



Projet financé par
l'Union européenne



PROJET EUROMED JUSTICE III

COMPOSANTE I: Accès à la justice et aide judiciaire

GT 1.2

MANUEL

Manuel décrivant les approches et bonnes pratiques par rapport à l'utilisation des nouvelles technologies pour la gestion des cas, la circulation des documents, la collecte des données dans le domaine juridique et la communication de la jurisprudence au public

Xavier MONSÓ BRIÑARDELI
Expert

Mis en oeuvre par :



Chef de file



Projet financé par
l'Union européenne



PROJET EUROMED JUSTICE III

Composante I

GT 1.2

La justice et les nouvelles technologies

MANUEL DE BONNES PRATIQUES

Manuel décrivant les approches et bonnes pratiques par rapport à l'utilisation des nouvelles technologies pour la gestion des cas, la circulation des documents, la collecte des données dans le domaine juridique et la communication de la jurisprudence au public

Xavier MONSÓ BRIÑARDELI
Expert

“Cette publication a été réalisée avec l’aide de l’Union européenne. Le contenu de cette publication n’engage que l’IEAP, et ne peut en aucun cas être interprété comme reflétant le point de vue de l’Union européenne”.

I N D E X

Introduction	18
Remerciements	19
Description des travaux et méthodologie	20
Bonnes Pratiques	24
A. Direction et développement stratégique des TIC	24
Plan stratégique.....	24
1. Il faut un plan stratégique dans lequel on détaille les phases et les termes de l'informatisation des tribunaux. Ce plan doit envisager la situation de l'administration de la justice dans chaque pays, tout en s'adaptant à leurs besoins et à leurs caractéristiques	24
Direction centralisée.....	24
2. Il faut une direction centralisée avec une voie ouverte aux citoyens afin de définir les services offerts, mais le ministère de la Justice doit avoir la primauté.	24
Ligne budgétaire	24
3. Il est conseillé d'avoir une ligne budgétaire spécifique. La durée du plan d'informatisation doit s'ajuster au budget.	24
Groupe d'experts multidisciplinaire.....	24
4. Il faut s'assurer de la présence d'un groupe d'experts multidisciplinaire composé de juges, magistrats, procureurs, greffiers, personnel judiciaire et techniciens informatiques qui apportent leur expérience et leur point de vue. Ces comités doivent intervenir dans la planification réalisée par l'administration.	24
E-Government.....	24
5. Le plan stratégique doit être relié à une stratégie globale d'administration en ligne (administration électronique).	24
Collaboration	24
6. Il s'agit d'établir des accords de collaboration avec les donateurs et le secteur privé.	24
Description des débats.....	25
Remarques.....	33

B. Niveau d'utilisation des TIC	36
Vérification de l'utilisation.....	36
7. Mettre en place des mécanismes de vérification de l'utilisation qui permettent de détecter les caractéristiques et les nécessités de chaque juridiction par rapport aux TIC. Il est conseillé d'avoir un groupe d'étude au niveau de chaque juridiction.	36
Stimulation de l'utilisation	36
8. Stimuler l'utilisation afin d'améliorer les aspects du système informatique qui ont une influence sur l'activité des opérateurs juridiques.	36
Paramètres d'accès en fonction de l'utilisateur.....	36
9. Favoriser l'accès selon les nécessités de l'opérateur, en tenant compte de l'opportunité d'établir un accès uniforme en fonction de l'unité à laquelle appartient l'utilisateur	36
Niveau d'utilisation	36
10. Il serait opportun d'installer au niveau du tribunal ou de l'instance des modules du système informatique qui offrent des informations sur le niveau d'utilisation. En tout cas, l'accès à ces informations serait réservé au responsable du personnel du tribunal, en consultation avec le personnel technique.	36
Politique d'introduction progressive.....	36
11. Dans les cas où la mise en œuvre des TIC en est encore à ses débuts, il est conseillé d'établir une politique d'introduction progressive du caractère obligatoire, en particulier dans les activités des tribunaux qui ne sont pas décisives.	36
Description des débats	37
Remarques	41
C. Niveau de formation aux TIC	43
Compétences.....	43
12. Dans la publication des offres d'emplois publics dans les tribunaux la connaissance des TIC de la part des candidats doit être considérée comme un atout préférentiel.	43
Formation initiale et continuée	43
13. La formation initiale et continuée constitue un des piliers de base pour une implantation réussie des TIC. La formation initiale du personnel des tribunaux doit être complétée par des plans de formation continuée.	43

Formation spécialisée	43
14. La croissante complexité de certaines activités déployées dans les tribunaux, dans lesquelles les TIC jouent un rôle important (par exemple, l'enregistrement de jugements), exigerait une formation spécialisée.	43
Formateur de formateurs.....	43
15. Le rôle de formateur de formateurs permet d'accélérer la formation du personnel des tribunaux et d'assurer le transfert de connaissances de manière uniforme. Il est recommandé d'encourager la création de cette figure au sein du personnel des tribunaux, en veillant à leurs caractéristiques et à leurs besoins.	43
Incitants.....	43
16. La formation aux TIC doit être considérée comme une valeur importante dans la formation du personnel des tribunaux. Pour cela, une bonne pratique consisterait à créer des incitants qui "récompensent" l'effort de l'utilisateur.	43
Formation des juges.....	44
17. La formation technique du juge doit être complétée par un apprentissage des TIC en adéquation avec les fonctions qu'il est appelé à exercer dans le cadre de ses activités. Les TIC devraient être considérées comme un élément de formation dans le programme d'activités de l'École judiciaire.	44
Formation en ligne et apprentissage à distance (eLearning).....	44
18. La formation en ligne et l'apprentissage à distance (eLearning) fournissent flexibilité et continuité pour la formation des utilisateurs. Dans la programmation formative, il serait utile de concevoir des modules d'apprentissage à distance.	44
Support technique	44
19. La présence d'un support technique contribue à dissiper les doutes par rapport à l'utilisation des modules du système informatique et à résoudre les problèmes techniques.	44
Forums virtuels	44
20. La communication sur les forums et dans les réseaux contribue à l'échange d'idées et apporte de nouvelles connaissances.	44
Description des débats	44
Remarques	47
D. Cadre juridique et législatif des TIC	49
Mise à jour législative.....	49

21. Le nouveau scénario social provoqué par les TIC suppose un changement dans la gestion du service public de la justice. C'est pourquoi, la législation relative au domaine judiciaire requiert une mise à jour qui intègre également les TIC. D'où l'importance de reconnaître le caractère effectif et les garanties des communications télématiques dans le domaine de la justice.....	49
Caractère obligatoire ou volontaire.....	49
22. L'adéquation du cadre juridique et législatif est un aspect primordial pour la mise en œuvre des TIC. Dans la réglementation des codes matériels et procéduraux il y a lieu de mentionner l'utilisation des outils et moyens informatiques. Dans un premier temps, il est conseillé d'avoir une modification qui mentionne la possibilité de l'utilisation qui n'aurait pas cependant de caractère obligatoire.	49
Coordination	49
23. Il faut que la législation spécifique des TIC dans le domaine de la justice soit en phase avec la législation générique sur l'administration électronique, dès lors qu'elle établit des critères à observer par n'importe quel service public.	49
Traitement des affaires transfrontalières.....	49
24. Il serait opportun de développer des politiques qui favorisent un cadre juridique et législatif international ; ainsi, l'utilisation des TIC serait plus efficace pour le traitement des affaires transfrontalières.....	49
Accès égalitaire.....	50
25. La définition du cadre juridique et législatif des TIC doit veiller à fournir un accès égalitaire à la justice, car certains groupes de citoyens ne disposent pas de moyens ou n'ont pas la possibilité d'utiliser les TIC dans leurs relations avec les tribunaux.....	50
La formation aux TIC des citoyens	50
26. Il faut que le cadre juridique et législatif tienne compte du différent degré de formation aux TIC que l'on observe parmi les citoyens afin d'éviter des inégalités dans l'accès à la justice.	50
Diffusion des applications informatiques	50
27. Souvent les citoyens ignorent les moyens informatiques qu'ils peuvent utiliser dans leurs rapports avec la justice. Par conséquent, il est nécessaire que le cadre juridique et législatif promeuve la diffusion des applications informatiques qui sont à la disposition des citoyens.....	50
Degré d'utilisation.....	50
28. Il serait opportun que le cadre juridique et législatif contribue à établir des mécanismes qui mesurent le degré d'utilisation des outils informatiques afin de connaître le niveau moyen de connaissance des TIC de la part des citoyens.	50

Description des débats	50
Remarques	53
E. Niveau d'accès des citoyens	55
Politiques d'accès électronique.....	55
29. L'Administration doit fournir l'accès électronique en adoptant des politiques qui permettent aux citoyens d'interagir avec les tribunaux. Les portails de l'administration et des tribunaux doivent permettre un accès aisé et adapté, tant en ce qui concerne la recherche d'informations que la réalisation de démarches en ligne.....	55
Catalogue des services.....	55
30. Il est nécessaire d'établir un catalogue des services que le système informatique met à la disposition des citoyens et d'indiquer les responsables du fonctionnement et de la mise en oeuvre.....	55
Points d'information.....	55
31. Dans les bâtiments ou sièges judiciaires on devrait installer des ordinateurs à usage public qui fournissent des informations génériques ou spécifiques sur les procédures. Par ailleurs, on pourrait également installer des modules qui informent des jours et des heures d'audience.....	55
Orientation juridique en ligne.....	55
32. Il serait utile de concevoir un module d'orientation juridique en ligne destiné à fournir des informations génériques.....	55
Démarches en ligne.....	55
33. Il est nécessaire d'accroître le nombre de démarches que les professionnels et les citoyens peuvent effectuer en ligne. Les démarches en ligne favorisent une plus grande célérité de la procédure et, d'une certaine manière, elles nivellent le traitement réservé aux citoyens. Dans ce cadre, la mise en œuvre des notifications télématiques est prioritaire.....	55
Consultation des bases de données jurisprudentielles	56
34. Au fur et à mesure que le niveau culturel des citoyens s'élève, la fréquence de consultation des bases de données jurisprudentielles augmente. C'est pourquoi, il faut fournir un accès qui protège les données à caractère personnel.....	56
Communication avec les tribunaux	56
35. Une fois que le citoyen ou le professionnel a opté pour les moyens électroniques dans sa communication avec les tribunaux, il ne peut pas renoncer à ces moyens, sauf en cas d'erreurs du système informatique.	56

Description des débats	56
Remarques	60
F. Niveau d'accès des professionnels.....	62
Utilisation des outils informatiques	62
36. Plusieurs groupes qui peuvent contribuer à promouvoir les TIC interviennent dans l'activité judiciaire. Dans de nombreux cas, ces groupes montrent un intérêt croissant pour l'utilisation des outils informatiques. Il serait dès lors utile que l'Administration et les autorités judiciaires établissent des accords ou des conventions avec ces groupes qui couvrent et fournissent les rapports des professionnels avec l'administration de la justice et l'utilisation des TIC.....	62
Conduite des professionnels	62
37. La conduite des professionnels par rapport à l'utilisation des TIC devra respecter l'organisation établie par l'administration et s'adapter à celle-ci.....	62
Associations professionnelles.....	62
38. Les associations professionnelles doivent contribuer à la formation de leurs membres et encourager l'utilisation des TIC.....	62
Attitude positive.....	62
39. Il est nécessaire que le professionnel qui agit devant les tribunaux fasse montre d'une attitude positive et collaboratrice pour permettre que l'utilisation des TIC devienne une pratique courante dans le domaine judiciaire.....	62
Description des débats	63
Remarques	65
G. Portails/sites d'information des citoyens	66
Carte des services	66
40. Il est conseillé de définir une carte des services, d'établir un catalogue et de définir les conditions d'accès à ces services.....	66
Coordination	66
41. Il faut coordonner son contenu.....	66
Réseaux sociaux.....	66
42. L'utilisation des réseaux sociaux pour faire la publicité des portails doit se faire avec prudence et il faut indiquer les services offerts sur ces portails.....	66

