



Strasbourg, 5 décembre 2025

CEPEJ(2025)16

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

CHECKLIST POUR LA PROMOTION DE L'ACCES A LA JUSTICE

Ce document a été adopté par la CEPEJ lors de sa 45^{ème} réunion plénière (4-5 décembre 2025)*

© CEPEJ, Conseil de l'Europe, 2025. Tous droits réservés. Ce document ne peut être reproduit, traduit, distribué, vendu ou utilisé d'une autre manière sans autorisation écrite préalable. Pour soumettre une demande d'autorisation ou pour toute autre question, veuillez contacter la CEPEJ, Conseil de l'Europe via cepej@coe.int

* Cette *checklist* se base sur un document préparé par Helen Burrows (Royaume-Uni) et Vivien Whyte (France) pour le CEPEJ-GT-QUAL

Table des matières

Avant-propos	3
INTRODUCTION	4
ACCÈS A L'INFORMATION GENERALE	4
Informations publiées	5
Canaux de communication	6
ACCESSIBILITÉ FINANCIÈRE.....	7
L'aide juridique	7
Frais de justice, coûts et taxes	7
Honoraires des avocats et des experts	8
ACCÈS PHYSIQUE.....	8
Participer à une audience en personne	8
Numérisation de la procédure d'instruction et d'audience	8
Participer à un procès en ligne	9
Modes alternatifs de règlement des différends (ADR)	10
ACCES AUX AUDIENCES	10
Tribunaux spécialisés/sections	11
Interprètes et langue des signes.....	11
Personnes non représentées par un avocat	11
Groupes vulnérables	11

Avant-propos

L'accès à la justice implique la possibilité pour tous les individus d'intenter une action en justice et de la défendre devant des tribunaux indépendants et impartiaux. Déjà mentionné à l'article 8 de la Déclaration universelle des droits de l'homme et à l'article 2 du Pacte international relatif aux droits civils et politiques, l'accès à la justice est mentionné dans la Convention européenne des droits de l'homme (CEDH) et plusieurs autres conventions¹. L'article 6 de la CEDH garantit le droit à un procès équitable et public dans un délai raisonnable devant un tribunal indépendant et impartial établi par la loi, et l'article 13 exige l'existence de recours effectifs pour les personnes dont les droits garantis par la Convention ont été violés. La Cour européenne des droits de l'homme (CourEDH) a souligné que le droit à un procès équitable inclut la possibilité de participer de manière effective à la procédure judiciaire².

L'accès à l'information, à des conseils juridiques gratuits et précoces, à des tribunaux ou à des modes alternatifs de résolution des différends est essentiel à la mise en œuvre effective de ces garanties et, plus fondamentalement, au maintien et à la promotion du respect et de la confiance dans la justice et de l'État de droit. Pour comprendre et s'adapter aux besoins spécifiques et à la situation particulière de chaque justiciable, la promotion de l'accès à la justice nécessite une approche centrée sur l'utilisateur. Cela implique :

- que les États s'adressent de manière proactive aux citoyens pour comprendre leurs besoins et s'assurer qu'ils comprennent leurs droits, leurs obligations et la manière d'intervenir dans le processus juridique/judiciaire ;
- une justice abordable, y compris la fourniture d'une assistance financée par l'État pour ceux qui autrement seraient privés d'un procès équitable ;
- la possibilité pour les individus d'accéder aux tribunaux physiquement ou à distance/numériquement ;
- que les tribunaux veillent à ce que toutes les personnes, en particulier les personnes vulnérables, puissent surmonter les obstacles systémiques pour participer efficacement et en toute sécurité aux procédures judiciaires.

Plus globalement, pour répondre aux besoins des usagers/personnes, les autorités judiciaires doivent comprendre leurs attentes. Cela peut être réalisé par des enquêtes périodiques³ auprès du public, car cela permet de recueillir les informations nécessaires et d'évaluer le succès et/ou le besoin de politiques et de stratégies liées à l'accessibilité.

