

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

***Check-list***  
**pour la promotion de la qualité de la justice  
et des tribunaux**

**adoptée par la CEPEJ lors de sa 11<sup>e</sup> réunion plénière  
(Strasbourg, 2-3 juillet 2008)**

Cette Grille est destinée aux décideurs publics et aux praticiens du droit responsables de l'administration de la justice pour améliorer les législations, les politiques et les pratiques visant à accroître la qualité des systèmes judiciaires aux niveaux du système national, des tribunaux et des juges.

Il s'agit d'un « questionnaire d'introspection », outil destiné à l'usage interne de ses destinataires.

## Avant-propos

Il est assez facile de parler des qualités et des défauts de la justice. Les citoyens et les professionnels ont sur ce sujet des idées puisées dans leurs expériences personnelles ou fondées sur les réactions que suscitent les dysfonctionnements judiciaires. Lenteur, coût, distance, complexité sont les défauts de la justice toujours rappelés. Indépendance et compétence lui sont parfois reconnues. Mais donner une définition du concept de qualité de la justice est beaucoup plus difficile et peu s'y risquent. Cela tient sans doute au fait que la notion de « qualité de la justice » est la synthèse complexe de facteurs nombreux, relevant de plans différents et qui ne peuvent tous être saisis par les mêmes outils.

Il n'entre pas dans la mission de la CEPEJ d'élaborer une théorie de la qualité de la justice ou de la définir. En revanche, elle vise à promouvoir la qualité au sein des systèmes judiciaires et de donner aux décideurs publics et aux praticiens judiciaires des outils concrets pour améliorer la qualité de leur propre système, en tenant compte de leurs spécificités.

La CEPEJ se doit de prendre en compte la spécificité de la justice, qui n'est pas une fonction réductible à une simple prestation de services: comme service public spécifique et tout à fait singulier, la justice est productrice de lien social.

C'est pourquoi la CEPEJ a choisi de mettre en avant la diversité des constituants qui font la qualité de la justice, de manière pratique, en considérant les différents auditoires de la justice – les parties, les témoins, les victimes, les citoyens ou les professionnels de la justice n'ayant pas forcément les mêmes attentes en terme de qualité.

Cette *Check-list* a été préparée par le Groupe de Travail de la CEPEJ sur la qualité de la justice (CEPEJ-GT-QUAL)<sup>1</sup> et adoptée

---

<sup>1</sup> Composé de Daimar LIIV (Estonie), François PAYCHÈRE (Suisse), André POTOCKI (France), Johannes RIEDEL (Allemagne), John STACEY (Royaume-Uni), Kari TURTIAINEN (Finlande), Elske Van AMELSFORT (Pays-Bas), Mikhail VINOGRADOV (Fédération de Russie); avec la participation de Julien LHUILLIER (France) comme expert scientifique et Jean-Jacques KUSTER (Union Européenne des Rechtspfleger et Greffiers de Justice) et Klaus DECKER (Banque mondiale) en qualité d'observateurs.

par la CEPEJ à l'occasion de sa 11<sup>e</sup> réunion plénière les 2 et 3 juillet 2008.

\*\*\*

Ce document peut être considéré comme un « outil d'introspection » permettant aux décideurs publics, aux présidents et gestionnaires des tribunaux, aux juges et aux autres praticiens de la justice de faire face à leurs responsabilités, à leur propre niveau, pour améliorer la qualité des services offerts par le système de justice.

L'objectif principal de cet outil consiste à aider les systèmes judiciaires à rassembler des informations appropriées et à analyser les aspects pertinents relatifs à la qualité.

Ce document se distingue d'autres modèles généraux de qualité (tels que le « *European Foundation on Quality Management model* ») ou d'autres modèles développés au niveau national (tels que le « *Quality model* » de la Cour d'appel de Rovaniemi en Finlande ou le « *RechtspraakQ model* » aux Pays-Bas) parce qu'il envisage la qualité de l'organisation judiciaire à trois niveaux : le niveau national, le niveau de la juridiction et le niveau du juge individuel. Pour chacun de ces trois niveaux, une liste de questions peut être formulée. Ces questions ne sont pas exhaustives et pourront être complétées à l'avenir. L'idée générale de ce document est d'aider les décideurs publics et les praticiens judiciaires cherchant à améliorer la qualité des juridictions ou du système judiciaire dans son ensemble.

Il convient de souligner pour le lecteur que les modèles présentés dans ce document ne sont ni les *seuls* ni les *meilleurs* modèles de qualité disponibles. Il existe aussi des modèles alternatifs. L'objectif premier des modèles présentés est d'attirer l'attention du lecteur sur les enjeux posés par un débat sur la qualité de la justice ou sur la manière de déterminer le niveau de qualité dans les juridictions.

\*\*\*

## INTRODUCTION

### Qualité du système judiciaire et des tribunaux

Le modèle de qualité proposé dans cette *Check-list* est développé à partir de cinq domaines d'évaluation. Quatre domaines sont relatifs à « l'offre » (infrastructure judiciaire, ministère de la justice, conseil de la justice) et un domaine concerne « la demande » (les usagers des tribunaux).

#### ***Côté de l'offre***

Le thème « stratégie et politique » est situé au centre du modèle. Il concerne toutes les activités prises au niveau national, régional ou au niveau des juridictions concernant le développement des missions, des programmes à moyen et long terme, de l'orientation générale du développement futur du système judiciaire dans son ensemble ou des tribunaux individuels et des choix de politique opérés pour renforcer par exemple la coopération avec les autres acteurs judiciaires (comme le ministère public ou les avocats). Il inclut également la préparation ou la modification de la législation relative à la protection de l'indépendance et des compétences des tribunaux.

Le bon fonctionnement du système judiciaire étant fortement dépendant de la qualité des juges, des procureurs et des agents, les ressources humaines et le statut des magistrats forment un deuxième domaine du modèle de qualité. Il est nécessaire que les décideurs publics et les gestionnaires des tribunaux portent une attention suffisante au développement des politiques de ressources humaines (recrutement, formation et carrière des juges, des procureurs et des agents). Les tribunaux étant des organisations où l'information joue un rôle prépondérant, il est également nécessaire que des politiques soient développées pour promouvoir le partage des connaissances entre les juges, les procureurs et les agents.

Les ressources humaines sont un atout important pour les systèmes judiciaires. Elles ne sont cependant pas le seul facteur qui détermine la qualité. Pour un bon fonctionnement des tribunaux, des ressources financières suffisantes sont nécessaires, de même que des outils appropriés pour que les juges, les procureurs et les agents

puissent gérer les affaires et prendre des décisions dans un délai rapide, et de manière effective et efficace. Pour cette raison, dans beaucoup d'Etats européens, l'utilisation des nouvelles technologies de l'information est encouragée au sein des tribunaux (système informatisé de gestion des tribunaux, dossiers électroniques, systèmes d'échange de données électroniques, vidéo conférences, etc.). En outre, une attention particulière doit être portée aux questions relatives à l'acquisition de biens, à la sécurité des bâtiments et de l'information (dossiers enregistrés dans des bases de données ou stockés dans des endroits spécifiques du bâtiment). Dans le modèle de qualité, toutes ces questions sont résumées dans la boîte « moyens de la justice ».