Siège électronique.....	66
43. Il est conseillé d'évoluer de portails simplement informatifs vers un niveau supérieur de garanties et de sécurité dans les contenus, où on peut effectuer des démarches électroniques. Dans ce sens, les portails doivent évoluer vers un concept de siège électronique, où il est possible non seulement de trouver des informations mais aussi d'interagir et d'effectuer certaines démarches en ligne.	66
Description des débats	66
Remarques	69
H. Protocoles	71
Normes de comportement.....	71
44. La mise en œuvre d'un système informatique requiert la création de règles ou normes de comportement afin d'optimiser le rendement de celui-ci. Il est nécessaire que les utilisateurs respectent les règles établies pour l'utilisation du système informatique si l'on veut obtenir des résultats optimaux.	71
Types de protocoles	71
45. La définition de protocoles techniques affectera le personnel technique chargé du fonctionnement du système, tandis que les protocoles de conduite affecteront le personnel des tribunaux, les professionnels et les citoyens.	71
Définition.....	71
46. Il s'agit de définir les protocoles qui régissent les aspects techniques du système et la conduite adéquate des utilisateurs.	71
Caractère coercitif.....	71
47. Il est recommandé de mettre en place des mécanismes coercitifs pour les protocoles destinés aux utilisateurs du système. Le fondement du caractère obligatoire de ces protocoles doit être la qualité de l'information du système et son traitement.	71
Description des débats	71
Remarques	73
I. Harmonisation des documents	74
Harmonisation.....	74
48. L'harmonisation des documents utilisés par les tribunaux est une pratique que l'on peut recommander, dès lors qu'elle favorise l'uniformité dans l'information qu'on peut extraire pour les bases de données et facilite le travail du personnel.	74

Typologie des documents	74
49. Il serait utile de définir la typologie des documents pour lesquels une harmonisation est davantage nécessaire.	74
Description des débats	74
Remarques	75
J. Signature électronique	76
Utilisation	76
50. L'utilisation de l'identité et de la signature électroniques, tant par les tribunaux que par les professionnels et les citoyens, garantit la fiabilité et la sécurité dans les communications télématiques.	76
Sécurité et fiabilité	76
51. La sécurité et la fiabilité dans les communications télématiques dans lesquelles on utilise la signature électronique requièrent des modules qui garantissent l'authenticité de l'auteur de la communication électronique ainsi que la fixation de la date et de l'heure d'envoi.	76
Exigence de signature électronique	76
52. Pour les portails qui fonctionnent comme des sièges électroniques il faut exiger la signature électronique pour la réalisation des démarches ou les communications judiciaires.	76
Description des débats	76
Remarques	78
K. Centre d'accès commun (Network)	79
Création.....	79
53. Il est recommandé de créer des centres d'accès commun où on peut trouver la plupart des services et applications informatiques qui sont à la disposition des tribunaux.	79
Catalogue de services unifiés.....	79
54. L'élaboration d'un catalogue de services unifiés qui fassent partie du centre d'accès commun est une pratique à recommander.	79
Description des débats	79
Remarques	80
L. Dossier électronique	81
Numérisation des dossiers	81
55. La numérisation des dossiers doit être un objectif final et constitue un état optimum dans l'implantation des TIC. La dématérialisation	

progressive des dossiers judiciaires permettra aux professionnels et aux citoyens d'interagir avec les tribunaux de manière plus souple et rationnelle. ...	81
Support papier.....	81
56. Il faut définir une planification prévoyant la disparition progressive du support papier dans les procédures parallèlement à la numérisation des dossiers.....	81
Niveaux d'accès	81
57. Il est nécessaire d'établir différents niveaux d'accès et des opérations ou fonctions que l'utilisateur peut effectuer, en fonction de son profil. On peut aussi définir différents niveaux d'entretien et de consultation.	81
Mécanismes de contrôle	81
58. Le système informatique doit établir des mécanismes de contrôle qui assurent l'accès au dossier selon le profil de l'utilisateur ou l'unité à laquelle il appartient. En tout cas, le système devra permettre de garder des traces de tout accès non autorisé.	81
Coût de la de dématérialisation.....	81
59. On doit calculer le coût de la de dématérialisation et de la mise en œuvre du dossier électronique. Ce calcul tiendra compte du nombre d'affaires qui sont traitées et devra prévoir l'accroissement possible du nombre d'affaires selon la juridiction ou instance.	81
Description des débats	82
Remarques	83
M. Registres de l'Administration de la Justice	85
Types de registres	85
60. Définir les types de registres à informatiser et l'information à laquelle aura accès l'opérateur juridique et l'unité à laquelle il appartient.....	85
Voie télématique.....	85
61. Parallèlement à la présentation physique de documents par les citoyens et les professionnels, ceux-ci pourront aussi déposer les documents par voie télématique.	85
Description des débats	85
Remarques	86
N. Bureaux communs et architecture judiciaire	87
Services communs	87
62. Compte tenu des particularités de chaque système judiciaire il est conseillé de créer des services communs, par rapport à l'utilisation des TIC,	

qui assument la gestion des actes répétitifs réalisés par les tribunaux. Cette technique organisationnelle permet une meilleure utilisation des TIC puisqu'elle réunit les besoins résultant de la mise en fonctionnement de ces services communs. La création facultative des services communs devra s'adapter au degré de développement des TIC dans chaque pays, comme à ses possibilités en matière d'infrastructure et de budget.....	87
Projet pilote.....	87
63. On recommande la mise en oeuvre progressive d'un projet pilote pour observer l'impact sur le système judiciaire. En tout cas l'existence de cette expérience organisationnelle n'affectera pas le maintien de la structure organisationnelle qui est en place dans chaque pays.....	87
Bâtiments judiciaires	87
64. Lors de la conception de nouveaux bâtiments judiciaires on tiendra compte de l'introduction et de la maintenance des TIC dans les tribunaux. Pour ce qui est des bâtiments judiciaires existants, il faudra progressivement introduire les modifications qui s'imposent.....	87
Description des débats	87
Remarques	90
O. Schémas de procédure (Workflows)	91
Schémas	91
65. Après un débat et une élaboration préalable par un groupe d'experts, il est recommandé de doter les logiciels de gestion des procédures de schémas internes que le personnel des tribunaux pourra utiliser comme guide d'orientation dans ses activités. Il faut voir dans cet instrument une bonne pratique pour éviter les goulets d'étranglement dans les procédures judiciaires ainsi que pour contrôler les délais.....	91
Description des débats	91
Remarques	93
P. Utilisation de la technologie audio et vidéo	94
Utilisation des moyens audiovisuels.....	94
66. Il est nécessaire d'avoir un cadre juridique et législatif adéquat qui permette l'utilisation des moyens audiovisuels et en assure l'organisation.	94
Garanties	94
67. Il est recommandé d'incorporer les moyens audiovisuels au fur et à mesure que les conditions d'infrastructure permettent de les utiliser dans les tribunaux. Pour ce faire, il y a lieu de garantir les conditions requises.....	94
Situation de vulnérabilité	94

68. L'utilisation des moyens audiovisuels doit faciliter l'accès à la justice des mineurs, et en général des personnes qui se trouvent en situation de vulnérabilité.	94
Durée et coûts	94
69. L'incorporation des moyens audiovisuels doit promouvoir le caractère immédiat et rapide des actes judiciaires, tout en réduisant la durée et les coûts des procédures.	94
Description des débats	94
Remarques	97
Q. Exploitation /Traitement des données et décisions de l'autorité judiciaire	99
Jurisprudence	99
70. L'utilisation des TIC doit contribuer à une compilation adéquate de la jurisprudence pour une consultation ultérieure par les citoyens et professionnels de la justice.	99
Paramètres d'information	99
71. Une utilisation adéquate des TIC doit viser à fournir les paramètres d'information nécessaires pour connaître et analyser le fonctionnement de l'administration de la justice. Le contenu de cette information doit être fixé par les autorités compétentes et les experts désignés à cette fin, en tenant compte des particularités et du degré de développement du système informatique dans chaque pays.	99
Description des débats	99
Remarques	101
R. La gestion du temps	103
Applications de gestion de la procédure	103
72. Une utilisation adéquate des applications de gestion de la procédure permettra d'améliorer les démarches de procédure, réduire le temps nécessaire et éviter les retards de procédure.	103
Retards judiciaires	103
73. On ne doit pas considérer les TIC comme le seul moyen pour éviter les retards judiciaires, et en tout cas leur utilisation ne doit pas réduire l'indépendance du juge.	103
Description des débats	103
Remarques	105
S. Statistiques judiciaires	107

Obtention	107
74. L'utilisation des TIC doit fournir l'information nécessaire qui permet l'obtention automatique des rapports réclamés à chaque tribunal.....	107
Fonctionnalités.....	107
75. Les statistiques judiciaires doivent fournir non seulement des informations sur le nombre d'affaires pendantes ou jugées, mais aussi un certain nombre d'autres aspects fixés par les autorités judiciaires, comme la durée moyenne des procédures, la durée en fonction du type de procédure, la connaissance des phases qui réclament une attention spéciale ou d'autres paramètres qui doivent être analysés.....	107
Description des débats	107
Remarques	109
T. Degré de satisfaction et contrôle de qualité	110
Protection et accès	110
76. L'utilisation des TIC doit garantir une protection adéquate des coordonnées contenues dans les fichiers judiciaires et éviter les accès interdits selon la définition propre à chaque pays.....	110
Estimation du degré de satisfaction	110
77. Il faut se livrer à une bonne estimation du degré de satisfaction par rapport à l'administration de la justice afin de voir quelles sont les améliorations éventuelles qui peuvent être apportées au service. Dans ce sens, les TIC peuvent être considérées comme un élément approprié pour estimer ce niveau de satisfaction.	110
Description des débats	110
Remarques	112
U. Evaluation de la performance.....	113
Efficacité.....	113
78. On doit considérer l'utilisation des TIC comme un instrument visant à consolider l'efficacité et le fonctionnement de l'administration de la justice en tant que service public.....	113
Facteur humain	113
79. L'utilisation des TIC ne doit pas se substituer à la diligence professionnelle du personnel de l'administration de la justice. Il convient également de tenir compte de l'importance du facteur humain dans les tribunaux.....	113
Description des débats	113

Remarques	115
Identification des besoins	117
Principaux documents de référence (liste non exhaustive)	121
Notes de bas de page	128

Introduction

Tout comme c'est le cas dans d'autres domaines de l'administration publique, la justice est elle aussi confrontée au défi des nouvelles technologies. La révolution organisationnelle que suppose l'application des TIC dans n'importe quel secteur a de grandes répercussions lorsqu'on analyse le monde de la justice. Cet impact des nouvelles technologies affecte tant les moyens matériels que les ressources humaines mis à la disposition du service public de la justice. Par ailleurs, il touche aussi tous les professionnels qui sont en relation avec l'administration de la justice, et, bien entendu, avec le destinataire final de celle-ci, c'est-à-dire, le citoyen.¹

Conscients de la diversité des facteurs et éléments qui participent à l'introduction des nouveaux moyens technologiques dans le secteur de la justice, nous avons essayé par l'intermédiaire de ce travail de réaliser une approche de l'accès à la justice sous l'angle des TIC dans les pays partenaires du Voisinage Sud suivants :

- La République démocratique d'Algérie.
- La République arabe d'Egypte.
- Israël.
- Le Royaume Hachémite de Jordanie.
- Le Liban (République Libanaise).
- Le Royaume du Maroc.
- La Palestine.
- La République de Tunisie.

Le résultat final de notre travail s'est traduit par la rédaction de soixante-dix-neuf (79) bonnes pratiques, fruit des débats menés et des accords obtenus lors des trois réunions du groupe de travail.

Remerciements

Je tiens à exprimer mes vifs remerciements à tous les représentants des délégations qui ont participé au groupe de travail pour leur précieux concours, qui a permis de mener à bien l'élaboration de ce manuel. Je les remercie plus particulièrement pour leurs énormes efforts et le grand intérêt qu'ils ont montré pour répondre au questionnaire exhaustif qui leur a été présenté lors des sessions de travail et qui a servi de base à la rédaction de ce document.

Par ailleurs, j'aimerais également souligner le niveau de participation élevé dont les membres des délégations présentes ont fait preuve lors des débats, au cours desquels ils ont exprimé leurs différents points de vue, montrant ainsi leur très bon niveau de préparation en la matière comme leur grand engagement par rapport au résultat final du projet dans ce domaine, à savoir le présent manuel.