Alors que de nombreux pays continuent à mettre en œuvre une législation, des politiques et des pratiques visant à promouvoir l'accès à la justice, les usagers internes et externes du système font remarquer que la justice reste inaccessible à certains. Ces commentaires sont souvent motivés par le manque d'information, de moyens financiers, de conseils et de soutien professionnels, l'éloignement des installations et la complexité des procédures.

Pour remédier à cette situation, le Groupe de travail sur la qualité de la justice (CEPEJ-GT-QUAL) de la Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ) a été chargé d'étudier des solutions pratiques et efficaces pour garantir l'accès à la justice.

¹ Notamment la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes (1979), la Convention relative aux droits de l'enfant (1989) et la Convention relative aux droits des personnes handicapées (2006) des Nations Unies.

² *Standford c. Royaume-Uni* (Requête n° 2341/94).

³ Dans ce sens, la Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ) a élaboré le Manuel pour la réalisation d'enquêtes de satisfaction destinées aux usagers des tribunaux.

INTRODUCTION

Cette *checklist* vise à promouvoir l'accès à la justice en permettant aux décideurs politiques, aux autorités chargées de l'administration des juridictions (présidents de juridictions, gestionnaires de tribunaux) et aux autres personnels judiciaires de réfléchir et d'évaluer dans quelle mesure les approches, politiques, pratiques et procédures actuellement proposées optimisent l'accès à la justice. Divisée en quatre domaines thématiques, la *checklist* adopte une approche centrée sur l'utilisateur afin de comprendre et de répondre aux besoins des personnes en quête de justice à chaque étape du processus juridique et judiciaire.

1. **Accès à l'information générale** - L'accès à l'information est essentiel pour permettre aux personnes de comprendre leurs droits et obligations et de s'orienter dans le processus juridique et judiciaire. La *checklist* prend en compte la disponibilité pour le public d'informations sur les cadres juridiques et réglementaires, y compris les droits, les obligations, le processus juridique/judiciaire, les modèles et les formulaires, et la jurisprudence/les jugements par des canaux et dans une langue qu'ils comprennent.
2. **Accessibilité financière** - Reconnaisant les coûts d'une action en justice et la nécessité de veiller à ce que chacun puisse intenter une action en justice et la défendre sans difficultés excessives, la *checklist* demande aux répondants d'examiner dans quelle mesure les personnes sans moyens financiers peuvent avoir accès à des conseils et à une assistance juridique.
3. **Accès physique** - Il s'agit de déterminer si chacun peut, sans difficultés ni retards injustifiés, accéder physiquement ou à distance aux services publics de justice, y compris aux tribunaux et aux autres mécanismes de résolution des différends.
4. **Accès aux audiences** - Il s'agit de déterminer si tous les justiciables ont la possibilité d'être entendus équitablement et si des aménagements appropriés sont disponibles - y compris la fourniture d'un soutien et la disponibilité de procédures adaptées, en particulier pour aider les justiciables vulnérables.

Compte tenu de l'augmentation et de l'impact de la numérisation, la *checklist* examine comment cette dernière peut améliorer l'accès à la justice en permettant, par exemple, aux citoyens de déposer des plaintes ou suivre leur dossier en ligne, d'accéder aux décisions des tribunaux, de participer aux procédures et de communiquer à distance avec les tribunaux. Cependant, la *checklist* demande également aux répondants de réfléchir à la "fracture numérique", qui fait que certains groupes, tels que les personnes âgées, les ménages à faibles revenus ou les personnes qui ne sont pas familières des outils numériques, peuvent être confrontés à des difficultés supplémentaires pour accéder et utiliser efficacement les outils et services numériques.

Afin d'inspirer les répondants et leur fournir les connaissances nécessaires pour agir là où des améliorations pourraient être apportées pour promouvoir l'accès à la justice, la *checklist* contient également des exemples de bonnes pratiques et de stratégies réussies mises en œuvre dans les États membres du Conseil de l'Europe.

