'être entendu par un juge et pour renforcer les principes de transparence et de responsabilité, deux principes fondamentaux qui concernent directement le citoyen dans le processus judiciaire.

Il s'agit, d'une part, d'organiser les règles de la procédure et le système judiciaire en partant du point de vue de l'usager. De l'autre, il faut améliorer l'interaction entre l'usager et le juge : si l'intéressé a l'impression d'être ravalé au rang de sujet passif de la procédure, il y a de fortes chances qu'il estime être victime d'une justice expéditive quand bien même le "produit final", soit la décision de justice, serait impeccable.

L'analyse a, donc, été conduite en partant de l'idée que l'article 6 § 1 de la CEDH, et la jurisprudence pertinente de la Cour européenne des droits de l'homme, constituent un standard minimum qui pourrait même être dépassé afin de mettre davantage l'usager au centre des procédures judiciaires. Elle se nourrit également des données tirées de la pratique de plusieurs pays du Conseil de l'Europe et est axée sur l'usager non-professionnel, sans pour autant négliger les cas où il est assisté par un avocat.

Les résultats principaux de cette analyse sont concentrés dans les huit lignes directrices présentées ci-dessus, qui seront précisées par l'étude figurant en annexe.

⁶ Voir par exemple les enquêtes de satisfactions auprès des usagers de la justice (Manuel pour la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des usagers des tribunaux des Etats membres du Conseil de l'Europe (12/2016)), la réforme des cartes judiciaires visant à faciliter l'accès à la justice (Lignes directrices relatives à la création de cartes judiciaires visant à faciliter l'accès à la justice dans un système judiciaire de qualité (06/2013)), l'organisation et l'accessibilité des tribunaux (Lignes directrices sur l'organisation et l'accessibilité des tribunaux (bâtiments) (12/2014)), l'utilisation des TIC dans le partage d'information entre usagers et tribunaux, etc. Tout dernièrement, voir le chapitre consacré aux usagers des tribunaux dans le Rapport d'évaluation de la CEPEJ Systèmes judiciaires européens (Cycle d'évaluation 2020 - données 2018), p. 88 et suiv.

1. Réduire les contraintes formelles au strict nécessaire et assurer un « droit à la régularisation » des actes viciés

Organiser la procédure judiciaire du point de vue de l'utilisateur devrait entraîner, tout d'abord, l'adaptation des règles de forme de manière à lui permettre de participer activement au procès. En découle la suppression de toutes les formalités qui sont davantage le résultat d'une tradition, si respectable soit-elle, que de la nécessité d'assurer le bon déroulement du procès.

Ensuite, et dans le même esprit, il faudrait généraliser la règle de la validation rétroactive de tout acte de procédure lorsque le but de la condition de forme qui fait défaut en l'espèce a été atteint *in concreto*.

Enfin, en présence d'un vice de forme, ou de tout autre obstacle à la décision au fond, le juge ne devrait se limiter à mettre fin à la procédure mais, au contraire, fixer, d'office, aux parties un bref délai pour déposer un acte de procédure régularisé, pour fournir les informations requises ou pour remplir les conditions manquantes.

Ces mesures, qui pourraient certes être nuancées pour les procédures d'appel et cassation, se basent sur l'idée que le jugement au fond constitue l'issue physiologique du procès civil, les règles qui régissent celui-ci se justifiant à l'aune du respect des droits de la défense et des garanties du procès équitable.

2. Réintégrer l'utilisateur dans les droits procéduraux qu'il a perdus à cause d'un fait qui ne lui est pas imputable

Dans toute procédure judiciaire l'utilisateur peut se prévaloir d'un faisceau de droits procéduraux, qui très souvent vont de pair avec des obligations procédurales : les premiers peuvent être perdus lorsque les deuxièmes ne sont pas remplis.

Du point de vue de l'utilisateur, ce résultat n'est pas acceptable lorsque le respect d'un certain délai ou de toute autre obligation procédurale est pratiquement impossible. Il en va de même lorsque la violation du délai ou le non-respect d'une obligation procédurale s'explique par le fait du juge, de ses auxiliaires, des autres pouvoirs publics, voire de la partie adverse.

Des empêchements de ce type se rencontrent aussi bien en cours de procédure de première instance (par exemple dans le cas de jugement par défaut) qu'à l'occasion de l'exercice des voies de recours.

Des lors, il est souhaitable de prévoir, en règle générale, que la négligence constitue une condition que le juge doit vérifier avant de déclarer l'utilisateur forcé à exercer un droit procédural et/ou que l'utilisateur puisse demander d'être relevé de la forclusion en cas de perte d'un droit procédural pour des faits qui ne lui sont pas imputables.

3. Éviter que la pluralité des juridictions au sein du même ordre juridique puisse nuire à l'utilisateur

L'existence de plusieurs tribunaux au sein du même ordre juridique constituant presque une constante dans les pays du CdE, trois types de mesures doivent être envisagées pour éviter que cela n'entraîne des lourdes conséquences pour l'utilisateur.

En premier lieu, il est souhaitable que le juge puisse déclarer son incompétence à un stade préliminaire de la procédure, *in limine litis*, afin d'éviter que la durée de la procédure ne soit excessive lorsque le juge se dessaisit tardivement en faveur de la juridiction compétente.

En deuxième lieu, il faut garder à l'esprit que les conflits autour de la répartition de compétence entre les juridictions peuvent finir par priver les utilisateurs du droit d'accès au juge, comme en cas de conflit négatif de compétence. Des lors, une fois qu'une juridiction s'est déclarée incompétente et a indiqué la juridiction compétente il faudrait prévoir (a) soit que la juridiction désignée ne puisse pas se déclarer incompétente à son tour et doive trancher l'affaire au fond, (b) soit que celle-ci puisse demander à une juridiction supérieure de trancher ce potentiel conflit de compétence, en indiquant de manière définitive le juge compétent.

En troisième lieu, eu égard au risque que l'utilisateur ne perde définitivement son droit matériel du fait de l'erreur sur la juridiction saisie, il faudrait faire une application systématique de la *translatio iudicii* à tout le moins dans les procédures sans lien avec l'étranger et, notamment, en ce qui concerne les relations entre juges appartenant à divers ordres juridictionnels (par exemple juge judiciaire/juge administratif). Ce principe peut se concrétiser, soit par le renvoi de l'affaire par la juridiction incompétente au tribunal compétent avec maintien du lien

d'instance soit par l'obligation pour la partie de saisir la juridiction compétente d'une nouvelle demande en justice avec validation rétrospective de la litispendance, à savoir conservation des effets de la demande introduite originellement devant la juridiction incompétente.

4. Veiller à ce que, lorsque plusieurs voies de recours sont ouvertes contre un même jugement, leur articulation soit suffisamment claire pour permettre à la personne concernée de faire appel à l'autorité compétente

Si plusieurs voies de recours sont ouvertes contre un même jugement, leur articulation doit être suffisamment claire pour permettre au justiciable de s'adresser à l'autorité compétente dans le bon délai.

Il peut arriver également que le choix de la voie de recours à l'encontre d'un jugement dépende de la qualification offerte par le juge de l'action introduite ou de la base légale de la décision en question. Dans ce cas, il faut accepter soit que l'utilisateur suive, aux fins de l'identification de la voie de recours, la qualification/l'indication de base légale offerte par le juge qui a rendu la décision attaquée, abstraction faite de son exactitude, soit que l'utilisateur choisisse la voie de recours qui lui semble plus adaptée selon la qualification/base légale que le juge aurait dû retenir.

5. Donner à l'utilisateur des informations adéquates sur la procédure à laquelle il est partie

L'accès à des informations de base concernant la procédure contribue à éviter que l'utilisateur se sente ravalé au rang de sujet passif de son procès. Lorsque les parties sont représentées par un professionnel du droit, le tribunal est en droit de présumer que l'information est fournie de manière adéquate par le représentant pourvu qu'il puisse avoir aisément accès aux informations qu'il doit transmettre aux parties.

Les informations en question devraient porter sur la durée objectivement prévisible de la procédure, sur les coûts de celle-ci (notamment lorsque des taxes sont prélevées auprès des parties pour l'ouverture du dossier ou la rédaction du jugement), sur les conséquences potentiellement préjudiciables des actions et omissions des parties. Par ailleurs, les parties devraient avoir la possibilité de solliciter des informations sur l'état d'avancement de leur procédure ainsi que des explications pertinentes lorsqu'elles ne parviennent pas à comprendre la portée de certaines communications de la part du tribunal.

Dans le cadre de cette ligne d'action, le greffe et les personnels non-juge, qui constituent un « trait d'union » naturel entre les utilisateurs et les juges jouent un rôle crucial, même dans le cadre de la diffusion des TIC. En effet, on ne saurait exclure que l'utilisateur préfère garder une interaction personnalisée avec l'institution judiciaire ; surtout, il ne faut pas sous-estimer les risques du « digital gap », l'ensemble des utilisateurs n'ayant pas toujours d'accès aisé, ni une culture pratique très développée des services et des interactions numériques.

Les Etats devraient également mettre en place des mesures spécifiques pour assister l'utilisateur (ou, le cas échéant, son représentant) dans l'interaction dématérialisée avec les tribunaux.

6. Assurer que l'encadrement de l'expression écrite selon des modèles et des formulaires laisse une certaine marge de flexibilité et ne se traduise par un formalisme aveugle

La mise à disposition du public de formulaires et de modèles d'actes de procédure peut constituer un outil pour favoriser le dialogue entre les tribunaux et les parties, dans la mesure où elle diminue le nombre d'actes de procédure viciés et facilite la compréhension par le juge des arguments et des prétentions des parties.

Pourtant, il ne faut pas mésestimer les difficultés découlant du manque d'adaptation entre les modèles et formulaires proposés et les particularités des litiges. Ainsi il serait vraisemblablement préférable d'élaborer deux jeux de modèle, l'un aussi général que possible, et susceptible d'être utilisé dans le plus grand nombre de procès civils, l'autre, plus particulier, et limité aux procédures à caractère répétitif et courant.

Surtout, il faut veiller à ce que l'utilisation de modèles d'actes et de formulaires ne contribue à rendre plus difficile l'interaction entre utilisateur et juge.

Lorsque l'utilisation d'un formulaire est obligatoire, la sanction encourue par l'utilisateur ne devrait jamais porter préjudice à sa position procédurale, la régularisation rétroactive du vice de procédure devant être assurée.

Dans la même veine, il faut également éviter que – une fois qu’un certain modèle d’acte ayant été adopté au niveau législatif – l’usager se trouve confronté à plusieurs interprétations de ce modèle dans les diverses juridictions nationales, courant ainsi le risque de voir déclarer sa demande irrecevable (ou de perdre un certain droit procédural).

7. Encourager l’audition personnelle de l’usager par le juge

En pouvant s’adresser personnellement au juge, l’usager acquiert l’impression d’avoir été suffisamment impliqué dans le processus judiciaire. La communication par écrit et par le truchement d’un représentant ne permet pas d’arriver au même résultat, même si elle peut s’avérer beaucoup plus efficace pour présenter un raisonnement juridique ou discuter la force probante des preuves qui ont été versées au dossier.

L’audition personnelle est souhaitable, en particulier, dans les situations où une des parties se trouve dans une position de plus grande vulnérabilité, notamment lorsque la procédure porte sur une privation de liberté ou les conditions dans lesquelles celle-ci a lieu, ou si sa capacité civile est en cause ; dans les procédures concernant des enfants mineurs ; chaque fois que le comportement personnel des parties entre en ligne de compte ou que leur connaissance personnelle des circonstances de fait est pertinente.

Vu que l’audition personnelle des parties par le juge peut faciliter une résolution amiable du litige, il serait souhaitable que les parties puissent s’exprimer sans crainte de formuler des aveux qui puissent, en cas d’échec du règlement amiable, préjuger l’issue du litige.

Certaines précautions devraient être mises en place pour pallier le risque que l’audition personnelle des parties ne soit pas utilisée pour extorquer des aveux.

Au cours de l’audition, le juge devrait utiliser un langage compréhensible pour l’usager, au moins dans le cas où ce dernier n’est pas représenté par un avocat et qu’il reçoit une formation spécifique dans ce sens.

8. Calibrer l’obligation de motivation des décisions de justice en prenant également en compte les besoins de l’usager

Le jugement doit être suffisamment intelligible par les usagers. Cela requiert, d’abord, une structure cohérente de la décision ainsi que l’articulation de l’argumentation dans un style clair et accessible. Il est essentiel que la motivation soit rédigée en des termes suffisamment clairs pour être accessible aux justiciables.

Une motivation concise peut servir à cette fin. En même temps, il est important que la motivation reflète les principaux arguments soulevés et traite des aspects essentiels de l’affaire, afin de rassurer les usagers que le juge a accordé suffisamment d’attention à leur cas.

ETUDE COMPARATIVE

INTRODUCTION

L'idée que les services publics gérés par l'Etat doivent se préoccuper de leurs usagers n'est pas nouvelle. Initiée à partir des années 1980, cette nouvelle conception des relations entre les autorités publiques et la société civile s'est peu à peu imposée au sein de tous les Etats membres du Conseil de l'Europe. Elle même à la base d'un courant particulier de la science administrative, le "*New public Management*", apparu dès les années 50⁷. S'agissant d'un tournant général dans les relations entre l'Etat et la société civile⁸, il n'y a rien de surprenant à ce qu'elle soit également appliquée aux institutions judiciaires qui, de plus, sont chargées d'un service public d'importance cruciale, à savoir assurer la protection des droits des justiciables, résoudre les litiges et, ainsi, garantir la prééminence du droit.

Le souci de veiller à l'accessibilité de la justice se retrouve dans le corpus des recommandations du Conseil de l'Europe. L'une des premières de celles relatives aux institutions judiciaires, adoptée en 1981, se penche sur les moyens de favoriser l'accès à la justice civile⁹ et indique "*qu'il est [...] souhaitable de prendre toutes les mesures nécessaires pour simplifier la procédure chaque fois que cela est possible, afin de faciliter l'accès des particuliers aux tribunaux*". C'est aussi la première fois que les usagers du service publique de la justice, appelés ici les "*particuliers*", se trouvaient mentionnés. A la différence du célèbre arrêt *Golder c. Royaume Uni* de la Cour EDH, qui examine la question sous le seul angle du droit à un procès équitable, la recommandation précitée envisage la question de manière beaucoup plus large. Elle s'intéresse ainsi à l'information qu'il est souhaitable d'effectuer auprès du public¹⁰ ou à la simplification du règlement des litiges par le biais d'un plus grand recours à la médiation¹¹.

L'utilisateur de la justice, auquel le Conseil de l'Europe prête attention depuis longtemps, est souvent au centre des travaux de la CEPEJ. En effet plusieurs études de celle-ci analysent divers aspects des systèmes et des procédures judiciaires justement du point de vue de l'utilisateur¹².

Ces remarques esquissées pour justifier le choix du sujet d'étude, il reste à circonscrire le champ de l'analyse et à donner quelques précisions ultérieures.

En premier lieu, il faut noter que dans le cadre de celle-ci on entend par « usager » le justiciable qui a saisi un tribunal ou a été assigné en justice et revêt, donc, le rôle de partie à une procédure judiciaire civile. Dès lors, d'un côté on ne se focalisera pas sur la question de l'accessibilité de la justice, qui fait déjà l'objet de maintes analyses¹³ et actions¹⁴ ; de l'autre côté, on ne traitera pas des problèmes concernant les procédures pénales.

⁷ Diana Woodhouse, *In Pursuit of Good Administration – Ministers, Civil Servants, and Judges*, Clarendon Press, Oxford, 1997, pp. 41 ss.

⁸ Cf. Woodhouse, *op. cit.*, p. 24.

⁹ Rec 81(7) du 14 mai 1981 sur les moyens de faciliter l'accès à la justice.

¹⁰ Articles 2 et 3 Rec 81(7) du 14 mai 1981.

¹¹ Article 3 Rec 81(7) du 14 mai 1981.

¹² Voir par exemple les enquêtes de satisfactions auprès des usagers de la justice (Manuel pour la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des usagers des tribunaux des Etats membres du Conseil de l'Europe (12/2016)), la réforme des cartes judiciaires visant à faciliter l'accès à la justice (Lignes directrices relatives à la création de cartes judiciaires visant à faciliter l'accès à la justice dans un système judiciaire de qualité (06/2013)), l'organisation et l'accessibilité des tribunaux (Lignes directrices sur l'organisation et l'accessibilité des tribunaux (bâtiments) (12/2014)), l'utilisation des TIC dans le partage d'information entre usagers et tribunaux, etc. Tout dernièrement, voir le chapitre consacré aux usagers des tribunaux dans le Rapport d'évaluation de la CEPEJ Systèmes judiciaires européens (Cycle d'évaluation 2020 - données 2018), p. 88 et suiv.

¹³ La clef de voûte des études en la matière est constitué par le Projet de Florence sur l'Accès à la Justice, dont les résultats ont été publiés en 1978 dans quatre volumes, sous la direction de Mauro Cappelletti, par les maisons de presse Sijthoff (Leyden et Boston) et Giuffrè (Milan); dans la doctrine plus récente voir Francesco Francioni (sous la direction de), *Access to Justice as a Human Right*, Oxford University Press, 2007; Virginie Donier - Beatrice LAPEROU-SCHENEIDER (sous la direction de), *L'accès au juge, recherche sur l'effectivité d'un droit*, Bruylant, Bruxelles, 2013.

¹⁴ En sus de la Recommandation 81(7) de 1981, précitée, voir Recommandation Rec(2006)8 aux États membres sur l'assistance aux victimes d'infractions, Check-list pour la promotion de la qualité de la justice et des tribunaux, p. 19-21 (accès à la justice) (2008); Lignes directrices relatives à la création de cartes judiciaires visant à faciliter l'accès à la justice dans un système judiciaire de qualité (06/2013), Lignes directrices sur l'organisation et l'accessibilité des tribunaux (bâtiments) (12/2014), *L'accès à la justice en Europe*, Études de la CEPEJ n° 9 (2010).

En deuxième lieu, il échet de remarquer que l'analyse sera axée principalement sur l'utilisateur non-professionnel, à savoir le justiciable. Or, le justiciable pourrait, bien évidemment, avoir recours à l'assistance d'un avocat. Il constitue un acteur essentiel dans les relations entre partie et juge dans le cadre des procédures judiciaires, étant doué, en outre, des connaissances et compétences nécessaires pour empêcher que le technicisme de celles-ci puisse nuire aux droits de son client. L'assistance juridique de l'avocat est, donc, plus que souhaitable et devrait être encouragée par des mesures adéquates visant à surmonter les obstacles (non seulement financiers) auxquels les usagers plus démunis et fragiles se trouvent confrontés.

Pourtant, malgré des mesures de ce type, il se peut que le justiciable ne soit pas assisté par ce professionnel du droit et cela en raison des diverses traditions existantes dans les pays du Conseil de l'Europe au sujet de l'assistance obligatoire dans le cadre des procédures judiciaires. En outre, on ne saurait pas exclure que même en cas d'assistance juridique, par exemple en raison d'une relation non optimale avec son avocat, le justiciable se sent dépossédé de la procédure et perd confiance dans la justice.

Vu que l'analyse sera développée en partant du point de vue de l'utilisateur non-professionnel, les conclusions seront, lorsqu'il y a lieu, adaptées en prenant en compte le cas où le justiciable ait fait recours aux services d'un avocat.

En troisième lieu, il faut se pencher sur le rôle des garanties découlant de l'article 6 § 1 de la CEDH – et de l'acquis jurisprudentiel de la Cour EDH en la matière – aux fins de notre analyse.

Dans l'abstrait, on serait tenté de penser que les garanties d'une bonne administration de la justice au sens de l'article 6 § 1 de la CEDH sont susceptibles de contribuer à placer le justiciable au centre des préoccupations judiciaires. Cela ne nous semble toutefois pas être le cas. En effet, un bon nombre de principes directeurs du procès répondent à d'autres impératifs, avec lesquels la protection des exigences de l'utilisateur doit être mise en balance. Par exemple, le respect du délai raisonnable peut suggérer de mettre en place une procédure moins accessible aux justiciables, mais plus rapide. De même, l'accès aux voies de recours à l'encontre de la décision de justice – qui peut résulter d'importance cruciale pour la partie succombant – n'est pas assuré en matière civile par la Convention et se prête, au demeurant, à une réglementation nationale plus rigoureuse des conditions de la saisine par rapport à l'action en justice en première instance. En outre, plusieurs aspects du droit au procès équitable qu'on serait amené à maximiser eu égard à la centralité de l'utilisateur dans le cadre de la procédure (par exemple l'obligation de motivation des décisions de justice, la procédure contradictoire en audience publique etc.) sont souvent mis en balance avec d'autres exigences également dignes de considération pour assurer l'efficacité et le bon fonctionnement de la justice. Enfin, l'utilisateur peut trouver des difficultés face à l'obligation d'observer les règles formelles de la procédure ; d'ailleurs cette obligation peut être jugée « utile et importante, car elle est susceptible de limiter le pouvoir discrétionnaire, d'assurer l'égalité des armes, de prévenir l'arbitraire, de permettre qu'un litige soit tranché et jugé de manière effective et dans un délai raisonnable, et de garantir la sécurité juridique et le respect envers le tribunal »¹⁵.

Compte tenu de ce qui précède, le choix de considérer les procédures judiciaires civiles du point de vue de l'utilisateur nous amènera à assumer l'article 6 § 1 de la CEDH et la jurisprudence pertinente de la CEDH comme un point de départ, un standard minimum qu'on pourrait même dépasser dans le souci de protéger davantage l'utilisateur. En d'autres termes, il n'est pas exclu que nos conclusions et les mesures proposées accordent davantage de poids aux exigences de l'utilisateur dans la mise en balance, qui appartient au décideur public, avec les autres garanties d'une bonne administration de la justice.

Mettre l'utilisateur au centre des procédures judiciaires en matière civile car la justice est un service public essentiel pour assurer la prééminence du droit ; s'assurer que la justice soit toujours organisée et administrée comme un outil pour la protection des droits des justiciables ; faire en sorte que l'utilisateur garde une véritable confiance dans la justice abstraction faite de l'issue favorable ou non de la procédure qui l'a concerné, car cette confiance est essentielle dans toute société démocratique. Certes, l'indépendance et l'impartialité des juges¹⁶ autant que le respect du délai raisonnable¹⁷ constituent des préalables nécessaires pour atteindre ces

¹⁵ CourEDH, *Zubac c. Croatie*, n° 40160/12, arrêt du 5 avril 2018, § 96.

¹⁶ Voir, dans ce sens, l'exposé des motifs de la Charte européenne sur le statut des juges ainsi que l'exposé des motifs de la Recommandation CM/Rec(2010)12 sur les juges: indépendance, efficacité et responsabilités; dans le cadre des travaux du CCJE on peut signaler la **Magna Carta des juges (Principes fondamentaux) des juges** et, plus récemment, l'Avis n°17 (2014) sur l'évaluation du travail des juges, la qualité de la justice et le respect de l'indépendance judiciaire.

¹⁷ Dans ce sens voir le résumé des principes pertinents contenu dans l'étude CEPEJ(2018)26, Analyse des délais judiciaires dans les Etats membres du Conseil de l'Europe à partir de la jurisprudence de la Cour européenne des Droits de l'Homme, rédigé par F. Calvez et N. Regis (3^{ème} édition par F. Regis), p. 8-10.

buts. Cela assuré, d'autres mesures s'avèrent également nécessaires. Il s'agit, d'abord, d'organiser les règles de la procédure et le système judiciaire en partant du point de vue de l'utilisateur (I). Ensuite, il y a lieu d'améliorer l'interaction entre l'utilisateur et le juge (II).

I : ORGANISER LA PROCEDURE CIVILE ET LE SYSTEME JUDICIAIRE DU POINT DE VUE DE L'USAGER

1. Réduire les contraintes formelles au strict nécessaire et assurer un « droit à la régularisation » des actes viciés

La procédure civile, déclenchée par l'action justice, est régie par un ensemble des règles qui assurent les droits de la défense et le respect des garanties du procès équitable, un jugement au fond constituant son issue physiologique. C'est dans cet esprit qu'on va considérer les contraintes formelles et les conditions pour la décision au fond, une possibilité de régularisation ou validation rétroactive étant toujours souhaitable.

1.1. Aperçu de la jurisprudence de la Cour EDH

La Cour européenne des droits de l'Homme a souligné que le droit d'accès à un tribunal pouvait être violé lorsqu'un justiciable se voyait imposer le respect de règles de formes comportant des exigences disproportionnées¹⁸. Néanmoins, les restrictions au droit d'accès à un tribunal ne sont susceptibles de poser un problème que si elles sont définitives. Lorsqu'une demande en justice est rejetée pour vice de forme et demeure susceptible d'être à nouveau introduite, la Cour de Strasbourg estime qu'il n'y a pas d'ingérence dans le droit d'accès à un tribunal qui demeure intact¹⁹, à tout le moins que celle-ci est proportionnée²⁰.

En ce qui concerne, notamment, la réglementation de l'accès aux juridictions d'appel et de cassation, la Cour rappelle souvent que d'une part, l'article 6 de la Convention n'astreint pas les États contractants à créer des cours d'appel ou de cassation et que, d'autre part, si de telles juridictions existent, les garanties de l'article 6 doivent être respectées, notamment en ce qu'il assure aux plaideurs un droit effectif d'accès aux tribunaux pour les décisions relatives à leurs droits et obligations de caractère civil. La Cour reconnaît, d'ailleurs, que la manière dont l'article 6 § 1 s'applique à ces juridictions dépend des particularités de la procédure en cause. « Pour en juger, il faut prendre en compte l'ensemble du procès mené dans l'ordre juridique interne et le rôle qu'y a joué la juridiction de cassation, les conditions de recevabilité d'un pourvoi pouvant être plus rigoureuses que pour un appel ».

