

LA QUALITE DE LA JUSTICE

Le présent appel d'offres est **le premier volet** d'un programme de recherche consacré à la "qualité de la justice".

Son objet est double, de définition : quelle qualité ? pour quelle justice ? et **de méthodes** : quels critères, pour quelles procédures d'appréciation ?

De la confrontation des réponses apportées sur ces deux points par chacune des recherches devraient se dégager non pas un modèle unique de traitement du thème de la "qualité de la justice" mais les conditions qui – sur les plans conceptuel et méthodologique – permettront, dans **un second volet**, d'en saisir la réalité sur le terrain. L'objectif serait alors une évaluation (des performances) du service public français de justice et des conditions qui, en son sein, rendraient possible une démarche dite "démarche qualité".

L'importance accordée à cette première phase de définition et de méthode, trouve sa traduction dans diverses orientations :

* Un bon éclairage du thème et des manières de l'appréhender suppose des **points de vue disciplinaires multiples**, du droit, de la sociologie, de l'économie, de la statistique, de la science politique et administrative, de l'histoire, de l'anthropologie, voire de la psychologie...

A partir de cette intention seront acceptées aussi bien les propositions fortement ancrées dans une seule discipline (dans la mesure où une confrontation des résultats est prévue à l'issue de l'appel d'offres) que celles qui, d'emblée, conjuguent les approches.

* Toute démarche de recherche devra avoir un **double fondement, théorique et pratique**. La dimension théorique renvoie, en particulier, à l'introduction de la démarche qualité dans le secteur public, déjà bien engagée dans certaines administrations¹ mais qui peine à s'imposer au sein de la justice. Ce retard est en partie attribué aux impératifs parfois contradictoires que doit concilier le service public de justice. Doivent, en effet, être pris en compte tout à la fois les intérêts de la société et ceux de l'individu, les droits de la défense et ceux de l'accusation, l'équilibre entre le formalisme des procédures et l'accessibilité des tribunaux, la gestion d'un contentieux de masse et l'individualisation des peines, les exigences d'une justice qui se doit d'être rapide sans être expéditive, qui dit le droit, dans le respect de l'équité...

La notion de qualité est incertaine, relative parce qu'à la fois idéal, perspective, principe d'organisation. Sans doute convient-il, pour en traiter, de **distinguer les systèmes**, judiciaire et administratif, ainsi que les **diverses spécialisations internes** : justice civile, pénale, prud'homale, commerciale, administrative, financière, etc. Il est plus encore nécessaire de se placer du point de vue des **différents acteurs** – au sens très large du terme – de la justice, que sont *les praticiens* : magistrats, greffiers, fonctionnaires des cours et tribunaux, avocats, avoués, notaires, huissiers, mandataires de justice, officiers de police judiciaire, éducateurs, experts..., *les usagers* : demandeurs ou défendeurs, victimes ou mis en cause ... ou *les partenaires* : associations, élus, responsables d'entreprises et d'administrations...

* Tout aussi indispensable apparaît la **dimension comparative**, laquelle s'entend :

- avec le secteur privé²,

¹ En France (notamment dans le cadre de la modernisation de l'Etat) comme en Europe. Sur ce point, voir "l'administration à l'écoute du public ? initiatives relatives à la qualité du service", OCDE 1996 pages 10 et 11.

² Voir, entre autres, "Le CNB ouvre la voie à la certification ISO 9000" O. Dufour, Les Petites Affiches, 30 avril 1999, n° 86 page 3.

- avec d'autres administrations ou services publics (Santé, Education nationale, Police...)
- avec d'autres systèmes de justice (justice arbitrale...)
- avec des systèmes étrangers, notamment européens, de justice.

Il ne s'agit nullement de mettre en perspective les performances de ces secteurs ou services avec celles du système français de justice mais de comprendre ce que recouvrent, dans leur contexte, les notions de qualité et/ou de justice et/ou, éventuellement, de tirer profit des indicateurs qui permettraient de préciser les contours de l'une ou l'autre de ces notions³.

* Il conviendrait peut-être, enfin, de s'interroger sur les modalités d'évaluation d'**éventuelles contreparties – positives ou non** – qui pourraient être associées à l'exigence de qualité. L'on songe naturellement – dans une hypothèse positive – aux soutiens dont pourraient bénéficier *les différents acteurs* du service public de justice (notamment les magistrats, les fonctionnaires, les avocats ...) qui s'engageraient dans une démarche d'amélioration de leur prestation. L'objectif serait également de se donner les moyens de mesurer les conséquences – hypothèse négative – d'une perte de confiance et de satisfaction envers ce même *service public de justice* qui pourrait se traduire, par exemple, par un détournement des justiciables vers d'autres modes, publics et privés, de règlement des litiges.

Mais ce ne sont là que des pistes ...

Du coût de la justice ou de son accès, à la décision même (son "adaptation à la situation posée", son "opportunité" et son "sens", sa motivation, sa "lisibilité", son exécution ...) en passant par l'accueil du justiciable, la durée du procès, l'individualisation des peines, l'effectivité d'une voie de recours, l'égalité des citoyens, le maintien des équilibres sociaux et économiques, la capacité du système à s'adapter aux

³ Programme de médicalisation des systèmes d'information (PMSI) pour la Santé, travaux de la Direction de l'évaluation et de la prospective (DEP) pour l'Education nationale.

mutations de son environnement national et international..., les domaines d'appréciation de la qualité de la justice sont d'une infinie variété, qui en appellent aux approches les plus diverses.

Eu égard à la **vocation essentielle, de terminologie et de méthode, du présent appel d'offres**, les projets présentés devront obéir à des contraintes spécifiques.

La première concerne **la durée des recherches** qui seront conduites dans le cadre de cet appel d'offres : même si s'impose une "démarche de terrain", - nécessaire non seulement à la construction d'indicateurs mais à la vérification *in situ* de leur validité, sur des échantillons ou des champs précis - éventuellement enrichie par la dimension comparative, cette durée ne saurait excéder **un an**. Les équipes devront prendre toutes les dispositions pour que soit tenu ce délai. Aucune dérogation ne sera accordée, le respect des échéances conditionnant en effet l'engagement de la procédure collective de confrontations des résultats prévue sitôt après la remise, par les équipes, de leur rapport de fin de recherche.

C'est à ce niveau que se situe une seconde "contrainte" : **la participation à cette phase de définition** conceptuelle et méthodologique fera partie des obligations contractuelles de l'ensemble des équipes retenues. A cet effet, deux ou trois réunions de travail ou tables rondes sont prévues auxquelles seront conviés les chercheurs, les membres du comité d'appel d'offres, des représentants du GIP ainsi que divers experts tant de la justice que de l'évaluation. De la confrontation des résultats de ces travaux préparatoires sont attendues des précisions tant sur l'objet même "qualité de la justice" que sur les procédures de son étude.

*

Ce n'est que dans la seconde (et dernière) étape du dispositif général de recherche sur la qualité de la justice que ces procédures

d'évaluation seront mises en œuvre, selon des modalités institutionnelles qui restent à fixer : appel d'offres, contrats de gré à gré

...

Les équipes ayant participé à la première phase, de définition et de méthode, pourront naturellement prétendre, sur la base d'un projet approprié, poursuivre leurs travaux lors de cette ultime étape du programme de recherche. Celle-ci sera néanmoins ouverte à de nouvelles propositions, lesquelles devront nécessairement prendre en compte les résultats du présent appel d'offres.