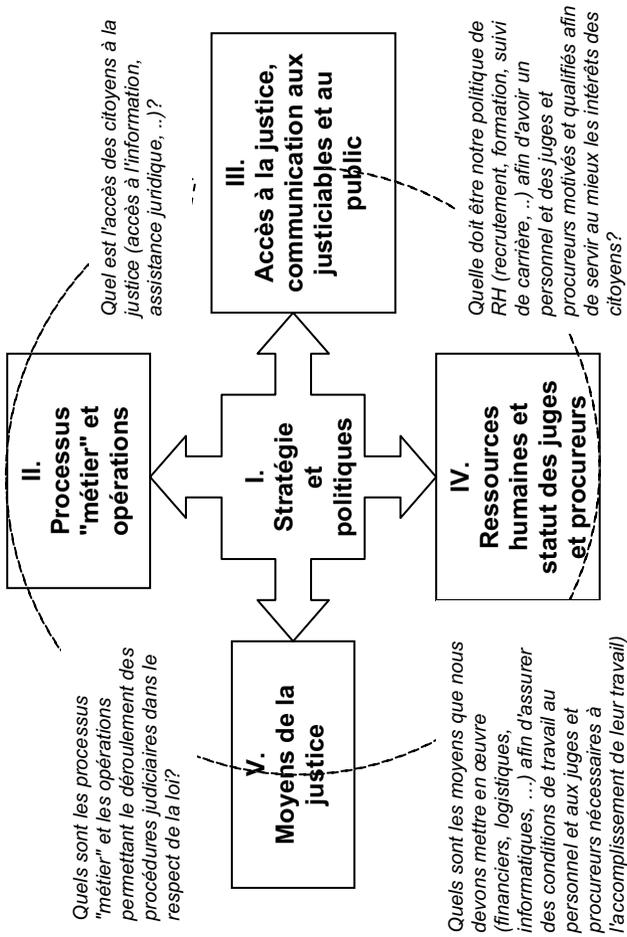
Le quatrième domaine du modèle de qualité concerne les « processus métier ». Cela concerne toutes les activités partant de la préparation des affaires jusqu'à la prise de décision par le juge et son exécution. La qualité peut être influencée en prenant des mesures spécifiques au niveau national, régional ou local (tribunal), par exemple en introduisant une politique objective pour la répartition des affaires entre les tribunaux et/ou les juges, pour améliorer l'efficacité des audiences ou la gestion des affaires, ou des politiques visant à accroître la sécurité juridique ou l'implication des citoyens dans le processus décisionnel de la justice.

### ***Coté de la demande***

Dans tous les modèles généraux de qualité, comme la Fondation européenne pour la gestion de la qualité (EFQM), *Balanced Scorecard*, *Six Sigma*, etc. l'importance d'une perspective orientée vers le client est soulignée. Bien entendu, pour certains aspects, il existe une différence entre des institutions publiques et les entreprises privées. En matière de service public, la CEPEJ préférera ainsi parler d'usagers que de clients. Un haut niveau de qualité est lié à la satisfaction des usagers et à une perspective de gestion dans laquelle les besoins et les attentes des usagers sont suffisamment pris en compte. Il convient de noter qu'une partie de l'activité des tribunaux est tournée vers des « usagers non volontaires » (en matière pénale), qui doivent cependant être traités en tenant pleinement compte de leurs droits et libertés individuelles.

Un degré suffisant d'accès à la justice est important pour maintenir ou améliorer la qualité du système judiciaire dans son ensemble. Des mesures doivent être prises au niveau national (ou régional) pour introduire de système d'aide juridictionnelle, pour offrir aux parties des modes alternatifs de règlement des litiges, pour donner aux citoyens et aux usagers une information pratique relative au fonctionnement des tribunaux ou pour accorder une attention particulière aux personnes vulnérables, etc. Toutefois, un degré suffisant d'accès à la justice n'est pas suffisant. Il doit également exister un niveau acceptable de confiance du public dans son système de justice, de même que de légitimité. C'est l'une des raisons pour lesquelles la confiance du public et la légitimité sont incluses dans le modèle présenté. D'une manière générale, un haut niveau de qualité du système judiciaire est reflété par un haut niveau de confiance du public dans le système judiciaire.

## Schéma général des grands axes du fonctionnement de la justice et de son évaluation



## Comment utiliser la *Check-list* ?

La *Check-list* est destinée aux décideurs publics (au niveau national, régional et au niveau des tribunaux), aux gestionnaires des tribunaux, aux juges et autres personnels (agents) en charge de la promotion et de l'amélioration de la qualité du système judiciaire et des tribunaux. Elle s'adresse aux ministères de la justice, aux conseils de la justice, aux cours suprêmes, cours d'appel, tribunaux de première instance, tribunaux spécialisés, etc.

La *Check-list* est construite autour des cinq domaines décrits ci-dessus. Pour chaque domaine, des sous-ensembles ont été définis et une liste de questions a été établie. Les questions sont rédigées de telle manière qu'elles permettent d'identifier rapidement et facilement l'existence ou non des politiques de qualité, des indicateurs de qualité ou tout autre point en lien avec la qualité des tribunaux ou du système judiciaire.

Les utilisateurs de la *Check-list* peuvent vérifier – en cochant les cases pertinentes – si certains domaines sont déjà couverts ou non. Dans la négative, elle peut permettre d'aider à concevoir de nouvelles politiques ou amender des politiques existantes et à traiter des questions relatives à l'activité des tribunaux, des juges, des procureurs et des agents.

Après chaque question, les colonnes suivantes sont proposées: Etat (E), Tribunal (T) et Juge (J). Afin que la *Check-list* soit applicable aux États dans lesquels la compétence judiciaire est dévolue à des entités fédérées, une colonne réservée à ces entités a également été prévue (R) (par exemple pour les cantons suisses ou les Länder allemands). Il est possible que toutes les questions de la *Check-list* ne soient pas pertinentes dans la situation de votre pays. Le cas échéant, la case « n.a » peut être cochée.