Selon la Cour EDH, le respect aveugle de formalités qui n'apportent aucun élément de compréhension quant à l'objet du litige constitue une restriction disproportionnée du droit d'accès à un tribunal²¹. Cela vaut même si la règle de forme est destinée à permettre au tribunal de vérifier rapidement si les conditions de recevabilité d'un recours sont remplies²². Lorsqu'une partie ne se réfère pas correctement à certaines dispositions légales, elle ne saurait voir son recours déclaré irrecevable de ce seul fait²³. Cependant, une approche plus stricte - et donc plus susceptible d'approuver les conditions de forme prévues par le droit national - se décèle dans d'autres arrêts²⁴.

¹⁸ V. l'arrêt fondateur *Levages Prestations Services c. France*, n° 21920/93, arrêt du 23 octobre 1996, Recueil des arrêts et décisions 1996-V. Pour un cas d'application: *Boulougouras c. Grèce*, n° 66294/01, arrêt du 27 mai 2004, § 27.

¹⁹ CourEDH, *Ivanova c. Finlande*, n° 53054/99, décision d'irrecevabilité du 28 mai 2002.

²⁰ CourEDH, *Tsenov c. Bulgarie*, n° 28591/03, décision d'irrecevabilité du 30 mars 2010.

²¹ CourEDH, *Roubies c. Grèce*, n° 22525/07, arrêt du 30 avril 2009, § 41.

²² CourEDH, *Evaggelou c. Grèce*, n° 44978/07, arrêt du 13 janvier 2011, §§ 20-24.: l'avocat de la partie ayant intenté le recours avait omis d'indiquer qu'il l'avait déjà assistée devant la juridiction d'appel. Or cette circonstance conditionnait la recevabilité du pourvoi.

²³ CourEDH, *Běleš c. République tchèque*, n° 42273/99, arrêt du 12 novembre 2002, Recueil des arrêts et décisions 2002-IX, §§ 48-51.

²⁴ Voir, par exemple, CourEDH, *Trevisanato c. Italie*, n° 32610/07, arrêt du 15 septembre 2016, selon le quel l'obligation - prévue par le droit italien en vigueur à l'époque - de conclure l'exposé du moyen avec une "question en droit" n'était pas contraire à l'art. 6 § 1 CEDU, abstraction faite de ce qu'en l'espèce l'exposé du moyen mettait pleinement la Cour de cassation dans la condition de comprendre le point litigieux et le grief du requérant.

En ce qui concerne l'appréciation de la proportionnalité d'une certaine restriction à l'accès au juge, la Cour a rappelé qu'il y a lieu de « distinguer entre formalisme excessif et application acceptable des formalités procédurales », à l'aune des exigences de la « sécurité juridique » et de la « bonne administration de la justice » : le droit d'accès à un tribunal se trouverait « atteint dans sa substance lorsque sa réglementation cesse de servir les buts de la sécurité juridique et de la bonne administration de la justice et constitue une sorte de barrière qui empêche le justiciable de voir son litige tranché au fond par la juridiction compétente »²⁵.

Bien que la jurisprudence de la Cour EDH ne se soit jamais prononcée de manière claire en faveur d'un droit à la régularisation d'un acte de procédure vicié, elle a sanctionné la Tchéquie pour avoir interprété une déclaration de régularisation comme un nouveau recours interjeté tardivement²⁶.

1.2. Pratiques nationales et lignes d'action

L'approche globalement suivie par la Cour EDH est certainement tout fait justifiée au regard du principe de subsidiarité et s'explique aussi par la volonté de respecter la marge d'appréciations des autorités nationales.

A notre avis, elle ne fait pas obstacle à ce que dans un cadre plus général la question du technicisme, sinon du formalisme de la procédure puisse faire l'objet d'une évaluation différente au moins en ce qui concerne les premières instances.

- A) Organiser la procédure judiciaire du point de vue de l'utilisateur devrait entraîner, tout d'abord, l'adaptation des règles de forme de manière à lui permettre de participer activement ainsi que la suppression de toutes les formalités qui sont davantage le résultat d'une tradition, si respectable soit-elle, que de la nécessité d'assurer le bon déroulement du procès.

A ce propos, on peut se réjouir de ce que les réformes entreprises dans plusieurs pays du CdE visant à améliorer le fonctionnement des systèmes judiciaires et réduire les délais ont entraîné un « rajeunissement » des règles de procédure et des pratiques judiciaires. Parfois, ces réformes ont marqué une véritable césure par rapport aux approches découlant d'un système politique précédent. La digitalisation (au moins partielle) des procédures a également contribué à moderniser les procédures et à remettre en cause certaines règles obsolètes.

Référence peut, tout d'abord, être faite à la diffusion généralisée de la signature digitale sur les actes de procédure, qui a presque supprimé les procédures concernant l'authentification des celles-ci.

En outre, en Italie, il n'est plus nécessaire de demander au greffier de former une copie des actes de procédure, l'avocat pouvant en extraire copie du dossier digital et procéder à l'authentification de celle-ci²⁷. En Estonie, les parties, qui étaient obligées de verser dans le dossier les originaux des documents, peuvent désormais verser une copie de ceux-ci²⁸.

En Allemagne, la partie peut proposer un règlement amiable ou accepter les termes d'un règlement amiable indiqués par le juge non plus seulement à l'audience mais également à l'écrit²⁹. En Belgique, la loi prévoit désormais que les parties ne sont plus systématiquement obligées de comparaître personnelle devant le juge pour confirmer leur volonté de divorcer par consentement mutuel, la procédure ayant en principe lieu par écrit³⁰.

- B) Ensuite, et dans le même esprit, il faudrait généraliser la règle, déjà présente dans plusieurs pays du CdE, de la validation rétroactive de tout vice de procédure lorsque le but de la condition de forme qui fait défaut en l'espèce a été atteint *in concreto*³¹. En effet, les conditions de forme des actes de procédure servent soit le but de consentir l'exercice de certains pouvoirs de réaction des parties au litige soit le but de consentir au juge l'exercice de ses pouvoirs/devoirs ; une fois que ces buts ont été atteints malgré le vice de l'acte, prononcer la nullité ne servirait à rien sinon à interrompre le progrès de la procédure vers la décision au fond. Recommander cette ligne d'intervention n'est pas inutile si

²⁵ CourEDH, *Zubac c. Croatie*, précitée, § 98 (ainsi que les références qui y figurent).

²⁶ CourEDH, *Kadlec et autres c. République tchèque*, n° 49478/99, arrêt du 25 mai 2004.

²⁷ Voir l'art. 16-bis, alinéa 9-bis, du Décret-loi 18 octobre 2012, n° 179.

²⁸ Voir l'art. 273 du Code de procédure civile estonien. D'après cette disposition, le juge peut ordonner la présentation de la version originale du document s'il y a des doutes quant à l'existence de celle-ci ou quant à la conformité de la copie à la version original. Une disposition similaire existe en droit suisse (art. 180 al. 1 du Code de procédure civile). Cf. également le § 299 de la ZOP autrichienne.

²⁹ Voir le § 278 de la ZPO, sixième alinéa.

³⁰ Art. 1289 §§ 1 et 2 du Code judiciaire.

³¹ Par exemple, Albanie (art. 119 cpc) ; Italie (art. 156, 3^{ème} alinéa, cpc).

on pense, par exemple, qu'une règle de ce type a été introduite en droit monégasque seulement en 2015³².

- C) Enfin, il faut réaffirmer que, si l'objectif essentiel des procédures judiciaires en matière civile est celui de trancher les litiges et assurer la protection des droits des usagers, en ligne de principe ces procédures ne devraient pas s'achever par des jugements constatant un vice de forme d'un acte ou l'absence d'une autre condition pour la décision au fond (par exemple, l'incapacité d'une des parties au litige).

La régularisation des vices de procédure affectant les actes des parties est possible dans certains pays du CdE à l'initiative de la partie ayant commis le vice de procédure³³. D'ailleurs, la législation d'un plus grand nombre de pays européens permet aux tribunaux de l'ordonner d'office³⁴.

Il serait, donc, souhaitable d'affirmer dans tous les pays du CdE la règle suivante : en présence d'un vice de forme ou de tout autre obstacle à la décision au fond le juge ne devrait se limiter à mettre fin à la procédure mais devrait fixer, *ex officio*, aux parties un bref délai pour déposer un acte de procédure régularisé ou pour fournir les informations requises ou bien pour remplir les conditions manquantes. Cette règle pourrait être nuancée lorsque la partie s'était purement et simplement abstenue d'effectuer un acte de procédure.

2. Réintégrer l'usager dans les droits procéduraux qu'il a perdus à cause d'un fait qui ne lui est pas imputable

Dans toute procédure judiciaire l'usager peut se prévaloir d'un faisceau de droits procéduraux, qui très souvent vont de pair avec des obligations procédurales : les premiers peuvent être perdus lorsque les deuxièmes ne sont pas remplies. Du point de vue de l'usager, ce résultat n'est pas acceptable lorsque le respect d'un certain délai ou de toute autre obligation procédurale est pratiquement impossible. Il en va de même lorsque la violation du délai ou le non-respect d'une obligation procédurale découle du fait du juge ou de ses auxiliaires, des autres pouvoirs publics, de la partie adverse.

2.1. Aperçu de la jurisprudence de la Cour EDH

La Cour européenne des droits de l'Homme n'admet pas qu'une partie privée doive subir les conséquences d'une erreur de procédure commise par le tribunal ou par ses auxiliaires. Dans l'affaire Leone, elle a ainsi considéré comme restreignant de manière disproportionnée le droit d'accès à un tribunal un arrêt de la Cour de cassation italienne déclarant un pourvoi irrecevable en raison d'une erreur dans l'identification de la date d'enregistrement du recours³⁵. Il en va de même lorsqu'une juridiction se déclare incompétente et transmet tardivement le dossier à son homologue compétent³⁶ ou si elle tarde à désigner un avocat commis d'office pour défendre les intérêts d'un justiciable indigent³⁷. Si un huissier de justice se trompe dans la notification d'un acte de procédure, les juridictions nationales ne sauraient faire subir au destinataire les conséquences

³² Voir la loi n°1.423 du 2 décembre 2015.

³³ Art. 66 al. 2 du Code de procédure civile néerlandais (pour les actes d'huissier et dans la mesure où le vice de procédure n'est pas régularisée d'office à l'initiative du juge) ; art. 115 du Code de procédure civile français.

³⁴ Cf. art. 132 du Code de procédure civile suisse; § 84 du Code de procédure civile autrichien ; art. 231 de la *Ley de enjuiciamiento civil* espagnole ; art. 861 al. 2 du Code judiciaire belge ; art. 162 du Code de procédure civile italien (mais voir également l'art. 164 concernant la nullité de la citation et l'art. 291 concernant la nullité de la signification de celle-ci); art. 340¹ du Code de procédure civile estonien; art. 177 al. 1 et 179 al. 2 du Code de procédure civile roumain; art. 43 du code de procédure civile tcheque; art. 119 al. 2 et 130 al. 1 du Code de procédure civile turc. Il en va de même en droit norvégien mais, lorsque le vice est fortement imputable à une partie, celle-ci peut obtenir la validation seulement pour des motifs impérieux (article 16-5 du Code de procédure civile norvégien). En droit néerlandais, la régularisation d'office n'est prévue que si une partie ne respecte pas les règles sur l'accomplissement par voie électronique des actes de procédure (art. 30c al. 6 du Code de procédure civile néerlandais) ou si, dans l'acte introductif d'instance notifié au défendeur, elle omet certaines informations spécifiques (art. 120 al. 4 du Code de procédure civile néerlandais renvoyant à l'art. 30a al. 3 let. f et g du même code). Dans les autres cas, la régularisation du vice de procédure à l'initiative du juge n'est concevable que si le vice de procédure n'a causé aucun préjudice au demandeur (art. 122 al. 2 du Code de procédure civile néerlandais).

³⁵ CourEDH, *Leoni c. Italie*, n° 43269/98, arrêt du 26 octobre 2000, §§ 21-28.

³⁶ CourEDH, *Freitag c. Allemagne*, n° 71440/01, arrêt du 19 juillet 2007.

³⁷ CourEDH, *Staszkw c. France*, n° 52124/08, arrêt du 6 octobre 2011.

de cette erreur³⁸. Lorsque les voies de recours n'ont pas été correctement indiquées par le tribunal – en violation d'une règle de procédure interne claire – le destinataire de la notification peut se fier à l'indication erronée et on ne saurait lui reprocher de ne pas avoir vérifié lui-même si l'indication était correcte³⁹.

Finalement, et c'est une évidence, les tribunaux ne sauraient attendre des parties qu'elles respectent des règles de forme alors que cela n'est pas possible dans le cas d'espèce. On ne peut ainsi exiger d'un demandeur sans domicile fixe qu'il mentionne celui-ci dans un acte introductif d'instance⁴⁰ ou qu'il produise une décision administrative qui n'existe pas⁴¹.

2.2. Pratiques nationales et lignes d'action

Le droit national consacre, le plus souvent sous forme jurisprudentielle, des principes généraux similaires à ceux identifiés dans la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'Homme.

En droit allemand et autrichien, l'indication inexacte des voies de recours ne fait pas obstacle à l'écoulement des délais de recours, mais peut justifier un relevé de forclusion (*Wiedereinsetzung in den vorigen Stand* ; § 233 du Code de procédure allemand ; § 146 du Code de procédure civile autrichien) si l'erreur paraît avoir été à l'origine du retard⁴². Cette approche est également celle du Tribunal fédéral suisse, à ceci près que la juridiction suprême suisse n'exige pas le dépôt d'une requête en restitution du délai, mais considère que le délai s'est valablement écoulé lorsque le destinataire de la notification était en mesure de déceler aisément l'erreur⁴³. La Cour de cassation française⁴⁴ a jugé que les erreurs dans l'indication des voies de recours et des modalités d'exercice de ceux-ci avaient pour conséquence que le délai idoine ne courait pas à l'encontre de la partie destinataire de la signification⁴⁵. Dans la même veine, le Tribunal constitutionnel espagnol a retenu que le délai pour lui adresser un recours individuel (*amparo*) n'était pas échu si la partie requérante avait préalablement exercé un recours irrecevable en l'espèce suite aux indications erronées fournies par la juridiction *a quo*⁴⁶.

Dans plusieurs pays, l'absence de comparution de la partie ou l'absence de contestation des faits allégués par la partie adverse entraîne des conséquences sérieuses, le juge pouvant (ou même devant) rendre un jugement par défaut ou, en tout cas, considérer les faits comme établis. De manière similaire, le débiteur qui reçoit une injonction de payer peut former opposition dans un certain délai, sous peine de stabilisation de l'injonction.

Or, l'assistance de l'avocat constitue vraisemblablement une garantie suffisante afin que la partie constituée dans la procédure puisse soupeser en l'avance les conséquences du défaut de contestation. Il n'en va pas de même pour les autres hypothèses qu'on vient de mentionner. Dès lors, il faut donc saluer : a) les systèmes juridiques qui donnent à l'usager la possibilité de contester le jugement rendu par défaut faisant valoir qu'il n'avait pas eu connaissance de l'assignation à comparaître ou de la date d'audience ou bien que le défaut de comparution procède d'un autre fait non reprochable⁴⁷; b) les systèmes juridiques dans lesquels le débiteur peut obtenir un relevé de forclusion pour contester l'injonction de payer invoquant des vices dans la signification de celle-ci, le cas fortuit ou la force majeure⁴⁸.

³⁸ CourEDH, *Platakou c. Grèce*, n° 38460/97, arrêt du 11 janvier 2001, Recueil des arrêts et décisions 2001-I, § 39.

³⁹ CourEDH, *Lesjak c. Croatie*, n° 25904/06, arrêt du 18 février 2010, §§ 35-42.

⁴⁰ CourEDH, *Sergey Smirnov c. Russie*, n° 14085/04, arrêt du 22 décembre 2009, §§ 22-33 et CourEDH, *Nowiński c. Pologne*, n° 25924/06, arrêt du 20 octobre 2009, §§ 33-36.

⁴¹ CourEDH, *Vasilyev et Kovtun c. Russie*, n° 13703/04, arrêt du 13 décembre 2011, §§ 45-56.

⁴² Pour un résumé de la jurisprudence: Cour fédérale de Justice, ordonnance (*Beschluss*) du 24 mars 2016, IX ZB 67/14, § 12 (Allemagne) ; Cour suprême, arrêt du 22 décembre 2004, 7Ob290/04d (Autriche).

⁴³ ATF 135 III 374.

⁴⁴ Cf. Cass. 2^{ème} civ., 3 mars 2016, pouvoir n° 15-12129, BICC 2016 II n° 1030 ; Cass. 2^{ème} civ, 4 septembre 2014, pourvoi n° 13-23.016, Bull. civ. II, n° 176.

⁴⁵ Lorsque le jugement est signifié par exploit d'huissier, ce qui constitue la règle, l'indication des voies de recours est le fait de l'huissier notificateur et non du tribunal. Le secrétariat de ce dernier indique en revanche les voies de recours dans les jugements notifiés à l'initiative du juge.

⁴⁶ Arrêt (*Sentencia*) du Tribunal constitutionnel n° 241/2006 du 20 juillet 2006.

⁴⁷ Cf. art. 153b, § 4, du Code de procédure civil tchèque; art. 571 suivants du Code de procédure civile français; dans un esprit similaire voir art. 340 § 3 de la ZPO allemande.

⁴⁸ Cf., à titre d'exemple, art. 650 Code de procédure civile italien. Dans la même veine, l'art. 1416 du Code de procédure civile français prévoit que l'opposition à l'injonction de payer est formée dans le mois qui suit la signification de l'ordonnance; « [t]outefois, si la signification n'a pas été faite à personne, l'opposition est recevable jusqu'à l'expiration du délai d'un mois suivant le premier acte signifié à personne ou, à défaut, suivant la première mesure d'exécution ayant pour effet de rendre indisponibles en tout ou partie les biens du débiteur ». Il semble également utile de rappeler l'art. 20

Dans cet esprit, et compte tenu de ce que des empêchements similaires peuvent s'avérer au sein de la procédure ainsi que dans l'utilisation des voies de recours, il est souhaitable de prévoir, en règle générale, que la négligence constitue une condition que le juge doit vérifier avant de déclarer l'usager forclo à exercer un droit procédural⁴⁹ et/ou que l'usager puisse demander d'être relevé de la forclusion en cas de perte d'un droit procédural pour des faits qui ne lui sont pas reprochables⁵⁰.

3. Eviter que la pluralité des juridictions au sein du même ordre juridique puisse nuire à l'usager

L'existence de plusieurs tribunaux au sein du même ordre juridique constitue presque une constante dans les pays du CdE.

En sus de la répartition (horizontale) du pouvoir juridictionnel entre plusieurs tribunaux sur base territoriale, on trouve souvent une répartition (verticale) en raison de la valeur de l'affaire et/ou de la matière. L'exigence de spécialisation du juge, qui peut contribuer à la fois à la qualité de la justice et à la réduction des délais, peut se traduire dans la création de tribunaux spécialisés ou de sections spécialisées au sein du même ordre juridictionnel. Dans certains pays, on trouve également plusieurs ordres juridictionnels, se décelant notamment la distinction entre tribunaux civils et tribunaux administratifs.

A cet égard, l'usager peut se trouver confronté à trois types de risques.

En premier lieu, si la question de compétence est soulevée à une étape avancée de la procédure, elle risque d'allonger les délais. Dès lors, plusieurs systèmes juridiques prévoyant que le juge ne peut déclarer son incompétence que *in limine litis*, à savoir dans un stade préliminaire de la procédure⁵¹.

En deuxième lieu, il se peut que les conflits autour de la répartition de compétence entre les juridictions finissent pour priver les usagers de la possibilité d'accéder à un tribunal. Tel sera le cas en présence d'un conflit négatif de compétence⁵², qui peut entraîner violation de l'article 6 § 1 CEDH.

Ce scénario peut être évité de plusieurs manières. D'abord on peut prévoir qu'une fois qu'une juridiction s'est déclarée incompétente et a indiqué la juridiction compétente, celle-ci ne peut pas se déclarer incompétente à son tour et doit trancher l'affaire au fond⁵³. Ensuite, dans un cas de figure pareil on peut établir que la « deuxième juridiction » saisie puisse douter de sa juridiction et demander à une juridiction supérieure de trancher ce potentiel conflit de compétence, indiquant de manière définitive le juge compétent⁵⁴. Enfin, on peut reconnaître à l'usager le droit de demander à la juridiction supérieure de trancher le conflit négatif de compétence qui s'est déjà manifesté⁵⁵. Notre préférence va aux deux premières solutions, qui semblent moins lourdes pour l'usager.

En troisième lieu, il faut se pencher sur les conséquences de la déclaration d'incompétence.

(Réexamen dans des cas exceptionnels) du Règlement CE n° 1896/2006 du 12 décembre 2006, instituant une procédure européenne d'injonction de payer.

⁴⁹ Dans ce sens cf. art. 296 ZPO. Dans la même veine, l'art. 363, 1^{ère} alinéa, de la Loi sur l'administration de la justice danoise exclut la sanction d'irrecevabilité lorsqu'elle serait disproportionnée eu égard aux conséquences sur le droit de la partie.

⁵⁰ Cf., à titre d'exemple, art. 151 du Code de procédure civile albanais; art. 233 et 236 de la ZPO allemande; art. 153 du Code de procédure civile italien; art. 168 du code de procédure civile polonais ; articles 64 et 67 du Code de procédure civile estonien.

⁵¹ Cf., à titre d'exemple, art. 38 du Code de procédure civile italien; articles 66-67 du Code de procédure civile bosniaque.

⁵² CourEDH, *Beneficio Cappella Paolini c. Saint-Marin*, arrêt du 13 juillet 2004, Recueil des arrêts et décisions 2004-VIII, §§ 26-29.

⁵³ Cf. art. 76 § 4 du Code de procédure civile estonien ; art. 44 du Code de procédure civile italien en ce qui concerne la décision d'incompétence en raison du territoire (exception faite des ressort indérogeables) et en raison de la valeur de l'affaire ; § 281 ZPO allemande, selon lequel la deuxième juridiction peut se dessaisir de l'affaire seulement si l'indication de compétence est arbitraire; articles 200 et suivants du Code de procédure civile polonais, selon lequel, pourtant, lorsque une juridiction inférieure a désigné comme compétente une juridiction supérieure, c'est à ce-dernière qu'il appartient de se prononcer de manière contraignante sur la compétence.

⁵⁴ Cf. art. 45 du Code de procédure civile italien, en ce qui concerne la décision d'incompétence en raison de la matière et des critères territoriaux non dérogeables.

⁵⁵ Cf. , pour le cas de conflit entre juridiction civile et juridiction administrative, le système Tcheque tel que mis en place par la loi n° 131 de 2002.

Plusieurs ordres juridiques connaissent le principe de la *translatio iudicii*, soit le renvoi de l'affaire par la juridiction incompétente au tribunal compétent avec maintien du lien d'instance⁵⁶. Certains pays, tels que la Suisse ou l'Espagne n'admettent pas nécessairement la *translatio iudicii* en matière civile, mais considèrent que le juge incompétent doit se borner à déclarer la demande irrecevable ; le demandeur doit alors s'adresser à la juridiction compétente dans un certain délai moyennant quoi le lien d'instance demeure ininterrompu⁵⁷. Il s'ensuit que dans les deux cas les délais pour agir sont respectés si le justiciable s'est adressé à un tribunal incompétent.

La *translatio iudicii* est toutefois sujette à de nombreuses exceptions qui ne permettent pas aux parties de bénéficier de la poursuite du lien d'instance en dépit de la déclaration d'incompétence. Tel est parfois le cas lorsque la compétence échappe aux tribunaux de l'ordre judiciaire⁵⁸ ou si le demandeur doit s'adresser à des tribunaux étrangers⁵⁹.

Par ailleurs, en droit allemand, le Code de procédure civile indique que la cause déferée au juge compétent n'est pendante devant lui (*anhängig*) qu'à la réception du dossier⁶⁰. La jurisprudence part du principe général selon lequel la litispendance précédemment acquise se poursuit durant la *translatio iudicii*⁶¹, mais il est aussi arrivé que les tribunaux appliquent strictement cette disposition et considèrent que la saisine d'une juridiction incompétente ne permet pas de respecter un délai de déchéance, notamment dans certains litiges commerciaux⁶². Cela signifie qu'un délai de déchéance peut être acquis durant la phase de transmission du dossier, notamment si celle-ci dure longtemps en raison d'une mauvaise organisation du secrétariat de la juridiction qui s'est déclarée incompétente. Cette circonstance a donné lieu à un arrêt de la Cour européenne des droits de l'Homme constatant une violation de l'article 6 § 1 CEDH⁶³. Alors que la juridiction suprême s'est prononcée en faveur d'une application générale du maintien de la litispendance au cours de la *translatio iudicii*⁶⁴, les juridictions d'appel continuent à l'exclure dans certaines affaires commerciales⁶⁵. Vu l'absence de droit inconditionnel à recourir devant la juridiction suprême⁶⁶, cette incertitude risque de se poursuivre durant de nombreuses années.

La Cour constitutionnelle italienne a statué que la non-application du principe de la *translatio iudicii* aux relations entre juges appartenant à divers ordres juridictionnels (par exemple juridictions civiles et juridictions administratives) n'est compatible avec le droit à la protection juridictionnelle des droits et intérêts légitimes, droit qui est consacré aux articles 24 et 111 de la Constitution italienne (et dont la portée est similaire au droit d'accès à un tribunal aux sens de l'article 6 § 1 CEDH), dans la mesure où l'usager peut bien perdre définitivement son droit matériel du fait de l'erreur sur la juridiction saisie⁶⁷.

