

Projet BEJUBE - Suisse - les suites concrètes données à une enquête "usagers"

M. Philippe CHÉTELAT, Président de tribunal, Suisse

I. Introduction

La justice bernoise a une bonne image auprès de ses clients. Les rapports humains, l'atmosphère, l'information et la clarté du langage, tous ces critères suscitent, à quelques exceptions près, des appréciations positives. C'est ce qu'a révélé une vaste enquête effectuée durant le dernier trimestre de l'année 2000.

C'est la première fois que les autorités judiciaires pénales et civiles du canton de Berne se sont soumises à l'appréciation de leurs "clients". Parties, témoins et informateurs ainsi qu'avocates et avocats impliqués dans des procédures civiles et pénales ont été invités à juger le travail des tribunaux. Les questions portaient principalement sur les rapports humains, l'atmosphère, la clarté du langage et la durée des procédures. Baptisée BEJUBE, cette enquête ne portait cependant pas sur la qualité de la jurisprudence. Ce type d'examen est réservé aux instances judiciaires supérieures.

4805 questionnaires, soit 20% du total, ont été retournés au service chargé de leur traitement, interpublicum (Ostermundigen BE). Chez les clients professionnels, les avocates et les avocats, le taux de retour a même atteint le niveau exceptionnel de 43%.

Le dépouillement des questionnaires, et surtout des remarques formulées, a permis de mettre le doigt sur certaines faiblesses.

Mon exposé a pour but de vous montrer quels points ont été le plus critiqués et quelles mesures ont été proposées par le groupe de travail compétent, dirigé par le Président d'alors de la Cour d'appel, Me Ueli Hofer, pour améliorer les prestations de la Justice du canton de Berne.

II. Points les plus critiqués

1. durée des procédures

Ce point indispose particulièrement les clients de la justice bernoise: 29 % affirment que la procédure les concernant a duré trop longtemps. Par ailleurs, les remarques, tant positives que négatives, formulées à ce sujet montrent l'importance que revêt cet aspect pour les personnes touchées. Tout en étant conscient qu'il s'agit là d'appréciations subjectives, le groupe de travail a considéré qu'il y avait là matière à amélioration: la justice doit considérer que ses clients sont sensibles à cet aspect, et en tenir compte.

2. intelligibilité des documents officiels / clarté de la correspondance écrite

Les opinions exprimées n'avaient certes rien d'inquiétant, mais le groupe de travail a considéré qu'il serait là aussi possible de procéder à certaines améliorations, d'autant plus que l'appréciation de l'expression orale de représentants de la justice est nettement plus positive.

3. ambiance

Les remarques formulées révèlent que l'exercice de la justice est un domaine sensible pour les personnes concernées, qui se trouvent fréquemment dans des situations personnelles difficiles. Dans ce contexte, l'ambiance dans laquelle se déroule la procédure revêt une importance toute particulière: humeur, façon de traiter les gens, attitude humaine et fair-play sont d'une importance égale à la compétence juridique à proprement parler et au jugement rendu. Les acteurs impliqués dans cette activité devraient le savoir et toujours le garder à l'esprit.

III. Améliorations commencées

Le groupe de projet a ensuite élaboré des propositions concrètes à l'intention des différentes autorités judiciaires, de la direction de la justice ainsi que des commissions chargées de la formation continue.

Dans le courant de l'année 2002, des cours de perfectionnement pour l'ensemble du personnel (juges, greffiers, employés de chancellerie) de l'administration de la justice ont été organisés dans tous les arrondissements judiciaires. Le but de ces cours était d'informer toutes ces personnes des résultats du sondage et de les sensibiliser aux points à améliorer.

Les points faibles mis en évidence par ce sondage font, respectivement, feront peut-être, l'objet des améliorations suivantes :

1. durée des procédures

Le sous-groupe de travail „durée des procédures“, présidé par le rapporteur, a élaboré par la suite des directives concernant la durée des procédures pour les juridictions civiles et pénales de 1^{ère} instance. Il s'agit là de buts à atteindre dans des cas « normaux ». De plus, des instructions ont été données aux tribunaux de 1^{ère} instance sur la manière d'accélérer, concrètement, la procédure (par exemple : demande immédiate d'avance de frais, fixation de délais courts, etc...).

Le groupe de travail a transmis ces propositions à la Cour suprême avec la demande de les rendre obligatoires par le biais de circulaires de ladite instance. A ce sujet, les avis divergent manifestement. En effet, le rapporteur a récemment été invité de préciser en détails ces propositions. Il est bien évident que ces dernières ne sont pas toujours très bien acceptées par les Juges de 1^{ère} instance, dont beaucoup y voient une atteinte à l'indépendance de la justice.

Dans le cadre de l'introduction programmée, pour le moins à titre d'essai, du NPM (New Public Management), cette question sera à nouveau d'actualité.

2. intelligibilité des documents officiels / clarté de la correspondance écrite

La justice bernoise de 1^{ère} Instance a pour outil de travail le programme informatique TRIBUNA. Ce logiciel utilise de nombreux modèles d'ordonnances et de jugements qui peuvent être utilisés pour chaque procédure. L'introduction de TRIBUNA a, notamment au niveau des chancelleries, amené une décharge certaine des autorités judiciaires. Toutefois, beaucoup de formulations ont été reprises de la loi, ce qui n'est pas toujours bien compris par les non-juristes. Le sous-groupe de travail compétent a fait de nombreuses propositions à la Cour suprême pour une reformulation ou mieux nouvelle formulation de ces documents. Malheureusement, ces propositions ont été, entre-temps, rejetées par cette instance.

La motivation retenue était, entre autre, qu'avec les formulations proposées, plus proches du citoyen, la compréhension se ferait au détriment de la précision. Toujours est-il qu'il est prévu d'organiser, l'année prochaine déjà, des cours de formation continue particuliers à ce sujet.

3. ambiance

L'amélioration des infrastructures fait partie de ce sujet. Dans de nombreux Palais de Justice, de nouvelles possibilités de ravitaillement (c'est-à-dire des automates à boissons) ont été proposées au public. La disposition des salles d'audience a été, en partie, revue, notamment en supprimant l'estrade où se trouvait le Juge, le ramenant ainsi au même niveau que le justiciable. Autant que faire se peut, de nouvelles salles d'attente pour le barreau et les parties ont été aménagées. Toutefois, au vu des faibles capacités financières connues du canton de Berne, il n'est pas possible pour l'instant de procéder à des modifications plus importantes.

A l'occasion des journées d'information mentionnées plus haut, la question de l'ambiance a été

fortement débattue. Tous les employés de l'administration de la justice ont été priés de considérer

les protagonistes des différentes procédures comme des « clients ».

IV. Conclusion

La réalisation d'un tel sondage s'est sans aucun doute avérée positive. La grande satisfaction de nos clients est pour nous également un devoir d'encore améliorer nos prestations. Toutefois, la concrétisation des résultats, au vu des motifs susmentionnés, n'est pas toujours aisée : d'une part, il faut tenir compte de la résistance d'une partie de la magistrature, qui se retranche derrière son indépendance constitutionnelle et, d'autre part, les faibles moyens actuels du canton de Berne empêchent de substantiels investissements.

Toutefois, au vu des mesures déjà prises et celles encore prévues, je pense que nous sommes sur la bonne voie.