### Exemple

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
<b>I. STRATÉGIE ET POLITIQUE</b>					
<b>I.1. Organisation et politiques judiciaires</b>					
1. Existe-t-il une autorité publique (ministère de la Justice ou Haut Conseil de la Justice) chargée de préparer les politiques générales et les documents stratégiques relatifs à l'organisation judiciaire ?	×				
2. Existe-t-il une loi sur les tribunaux ou sur l'organisation des tribunaux ?		×			
3. Existe-t-il des garanties au niveau constitutionnel (ou au plus haut niveau de la hiérarchie des normes) visant à protéger l'indépendance du système judiciaire par rapport aux pouvoirs exécutif et législatif?	×				

### Evaluation

Dans la structure de la Check-list est prévu à chaque fois un sous-ensemble réservé à l'évaluation. La raison en est que l'évaluation des politiques, de l'activité et de la production est une part intégrante de la politique de qualité. L'information tirée des évaluations peut être utilisée comme source d'amélioration et de changement, pour une meilleure qualité du système judiciaire et des tribunaux.

I. STRATÉGIE ET POLITIQUE		II. PROCESSUS « MÉTIER » ET OPÉRATIONS		III. ACCÈS À LA JUSTICE, COMMUNICATION AUX JUSTICIAIBLES ET AU PUBLIC		IV. RESSOURCES HUMAINES ET STATUT DES JUGES ET PROCUREURS ET DES AGENTS		V. MOYENS DE LA JUSTICE	
I.1. Organisation et politiques judiciaires	2.3	II.1. Législation	2.4	III.1. Accès à l'information juridique et des tribunaux	3.1.1 2.1	IV.1. Politique de Ressources Humaines	2.5	V.1. Finances	2.3 3.1.4
I.2. Mission, stratégie, objectifs	3.1. 3	II.2. Procédures dans les tribunaux	2.3 3.1.5	III.2. Accès en termes financiers	2.1 3.1.1	IV.2. Statut et compétences des juges	2.5	V.2. Systèmes d'information	2.3 3.1.4
I.3. Délégation des pouvoirs et répartition des affaires	3.1. 3	II.3. Sécurité juridique		III.3. Accès matériel et virtuel	2.1 3.1.1	IV.3. Formation et développement des compétences	3.1.4 3.2.3	V.3. Logistique et sécurité	2.3 3.1.4
I.4. Evaluation de la stratégie	2.6	II.4. Gestion des affaires	3.2.2	III.4. Traitement des parties	3.2.1	IV.4. Partage des connaissances, groupes qualité et mesures alternatives	3.1.4 3.2.3	V.4. Evaluation des moyens, des systèmes d'information, de la logistique et de la sécurité	
		II.5. Gestion des audiences	3.1.5	III.5. Présentation des décisions	3.2.4	IV.5. Evaluation de la politique de Ressources Humaines	3.1.6 3.2.5		
		II.6. Gestion des délais	3.1.5	III.6. Légitimité et confiance du public	2.2 3.1.2				

I. STRATÉGIE ET POLITIQUE	II. PROCESSUS « MÉTIER » ET OPÉRATIONS	III. ACCÈS À LA JUSTICE, COMMUNICATION AUX JUSTICIAIRES ET AU PUBLIC	IV. RESSOURCES HUMAINES ET STATUT DES JUGES ET PROCUREURS ET DES AGENTS	V. MOYENS DE LA JUSTICE
	II.7. Exécution des décisions judiciaires 3.1.5	III.7. Evaluation 3.1.6 3.1.2		
	II.8. Partenaires de la justice 3.1.5			
	II.9. Gestion des dossiers et archivage 3.1.5			
	II.10. Evaluation de la production 3.1.6 3.2.5 3.1.2			

(E: Etat; R: Région; T: Tribunal; J: Juge; n.a: non applicable)

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
<b>I. STRATÉGIE ET POLITIQUE</b>					
<b>I.1. Organisation et politiques judiciaires</b>					
1. Existe-t-il une autorité publique (ministère de la Justice ou Haut Conseil de la Justice) chargée de préparer les politiques générales et les documents stratégiques relatifs à l'organisation judiciaire ?					
2. Existe-t-il une loi sur les tribunaux ou sur l'organisation des tribunaux ?					
3. Existe-t-il des garanties au niveau constitutionnel (ou au plus haut niveau de la hiérarchie des normes) visant à protéger l'indépendance du système judiciaire par rapport aux pouvoirs exécutif et législatif?					
4. Existe-t-il une politique relative à la spécialisation des tribunaux et/ou de certaines catégories des juges ?					
5. Des objectifs (en termes de performance) sont-ils définis pour les tribunaux ?					
6. Existe-t-il une politique et une stratégie relatives aux besoins et à la planification des ressources des tribunaux ?					
7. Existe-t-il une politique relative à la structure et aux compétences des tribunaux, y compris une politique d'implantation géographique des tribunaux ?					
<b>I.2. Mission, stratégie, objectifs</b>					
1. L'administration judiciaire a-t-elle formulé une mission / une vision et une stratégie (il convient d'intégrer les caractéristiques fondamentales de la justice que sont l'impartialité, l'indépendance, l'unicité du droit et l'accessibilité)?					
2. L'administration judiciaire communique-t-elle largement sur la mission / la vision et la stratégie auprès des bénéficiaires, des juges et procureurs et des agents ?					
3. L'administration judiciaire traduit-elle la mission / la vision en objectifs et en priorités ? Se réfère-t-elle à des indicateurs de performance ?					

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
4. L'administration judiciaire fixe-t-elle des indicateurs de succès pour atteindre ces objectifs ?					
5. L'administration judiciaire prend-elle en compte les attentes au regard des besoins et souhaits justifiés des parties prenantes internes et externes lorsqu'est préparée une politique judiciaire?					
6. L'administration judiciaire entretient-elle des contacts systématiques avec les parties prenantes internes et externes ?					
7. L'administration judiciaire instille-t-elle une culture destinée à stimuler et à inspirer le progrès de l'ensemble de l'organisation ?					
8. L'administration judiciaire a-t-elle déterminé des priorités pour lesquelles il convient de développer des politiques judiciaires ?					
9. L'administration judiciaire a-t-elle décrit comment le processus décisionnel devrait s'opérer pour ces priorités ?					
<b>I.3. Répartition des affaires et délégation des responsabilités des juges vers le personnel non juge</b>					
1. Existe-t-il un système pour suivre en permanence la charge de travail du juge?					
2. Le tribunal a-t-il la possibilité de réallouer les affaires ou d'allouer les affaires pour gagner en efficacité? Le tribunal a-t-il la possibilité d'établir une flexibilité entre les juges pour permettre de telles réallocations d'affaires?					
3. L'administration judiciaire a-t-elle formulé une politique concernant la délégation de responsabilités des juges vers le personnel non juge ?					
4. L'administration judiciaire a-t-elle défini une méthode objective pour répartir les affaires entre les juges ?					
5. Cette information a-t-elle été portée à la connaissance de l'ensemble de l'organisation du tribunal ?					
6. L'administration judiciaire a-t-elle défini la mission, le rôle et le niveau de qualité du greffe ?					