ACCÈS A L'INFORMATION GENERALE

L'accès des individus à l'information sur leurs droits, leurs obligations et le processus juridique est fondamental pour connaître et comprendre les voies par lesquelles la justice peut être recherchée et comment se repérer dans chacune d'entre elles. L'information doit être exacte, complète et à jour et elle doit également être fournie par des canaux et des moyens facilement accessibles à tous. L'accessibilité signifie également que l'information doit être compréhensible, c'est-à-dire qu'elle doit être claire, que le langage juridique doit être évité ou utilisé avec modération et que l'on doit tenir compte de l'éventail des aptitudes et des capacités du public auquel l'information est destinée.

Informations publiées

1. Les types d'informations suivants sont-ils mis à la disposition du public :
 - a. La législation dans son ensemble (lois et règlements) ?
 - b. La jurisprudence et les décisions judiciaires ?
 - c. Les droits et obligations des personnes concernant :
 - le droit matériel (par exemple, le droit pénal, civil, administratif, de la famille, de la consommation et du travail) ;
 - le droit procédural (par exemple, le droit à un procès équitable, à une représentation juridique, à des informations sur leur dossier et à des mécanismes d'appel) ;
 - les obligations (par exemple, respect des lois, sincérité du témoignage, présence au tribunal et participation à des jurys) ;
 - les voies d'accès (par exemple, à l'aide juridique et aux moyens d'obtenir l'aide à l'information juridique) ?
 - Si ce n'est pas le cas, les bonnes pratiques suivantes devraient être envisagées :
 - distribuer des brochures d'information et des livrets sur support papier et/ou numérique expliquant la loi et la procédure judiciaire, y compris les frais ;
 - créer ou soutenir des centres/services d'accueil physique, interactif en ligne et/ou par téléphone, dont le personnel est composé de personnel habilité à fournir des conseils juridiques et procéduraux ;
 - fournir des informations générales en ligne - par l'intermédiaire des sites internet des ministères, des juridictions et d'autres entités du secteur de la justice, en veillant à ce que les documents soient adaptés à la publication en ligne ;
 - fournir des informations aux victimes, aux personnes âgées, aux personnes en situation de handicap, sur la médiation et d'autres modes alternatifs de règlement des différends sur le site internet du ministère de la justice ;
 - fournir des informations au niveau local : services locaux d'accès au droit et d'aide aux victimes ;
 - développer et déployer une stratégie de publication de certains jugements⁴.
 - d. Le fonctionnement des tribunaux et la procédure judiciaire ?
 - Si ce n'est pas le cas, les bonnes pratiques suivantes devraient être envisagées :
 - mettre à disposition sur les sites internet des juridictions des informations sur les services, par exemple en proposant une visite virtuelle à 360°, ainsi que des informations sur la préparation et la participation à une audience, des informations sur les audiences à distance, sur les lignes directrices, etc.
 - e. Les modèles de documents judiciaires ?
 - f. Des informations sur la manière de déposer un dossier au tribunal et tous les documents justificatifs nécessaires ?

⁴ A ce sujet, cf. la compilation "[Points of consideration](#)" du Conseil de l'Europe sur la publication des décisions judiciaires (en anglais uniquement).

- g. Les coordonnées du tribunal et de l'ensemble des services auxiliaires de soutien dont les personnes peuvent avoir besoin ?
 - h. Comment accéder à l'aide juridictionnelle et/ou à d'autres formes d'assistance juridique gratuite ou à coût réduit ?
 - i. Une liste actualisée d'avocats, de médiateurs et d'autres professionnels des modes alternatifs de règlement des différends ?
2. Ces informations sont-elles :
- a. Fournies dans un langage simple⁵ ?
 - b. Adaptées à différents publics (par exemple, les enfants, les personnes ayant des capacités de compréhension différentes, les personnes en situation de handicap, les migrants, les réfugiés ou les demandeurs d'asile qui parlent une autre langue) ?
 - Si ce n'est pas le cas, les bonnes pratiques suivantes devraient être envisagées :
 - adapter l'information aux mineurs : par exemple, inclure une plateforme d'apprentissage pour les enfants, un réseau social, des sites internet adaptés aux enfants, une ligne d'assistance téléphonique dédiée ;
 - adapter les informations aux victimes de violences familiales, par exemple à travers des services d'aide aux victimes, des lignes d'assistance téléphonique ou des sites internet dédiés.