⁵⁶ Cf. art. 82 al. 2 du Code de procédure civile français ; art. 662 al. 2 du Code judiciaire belge ; § 261 al. 6 du Code de procédure civile autrichien ; art. 132 al. 3 du Code de procédure civil roumain ; art. 20 al. 1 du Code de procédure civile turc.

⁵⁷ Art. 65 al. 5 de la Ley de enjuiciamiento civil ; art. 63 al. 1 du Code de procédure civile suisse. A noter qu'en droit suisse, la *translatio iudicii* est admise par voie prétorienne pour les actes de recours (ATF 140 III 636).

⁵⁸ Art. 660 du Code judiciaire belge.

⁵⁹ Art. 81 al. 1 du Code de procédure civile français ; art. 65 al. 3 de la Ley de enjuiciamiento civil.

⁶⁰ § 281 al. 2, troisième phrase, du Code de procédure civile allemand.

⁶¹ Cour fédérale de Justice, ordonnance (*Beschluss*) du 28 février 2019, III ZR 16/18, § 13 et les arrêts cités.

⁶² Par exemple, concernant la procédure de *squeeze-out* en matière de société anonyme : OLG Frankfurt am Main, ordonnance (*Beschluss*) du 18 octobre 2005, 20 W 118/04. une discussion plus approfondie : Harald KOLLRUS, *Analoge Anwendung des § 281 ZPO auf die Antragsstellung beim sachlich oder örtlich unzuständigen Gericht in Squeeze-Out-Verfahren*, *Monatsschrift für Deutsches Recht*, 2009, p. 607 ss.

⁶³ CourEDH, *Freitag c. Allemagne*, n° 71440/01, arrêt du 19 juillet 2007.

⁶⁴ Cf. pour un complexe de fait similaire à celui ayant donné lieu à l'arrêt *Freitag c. Allemagne* : Cour fédérale de Justice, ordonnance (*Beschluss*) du 13 mars 2006, II ZB 26/04, §§ 18 à 21.

⁶⁵ OLG Düsseldorf, ordonnance (*Beschluss*) du 17 décembre 2015, I-26 W 22/14, § 39 et les arrêts cités.

⁶⁶ Les exigences relatives à la valeur litigieuse pouvant faire obstacle à l'exercice du droit de recours lorsque le litige porte sur la valorisation d'action : Cour fédérale de Justice, ordonnance (*Beschluss*) du 18 février 2018, publié *in* BGHZ 219, 348.

⁶⁷ Cour constitutionnelle italienne, arrêt n° 77 du 12 mars 2007, § 5 du *Considerato in diritto* : « Le principe de l'incommunicabilité entre les juridictions qui appartiennent à des ordres judiciaires différents – qui est compréhensible dans d'autres périodes historiques [...] – n'est pas compatible, à présent, avec des valeurs constitutionnelles fondamentales. En effet, s'il est vrai que la Constitution a transposé, quant à la pluralité des juridictions, la situation existant à l'époque [de son entrée en vigueur] ; il est également vrai que la même Constitution a assigné au système judiciaire globalement considéré la tâche d'assurer la protection juridictionnelle des droits et des intérêts légitimes. Celle-ci étant la véritable raison d'être de toute juridiction, ordinaire et spéciale, la pluralité des juridictions ne peut conduire à réduire l'efficacité de la justice ou même à rendre vaine la protection juridictionnelle des droits : ce justement cela qui arrive lorsque les règles qui régissent les relations entre les diverses juridictions – pire si dans le cadre d'un repart de compétences très complexe

Au vu de ce qui précède, il nous paraît devoir être recommandé à titre de bonne pratique de faire une application systématique de la *translatio iudicii*, à tout le moins dans les procédures sans lien avec l'étranger⁶⁸. La mise en œuvre concrète de ce principe peut toutefois prendre diverses formes. Il n'est pas nécessaire que la cause soit transférée formellement d'une juridiction à l'autre, un nouveau numéro de rôle lui étant éventuellement attribué à réception par le tribunal de destination. Le législateur national peut très bien distinguer formellement les deux procédures et, ainsi, obliger la partie à saisir la juridiction compétente d'une nouvelle demande en justice, pourvu qu'il prévoie la validation rétrospective de la litispendance avec conservation des effets de la demande introduite originellement devant la juridiction incompétente.

4. Cas où plusieurs voies de recours sont ouvertes contre un même jugement

Lorsque plusieurs voies de recours sont ouvertes contre un même jugement, leur articulation doit être suffisamment claire pour permettre au justiciable de s'adresser à l'autorité compétente et dans le bon délai.

Cela semble être, par exemple, le cas des relations : a) entre l'opposition et l'appel ouverts, respectivement, contre le jugement par défaut et le jugement réputé contradictoire (France⁶⁹) ; b) le pourvoi devant la Cour suprême contre l'arrêt d'appel, d'une part, et la demande de réouverture de la procédure (Bosnie⁷⁰) ou de révision de l'arrêt d'appel (Italie⁷¹), d'autre part. De même, le droit tchèque ne semble pas causer de problème concernant la réglementation des relations entre les diverses voies de recours ouvertes contre l'arrêt d'appel⁷². En revanche, dans une espèce partiellement similaire, la Cour EDH a conclu à la violation de l'article 6 § 1 CEDH à l'égard de la République Tchèque : avant d'adresser à la Cour constitutionnelle leur grief de violation d'un droit fondamental, les usagers étaient obligés de se pourvoir en cassation pour ne pas voir leur recours constitutionnel déclaré irrecevable pour non-épuisement des voies de recours; pourtant, dans l'appréciation du respect du délai de soixante jours prévu pour l'introduction du recours constitutionnel, la Cour constitutionnelle négligeait souvent le fait que l'usager s'était pourvu en cassation et que son pourvoi était encore pendant devant cette juridiction⁷³.

Il peut arriver également que dans une espèce donnée le choix de la voie de recours à l'encontre d'un jugement dépende de la qualification offerte par le juge de l'action introduite⁷⁴ ou de la base légale de la décision en question⁷⁵. Dans ce cas, il faut accepter soit que l'usager suive, aux fins de l'individuation de la voie de recours, la qualification/l'indication de base légale offerte par le juge qui a rendu la décision attaquée, abstraction faite de son exactitude,⁷⁶ soit que l'usager choisisse la voie de recours qui lui semble plus adaptée selon la qualification/base légale que le juge aurait dû retenir⁷⁷. En somme, on ne peut pas prétendre que l'usager soit préjugé de l'erreur du juge.

II : AMELIORER L'INTERACTION ENTRE L'USAGER ET LE JUGE

Les interactions entre les justiciables et les tribunaux sont une garantie importante de l'accessibilité de la justice. Si l'intéressé a l'impression d'être ravalé au rang de sujet passif de la procédure, il y a de fortes

– consentent que l'erreur sur l'identification du juge compétent (ou l'erreur du juge concernant sa compétence) puisse constituer un obstacle insurmontable à la possibilité même d'obtenir un examen au fond de la demande en justice ».

⁶⁸ Pour l'Italie, voir les articles 59 de la loi n° 69 de 2009 et 11 du Code de procédure administrative; pour la République Tchèque, voir les articles 82 § 3 du Code de procédure civile et 73 § 3 du Code de procédure administrative.

⁶⁹ Cf. art. 473 et 476-478 du Code de procédure civile.

⁷⁰ Cf. art. 265 du Code de procédure civile.

⁷¹ Cf. art. 398 du Code de procédure civile.

⁷² Cf. art. 235b du Code de procédure civile.

⁷³ Voir, par exemple, CourEDH, *Rechtová c. République tchèque*, n° 27088/05, arrêt du 26 juin 2008, §§ 23-24 ; CourEDH, *Mourek c. République tchèque*, n° 17999/03, arrêt du 3 avril 2008, §§ 17-19 ; CourEDH, *Drahorád et Drahorádová c. République tchèque*, n° 10254/03, arrêt du 30 mars 2008, §§ 23-25 ; CourEDH, *Geco A.S. c. République tchèque*, n° 4401/03, arrêt du 21 septembre 2006, § 26; CourEDH, *Janyr et autres c. République tchèque*, n° 12579/06, 19007/10 et 34812/10, arrêt du 13 octobre 2011, § 51.

⁷⁴ Par exemple, en droit italien, dans le cadre des contestations qui peuvent être levées au cours de la procédure d'exécution, le jugement rendu sur l'*opposizione all'esecuzione* (art. 615 et suivants CPC) peut être frappé d'appel, contrairement à celui rendu sur l'*opposizione agli atti esecutivi* (art. 617 et suivants CPC).

⁷⁵ Par exemple, s'il s'agit d'un jugement rendu par défaut ou non.

⁷⁶ C'est la solution retenue en voie jurisprudentielle par la Cour de cassation italienne (voir, par exemple, l'arrêt n° 12872 du 22 juin 2016).

⁷⁷ Suivant le principe allemand du *Meistbegünstigung*.

chances qu'il estime être victime d'une justice expéditive quand bien même le "produit final", soit la décision de justice, serait impeccable. Le meilleur moyen d'éviter ce résultat est de favoriser les interactions entre les juges et les justiciables.

À ce jour, la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'Homme n'a que peu abordé cette problématique. De manière générale, la jurisprudence européenne ne considère pas que le droit à un procès équitable va jusqu'à consacrer le droit à une participation personnelle des parties au procès⁷⁸. La participation par l'intermédiaire d'un représentant, tel qu'un avocat est en principe suffisante en matière civile⁷⁹, à moins que la procédure ne porte de manière plus spécifique sur la personnalité, le mode de vie ou le comportement d'une des parties⁸⁰. Hormis ces situations particulières, la Cour de Strasbourg ne requiert pas une participation personnelle des parties à la procédure. Cela signifie que le procès civil peut se dérouler sans que le juge ne rencontre jamais les parties, sans que celles-ci ne soient autorisées à prendre la parole au cours d'une audience, ni même sans qu'elles ne comprennent véritablement les enjeux et le déroulement de la procédure.

La rigueur dont la Cour européenne des droits de l'Homme fait preuve dans sa jurisprudence a fait l'objet de critiques doctrinales⁸¹. Elle s'oppose également à une approche plus récente, fondée sur des observations sociologiques, recommandant d'impliquer davantage les parties dans la procédure, même lorsqu'elles ont accès à une représentation professionnelle⁸². Par ailleurs, la nécessité d'assurer la participation effective des parties qui comparaitraient seules et pourraient éprouver certaines difficultés avec les règles de procédure a également été soulignée au niveau européen et à l'étranger⁸³. En revanche, ces évolutions récentes n'ont encore eu qu'un impact limité sur la législation nationale qui s'inscrit toujours dans une tradition procédurale qui tend à faire abstraction du rôle joué concrètement par une partie dans un procès et des possibilités qui s'offre à elle d'exercer une quelconque influence. On peut espérer que les présents travaux et, plus particulièrement, les pistes de réflexion qui vont être esquissées, pourront amorcer un changement.

1. Droit de l'utilisateur d'obtenir des informations adéquates sur la procédure à laquelle il est partie

1.1 Nécessité

L'accès à certaines informations de base concernant la procédure constitue la première étape en faveur d'une plus grande centralité de l'utilisateur dans la procédure. Si certaines données élémentaires sont régulièrement fournies aux parties tout au long de la procédure, celles-ci auront davantage le sentiment d'être des acteurs du procès, même si, en définitive, elles renoncent à se défendre ou adoptent des stratégies de défense préjudiciables. Il s'agit d'éviter les situations où une partie accomplit des actes de procédure, ou s'en abstient, en raison d'un manque d'information quant au contexte procédural. En d'autres termes, la transmission régulière d'information aux parties a pour but de mettre celles-ci en mesure d'agir en connaissance de cause. Le mécanisme intellectuel sous-jacent est le même que celui mis en œuvre par le biais de la notion de « *consentement libre et éclairé* » mentionné à l'article 5 de la Convention d'Oviedo du 4 avril 1997 sur les droits de l'Homme et la biomédecine. La Cour européenne des droits de l'Homme a partiellement reconnu une telle obligation d'information, en considérant que le droit d'accès à un tribunal d'une partie était violé, si celle-ci n'était pas informée des voies de recours contre un jugement qui lui sont ouvertes et du délai dans lequel elle doit procéder⁸⁴ ou si les informations fournies ne sont pas correctes⁸⁵.

⁷⁸ CourEDH, *Karpenko c. Russie*, n° 5605/04, arrêt du 13 mars 2012, § 90;

⁷⁹ CourEDH, *Khuzhin c. Russie*, n° 13470/02, arrêt du 23 octobre 2008, § 104.

⁸⁰ CourEDH, *Urbšienė et Urbšys c. Lituanie*, n° 16580/09, arrêt du 8 novembre 2016, § 59.

⁸¹ Parmi tant d'autres: Ola Johan SETTEM, *Applications of the 'Fair Hearing' Norm in ECHR Article 6(1) to Civil Proceedings - With Special Emphasis on the Balance Between Procedural Safeguards and Efficiency*, Springer 2016, p. 332-333 pour qui la participation personnelle d'une partie à l'audience devrait obéir aux mêmes critères que le droit à une audience publique.

⁸² Cf. parmi tant d'autres: Gordon RENOUF, *A Client Centred Approach to Access to Justice*, in *Access to Justice Roundtable Proceedings of a Workshop July 2002*, Law and Justice Foundation of New South Wales, Sydney 2003, p. 77 ss ; Nourit ZIMMERMAN - Tom R. TYLER, *Between Access to Counsel and Access to Justice: A psychological Perspective*, 37 *Fordham Urb. L.J.* 473 (2010), spécialement p. 488 ss ; Alexandra D. LAHAV, *Participation and Procedure*, 64 *DePaul L. Rev.* (2015), spécialement p. 523 ss.

⁸³ Cela est tout particulièrement vrai au Etats-Unis où les difficultés rencontrées par les "pro se litigants" ont fait l'objet de multiples études doctrinales. Cf. parmi tant d'autres: Paris R. BALDACCII, *Assuring Access to Justice: The Role of the Judge in Assisting Pro Se Litigants in Litigating Their Cases in New York City's Housing Court*, 3 *Cardozo Public Law, Policy, and Ethics Journal* 659 (2006) ; Drew A. SWANK, *The Pro Se Phenomenon*, 19 *BYU J. Pub. L.* 373 (2005).

⁸⁴ CourEDH, *Assução Chaves c. Portugal*, n° 61226/08, arrêt du 31 janvier 2012, §§ 70 à 88.

⁸⁵ CourEDH, *Gajtani c. Suisse*, n° 43730/07, arrêt du 9 septembre 2014, §§ 65 à 77.

1.2 Pratiques nationales

Le droit national veille ponctuellement à ce que les parties soient informées sur le déroulement de la procédure. Si l'obligation d'avertir une partie défenderesse du risque de jugement par contumace si elle ne présente pas sa défense contre une demande en justice⁸⁶, ou la mention des voies de recours susceptibles d'être exercées contre un jugement⁸⁷ font généralement l'objet d'une disposition spécifique, rares sont les pays qui sont allés au-delà de ces deux seules exigences⁸⁸. Parmi eux, on pourra mentionner les droits suisse et espagnol, qui obligent le juge à avertir les parties à chaque stade de la procédure des risques encourus si elles n'accomplissent pas certaines formalités⁸⁹ et à fournir des informations aux parties non assistées sur les frais et la possibilité de demander le bénéfice de l'assistance judiciaire⁹⁰.

Dans les années les plus récentes, l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (TIC) et le changement vers la Cyberjustice, que on peut observer dans la généralité des pays du CdE, a eu un impact non négligeable sur l'effectivité du droit de l'usager d'obtenir des informations adéquates sur la procédure qui le concerne. Au-delà des informations générales en ligne concernant l'étendue des droits des justiciables et les voies procédurales à suivre pour les mettre en œuvre ou les défendre, l'usager peut de plus en plus souvent obtenir, à l'aide de questionnaires dynamiques qui les aident à mieux préciser le litige en question, des informations personnalisées et contextualisées lui permettant de poursuivre son cheminement institutionnel auprès des institutions appropriées. Surtout, l'usager a désormais le loisir de suivre en ligne le déroulement et l'état de « sa procédure » (étapes, calendrier des audiences, délais prévus) auprès de la juridiction compétente, dans la mesure où celle-ci utilise un système informatique dans la gestion des affaires⁹¹.

1.3 Lignes d'action

L'information donnée par le tribunal afin de favoriser la participation des parties doit porter sur des questions d'ordre générale. Elle ne saurait obliger le juge à se faire l'avocat des parties en leur indiquant la meilleure stratégie de défense à mettre en œuvre ou en attirant leur attention sur les preuves qu'elles doivent apporter. Lorsque les parties sont représentées par un professionnel, avocat, notaire ou autre, le tribunal est en droit de présumer que l'information est fournie de manière adéquate par le représentant. D'ailleurs, il faut s'assurer que ces professionnels puissent avoir aisément accès aux informations qu'ils doivent transmettre aux parties. Par ailleurs, les parties devraient avoir la possibilité de solliciter, par téléphone ou par courrier électronique, des informations sur l'état d'avancement de leur procédure ainsi que des explications pertinentes lorsqu'elles ne parviennent pas à comprendre la portée de certaines communications de la part du tribunal. Ce canal de communication pourrait être propre à chaque juridiction, par exemple en donnant la possibilité aux parties de s'adresser au greffe, ou sous une forme centralisée pour tous les tribunaux, moyennant la possibilité pour les personnes en charge des renseignements de connaître l'état d'avancement de la procédure.

S'agissant des informations devant être fournies par les tribunaux, celles-ci devraient porter en premier lieu sur la durée objectivement prévisible de la procédure, indépendamment de la possibilité d'abrégé la procédure par un règlement amiable. Cette information revêt une importance toute particulière lorsque les parties ne sont pas assistées par un professionnel. Bien trop souvent les parties sous-estiment la durée probable de la procédure et se lancent dans un procès avec une certaine légèreté en pensant qu'il ne durera que quelques mois alors qu'en réalité une décision finale ne pourra pas être obtenue avant plusieurs années.

Mis-à-part la durée de la procédure, les coûts de celle-ci, notamment lorsque des taxes sont prélevées auprès des parties pour l'ouverture du dossier ou la rédaction du jugement, devraient faire l'objet d'une information adéquate par les tribunaux. Pour ce qui est des frais d'administration des preuves, ceux-ci dépendant large

⁸⁶ Art. 54 § 3 ch. 6 du Code de procédure civile français ; art. 227 al. 2 et 563 du Code de procédure civile portugais ; § 215 al. 1 du Code de procédure civile allemand.

⁸⁷ Art. 680 du Code de procédure civile français ; art. 792 al. 2 du Code judiciaire belge; § 232 du Code de procédure civile allemand; § 414 al. 2 du Code de procédure civile autrichien (lorsqu'une partie n'est pas représentée par un avocat) ; art. 238 let. f du Code de procédure civile suisse.

⁸⁸ Ainsi le § 145 du Code de procédure civile autrichien prévoit expressément que les conséquences d'une omission ne doivent indiquées que lorsque la loi le prévoit expressément.

⁸⁹ Art. 147 al. 3 du Code de procédure civile suisse; art. 152 al. 4 de la *Ley de enjuiciamiento civil*.

⁹⁰ Art. 97 du Code de procédure civile suisse.

⁹¹ Cf. Systèmes judiciaires européens (Cycle d'évaluation 2020 - données 2018), précité, p. 89 et suiv ; L'utilisation des technologies de l'information dans les tribunaux (Les études de la Cepej, n° 24), p. 30 et suiv. ; Lignes directrices sur la conduite du changement vers la Cyberjustice (Document CEPEJ(2016)13É), paras. 14-20.

ment de la stratégie procédurale des parties, les informations fournies pourraient se limiter à des renseignements d'ordre généraux, tels que le coût moyen d'une expertise dans un litige de construction, les frais de convocation d'un témoin résidant à proximité du tribunal, etc...

Les parties devraient également être rendues attentives quant aux conséquences potentiellement préjudiciables de leurs actions et omissions. La partie défenderesse doit être informée de manière précise des conséquences d'une absence de réponse déposée à temps, notamment si elle est réputée avoir admis les faits allégués contre elle, ou si un jugement peut être rendu sur la seule base des éléments fournis par son contradicteur. Dite obligation existe déjà dans la plupart des codes de procédure civile, mais son étendue peut être variable d'un pays à l'autre. A notre sens, une information aussi précise que possible doit être fournie, au besoin au moyen d'une brochure d'information remise en même temps que la demande en justice lui est communiquée.

Dans le cadre de cette ligne d'action, le greffe et les personnels non-juge, qui constituent un « trait d'union » naturel entre les usagers et les juges peuvent jouer un rôle crucial. En effet, ces personnels non-juge sont en mesure d'explicitier les enjeux du litige aux usagers en amont de la procédure, de les informer sur les règles procédurales applicables et le déroulement de la procédure ; dans certains pays du CdE, ils peuvent même aider les usagers à explorer les possibilités de résolution amiable.

Cette mission reste tout à fait actuelle même au vu de la diffusion des TIC. D'une part, on ne saurait exclure que l'utilisateur préfère garder une interaction personnalisée avec l'institution judiciaire. De l'autre, il ne faut pas sous-estimer les risques du « digital gap », l'ensemble des usagers n'ayant pas toujours d'accès aisé, ni une culture pratique très développée des services et des interactions numériques⁹².

Compte tenu de ce qui précède ainsi que de la possibilité des failles dans les systèmes informatiques, les Etats devraient également mettre en place des mesures spécifiques pour assister l'utilisateur (ou, le cas échéant, son représentant) dans l'interaction dématérialisée avec les tribunaux.

2. Encadrer l'expression écrite selon des modèles et des formulaires établis à l'avance ?

2.1. Nécessité

Afin d'éviter que les parties ne commettent de trop nombreux vices de procédure, la pratique a imaginé de fournir les formulaires établis à l'avance pour établir les actes de procédure. L'idée derrière ce procédé est qu'il est plus facile d'obtenir des actes de procédure correctement rédigés si les parties travaillent à partir d'un modèle. L'emploi de formulaires, et surtout son caractère obligatoire, ne fait pas l'objet de jurisprudence publiée de la Cour européenne des droits de l'Homme. Compte tenu du fait que la juridiction européenne elle-même impose l'introduction des recours devant elle au moyen de formulaires, il est peu probable que le caractère obligatoire de leur emploi puisse être considéré comme une restriction disproportionnée au droit d'accès à un tribunal garanti par l'article 6 § 1 CEDH.

2.2. Pratiques nationales

Au niveau national, la question n'est la plupart du temps pas réglementée dans le Code de procédure. L'emploi de ces formulaires par les parties fait l'objet de dispositions législatives, comme en Suisse⁹³ et au Royaume-Uni⁹⁴.

Alors que le nombre de formulaires établis est relativement faible⁹⁵ et leur emploi loin d'être systématique en Suisse⁹⁶, le formulaire officiel britannique comporte une panoplie de modèles destinés à couvrir presque tous les actes de procédure usuels des parties⁹⁷, et son emploi est obligatoire⁹⁸, des modifications n'étant admises

⁹² Cf. Lignes directrices sur la conduite du changement vers la Cyberjustice, précité, par. 30 (ainsi que les références qu'y figurent).

⁹³ Art. 400 CPC.

⁹⁴ Rule 4 Civil Procedure Rules.

⁹⁵ Cf. <https://www.bj.admin.ch/bj/fr/home/publiservice/zivilprozessrecht/parteieingabenformulare.html>. Dans certains cantons, par exemple à Genève, le pouvoir judiciaire a établi ses propres modèles qui peuvent être plus nombreux, notamment en matière familiale (<http://ge.ch/justice/formulaires>).

⁹⁶ L'art. 400 al. 1 CPC précise que ces formulaires sont « mises à la disposition » des parties.

⁹⁷ Cf. <http://hmctsformfinder.justice.gov.uk/HMCTS/FormFinder.do>.

⁹⁸ Rule 4(1) Civil Procedure Rules.

que si elles sont justifiées au regard des particularités de la cause⁹⁹. Au-delà de la réglementation nationale, il ne faut pas oublier que les règlements de l'UE instituant, respectivement, une procédure européenne de règlement des petits litiges¹⁰⁰ et une procédure européenne d'injonction de payer¹⁰¹ comportent des formules pour les actes principaux de ces procédures et cela non seulement pour surmonter les différences des règles procédurales existantes dans l'Etats membres.

D'ailleurs, c'est surtout au niveau de la pratique des tribunaux des pays du CdE, souvent à l'issue de procédure de concertation avec les barreaux ou les autres parties prenantes, que l'utilisation de formulaires trouve son champ d'élection.

2.3. Lignes d'action

a) Typologie et contenu des modèles

La mise à disposition du public de formulaires et de modèles d'actes de procédure constitue certainement un outil précieux pour favoriser le dialogue entre les tribunaux et les parties. En canalisant l'expression écrite des justiciables, il diminue le nombre d'actes de procédure viciés et facilite la compréhension par le juge des prétentions des parties. Dans les affaires répétitives, la formule peut également indiquer sommairement au justiciable les faits pertinents devant être présentés au tribunal et les moyens de preuve aptes à les établir. Sur ce dernier point, on peut songer en particulier à une liste de questions relatives à la situation économique des parties dans une procédure de divorce avec indication des moyens de preuve les plus courants (fiches de salaire, extrait des comptes bancaires, bordereaux d'impôt...). Dans l'idéal, la formule détaillée pourrait être accompagnée d'un bref « guide de l'utilisateur » destiné à expliquer aux parties le déroulement de la procédure et ses enjeux¹⁰² et comporter non seulement un modèle de requête, mais également des suggestions de réponse par la partie défenderesse¹⁰³.