Je tiens à préciser que ce manuel ne constitue absolument pas une tâche isolée et individuelle, mais est le fruit d'un travail intense auquel chaque participant a apporté des éléments qui en ont enrichi le contenu. Personnellement, je tiens à exprimer à tous les membres du groupe de travail ma gratitude pour l'expérience enrichissante qu'ils m'ont permis de vivre en me faisant partager leurs idées et préoccupations.

Un grand merci aussi aux membres de l'équipe chargée de la mise en œuvre du projet pour leur soutien permanent pendant toute la période d'élaboration du manuel, et plus particulièrement pour leurs commentaires et conseils qui ont constitué un précieux élément pour moi.

Enfin, je m'en voudrais d'oublier les interprètes pour le grand professionnalisme dont ils ont fait preuve lors des intenses sessions de travail. Qu'ils en soient ici remerciés.

Description des travaux et méthodologie

Dans les pages qui suivent, le lecteur trouvera une description des bonnes pratiques, un résumé descriptif des débats qui ont permis d'identifier ces bonnes pratiques, et un bref commentaire final de l'auteur.

Il y a lieu de signaler que la caractéristique qui nous semble la plus remarquable dans ce travail est que les bonnes pratiques décrites dans ce manuel reflètent le consensus majoritaire qui a pu être constaté lors des débats parmi les participants lors des réunions préparatoires relatives à chacun des thèmes abordés.

Il ne s'agit pas de bonnes pratiques conçues de manière abstraite, en marge de toute autre considération ; il ne s'agit pas non plus de pratiques idéales que l'on pourrait imaginer dans un scénario abstrait ou utopique, et elles ne prétendent pas non plus offrir une exhaustivité totale et absolue. Il s'agit plutôt de pratiques qui correspondent au degré d'accord obtenu lors des réunions et débats avec les délégations des pays qui ont participé à chaque réunion.

Ces bonnes pratiques reflètent ce que les délégations des pays bénéficiaires qui ont pris part aux réunions ont considéré comme étant une bonne pratique acceptable, qui est formulée de telle manière qu'elle apparaît adéquate en ce moment, utile, adaptée au contexte et à la réalité du pays, et assimilable du point de vue du droit en vigueur et du cadre institutionnel et conjoncturel. Ces bonnes pratiques correspondent aussi à l'évolution prévisible et peuvent être mises en œuvre en termes techniques et avec des marges réalistes, à court et moyen terme, même si elles n'ont pas de caractère contraignant.

Il s'agit de bonnes pratiques et de débats en rapport avec le contexte régional dans lequel elles sont adoptées. Certains pays ont déjà mis en œuvre en tout ou en partie ce que les bonnes pratiques recommandent ou indiquent, mais leur approbation vient renforcer cette tendance et en exprime toute la valeur.

Les bonnes pratiques qui ont été recensées et les informations qui ont été recueillies dans le résumé des débats, nous offrent en outre un instantané de la situation et des principaux traits des thèmes traités.

Les débats, qui sont résumés après la description de chaque groupe de bonnes pratiques, offrent non seulement des informations condensées qui sont à notre avis intéressantes, voire très intéressantes, mais laissent aussi entrevoir là où résident les points forts et les faiblesses du thème traité et la situation dans la région. Dans certains cas, ils permettent de voir les domaines où les avancées peuvent être plus complexes ou lentes, et ceux où elles peuvent être plus faciles et plus rapides.

Par ailleurs, elles permettent aussi, en termes juridiques, de se faire une idée de certains succès concrets et de signaler les vides et lacunes par rapport à ce que l'on pourrait considérer comme une situation standard souhaitable entre l'UE et les pays bénéficiaires du projet.

Pour arriver à ce point, on a utilisé un questionnaire qui avait été élaboré au préalable. Ces questions ainsi que la documentation de référence de chaque réunion, ont été remises à l'avance aux participants afin de leur permettre de mieux se préparer pour les débats. Ce groupe de travail a tenu 3 réunions, chacune d'une durée de trois jours. La première s'est tenue à Athènes du 10 au 12 juillet 2012 ; la deuxième à Paris du 27 au 29 novembre 2012 ; et la troisième à Madrid du 12 au 14 mars 2013.

Tous les pays bénéficiaires ont été invités à participer aux réunions et chacun d'eux pouvait envoyer trois experts désignés au préalable par le Coordinateur national dans chaque pays. Tous les pays bénéficiaires n'ont pas participé à toutes les réunions, et cela pour différentes raisons. Nous nous sommes efforcés de faire en sorte que les participants de chaque pays soient les mêmes lors de chaque réunion ou au moins qu'il y ait une certaine continuité au niveau de la composition de la délégation.

Lors de chaque réunion, différents thèmes ont été abordés conformément à la programmation du projet, et les ordres du jour ont été élaborés par l'équipe chargée de la mise en œuvre du projet en coordination avec les experts, et soumis à chaque fois à l'accord préalable d'EuropeAid. Ainsi, l'expert a pu recueillir les informations qui lui

ont permis de décrire l'essentiel des débats et formuler les bonnes pratiques en fonction du niveau de consensus observé et manifesté dans chaque cas. Après chaque réunion, l'expert a préparé une ébauche du travail réalisé, reprenant les avis et idées des participants et la proposition de bonnes pratiques y relatives. Ensuite, l'expert a envoyé de nouveau son ébauche de rapport aux pays bénéficiaires à des fins d'information et de vérification afin de pouvoir les discuter et, le cas échéant, pour que cette ébauche puisse être corrigée, modifiée ou validée lors de la réunion suivante du groupe de travail. Cette manière cumulative de procéder a permis d'engranger de nouveaux progrès à chaque réunion et d'arriver au résultat final, qui est le résultat du travail réalisé à l'occasion de la dernière réunion du groupe de travail.

En outre, et pour garantir dans toute la mesure du possible que le résultat soit fidèle à la méthode, le texte définitif a été envoyé une nouvelle fois aux pays concernés après y avoir incorporé les résultats de la dernière réunion, afin que ces pays puissent, par le biais de leur coordinateur national et avec l'appui des participants experts, faire les toutes dernières suggestions, corrections ou propositions. Celles-ci ont ensuite été introduites dans la version finale du manuel lorsque l'auteur les a reçues à temps.

Le présent document est donc le résultat d'un travail détaillé de l'expert auteur de ce manuel, réalisé en équipe, et dont les protagonistes sont tous les participants qui ont pris part aux différentes activités d'élaboration du manuel. Sans leurs efforts et leur engagement, ce manuel n'aurait jamais pu voir le jour.

Nous tenons également à témoigner notre reconnaissance à M Xavier Monsó, expert principal à court terme, pour son expertise, sa collaboration, son attitude, son professionnalisme et son travail technique précieux. Il a préparé avant chaque réunion les questions à débattre avec l'assistance de l'équipe technique du Projet EuroMed Justice III et la collaboration précieuse et essentielle des experts et représentants des pays partenaires du Voisinage Sud qui ont été associés à l'élaboration du manuel en coordination avec leur coordinateur national.

Enfin, nous tenons à remercier très chaleureusement tous les experts des pays partenaires du Voisinage Sud qui ont collaboré aux différentes réunions et ont livré une contribution importante aux différentes discussions. Il va sans dire que, sans leur

soutien précieux, leur engagement profond et leurs efforts continus, il aurait été impossible de réaliser ce manuel.

Andrés Salcedo Velasco,
Chef d'équipe du Projet Euromed Justice III

José María Fernández Villalobos,
Responsable de formation du Projet Euromed Justice III

Dania Samoul,
Coordinatrice du Projet Eur omed Justice III

Bonnes Pratiques

A. Direction et développement stratégique des TIC

Plan stratégique

- 1. Il faut un plan stratégique dans lequel on détaille les phases et les termes de l'informatisation des tribunaux. Ce plan doit envisager la situation de l'administration de la justice dans chaque pays, tout en s'adaptant à leurs besoins et à leurs caractéristiques.**

Direction centralisée

- 2. Il faut une direction centralisée avec une voie ouverte aux citoyens afin de définir les services offerts, mais le ministère de la Justice doit avoir la primauté.**

Ligne budgétaire

- 3. Il est conseillé d'avoir une ligne budgétaire spécifique. La durée du plan d'informatisation doit s'ajuster au budget.**

Groupe d'experts multidisciplinaire

- 4. Il faut s'assurer de la présence d'un groupe d'experts multidisciplinaire composé de juges, magistrats, procureurs, greffiers, personnel judiciaire et techniciens informatiques qui apportent leur expérience et leur point de vue. Ces comités doivent intervenir dans la planification réalisée par l'administration.**

E-Government

- 5. Le plan stratégique doit être relié à une stratégie globale d'administration en ligne (administration électronique).**

Collaboration

- 6. Il s'agit d'établir des accords de collaboration avec les donateurs et le secteur privé.**

Description des débats

Le travail a commencé par un débat sur l'existence de plans stratégiques dans ce domaine, leurs caractéristiques et les étapes de leur développement. Conformément à la méthodologie mise au point pour ce groupe de travail on a introduit le sujet en soulevant un certain nombre de questions. On a commencé le travail en partant du constat de la pertinence de l'existence d'un plan global, horizontal, homogène et coordonné avec les autres plans globaux de l'administration.

L'intense débat a mis en évidence l'absence dans la majorité des pays bénéficiaires d'un plan présentant de telles caractéristiques. Tous les pays ou pratiquement tous disposent de plans en la matière, mais ils ne présentent pas dans tous les cas les caractéristiques requises. Ainsi, par exemple, on peut citer un certain nombre des références intéressantes :

L'Algérie a commencé à introduire les TIC dans ses tribunaux à partir d'un plan directeur stratégique 2003-2008, ce plan directeur a été complété par le programme inscrit dans le cadre de la réforme de la justice.

Ce programme d'action a nécessité la mise en place d'un réseau sectoriel pour permettre à toutes les juridictions de communiquer entre elles d'une manière fiable et sécurisée. En parallèle, des systèmes d'information métiers ont été développés (Système de Gestion et de Suivi des Dossiers Judiciaires- Casier Judiciaire – Mandat d'Arrêt- Système de GESTION de la Population Carcérale) ainsi que des outils d'aide à la décision (tableau de bord, carte judiciaire, système de gestion des ressources humaines, auxiliaires de justice).

* Y a-t-il un plan directeur, plan stratégique ou plan de modernisation global ou spécifique pour les nouvelles technologies dans le domaine de la justice ? Dans l'affirmative, quelles sont ses principales caractéristiques ? Quelles sont les différentes étapes et à quel stade de mise en oeuvre se trouve-t-il ?

La réussite du plan stratégique de la modernisation du secteur repose sur la création d'une direction générale de la modernisation en 2002.

Sites web :

Ministère de la Justice <http://www.mjustice.dz> Les citoyens peuvent consulter les affaires les concernant en accédant au portail du Ministère de la Justice.

Portail du Droit Algérien <http://www.droit.mjustice.dz>

Centre de Recherche Juridique et Judiciaire <http://www.crjj.mjustice.dz>

Cour Suprême <http://www.coursupreme.dz>

Conseil d'Etat <http://www.consaeildetat.dz>

Quant à l'Égypte il y a un plan stratégique dont les principales caractéristiques sont l'identification numérique judiciaire, le tribunal en ligne (*e-Court*), la date de l'intégration judiciaire, le système informatique en nuage (*cloud computing system*) et un e-portail pour offrir des services aux citoyens. En ce qui concerne les étapes de l'implantation, on en est actuellement à 20% du développement de l'application de tribunal en ligne (*e-Court*), 30% des communications en réseau entre tous les tribunaux du pays et 60% de l'adaptation du personnel à travailler dans un environnement informatique. L'utilisation de la signature électronique n'a pas encore été déployée. Le programme e-Court traite de l'identité numérique, l'intégrité des données judiciaires et le portail de la justice. Ce projet concerne non seulement les affaires judiciaires, mais aussi un système intégral qui englobe l'ensemble du système judiciaire (la police, le parquet, le Bureau de documentation et également les tribunaux).

Sites web :

Ministère de la Justice <http://www.moj.gov.eg>

En Israël, les tribunaux présentent un degré d'informatisation très élevé et avancé. Le système informatique judiciaire interagit avec des interfaces d'autres administrations. 300 professionnels se consacrent aux TIC au sein du Ministère de la Justice. Israël a signalé qu'un nouveau poste a été créé récemment au sein du gouvernement et que cette personne sera responsable de la préparation des plans directeurs stratégiques pour tous les ministères et organismes gouvernementaux. Les plans stratégiques sont actuellement en préparation et ils sont attendus dans les 12 prochains mois.