Canaux de communication

3. Quels canaux sont-ils utilisés pour communiquer des informations au public :
- a. Service d'information du tribunal et/ou du ministère de la Justice ?
 - b. Lignes téléphoniques du tribunal, du ministère de la Justice et/ou d'une autre entité publique ?
 - c. Lignes téléphoniques (*hotlines*) spécialisées et/ou services d'assistance à des catégories spécifiques de personnes, telles que les mineurs ou les victimes de violence ?
 - d. Sites internet des tribunaux, du ministère de la Justice et/ou d'autres entités publiques ?
 - e. Réseaux sociaux gérés par les tribunaux et/ou le ministère de la Justice ?
 - f. Documents imprimés et distribués par les tribunaux et/ou le ministère de la Justice ?
 - g. Événements publics réguliers d'éducation juridique organisés par les tribunaux et/ou le ministère de la Justice à l'intention de divers publics ?
4. Le personnel des tribunaux est-il formé pour fournir des informations pratiques (et non des informations ou conseils juridiques) aux usagers des tribunaux ?
5. Les parties sont-elles informées de l'état d'avancement de leur procédure :
- a. Indirectement par l'intermédiaire de leur avocat ou de leur mandataire ?
 - b. Directement par courrier postal ?
 - c. Directement par courrier électronique, par un site internet ou par une application en

⁵ Voir par exemple : Pour une meilleure intégration de l'usager dans les systèmes judiciaires : Lignes directrices et études comparatives sur la place centrale de l'usager dans les procédures judiciaires en matière civile et sur la simplification et la clarification du langage avec les usagers (CEPEJ, 2021).

ligne?

- d. Directement en personne ou oralement par le personnel du tribunal ?

ACCESSIBILITÉ FINANCIÈRE

L'accessibilité financière de la procédure est essentielle pour permettre aux personnes d'exercer leur droit à un procès équitable, tel que consacré à l'article 6 de la CEDH. L'accessibilité financière fait partie intégrante de l'accès à la justice, car si les coûts de la justice dépassent les moyens de ceux qui y ont recours, la justice devient inaccessible. Les États doivent rester vigilants quant au caractère abordable, en identifiant et en comblant tout "écart" entre les besoins et les services disponibles.

Si certaines catégories de personnes bénéficient d'une aide juridique, la plupart d'entre elles ne peuvent prétendre à une aide de l'État (par exemple, celles dont le revenu dépasse un certain seuil) et doivent donc payer le coût des conseils juridiques, les frais de justice et/ou les taxes, l'intervention d'autres professionnels, notamment les notaires et les experts, ainsi que les dépenses logistiques, y compris le transport vers et depuis le tribunal. Dans certains pays, ces coûts peuvent être déterminés par le juge.

L'aide juridique

1. Les justiciables qui n'ont pas les moyens financiers nécessaires ont-ils accès à des conseils et à une représentation juridiques gratuits ou à coût réduit ?
 - a. Si oui, cela s'applique-t-il à tous les domaines du droit ?
2. L'aide juridique couvre-t-elle tous les coûts liés à l'engagement ou à la défense d'une action en justice (y compris les conseils juridiques préalables à l'engagement d'une procédure, les experts, les interprètes, la préparation des documents, la représentation en justice, etc.)
3. Les membres du barreau fournissent-ils des conseils et une représentation juridiques gratuits (également appelés "*pro bono*") ?
 - a. Si ce n'est pas le cas, les bonnes pratiques suivantes devraient être envisagées :
 - i. encourager le développement d'une culture du conseil juridique gratuit et préalable au sein l'ordre des avocats, en reconnaissant publiquement les contributions des professionnels ;
 - ii. le cas échéant, formaliser un partenariat avec le système judiciaire et l'ordre des avocats de l'Etat frontalier afin d'offrir des conseils juridiques transfrontaliers gratuits et préalables par des professionnels juridiques bilingues des pays concernés.
4. Le cumul de l'aide juridique et de l'assurance de protection juridique est-il réglementé ?
5. Les conseils et l'assistance financés par l'aide juridique peuvent-ils être fournis en ligne ?
6. Le processus d'attribution de l'aide juridique peut-il se dérouler entièrement ou partiellement en ligne ?
7. L'aide juridique est-elle accordée à des catégories spécifiques de personnes, telles que les victimes de violences familiales ou sexuelles ou les défendeurs dans des procédures pénales, indépendamment de leurs moyens financiers ?