Mis-à-part une meilleure communication entre le tribunal et les parties, et un inévitable gain de temps, l'utilisation de telles formulaire évite également au juge d'avoir à requérir lui-même les informations, ou de devoir rendre un jugement sur la base d'un état de fait incomplet s'il n'a pas le pouvoir d'inviter les parties à lui fournir les éléments manquants.

b) Conséquences en cas de non utilisation

L'utilisation de modèles d'actes et de formulaires ne constitue toutefois pas une panacée au service des usagers du procès civil. Mal comprise, elle peut aussi contribuer à rendre plus difficile leur participation effective dans la procédure. Un risque tout particulier réside dans le fait de rendre l'utilisation de ceux-ci obligatoire en toute circonstance. En cas de violation de cette obligation, la sanction encourue par l'utilisateur ne devrait jamais porter préjudice à sa position procédurale au point de compromettre sa participation future au procès. Ainsi que nous l'avons précédemment expliqué à titre général à propos des vices de procédure, il est préférable d'ordonner la régularisation du vice de procédure. Il y a lieu donc lieu d'inviter l'utilisateur à reformuler son acte de procédure en utilisant les modèles prescrits.

Dans la même veine, il faut également éviter que – une fois qu'un certain modèle d'acte ayant été adopté au niveau législatif – l'utilisateur se trouve confronté à plusieurs interprétations de ce modèle dans les diverses juridictions nationales, courant ainsi le risque de voir déclarer sa demande irrecevable (ou de perdre un certain

⁹⁹ Rule 4(2) et (4) Civil Procedure Rules.

¹⁰⁰ Règlement CE n° 861/2007 du 11 juillet 2007.

¹⁰¹ Règlement CE n° 1896/2006, précité.

¹⁰² Voir pour un exemple en matière de séparation et de divorce:

<https://www.jura.ch/Htdocs/Files/Departements/DFCS/EGA/Documents/pdf/Seseparer-divorcer2010.pdf>

¹⁰³ Cf. les formulaires fédéraux allemand pour la fixation de la pension alimentaire des enfants:

https://justiz.de/formulare/zwi_bund/festsetzung_unterhalt_ab_01_01_17.pdf;jsessionid=19E75901F3A74B64E9D6484A42209A19 (formule de requête);

https://justiz.de/formulare/zwi_bund/einwendungen_festsetzung_unterhalt_ab_01_01_18.pdf;jsessionid=19E75901F3A74B64E9D6484A42209A19 (formule de réponse)

https://justiz.de/formulare/zwi_bund/kindesunterhalt_merkblatt_Antrag_01_01_20.pdf;jsessionid=19E75901F3A74B64E9D6484A42209A19 ("guide de l'utilisateur")

droit procédural)¹⁰⁴. La standardisation de certains actes doit faciliter les interactions avec le juge plutôt que le formalisme procédural.

Outre le risque que nous venons d'exposer, le manque d'adaptation entre les modèles et formulaires proposés et les particularités d'un litige constitue un autre problème. La multiplicité des types de litiges soumis au juge civil a pour conséquence qu'un catalogue exhaustif de modèles pourrait facilement concerner une centaine de procédures-types différentes. Les moyens publics engagés dans la préparation des modèles et formulaires ne constituant, pour des raisons évidentes, qu'une fraction des fonds à disposition de l'administration judiciaire, il est important de faire preuve de pragmatisme.

Dans un premier temps, il est préférable d'élaborer deux jeux de modèle, l'un aussi général que possible, et susceptible d'être utilisé dans le plus grand nombre de procès civils, l'autre, plus particulier, et limité aux procédures à caractère répétitif et courant, telles que, par exemple, les procédures en matière familiale, ou le contentieux des baux à loyers d'habitation ou encore les procédures concernant le licenciement d'un travailleur¹⁰⁵.

Au fil du temps, et si des moyens suffisants peuvent être régulièrement alloués à l'exercice, le nombre de procédures types pour lesquelles des modèles et formulaires existent pourra toujours être étoffé. Par ailleurs, et afin d'écartier tout risque d'application excessive des règles relatives aux modèles, la possibilité de les adapter aux nécessités d'un litige particulier devrait toujours être reconnue.

3. Droit de l'utilisateur d'être entendu personnellement par le juge

3.1 Nécessité

La possibilité d'être entendu personnellement par le juge constitue un moyen important permettant au justiciable de devenir l'acteur de son procès. En lui permettant de s'adresser personnellement au juge, il acquiert l'impression d'avoir été suffisamment impliqué dans le processus judiciaire¹⁰⁶. La communication par écrit et par le truchement d'un représentant ne permet pas d'arriver au même résultat, même si elle peut s'avérer beaucoup plus efficace pour présenter un raisonnement juridique ou discuter la force probante des preuves qui ont été versées au dossier.

3.2 Jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'Homme

La jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'Homme en matière d'audition personnelle des parties est abondante et nuancée. Alors qu'en matière pénale la participation personnelle est considérée comme un droit fortement protégé¹⁰⁷ et doit être effective¹⁰⁸, rien d'aussi clair n'a été proclamé en matière civile. Ainsi que nous l'avons déjà relevé, la Cour de Strasbourg considère que dans les affaires n'ayant pas un caractère pénal¹⁰⁹, la participation personnelle des justiciable n'est pas requise, la représentation par des avocats pouvant assurer un procès équitable¹¹⁰, même au cours d'une audience publique¹¹¹. Une exception est toutefois faite lorsque la procédure porte de manière plus spécifique sur la personnalité, le mode de vie ou le comportement d'une des parties¹¹². Comme nous aurons l'occasion de le voir dans les paragraphes qui suivent, la jurisprudence relative à ces exceptions interprète de manière relativement stricte ces exceptions ; il semble

¹⁰⁴ A ce sujet on peut faire référence à l'expérience polonaise, dans laquelle on a assisté, en 2009, à l'abrogation de l'art. 5052 du code de procédure civile ; cette disposition prescrivait l'utilisation de formulaires prévus par la loi dans toute une série de procédures simplifiées.

¹⁰⁵ Ces quelques exemples regroupent les catégories les plus fréquemment rencontrées de procès civils.

¹⁰⁶ SETTEM, op. cit., p. 320.

¹⁰⁷ Voir les arrêts de principe: *Colozza c. Italie* [GC], n° 9024/80, arrêt du 12 février 1985, § 27 ; *Stanford c. Royaume Uni*, n° 16757/90, arrêt du 23 février 1994, § 26 ; *Hermi c. Italie* [GC], n° 18114/02, arrêt du 18 octobre 2006, §§ 58-67.

¹⁰⁸ Sur cette notion: Abenaa OWUSU-BEMPAH, The interpretation and application of the right to effective participation, *The International Journal of Evidence and Proof*, Vol. 22 Issue 4 (2018), p. 321-341.

¹⁰⁹ Ce qui englobe également une grande partie du contentieux considéré comme étant administratif dans les pays qui connaissent une division tripartite des branches du contentieux.

¹¹⁰ CourEDH, *Yevdokimov et autres c. Russie*, n° 27236/05, 44223/05, 53304/07, 40232/11, 60052/11, 76438/11, 14919/12, 19929/12, 42389/12, 57043/12 et 67481/12, arrêt du 16 février 2016, § 22.

¹¹¹ CourEDH, *Khuzhin c. Russie*, n° 13470/02, arrêt du 23 octobre 2008, § 104.

¹¹² CourEDH, *Urbšienė et Urbšys c. Lituanie*, n° 16580/09, arrêt du 8 novembre 2016, § 59.

toutefois que la jurisprudence plus récente exige une décision motivée pour renoncer à entendre personnellement une partie qui en fait la demande¹¹³.

S'agissant de la première exception, soit la personnalité des parties, la Cour européenne des droits de l'Homme a indiqué à plusieurs reprises que les procédures relatives à la privation de l'exercice des droits civils pour cause de trouble psychiatrique impliquent l'audition personnelle de l'intéressé¹¹⁴, à moins qu'il ne soit atteint de quérulence¹¹⁵. Le principe de l'audition personnelle de la personne au centre d'une procédure de protection est également mentionné dans une recommandation du Conseil de l'Europe¹¹⁶ qui est d'ailleurs citée par la Cour européenne des droits de l'Homme¹¹⁷.

Pour ce qui est de la troisième exception, soit la question du comportement personnel d'une partie, la jurisprudence se monte particulièrement stricte. Si dans une affaire, elle a admis l'obligation d'entendre personnellement la partie dont le comportement en cause au civil fait aussi l'objet d'une procédure pénale¹¹⁸, un autre arrêt considère que la représentation par un avocat est suffisante si le lien entre le procès civil et la procédure pénale est purement juridique et n'appelle pas une appréciation particulière des faits¹¹⁹. De manière générale, la Cour européenne des droits de l'Homme a reconnu au demandeur en responsabilité civile le droit d'être entendu personnellement lorsque la procédure porte sur des faits dont il a acquis personnellement la connaissance, tels que des brutalités policières¹²⁰, une privation illégale de liberté¹²¹ ou les conditions de sa détention¹²². En revanche, un litige commercial, même entre des époux, n'appelle pas la comparution personnelle des parties¹²³ pas plus qu'une procédure civile ayant pour objet la validité d'un contrat de bail portant sur le domicile d'une des deux parties¹²⁴.

3.3. Pratiques nationales

De manière générale, les différentes législations nationales n'obligent pas les tribunaux à entendre systématiquement les justiciables en personne dans les procédures les intéressant. Sur le principe, l'audition est laissée à la libre appréciation des juges¹²⁵.

S'agissant de la nature d'une telle audition, certaines législations considèrent que l'audition est un moyen de preuve¹²⁶, d'autres distinguent entre l'audition aux fins de renseignement et la déclaration d'une partie valant moyen de preuve¹²⁷, d'autres encore prévoient que l'audition des parties n'est pas un moyen de preuve et que

¹¹³ CourEDH, *Yevdokimov et autres c. Russie*, arrêt précité, § 52 ; *Igranov et autres c. Russie*, n° 42399/13 et ss., arrêt du 20 mars 2018, § 35.

¹¹⁴ CourEDH, *Chtoukatourov c. Russie*, n° 44009/05, arrêt du 27 mars 2008, §§ 69-76.

¹¹⁵ CourEDH, *Berkova c. Slovaquie*, n° 67149/01, arrêt du 24 mars 2009, §§ 148-152.

¹¹⁶ Principe 13 de la Recommandation N° (99) 4 du 23 février 1999 sur les principes concernant la protection juridique des majeurs incapables.

¹¹⁷ CourEDH, *A.N. c. Lituanie*, n° 17280/08, arrêt du 31 mai 2016, § 96.

¹¹⁸ CourEDH, *Buterlevičiūtė c. Lituanie*, n° 42139/08, arrêt du 12 janvier 2016, § 64.

¹¹⁹ CourEDH, *Margaretić c. Croatie*, n° 16115/13, arrêt du 5 juin 2014, §§ 129-133.

¹²⁰ CourEDH, *Kovalev c. Russie*, n° 78145/01, arrêt du 10 mai 2007, § 37 ; *Gryaznov c. Russie*, n° 19673/03, arrêt du 12 juin 2012, §§ 44-51.

¹²¹ CourEDH, *Sokur c. Russie*, n° 23243/03, arrêt du 15 octobre 2009, §§ 35-38.

¹²² CourEDH, *Rozhin c. Russie*, n° 50098/07, arrêt du 6 décembre 2011, §§ 33-34 ; *Pashayev c. Azerbaïdjan*, n° 36084/06, arrêt du 28 février 2012, § 68 ; *Beresnev c. Russie*, n° 37905/02, arrêt du 18 avril 2013, § 126. D'autres décisions partent toutefois du principe implicite selon lequel l'audition personnelle n'est pas requise en degré d'appel, lors même que la procédure porte sur les conditions de détention: CourEDH, *Artyomov c. Russie*, n° 14146/02, arrêt du 27 mai 2010, §§ 209-212; *Gasiński c. Pologne*, n° 31535/12, décision d'irrecevabilité du 10 mars 2015, §§ 21-24.

¹²³ CourEDH, *Siwiec c. Pologne*, n° 28095/08, arrêt du 3 juillet 2012, § 50.

¹²⁴ CourEDH, *Kozlov c. Russie*, n° 30782/03, arrêt du 17 septembre 2009, § 45.

¹²⁵ Art. 184 du Code de procédure civile français ; art. 169 du Code de procédure civile turc ; § 141 du Code de procédure civile allemand ; §§ 183 al. 1 ch. 1 et 184 du Code de procédure civile autrichien ; art. 30k al. 4 du Code de procédure civile néerlandais ; art. 117 du Code de procédure civile italien.

¹²⁶ Art. 168 al. 1 let. f du Code de procédure civile suisse ; art. 299 al. 1 ch. 1 de la *Ley de enjuiciamiento civil* espagnole. L'art. 198 du Code de procédure civile français dispose que le juge peut tirer toute conséquence des déclarations des parties, ou de leur refus de répondre, et qu'il peut en faire état comme d'un commencement de preuve écrite. S'agissant de la preuve d'une obligation, seul l'aveu et le serment sont considérés comme des moyens de preuve émanant des parties (art. 1383 et 1384 du Code civil français).

¹²⁷ L'art. 30l al. 2 du Code de procédure civile néerlandais dispose expressément que les déclarations des parties en audience ne valent pas preuve en leur faveur, mais peuvent révéler un aveu judiciaire au sens de l'art. 154 du même code. Une distinction similaire a existé pendant longtemps en droit allemand qui opposait l'audition de la partie (*Anhörung der Partei*) au sens du § 141 du Code de procédure civile, qui lui permet de compléter son exposé et de fournir certains renseignements supplémentaires au tribunal, de l'interrogatoire de la partie (*Parteivernehmung*) au sens de §§ 453 ss du

seules les déclarations faites sous la foi du serment ont une valeur probatoire¹²⁸. La possibilité d'un aveu par la partie au cours de son audition par le juge, et dispensant ainsi son adversaire d'avoir à apporter la preuve de ses allégations de fait, est également envisagée¹²⁹.

A titre d'exception, le droit national considère généralement que le juge a l'obligation d'entendre personnellement les parties dans les litiges portant sur la capacité des personnes¹³⁰ ainsi que dans les procédures en matière familiale¹³¹.

3.3 Lignes d'action

L'audition personnelle systématique des parties ne paraît pas devoir être recommandée à titre de bonne pratique, car la résolution de bon nombre de litiges, notamment commerciaux n'appellent pas une participation personnelle des parties. Bien au contraire, celle-ci pourrait être considérée comme une perte de temps et pour les parties et pour le juge.

La comparution personnelle doit être réservée tout d'abord aux situations où une des parties se trouve dans une position de plus grande vulnérabilité, notamment lorsque la procédure porte sur une privation de liberté ou les conditions dans lesquelles celle-ci a lieu, ou si sa capacité civile est en cause. Il en va de même dans les procédures concernant des enfants mineurs, lesquels bénéficient d'ailleurs du droit d'être entendu garanti par la Convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant¹³². Les tribunaux devraient également entendre les parties personnellement lorsque la procédure porte sur leur comportement personnel, notamment lorsqu'elles sont attirées en responsabilité civile, ou si leur connaissance personnelle des circonstances de fait est pertinente.

Afin d'éviter que l'audition personnelle des parties ne soit pas utilisée pour extorquer des aveux à une partie, le juge doit l'inviter par des questions ouvertes et aussi neutres que possibles à s'exprimer sur les faits du litige. A cette fin, les questions seront formulées en des termes généraux et éviteront de demander à la partie si elle confirme, ou reconnaît, certains faits tels que présentés dans les actes écrits du procès. Lorsque des contradictions apparaissent entre les déclarations d'une partie et d'autres preuves acquises au dossier, le juge attirera son attention au sujet de celles-ci et portera au procès-verbal la réponse de la partie, sans insister pour que la partie revienne sur ses déclarations. Si l'adversaire, ou un autre participant à la procédure, a le droit de poser directement des questions aux parties, il devra respecter les mêmes règles et faire preuve du

Code de procédure civile qui est un moyen de preuve. La jurisprudence récente admet toutefois que le juge puisse, dans le cadre de la libre appréciation des preuves, tenir des faits pour établis sur la base des déclarations faites par la partie en question au cours de son audition: Cour fédérale de Justice, Ordonnance (*Beschluss*) du 27 septembre 2017, XII ZR 48/17 ; OLG Köln, jugement du 19 mars 2020, 3 U 136/19, § 54. La Cour suprême d'Autriche, quant à elle, a retenu qu'une partie qui ne collaborait pas à la manifestation de la vérité au cours de son audition par le tribunal au sens du § 184 du Code de procédure civile s'exposait à ce qu'il soit tenu compte de cette circonstance dans l'appréciation des preuves et que les déclarations de son adversaire soient considérées comme ayant été prouvées (Cf. arrêt du 11 mai 2005, 9Ob12/05p). Le droit italien distingue entre les déclarations rendues au cours de l'*interrogatorio libero* aux sens de l'art. 117 du Code de procédure civile, où les questions sont formulées par le juge sur les faits de cause et les déclarations rendues dans le cadre de l'*interrogatorio formale* aux sens de l'art. 230 et suivants du Code de procédure civile, où les questions sont détaillées par la contre-partie et connues en avance par la partie interrogée: seulement ces dernières peuvent constituer des aveux, alors que les premières ne constituent pas un moyen de preuve.

¹²⁸ Tel est le cas du droit turc. L'interrogatoire des parties (*isticvap*; art. 169 ss du Code de procédure civile) ne figure pas parmi les moyens de preuve, car il n'est destiné à provoquer l'aveu permettant de tenir un fait pour établi sans administration des preuves (art. 188 du Code de procédure civile). Si une partie souhaite utiliser ses propres déclarations comme moyen de preuve, elle doit offrir la preuve par serment, laquelle obéit à des conditions strictes (*yemin*; art. 225 ss du Code de procédure civile).

¹²⁹ § 266 al. 1 du Code de procédure civile autrichien ; § 288 du Code de procédure civile allemand. Le Code de procédure civile portugais distingue deux moyens de preuve impliquant les parties elles-mêmes: la déposition (*depoimento*) (art. 452 ss) - qui peut être ordonnée d'office (cf. art. 452 al. 1), au cours de laquelle la partie doit jurer de dire la vérité (art. 459) et dont les propos confirmatifs valent aveu judiciaire (*confissão*; art. 465), et la déclaration (*declaração*) que le juge apprécie librement, notamment en ce qui concerne l'existence d'un aveu (art. 466).

¹³⁰ Art. 759 al. 1 de la *Ley de enjuiciamiento civil* espagnole ; art. 896 et 897 du Code de procédure civile portugais; Art. 1244 § 2 du Code judiciaire belge; §§ 278 et 319 de la Loi allemande sur la procédure en matière familiale et sur la juridiction gracieuse ; art. 447 al. 1 du Code civil suisse.

¹³¹ §§ 128 (affaire matrimoniale), 160 (affaires concernant des enfants mineurs), 175 (affaires de paternité), 192 (adoptions) de la Loi allemande sur la procédure en matière familiale et sur la juridiction gracieuse; art. 278 et 297 du Code de procédure civile suisse. En droit belge, l'audition personnelle des parties est obligatoire lorsque le sort d'enfants mineurs est en jeu (Art. 1253ter/2 du Code judiciaire belge). Lorsque tel n'est pas le cas, la comparution personnelle des parties n'est pas obligatoire (cf. art. 1255 § 6 du Code judiciaire belge).

¹³² Art. 9 al. 2 et 12 al. 2 de la Convention des Nations Unies du 20 novembre 1989 relative aux droits de l'enfant.

même tact que le juge lui-même. Finalement, l'existence d'un aveu doit être reconnu uniquement en présence de déclarations expresses et si aucun autre élément du dossier ne permet d'arriver à une conclusion différente. D'ailleurs, il faudrait également garder à l'esprit que l'audition personnelle des parties par le juge peut aussi faciliter une résolution amiable du litige. Dans ce but, il serait souhaitable que les parties puissent s'exprimer sans crainte de formuler des aveux qui puissent, en cas d'échec du règlement amiable, préjuger l'issue du litige. Dès lors, il faudrait soit distinguer entre audition finalisée au règlement amiable et audition finalisée à la formation des moyens de preuve soit confier à un autre juge/ personnel non-juge la fonction de faciliter le règlement amiable, assurant que les déclarations rendue dans ce cadre ne puissent pas être versées dans le dossier de l'affaire.

Enfin, il est important qu'au cours de l'audition le juge utilise un langage compréhensible pour l'utilisateur, au moins dans le cas où ce dernier n'est pas représenté par un avocat et qu'il reçoit une formation spécifique dans ce sens¹³³.

4. Droit de l'utilisateur d'obtenir une décision motivée

L'obligation de motiver les jugements est généralement admise en droit national¹³⁴. La qualité des motifs figurant dans la décision de justice constitue également un point important. La Cour EDH a déjà eu l'occasion de souligner que les motifs d'une décision de justice doivent être clairs¹³⁵. Par ailleurs, les recommandations du Conseil de l'Europe insistent sur le fait la motivation doit demeurer concise¹³⁶, alors que, plus récemment, le CCJE a souligné que « un juste équilibre doit être trouvé entre la concision et la bonne compréhension de la décision »¹³⁷.

Du point de vue de l'utilisateur, de telles exigences doivent, à notre avis, être comprises, d'abord, dans ce sens que le jugement est suffisamment intelligible par les usagers¹³⁸.

Cela requiert, d'abord, une structure cohérente de la décision ainsi que l'articulation de l'argumentation dans un style clair et accessible à tous.

Ensuite, il est essentiel que la motivation soit rédigée en des termes suffisamment clairs pour être accessible aux justiciables. Un jugement truffé d'expressions archaïques, de références sous forme d'abréviation ou comportant d'inutiles développements à titre d'*obiter dictum* est toujours plus difficile à comprendre. La technicité de certaines branches du contentieux impose certes le recours à des concepts abstraits dont la compréhension peut poser certaines difficultés, mais cela ne signifie pas que les tribunaux sont dispensés de faire ce qui est leur en pouvoir pour rendre le raisonnement plus compréhensible.

Au même temps, il est important que la concision de la motivation, souvent doublée d'une pression à la productivité sur le juge, ne laisse pas dans l'utilisateur le sentiment que le juge n'a pas véritablement entendu son cas.

Certes, l'obligation pour les tribunaux de motiver leurs décisions ne doit pas se comprendre comme exigeant une réponse détaillée à chaque argument soulevé par les parties, la motivation devant démontrer que les questions essentielles aux fins de la décision ont été traitées par le juge¹³⁹. Néanmoins, s'il est indéniable que la motivation « permet une meilleure compréhension et acceptation de la décision par le justiciable », constituant également une garantie contre l'arbitraire, il y a lieu de réaffirmer ici que « une bonne motivation est une impérieuse nécessité qui ne peut être négligée au profit de la célérité »¹⁴⁰.

¹³³ C'est bien le cas de plusieurs pays: Albanie, Autriche, République tchèque, France, Allemagne, Monaco, Pologne, Suède etc.

¹³⁴ Cf. art. 455 du Code de procédure civile français; § 313 al. 1 ch. 6 du Code de procédure civile allemand; § 417 al. 1 ch. 4 du Code de procédure civile autrichien; art. 780 ch. 3 du Code judiciaire belge; art. 230 al. 1 let. e du Code de procédure civile néerlandais; art. 607 et 608 du Code de procédure civile portugais; art. 238 let. g du Code de procédure civile suisse; art. 297 let. c du Code de procédure civile turc.

¹³⁵ Cour EDH, *Hadjianastassiou c. Grèce*, n° 12945/87, arrêt du 16 décembre 1992, Série A n° 252, § 33

¹³⁶ Cf. Principe 6 figurant dans l'Annexe à la Recommandation n° R (84) 5 du 26 février 1984 sur les principes de procédure civile propres à améliorer le fonctionnement de la justice.

¹³⁷ Cf. CCJE, Avis n° 11 (2008) sur la qualité des décisions de justice, point 40.

¹³⁸ Cf. Avis n° 11 (2008), précité, points 32-33.

¹³⁹ A ce propos, cf. Cour EDH, Grande Chambre, *Taxquet c. Belgique*, arrêt du 16 novembre 2010, § 91 (ainsi que les références qu'y figurent).

¹⁴⁰ Cf. Avis n° 11 (2008), précité, points 34-41.

PARTIE II :
**SIMPLIFICATION ET CLARIFICATION DU LANGAGE AVEC LES JUSTICIABLES,
EN PARTICULIER A L'ETAPE DE LA REDACTION ET DE LA COMMUNICATION
DES DECISIONS JUDICIAIRES**

LIGNES DIRECTRICES

INTRODUCTION

Le Groupe de travail de la CEPEJ sur la qualité de la justice (CEPEJ-GT-QUAL) de la Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ) a travaillé sur différents sujets et étudié divers outils utilisés dans les Etats membres du Conseil de l'Europe (CdE) pour améliorer la qualité du travail des tribunaux. Il a relevé que du point de vue du justiciable, la communication des tribunaux est meilleure, les tribunaux sont plus ouverts, leur travail est plus transparent, mais il reste un domaine qui doit être abordé : à savoir le langage employé lors des audiences, dans les décisions de justice, dans les autres documents judiciaires et dans la communication générale avec le grand public, en particulier avec les justiciables. On observe que la tradition des tribunaux en matière de langage formel et juridique lors des audiences et surtout par écrit est toujours vivante, même si beaucoup d'États membres travaillent sur le sujet.