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
<b>I.4. Évaluation de la stratégie</b>					
1. Existe-t-il un système d'audit portant sur la gestion des risques stratégiques ?					
2. La mise en œuvre des politiques relatives aux changements de la structure de l'organisation des tribunaux est-elle régulièrement évaluée ?					
3. La mise en œuvre des modifications législatives est-elle régulièrement évaluée?					
4. Les modifications de la législation relatives aux tribunaux et /ou aux juges et procureurs et leur impact sont-ils évalués ?					
5. L'effectivité et l'efficacité des procédures judiciaires et d'ADR sont-elles systématiquement évaluées ?					

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
<b>II. PROCESSUS MÉTIER ET OPÉRATIONS</b>					
<b>II.1. Législation</b>					
1. Des normes et lignes directrices relatives à la qualité sont-elles utilisées pour la rédaction de lois ou la modification des lois en vigueur ?					
2. Les effets de l'introduction d'une nouvelle loi ou la modification d'une loi en vigueur sur la charge de travail des tribunaux sont-ils mesurés, et le cas échéant, cela aboutit-il à des changements quant à la capacité (en personnel) des tribunaux ?					
3. Les propositions législatives présentées par le pouvoir exécutif au législateur sont-elles examinées par des autorités indépendantes et par le système judiciaire dans le cadre du processus législatif ?					
4. Les lois procédurales (civiles, pénales, administratives) sont-elles réexaminées régulièrement et modifiées dans le but d'augmenter l'efficacité et l'effectivité des procédures judiciaires ?					
5. Existe-t-il une législation spécifique (de fond ou portant sur les procédures) régissant l'utilisation des ADR ?					
<b>II.2. Procédures dans les tribunaux</b>					
1. Des mesures sont-elles prises pour assurer une répartition équitable et efficace de la charge de travail entre les juges (ie : suivi des flux, du nombre d'affaires confiées à chacun, de la rapidité de traitement, prise en compte des activités extérieures, etc.) ?					
2. Des mesures sont-elles prises pour assurer une adéquation entre les compétences des juges et les dossiers qui leur sont confiés (ie : période de formation, spécialisation, regroupement d'affaires, « dossier test », etc.) ?					
3. Des mesures sont-elles prises pour assurer la transparence dans l'attribution des dossiers aux juges (ie : critères objectifs préalables et publics) ?					
4. Existe-t-il une politique établie concernant le traitement des affaires par un juge unique ou par un collège de juges ?					

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
<b>II.3. Sécurité juridique</b>					
1. Existe-t-il une politique pour promouvoir la sécurité juridique ?					
2. Des instruments spécifiques sont-ils employés pour favoriser la sécurité juridique, par exemple un système interne pour la jurisprudence et l'organisation de réunions pour discuter de la jurisprudence pertinente ?					
<b>II.4. Gestion des affaires</b>					
1. Chaque juge dispose-t-il d'instruments lui permettant de connaître en temps réel l'état des affaires en cours dans son cabinet ?					
2. Est-il en mesure de partager cette information avec les agents administratifs qui lui sont attachés ?					
3. Cette information est-elle partagée au sein de la juridiction ?					
4. Les juges ont-ils la faculté de proposer de recourir à des mesures alternatives non coercitives de résolution des litiges dans le cadre d'une procédure en cours ?					
5. Les procédures judiciaires sont-elles (en principe) ouvertes au public ?					
6. Les procédures sont-elles organisées de façon à obtenir un règlement rapide du litige ?					
7. Les procédures sont-elles organisées et se déroulent-elles en sorte que les dépenses pour les parties et les autres personnes impliquées dans les procédures subissent un coût minimal?					
8. Des mesures sont-elles prises de telle sorte que les parties et les avocats sont assurés que le juge a effectué une préparation soignée de l'affaire, qu'il a une expertise suffisante pour la traiter et que leur position a été bien comprise?					
9. Les juges et procureurs ont-ils la compétence pour transmettre certains litiges aux médiateurs ?					
10. Existe-t-il une procédure habituelle qui permet de garantir que la médiation ne diffère pas le règlement du litige de manière excessive?					
<b>II.5. Gestion des audiences</b>					
1. Existe-t-il une politique quant à la préparation de l'audience ?					

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
2. Une audience est-elle organisée dans les jours suivant l'enregistrement de l'affaire, en coopération avec les conseils des parties, pour fixer la durée de la procédure et les délais nécessaires à la préparation de l'audience principale?					
3. Existe-t-il un système destiné à faire en sorte que les audiences commencent au moment prévu ?					
4. Les parties sont-elles informées lorsque l'audience est suspendue ou retardée ?					
5. Existe-t-il un système informatisé utilisé pour une planification efficace des audiences ?					
6. Les juges: <ul style="list-style-type: none"> <li>- préparent-ils les dossiers de manière adéquate en vue de l'instruction orale ?</li> <li>- ont-ils la capacité de faire comprendre leur rôle aux différents acteurs de la procédure ?</li> <li>- maîtrisent-ils l'allocation du temps de parole aux parties et aux témoins ?</li> <li>- maîtrisent-ils la police de l'audience de manière adéquate ?</li> <li>- tiennent-ils compte des attentes des parties et des témoins dans la phase orale de la procédure ?</li> <li>- maîtrisent-ils le calendrier de la procédure ?</li> <li>- sont-ils ponctuels ?</li> </ul>					
<b>II.6. Gestion des délais</b>					
1. Existe-t-il une politique en vue de fixer des délais prévisibles et optimaux ?					
2. Des règles ou des normes relatives aux délais de procédure acceptables sont-elles définies ?					
3. Existe-t-il une politique pour gérer le flux des affaires et prévenir les retards ?					
4. Des mesures sont-elles prises pour accélérer le traitement des affaires ayant subi un retard et pour réduire l'arriéré judiciaire ?					
5. Est-ce que le juge assume un rôle actif pour gérer le temps dans la procédure ?					
6. Les parties ont-elles le droit de négocier avec le tribunal au sujet des délais à respecter <sup>2</sup> ?					

<sup>2</sup> Pour des questions plus détaillées, veuillez vous référer à la *Check-list* de la CEPEJ pour la gestion du temps judiciaire (CEPEJ(2005)12 Rev): [www.coe.int/cepej](http://www.coe.int/cepej).