Frais de justice, coûts et taxes

1. Les juges peuvent-ils prendre en compte le coût de la procédure pour les parties en limitant les mesures à prendre (expertise, consignation, etc.) ?
2. Dans l'affirmative, cette possibilité est-elle utilisée de manière régulière ou occasionnelle ?
3. Les frais de procédure sont-ils réglementés ?

4. Les tribunaux peuvent-ils :

- a. Exempter de frais/taxes lorsque ceux-ci seraient susceptibles d'entraîner des difficultés financières ?
- b. Déterminer les frais que l'une ou l'autre des parties est tenue de payer ? Dans l'affirmative, cette possibilité est-elle utilisée de manière régulière ou occasionnelle ?

Honoraires des avocats et des experts

1. Afin de s'assurer que les justiciables soient conscients du montant des frais, les avocats sont-ils tenus d'informer leurs clients des honoraires qu'ils factureront et d'établir des contrats avec eux ?
2. Existe-t-il des procédures judiciaires pour contester les honoraires des avocats et des experts ?

ACCÈS PHYSIQUE

Participer à une audience en personne

1. Les tribunaux sont-ils situés de manière à ce que tout le monde puisse y accéder, en n'occasionnant pas de difficultés excessives concernant les déplacements ?
2. Les audiences peuvent-elles se tenir en d'autres lieux qu'au siège principal du tribunal ?
3. Existe-t-il une signalétique/des indications claires pour toute personne entrant dans les tribunaux ?
4. Les personnes en situation de handicap ou âgées ont-elles un accès facile au tribunal, y compris des places de parking réservées et des rampes d'accès ?
5. Existe-t-il des solutions de transport pour aider les personnes à se rendre au tribunal ?
6. Existe-t-il des services de garde d'enfants pour les personnes qui se rendent au tribunal ?
7. Le cas échéant, le personnel du tribunal accompagne-t-il les personnes âgées ou les personnes en situation de handicap jusqu'à la salle d'audience ?
8. Les salles d'attente et d'audience sont-elles correctement équipées et d'un standard raisonnable⁶ ?
9. Les salles d'attente sont-elles organisées de manière à ce que les parties opposées n'aient pas à attendre ensemble ?
10. Existe-t-il des salles dans le tribunal où les avocats peuvent rencontrer leurs clients en privé ?
11. Les tribunaux demandent-ils aux personnes présentes d'indiquer les raisons pour lesquelles elles devraient être prioritaires ou si elles ont des besoins particuliers ?
12. Le personnel d'accueil/du greffe est-il formé pour aider et soutenir les personnes présentes au tribunal qui pourraient être stressées/effrayées ou appartenir à un groupe vulnérable ?

Numérisation de la procédure d'instruction et d'audience

Dans les Etats membres du Conseil de l'Europe, il est fréquent que des outils et services numériques soient disponibles mais ne soient pas utilisés par un pourcentage élevé d'usagers des tribunaux. Outre la promotion de la numérisation en cours et la formation au numérique, il est également essentiel de comprendre et de supprimer les freins à l'adoption du numérique. Pour lever ces

⁶ On entend par standard raisonnable pour les installations judiciaires, la fourniture d'un environnement sûr et sécurisé pour tous les usagers, avec une accessibilité physique et informationnelle pour les personnes handicapées et les autres groupes vulnérables, et le maintien d'un espace digne, propre et confortable avec des équipements appropriés.

obstacles, il est d'abord nécessaire de comprendre dans quelle mesure les usagers ont accès à la technologie et aux compétences numériques nécessaires pour interagir avec les tribunaux et les services de justice en général.