Sites web :

Ministère de la Justice <http://www.justice.gov.il>

Décisions de la Cour Suprême <http://elyon1.court.gov.il/verdictssearch>

Actuellement en Jordanie les tribunaux sont en réseau et ils sont équipés de 4000 ordinateurs. 1500 employés disposent de courrier électronique. Tous les dossiers sont scannés et les procédures informatisées. Le système informatique est connecté avec la police et d'autres administrations. On dispose aussi de guichets d'information des citoyens. La Jordanie a un plan stratégique 2012-2014 de modernisation de l'administration de la justice qui est disponible en ligne sur le site Internet du Ministère de la Justice. Ce plan contient un vecteur de l'e-justice dans un contexte global qui affecte non seulement la Cour et le ministère de la Justice, mais aussi d'autres ministères, directions générales et autorités qui peuvent être liés à l'administration de la justice. De même, il existe un sous-plan pour la rénovation des structures, la sécurité du système, la signature électronique, la vidéoconférence pour la justice des mineurs et les services en ligne (e-service). D'après leurs indications, compte tenu de l'actuel état de développement, la mise en œuvre devrait prendre environ trois ans.

Sites web :

Ministère de la Justice <http://www.moj.gov.jo>

Au Liban il existe un bureau gouvernemental spécialisé. On dispose d'un plan directeur pour doter tous les tribunaux d'un matériel informatique en vue d'informatiser tous les registres et dossiers. La première phase de ce plan concernera trois tribunaux de grande taille qui représentent 60% de l'activité judiciaire. Ses principales caractéristiques sont l'automatisation totale des registres et des dossiers en cours, ainsi que les archives et l'installation d'un réseau intranet propre aux juges et fonctionnaires. Un appel d'offres a été lancé pour équiper les tribunaux du matériel informatique nécessaire ainsi que du logiciel informatique en exécution de l'accord avec l'UE dont le budget s'élève à 10 millions d'euros. Ils estiment que la mise en œuvre sera lente, car dans de nombreux cas, ils seront contraints de revoir leurs besoins.

Sites web :

Ministère de la Justice <http://www.justice.gov.lb>

Conseil d'Etat www.statecouncil.gov.lb

Site du Centre de Recherche Informatique Légal à l'Université Libanaise
www.legallaw.ul.edu.lb

Le Maroc a lancé le processus d'informatisation de ses tribunaux dès les années 90. La Direction générale de Modernisation et des Études est l'organisme responsable d'implanter les TIC dans les tribunaux. Dans le cas du Maroc, il y a un plan 2012-2016 dont les principales caractéristiques sont l'amélioration des applications informatiques, la formation juridique, l'assistance judiciaire, l'amélioration des infrastructures, la qualité du service informatique, les modifications pour introduire la signature électronique dans les tribunaux civils, la gestion administrative et judiciaire, la sécurité et la gestion des dossiers et la maintenance de l'utilisation de l'informatique.

Sites web :

Ministère de la Justice www.justice.gov.ma

Tribunal de Casablanca www.tscasablanca.ma

Dans le cas de la Palestine un accent spécial est mis sur les TIC dans la Stratégie Nationale de la Justice, qui comporte un éventail d'objectifs stratégiques dont le plus important est la création de départements informatiques dans le système des tribunaux et le Ministère de la Justice. La stratégie sur l'Etat de droit et la justice nationale (2011-2013) (*National Justice and Rule of Law Strategy*) a été élaborée en coopération entre les trois acteurs clés de la justice (Ministère de la Justice, Conseil Supérieur de la Magistrature (*High Judicial Council*) et Bureau du Procureur Général (*Office of the Attorney General*). Chacun de ces acteurs considère les étapes nécessaires pour exécuter la stratégie en vue de la mise en œuvre des nouvelles technologies, et ce selon ses compétences respectives. Le budget destiné à la réalisation de cette stratégie est assigné sous le budget général de l'Etat, qui est approuvé par le Conseil des Ministres. Sa réalisation dépend cependant généralement d'un soutien externe fourni par les donateurs.

Il existe un projet de gouvernement électronique réalisé par le Ministère des Télécommunications et Technologies de l'Information en collaboration avec l'Estonie, afin d'adopter des éléments applicables du modèle de gouvernement électronique estonien et l'appliquer dans le contexte palestinien.

Sites web :

Ministère de la Justice www.moj.pna.ps

L'informatisation du système judiciaire en Tunisie a débuté depuis 1985. Tous les tribunaux (cour de cassation, cour d'appel, tribunal immobilier, tribunal de première instance, justice cantonale) sont interconnectés avec un réseau FR sauf quelques justices cantonales et utilisent deux applications principales (civil et pénal), registre de commerce au niveau des tribunaux de premières instances, application immobilière au tribunal immobilier.

La Tunisie ne dispose pas d'un plan stratégique d'une feuille de route pour la modernisation du système judiciaire pour une période de trois ans (2012-2014), le Ministère de la justice a débuté plusieurs axes avec des bailleurs de fonds (EU, PNUD,...).

Un portail de la justice qui comporte plusieurs composantes comme les services en ligne, la bibliothèque, la jurisprudence et la formation en ligne. Afin de renforcer l'utilisation des moyens électroniques dans l'activité des tribunaux moyennant la réduction des tâches manuelles.

Ils considèrent que le plan stratégique doit être élaboré de façon conjointe par le Ministère de la Justice et des techniciens.

Sites web :

Portail de la Justice <http://www.e-justice.tn>

Institut Supérieur de la Magistrature <http://www.ism-justice.nat.tn>

La quasi-totalité des délégations ont souligné l'utilité de disposer d'un plan stratégique pour aborder l'incorporation des TIC dans les tribunaux. Un aspect qui a été particulièrement mis en avant dans les débats a été la nécessité que le plan stratégique soit ouvert à la société, pour faire en sorte que les services que l'Administration de la Justice offre aux citoyens soient identifiables.

Les débats ont continué à propos de l'opportunité d'une direction centralisée au Ministère de la Justice qui indique les grandes lignes directrices. Nous avons débattu de

cette question avec la conviction que l'existence d'une direction centralisée est une bonne pratique.

L'expert et l'équipe chargée de la mise en œuvre du projet ont introduit le sujet en soulevant un certain nombre de questions * On décrit ci-dessous la situation exposée par les différentes délégations.

En Algérie il existe une Direction générale de la Modernisation. Cet organisme est composé essentiellement de magistrats et de techniciens spécialisés, pour permettre à cette structure de prendre en charge les projets de modernisation dans les deux phases d'étude et de réalisation. Cette direction générale est subdivisée au niveau des cours et des services informatiques qui dépendent des procureurs généraux, et tous deux sont chargés d'exécuter le plan d'informatisation. Un comité de pilotage central est institué pour l'élaboration et la mise en œuvre des programmes.

L'Égypte a souligné que le Ministère de la Justice est chargé de l'introduction des nouvelles technologies avec un centre d'information judiciaire qui est structuré comme un secteur de technologie de l'information et qui compte environ 100 techniciens.

En Israël, chaque agence de justice possède son propre département d'informatique. Les tribunaux constituent une autorité autonome à part et ne sont pas sous la surveillance du Ministère de la Justice. Ils ont leur propre département informatique et leur propre budget. Le Ministère de la Justice contient le barreau de l'État, les bureaux du ministère public et l'aide judiciaire. Le gouvernement est chargé d'exécuter le plan d'informatisation. Quelques centaines de professionnels en TIC sont employés dans les différents départements informatiques du système informatique de justice.

Dans le cas de la Jordanie, le Ministère de la Justice est chargé de l'introduction des nouvelles technologies à travers une Direction générale qui compte 100 personnes entre le service central et les services décentralisés. Chaque tribunal a un département informatique. Il y a un bureau informatique qui dépend du Ministère de la Justice. Ce

· Qui est chargé de l'introduction des nouvelles technologies dans le domaine de la justice (Ministère de la Justice, Cour Suprême, Conseil du Pouvoir Judiciaire) ? Qui est chargé d'exécuter le plan ? Existe-t-il au Ministère de la Justice ou au Conseil du Pouvoir Judiciaire ou à la Cour Suprême un service ou département spécifique consacré à l'utilisation des nouvelles technologies ?

bureau se compose de plusieurs sous-directions (sécurité technique, système informatique et centre d'appels – service d'assistance (*helpdesk*)). Il y a des techniciens spécialisés en logiciel.

Le Liban a précisé que le Bureau Informatique du Ministère de la Justice est chargé de l'informatisation de tous les tribunaux libanais. Ce bureau est supervisé par un juge. En même temps, il faut signaler que des efforts ont été déployés dans certains tribunaux pour introduire les TIC. Le bureau, composé de 2 techniciens informatiques et 20 auxiliaires, est supervisé par un juge. Les représentants du Liban ont fait une mention spéciale, en dépit d'un bureau spécialisé du ministère de la Justice, de l'effort personnel déployé par de nombreux juges pour doter leurs tribunaux des ressources nécessaires afin de pallier le manque d'investissement en ressources de la part de l'Etat.

Au Maroc, le Ministère de la Justice, à travers la Direction de Modernisation et des Études, régule l'informatisation des tribunaux de première instance et de la Cour de cassation. Le personnel se compose d'ingénieurs, magistrats et secrétaires.

Quant à la Palestine, chacun des principaux acteurs de la justice, c'est-à-dire le Ministère de la Justice, le Conseil Supérieur de la Magistrature (*High Judicial Council*) et le Bureau du Procureur Général (*Office of the Attorney General*), a mis en place une direction générale de TIC qui agit comme un lien entre les différents départements avec chaque institution. Chaque direction générale est responsable du développement de plans en rapport avec la technologie. Il est intéressant de signaler qu'il n'y a pas de dispositions légales limitant l'utilisation de technologies modernes dans aucune institution de la justice.

La Tunisie dispose d'une DGI qui a pour mission principale l'introduction des technologies de l'information et de communication et a un effectif réduit de cadre pour superviser les chaînes pénale, civile et immobilière. Les personnes qui travaillent à la Direction générale de l'Informatique du Ministère de la Justice sont des ingénieurs, analystes et techniciens en TIC et dans chaque tribunal il y a un technicien en informatique. Aussi il y a la cellule e-justice chargée de l'administration du site web du Ministère.

Il y a aussi un comité de pilotage intégré au sein du Ministère de la Justice qui est chargé de l'introduction des nouvelles technologies. Ce comité de pilotage se compose de cadre administratif et de juges. Il existe aussi un Service de l'Informatique pénitentiaire ,il est constitué d'informaticiens, analystes et ingénieurs.

Toutes les délégations, à l'exception du cas particulier d'Israël, ont choisi de maintenir une structure organisationnelle centralisée, dirigée par le Ministère de la Justice à travers des bureaux ou divisions spécialisés.

En suite le groupe de travail a débattu des bonnes pratiques concernant l'existence d'une ligne budgétaire spécifique permettant de fournir aux tribunaux les moyens nécessaires pour les projets d'informatisation à développer. Ce budget couvrirait aussi bien les principaux aspects de l'acquisition du matériel que la formation. L'équipe chargée du projet a introduit le sujet en soulevant une question.

L'Algérie a indiqué qu'il existe un budget centralisé, dont une partie est allouée aux projets de modernisation.

L'Egypte ne dispose pas d'un budget spécifique bien qu'ils aient des services administratifs consacrés à ce sujet.

Israël a signalé que chaque département informatique a son propre cadre budgétaire.

En Jordanie, c'est le Ministère de la Justice qui réglemente le budget, contenant tous les détails de développement de la justice, y compris l'expansion de l'utilisation des TIC pour assurer ce développement.

Dans le cas du Liban il existe un seul budget centralisé d'un montant de 10 millions d'euros qui est entièrement financé par l'Union européenne.

· Existe-t-il un budget centralisé ou une ligne budgétaire spécifique ?

Quant au Maroc, il existe un budget centralisé du Ministère de la Justice, à hauteur de 23 millions de dirhams pour 2012 et crédits renouvelables.