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
7. Existe-t-il un délai dans lequel le juge doit rendre sa décision après l'audience?					
<b>II.7. Exécution des décisions judiciaires</b>					
1. Existe-t-il une politique relative à l'exécution des décisions judiciaires ?					
2. Existe-t-il un système de notification des décisions judiciaires ?					
3. Existe-t-il un délai maximal entre le moment où la décision judiciaire a été rendue et le moment où elle est notifiée aux parties ?					
4. Les délais entre l'élaboration de la décision finale et son exécution est-il contrôlé périodiquement ?					
5. Si l'exécution des décisions est confiée aux membres d'une profession libérale spécifique (huissiers, etc.) sont-ils soumis au contrôle des autorités judiciaires ?					
<b>II.8. Partenaires de la justice</b>					
1. Existe-t-il une liste à jour des experts et des interprètes du tribunal qui peut être consultée ?					
2. La juridiction collabore-t-elle avec d'autres institutions (police, avocats, procureurs, assistants sociaux, curateurs, experts, etc.) ?					
3. Le service a-t-il une liste à jour de curateurs ?					
4. Existe-t-il un système de contrôle de qualité des experts et des interprètes du tribunal ?					
5. Existe-t-il des délais fixés pour déposer les rapports des experts ?					
6. Est-il possible de remettre en cause le résultat d'un rapport d'expert ?					
7. Les experts et les interprètes sont-ils certifiés ?					
<b>II.9. Gestion des dossiers et archivage</b>					
1. Existe-t-il un système informatisé de gestion des dossiers permettant d'enregistrer et de suivre les dossiers et les procédures ?					
2. Existe-t-il une politique spécifique relative à l'archivage des dossiers et des décisions de justice ?					
3. Existe-t-il un système d'information (électronique) pour l'archivage des dossiers et des décisions de justice ?					
4. Existe-t-il un système de dossiers électroniques au sein des tribunaux ?					
5. Est-il possible de déposer des documents au tribunal sous forme électronique ?					

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
<b>II.10. Evaluation de la production<sup>3</sup></b>					
1. Existe-t-il un système d'audit portant sur les risques opérationnels et sur la qualité du système de contrôle interne par les gestionnaires des tribunaux ?					
2. La gestion des risques opérationnels : <ul style="list-style-type: none"> <li>- risques liés à la perte de confiance du public dans le système judiciaire (relation avec les médias, gestion de la communication par les juges et procureurs, etc.) ;</li> <li>- risques liés à la fiabilité des procédures (en particulier concernant les systèmes d'information)</li> </ul> est-elle prise en compte dans les politiques judiciaires ?					
3. L'administration judiciaire évalue-t-elle périodiquement la production des tribunaux ?					
4. Existe-t-il une politique relative à la publication de l'évaluation des résultats ?					
5. Les règles et les normes de qualité sont-elles périodiquement évaluées ?					
6. Suite aux résultats de l'évaluation, des mesures sont-elles identifiées et mises en œuvre pour améliorer la situation ? Le progrès est-il suivi ?					
7. Le pourcentage des affaires traitées par un collège de juges est-il enregistré et publié ?					
8. Le nombre des récusations acceptées est-il enregistré et publié ?					
9. Le pourcentage des appels est-il enregistré et publié ?					
10. La productivité des juges et des agents des tribunaux est-elle enregistrée ?					
11. Le pourcentage des décisions censurées est-il enregistré ?					
12. La durée des procédures est-elle systématiquement enregistrée et publiée ?					
13. Est-il possible de déterminer le nombre total d'affaires pendantes et d'affaires jugées dans une période de temps déterminée ?					

<sup>3</sup> Bien qu'elle soit pleinement partie prenante de la qualité du travail juridictionnel, la question de la qualité des décisions judiciaires n'est volontairement pas abordée ici par la CEPEJ. Cette question sera traitée ultérieurement par le Conseil Consultatif de Juges Européens (CCJE).

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
14. La nature des affaires pendantes est-elle analysée systématiquement ?					
15. Des objectifs quant à la réduction des stocks d'affaires ont-ils été déterminés ?					
16. Existe-t-il un système d'évaluation quantitative et qualitative de l'activité de chaque juge ?					
17. Est-il possible de présenter une information relative au nombre total d'affaires en instance et d'affaires jugées par un juge individuel dans une période donnée ?					
18. Chaque juge a-t-il accès à l'information concernant son propre cabinet, ceux de ses collègues et aux chiffres concernant l'ensemble de la juridiction ?					
19. Les aspects qualitatifs de la production individuelle des juges font-ils également partie de la politique de ressources humaines des tribunaux?					

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
<b>III. ACCÈS À LA JUSTICE, COMMUNICATION AUX JUSTICIABLES ET AU PUBLIC</b>					
<b>III.1. Accès à l'information juridique et des tribunaux</b>					
1. Les lois sont-elles publiées de telle sorte qu'elles soient aisément accessibles ?					
2. Des sites internet gratuits permettent-ils de prendre connaissance des textes de loi ?					
3. Les agents chargés de l'accueil dans les tribunaux sont-ils formés pour expliquer les méthodes de travail, les règles de procédure et les autres informations pratiques pour les visiteurs et les justiciables ?					
4. Les décisions et les arrêts sont-ils disponibles sur le site internet du tribunal ?					
5. Y a-t-il une politique en ce qui concerne la publication des décisions de justice ?					
6. Les personnes parlant des langues minoritaires ont-elles accès à une version officielle des textes législatifs dans leur propre langue ?					
7. Les personnes ne comprenant pas la langue de la procédure ont-elles droit à un interprète (sans frais supplémentaires)?					
8. Un service d'interprétation est-il disponible dans les juridictions ou des interprètes peuvent-ils être mobilisés dans un délai rapide ?					
9. Des informations sur le fonctionnement des tribunaux sont-elles disponibles et facilement accessibles aux citoyens ?					
10. L'information sur les droits et devoirs des citoyens (découlant de la législation) est-elle largement accessible (par exemple par le biais d'un numéro de téléphone général) ?					
11. Ces informations sont-elles adaptées, dans leur contenu et leurs lieux de diffusion, à la variété des situations (mineurs en danger, divorces, procédures pénales, lieux de détention, etc.) ?					
12. Le tribunal possède-t-il un bureau d'information pour accueillir ses visiteurs ?					
13. Une liste à jour des avocats est-elle disponible à l'accueil du tribunal ou sur son site internet					
14. Des brochures d'information sont-elles mises à la disposition des justiciables accueillis dans la juridiction ?					

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
<b>III. ACCÈS À LA JUSTICE, COMMUNICATION AUX JUSTICIABLES ET AU PUBLIC</b>					
15. Le justiciable a-t-il le droit d'être présent ou représenté à tous les niveaux de la procédure ?					
16. Lorsque le justiciable est représenté par un avocat, cette représentation est-elle un monopole des avocats ?					
17. Lorsque les avocats n'ont pas le monopole de la représentation, des associations ou des syndicats peuvent-ils conseiller et assister les justiciables (par exemple en matière sociale ou en droit de la consommation) ?					
<b>III.2. Accès en termes financiers</b>					
1. Les parties qui n'en ont pas les moyens financiers peuvent-elles bénéficier de consultations gratuites afin de connaître leurs droits (civils) et leurs devoirs? Le cas échéant, est-ce le cas dans tous les domaines du droit ?					
2. Les parties peuvent-elles obtenir l'assistance gratuite ou partiellement gratuite (financée par un budget d'aide légale public) d'un avocat ? Est-ce le cas seulement en matière pénale ou ce droit est-il étendu aux autres domaines ?					
3. Les coûts/frais de procédure sont-ils transparents ?					
4. Existe-t-il un système qui permet de garantir la modération des coûts/frais de procédure ?					
5. Existe-t-il une règle générale selon laquelle une personne doit payer une taxe ou des frais pour les procédures pénales ? Autres que pénales ?					
6. Des consultations juridiques gratuites sont-elles organisées par le barreau ?					
7. Dans un effort visant à assurer la prévisibilité des coûts de procédure pour le public: <ul style="list-style-type: none"> <li>- les avocats sont-ils appelés à faire connaître le coût de leurs honoraires et à établir des conventions d'honoraires avec leurs clients ?</li> <li>- existe-t-il des procédures de contestation des honoraires excessifs des avocats ?</li> <li>- existe-t-il des procédures de contestation des honoraires excessifs des experts ?</li> </ul>					
8. Existe-t-il une possibilité (légale) de contester les honoraires des avocats et des experts ?					