1. Le tribunal ou le ministère de la Justice a-t-il procédé à une évaluation spécifique afin de déterminer le niveau de maîtrise du numérique des usagers des tribunaux et leur accès au matériel nécessaire pour saisir le juge de façon dématérialisée ?
2. Le système judiciaire met-il à disposition des guichets numériques mobiles ou à distance (par exemple, dans les bibliothèques locales ou les mairies) afin d'aider les usagers à accéder et à participer aux procédures judiciaires par voie numérique en dehors du bâtiment principal du tribunal ?
3. Le déploiement de chaque nouvel outil ou service judiciaire numérique est-il systématiquement précédé d'un sondage auprès des usagers ou d'un audit d'accessibilité ?

Afin de maximiser la disponibilité des outils et services numériques :

1. Les requêtes/actions en justice peuvent-elles être introduites par voie électronique ?
2. Certains dépôts doivent-ils être effectués par voie électronique ?
3. Les parties non représentées par un avocat qui ne disposent pas du matériel ou des compétences nécessaires ont-elles accès à une autre méthode de dépôt des requêtes/actions en justice ou d'autres documents ?

Si ce n'est pas le cas, les bonnes pratiques suivantes devraient être envisagées :

- i. possibilité de déposer des documents en format papier ;
 - ii. possibilité de déposer des documents depuis le tribunal avec l'aide d'un greffier.
4. Les personnes non représentées par un avocat ont-elles accès à des services d'assistance en personne fournis par le tribunal/le ministère de la Justice ?
 5. Les juges, le personnel judiciaire et les parties peuvent-ils suivre les affaires par voie électronique ?
 6. Le tribunal met-il à disposition des ordinateurs publics ou des bornes numériques dans ses locaux afin de permettre aux usagers d'accéder à une application judiciaire électronique et d'y déposer des documents ?
 7. Le tribunal fournit-il des tutoriels ou des guides faciles d'accès et détaillés (par exemple, des vidéos, des supports visuels ou rédigés dans un langage simple) destinés à former les usagers à l'utilisation du portail de dépôt électronique et des systèmes numériques de suivi des dossiers ?

Participer à un procès en ligne⁷

Si la participation à des procédures judiciaires en ligne peut présenter des avantages en termes de commodité et d'efficacité, ces avantages doivent être mis en perspective avec le droit à un procès équitable, la transparence de la justice et la capacité des juges à évaluer la crédibilité des témoins. Les États doivent veiller à ce que toute solution en ligne ne constitue pas un obstacle pour les participants vulnérables. Elle reste en outre inadaptée aux affaires pénales graves pour lesquelles la présence physique de toutes les parties est souvent considérée comme essentielle pour un procès équitable.

1. Les audiences peuvent-elles se dérouler en ligne/à distance en utilisant l'identification et la signature électroniques ?
2. Si les parties doivent se rendre dans un lieu spécifique, sont-elles en mesure d'y accéder sans

⁷ Voir les Lignes directrices sur la vidéoconférence dans les procédures judiciaires (CEPEJ, 2021).

difficulté ?

3. Un nombre raisonnable de salles d'audience sont-elles équipées de la technologie nécessaire aux audiences en ligne ?
4. Les juges et le personnel sont-ils formés à l'utilisation de cette technologie ?
5. Des garanties sont-elles en place pour protéger les données personnelles et la vie privée ?