Le point de départ de la réflexion sur l'élaboration d'une nouvelle communication améliorée, à savoir la simplification du langage juridique, entre les tribunaux et les justiciables a été l'étude comparée des solutions pratiques, des approches et des bonnes pratiques qui ont été adoptées dans les États membres dans le cadre de l'effort de simplification et de clarification du langage juridique. L'étude s'intéresse aux méthodes utilisées par les États membres afin d'améliorer les textes et de simplifier et de clarifier le langage juridique. Elle examine ce que les États membres considèrent comme un contenu important dans les décisions de justice / ordonnances et comment une décision / ordonnance doit être construite. Elle peut servir d'instrument de comparaison pour les États membres qui souhaitent adapter leurs pratiques afin de simplifier et de clarifier le langage juridique.

Grâce à un travail de collaboration avec les correspondants nationaux des Etats membres et avec le réseau de tribunaux pilotes de la CEPEJ, un aperçu de ces pratiques a été présenté aux membres du CEPEJ-GT-QUAL. A l'issue de ce processus, il est apparu opportun d'élaborer des lignes directrices et des principes afin de présenter des outils et des moyens susceptibles d'améliorer le travail des tribunaux, notamment en enrichissant la communication des juges et du personnel des tribunaux à l'aide d'outils qui peuvent contribuer à améliorer les interactions avec les justiciables et les autres usagers des tribunaux. Ce document met en évidence les bonnes pratiques qui conditionnent à bien des égards la qualité du système judiciaire dans son ensemble en permettant une meilleure communication et avec elle une meilleure compréhension du fonctionnement des tribunaux. Il s'adresse en particulier aux établissements de formation, aux directions de tribunaux et aux conseils de la magistrature, qui ont un rôle clé à jouer pour assurer un fonctionnement ouvert et transparent des tribunaux.

1. LIGNE DIRECTRICE SUR LA FORMATION

Elaborer une formation sur la communication orale et écrite avec les parties au litige à l'intention des juges et du personnel des tribunaux sur des sujets tels que : le style, l'utilisation d'un langage non scientifique, les questions psychologiques, le traitement des personnes en colère ou émotives, etc.

Il est impératif que les juges et le personnel des tribunaux sachent comment communiquer. S'ils en ont des connaissances de base, ils savent que la première des règles de bonne communication et la plus importante est l'utilisation d'un langage clair et simple.

Beaucoup d'États membres disposent de formations qui portent sur la communication orale dans la salle d'audience, la psychologie dans la salle d'audience, le travail avec des personnes émotives, etc. Certains auteurs de réponses ont souligné que leur formation est interactive et qu'elle comprend des simulations et des jeux de rôle. Dans la plupart des États membres, ces formations ne sont pas obligatoires pour les juges, mais dans certains États membres, elles sont également obligatoires pour les juges chevronnés, et pas seulement pour les juges débutants. Dans la plupart des États membres où elle est obligatoire, la formation est réservée aux juges débutants. Il est encourageant de constater que beaucoup d'États membres ont mis en place des formations spéciales pour les juges et le personnel des tribunaux, qui sont axées sur les relations avec les enfants, les mineurs, les victimes et les autres parties ou témoins vulnérables de la procédure.

La rédaction des décisions de juges (structure de la décision, utilisation d'un langage simple et facilement compréhensible, phrases courtes, grammaire, etc.) est un sujet très important lorsqu'on parle de communication claire et simple avec les usagers des tribunaux. La plupart des États membres proposent des formations sur la rédaction des décisions des juges. Dans certains États, les formations pour les candidats juges sont obligatoires et dans d'autres, elles sont également organisées pour les juges chevronnés, sur une base volontaire. Dans certains pays, la rédaction d'une décision judiciaire fait partie de l'apprentissage et est enseignée lors d'ateliers spéciaux. La plupart des formations sont organisées au niveau national par des écoles de la magistrature ou des institutions similaires.

Les établissements de formation sont incités à élaborer des formations pour les juges et le personnel des tribunaux en mettant l'accent sur l'emploi d'un langage clair et non scientifique dans la communication orale et écrite avec les usagers des tribunaux.

2. LIGNE DIRECTRICE SUR LES MANUELS ET AUTRES RECOMMANDATIONS

Concevoir des manuels spéciaux, des lignes directrices ou des recommandations concernant la communication écrite et orale avec les parties lors des audiences judiciaires, des audiences préliminaires ou d'autres occasions de rapport avec les usagers des tribunaux (à l'accueil du tribunal, lors des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges, etc.) tout en respectant l'indépendance du juge

Il est capital d'avoir recours à une communication claire et d'employer un langage facile à comprendre. L'acceptation d'une décision par la partie qui succombe dépend beaucoup d'une explication globale et facile à comprendre. Néanmoins, en raison de ses termes techniques, le langage juridique diffère de la langue normale, ce qui est difficilement évitable. Il est donc essentiel que les parties comprennent les faits de l'affaire et l'appréciation qui est faite des éléments de preuve.

En abordant ce sujet, nous devons être conscients du risque de créer de faux mythes. Malheureusement, le langage juridique / judiciaire comporte ses propres éléments techniques, car les situations qu'il doit décrire peuvent être très complexes. Un certain nombre de ces points techniques sont donc inévitables (et même recommandables, dans certains cas). Ce qu'il faut éviter, c'est d'employer des formulations « alambiquées » pour dissimuler des problèmes.

L'analyse quantitative montre que la moitié environ des auteurs de réponse disposent à ce sujet de lignes directrices ou de recommandations d'une forme ou d'une autre. Certains peuvent s'appuyer sur des dispositions du règlement de la Cour concernant la clarté du style. D'autres se réfèrent à des brochures et à des lignes directrices spéciales pour les juges concernant les victimes, les témoins et leur protection. D'autres ont incorporé ces lignes directrices dans des codes de déontologie judiciaire, d'autres encore disposent de lignes directrices spéciales de conformité pour le pouvoir judiciaire et une partie de celles-ci sont également

des lignes directrices sur la clarté de la communication orale et écrite. D'autres prévoient des lignes directrices spéciales pour les porte-parole des tribunaux. Certains ont mentionné la médiation, ce qui n'est pas une coïncidence car le langage utilisé pour la médiation est simple, clair et, surtout, adapté à l'usager. Cela signifie que le médiateur parle avec les parties dans un langage juridique simple et informel. Les pratiques relatives à la mise en œuvre des différents outils varient d'un État membre à l'autre. Dans certains pays, ce sont les tribunaux qui prennent l'initiative, dans d'autres, les ministères, le conseil de la magistrature ou un autre organe national pour l'ensemble des tribunaux de l'État.

Néanmoins, l'utilisation de manuels, de lignes directrices et de recommandations n'est pas sans risque. Si tous les outils mentionnés ci-dessus sont des facteurs importants pour améliorer la communication avec les parties et le travail du juge, ils ne peuvent pas remplacer le pouvoir discrétionnaire du juge dans le processus de prise de décision qui garantit une justice indépendante et impartiale et ne sont pas destinés à le faire. Le juge doit toujours pouvoir renoncer aux outils et enrichir utilement les documents préparés.

3. LIGNE DIRECTRICE SUR LES MODÈLES ET LA CONCEPTION DE LA RÉDACTION DE DOCUMENTS JUDICIAIRES

Créer des modèles de textes spéciaux pour les décisions finales du tribunal et pour d'autres documents judiciaires tout en respectant l'indépendance du juge

33 auteurs de réponses ont estimé qu'ils disposaient de modèles pour la décision finale. Dans la plupart des cas, ces modèles comprennent une conception graphique et une structure de base communes. Dans l'introduction de la décision, les informations sont ajoutées automatiquement, par exemple le nom de la juridiction, le numéro de l'affaire, le nom des parties, etc. Ces informations sont automatiquement importées dans un projet de décision par le système de gestion des affaires. Le logiciel fournit des textes standard, par exemple des articles sur les conditions de transfert de la garde parentale à un parent dans les affaires de divorce. Toutefois, les décisions sont beaucoup plus étroitement liées à un cas spécifique, si bien que les parties essentielles doivent en être formulées au cas par cas.

Certains États membres ont souligné qu'il est capital de recourir à un langage clair et facile à comprendre. Les tribunaux s'attachent en permanence à rédiger les jugements et autres décisions judiciaires dans un style simple, clair et facile à comprendre. Le style des jugements est formel, ce qui signifie qu'il n'y a pas de connotations personnelles. Les juges n'utilisent jamais la première personne du singulier lorsqu'ils rédigent leurs jugements ou d'autres décisions de justice. Un État-membre a souligné que la Cour suprême exige que le tribunal montre dans toute décision que les arguments de la partie perdante ont été compris et traités. Cela limite l'utilisation d'expressions et de modèles standard. Dans un seul État membre, le juge est tenu d'utiliser des modèles dans certaines circonstances, alors que dans tous les autres États membres, les modèles ne doivent pas obligatoirement être utilisés par les juges.

La plupart des auteurs de réponse ont indiqué qu'ils disposaient de modèles pour les documents judiciaires (autres que les décisions finales). Certains sont obligatoires et d'autres non. Certains sont générés automatiquement par un système informatique et d'autres relèvent de règles de procédure différentes et doivent être rédigés expressément de cette manière. Certains États membres disposent de modèles pour tous les tribunaux. Dans certains États membres, chaque tribunal élabore ses propres modèles, qui ne sont donc pas uniformes pour l'ensemble du pays. Dans certains États membres, une attention particulière est accordée à la clarté du langage. Dans un État membre, les juges de la Cour suprême vérifient le contenu des modèles. Dans un État membre, les tribunaux emploient des linguistes.

16 auteurs de réponse ont répondu qu'ils disposaient de procédures pour modifier les modèles. Sur proposition des juges, toutes les modifications concernant le contenu et les modèles au sein du système sont examinées et approuvées par un organe de vérification permanent du système de gestion des affaires. Dans certains cas, cet organe est un ministère, dans d'autres un conseil de magistrats, dans d'autres encore des juges de la Cour suprême, etc.

Cependant, bien qu'il soit tentant de se servir de modèles, il doit être très clair que l'impartialité et l'indépendance du pouvoir judiciaire impliquent que le cœur de la prise de décision, le raisonnement et par conséquent aussi l'utilisation de modèles, de projets et autres outils doivent être le résultat de la réflexion et de la responsabilité personnelles du juge.

4. LIGNE DIRECTRICE SUR LES BROCHURES ET LES SITES WEB

Créer des outils spéciaux fournissant des informations aux usagers des tribunaux

Il est capital que les usagers des tribunaux en comprennent le fonctionnement des tribunaux. Il est impératif que la communication avec les usagers des tribunaux ne soit pas hautaine, mais qu'ils soient traités sur un pied d'égalité. Il faut que les informations soient précises et faciles à comprendre. Pour un système judiciaire de qualité, il est de la plus haute importance que non seulement les usagers des tribunaux mais aussi le grand public aient une connaissance de base de leurs droits dans les tribunaux et de ce à quoi ils doivent s'attendre lorsqu'ils s'y rendent.

Certains États membres envoient aux parties et à d'autres personnes les citations à comparaître accompagnées des règles du code de procédure appliquées pour expliquer leur rôle au tribunal. Dans certains États membres, des brochures spéciales sur les droits et les obligations des témoins dans les procédures pénales sont envoyées. La brochure de l'Unité d'aide aux témoins est remise aux témoins et aux victimes. Un formulaire de demande d'indemnisation pour le préjudice matériel et les dépens est également fourni aux victimes. Certains États membres envoient des brochures en même temps que les documents judiciaires, tandis que d'autres communiquent les informations sur les procédures judiciaires sur le site web. Certains disposent des deux. Une attention particulière est accordée à la simplicité et à la clarté du style employé dans ces brochures. Dans certains États membres, les brochures sont mises à la disposition des parties et des autres usagers au palais de justice même. Certains États membres font référence au site web du pouvoir judiciaire dans leur convocation au tribunal. Les intéressés peuvent y trouver des informations sur leur rôle dans une affaire particulière (défendeurs, témoins, etc.).

Il est encourageant de constater que beaucoup d'États membres reconnaissent l'importance des informations destinées aux usagers des tribunaux et au grand public. Les particuliers font confiance au système judiciaire s'ils en comprennent en général le fonctionnement et les différentes procédures, et en particulier les leurs. Il faut que les renseignements sur le sujet soient fournis dans un style clair, facile à comprendre et adapté aux profanes. Cependant, il est très important que les informations concernant les tribunaux en général ou les différentes affaires soient précises et conformes à la loi. Il ne faut pas qu'elles soient simplifiées à l'excès, car beaucoup de questions juridiques sont complexes et des droits légitimes peuvent « être escamotés lors de l'adaptation en un style simple ».

5. LIGNE DIRECTRICE SUR L'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES ORALES ET ÉCRITES DES JUGES

Mettre au point des outils d'évaluation des compétences orales et écrites des juges qui ne s'opposent pas à l'indépendance des magistrats

Dans son [Avis n° 11](#) (par. 57 à 61) sur l'évaluation de la qualité des décisions de justice, Le CCJE, souligne que le fond des décisions de justice individuelles est principalement contrôlé par les procédures de réexamen ou de recours disponibles dans les tribunaux nationaux et par le droit d'accès à la Cour européenne des droits de l'homme. Le CCJE souligne qu'aucune méthode d'évaluation de la qualité des décisions de justice ne devrait porter atteinte à l'indépendance du pouvoir judiciaire, que ce soit dans son ensemble ou sur une base individuelle. Toute procédure d'évaluation devrait viser avant tout à repérer la nécessité, le cas échéant, de modifier la législation, de changer ou d'améliorer les procédures judiciaires et / ou de poursuivre la formation des juges et du personnel des tribunaux.

25 auteurs de réponse ont confirmé qu'ils évaluent les compétences orales et écrites des juges. Dans certains pays, les juges ne sont évalués qu'en début de carrière. Les périodes d'évaluation varient de trois à sept ans. Dans la plupart des cas, les compétences orales du juge sont évaluées, par exemple, en fonction : de la clarté, du professionnalisme, de la facilité de le comprendre, de la capacité à convaincre, des compétences sociales (être réceptif et tenir compte des contributions des autres ; comportement convivial), des compétences en matière de négociation (empathie, patience, équité, équilibre, direction réfléchi / co-conception des négociations), et de la capacité de résumer des arguments (représenter et faire valoir différents points de vue avec des arguments convaincants). Dans la plupart des cas, le Conseil de la magistrature procède à une évaluation, mais dans certains États membres, celle-ci est effectuée par les présidents de tribunaux ou les juges de deuxième instance de manière informelle.

26 auteurs de réponse ont indiqué qu'ils évaluent périodiquement les compétences rédactionnelles et orales des juges. Dans la plupart des États membres, les critères d'évaluation des compétences rédactionnelles d'un juge sont les suivants : caractère exhaustif et certain de la conclusion ; clarté, exhaustivité et capacité de synthèse dans la rédaction des décisions judiciaires et des ordonnances, selon les situations factuelles et juridiques à traiter et selon les problèmes de procédure ou d'enquête à aborder ; raisonnement juridique ; application des dispositions de droit matériel et procédural incluses dans les jugements ; et technique juridique. Dans certains États membres, l'emploi d'un style clair et simple dans les documents des tribunaux est également évalué.

Toutefois, les outils qui interviennent dans la position du juge doivent être utilisés de manière très limitée et dans le cadre de dispositions strictes. L'essence de l'État de droit et de la qualité du système judiciaire est l'indépendance du juge. Il est de la plus haute importance que l'évaluation des juges soit faite de manière transparente et par des organes indépendants tels que les conseils de la magistrature.

6. LIGNE DIRECTRICE CONCERNANT UNE PLATEFORME ÉLECTRONIQUE PUBLIQUE POUR LES DÉCISIONS JUDICIAIRES ET AUTRES OUTILS INFORMATIQUES

Concevoir une plate-forme électronique pour les décisions judiciaires et d'autres outils informatiques en veillant tout particulièrement à la clarté du langage

Nous vivons à une époque de forte expansion des technologies de l'information. Le grand public (et les avocats) recherche des informations via les outils des TIC et le pouvoir judiciaire ne fait pas exception à cette règle. Les particuliers s'attendent à ce que les tribunaux leur communiquent des informations relatives à leurs décisions sur une plateforme électronique conviviale. Les particuliers ont besoin d'un système judiciaire qui puisse fonctionner même en temps de crise. Les outils informatiques (accès en ligne aux procédures, possibilité de soumettre des demandes en ligne à tout moment, audience par visioconférence, etc.) servent à cela.

43 auteurs de réponse ont indiqué qu'ils disposaient d'une version de plateforme pour les décisions judiciaires ou d'un autre outil informatique pour les usagers des tribunaux. Certaines décisions de justice sont publiées sur les sites web officiels des tribunaux, tandis que d'autres sont gérées par le secteur privé. La plupart des sites web gérés par les tribunaux sont gratuits. Parfois, certains d'entre eux ne sont ouverts qu'après paiement d'une redevance annuelle. L'accès à certaines collections et bases de données juridiques les plus pertinentes - notamment celle de la Cour suprême de cassation - est offert gratuitement uniquement aux juges et aux procureurs.

Les tribunaux de certains États membres doivent publier toutes les décisions de justice dans un certain délai (par exemple un mois), d'autres ne doivent publier que les arrêts d'appel et de cassation. Dans certains États membres, il faut publier (sous une forme anonyme) les décisions qui intéressent ou pourraient intéresser le grand public. Certains États membres disposent d'outils informatiques très perfectionnés pour les requérants afin qu'ils puissent utiliser les moyens de communication juridique électronique pour les soumissions au tribunal et au parquet. Dans certains États membres, les particuliers ont un accès en ligne à leur procédure et ils peuvent soumettre des demandes en ligne à tout moment et en tout lieu sans avoir à se rendre au tribunal.

Néanmoins, l'utilisation des outils informatiques n'est pas sans risque et a montré certaines limites, notamment lorsqu'il y a trop d'informations qui ne sont pas dûment triées. Cela peut conduire à une certaine saturation et cela n'est pas convivial pour les usagers des tribunaux. C'est pourquoi il semble si important de veiller à l'organisation et au stockage adéquat des informations (par exemple : l'ensemble des décisions de justice de l'État) de manière structurée et pertinente en utilisant des mots clés ou d'autres outils d'intelligence artificielle.

Il est également capital que les outils qui donnent un accès en ligne aux procédures des clients et qui permettent de soumettre des demandes en ligne soient conviviaux et qu'ils tiennent compte des personnes les plus vulnérables (pauvres, personnes âgées, réfugiés, etc.) qui ne sont guère capables d'accéder à la justice par des moyens électroniques. Il faut que les tribunaux veillent à ce que les actions menées pour s'ouvrir via les outils électroniques ne créent pas d'injustice à l'encontre des personnes handicapées ou des autres personnes plus vulnérables.

7. LIGNE DIRECTRICE SUR L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ

Prévoir une évaluation de la satisfaction des usagers des tribunaux en accordant une attention particulière à la convivialité du langage employé

Il est primordial pour une organisation, quelle qu'elle soit, de savoir ce que ses usagers pensent de ses performances. Les tribunaux ne font pas exception à la règle. Il est recommandé que parmi leurs tâches, les tribunaux évaluent périodiquement la satisfaction des usagers. Cette évaluation doit comprendre des questions sur la langue employée au sein du tribunal, tant à l'oral qu'à l'écrit. Il faut que la direction du tribunal connaisse les besoins des usagers pour s'efforcer de les satisfaire.

21 réponses ont indiqué que dans leur pays, on s'attachait à évaluer la satisfaction des usagers, sous une forme ou une autre, dix-huit d'entre eux le font périodiquement (dans la plupart des cas, tous les trois ans). Dix-neuf évaluations réalisées dans les États membres comportent des questions sur la langue employée par le juge. Dans deux cas, on ne distingue pas entre langue orale et écrite.

Il est très stimulant de voir que les États-membres comprennent l'importance d'une évaluation de la qualité. Mais il est tout aussi important, sinon plus, de travailler sur les résultats de ce suivi. Les usagers et le grand public qui en ont fait partie attendent des tribunaux qu'ils fassent quelque chose à ce sujet. Une chose est de surveiller la qualité, une autre est d'analyser les résultats et une troisième est de travailler sur les problèmes relevés.

ETUDE COMPARATIVE

INTRODUCTION

Le présent document vise à donner un aperçu des pratiques et des outils mis en œuvre dans les États membres du Conseil de l'Europe (CdE) qui contribuent à améliorer la qualité de la justice en combattant la tradition de ce qu'on appelle la « *verba legalia* » dans la communication avec les usagers des tribunaux. Un langage compliqué et peu clair / non transparent continue d'être employé dans de nombreuses décisions judiciaires et dans la communication orale avec les justiciables.

Cet aperçu se fonde sur l'examen de divers documents d'information, ainsi que sur les réponses à un questionnaire adressé aux correspondants nationaux et aux tribunaux pilotes.

Pour donner un exemple de l'importance d'une communication d'une qualité satisfaisante, l'emploi d'un langage clair et simple pouvant être compris par les usagers et par le grand public est très important pour instaurer la confiance en les tribunaux. Si une décision de justice est rédigée dans un langage clair et compréhensible, la partie au procès qui a perdu connaîtra les raisons de son échec et elle sera moins encline à faire appel.

Il convient de noter que ces questions ont été partiellement abordées dans plusieurs documents du Conseil de l'Europe. Le sujet est particulièrement important pour le Conseil consultatif des juges européens (CCJE). Dans son Avis n° 7 (2005) sur « Justice et société », le CCJE déclare (par. 56 à 61.) que le langage employé par les tribunaux dans leurs procédures et leurs décisions est non seulement un outil puissant à leur disposition pour remplir leur rôle éducatif, mais qu'il traduit évidemment - et plus directement - le « droit en pratique » pour les parties spécifiques du litige. Il est donc souhaitable que le langage des tribunaux se caractérise par son accessibilité, sa simplicité et sa clarté.

Dans son Avis n° 11 (2008) sur « La qualité des décisions de justice », le CCJE indique (par. 31 à 33) que pour être de qualité, une décision de justice doit être perçue par les parties et par la société en général comme résultant de la bonne application des règles de droit, d'une procédure équitable et d'une évaluation factuelle appropriée, ainsi que comme étant effectivement exécutoire. Ce n'est qu'alors que les parties seront convaincues que leur affaire a été correctement examinée et traitée et que la société percevra la décision comme un facteur de rétablissement de l'harmonie sociale. Le CCJE note que dans certains pays européens, les juges estiment que des jugements très courts renforcent l'autorité du jugement ; dans d'autres pays, les juges se sentent obligés, ou sont contraints par la loi ou la pratique, d'expliquer en détail par écrit tous les aspects de leurs décisions. Sans vouloir traiter en profondeur un sujet qui est fortement influencé par les styles juridiques nationaux, le CCJE considère qu'un langage judiciaire simple et clair est bénéfique car il rend l'Etat de droit accessible et prévisible aux yeux des particuliers, avec l'assistance d'un expert juridique si nécessaire, comme le donne à penser la jurisprudence de la Cour européenne des droits de l'homme. Le CCJE estime que le langage judiciaire doit être concis et clair.

Dans son Avis n° 11 sur l'évaluation de la qualité des décisions de justice (par. 57 à 61), Le CCJE souligne que le fond des décisions de justice individuelles est principalement contrôlé lors des recours ou des procédures de réexamen disponibles devant les tribunaux nationaux et grâce au droit d'accès à la Cour européenne des droits de l'homme. Les pays doivent veiller à ce que leurs procédures nationales répondent aux exigences fixées dans les décisions de cette dernière. Le CCJE souligne qu'aucune méthode d'évaluation de la qualité des décisions de justice ne doit porter atteinte à l'indépendance du pouvoir judiciaire, que ce soit dans son ensemble ou dans des cas particuliers. L'évaluation de la qualité d'une décision de justice doit se faire avant tout sur la base des principes fondamentaux de la CEDH. Elle ne peut se faire uniquement au regard de considérations économiques ou de gestion. Tout système d'évaluation de la qualité doit viser strictement à promouvoir la qualité des décisions de justice et ne pas être un simple outil bureaucratique ou une fin en soi. Ce n'est pas un instrument de contrôle externe du pouvoir judiciaire. La procédure d'évaluation doit viser avant tout à déterminer s'il est nécessaire, le cas échéant, de modifier la législation, de revoir ou d'améliorer les procédures judiciaires et / ou de poursuivre la formation des juges et du personnel des tribunaux.

Ces sujets ont été largement abordés en théorie¹⁴¹. Le Professeur Tom R. Tyler a souligné que la justice procédurale n'est pas (seulement) une question de procédure, mais aussi de justice et surtout de communication avec les parties au litige. Il estime que même si une personne perd au tribunal, elle sera davantage disposée à accepter la solution du juge si elle a eu l'occasion de présenter sa version des faits selon ses propres termes avant que des décisions ne soient adoptées sur la manière de traiter le litige ou le problème (1. Faire entendre sa voix) ; si le juge est neutre / objectif - pour souligner cette dimension de l'expérience du tribunal, les juges doivent être transparents et ouverts sur la manière dont les règles sont appliquées et dont les décisions sont prises. Des explications claires soulignant la manière dont les règles pertinentes sont appliquées sont utiles (2. Neutralité) ; si les juges les respectent, c'est-à-dire s'ils traitent les parties avec courtoisie et politesse, tout en faisant preuve de respect pour les droits des personnes. Par exemple, lorsque les gens viennent au tribunal, ils sont souvent perdus. Communiquer aux justiciables des informations sur ce qu'ils doivent faire, où aller et quand comparaître, c'est faire preuve de respect à la fois pour les particuliers et pour leur droit à ce que leurs problèmes soient traités par les tribunaux dans un souci d'équité. Les brochures ou les sites web expliquant les procédures judiciaires, ainsi que les aides telles que les bureaux d'information, sont jugés précieux (3. Respect) ; et si les parties peuvent se fier aux juges, cela signifie que les ceux-ci écoutent et prennent en considération leurs points de vue, qu'ils sont honnêtes et ouverts sur le fondement de leurs actions, qu'ils essaient de bien faire pour toutes les personnes concernées et qu'ils agissent dans l'intérêt des parties et non selon des préjugés personnels (4. Confiance).