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
<b>III. ACCÈS À LA JUSTICE, COMMUNICATION AUX JUSTICIABLES ET AU PUBLIC</b>					
<b>III.3. Accès matériel et virtuel</b>					
1. L'implantation des juridictions permet-elle un accès effectif des justiciables ?					
2. Est-il prévu de tenir des audiences en dehors des sièges des juridictions ?					
3. Les agents d'accueil sont-ils formés de manière adéquate pour prendre en compte le stress des justiciables ?					
4. La juridiction a-t-elle rédigé une charte spécifique destinée à améliorer la réception des visiteurs ?					
5. Les personnes à mobilité réduite ou les personnes âgées ont-elles un accès facilité à des parkings qui leur sont réservés ? A des rampes d'accès vers les bâtiments ?					
6. Ces personnes peuvent-elles disposer, le cas échéant, d'un service d'accompagnement dans les salles audiences ?					
7. Les salles d'attente et d'audience sont-elles équipées de manière appropriée avec un niveau de confort raisonnable ?					
8. Existe-t-il des salles permettant aux avocats de s'entretenir avec leurs clients?					
9. Les salles d'attente sont-elles organisées de sorte à permettre aux parties en litige de ne pas attendre ensemble?					
10. Existe-t-il une signalétique claire pour guider les visiteurs dans les bâtiments du tribunal ?					
11. Existe-t-il une politique relative à l'utilisation de modes alternatifs au règlement des litiges ?					
12. Des médiateurs sont-ils facilement accessibles pour résoudre certains litiges ?					
<b>III.4. Traitement des parties</b>					
1. Lorsque les justiciables comparaissent en personne, le juge dispose-t-il du temps et de la formation nécessaires pour leur donner des explications élémentaires sur le litige auquel ils sont parties ?					
2. Les conseils fournis aux participants sont-ils appropriés en respectant au même temps le caractère équitable et impartial du tribunal?					
3. Les participants aux procédures ainsi que le public sont-ils traités de sorte que leur dignité soit respectée?					

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
<b>III. ACCÈS À LA JUSTICE, COMMUNICATION AUX JUSTICIABLES ET AU PUBLIC</b>					
4. Le juge est-il attentif à ce que les personnes convoquées comprennent effectivement le langage juridique de la procédure ?					
5. Le juge prend-il en compte le coût de la procédure pour les parties en <ul style="list-style-type: none"> <li>- limitant les actes qu'il ordonne (expertise, consignation, etc.) ?</li> <li>- donnant une priorité aux affaires qui ont une conséquence directe sur les ressources des parties (licenciement, pensions alimentaires, etc.) ?</li> </ul>					
6. Le juge invite-t-il les personnes présentes à l'audience à faire connaître les motifs qui justifieraient une priorité de passage ou des modalités particulières d'audition (personnes ne supportant pas la station debout) ?					
7. Le juge organise-t-il ses audiences de façon à permettre des convocations à des heures précises ?					
8. Les parties ont-elles le droit d'intervenir notamment afin de demander des explications ?					
9. Existe-t-il une procédure de plainte ?					
<b>III.5. Présentation des décisions</b>					
1. Le prononcé et les motifs de la décision du juge sont-ils compréhensibles?					
2. Les motifs de la décision sont-ils exposés de manière détaillée et systématique?					
3. La motivation des décisions parvient-elle à guider clairement les parties et les professionnels de la justice dans leur acceptation de l'équité et la légalité des décisions ?					
4. Existe-t-il des règles et des normes utilisées pour présenter des décisions judiciaires ?					
5. Les attentes des parties, des avocats, des juridictions inférieures ou supérieures, sont-elles prises en considération lors de l'élaboration des décisions judiciaires ?					
6. Des décisions et règles « standards » sont-elles utilisées pour des types d'affaires déterminées ?					
<b>III.6. Légitimité et confiance du public</b>					
1. Un rapport relatif à la qualité et au fonctionnement du système judiciaire est-il présenté annuellement aux citoyens ?					

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
<b>III. ACCÈS À LA JUSTICE, COMMUNICATION AUX JUSTICIAIBLES ET AU PUBLIC</b>					
2. Ce rapport est-il discuté au Parlement ?					
3. La confiance du public dans le système judiciaire est-elle régulièrement évaluée ?					
4. Un rapport public sur le fonctionnement (performance) et la qualité du tribunal est-il régulièrement présenté ?					
5. Existe-t-il des commissions d'enquête pour évaluer les difficultés de fonctionnement du système judiciaire ? Les travaux de ces commissions sont-ils publics ?					
6. Existe-t-il une charte des droits et des obligations des justiciables ?					
7. Les parties ont-elles la possibilité de recevoir, à tout moment, des informations relatives à la situation de la procédure en cours: <ul style="list-style-type: none"> <li>- directement (information donnée directement ou via internet)?</li> <li>- indirectement, par le biais du conseil (avocat ou représentant légal)?</li> </ul>					
8. Les citoyens sont-ils consultés pour établir les priorités du système judiciaire (orientations budgétaires, priorités données à certains contentieux, etc.)?					
9. Les associations compétentes en matière judiciaire (victimes, consommateurs, etc.) peuvent-elles jouer un rôle significatif pour l'amélioration du fonctionnement de la justice ?					
10. Des échanges sur le fonctionnement et la qualité de la justice au niveau local sont-ils organisés régulièrement (débat publics, rencontre avec des associations, accueil d'élèves des écoles, etc.) ?					
11. La juridiction dispose-t-elle d'une personne en charge des relations avec la presse, formée à cette tâche ?					
12. Des documents consensuels résultant de consultations entre les juges de la juridiction et les autres professionnels de justice pour convenir de règles de comportement ou de modes d'organisation sont-ils publiés ?					