La Tunisie dispose de trois fonds, le premier fonds est un budget annuel fourni par l'Etat en tant que investissement et fonctionnement, dont une partie est destinée à moderniser les tribunaux. L'autre est la contribution de l'Union Européenne et le PNUD.

Presque tous les membres du groupe de travail ont souligné l'importance pour l'autorité ou l'organisme responsable de la mise en œuvre du plan d'informatisation de disposer d'un budget spécifique. Israël, compte tenu de l'autonomie budgétaire dont jouissent ses tribunaux, serait le seul cas qui s'éloignerait du modèle suggéré. De toute façon, les délégations ont souligné comme un aspect important que la durée du plan stratégique devrait être associée à ce budget.

Remarques

Dans l'exposé des délégations du groupe de travail on a pu constater des situations contrastées par rapport à l'état des TIC dans le domaine de la justice. Chaque pays a des particularités qui nous invitent à réfléchir sur la manière d'élaborer leur plan stratégique d'informatisation. En ce sens, il faut agir avec prudence dans l'analyse et la comparaison avec d'autres modèles, comme par exemple les modèles européens, car bien qu'ils puissent offrir des règles pour les pays bénéficiaires, ils ne pourront pas toujours être transposés dans leur totalité à la réalité de ceux-ci. D'autre part, le plan stratégique d'incorporation des TIC doit être encadré dans la politique globale d'administration électronique élaborée par l'Etat, faisant de la justice un service public mis à la disposition des citoyens. A titre informatif, on pourrait signaler le Plan d'action pluriannuel 2009-2013 relatif à l'e-Justice européenne², en rapport avec le Plan d'action européen 2011-2015 pour l'administration en ligne « Exploiter les TIC pour promouvoir une administration intelligente, durable et innovante »³.

Le scénario que l'on peut observer actuellement dans la plupart des pays bénéficiaires est celui d'une situation qui se caractérise par la centralité dans les tentatives, plus ou

moins modestes, de mise en œuvre de l'informatisation de leurs tribunaux. Dans la plupart des cas, il y a dans la structure du Ministère de la Justice un organe chargé d'élaborer des lignes directrices du plan d'informatisation. L'existence d'un plan stratégique centralisé n'implique pas nécessairement la rigidité dans la mise en œuvre, mais le choix entre une direction centralisée ou décentralisée dépendra essentiellement de la structure administrative et juridique du pays. L'important est de garantir en tout cas un service adéquat et efficace. Pendant le processus d'informatisation, certaines circonstances peuvent apparaître qui modifient la planification établie initialement. Le plan doit contenir des mécanismes d'adaptation qui tiennent compte des circonstances imprévues. Cela pourrait entraîner un recul de l'intégration de l'outil informatique dans les tribunaux, avec les conséquences négatives de la frustration des différents groupes d'utilisateurs. La présence d'un groupe multidisciplinaire d'experts qui dirigent le plan, comme une bonne pratique qui a été mise en avant, peut être un élément important du plan d'adaptation aux événements survenus ou aux aspects qui doivent être modifiés. En fait, pour ces experts, qui vivent la réalité quotidienne et sont en contact avec les tribunaux, il est plus facile de détecter les lacunes dans la stratégie initiale.

L'existence d'une ligne budgétaire spécifique et centralisée des TIC est une condition préalable pour la gestion des ressources publiques adaptées aux besoins des tribunaux. A cet égard, il faut que l'administration garantisse ce soutien en ressources, installations et équipements, si l'on veut garantir le bon fonctionnement de la justice conformément aux normes internationales⁴. L'accès à la justice moyennant l'utilisation des TIC doit s'accompagner d'importants efforts financiers (Art. 15 Avis n ° 14 (2011) du CCJE)⁵. Ce budget doit tenir compte des étapes ou phases de l'informatisation dans chaque pays. Il est important que soient fixés des pourcentages d'investissement en adéquation avec les prévisions du matériel informatique que requièrent les différentes phases d'implantation des TIC, ainsi que les plans de formation initiale et continuée.

Il serait utile que le processus d'introduction des TIC dans les tribunaux soit accompagné d'une assistance continue de groupes d'experts pour approfondir les questions de l'amélioration et de la mise à jour du système informatique. On se réfère ici non seulement à l'optimisation des aspects techniques du système, mais aussi à un certain nombre d'autres aspects pertinents. Dans ce cadre, on peut citer : améliorer l'administration de la justice, faciliter l'accès des justiciables aux tribunaux,

l'impartialité, l'indépendance du juge, l'équité et le délai raisonnable des procédures Il est important que des représentants des différents groupes d'utilisateurs participent à ces comités d'experts.

D'autre part, il convient de souligner le rôle du secteur privé dans l'introduction des TIC dans les tribunaux. Les entreprises et institutions du secteur privé possèdent des ressources et de l'expérience dont le secteur public peut sans aucun doute tirer parti. En ce sens, il est intéressant d'établir des accords de collaboration qui peuvent se traduire dans la gestion de services, entretien du système, participation aux plans de formation, etc. L'intervention du secteur privé doit garantir le secret et la confidentialité dans ses actions, compte tenu de la nature particulière de l'information contenue dans les données judiciaires.

B. Niveau d'utilisation des TIC

Vérification de l'utilisation

- 7. Mettre en place des mécanismes de vérification de l'utilisation qui permettent de détecter les caractéristiques et les nécessités de chaque juridiction par rapport aux TIC. Il est conseillé d'avoir un groupe d'étude au niveau de chaque juridiction.**

Stimulation de l'utilisation

- 8. Stimuler l'utilisation afin d'améliorer les aspects du système informatique qui ont une influence sur l'activité des opérateurs juridiques.**

Paramètres d'accès en fonction de l'utilisateur

- 9. Favoriser l'accès selon les nécessités de l'opérateur, en tenant compte de l'opportunité d'établir un accès uniforme en fonction de l'unité à laquelle appartient l'utilisateur .**

Niveau d'utilisation

- 10. Il serait opportun d'installer au niveau du tribunal ou de l'instance des modules du système informatique qui offrent des informations sur le niveau d'utilisation. En tout cas, l'accès à ces informations serait réservé au responsable du personnel du tribunal, en consultation avec le personnel technique.**

Politique d'introduction progressive

- 11. Dans les cas où la mise en œuvre des TIC en est encore à ses débuts, il est conseillé d'établir une politique d'introduction progressive du caractère obligatoire, en particulier dans les activités des tribunaux qui ne sont pas décisives.**

Description des débats

Le point suivant qui a été débattu par le groupe de travail a été le niveau d'utilisation des TIC et les facteurs qui peuvent signifier une optimisation. Conformément à la méthodologie mise au point pour ce groupe de travail, on a introduit le sujet en soulevant un certain nombre de questions. On a débattu sur ce point parce que le personnel des tribunaux est, en définitive, l'élément qui donnera l'indication du taux de réussite de l'implantation des TIC. Sans un degré minimal d'utilisation des systèmes informatiques, il sera impossible d'obtenir le rendement que les TIC offrent, quel que soit l'environnement de travail.

En Algérie, chaque utilisateur (magistrat, greffier ou responsable de juridiction) accède au système d'information à travers un PC connecté au système d'information. Tous les magistrats disposent d'une boîte de messagerie professionnelle mjustice.dz. Les magistrats accèdent également au portail intranet pour communiquer entre eux.

Par ailleurs, tous les magistrats ont été dotés de micro-portables pour la préparation de leurs dossiers.

La jurisprudence est accessible via le portail du droit à tous les internautes, y compris le personnel de la justice.

Le réseau intranet de la justice est un réseau privé séparé du réseau internet et ce par mesure de sécurité. Cependant, dans toutes les juridictions, il a été créé un espace internet au niveau de la bibliothèque ouvert à tout le personnel de la justice.

Dans le cadre de la politique d'intégration des TIC dans les juridictions, tout le personnel a été formé au départ à l'outil informatique.

· Y a-t-il une utilisation majoritaire ou habituelle des TIC pour gérer les procédures ? Le cas échéant, quelle est la juridiction au sein de laquelle les TIC sont le plus utilisées ? Met-on un portable à la disposition du juge ? Le juge a-t-il accès aux bases de données juridiques lorsqu'elles existent ? Le juge bénéficie-t-il de services équivalents à son domicile ? Reçoit-il une aide financière pour payer l'abonnement à des sites Internet juridiques spécialisés ? Met-on un ordinateur de bureau à la disposition du juge ? Le juge a-t-il accès à Internet ? Les autres membres des tribunaux et le personnel ont-ils accès à un ordinateur ? Le juge rédige-t-il des documents par voie électronique ? Est-il tenu de le faire ? Les juges et autres personnels ont-ils un compte courriel officiel ? Peuvent-ils communiquer à travers ce compte avec d'autres juges et membres du personnel ou s'agit-il seulement d'un compte passif ?

Dans le cas de l'Égypte il y a une utilisation habituelle des TIC pour gérer les procédures, surtout la juridiction civile. Le juge ne dispose même pas d'un portable ni d'un ordinateur de bureau, et il n'a pas non plus accès aux bases de données juridiques. Le Ministère de la Justice souhaite que les juges aient accès à Internet et qu'ils reçoivent une aide financière pour payer l'abonnement à des sites Internet juridiques spécialisés. Le Ministère de la Justice travaille aussi pour que tout le personnel des tribunaux dispose d'un ordinateur. Le juge n'est pas tenu de rédiger des documents par voie électronique. En décembre 2012, un accord a été conclu avec le Ministère de la Communication portant sur la fourniture de l'appui technique nécessaire pour la mise en œuvre de l'e-Court. On a commencé à développer un portail des services Internet pour les juges, les avocats et les professionnels en général, où on pourra accéder à des services d'information concernant les tribunaux et où il sera possible de signer électroniquement. Il existe une informatisation totale des services du Ministère de la Justice. L'informatisation du registre immobilier constitue un autre projet. La délégation égyptienne a fait remarquer qu'ils sont limités par des problèmes budgétaires et techniques. Le Centre d'information judiciaire effectue les tâches de direction et de gestion, selon le niveau et le type d'affaire.

Israël a fait remarquer que tous les organismes de justice sont entièrement informatisés et que l'utilisation des TIC est une pratique commune. Chaque juge peut choisir entre un ordinateur portable ou un ordinateur de bureau à des fins personnelles. Le juge a accès à Internet et aux bases de données juridiques, et il bénéficie de services équivalents à son domicile. *The Courts Management* fournit des abonnements à l'ensemble du personnel judiciaire pour leur permettre d'accéder à des sites Internet juridiques spécialisés. Tous les états-majors juridiques et administratifs ont des ordinateurs personnels avec connexion au réseau de tribunaux, y compris Internet. Tous les documents sont traités par voie électronique. La communication interactive est pleinement disponible.

La Jordanie a signalé qu'il y a une utilisation majoritaire des TIC pour gérer les procédures et qu'il n'y a pas de différences au niveau de l'utilisation entre les juridictions. On met un portable à la disposition du juge. Ce dernier ne peut pas accéder aux bases de données de son tribunal, mais il peut accéder aux bases de données générales, qui sont publiques. Le Ministère de la Justice prend en charge les frais d'accès des juges à des sites Internet juridiques spécialisés et à des bases de données

juridiques. Les autres membres des tribunaux et le personnel disposent d'un ordinateur lorsque cela s'avère nécessaire. Le juge est tenu de rédiger des documents par voie électronique. Il y a 1500 comptes officiels au total pour le personnel des tribunaux. Les juges ont accès dans le système informatique à toutes les affaires qui les concernent. Le programme utilisé essaie de fournir aux juges et aux chercheurs toute la jurisprudence concernant le Conseil judiciaire. Une collaboration existe avec le secteur privé dans le domaine de la formation du personnel, et une attention particulière va à l'aspect de la confidentialité dans la transmission des connaissances. Le Conseil de la Magistrature a créé un forum pour les juges et ce forum est actuellement en construction.