Ces concepts font référence aux pratiques déjà existantes dans les tribunaux ou les systèmes judiciaires de certains États membres. La plupart des États-membres considèrent qu'il s'agit d'un sujet très important. En bref, on peut dire que la plupart des États membres savent qu'il faut en faire davantage sur cette question. Ils estiment qu'une communication claire et simple est nécessaire pour que le système judiciaire soit compris et qu'elle est une condition *sine qua non* de l'accès à la justice.

Mais il est capital de comprendre les raisons de la complexité du langage employé par les tribunaux si l'on veut que les outils permettant d'améliorer la communication avec les usagers fonctionnent. Beaucoup d'auteurs de réponse soulignent qu'en raison de la nature du travail judiciaire, la formulation est nécessairement juridique et formelle. Le langage juridique a ses propres aspects techniques, car les situations qui doivent être décrites peuvent être très complexes. Pour les juridictions supérieures, l'emploi de « *verba legalia* » semble souvent être essentielle pour la persistance d'une décision, même si les parties ne la comprennent pas. Les juges craignent que la décision des instances judiciaires supérieures et de la Cour constitutionnelle n'annule leur décision parce que certains points ou questions juridiques n'ont pas été suffisamment traités dans la décision contestée. Ces craintes les amènent à faire figurer des parties pertinentes et non pertinentes dans la décision judiciaire, ce qui rend celle-ci difficile à lire et à comprendre (Autriche¹⁴², Slovaquie). Certains auteurs de réponse considèrent que la lourde charge de travail à laquelle les juges doivent faire face est un obstacle qui ne leur laisse pas assez de temps pour se préoccuper également de la nature de la langue qu'ils emploient.

Les juges ont également l'habitude d'écrire dans une langue alambiquée et d'utiliser le même style que celui qui était employé jusque-là parce que l'utilisation d'un texte juridique standard est sans danger – lorsqu'un juge commence à utiliser un style simplifié, il doit faire particulièrement attention à ne pas faire paraître le texte trop rudimentaire ou informel (Estonie, Norvège). Il y a aussi l'incapacité de rompre avec la tradition qui consiste à examiner la manière dont les jugements et décisions antérieurs ont été rédigés et la tendance à faire figurer un trop grand nombre d'informations non pertinentes (Suède).

Les problèmes liés à un langage trop technique ont tendance à surgir par peur de la critique d'un raisonnement insuffisant et de la tentation de faire preuve d'érudition ou d'originalité, ou, parallèlement, par souci légitime de carrière compte tenu du système d'évaluation des juges en place. Il s'agit avant tout d'une culture professionnelle fondée sur la profession d'avocat, assortie de la résistance inhérente au changement et de la suspicion d'une menace d'atteinte à l'individualité et à la liberté d'expression des juges, si ce n'est avant tout à l'indépendance judiciaire elle-même (Portugal).

La plupart des États membres travaillent sur cette question, bien que leur point de départ puisse être différent. Certains États membres estiment que l'objectif principal devrait être un recours accru aux technologies de l'information dans les tribunaux, d'autres envisagent de rendre plus efficaces les relations publiques des tribunaux, mais la plupart d'entre eux estiment que le vrai problème et la solution résident dans une meilleure

¹⁴¹ T. Tyler, "Procedural Justice and the Courts", *Court Review*: Volume 44, n° ½, 2007; Kurt Schellhammer, *Die Arbeitsmethode des Zivilrichters*, 17. édition, éd. C.F. Müller, 2014 etc.

¹⁴² Selon la réponse du tribunal pilote en Autriche (District Court Bezirksgericht Graz-West)

communication orale et écrite entre les juges, les auxiliaires de justice et les usagers. Certains États membres ont analysé les obstacles qui empêchent une telle amélioration. Ceux-ci peuvent être liés à une législation compliquée, à des relations sociales complexes et à la culture judiciaire. Il est donc nécessaire de présenter ces pratiques afin d'initier et d'approfondir une réflexion sur la manière d'améliorer la communication des tribunaux avec leurs usagers.

Les États membres ont mis au point différents outils pour améliorer la communication avec les justiciables.

Ces outils peuvent être divisés en sept groupes :

1. La formation
2. Les manuels et autres recommandations
3. Les modèles, la conception et autres bonnes pratiques en matière de rédaction d'actes judiciaires
4. Des brochures, des sites web et d'autres outils fournissant les informations
5. Les évaluations des compétences orales et écrites du juge
6. Une plate-forme électronique publique pour les décisions judiciaires et d'autres outils relevant des technologies de l'information ; et
7. L'évaluation de la qualité.

La plupart des États membres ont organisé des formations sur des sujets liés aux langues pour les juges et le personnel des tribunaux, ils disposent d'un ensemble de lignes directrices, les juges sont évalués sur la langue qu'ils emploient. Certaines pratiques sont très innovantes et peuvent servir de modèle.

1. LIGNE DIRECTRICE SUR LA FORMATION

1.1. Formations relatives à la communication orale pour les juges

1. Pour les juges, mais aussi pour le personnel des tribunaux, il est impératif de savoir communiquer. S'ils en ont une connaissance de base, ils savent que la première et la plus importante règle d'une bonne communication est l'utilisation d'un langage clair et simple.
2. De nombreux États membres prévoient des formations sur la communication et la psychologie lors d'une audience, le travail avec des personnes très émotives, etc. Certains précisent que la formation est interactive, avec jeux de rôle et procès fictifs. Dans la plupart des États membres, les juges ne sont pas obligés de suivre ces formations ; dans quelques-uns, elles sont obligatoires, y compris pour les magistrats chevronnés. Cependant, la plupart des États membres où les formations de ce type sont obligatoires les réservent aux juges en début de carrière. Point encourageant, de nombreux États membres offrent aux juges et au personnel judiciaire des formations spécialement consacrées aux échanges avec les enfants, les mineurs, les victimes et les autres parties ou témoins vulnérables.

1.1.1. EXEMPLES

3. En **Autriche**, au cours de leur formation (de trois ans en général), les candidats à la fonction de juge participent à des séminaires obligatoires où ils rejouent des scènes typiques d'une audience avec des personnes difficiles (agressives, bouleversées, etc.). Ils apprennent ainsi comment réagir et communiquer de façon correcte et adaptée dans ces situations particulières. En complément, des séminaires sur les compétences sociales sont régulièrement proposés aux candidats à la fonction de juge, ainsi qu'aux juges et procureurs qui souhaitent améliorer leur communication.

4. En **Lituanie**, des formations à la communication avec les justiciables sont régulièrement proposées aux juges. En 2015-2017, elles ont porté sur la qualité de service dans les tribunaux (conduite à tenir avec les justiciables, communication avec les personnes agressives), sur le soutien psychologique aux victimes et aux

témoins et sur leur protection pendant le procès, etc. Des financements nationaux sont consacrés à la formation des nouveaux juges de district, qui se tient une fois par an et aborde des sujets comme la communication avec les justiciables, les parties lésées et les témoins. Sont également financées des formations à l'audition d'enfants, pour les juges qui traitent des affaires impliquant des mineurs. Voici quelques exemples de formations organisées : en 2020, Aspects psychologiques de l'audition d'enfants ; Établir le contact avec l'enfant compte tenu des particularités liées à son âge ; Les processus cognitifs chez les enfants et leur impact sur leur déposition comme témoins ; La communication avec des personnes agressives ; Gérer des conversations difficiles. En 2019 : Quand les victimes de violence refusent de témoigner : fréquence, causes et solutions ; Attitude des mineurs à l'égard de la sexualité : comment l'évaluer dans les affaires de violence sexuelle ; Principes d'une communication convaincante dans le travail de juge ; Répondre aux besoins des personnes ayant des troubles psychosociaux dans les procédures civiles et pénales ; Compétences émotionnelles dans le travail de juge : réagir aux agressions psychologiques. En 2018 : Méthodes efficaces de recueil de l'opinion des enfants et communication avec le/la psychologue judiciaire compte tenu de l'âge de l'enfant, de son développement, de sa maturité, etc. ; Les auditions dans des affaires complexes : enfants ayant des besoins particuliers ou présentant des troubles mentaux, cognitifs ou développementaux.

5. Dans le cadre de son Programme de formation continue des juges et des procureurs, le **Monténégro** prévoit depuis des années une formation de deux jours par an sur les compétences judiciaires. Les thèmes abordés sont les suivants : Communication : fondamentaux et définition ; Communication non verbale ; Écoute active ; Styles de communication ; Types de conflits et résolution des conflits ; Stress et prévention du burn-out ; Aspects psychologiques de l'évaluation de l'éthique et de la morale d'une personne et des décisions sur la culpabilité ; Psychologie du développement et du comportement social ; Maîtrise de soi ; Stéréotypes et préjugés à l'audience ; Prise de décision par le tribunal : impact émotionnel des déclarations ; Manipulations psychologiques à l'audience, etc. La partie théorique du Programme de formation initiale des candidats aux fonctions de juge et de procureur comprend un module spécial de six jours sur les compétences judiciaires, lors duquel interviennent des spécialistes en psychologie et en communication et un-e juge ou procureur-e.

1.2. Formations relatives à la communication écrite pour les juges

6. La rédaction des décisions du juge (structure de la décision, utilisation d'un langage simple et facilement compréhensible, phrases courtes, grammaire, etc.) est un sujet très important lorsqu'il s'agit de communiquer de manière claire et simple avec les usagers des tribunaux. La plupart des États membres proposent des formations sur la rédaction des décisions des juges. Dans certains États, les formations pour les candidats juges sont obligatoires et dans d'autres, elles sont également organisées pour les juges principaux, sur une base volontaire. Dans certains pays, la rédaction d'une décision judiciaire fait partie de l'apprentissage et est enseignée dans des ateliers spéciaux. La plupart des formations sont organisées au niveau national par des académies judiciaires ou des institutions similaires. Certaines d'entre elles soulignent qu'un langage simple est un outil nécessaire et que l'idéal est que la décision soit rédigée dans une langue que les parties comprennent. Le langage académique est généralement évité autant que possible.

1.2.1. EXEMPLES

7. Parmi d'autres programmes, l'École de la magistrature de **Croatie** propose les modules suivants, relatifs à la rédaction des décisions judiciaires : « Techniques de rédaction des jugements en matière civile », « Techniques de rédaction des jugements en matière pénale », « Contenu et structure d'une décision judiciaire », « Modalités d'un jugement écrit ». Ces modules ont été développés par des juges de tribunaux de comté (deuxième instance), de juridictions supérieures et de la Cour suprême. Ils couvrent les aspects suivants : Éléments clés d'un jugement ; Types de jugements ; Analyse des composantes d'un jugement ; Exemples pratiques ; Glossaire des erreurs courantes à éviter lors de la rédaction d'un jugement.

8. Au **Danemark**, la communication écrite est un module obligatoire de la formation des juges. Trois jours sont consacrés à la structure des décisions et au bon usage de la langue dans les affaires pénales. Les juges apprennent à présenter un dossier et à comprendre les principes sous-jacents à des décisions judiciaires correctes et structurées. Par ailleurs, les candidats à la fonction de juge bénéficient d'un cours centré sur la langue danoise, dont la grammaire et l'usage de la ponctuation. Ce cours est également proposé aux juges et au personnel des tribunaux.

9. La **Macédoine du Nord** a lancé en 2018 un projet pilote dont l'objectif était d'améliorer la qualité des jugements et des actes de poursuite, sans préjudice de la liberté de décision du juge/procureur. La formation, menée sur une durée d'un an, s'adressait aux juges de chambres pénales et aux procureurs en poste depuis au moins dix ans. Chaque participant devait rédiger un arrêt/un acte de poursuite et le remettre au formateur.

Trois mois après la fin de la formation, au cours d'une réunion d'une demi-journée, chaque participant a de nouveau rédigé un texte équivalent, remis au formateur pour comparaison des deux documents.

10. En **Norvège**, la formation initiale des juges couvre la rédaction de décisions judiciaires. L'utilisation d'un langage simple y est présentée comme un outil nécessaire. L'idéal est que la décision soit rédigée en des termes que toutes les parties comprennent. Le jargon académique est évité dans toute la mesure du possible. Sur ce thème, il existe aussi une formation en ligne.

11. En 2020, l'École nationale de la magistrature et du ministère public **en Pologne** a organisé des cours pour les juges civils et pénaux intitulés « Justification des jugements ». Ces cours s'inscrivaient dans la continuité du cycle qui a débuté en 2016. L'objectif de ce cycle était principalement d'attirer l'attention sur l'utilisation d'un langage simple et compréhensible lors de la communication d'informations aux participants à une procédure judiciaire, tout en respectant les exigences légales. Les cours susmentionnés ont abordé les sujets suivants : choix du mode de communication le plus efficace, correction linguistique, erreurs linguistiques dans la communication juridique, exigences juridiques de la décision du juge. Les formations destinées aux juges pénaux ont également abordé des sujets liés à la préparation des justifications orales et des justifications sur un formulaire officiel.

1.3. Formation pour le personnel des tribunaux

12. La plupart des ÉM prévoient la formation à la communication pour le personnel des tribunaux. L'un d'eux précise qu'elle est réservée au personnel en contact avec les médias. Dans certains ÉM, ce type de formation est obligatoire. Dans la plupart d'entre eux, les juges et le personnel des tribunaux reçoivent le même type de formation au « savoir-être ». Parmi les idées intéressantes figurent la formation de mentors, chargés de former à leur tour en interne le personnel de tous les tribunaux du pays, et celle de volontaires, personnes non membres du personnel qui aident les justiciables à s'orienter dans l'environnement du tribunal.

1.3.1. EXEMPLES

13. En **Finlande**, les secrétaires juristes, greffiers et huissiers de justice bénéficient de formations régulières à la gestion des personnes difficiles et des situations délicates. Le secrétariat du tribunal assure une bonne part des échanges préparatoires avec les parties, comme l'envoi des convocations. Dans les juridictions générales comme administratives, les secrétaires suivent chaque année plusieurs jours de formation lors desquels le thème du langage est abordé (« bonne communication administrative »). Aujourd'hui, ils bénéficient en outre de réunions en ligne, quatre ou cinq fois par an. La protection des tribunaux est confiée à des sociétés privées dont les employés, en tant que professionnels de la sécurité, sont formés à la gestion des situations difficiles. La formation des huissiers englobe les aspects de communication, comme le « multiculturalisme » ou la « réaction face aux clients difficiles ou violents ».

14. En **Lettonie**, l'administration judiciaire offre au personnel des tribunaux des formations sur la communication orale et écrite avec les justiciables : Rédaction et graphisme (pour les chargés de communication), Utilisation de la langue lettone en milieu professionnel, Intelligence émotionnelle et Communication efficace et respectueuse.

15. En **Lituanie**, des formations à la communication avec les justiciables sont organisées à l'attention du personnel des tribunaux dans la mesure du possible. Ces dernières années ont vu la mise en place d'un programme de mentorat. Des mentors se chargent de former, en interne, le personnel du tribunal en contact avec le public. Les tribunaux lituaniens peuvent aussi s'appuyer sur des volontaires, qui ne font pas partie du personnel du tribunal et aident les justiciables à s'orienter, leur fournissent des informations pratiques sur les procédures (sans donner de conseils juridiques), les renseignent sur les droits et obligations des témoins ou des parties lésées, écoutent leurs préoccupations, etc., afin qu'ils se sentent mieux accueillis. Ces volontaires suivent régulièrement des formations à la communication avec les justiciables (enfants, parties lésées, témoins, personnes handicapées).

16. En **Suède**, l'École de la magistrature organise pour les greffiers une formation initiale et continue obligatoire sur les questions de communication avec les justiciables. Cette formation couvre des thèmes comme la façon de communiquer à l'intérieur et à l'extérieur du tribunal, la gestion des appels téléphoniques ou les entretiens individuels. Les juges débutants et associés bénéficient de formations obligatoires similaires, un peu plus approfondies. En outre, chaque tribunal organise ses propres séminaires sur les relations avec les médias, principalement à l'attention des employés en charge des relations publiques.

1.4. Conclusion

17. Les institutions de formation sont encouragées à développer des formations pour les juges et le personnel des tribunaux en mettant l'accent sur l'utilisation d'un langage clair et non scientifique dans la communication orale et écrite avec les utilisateurs des tribunaux.

2. LIGNEDIRECTRICE SUR LES MANUELS ET AUTRES RECOMMANDATIONS

2.1. Communication avec les parties aux audiences du tribunal

18. La moitié des États ayant répondu environ dispose, sous une forme ou une autre, de recommandations ou de lignes directrices sur ce thème. Certains tribunaux ont intégré des dispositions sur la clarté de la langue dans leur règlement intérieur. D'autres proposent aux juges des brochures et des lignes directrices spéciales concernant les victimes, les témoins et leur protection. Ces lignes directrices peuvent figurer dans des codes de déontologie judiciaire ou dans des guides de conformité rédigés expressément pour la justice ; certaines abordent le sujet de la clarté des communications écrites et orales. Il existe aussi des lignes directrices spécifiques pour les porte-parole de la justice. Des réponses évoquent la médiation, ce qui semble logique puisqu'il n'y a pas de médiation sans langage simple, clair et surtout adapté aux usagers. Les médiateurs s'adressent aux parties dans un langage juridique simple et informel. Les pratiques de mise en œuvre de ces différents outils varient selon les ÉM. Dans certains pays, l'initiative revient aux tribunaux ; dans d'autres, elle revient aux ministères, au Conseil de la magistrature ou à une autre instance nationale en charge des affaires judiciaires.

2.1.1. EXEMPLES

19. **En Belgique**, l'utilisation d'une communication claire et simple avec les plaideurs et les autres utilisateurs des tribunaux est une question de première importance pour le Conseil supérieur de la justice. Le plan de projet 2017 - 2020 du Conseil Supérieur de la Justice (connu sous le nom de "Plan Crocus") comprend un point spécifiquement consacré à l'utilisation d'un langage juridique accessible et compréhensible. Le Conseil Supérieur de la Justice a donc adopté la mission de veiller à ce que les magistrats et les non-magistrats soient attentifs à l'utilisation d'un langage judiciaire accessible et compréhensible afin de permettre l'application de la loi ou de la faciliter. Pour mener à bien cette mission, le Conseil Supérieur de la Justice a fait des recommandations aux différentes autorités encourageant l'utilisation d'un langage judiciaire clair. A cette fin, il organise des consultations (y compris les États généraux) avec toutes les parties concernées (législateur, universités, avocats, fonctionnaires, police, etc.)

Le Collège des cours et tribunaux a recommandé l'usage d'un modèle unifié de jugement en matière correctionnelle. Un groupe de travail a été chargé de réfléchir à la simplification du système en insistant sur la lisibilité des jugements et sur la numérisation des jugements et des échanges. Dans un document intitulé *Projet épices : le langage clair au menu du judiciaire*, le Conseil supérieur de la justice présente ses recommandations, notamment : « Aux chefs de corps et aux responsables des ordres professionnels – Encouragez tous les membres de votre corps ou ordre professionnel à faire usage des instruments existants pour communiquer de manière plus compréhensible » ; « Aux organes de formation des professions juridiques – Organisez pour le groupe leader des formations à l'initiation et à la conduite du changement, ainsi qu'à la gestion de projet, et mettez des coaches à leur disposition pour le lancement et l'accompagnement du projet » ; « À l'Orde van Vlaamse Balies, à Avocats.be et aux autres ordres professionnels – Organisez des formations destinées à la clarification du langage » ; « À l'Institut de formation judiciaire, au Collège des cours et tribunaux, au Collège du Ministère public, à la Cour de cassation, aux chefs de corps – Encouragez tout le personnel concerné à suivre les mêmes formations que celles des magistrats, l'idéal étant que les formations soient suivies en duo fonctionnel, par exemple par le juge et son greffier habituel ». On trouvera toutes les recommandations dans le document « *Projet épices : le langage clair au menu du judiciaire* ».

20. En **Bosnie-Herzégovine**, plusieurs tribunaux dont le tribunal pilote de la CEPEJ, le tribunal de district de Novi Travnik, disposent de lignes directrices pour le traitement des procédures de litige, rédigées par les tribunaux eux-mêmes. Les tribunaux ont rédigé ces lignes directrices suite à l'initiative du Haut Conseil des juges et des procureurs de Bosnie-Herzégovine.

21. Les juridictions du **Danemark** disposent de guides sur l'usage de la langue. Dans certaines affaires pénales, de nombreux juges s'appuient sur le même manuel et sur les mêmes lignes directrices pour la première partie de l'audience.

2.2. Rédaction de la décision du juge

22. De nombreux ÉM disposent de documents tels que des manuels, lignes directrices et recommandations sur la qualité rédactionnelle des décisions judiciaires. Il peut s'agir de manuels spécifiques, d'instructions à l'attention des juges ou de documents sur le langage juridique donnant des exemples à suivre et à ne pas suivre (en particulier au niveau de la grammaire et des formulations), publiés sur l'intranet de la magistrature du pays. Certains ÉM ont des manuels détaillés sur la rédaction de jugements de qualité, avec parfois des règles procédurales très précises. La plupart des manuels contiennent, à titre d'exemple, le texte intégral de jugements ou seulement du verdict pour différents types d'affaires. Certains ÉM ont réalisé des études sur l'application de normes de qualité aux décisions judiciaires ; ces études comportent une analyse et une évaluation de la conformité des décisions avec les normes préconisées, des lignes directrices pour améliorer la production des documents de procédure judiciaire et des mesures de mise en œuvre de ces lignes directrices. Les pratiques de mise en œuvre des différents outils varient d'un État à l'autre. Dans certains pays, l'initiative revient aux tribunaux ; dans d'autres, elle revient au ministère, au Conseil de la magistrature ou à d'autres organismes responsables de tous les tribunaux du pays. Une réponse fait valoir que l'existence de ce type de manuels ou lignes directrices porterait préjudice à l'indépendance des juges.

2.2.1. EXEMPLES

23. La Cour d'appel civile d'**Arménie** signale la publication, en 2019, de lignes directrices consultatives rassemblées dans un manuel, *La langue des écrits judiciaires*. Le manuel a été corédigé par Arsen Mkrtychyan, président de la Cour d'appel civile, et par plusieurs linguistes. L'idée est d'aider les juges et le personnel de la Cour à produire des textes clairs et accessibles au public.

24. Sur l'intranet de la magistrature **autrichienne**, on trouve entre autres actes de conférence un document sur la langue du droit, avec des exemples de bonne et de mauvaise rédaction de décisions judiciaires (concernant en particulier la grammaire et l'expression). Ces exemples, tirés de décisions réelles, ont été réunis par un juge de deuxième instance.

25. Les tribunaux **danois** suivent une politique linguistique visant à garantir que les communications écrites soient homogènes et accessibles aux différents groupes cibles, dans toute leur diversité. Il est important que chacun puisse lire et comprendre, même sans connaissances particulières sur le fonctionnement d'un tribunal, les textes de la Cour de justice danoise, qu'il s'agisse de jugements, de courriers ou d'instructions. Dans leurs courriers et leurs arrêts, les juridictions danoises mettent tout en œuvre pour suivre cette préconisation, qui fait partie intégrante de leur politique linguistique. L'usage de la langue fait l'objet de plusieurs publications, dont des lignes directrices. Entre autres, une note expose en détail le cadre d'une « bonne décision en appel », également applicable aux jugements d'instance. Un groupe de travail sur la qualité a passé en revue plusieurs jugements et préparé, sur cette base, un projet de Guide pratique sur la rédaction des jugements. Il existe aussi un guide de 2011 sur le même sujet. La justice danoise emploie une langue moderne et veille à éviter les termes, tournures etc. qui risquent d'aggraver le litige entre les parties.

26. En **Finlande**, l'article 9 de la loi sur la procédure administrative impose aux autorités l'utilisation d'un langage approprié. Il dispose que « les autorités usent d'un langage clair, précis et aisément compréhensible ». Bien que cette loi ne s'applique pas à l'administration de la justice, cette dernière adhère également au principe d'une communication claire. L'Institut de recherche sur les langues de Finlande donne des orientations sur l'utilisation des deux langues officielles (finlandais et suédois), y compris dans l'administration et la législation. Il adresse aussi des orientations aux juges. L'Institut assure également une ligne téléphonique gratuite, qui permet à toute personne de poser ses questions sur l'usage correct de la langue (par exemple, comment dire en finlandais online chat, le terme anglais étant couramment utilisé à l'oral). En outre, les systèmes de gestion des dossiers comportent des modèles à utiliser pour rédiger des décisions, avec par exemple un plan et une police de caractères prédéfinis. Enfin, les cours d'appel d'Helsinki et de Rovaniemi mènent des projets sur la qualité, débouchant régulièrement sur des rapports. En 2014 par exemple, le rapport de la cour d'appel de Rovaniemi a couvert la structure des décisions judiciaires, la qualité et la place occupée par le raisonnement, ainsi que le langage à employer et les autres questions liées à la forme écrite. Ce rapport était assorti de recommandations.