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
<b>III. ACCÈS À LA JUSTICE, COMMUNICATION AUX JUSTICIABLES ET AU PUBLIC</b>					
13. Des « journées portes ouvertes » sont-elles organisées pour permettre aux citoyens de visiter les tribunaux ?					
<b>III.7. Évaluation</b>					
1. Existe-t-il un système d'évaluation permettant de mesurer les risques (potentiels) de perte de confiance du public dans le système judiciaire ?					
2. Un risque potentiel de perte de confiance du public dans le système judiciaire est pris en compte dans les politiques des tribunaux (relations avec les médias, gestion de la communication par les juges et procureurs, etc.) ?					
3. Les usagers concernés ont-ils été identifiés (parmi les usagers sont compris les parties, les avocats, les procureurs, le service de probation et de réinsertion, les interprètes, le service de protection de l'enfance, les experts, etc.) ?					
4. Procède-t-on périodiquement à une évaluation de la satisfaction des usagers ?					
5. Y a-t-il une communication relative aux résultats des évaluations suite à des enquêtes de satisfaction des usagers ?					
6. Les progrès à ce sujet sont-ils suivis sur la base des résultats de telles évaluations (les thèmes sur lesquels l'utilisateur peut être interrogé sont, par exemple, le traitement par le juge et l'attitude de ce dernier, les infrastructures et services du tribunal, le délai d'attente avant le procès, l'impression d'unicité du droit et la lisibilité de la décision) ?					

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
<b>IV. RESSOURCES HUMAINES ET STATUT DES JUGES ET PROCUREURS ET DES AGENTS</b>					
<b>IV.1. Politique de Ressources Humaines</b>					
1. Existe-t-il une stratégie et une politique de long terme régissant la sélection, la formation, l'évaluation, le développement de la carrière et la rémunération des juges et procureurs et des agents des tribunaux ?					
2. Existe-t-il une politique de court terme régissant le recrutement et la sélection, l'évaluation et la reconnaissance, la formation, le déroulement de carrière, la mobilité des juges et procureurs et du personnel ?					
3. Existe-t-il un institut national de formation des juges et procureurs (école de la magistrature) indépendant ?					
4. Existe-t-il une politique nationale relative au partage des connaissances entre les tribunaux et les juges ?					
5. La rémunération des juges et procureurs est-elle fixée par la loi ?					
6. Existe-t-il un système d'évaluation des juges et procureurs ?					
7. Les juges et procureurs connaissent-ils les critères d'évaluation qui leur sont appliqués ?					
8. Les questions suivantes constituent-elles des critères d'évaluation ? <ul style="list-style-type: none"> <li>- intégrité privée et professionnelle des juges et procureurs ;</li> <li>- comportement adéquat vis-à-vis de la presse ;</li> <li>- comportement adéquat en matière d'activité politique ou syndicale ;</li> <li>- indépendance vis-à-vis de la presse et du monde politique ;</li> <li>- traitement des parties ;</li> <li>- compétences professionnelles ?</li> </ul>					
9. Les critères d'évaluation des juges et procureurs sont-ils suffisamment clairs ?					
10. Les compétences des candidats à la fonction de magistrat sont-elles évaluées au moment de leur recrutement ?					

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
11. L'éthique personnelle des candidats à la fonction de magistrat est-elle évaluée au moment de leur recrutement?					
12. Existe-t-il des critères objectifs pour la sélection des futurs juges et procureurs ?					
13. Ces critères sont-ils connus des candidats ?					
14. Existe-t-il un système d'évaluation du personnel non juge ?					
<b>IV.2. Statut et compétences des juges et procureurs</b>					
1. Le statut et la position des juges et procureurs sont-ils organisés par la loi ?					
2. Les compétences principales des juges et procureurs sont-elles décrites dans des documents de politique générale ou sont-elles déterminées par la loi ?					
3. Les juges et procureurs sont-ils encouragés à adopter des codes de bonne pratique et des codes de déontologie ?					
4. La protection de la position indépendante du juge est-elle organisée par la loi ?					
5. Existe-t-il un Conseil de la justice? Ce Conseil contribue-t-il à renforcer l'indépendance de la magistrature ?					
<b>IV.3. Formation et développement des compétences</b>					
1. L'administration judiciaire favorise-t-elle la coopération interservices ?					
2. L'administration judiciaire garde-t-elle la trace des conditions requises en matière de connaissances et de compétences des juges et procureurs et des agents ?					
3. L'administration judiciaire a-t-elle formulé une politique en ce qui concerne l'expertise et le comportement de tous les membres du personnel ?					
4. Existe-t-il une politique visant à renforcer une culture de coopération et d'intégrité ?					
5. L'administration judiciaire met-elle en œuvre une politique destinée à assurer et faire progresser l'intégrité judiciaire à tous les niveaux dans le tribunal ?					
6. Existe-t-il une politique pour affecter des juges assistants ?					
7. L'administration judiciaire a-t-elle formulé une politique en matière de spécialisation des juges ?					

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
8. L'administration judiciaire a-t-elle élaboré un référentiel des compétences du personnel ?					
9. Les compétences organisationnelles et les techniques de gestion des audiences font-elles l'objet d'une formation préalable à l'entrée dans la magistrature ?					
10. Les juges et les procureurs suivent-ils une formation initiale / continue?					
11. Existe-t-il une norme pour la formation initiale / continue ?					
12. L'éthique personnelle des futurs juges et procureurs fait-elle l'objet d'un enseignement avant l'entrée dans la magistrature ?					
13. Les questions d'éthique font-elles partie de la formation continue ?					
14. L'éthique propre à des fonctions particulières – comme les tribunaux pour mineurs – est-elle traitée de manière spécifique ?					
15. Insiste-t-on suffisamment sur la place importante qui doit être accordée aux compétences concernant le traitement par les juges et les procureurs et l'attitude de ces derniers ?					
16. Les compétences organisationnelles et les techniques de maîtrise des audiences sont-elles traitées dans le cadre de la formation continue ?					
17. Les techniques de rédaction font-elles l'objet d'une formation préalable/ou initiale à/lors de l'entrée dans la magistrature ?					
18. Les techniques de rédaction sont-elles incluses dans la formation continue ?					
19. La mobilité des juges et des procureurs est-elle liée à l'acquisition des connaissances nécessaires à la nouvelle charge ?					
20. Les fonctions particulières – comme la prise en charge de la présidence d'une chambre ou d'un tribunal – sont-elles liées à un programme spécifique de formation ?					
21. Les fonctions particulières – comme celles liées aux juridictions pour mineurs ou du commerce – sont-elles liées à un programme spécifique de formation ?					
22. Le tribunal organise-t-il des réunions régulières pour les juges, des conférences pour l'amélioration de la qualité et d'autres moyens de faire participer tous les juges à des discussions sur des questions judiciaires – outre leurs					