Modes alternatifs de règlement des différends (MARD)

Pour réduire le temps, le coût et éviter le stress d'une procédure judiciaire, les justiciables peuvent préférer résoudre leurs différends par des modes alternatifs. Les États membres du Conseil de l'Europe disposent d'un large éventail de modes alternatifs de règlement des différends (MARD), chacun permettant des niveaux distincts d'autonomie des parties sur le processus. Plus la variété des mécanismes disponibles est grande, plus les individus ont le choix de sélectionner le mécanisme le plus approprié pour eux et leurs questions juridiques. Dans certains États, une tentative de règlement alternatif est obligatoire avant de porter une affaire civile ou du travail devant un tribunal.

1. Les types suivants de modes alternatifs de règlement des différends⁸ sont-ils prévus par la loi:
 - a. médiation ;
 - b. conciliation ;
 - c. arbitrage ;
 - d. négociation.
2. D'autres MARD sont-ils autorisés par la loi ?
3. Les tribunaux ont-ils pour politique de renvoyer les affaires à la médiation ou à d'autres MARD ?
4. Existe-t-il un nombre suffisant de professionnels du règlement alternatif des différends pour répondre aux besoins ?
5. Les professionnels du règlement alternatif des différends ont-ils besoin d'une formation formelle dans leur domaine et d'une accréditation ?
6. Les MARD sont-ils activement promus par le gouvernement, y compris par les tribunaux ?
7. Les parties peuvent-elles choisir entre un MARD en ligne et en personne ?

ACCES AUX AUDIENCES

La participation à une audience équitable et efficace est la pierre angulaire de la justice. Il ne suffit pas qu'un tribunal existe, il faut aussi qu'il offre un forum où chaque individu peut participer de manière significative et en toute sécurité. Cette section de la *checklist* se concentre sur les pratiques et les procédures qui garantissent à tous les justiciables, en particulier les personnes vulnérables, une véritable possibilité d'être entendus. Elle examine si les salles d'audience et les procédures sont conçues pour être accessibles et équitables, et pour répondre aux besoins spécifiques des personnes non représentées par un avocat, des personnes dont la langue maternelle n'est pas celle de la procédure et d'autres groupes vulnérables, afin qu'ils puissent suivre les procédures judiciaires avec dignité et confiance.

1. Les personnes ont-elles la possibilité de présenter leur dossier et de contester les preuves ?
2. Existe-t-il une procédure indépendante permettant aux citoyens de se plaindre d'un traitement

⁸ Voir p.5 et suivantes du Glossaire de la CEPEJ (2020).

discriminatoire, indigne et/ou irrespectueux de la part du tribunal ?

3. Existe-t-il des voies de recours pour les victimes d'erreurs judiciaires ?

Tribunaux spécialisés/sections

1. Existe-t-il des tribunaux spécialisés et/ou des chambres/sections spécialisées au sein des tribunaux de droit commun ?
2. Si oui, au sein des tribunaux spécialisés/sections :
 - a. Les juges et le personnel judiciaire ont-ils accès à une formation dans leur domaine de spécialisation ?
 - b. Les juges et le personnel des tribunaux spécialisés ont-ils accès à une information sur l'évolution des contextes sociaux, économiques et culturels qui influencent les affaires qu'ils jugent ?

Interprètes et langue des signes

1. Les personnes qui ne comprennent pas la langue officielle utilisée dans les procédures judiciaires ont-elles droit à un interprète, gratuitement si nécessaire ?
2. Les personnes souffrant de troubles de l'audition ont-elles droit à une personne capable d'interpréter pour elles en langue des signes, gratuitement si nécessaire ?
3. Les tribunaux disposent-ils d'un service d'interprétation ou des interprètes peuvent-ils être appelés et se rendre rapidement au tribunal ?

Personnes non représentées par un avocat

1. Lorsqu'une partie n'est pas représentée ni assistée par un avocat, les juges et le personnel disposent-ils de suffisamment de temps et de formation pour :
 - a. Expliquer le litige et la procédure à suivre dans un langage simple ?
 - b. S'adapter au rythme plus lent d'une audience ou d'un procès ?
 - c. Permettre au justiciable d'intervenir pour demander des clarifications, des explications ou des réponses à ses questions ?
 - d. Veiller à ce que tout autre besoin d'information procédurale du justiciable soit satisfait (par exemple, éviter l'auto-incrimination ou les erreurs de procédure, comprendre quelles sont les preuves admissibles et comment se comporter, notamment en interrogeant les témoins de manière appropriée) ?