Quant au Liban, l'utilisation des TIC se limite actuellement aux registres du commerce. Un projet de mise en ligne des registres est en cours d'exécution. Un tribunal de petite taille a déjà informatisé ses registres et s'est doté d'un blog Internet. A noter que dans ce même tribunal les dossiers sont toujours en version papier. La caisse mutuelle des juges a déjà obtenu une réduction de prix de la part d'une entreprise de services pour les juges qui souhaitent acheter un portable. Le juge ne dispose pas d'un ordinateur de bureau. Les juges ont libre accès à la bibliothèque électronique du ministère de la Justice qui comporte plusieurs bases de données jurisprudentielles libanaises et françaises. Deux des bases de données juridiques libanaises appartiennent au secteur privé. Le juge a la possibilité de bénéficier d'un accès à deux bases de données juridiques depuis son domicile s'il est abonné personnellement au service Internet. Il ne reçoit aucune aide financière pour financer l'abonnement à des sites Internet juridiques spécialisés. Le juge n'a pas accès à Internet à partir de son bureau. Cependant, plusieurs juges financent personnellement l'accès à Internet à partir de leur domicile. Les autres membres des tribunaux et le personnel n'ont pas accès à un ordinateur. Le juge n'est pas tenu de rédiger des documents par voie électronique. Les juges et les fonctionnaires du ministère de la Justice ont la possibilité de bénéficier d'un compte courriel officiel et il s'agit alors d'un compte passif.

Le Maroc a indiqué qu'il y a une utilisation majoritaire des TIC pour gérer leurs procédures, mais surtout à la Cour de Cassation, les tribunaux de commerce, administratifs et de première instance. On met un ordinateur de bureau à la disposition du juge et aussi un portable à condition qu'il rédige ses jugements. Le juge peut accéder aux bases de données juridiques publiques. Il doit cependant payer l'accès aux bases

privées. Il ne reçoit aucune aide financière pour payer l'abonnement à des sites Internet juridiques spécialisés. Dans la grande majorité des cas le juge a accès à Internet. Cependant, les autres membres des tribunaux et le personnel n'ont pas tous accès à un ordinateur. Si le juge en a la possibilité, il est tenu de rédiger ses jugements en format électronique. Seuls les juges ont un compte courriel officiel et ils peuvent communiquer à travers ce compte avec d'autres juges et membres du personnel.

Dans le cas de la Tunisie il y a une utilisation moyenne des TIC et c'est les cours et les TPI et notamment la Cour de Cassation qui les utilise le plus ainsi que les autres tribunaux qui utilisent deux applications principales (civil et pénal), le registre de commerce au niveau des tribunaux de premières instances, l'application immobilière au Tribunal Immobilier. La DGI est en cours de la généralisation des comptes email pour tous les juges et la généralisation de fournir un accès internet à tous les greffiers et les juges. En Tunisie tous les tribunaux sont connectés entre eux sauf quelques justices cantonales et ils sont équipés de 5000 unités, plusieurs centaines de personnes disposent de courrier électronique. Chaque tribunal dispose d'une chaîne informatique relié à une base locale et la dotation des tribunaux de matériel informatique : ordinateurs, imprimantes et connexions internet.

On dote un ordinateur de bureau à la disposition du juge qui occupe un bureau. Le juge dispose de pc portable (1500 portables mis à la disposition des juges pour l'internet, la saisie des jugements et la messagerie, il a accès aux bases de données juridiques comme Dalloz et il ne reçoit aucune aide financière pour payer l'abonnement à des sites Internet juridiques spécialisés. Seuls les chefs des tribunaux, les juges du centre de recherche et les juges administratifs ont accès à Internet. Les autres membres des tribunaux et le personnel disposent d'un ordinateur. Certains juges rédigent des documents par voie électronique, mais ils ne sont pas tenus de le faire.

Presque toutes les délégations ont souligné l'opportunité d'exiger un niveau minimum de compétence en ce qui concerne l'utilisation des TIC. Le groupe de travail estime que l'on ne devrait pas exiger d'emblée un niveau trop élevé, mais que l'acquisition de compétences en TIC des services publics doit se faire graduellement. On a également avancé l'idée que l'introduction des TIC devrait être adaptée aux caractéristiques et aux besoins des différents groupes d'utilisateurs. D'autre part, le groupe de travail estime

qu'il est nécessaire de fixer un montant minimum d'équipement et une infrastructure adaptée aux besoins des utilisateurs.

Remarques

Il serait utile que les autorités réalisent un suivi du niveau d'utilisation des outils informatiques. Par conséquent, il est recommandé que les systèmes informatiques des tribunaux disposent de modules qui analysent le niveau d'utilisation des utilisateurs. La présence de ces modules ne doit pas être interprétée comme étant un moyen coercitif pour les utilisateurs. Au contraire, ces utilités peuvent être un précieux élément pour introduire les modifications nécessaires dans les applications informatiques, de telle sorte que les utilisateurs puissent utiliser davantage l'outil informatique dans leur activité quotidienne. En aucun cas, le niveau de contrôle d'utilisation des moyens informatiques ne devra porter atteinte à l'indépendance judiciaire.

D'autre part, il ne faut pas oublier que l'un des avantages de l'introduction des TIC dans les tribunaux doit être l'étude des données et des informations qui sont fournies au système informatique par les utilisateurs. Les autorités judiciaires ont à leur disposition des informations pertinentes dont l'étude leur permet de tirer des conclusions au sujet du fonctionnement de l'administration de la justice. Par conséquent, si la qualité des données et informations contenues dans le système est bonne, cette analyse sera plus précise. Si l'on veut réaliser cet objectif, il faut encourager la bonne utilisation des outils informatiques de la part des utilisateurs.

Bien qu'il n'y ait pas eu une totale unanimité dans le groupe de travail à ce sujet, il serait utile d'établir certains mécanismes de caractère obligatoire dans l'utilisation des outils informatiques. L'élément personnel dans le fonctionnement des tribunaux est fondamental et il ne serait pas juste ni indiqué de laisser l'utilisation des outils informatique au libre choix de chacun. Pour autant, ceci ne signifie pas qu'il faille ignorer l'effort personnel ou les initiatives des utilisateurs. En définitive, on peut dire qu'il ne s'agit pas d'obliger, mais au contraire d'inciter⁶.

A cet égard, la formation des usagers revêt une importance particulière pour promouvoir et faciliter l'usage des TIC. Dans cette perspective, il serait utile, comme on l'indique

dans la bonne pratique n° 17, de garantir que les plans de formation des professionnels impliqués dans l'administration de la justice contiennent de modules de formation qui assurent une bonne connaissance initiale, et sa mise à jour, des outils nécessaires à une bonne utilisation des TIC. Il y a lieu de signaler que le facteur générationnel peut influencer sur la formation aux TIC, et il serait dès lors utile d'en tenir compte dans les plans de formation.

C. Niveau de formation aux TIC

Compétences

- 12. Dans la publication des offres d'emplois publics dans les tribunaux la connaissance des TIC de la part des candidats doit être considérée comme un atout préférentiel.**

Formation initiale et continuée

- 13. La formation initiale et continuée constitue un des piliers de base pour une implantation réussie des TIC. La formation initiale du personnel des tribunaux doit être complétée par des plans de formation continuée.**

Formation spécialisée

- 14. La croissante complexité de certaines activités déployées dans les tribunaux, dans lesquelles les TIC jouent un rôle important (par exemple, l'enregistrement de jugements), exigerait une formation spécialisée.**

Formateur de formateurs

- 15. Le rôle de formateur de formateurs permet d'accélérer la formation du personnel des tribunaux et d'assurer le transfert de connaissances de manière uniforme. Il est recommandé d'encourager la création de cette figure au sein du personnel des tribunaux, en veillant à leurs caractéristiques et à leurs besoins.**

Incitants

- 16. La formation aux TIC doit être considérée comme une valeur importante dans la formation du personnel des tribunaux. Pour cela, une bonne pratique consisterait à créer des incitants qui "récompensent" l'effort de l'utilisateur.**

Formation des juges

- 17. La formation technique du juge doit être complétée par un apprentissage des TIC en adéquation avec les fonctions qu'il est appelé à exercer dans le cadre de ses activités. Les TIC devraient être considérées comme un élément de formation dans le programme d'activités de l'École judiciaire.**

Formation en ligne et apprentissage à distance (e-Learning)

- 18. La formation en ligne et l'apprentissage à distance (e-Learning) fournissent flexibilité et continuité pour la formation des utilisateurs. Dans la programmation formative, il serait utile de concevoir des modules d'apprentissage à distance.**

Support technique

- 19. La présence d'un support technique contribue à dissiper les doutes par rapport à l'utilisation des modules du système informatique et à résoudre les problèmes techniques.**

Forums virtuels

- 20. La communication sur les forums et dans les réseaux contribue à l'échange d'idées et apporte de nouvelles connaissances.**

Description des débats

La question de la formation a fait l'objet d'un débat animé. On pense généralement que la formation est un fondement essentiel pour une introduction réussie des TIC dans les tribunaux. . Conformément à la méthodologie conçue pour le groupe de travail, on a introduit le sujet en soulevant plusieurs questions.·

· Est-t-il nécessaire d'accréditer des connaissances informatiques ou de réussir des tests pour accéder à un emploi public? Y a-t-il des cours de formation périodiques pour les fonctionnaires ? Les juges ont-ils besoin d'une formation

L'Algérie a indiqué que dans la quasi-totalité des cas, notamment dans le domaine de l'administration judiciaire, un diplôme d'initiation à l'informatique est exigé au concours de recrutement. Il y a des cours de formation périodiques pour les fonctionnaires, une formation initiale pour les magistrats stagiaires et des cycles de formation continue sur les systèmes informatiques pour les magistrats en exercice. Le niveau moyen de connaissance des nouvelles technologies de la part des juges, procureurs, greffiers et personnel est variable, et certains magistrats ont même un diplôme d'ingénieur en informatique. Quant au niveau des greffiers et autres personnels, ce niveau est plutôt satisfaisant.

En Égypte il n'est pas nécessaire d'accréditer des connaissances informatiques ou de réussir des tests pour accéder à un emploi public. Le Ministère de la Justice offre un salaire supplémentaire à tout salarié qui peut prouver des compétences ou connaissances en informatique. Il y a des cours de formation périodiques pour les fonctionnaires. Il n'y a pas de formation spécifique pour les juges. Le niveau moyen de connaissance des nouvelles technologies de la part des juges, procureurs, greffiers et personnel est insuffisant, mais généralement les plus jeunes d'entre eux ont une bonne connaissance.

Israël a signalé qu'en ce qui concerne l'accès à l'emploi public il n'est pas exigé de prouver des compétences en informatique, mais que cela fait généralement partie de la formation de base et des études universitaires. Il y a des formations périodiques pour des fonctionnaires et ces cours peuvent être suivis par ceux qui désirent améliorer leurs compétences et connaissances. Les juges bénéficient d'une formation spécifique à l'informatique. L'utilisation des technologies s'est considérablement accrue au cours de la dernière décennie, ce qui veut dire qu'aujourd'hui le niveau de connaissance est très bon.

Quant à la Jordanie l'accréditation de connaissances informatiques est une condition requise pour accéder au secteur public, mais la majorité du personnel des tribunaux a une formation informatique préalable. Il existe une formation périodique pour les fonctionnaires et les juges bénéficient d'une formation spécifique qui leur est destinée.

spécifique pour pouvoir utiliser les nouvelles technologies ? Quel est le niveau moyen de connaissance des nouvelles technologies de la part des juges, procureurs, greffiers et personnel ?

La formation générale se complète par une formation très spécifique. Ainsi, par exemple, des manuels ont été élaborés sur la question de l'audition des mineurs. En général, le personnel des tribunaux a une connaissance suffisante, mais ils peuvent participer s'ils le souhaitent à des séminaires de mise à jour.

Au Liban il est nécessaire d'avoir certaines connaissances informatiques pour accéder à un emploi public. L'informatique est une des matières du concours d'entrée à la fonction de greffier. Il y a des cours de formation périodique pour les fonctionnaires. Les juges n'ont pas besoin d'une formation spécifique pour pouvoir utiliser les nouvelles technologies puisque la plupart des magistrats en ont une bonne maîtrise.

Le Maroc a indiqué qu'il n'est pas nécessaire d'accréditer des connaissances informatiques ou de réussir des tests pour accéder à un emploi public. Il y a des cours de formation périodiques pour les fonctionnaires, en collaboration avec l'Institut de formation professionnelle. Il y a une formation continuée et spécifique pour les juges. En général, le niveau moyen de connaissance des nouvelles technologies de la part des juges, procureurs, greffiers et personnel est bon.