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
charges administratives –, notamment celles posées par les juges eux-mêmes ?					
<b>IV.4. Partage des connaissances, groupes qualité et mesures alternatives</b>					
1. L'administration judiciaire favorise-t-elle une culture du partage des connaissances ?					
2. Les sources de connaissances judiciaires sont-elles disponibles et facilement accessibles ?					
3. Les juges et les procureurs pratiquent-ils des formes d'intervision (discussion de cas entre collègues) ou de supervision (discussion de cas avec un collègue plus qualifié) ?					
4. L'enregistrement vidéo d'audiences peut-il être utilisé en tant que source d'informations lors d'un « coaching » collégial ?					
5. Les juges participent-ils à des « groupes qualité » au sein de leur tribunal pour discuter leur propre jurisprudence au regard de celles des juridictions supérieures ?					
6. Les juges participent-ils à des fora de discussions de leurs propres décisions : – avec des collègues d'autres juridictions ? – avec des intervenants réguliers, comme les avocats ? – avec d'autres tiers ?					
7. Existe-t-il une politique pour examiner des décisions censurées ?					
8. Existe-t-il des consultations régulières entre les juridictions inférieures et les cours d'appel ?					
9. Existe-t-il suffisamment de possibilités d'autoformation des juges et procureurs ?					
10. Existe-t-il suffisamment de possibilités de réflexion sur les décisions prises par les juges ?					
11. Insiste-t-on suffisamment sur l'impartialité et l'intégrité des juges (par exemple des ateliers sur les dilemmes moraux ou la création d'un comité d'éthique) ?					
12. Les techniques alternatives de résolution des conflits – comme la médiation – sont-elles enseignées ?					
13. Des discussions (méthodiques et planifiés) relatives au développement personnel sont-elles annuellement avec les juges / procureurs et les agents ? Les objectifs poursuivis dans le cadre de ces discussions sont-ils atteints et suivis ?					

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
<b>IV.5. Évaluation de la politique de ressources humaines</b>					
1. Existe-t-il des indicateurs pour suivre les politiques de ressources humaines (par exemple les indicateurs concernant les arrêts maladie, l'efficacité des études ou des stages suivis, le respect du niveau de formation requis, et la productivité) et ces politiques sont-elles régulièrement évaluées ?					
2. La satisfaction des juges et procureurs et des agents fait-elle l'objet d'évaluations périodiques (par exemple par le biais d'enquêtes)?					
3. Les résultats des évaluations sont-ils publiés ?					
4. Les progrès réalisés sur la base des études d'évaluation des ressources humaines sont-ils suivis (satisfaction du personnel en ce qui concerne, par exemple, la charge de travail, l'évaluation et la reconnaissance de la performance, les possibilités de formation, l'évolution de carrière et le mode de supervision) ?					
5. Existe-t-il une évaluation systématique de la politique de formation et de développement des compétences des juges / procureurs et des agents ?					

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
<b>V. MOYENS DE LA JUSTICE</b>					
<b>V.1. Finances</b>					
1. Existe-t-il une procédure budgétaire garantissant un financement adéquat du système judiciaire ?					
2. Le montant des ressources financières alloué au système judiciaire est-il suffisant pour garantir l'indépendance des magistrats ?					
3. Des règles/normes de qualité sont-elles formulées quant aux besoins financiers des tribunaux, aux bâtiments, aux bureaux dans les tribunaux, à l'équipement technique et à la sécurité des tribunaux ?					
4. Des normes opérationnelles et financières ont-elles été fixées pour l'efficacité du tribunal ?					
5. Existe-t-il une politique objective de distribution des postes budgétaires (par exemple coûts du personnel, coûts matériels) dans le tribunal ?					
6. Existe-t-il un poste budgétaire spécifique pour développer un système-qualité au sein du tribunal ?					
<b>V.2. Systèmes d'information</b>					
1. Existe-t-il une politique relative à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication dans les tribunaux (justice électronique, vidéoconférence, échange des données électroniques, etc.)?					
2. Les systèmes d'information sont-ils régulièrement revus et mis à jour ?					
3. Le développement du système d'information « métier » est-il techniquement compatible avec les autres systèmes opérationnels des tribunaux (par exemple les systèmes de gestion des affaires, le système d'information financière, etc.) ?					
4. Est-ce que les informations recueillies dans le système informatisé de gestion du tribunal permettent de donner une image complète de la production du tribunal?					
5. L'analyse des données enregistrées dans le système informatisé de gestion du tribunal est-elle à la portée de tous les agents du tribunal (ou du personnel autorisé) ou est-elle limitée à des agents spécialisés (informaticiens par exemple) ?					

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
6. Des règles ont-elles été définies quant à la confidentialité du traitement de l'information (par exemple interdiction de rentrer des données dans le système depuis chez soi)?					
7. La sécurité de l'information contenue dans le système est-elle assurée (contre la possibilité d'introduction dans le système des hackers) ?					
8. Un processus budgétaire rationnel est-il en place pour suivre la production du tribunal et l'allocation des ressources financières ?					
<b>V.3. Logistique et sécurité</b>					
1. Existe-t-il une politique relative à l'approvisionnement des tribunaux en biens et en services ?					
2. Existe-t-il une politique d'externalisation ?					
3. L'équipe de direction du tribunal suit-elle une procédure standard en matière d'achats ?					
4. L'administration judiciaire suit-elle une procédure de contrôle systématique pour tous les biens et services entrants ?					
5. L'administration judiciaire évalue-t-elle régulièrement les fournisseurs ?					
6. L'administration judiciaire a-t-elle une approche à long terme pour la répartition des bureaux ?					
7. L'administration judiciaire a-t-elle formulé une politique concernant la sécurité physique et informatique du tribunal ?					
8. L'administration judiciaire a-t-elle formulé une politique concernant la sécurité de toutes les parties prenantes ?					
9. L'administration judiciaire a-t-elle formulé une politique concernant les conditions de travail et les services internes d'urgence ?					
10. Existe-t-il une politique relative à la sécurité des bâtiments ?					
11. Existe-t-il une politique pour assurer la sécurité des parties lors de l'audience ?					
<b>V.4. Évaluation des moyens, de la logistique et de la sécurité</b>					
1. Existe-t-il un système d'audit des risques financiers et autres risques liés aux systèmes d'information et aux activités de support ?					
2. La qualité et l'intégrité des informations, notamment financières, est-elle garantie ?					

Les grands axes du fonctionnement de la justice	E	R	T	J	n.a
3. Existe-t-il un historique des incidents touchant la sécurité des accès, des personnes et des données ?					
4. La sécurité des systèmes d'information est-elle garantie ?					
5. Les risques de perte, de dégâts matériels sont-ils couverts ?					
6. Les risques de fraude et de malversations sont-ils maîtrisés ?					
7. Y a-t-il une évaluation annuelle des dépenses et de l'impact de ces dépenses ?					
8. L'administration judiciaire examine-t-elle annuellement si les résultats attendus ont été atteints (les résultats peuvent comprendre la production, la qualité et le personnel) ?					
9. L'administration judiciaire s'appuie-t-elle sur les résultats pour adapter ses politiques et / ou amender les procédures de travail ?					