Groupes vulnérables

1. Existe-t-il des procédures et des installations adaptées pour répondre aux besoins spécifiques des parties et des affaires dont les tribunaux sont saisis (par exemple, les mineurs, les victimes de violences familiales, sexistes et/ou sexuelles, etc.)
 - a. Si ce n'est pas le cas, les bonnes pratiques suivantes devraient être envisagées :
 - i. Mineurs : ajustements comprenant le procès à huis clos, un soutien psychologique et juridique gratuit, la désignation d'un mandataire *ad hoc*, des salles d'interrogatoire et d'attente adaptées aux enfants, des procédures d'interrogatoire spéciales, la limitation de la détention provisoire, l'enregistrement vidéo des interrogatoires, la participation des services sociaux, une diligence accrue de la part des tribunaux, etc.
 - ii. Victimes notamment de violences familiales : ajustements comprenant une

protection spéciale, des procès à huis clos, des mesures visant à éviter tout contact visuel avec l'accusé, des mesures visant à éviter les interrogatoires inutiles, des conseils juridiques gratuits, des circuits d'urgence au tribunal, l'information de la victime lorsque l'auteur de l'infraction est libéré, etc.

- iii. Victimes de la traite des êtres humains : ajustements comprenant un fonds public spécial pour les victimes de la traite des êtres humains, une protection spéciale, l'enregistrement vidéo des témoignages, l'anonymat, l'assistance psychologique et juridique, etc.
2. Les juges et le personnel sont-ils suffisamment formés pour comprendre comment soutenir les différents groupes vulnérables, notamment :
 - a. Les mineurs :
 - i. Si ce n'est pas le cas, il conviendrait d'envisager la mise en place d'une formation spécialisée pour les juges et les procureurs en matière de justice adaptée aux enfants, de questions éducatives et/ou de psychologie.
 - b. Les victimes de violence et d'abus, en particulier de violences familiales et fondée sur le sexe :
 - i. Si ce n'est pas le cas, il conviendrait d'envisager d'offrir aux juges et aux procureurs une formation spécialisée sur les violences familiales, y compris au cours de leur cursus initial, par le biais d'une formation obligatoire ou attendue avant de travailler sur de telles affaires.
 - c. Migrants, demandeurs d'asile, réfugiés et personnes en situation de handicap :
 - i. Si ce n'est pas le cas, il conviendrait d'envisager la mise en place d'une formation spécialisée pour les juges, les procureurs, y compris dans leur cursus initial, par le biais d'une formation obligatoire ou attendue avant de travailler sur de telles affaires⁹.
 3. Les parties qui ont subi ou risquent de subir des violences ou d'autres abus sont-elles en mesure :
 - a. d'accéder à des services de soutien avant, pendant et après la procédure judiciaire ?
 - b. de témoigner et participer aux procédures dans un environnement où elles se sentent en sécurité ? Il peut s'agir, par exemple, d'être physiquement séparé de l'autre ou des autres parties ou de témoigner en ligne.
 4. Existe-t-il un « écosystème » autour du tribunal, comprenant d'autres entités pertinentes du secteur de la justice, des réseaux auxiliaires de soutien et d'orientation ?
 5. Les informations confidentielles concernant les justiciables vulnérables sont-elles protégées de manière adéquate (par exemple, les noms et les adresses sont supprimés des jugements/décisions) ?

⁹ La plupart des formations sont dispensées par une combinaison d'organismes supranationaux (par exemple, l'Agence de l'Union européenne pour l'asile, le Réseau européen de formation judiciaire, le programme HELP du Conseil de l'Europe, l'Académie de droit européen) et de centres nationaux de formation judiciaire.