La Tunisie a signalé qu'il n'est pas nécessaire d'accréditer des connaissances informatiques ou de réussir des tests pour accéder à un emploi public. Depuis 2008 Il y a une formation ponctuelle périodique pour les fonctionnaires et une formation spécifique pour les juges s'ils en ont besoin. Le niveau moyen de connaissance des nouvelles technologies est moyen parmi les juges et parmi les greffiers et le personnel. Aussi l'intégration de l'informatique dans la formation des juges à l'Institut Supérieur de Magistrature et pour les greffiers dans le cadre de la formation continue.

Toutes les délégations ont insisté sur la nécessité que l'Administration réalise les investissements nécessaires en formation pour que le degré d'informatisation atteigne un niveau souhaitable. La quasi-totalité des membres du groupe de travail ont également souligné la nécessité d'accorder une attention spéciale à la formation des juges, étant donné l'importance de leur l'activité. Par conséquent, on a souligné le rôle important que les Écoles Judiciaires ont dans le processus de formation des juges et qu'il est nécessaire d'inscrire les TIC dans la programmation de leurs cours et activités académiques. Le groupe de travail considère que les actions de formation doivent être continues, dès lors que les modules du système informatique sont divers et sujets à

évolution. Ce n'est que grâce à une formation continuée que l'on peut optimiser le niveau d'utilisation des moyens informatiques (Art. 38 Avis n ° 14 (2011) du CCJE)⁷

Remarques

Il est nécessaire d'accorder toute l'importance voulue au processus de formation et de consentir l'effort budgétaire requis, tout en l'adaptant à la réalité de chaque pays. Une stratégie d'implantation de TIC qui ne consacre pas une part importante à la formation est vouée à l'échec, surtout lors de l'exécution des premières phases de l'implantation. Il ne sert pas à grand chose de disposer des moyens et équipements requis si un effort formatif n'est pas réalisé au préalable. Le manque de formation adéquate provoque chez les utilisateurs frustration et indifférence par rapport aux TIC, car ils n'observent pas les effets pratiques de l'utilisation des moyens informatiques dans l'accomplissement de leurs activités. Bon nombre de pays bénéficiaires exigent la connaissance de TIC pour accéder à l'emploi public. Par ailleurs, il est conseillé de faire de l'accréditation de connaissances informatiques un mérite préférentiel, sans pour autant réduire l'égalité des chances. Les plans de formation doivent s'adapter au profil des utilisateurs et à l'accomplissement de leurs activités dans les tribunaux. En ce sens, il faut programmer des cours de formation spécialisée qui couvrent les besoins concrets des groupes d'utilisateurs.

Il serait utile de concevoir des programmes d'apprentissage qui contiennent une formation en ligne mais aussi des modules d'apprentissage à distance (e-Learning) permettant une interactivité avec l'élève.

L'importance des processus de formation et leur continuité dans le temps rendent aussi utile la création du rôle de « formateur des formateurs ». On considère que cette figure est une pièce maîtresse dans l'aspect formatif, car elle unifie les critères pédagogiques et de contenu. D'autre part, on devrait encourager la présence d'un groupe de formateurs recrutés au sein de différents groupes d'utilisateurs (juges, greffiers, personnel de bureau, etc.), puisque de cette manière ils peuvent partager l'expérience et les problématiques rencontrées par les utilisateurs. Parallèlement au processus formatif interne, c'est-à-dire du personnel qui exerce son activité dans les tribunaux, il est

également nécessaire que les autorités publiques promeuvent l'utilisation des TIC dans le rapport que les citoyens ont avec l'administration judiciaire. A ce sujet, il serait intéressant que les autorités judiciaires participent aux programmes de formation en TIC que l'Administration prépare à l'intention des citoyens.

D. Cadre juridique et législatif des TIC

Mise à jour législative

21. Le nouveau scénario social provoqué par les TIC suppose un changement dans la gestion du service public de la justice. C'est pourquoi, la législation relative au domaine judiciaire requiert une mise à jour qui intègre également les TIC. D'où l'importance de reconnaître le caractère effectif et les garanties des communications télématiques dans le domaine de la justice.

Caractère obligatoire ou volontaire

22. L'adéquation du cadre juridique et législatif est un aspect primordial pour la mise en œuvre des TIC. Dans la réglementation des codes matériels et procéduraux il y a lieu de mentionner l'utilisation des outils et moyens informatiques. Dans un premier temps, il est conseillé d'avoir une modification qui mentionne la possibilité de l'utilisation, qui n'aurait pas cependant de caractère obligatoire.

Coordination

23. Il faut que la législation spécifique des TIC dans le domaine de la justice soit en phase avec la législation générique sur l'administration électronique, dès lors qu'elle établit des critères à observer par n'importe quel service public.

Traitement des affaires transfrontalières

24. Il serait opportun de développer des politiques qui favorisent un cadre juridique et législatif international ; ainsi, l'utilisation des TIC serait plus efficace pour le traitement des affaires transfrontalières.

Accès égalitaire

- 25. La définition du cadre juridique et législatif des TIC doit veiller à fournir un accès égalitaire à la justice, car certains groupes de citoyens ne disposent pas de moyens ou n'ont pas la possibilité d'utiliser les TIC dans leurs relations avec les tribunaux.**

La formation aux TIC des citoyens

- 26. Il faut que le cadre juridique et législatif tienne compte du différent degré de formation aux TIC que l'on observe parmi les citoyens afin d'éviter des inégalités dans l'accès à la justice.**

Diffusion des applications informatiques

- 27. Souvent les citoyens ignorent les moyens informatiques qu'ils peuvent utiliser dans leurs rapports avec la justice. Par conséquent, il est nécessaire que le cadre juridique et législatif promeuve la diffusion des applications informatiques qui sont à la disposition des citoyens.**

Degré d'utilisation

- 28. Il serait opportun que le cadre juridique et législatif contribue à établir des mécanismes qui mesurent le degré d'utilisation des outils informatiques afin de connaître le niveau moyen de connaissance des TIC de la part des citoyens.**

Description des débats

Une partie de la session a été consacrée à évaluer l'impact du cadre juridique et législatif en vigueur pour le développement et l'engagement définitif des outils TIC dans le domaine de la justice. Sans doute le scénario législatif doit s'adapter à la nouvelle réalité imposée par la société de l'information. La justice ne devrait pas échapper à ce phénomène et, par conséquent, il faut modifier le cadre juridique et législatif tout en reconnaissant et protégeant le dossier numérique et toutes ses

composantes ainsi que les communications télématiques. Conformément à la méthodologie conçue pour ce groupe de travail, on a introduit le sujet en soulevant un certain nombre de questions :

En Algérie, il existe un cadre juridique et législatif pour l'intégration des TIC. Dans la justice, et à titre d'exemple lors de la mise en place de la base de données nationale automatisée du casier judiciaire, une modification a été apportée au Code de Procédure Pénale pour prendre en charge l'édition à distance des casiers.

De même pour la prise en charge du pourvoi en cassation en matière civile à distance, le code de procédure civile et administrative a pris en charge cet échange électronique.

Concernant l'encadrement des TIC en matière pénale, toute une batterie de textes a été mise en place.

L'Égypte a signalé que dans le cadre juridique et législatif en ce qui concerne l'utilisation des nouvelles technologies dans les procédures judiciaires, des législations sont déjà en place chez eux et que leur intention est de les développer davantage afin de compléter le système. Un certain nombre des codes en vigueur sont appropriés pour l'utilisation des nouvelles technologies. Ils comportent une certaine vision ou offrent une idée pour mener les réformes nécessaires dans le cadre juridique et législatif et être prêts à accepter l'utilisation des nouvelles technologies dans les conflits transfrontaliers et en cas de demande de coopération internationale, à condition de disposer d'un système adapté. Une loi sur le tribunal électronique, qui concerne l'utilisation de la technologie dans la justice, est en cours de préparation. Cette loi permettra de disposer des services informatiques et de l'utilisation du dossier électronique. Il convient cependant de remarquer que leur intention n'est pas de remplacer l'actuel système, mais plutôt d'établir une cohabitation dans le temps entre les deux systèmes.

· Quel est le cadre juridique et législatif en vigueur pour l'utilisation des nouvelles technologies dans les procédures judiciaires ? Les codes matériels et procéduraux en vigueur sont-ils appropriés pour l'utilisation des nouvelles technologies ? Une réforme est-elle prévue ou est-elle en cours ? Pouvez-vous expliquer les différences existantes, le cas échéant, entre les différentes juridictions? L'utilisation des nouvelles technologies est-elle possible dans les conflits transfrontaliers et en cas de demande de coopération internationale?

En Israël les lois concernant les procédures légales ont été adaptées à l'utilisation des technologies. Par exemple, la signature électronique, la loi sur la protection de la vie privée (*privacy protection act*) etc. Les codes de procédure ont déjà été adaptés, et les lois matérielles sont en cours de discussion en vue d'effectuer les adaptations nécessaires. La réforme a été mise en œuvre partiellement, et une partie de celle-ci est encore en cours d'élaboration. Il n'y a pas d'interface en ligne avec d'autres pays, même si la communication de base est possible par le biais de courriels (mais pas pour les procédures judiciaires).

La Jordanie a signalé que l'article 179 de leur Code de procédure pénal règle l'utilisation des nouvelles technologies dans les procédures judiciaires.

En ce qui concerne le Liban il n'y pas de cadre juridique et législatif pour l'utilisation des nouvelles technologies dans les procédures judiciaires. Les codes matériels et procéduraux en vigueur ne sont pas encore appropriés pour l'utilisation des nouvelles technologies. Il existe un projet de loi sur la signature et la preuve électroniques. Il n'est pas possible d'utiliser les nouvelles technologies dans les conflits transfrontaliers ni en cas de demande de coopération internationale.

Le Maroc a précisé que le cadre juridique et législatif pour l'utilisation des nouvelles technologies est régi par le code de procédure civile. Il existe un projet de code numérique et de signature électronique. Les codes matériels et procéduraux en vigueur sont appropriés pour l'utilisation des nouvelles technologies, surtout lorsque le projet de code numérique sera appliqué. Une réforme du code civil est prévue à propos de la notification et de la signature électroniques. L'utilisation des nouvelles technologies est possible dans les conflits transfrontaliers par le biais de courriels, mais cela ne s'applique pas aux procédures juridiques.

La Tunisie a répondu que le cadre juridique utilisé est le cadre général de la fonction publique élaboré par le Premier Ministère.

Toutes les délégations considèrent qu'il est nécessaire de mettre à jour les normes matérielles et de procédure en ce qui concerne l'utilisation des TIC dans les tribunaux. Même si dans un certain nombre de cas certaines adaptations ont déjà été faites ou sont

en cours de réalisation, la plupart des pays n'ont pas encore effectué une réforme intégrale de leur cadre juridique.

Remarques

La réalité sociale imposée par les nouvelles technologies oblige l'Administration à élaborer un cadre législatif qui favorise la mise en adéquation de l'activité des tribunaux à cette nouvelle réalité. Les progrès dans le développement de l'utilisation des nouvelles technologies requièrent un effort permanent de la part du législateur en vue d'apporter un soutien législatif continu à l'utilisation de ces outils. A cet effet, il serait utile d'adopter une approche multidisciplinaire dans laquelle tous les professionnels impliqués dans le domaine de la justice puissent être écoutés.

L'utilisation des outils informatiques doit prendre en compte le niveau de développement de la formation technique et du personnel. Au fur et à mesure que les facteurs susmentionnés se développeront, on pourra exiger une plus grande utilisation des TIC de la part des tribunaux. En tout cas, la réglementation particulière des TIC dans le domaine de la justice devrait être globalement en ligne avec l'administration électronique mise en place dans chaque pays.