27. En **Allemagne**, les questions de style et d'utilisation d'un langage accessible sont abordées dans les cursus de droit à l'université, lors de la formation professionnelle des juristes (Referendariat), mais aussi en formation continue. Le style et le caractère accessible et convaincant de l'argumentation font partie des sujets dont discutent tous les panels de juges au moment de rédiger et de finaliser les motifs. Quand un juge unique se prononce – ce qui est souvent le cas en première instance – il n'y a pas de discussion préliminaire en panel sur les aspects linguistiques.

28. Le Conseil de la magistrature de **Lituanie** a adopté il y a quelques années des Normes de qualité recommandées pour les décisions judiciaires (« les Normes »), qui s'appliquent aux décisions définitives indépendamment du type de procédure. Seulement « recommandées », elles ne remplacent pas les exigences fixées par la loi et la jurisprudence. Les Normes peuvent s'appliquer, si nécessaire, aux autres décisions procédurales rendues par les tribunaux. Elles couvrent la forme, le contenu et la structure des décisions judiciaires. Le Conseil de la magistrature a également publié des recommandations sur les normes de qualité des décisions de justice. Ces recommandations portent sur le langage (éviter les tournures juridiques absconses, les expressions en latin, les phrases complexes, etc.), le contenu (éviter les passages inutiles et/ou répétitifs, rester concis, reformuler les témoignages, n'utiliser que des pièces et arguments liés à l'affaire, etc.) et des considérations comme le style et la taille de la police de caractères, la structure de la décision, etc.

29. La **Norvège** dispose de lignes directrices qui appellent entre autres à utiliser des termes simples et faciles à comprendre, des phrases courtes et des formulations alternatives, à soigner la grammaire, etc. Elles contiennent aussi des observations spéciales sur la structure et le contenu des jugements en matière civile et pénale.

30. En **Suède**, la loi sur les langues impose aux tribunaux et aux administrations publiques de communiquer de façon claire et simple. Il en va, notamment, de l'image des tribunaux. Par conséquent, les juridictions suédoises s'efforcent constamment de maintenir et d'améliorer la communication avec les justiciables et les autres usagers des tribunaux. Un document stratégique sur la rédaction des jugements et des décisions a été élaboré à l'attention des juridictions suédoises, avec deux grands objectifs. Premièrement, toutes les personnes qui lisent un jugement ou une décision doivent pouvoir les comprendre, repérer les passages pertinents pour leur cas et saisir le raisonnement du tribunal. Deuxièmement, les ressources consacrées à la rédaction des jugements et des décisions devraient être utilisées de manière efficace et adéquate. D'après un rapport publié en 2013 par un groupe de travail composé de juges, le manque de clarté des jugements et décisions a deux grandes explications : d'une part la réticence à déroger à la tradition qui consiste à consulter les jugements et décisions antérieurs, et d'autre part la tendance à y faire figurer trop d'informations inutiles. Le rapport pointe aussi des problèmes d'organisation et le fait que, dans le cas d'un document écrit à plusieurs mains, l'exigence d'efficacité pourrait entraîner que les juges n'aient pas le temps de réécrire des passages trop complexes.

2.3. rédaction des autres documents judiciaires (décisions non définitives, convocations, etc.)

31. Plusieurs ÉM disposent de documents tels que des manuels, lignes directrices et recommandations sur la qualité de la rédaction des autres documents judiciaires (décisions non définitives, convocations, etc.). Il s'agit dans certains cas de manuels consacrés à la langue des écrits judiciaires, dans d'autres de modèles intégrés au système de gestion des dossiers, ou encore de projets de textes élaborés par des groupes de travail réunissant des juges de différents tribunaux. Dans un ÉM, la fréquence des inspections par l'administration judiciaire est adaptée lorsque les secrétaires et autres membres du personnel établissent correctement les documents (convocations, demandes, etc.). Certains ÉM estiment que l'aspect visuel des documents est important, car il doit permettre de repérer d'un coup d'œil tous les éléments clés.

2.3.1. EXEMPLES

32. La cour d'appel de Rovaniemi (**Finlande**) a mis en place plusieurs groupes de travail qui ont abouti à modifier et simplifier les courriers de convocation, etc. à la lumière non seulement des évolutions législatives, mais aussi du besoin de rendre les documents clairs et compréhensibles.

33. En **Lituanie**, la teneur et la forme de tous les documents émis par les administrations publiques (tribunaux compris) sont soumises à des normes définies par une législation spéciale. Au tribunal de district de Vilnius, l'administration judiciaire organise des inspections régulières pour s'assurer que les secrétaires et

autres membres du personnel rédigent correctement les documents (convocations, demandes, etc.). Les décisions judiciaires non définitives sont également soumises à ces normes de qualité.

2.4. Conclusion

34. La clarté de la communication et l'usage de termes compréhensibles sont de la plus haute importance. Des explications claires et compréhensibles contribuent fortement à ce que la partie perdante accepte la décision. Néanmoins, la langue du droit, avec ses termes techniques, diffère de la langue courante, et on ne peut guère l'éviter. Il est donc essentiel que les parties puissent comprendre les faits de la cause et l'appréciation des éléments de preuve. Il est également très important que ces recommandations ne pèsent pas sur l'indépendance des juges (*Allemagne*).

35. Sur le sujet qui nous occupe, il faut éviter de créer des illusions. Malheureusement, le langage juridique/judiciaire a ses aspects techniques, car il doit décrire des situations qui peuvent être très complexes. Si l'on dit « mariage », tout le monde comprend ; mais si l'on dit « prescription », seules de rares personnes non juristes comprennent. Or, l'alternative à ce simple mot (qui se traduit par statute of limitation en anglais, prescrizione en italien ou Verjährung en allemand) consisterait à développer, en précisant par exemple : « situation dans laquelle une personne perd ses droits parce qu'elle n'a pas cherché à les exercer pendant le délai prévu par la loi, à condition que ces droits ne soient pas absolus et que leur titulaire n'ait pas agi de manière à suspendre ou interrompre ce délai ». Par conséquent, un certain degré de « jargon professionnel » reste inévitable (et même souhaitable dans certains cas). Il faut s'abstenir, en revanche, d'utiliser des formules alambiquées (comme on en voit parfois) pour masquer des problèmes ou les motifs réels d'une décision (*Italie*, tribunal de Turin).

36. Néanmoins, l'utilisation de manuels, de lignes directrices et de recommandations n'est pas sans risque. Si tous les outils mentionnés ci-dessus sont des facteurs importants pour améliorer la communication avec les parties et le travail du juge, ils ne peuvent pas et ne sont pas destinés à remplacer le pouvoir discrétionnaire du juge dans le processus de prise de décision, qui garantit une justice indépendante et impartiale. Le juge doit toujours pouvoir renoncer aux outils et enrichir utilement les documents préparés.

3. LIGNE DIRECTRICE SUR LES MODÈLES ET LA CONCEPTION DE LA RÉDACTION DE DOCUMENTS JUDICIAIRES

3.1. Modèles de décisions judiciaires définitives

37. 33 répondants ont répondu qu'ils disposaient de modèles pour la décision finale. Dans la plupart des cas, ces modèles définissent la conception graphique et la structure de base communes. En introduction, les informations sont ajoutées automatiquement, par exemple le nom du tribunal, le numéro de l'affaire, le nom des parties, etc. Ces informations sont automatiquement importées dans le projet par le système de gestion des affaires. Le logiciel fournit des textes standard, par exemple des articles sur les conditions de transfert de la garde parentale à un parent en cas de divorce. Toutefois, les décisions sont beaucoup plus étroitement liées à un cas spécifique, de sorte que les parties essentielles d'une décision doivent être formulées individuellement. Certains États membres ont souligné qu'un langage clair et facilement compréhensible est très important. Les tribunaux s'efforcent en permanence de rédiger les jugements et autres décisions judiciaires dans un langage simple, clair et facilement compréhensible. Le style des jugements est formel, ce qui signifie qu'il n'y a pas de connotations personnelles. Les juges n'utilisent jamais la première personne du singulier lorsqu'ils rédigent leurs jugements ou autres décisions de justice. Un EM a souligné que la Cour suprême exige que le tribunal montre dans chaque décision que les arguments de la partie perdante ont été compris et traités. Cela limite l'utilisation de phrases et de modèles standard. Dans un seul État membre, un juge est tenu d'utiliser des modèles dans certaines circonstances, alors que dans tous les autres États membres, les modèles ne sont pas obligatoires pour les juges. Un répondant déclare que l'indépendance de ses juges ne permet pas l'utilisation de telles directives ou manuels pour guider les décisions du juge.

3.1.1. EXEMPLES

38. Au **Danemark**, il existe des modèles de jugements et de jugements résumés.
39. En **Finlande**, les jugements en matière civile commencent par les informations d'identification : nom du tribunal, numéro du dossier, date du jugement et nom du/de la juge en charge de l'affaire. Ces informations sont importées automatiquement depuis le système de gestion des dossiers. Viennent ensuite les noms des parties, puis l'objet de l'affaire et la date à laquelle elle a été présentée au tribunal, également importés depuis le système.
40. En **Allemagne**, le logiciel utilisé fournit un modèle de base, mais les juges formulent au cas par cas l'ensemble des considérations juridiques et des aspects individuels (par exemple sur la base de l'audition des enfants, des parents, du tuteur des enfants et des services de la protection de l'enfance, dans les affaires familiales). Le logiciel fournit des textes standard, comme les articles sur les conditions du transfert de la garde à l'un des parents. Cependant, ces décisions sont étroitement liées à la situation spécifique, si bien que le fond doit être formulé individuellement.
41. En **Hongrie**, en 2013, la Kúria (Cour suprême hongroise) a examiné les pratiques de rédaction des décisions au niveau national. Elle a publié ses conclusions et recommandations, qui sont disponibles en ligne. Par ailleurs, des modèles de décisions non définitives et d'autres documents judiciaires sont disponibles sur le site intranet centralisé des tribunaux.
42. En **Italie**, le Conseil supérieur de la magistrature élabore à intervalles réguliers des recommandations sur tel ou tel type de texte judiciaire. À cette occasion, il préconise l'usage de modèles spécifiques visant à rendre le document plus accessible : les éléments clés doivent être repérables au premier coup d'œil.
43. La **République de Moldova** dispose de modèles d'arrêts et de décisions de justice, réunis dans un recueil, mais dont l'usage n'est pas obligatoire.
44. Le Code de procédure pénale et le Code de procédure civile de **Roumanie** réglementent le contenu des convocations et des autres textes émis par les tribunaux, y compris les décisions et jugements. Une fois entrées les données nécessaires, les textes sont générés automatiquement par le logiciel ECRIS, dans un format prédéfini. Les simples demandes de documents ou d'informations n'ont pas de format standardisé.
45. En **Fédération de Russie**, la situation concernant les modèles de textes n'est pas uniforme. Habituellement, lorsqu'un-e juge examine une catégorie particulière de différends depuis plusieurs années, il ou elle dispose de ses propres modèles applicables aux affaires typiques.
46. En **Slovénie**, il existe des modèles qui définissent une mise en page commune et une structure de base. En matière pénale, un recueil de modèles de prononcés est à la disposition des juges concernés.

3.2. Modèles de courriers relatifs à la procédure (convocations au procès, aux audiences préliminaires, etc.)

47. La plupart des ÉM ayant répondu n'ont pas de modèles d'écrits judiciaires (en dehors des décisions définitives). Le statut des modèles existants varie ; il n'est pas toujours obligatoire de les utiliser. Certains sont générés automatiquement par un système informatique, d'autres prévus par le règlement du tribunal, qui impose certaines formulations. Quelques ÉM disposent, par exemple, de plans types applicables aux convocations ou aux décisions. Certains ÉM ont des modèles destinés à tous les tribunaux, tandis que dans quelques autres, chaque tribunal met en place ses propres modèles, qui ne sont donc pas homogènes dans tout le pays. Plusieurs pays font remarquer que le contenu des convocations et des autres écrits judiciaires est encadré par la loi. Dans certains ÉM, une attention particulière est accordée à la clarté de la langue. Dans un ÉM, les modèles de textes sont vérifiés et validés par les juges de la Cour suprême, et dans un autre, les tribunaux font appel à des linguistes.
48. 28 réponses expliquent que les modèles d'écrits judiciaires sont les mêmes pour toutes les juridictions du pays. Dans certains ÉM, les juges peuvent déroger au modèle s'ils l'estiment nécessaire dans leur cas spécifique. Dans certains ÉM par ailleurs, les modèles de courriers relatifs à la procédure sont simplement recommandés, et non obligatoires.
49. 16 réponses précisent qu'il n'existe pas de procédure permettant de modifier les modèles. Dans certains ÉM, les modèles d'écrits judiciaires sont uniformisés et intégrés au système de gestion des dossiers.

Toutes les modifications de contenu et de structure proposées par les juges sont examinées, pour approbation, par une entité permanente en charge de la vérification du système de gestion des dossiers. Cette entité peut être un organe ministériel, un comité de juges, l'ensemble des juges de la Cour suprême, etc.

3.2.1. EXEMPLES

50. En **Azerbaïdjan**, tous les types de documents relevant de l'administration des dossiers examinés par les tribunaux sont définis par une « Instruction sur les tâches administratives des juridictions de la République d'Azerbaïdjan ». Les modèles sont générés automatiquement par le système informatique des tribunaux.

51. En **Belgique**, il n'y a pas d'organe spécialement consacré à la révision des textes judiciaires. Cependant, le projet « Épices – Le langage clair au menu du judiciaire », mené par le Conseil supérieur de la Justice, recommande la création d'un « bureau permanent de la lisibilité ». Il serait chargé de donner des avis, de réviser des textes et de communiquer régulièrement de brèves recommandations écrites. Les juges bénéficieraient ainsi de critiques constructives et de nouvelles idées.

52. En **Croatie**, tous les modèles d'écrits judiciaires sont uniformisés et intégrés dans le système de gestion des dossiers. Toutes les modifications de contenu et de structure proposées par les juges sont examinées, pour approbation, par l'entité permanente de vérification du système de gestion des dossiers. Cette entité, nommée par le ministre de la Justice, se compose de juges et de représentants du ministère de la Justice.

53. En **Finlande**, il existe actuellement plusieurs systèmes de gestion des affaires (en matière civile, pénale et administrative) offrant des possibilités légèrement différentes. Le nouveau système de gestion des affaires (HAIPA) a remplacé celui des tribunaux administratifs/spéciaux et un autre (AIPA) remplacera les anciens systèmes des tribunaux généraux. Les modèles pour l'AIPA sont actuellement en cours de révision et les versions révisées seront incluses dans le nouveau système de gestion des affaires. Une attention particulière sera accordée à une communication claire, par exemple des demandes, des obligations ou des conséquences d'un manquement. Le département du développement de l'administration nationale des tribunaux (personnel ayant une expérience en tant que juge) participe à cette révision, conjointement avec un juge en chef d'un tribunal de district, un juge de tribunal de district et un secrétaire juridique.

3.3. Aspect et mise en page des écrits judiciaires

54. La plupart des ÉM signalent que les passages importants des décisions définitives sont mis en gras ou soulignés. Dans un ÉM, la mise en page des jugements est conçue pour que les clients puissent facilement trouver ce qu'ils cherchent : les sujets abordés sont inscrits dans la marge gauche en gras et/ou en capitales et le texte est mis en valeur par un retrait. L'idée est d'envisager les modèles de textes du point de vue du client, afin d'assurer un meilleur niveau de service. Deux ÉM signalent que la mise en page de leurs écrits judiciaires est en cours de remaniement.

3.3.1. EXEMPLES

55. En **Albanie** (tribunal de district de Durres), les décisions de justice elles-mêmes ne comportent pas de schémas, de photographies et autres illustrations. Cependant, le juge ou le collège de juges concerné peut décider d'y adjoindre des cartes, graphiques, expertises, plans de suivi, etc.

56. Au **Danemark**, les convocations adressées aux témoins, aux prévenus, etc. utilisent des caractères gras pour attirer l'attention sur l'heure à laquelle ils doivent se présenter. Les dossiers et les jugements comportent des titres qui aident à naviguer dans le texte en distinguant par exemple les déclarations, les témoignages, le raisonnement et les conclusions du tribunal, etc. Là aussi, des caractères gras servent à mettre en avant les éléments importants, comme les délais ou les horaires.

57. En **Finlande**, la mise en page des jugements est conçue pour que les clients puissent facilement trouver ce qu'ils cherchent : les sujets abordés sont inscrits dans la marge gauche en gras et/ou en capitales et le texte est mis en valeur par un retrait. L'un des grands objectifs de la révision des modèles actuellement entreprise est de mieux servir les usagers ; le travail de révision est donc mené en adoptant leur point de vue. Le processus n'étant pas terminé, il n'est pas encore possible de décrire le résultat final ou de donner un exemple.

3.4. Conclusion

58. Bien que l'utilisation des modèles soit tentante, il devrait être très clair que l'impartialité et l'indépendance du pouvoir judiciaire impliquent que le cœur de la prise de décision, le raisonnement et, par conséquent, l'utilisation des modèles, des projets et des autres outils doivent être le résultat de la réflexion et de la responsabilité personnelles du juge.

4. LIGNE DIRECTRICE SUR LES BROCHURES D'INFORMATION ET SITES INTERNET

59. Il est très important que les utilisateurs des tribunaux comprennent le fonctionnement de la juridiction. Il est impératif que la communication avec les usagers des tribunaux ne soit pas hautaine mais qu'ils soient traités de manière égale. Les informations doivent être claires et faciles à comprendre. Pour la qualité du système judiciaire, il est de la plus haute importance que non seulement les usagers des tribunaux mais aussi le grand public aient une connaissance de base de leurs droits dans les tribunaux et de ce à quoi ils doivent s'attendre lorsqu'ils s'y rendent.

60. Certains ÉM envoient aux parties et aux autres personnes concernées une convocation accompagnée des règles pertinentes du Code de procédure, en expliquant leur rôle devant le tribunal. Dans certains ÉM, des brochures spéciales sur les droits et obligations des témoins sont envoyées à l'occasion des procès au pénal. Une brochure éditée par l'unité de soutien aux témoins est remise aux témoins et aux victimes. Les victimes reçoivent également un formulaire leur permettant de faire valoir leurs prétentions légales. Certains ÉM joignent des brochures aux documents envoyés par les tribunaux, d'autres publient des informations sur les procédures sur leur site internet et d'autres encore combinent ces deux modalités. Il est soigneusement veillé à ce que le langage utilisé dans les brochures soit clair et simple. Dans certains ÉM, des brochures sont mises à la libre disposition des parties et des autres usagers dans l'enceinte du tribunal. Dans plusieurs ÉM, les convocations envoyées par les tribunaux mentionnent leur site internet, où sont expliqués les rôles de chacun (parties défenderesses, témoins, etc.).

4.1. EXEMPLES

61. En **Bosnie-Herzégovine** (tribunal de district de Novi Travnik), lors d'une procédure pénale, les témoins et victimes reçoivent des brochures sur leurs droits et obligations. Il leur est également remis une brochure éditée par l'unité de soutien aux témoins du tribunal. Les victimes reçoivent également un formulaire leur permettant de faire valoir leurs prétentions légales.

62. En **Allemagne**, il n'existe pas de brochure à diffusion nationale. Seuls quelques Länder en proposent, automatiquement ou sur demande. Une brochure intitulée « Justice et aide psychosociale » est destinée en particulier aux victimes de crimes violents ou à caractère sexuel. Elle leur présente les possibilités de soutien disponibles dans le contexte de l'aide psychosociale. Elle indique aussi aux victimes des sites internet offrant des informations supplémentaires.

63. En **Irlande**, les jurys actuels reçoivent désormais, et continueront probablement de recevoir, une brochure d'information sur les précautions à prendre du fait de la covid-19. Des renseignements sont disponibles en ligne, ainsi que dans plusieurs brochures d'information mises à disposition dans l'enceinte du tribunal. Par ailleurs, des associations de victimes et des officiers de liaison de la Garda entrent en contact avec les victimes pour leur venir en aide lors de la procédure judiciaire.

64. En **Lituanie**, un réseau de volontaires vient en aide aux témoins et aux personnes lésées. Par ailleurs, les psychologues du tribunal sont associés à la procédure : ils contribuent à l'audition des mineurs (y compris les jeunes enfants) et préparent les enfants et/ou leurs représentants légaux aux auditions ; ils évaluent les aspects du développement de l'enfant (sur le plan cognitif, émotionnel, comportemental, etc.) qui sont importants à chaque phase de la procédure judiciaire, en tenant compte des évaluations déjà réalisées par d'autres autorités compétentes ; ils apportent aux enfants le soutien psychologique nécessaire et conseillent leurs représentants légaux, les juges, les autorités chargées de l'enquête préliminaire et les autres participants à la procédure sur les besoins de l'enfant et sur les précautions à prendre lors de leur interrogatoire. Le site internet de l'Administration nationale des tribunaux permet d'accéder à plusieurs publications (Guide de communication judiciaire, Guide pour les volontaires du tribunal : comment soutenir les témoins et les parties lésées, Le

soutien psychologique aux victimes et aux témoins et leur protection dans les procédures judiciaires), ainsi qu'à des films d'animation : Comment témoigner devant un tribunal ?, Comment utiliser les services en ligne du portail des tribunaux lituaniens, e.teismas.lt ?, Le travail des juges, Les auditions judiciaires à distance, etc. À des fins pédagogiques, une salle d'audience virtuelle a été créée pour que le grand public puisse se familiariser avec les différents rôles lors d'un procès et avec son déroulement.

65. En **Slovénie**, les victimes d'infractions pénales reçoivent une notification de leurs droits devant le tribunal. Cette notification comporte des liens vers des informations en ligne concernant les procédures individuelles, liens pré-intégrés dans les modèles d'écrits judiciaires pertinents. Ces informations sont aussi consultables directement sur le site internet du tribunal. Des films d'animation expliquent les modalités d'un témoignage et le fonctionnement du système de justice slovène. Des brochures papier sur tous les types de procédures sont à disposition dans tous les tribunaux. Sur tous les supports, un grand soin a été apporté au langage utilisé, afin qu'il reste simple et concis.

Pour remédier aux problèmes identifiés dans la communication avec les justiciables et les autres usagers des tribunaux, le président de la Cour suprême a décidé de mettre en place une structure spécifique, composée de 12 membres : juges, membres du personnel des tribunaux et professionnels extérieurs. Ce comité de pilotage supervise les travaux de trois groupes de projet. Le premier d'entre eux s'intéresse aux savoir-faire des juges, le deuxième à ceux du personnel judiciaire. Le troisième groupe travaille sur la communication entre les tribunaux et différents types d'usagers, ainsi que sur le faible niveau de confiance envers la justice en Slovénie. Il est composé de professionnels de la communication, de juges et de membres du personnel judiciaire chargés des relations publiques. Le projet a démarré en 2016 et se poursuit aujourd'hui. Il a déjà produit différents livrables : brochures, nouveau site internet plus ergonomique et accueillant, animations, manuels et formations à l'attention des juges et du personnel des tribunaux sur les procédures judiciaires adaptées aux usagers. Point essentiel, les usagers doivent sentir qu'on les écoute et qu'on les respecte lors de tous leurs contacts avec les tribunaux. Au moment du lancement du projet et aujourd'hui encore, l'un des principaux objectifs était que les juges et le personnel judiciaire usent d'un langage clair et simple dans tous leurs contacts directs avec les usagers des tribunaux. Pour cela, les juges et personnels participants ont élaboré des projets de brochures, animations, pages web, etc. à l'attention des usagers. Des experts en communication les ont remaniés pour simplifier à la fois le langage employé et l'aspect visuel. Ils ont ensuite transmis le résultat aux juges, qui ont contrôlé que tout était conforme avec le droit (dans le cas de la description d'une procédure de divorce, par exemple).

4.2. Conclusion

66. Il est encourageant de constater que de nombreux États membres reconnaissent l'importance des informations destinées aux utilisateurs des tribunaux et au grand public. Les citoyens feront confiance au système judiciaire s'ils comprennent son fonctionnement en général et les procédures individuelles, en particulier les leurs. Les informations doivent être fournies dans un langage clair, facilement compréhensible et adapté aux profanes. Cependant, il est très important que les informations concernant les tribunaux en général ou les affaires individuelles soient précises et conformes à la loi. Elles ne doivent pas être simplifiées à l'excès, car de nombreuses questions juridiques sont complexes et les droits juridiques peuvent être "perdus dans la traduction en langage simple".

5. LIGNE DIRECTRICE SUR L'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES DES JUGES EN COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE

67. Le CCJE dans son Avis n° 11 (par. 57. - 61.) sur l'évaluation de la qualité des décisions de justice souligne que le bien-fondé des décisions de justice individuelles est principalement contrôlé par le recours ou les procédures de réexamen disponibles dans les tribunaux nationaux et par le droit d'accès à la Cour européenne des droits de l'homme. Le CCJE souligne que toute méthode d'évaluation de la qualité des décisions de justice ne doit pas porter atteinte à l'indépendance du pouvoir judiciaire, que ce soit dans son ensemble ou sur une base individuelle. Par-dessus tout, toute procédure d'évaluation devrait viser à identifier la nécessité, le cas échéant, de modifier la législation, de changer ou d'améliorer les procédures judiciaires et/ou de poursuivre la formation des juges et du personnel des tribunaux.

68. 25 réponses signalent que les compétences orales et écrites des juges sont évaluées. Dans certains pays, les juges ne sont évalués qu'au début de leur carrière. Dans d'autres, ils le sont régulièrement, les intervalles variant de trois à sept ans. Le plus souvent, ce sont les compétences à l'oral qui sont évaluées :

clarté, professionnalisme, capacité à se faire comprendre, capacité à convaincre, savoir-être (écouter et prendre en compte les contributions des autres, être proche des citoyens), compétences en négociation (empathie, patience, équité, équilibre, capacité à conduire ou à faire avancer des négociations), assertivité (faire valoir et affirmer des points de vue à l'aide d'arguments convaincants). Dans la plupart des cas, l'évaluation est assurée par le Conseil de la magistrature, mais dans certains ÉM, il s'agit d'une procédure informelle menée par les présidents des tribunaux ou par des juges de deuxième instance.

69. 26 réponses signalent qu'il n'y a pas d'évaluation régulière des compétences écrites des juges. Dans la plupart des ÉM, les qualités rédactionnelles des juges sont évaluées à l'aune des critères suivants : conclusion complète et sans ambiguïté ; rédaction des décisions et arrêts claire, complète et témoignant d'une bonne capacité de synthèse à l'égard des situations juridiques et factuelles et des questions d'enquête et de procédure ; raisonnement juridique ; application des dispositions de droit matériel et procédural en jeu ; technique juridique. Dans certains ÉM, l'utilisation d'un langage clair et simple dans les écrits judiciaires est également évaluée.

5.1. EXEMPLES

70. En **Autriche**, l'évaluation des qualités à l'oral et à l'écrit fait partie de l'appréciation générale des compétences de chaque juge, assurée par un panel de juges au moins une fois dans les trois premières années de sa carrière.

71. À la cour d'appel de Rovaniemi et dans les tribunaux de district de sa juridiction (**Finlande**) la qualité du travail d'établissement du jugement est régulièrement évaluée. La satisfaction des clients à l'égard des audiences et des décisions constitue un aspect important de cette évaluation. Des enquêtes menées auprès des usagers des tribunaux permettent à ces derniers de donner leur avis. Par ailleurs, des groupes d'experts (présidents de tribunaux, universitaires, représentants de la presse, etc.) sont désignés pour évaluer le contenu et le processus d'adoption des décisions des juges.

72. En **Allemagne**, les compétences en communication sont largement couvertes par l'évaluation standard réalisée tous les quatre ou cinq ans par les managers directs. Cette évaluation peut porter sur les aspects suivants : expression orale/écrite : claire, professionnelle, compréhensible, convaincante ; savoir-être : ouverture aux autres et prise en compte appropriée de leurs contributions, proximité avec les citoyens ; capacités de négociation : empathie, patience, équité, équilibre, capacité à conduire ou à faire avancer des négociations ; assertivité : faire valoir et affirmer des points de vue à l'aide d'arguments convaincants.

73. En **Italie**, les compétences des juges sont évaluées tous les quatre ans sur une durée totale de 28 ans. Parmi les critères d'évaluation figurent « la rédaction de décisions et d'arrêts clairs, complets et témoignant d'une bonne capacité de synthèse à l'égard des situations juridiques et factuelles et des questions d'enquête et de procédure, telle que constatée (par le comité d'évaluation) après examen d'un échantillon de documents et de décisions (établi par le comité) et des documents et décisions produits, si possible, par le juge ou le procureur concerné ».

74. À **Monaco**, la capacité à écouter les justiciables et à échanger avec eux est prise en compte dans l'évaluation des juges par le président du tribunal.

75. En **Slovénie**, les compétences en communication sont évaluées régulièrement (tous les trois ans, et tous les ans pour les nouveaux juges) et sont l'un des critères d'évaluation des magistrats par les conseils du personnel, généralement composés de juges de juridictions supérieures. Cette évaluation est prévue par la loi, et les critères en sont fixés par le Conseil de la magistrature. Il s'agit des suivants : expression orale et écrite et connaissances spécialisées (bon usage du slovène, expression claire et précise, emploi correct des termes juridiques), compétences en communication et savoir-être (capacité à écouter des avis différents, à partager des connaissances et à échanger des expériences, à assurer une médiation/favoriser le règlement du litige et à communiquer de façon respectueuse et compréhensible), gestion des conflits (attitude calme et réservée, comportement réfléchi), attitude courtoise envers les parties, les collègues et les autres personnes et respect de leur dignité.

5.2. Conclusion

76. Les outils qui interviennent dans le travail du juge doivent être utilisés de manière très limitée et dans le cadre de dispositions strictes. L'essence de l'État de droit et de la qualité du système judiciaire est l'indépendance du juge. Il est de la plus haute importance que l'évaluation des juges soit faite de manière transparente et par des organes indépendants.

6. LIGNEDIRECTRICE CONCERNANT LES PLATEFORMES PUBLIQUES EN LIGNE DES DECISIONS JUDICIAIRES ET AUTRES OUTILS DE TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

77. Nous vivons à une époque de grande expansion des technologies de l'information. Le grand public (et les avocats) recherchent des informations via les outils informatiques et le pouvoir judiciaire ne fait pas exception à la règle à cet égard. Les citoyens s'attendent à ce que les tribunaux fournissent des informations sur leurs décisions sur une plateforme électronique conviviale. Les citoyens ont besoin d'un système judiciaire qui puisse fonctionner même en temps de crise. Les outils informatiques (accès en ligne aux procédures, possibilité de soumettre des demandes en ligne à tout moment, audience par vidéoconférence, etc.) peuvent fournir cela.

78. 43 réponses signalent l'absence de plate-forme en ligne ou autres outils de TI destinés à la publication des décisions judiciaires. Certains jugements sont publiés sur les sites internet officiels des tribunaux ; dans d'autres cas, cette fonctionnalité est gérée par le secteur privé. La plupart des sites gérés par les tribunaux sont gratuits, bien qu'il arrive que les documents ne puissent être consultés que sur paiement d'un abonnement annuel, ou que l'accès à certains des recueils et bases de données juridiques les plus pertinents ne soit gratuit que pour les juges et les procureurs. Dans certains ÉM, les tribunaux doivent publier tous les jugements dans un délai fixe (par exemple un mois) ; dans d'autres, cette obligation de publication ne s'étend qu'aux jugements de deuxième et troisième instances. Dans plusieurs ÉM existe une obligation de publier (sous forme anonymisée) les décisions qui intéressent ou peuvent intéresser le public. Certains ÉM mettent à la disposition des justiciables des outils informatiques très poussés, permettant de soumettre des pièces au tribunal ou au parquet par voie électronique. Parfois même, les citoyens peuvent consulter leur procédure en ligne et soumettre des demandes en ligne à tout moment, sans avoir à se rendre au tribunal.

6.1. EXEMPLES

79. En **Azerbaïdjan**, il existe une base de données en ligne de décisions judiciaires anonymisées. Toutes les décisions de justice doivent être publiées sur le site internet en question dans un délai d'un mois.

80. En **Autriche**, les justiciables peuvent communiquer avec les tribunaux et les parquets à travers la plate-forme ELC (*electronic legal communication*). Cet outil enregistre automatiquement les détails de l'affaire dans les applications de TI du système de justice. Les tribunaux et les parquets l'utilisent aussi pour répondre aux justiciables. En 2007, l'ELC a migré vers un service web utilisant le protocole MTOM. L'ELC, sécurisé par SSL et par des certificats, peut être consulté depuis plusieurs interfaces et permet entre autres l'envoi de documents comme pièces jointes au format pdf/A en même temps qu'un message au format XML. Depuis début 2009, les tribunaux et les parquets communiquent les jugements, comptes rendus, etc. sous forme de pièces jointes en pdf via l'ELC. Depuis 2013, les citoyens autrichiens peuvent adresser en ligne, de façon sécurisée, toutes leurs communications à tous les tribunaux et parquets via le site internet ELC. Avant toute communication, ils doivent s'identifier à l'aide de leur carte d'identité ou de la signature enregistrée dans leur téléphone. Depuis 2018, les ressortissants étrangers peuvent s'identifier à l'aide d'une procédure d'authentification conforme au règlement e-IDAS. Enfin, un nouveau service web va permettre aux citoyens de consulter en ligne les documents importants pour leur procédure. Là encore, ils devront s'identifier à l'aide de leur signature ou de leur carte d'identité.

Ces outils rendent les enquêtes et les procès plus efficaces, facilitent la communication et permettent de réduire les coûts. Chaque année, l'économie en frais d'affranchissement s'élève à plus de 12 millions d'euros. Les sites/services web sont plus faciles à mettre à jour et aident à donner des instructions dans un langage clair et simple (via une version « en langage simplifié » des pages et articles existants).

81. Au **Danemark**, seule une sélection de jugements des tribunaux de district et de grande instance est publiée pour le moment. En 2021 devrait être lancée une nouvelle base de données électronique, contenant quasiment tous les jugements de toutes les juridictions danoises. La Cour suprême publie toutes ses décisions sur son site internet, équipé d'un outil de recherche par critères.

82. En **Finlande**, en plus des informations fournies sur les pages web de la Cour suprême et de la Cour administrative suprême, il existe une base de données gratuite et publique (FINLEX) qui comprend les lois (originales et mises à jour) et les décisions des tribunaux. À la Cour suprême, une base de données réunit les précédents, la description des questions à trancher dans les affaires où la Cour suprême a admis le bien-fondé du recours mais n'a pas encore rendu de décision, et des synthèses des décisions qui ne constituent pas des précédents. À la Cour administrative suprême, la base de données contient les précédents, des résumés d'autres décisions judiciaires pertinentes et la présentation d'affaires considérées comme ayant un intérêt sociétal, régional ou autre pour le grand public. La base de données comprend aussi un recueil de décisions de cours d'appel et de cours administratives, du Tribunal de commerce, du Tribunal du travail et du Tribunal des assurances. Elle ne s'étend pas aux décisions des tribunaux de district (degré de juridiction le plus bas), en partie car l'anonymisation des jugements n'est toujours pas automatisée. Cependant, un projet en cours vise à trouver une solution pour anonymiser automatiquement les jugements. La base de données contient aussi des décisions ou des décisions abrégées de la Cour européenne des droits de l'homme et un historique des décisions de la Cour de justice de l'Union européenne.

Le nouveau système de gestion des affaires des tribunaux administratifs permet aux citoyens de déposer et de recevoir des documents en ligne. Les tribunaux généraux et administratifs utilisent également le courrier électronique pour communiquer avec leurs clients.

L'administration nationale des tribunaux gère des pages web contenant des informations plus générales sur les tribunaux, de sorte que ces derniers ne doivent pas produire et gérer eux-mêmes toutes ces informations. Les pages web des différents tribunaux ont un aspect unifié, mais chacun d'entre eux peut personnaliser le contenu de sa propre page web en fonction de ses besoins, par exemple en y publiant des annonces. De cette façon, le public reste bien informé. Ce qui, à son tour, renforce la confiance. L'administration nationale des tribunaux peut apporter son expertise aux tribunaux en matière de communication.

83. En **Allemagne**, les décisions ne sont généralement pas publiées. Cependant, il est obligatoire de publier (sous forme anonymisée) les décisions qui sont ou peuvent être d'intérêt public. En pareil cas, elles peuvent être publiées sur le site internet du tribunal (comme cela se fait à la Cour fédérale de justice et à la Cour constitutionnelle fédérale, ainsi que dans d'autres juridictions). Quelques Länders ont récemment mis en place des "portails de transparence", où l'on peut trouver des informations officielles, y compris des décisions de justice importantes. Cependant, le plus courant est que les décisions soient transmises pour publication à des bases de données juridiques. Les opérateurs de ces bases de données ont des engagements en ce sens auprès des Länders.

84. Au **Portugal**, les préoccupations concernant la communication/les relations entre justice et citoyens (les services judiciaires, leur fonctionnement, les informations à leur sujet, etc.) ont donné lieu en 2016 à un plan ambitieux de modernisation du système de justice, baptisé « Justiça + Próxima » (« Justice + proche »). La seconde édition de ce plan (2020-2023) développe plusieurs mesures déjà en place et en prévoit de nouvelles. L'objectif est de donner aux tribunaux et à tous les professionnels du droit les moyens d'exercer la justice avec le maximum de qualité, de célérité et d'efficacité, en favorisant l'autonomie et la coordination, en modifiant les perceptions et en renforçant la confiance. Dans le cadre du plan, les projets « Tribunal + » et la Plate-forme numérique de la justice se distinguent par leur ampleur et leur impact. Le premier crée un nouveau paradigme pour l'accueil des usagers dans les tribunaux. Le second rassemble sur un seul site web toutes les informations sur la justice, dans un langage plus clair et plus accessible. De plus, les citoyens peuvent accéder en ligne à leurs procédures (mais aussi demander plusieurs types de certificats) partout et à tout moment, sans devoir se rendre au tribunal. Initialement restreint aux procédures d'exécution des décisions, l'accès en ligne s'étend aujourd'hui à tous les types de procédures. La communication entre les tribunaux et leurs usagers est donc aujourd'hui beaucoup plus simple, directe et accessible. Un autre projet, lancé en 2017, vise à rendre plus immédiates et objectives les relations et la communication entre tribunaux et justiciables. Il se limitait au départ aux injonctions de payer (avec la mise en place d'une procédure simplifiée et accélérée de traitement des affaires civiles et commerciales, jusqu'à un certain montant). Les injonctions emploient désormais des termes plus simples et leur mise en page a évolué (taille des caractères, espacement des mots et usage de caractères gras et soulignés). Le projet a pu se faire sans modifier le cadre juridique de cette procédure. L'édition actuelle du plan « Justiça + Próxima » va étendre cette mesure à d'autres domaines/situations non encore couverts. Le but initial était de promouvoir une justice agile, transparente et proche des citoyens, en simplifiant les processus et les procédures pour atteindre une plus grande efficacité, suivre les résultats et

mieux répondre aux besoins des justiciables. Il s'agissait de se rapprocher des citoyens et de mettre fin à la fois au sentiment de défiance envers le système de justice et à sa réputation de lenteur. Le plan place le citoyen au centre, clarifie et simplifie le langage de la justice et crée de nouveaux services accessibles par plusieurs biais, évitant ainsi aux citoyens des déplacements inutiles aux guichets des différents services de justice. Les mesures du plan "Justiça + Próxima" visent à rapprocher la justice des citoyens et des entreprises. Des mesures de simplification linguistique ont été incluses. Les notifications judiciaires (communications des tribunaux aux citoyens et aux entreprises) ont été simplifiées, tant en ce qui concerne la langue utilisée que la structure de l'information. Le but de cette mesure était de faciliter (i) la compréhension des informations communiquées ; (ii) la recherche des informations de manière rapide et sans effort. Les communications se caractérisent maintenant principalement par un langage plus clair, un texte plus lisible et une organisation textuelle logique ajoutée, qui permet d'identifier facilement les différents types d'informations, y compris autant d'informations pertinentes que possible pour le lecteur. La simplification ne signifie pas que l'on renonce à l'exactitude des concepts juridiques techniques ni que l'on allège les motifs de la décision. Les excès ont tendance à se produire par crainte de critiques pour insuffisance de raisonnement et par tentation de faire preuve d'érudition ou d'originalité ou, parallèlement, par souci légitime de carrière compte tenu du système d'évaluation des juges en place.

6.2. Conclusion

85. L'utilisation des outils informatiques n'est pas sans risque et a montré certaines limites, surtout lorsqu'il y a trop d'informations qui ne sont pas correctement triées. Cela peut conduire à leur saturation et n'est pas convivial pour l'utilisateur du tribunal. C'est pourquoi il semble si important de veiller à l'organisation et au stockage adéquat des informations (par exemple : toutes les décisions de justice de l'État) de manière structurée et pertinente en utilisant des mots clés ou d'autres outils d'intelligence artificielle.

86. Il est également très important que les outils qui permettent l'accès en ligne aux procédures des clients et la possibilité de soumettre des demandes en ligne soient conviviaux et tiennent compte des personnes vulnérables (pauvres, personnes âgées, réfugiés, etc.) qui sont capables d'accéder à la justice informatique. Les tribunaux doivent veiller à ce que les efforts déployés pour s'ouvrir via les outils électroniques ne créent pas d'injustice à l'égard des personnes handicapées ou d'autres personnes vulnérables.

7. LIGNE DIRECTRICESUR LA MESURE DE LA QUALITE

87. Pour chaque organisation, ce que les utilisateurs pensent de ses performances est de la plus haute importance. Les tribunaux ne font pas exception. Il est recommandé que la mesure périodique de la satisfaction de l'utilisateur fasse partie du fonctionnement régulier de la juridiction. Elle doit comprendre des questions sur la langue utilisée au sein du tribunal, tant à l'oral qu'à l'écrit. Ce n'est que lorsque la direction du tribunal connaît les besoins des utilisateurs du tribunal qu'elle peut les fournir.

88. 21 réponses signalent que la satisfaction des usagers est mesurée, dans dix-huit cas cela est fait régulièrement (tous les trois ans la plupart du temps). 19 EM précisent que leurs enquêtes comportent des questions sur le langage judiciaire. Dans deux cas, ces questions ne font pas de distinction entre langage écrit et oral.

7.1. EXEMPLES

89. Au **Danemark**, il est demandé aux usagers non professionnels si « Le langage employé par les juges était compréhensible », paramètre qui en influence un autre : « J'ai été traité-e correctement lors des audiences ». Le degré de satisfaction des usagers professionnels et non professionnels est également mesuré à l'aune des affirmations suivantes (indépendamment du type d'affaire) : « La décision est exprimée en termes compréhensibles », « La décision décrit suffisamment bien l'affaire » et « La décision donne une justification appropriée ». L'enquête de satisfaction porte à la fois sur les décisions orales et écrites.

90. En **Finlande**, dans les cours de la juridiction de la Cour d'appel de Rovaniemi, les normes de qualité concernant la rédaction des décisions et le processus sont définis par le système de référence de qualité qui est utilisé depuis 2006. Ils disposent également d'un système d'évaluation de la qualité, dans lequel une partie de l'évaluation de la qualité est la rédaction des décisions. Elle définit la qualité de la décision comme la légalité,

la correspondance avec le sens commun de la justice, des motifs adéquats et clairs, la réponse aux questions soulevées, l'intelligibilité, l'uniformité structurelle, l'uniformité matérielle, la correction linguistique et la prévisibilité. Plus précisément, le langage utilisé dans la décision doit être tel que même un lecteur extérieur puisse comprendre facilement l'essentiel de la décision. La compréhensibilité exige l'utilisation d'un langage général. Les termes juridiques doivent être évités ou leur signification doit au moins être expliquée lorsqu'ils sont utilisés dans la décision. La clarté de la décision peut également être améliorée par l'utilisation de titres et une structure cohérente.

Ils disposent également d'un système d'évaluation de la qualité, dont l'une des composantes est la rédaction des décisions. L'objectif de l'évaluation de la qualité est de recueillir des informations sur les besoins de développement et de formation.

91. En **République de Moldova**, la satisfaction des usagers est mesurée ponctuellement (et non tous les ans ou tous les trois ans), mais il est prévu de mettre en place des enquêtes de satisfaction régulières. Des questions spécifiques sont posées sur le langage employé par les juges lors du procès et des audiences préliminaires, ainsi que sur celui utilisé dans les décisions de justice.

92. En **Slovénie**, la satisfaction à l'égard du système de justice est mesurée régulièrement (tous les deux ans) auprès du grand public, des usagers des tribunaux, des professionnels du droit, des juges et du personnel des tribunaux. Les questions de l'enquête auprès des usagers des tribunaux portent, entre autres, sur le langage employé par les juges. Aux professionnels du droit, il est demandé dans quelle mesure ils sont satisfaits de la communication avec les tribunaux, ainsi que de la langue et de la terminologie employées par les juges. Les questions à l'attention des usagers des tribunaux portent aussi sur la clarté des formulaires, des demandes du tribunal et des décisions du tribunal ; récemment, des questions sur la clarté des décisions de justice ont également été intégrées au questionnaire destiné aux professionnels du droit.

93. En **Suède**, la plupart des tribunaux organisent leurs propres enquêtes, qui comprennent des questions sur le langage employé. Depuis 2010, les tribunaux suédois s'attachent à améliorer constamment leur communication (écrite et orale) et la clarté des jugements. Dans le cadre de ce travail de longue haleine, de nombreuses juridictions mènent régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès de leurs usagers. Les enquêtes couvrent des sujets comme le degré de satisfaction à l'égard des services du tribunal, la sécurité et la protection au tribunal, le caractère accessible et compréhensible des informations fournies par les tribunaux, les compétences en communication du personnel judiciaire et la simplicité du langage employé dans les jugements et les autres décisions. Ces enquêtes sont menées dans tous les tribunaux, à tous les échelons du système judiciaire, selon des modalités variées : questionnaires adressés à un ou plusieurs groupes de référence, entretiens qualitatifs avec des justiciables, dialogue avec les professionnels du droit présents aux audiences. En fonction des résultats des enquêtes, chaque juridiction décide des mesures à prendre pour assurer un niveau de service satisfaisant.

Au niveau central, l'Administration nationale des tribunaux suédois a lancé en 2010 un vaste chantier portant sur la communication (à la fois orale et écrite) et sur la clarté des décisions de justice. Ce chantier est mené à bien en étroite coopération avec les représentants des tribunaux suédois. En outre, les tribunaux peuvent adopter des mesures à leur niveau pour améliorer leur communication avec les usagers. Leurs actions sont alors coordonnées au niveau local dans le cadre du plan d'activité du tribunal. Par exemple, de nombreuses juridictions surveillent et apprécient en continu la situation afin de concevoir des mesures pour améliorer la communication quotidienne avec leurs usagers. Beaucoup de mesures portent sur l'amélioration du service aux clients, et notamment de l'accessibilité (accès physique, mise en ligne des informations utiles, etc.).

7.2 Conclusion

94. Il est très inspirant de voir que les États membres reconnaissent l'importance de la mesure de la qualité. Mais il est tout aussi important, sinon plus, de travailler sur les résultats de ce suivi. Les usagers et le public qui en ont fait partie attendent des tribunaux qu'ils fassent quelque chose à ce sujet. Une chose est de surveiller, une autre est d'analyser les résultats et une troisième est de travailler sur les problèmes identifiés.

CONCLUSION

95. On peut conclure que de nombreux États membres travaillent dans la ligne des Avis du CCJE, des articles théoriques et de la Justification du CEPEJ-GT-QUAL sur le langage clair et simple dans les tribunaux.

Ils savent que la communication adaptée des profanes sur les audiences (ou les pré-audiences) et dans les écrits définitifs et non définitifs est tout aussi importante pour les utilisateurs des tribunaux. Mais le plus important est qu'ils savent combien la confiance dans le système judiciaire est importante et qu'une communication claire et simple mais juridiquement précise est fondamentale pour atteindre cet objectif. Il est extrêmement encourageant de constater que tous les répondants pensent qu'une communication claire et simple avec les utilisateurs des tribunaux est importante car c'est la pierre angulaire du travail futur de la CEPEJ sur la confiance du public dans les systèmes judiciaires des États membres.

96. De nombreux États membres ont développé des outils pour identifier les problèmes de langage juridique trop formel, ils ont des recommandations et d'autres documents sur la communication orale et écrite avec les utilisateurs des tribunaux, ils développent des plateformes informatiques conviviales. Il existe des pratiques vraiment intéressantes qu'il ne faut pas négliger car elles pourraient être utiles à d'autres États membres qui font leurs premiers pas pour résoudre ces problèmes.

ANNEXE : BIBLIOGRAPHIE

- Dessau Linda, Wodak Tom, Sept étapes pour une rédaction plus claire des jugements
- Gossner Meyer, Die Urteile in Strafsachen, Verlag Franz Vahlen, 2008
- Günther Carsten, Motifs de l'arrêt - Rapport pour l'Allemagne
- Huber Michale, das Strafurteil, Verlag C.H. Beck, 1993
- Jean Jean-Paul, « La qualité des décisions de justice au sens du Conseil de l'Europe », Colloque organisé les 8 et 9 mars 2007 par la Faculté de droit et des sciences sociales de l'Université de Poitiers, sur « La qualité des décisions de justice » - voir "Etudes CEPEJ" N°4
- Norkus Rimvydas, Motifs de l'arrêt, Rapport pour la Lituanie
- Schellhammer Kurt, Die Arbeitsmethode des Zivilrichters, 17. Auflage, C.F. Müller, 2014
- Skujeniece Vineta, The Quality of Court Judgements, Lettonie, Providus 2003
- Guide sur l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme, CEDH, 2020
- Tyler Tom, Justice procédurale et tribunaux, Revue des tribunaux : Volume 44, numéro 1/2 -2007
- Verbung André, Schueler Ben, La justice procédurale dans les procédures judiciaires administratives néerlandaises, UtrechLawReview, Volume 10, numéro 4, novembre 2014
- Ziegler Theo, Das Strafurteil, Verlag Franz Vahlen, 2013
- Conseil consultatif de juges européens (CCJE) dans son Avis n° 7 (2005) sur la "Justice et la société".
- Conseil consultatif de juges européens (CCJE) dans son Avis n° 11 (2008) sur "La qualité des décisions de justice
- Commission européenne, Mise en œuvre du projet pilote - Formation judiciaire européenne, Lot 1 Etude sur les meilleures pratiques en matière de formation des juges et des procureurs, Rapport final, avril 2014
- Commission européenne dans sa communication sur le tableau de bord de la justice 2019
- Cour d'appel de Rovaniemi, Évaluation des décisions des tribunaux, Principes et critères proposés
- Modèle de la Cour d'appel de Rovaniemi pour le système d'évaluation de la qualité, 2013:
<https://oikeus.fi/hovioikeudet/rovaniemenhovioikeus/fi/index/rovaniemenhovioikeudenlaadunarviointi-jarjestelma.html>
- Cour suprême de Slovénie, Enotno oblikovanje sodnih odločb Vrhovnega sodišča Republike Slovenije, mai 2011