La société du XXI^e siècle se caractérise par un processus de changement permanent. Les migrations démographiques actuelles provoquent un accroissement du nombre de conflits juridiques transfrontaliers. Ceci requiert un traitement spécial dans l'utilisation des TIC dès lors qu'il faut les considérer comme un moyen essentiel pour contribuer à faciliter et accélérer le traitement et la résolution de ces conflits, ainsi que la coopération internationale, à condition que les normes nationales et internationales l'autorisent. A titre d'exemple, nombreux sont les outils qui sont déjà une réalité dans le cadre européen ; on peut citer comme exemple les formulaires d'utilisation transfrontalière dérivés des instruments suivants: le Règlement (CE) N°1896/2006 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 instituant une procédure européenne d'injonction de payer, le Règlement (CE) N° 861/2007 du Parlement européen et du Conseil du 11 juillet 2007 instituant une procédure européenne de règlement des petits litiges. A cet égard, on peut trouver la documentation existante en la matière sur le

portail de l'Union européenne ⁸ Par ailleurs, il convient de signaler également, sans être exhaustif, d'autres instruments comme E-CODEX⁹ ou ECRIS (European Criminal Records Information System)¹⁰

E. Niveau d'accès des citoyens

Politiques d'accès électronique

29. L'Administration doit fournir l'accès électronique en adoptant des politiques qui permettent aux citoyens d'interagir avec les tribunaux. Les portails de l'administration et des tribunaux doivent permettre un accès aisé et adapté, tant en ce qui concerne la recherche d'informations que la réalisation de démarches en ligne.

Catalogue des services

30. Il est nécessaire d'établir un catalogue des services que le système informatique met à la disposition des citoyens et d'indiquer les responsables du fonctionnement et de la mise en œuvre.

Points d'information

31. Dans les bâtiments ou sièges judiciaires on devrait installer des ordinateurs à usage public qui fournissent des informations génériques ou spécifiques sur les procédures. Par ailleurs, on pourrait également installer des modules qui informent des jours et des heures d'audience.

Orientation juridique en ligne

32. Il serait utile de concevoir un module d'orientation juridique en ligne destiné à fournir des informations génériques.

Démarches en ligne

33. Il est nécessaire d'accroître le nombre de démarches que les professionnels et les citoyens peuvent effectuer en ligne. Les

démarches en ligne favorisent une plus grande célérité de la procédure et, d'une certaine manière, elles nivellent le traitement réservé aux citoyens. Dans ce cadre, la mise en œuvre des notifications télématiques est prioritaire.

Consultation des bases de données jurisprudentielles

34. Au fur et à mesure que le niveau culturel des citoyens s'élève, la fréquence de consultation des bases de données jurisprudentielles augmente. C'est pourquoi, il faut fournir un accès qui protège les données à caractère personnel.

Communication avec les tribunaux

35. Une fois que le citoyen ou le professionnel a opté pour les moyens électroniques dans sa communication avec les tribunaux, il ne peut pas renoncer à ces moyens, sauf en cas d'erreurs du système informatique.

Description des débats

Une partie de la discussion a été consacrée à l'exposition des idées à propos de l'accès des citoyens aux services offerts par l'administration de la justice grâce à l'utilisation des TIC. Conformément à la méthodologie conçue pour ce groupe de travail, on a introduit le sujet en soulevant un certain nombre de questions · Fortes de la conviction qu'il est nécessaire de fournir et d'accroître l'accès des citoyens à ces services, les différentes délégations ont exposé les considérations suivantes en se référant au scénario de leur propre pays.

· Peuvent-ils demander des informations aux tribunaux ou au Ministère de la Justice ? Peuvent-ils soumettre directement des documents écrits ? Peuvent-ils suivre le stade et la situation des procédures les concernant ? Peuvent-ils s'informer de la loi en vigueur et de ses mises à jour ? Peuvent-ils être informés des voies possibles pour aller en justice et y avoir accès ? Peuvent-ils recevoir des notifications ayant valeur légale à travers leur adresse courriel ? Peuvent-ils demander des certificats ou autres documents similaires en ligne ? Ont-ils accès à la jurisprudence des tribunaux ? Dans l'affirmative, cet accès est-il aisé, entier et gratuit sur Internet ?

L'Algérie a indiqué qu'un guichet électronique est disponible au niveau de toutes les juridictions. Il accueille les citoyens, les avocats et les personnes vulnérables à travers des espaces dédiés à chaque catégorie. Relié électroniquement à tous les services de la juridiction, le guichet permet aux citoyens :

d'obtenir une information, en temps réel, sur le cours de leurs affaires ;

d'enregistrer les requêtes ;

de demander et/ou de retirer toutes pièces utiles : jugements/arrêts, casier judiciaire, nationalité, permis de conduire, etc. dans un temps record ;

d'enregistrer les pourvois en cassation à distance ;

de consulter à distance les dossiers enregistrés au niveau de la Cour Suprême.

L'Égypte a signalé que des informations peuvent être demandées aux tribunaux ou au Ministère de la Justice et que l'on peut soumettre directement des documents écrits. Les citoyens peuvent suivre le stade et la situation des procédures les concernant, mais ils ne peuvent pas s'informer de la loi en vigueur ni de ses mises à jour. Les citoyens ne peuvent pas encore être informés des voies possibles pour aller en justice et y avoir accès, ni recevoir des notifications ayant valeur légale à travers leur adresse courriel. Ils peuvent demander des certificats en ligne et ils ont accès gratuitement à la jurisprudence des tribunaux sur Internet.

Dans le cas d'Israël, les citoyens peuvent demander des informations aux tribunaux ou au Ministère de la Justice en vertu de la loi sur la liberté d'information (*Freedom of Information Act*). Ils peuvent soumettre directement des documents écrits, suivre le stade et la situation des procédures les concernant, s'informer de la loi en vigueur et de ses mises à jour, être informés des voies possibles pour aller en justice et y avoir accès, recevoir des notifications ayant valeur légale à travers leur adresse courriel et demander des certificats similaires en ligne. Les citoyens peuvent accéder à la jurisprudence des tribunaux ainsi qu'aux dossiers concernant les affaires judiciaires pendantes devant les tribunaux, à condition d'être une partie pertinente dans l'affaire concernée. Les chercheurs universitaires et les étudiants peuvent avoir accès à des dossiers pour des

projets ou travaux spécifiques de recherche. Toute personne peut avoir accès aux fichiers publics des tribunaux.

En Jordanie les citoyens peuvent demander des informations à travers le site du Ministère de la Justice ou du Conseil du pouvoir judiciaire. Ils ne peuvent pas soumettre directement des documents écrits, mais ils peuvent suivre le stade et la situation des procédures les concernant. Ils peuvent aussi s'informer de la loi en vigueur et de ses mises à jour à travers le portail du Bureau de conseil juridique. Ils ne peuvent pas être informés des voies possibles pour aller en justice et y avoir accès, ni recevoir des notifications ayant valeur légale à travers leur adresse courriel. Il existe un service spécifique pour demander des certificats en ligne. Les citoyens ont accès à la jurisprudence des tribunaux sur Internet et cet accès est gratuit.

Le Liban a indiqué que les citoyens peuvent accéder à certaines informations utiles à travers le site Internet du Ministère de la Justice, mais qu'il n'existe pas de service d'assistance (*helpdesk*) en ligne pour aider les citoyens pour des questions de procédure. Ils ne peuvent pas soumettre directement des documents écrits. Ils peuvent suivre le stade et la situation des procédures les concernant à travers le greffe. Cependant, les justiciables et les avocats peuvent accéder à certaines informations concernant leurs propres affaires dans un seul tribunal de petite taille. Les citoyens ne peuvent pas s'informer de la loi en vigueur et de ses mises à jour. Ils peuvent être informés des voies possibles pour aller en justice, sur la saisine de l'inspection judiciaire, ainsi que sur les compétences du Conseil d'État. Il n'est pas encore possible de recevoir des notifications ayant valeur légale à travers le courriel électronique. Il n'est pas possible de demander des certificats ou autres documents similaires en ligne. L'accès à une vaste base de données jurisprudentielle peut se faire par l'intermédiaire du site de l'université libanaise, mais cet accès est très limité, car même s'il est gratuit, il se fait à l'aide d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe. L'accès à l'ensemble de la jurisprudence du Conseil d'État existe à travers son portail ainsi que la jurisprudence de l'Assemblée plénière de la Cour Suprême à travers le site Internet du Ministère de la Justice.

Dans le cas du Maroc les citoyens peuvent demander des informations à travers le guichet électronique du tribunal ou le portail du Ministère de la Justice ou de la Cour de cassation. Ils ne peuvent pas soumettre directement des documents écrits, à l'exception des documents qui sont adressés au Ministère de la Justice et à la Cour de cassation. Ils

peuvent suivre le stade et la situation des procédures les concernant de la Cour de cassation à travers le guichet électronique et par Internet (en utilisant le numéro de l'affaire ou le nom du magistrat orateur). Les citoyens peuvent s'informer de la loi en vigueur et de ses mises à jour à travers le portail du Ministère de la Justice et le portail du Secrétariat Général de l'Intérieur. Ils peuvent être informés des voies possibles pour aller en justice sur le portail du Ministère de la Justice ou le portail de la Cour de Cassation, qui est plus actualisé. Ils ne peuvent pas recevoir de notifications ayant valeur légale à travers leur adresse courriel, ni demander des certificats en ligne. Ils ont accès à la jurisprudence des tribunaux, à travers le portail du Ministère de la Justice ou de la Cour de Cassation. Il y a aussi un site Internet privé, dont l'accès est cependant payant.

La Palestine a indiqué que l'utilisation publique de technologie est encore limitée. Actuellement les citoyens ne peuvent pas soumettre de requêtes en ligne et ils ne peuvent pas non plus recevoir d'avis ou de notifications sur des sites Internet ou via des courriers électroniques du Ministère de la Justice ou du Conseil supérieur de la Magistrature (*High Judicial Council*). Les applications sur support papier représentent encore la pratique standard. Cependant, des efforts sont actuellement déployés pour mettre à la disposition du public certains services publics limités en ligne. À cet effet, le Département des Services publics a vu son action renforcée et l'on a mis en place un Département d'Information. Les deux départements travaillent pour permettre aux citoyens d'accéder à l'information judiciaire qui introduit une forme de protection des droits publics et des libertés fondamentales, sensibilisant ainsi le public à l'importance de l'administration de la justice. D'autre part, l'introduction des technologies modernes par le Ministère de la Justice ou High Judicial Council est faite à travers le site Internet. Ce site fournit toute l'information générale et de statistiques. En plus de cela, il y a le site du Centre d'Information du Ministère de la Justice où le public peut contacter le Ministère.

La Tunisie a signalé que les citoyens peuvent demander des informations aux tribunaux ou au Ministère de la Justice et soumettre directement des documents écrits. Ils peuvent suivre le stade et la situation des procédures les concernant et s'informer de la loi en vigueur et de ses mises à jour à travers le portail du Ministère de la Justice. Il existe quelques adresses électroniques spécifiques pour les citoyens pour se renseigner

sur les voies possibles pour aller en justice. Ils ne peuvent pas recevoir de notifications ayant valeur légale à travers leur adresse courriel. Ils ont accès sur Internet à la jurisprudence de la Cour de Cassation, mais cet accès n'est que partiellement gratuit.

A partir de la présentation faite par chaque délégation du groupe de travail on peut dégager des situations différenciées. Bien que dans la plupart des pays les citoyens puissent effectuer des consultations relatives à leurs procédures, tous les pays n'ont pas encore mis en œuvre des démarches en ligne globales et intégrales pour l'interaction des citoyens avec les tribunaux.

Remarques

L'Administration doit favoriser des lignes d'action qui permettent aux citoyens d'entrer en contact avec les tribunaux moyennant l'utilisation des outils informatiques. Dans ce sens, il est recommandé d'établir un catalogue de services qui renseigne les citoyens sur les activités qu'ils peuvent réaliser par voie électronique.¹¹

L'utilisation des portails électroniques s'est avérée être un outil extrêmement utile pour faciliter l'accès électronique des citoyens à la justice. A titre d'exemple, on peut citer le Portail latino-américain de la justice électronique (*Portal Iberoamericano de la Justicia Electrónica*)¹² ou le portail européen (e-Justice) déjà signalé. Dans les pays partenaires du Voisinage Sud, on peut observer une certaine hétérogénéité au niveau du développement et du contenu de ces portails. Il y a lieu de signaler que lors des discussions du groupe de travail on a pu constater l'existence d'une sensibilité sur ce point de la part des participants, ce qui montre le souci de vouloir l'améliorer.

D'un point de vue technique et fonctionnel le principal problème réside dans l'engagement à fournir les ressources humaines et économiques nécessaires pour garantir l'entretien et la maintenance des portails.

S'agissant de la pratique n° 31, il faut entendre que l'implantation de points d'information informatiques ne doit pas faire oublier l'existence de groupes de citoyens qui ne possèdent pas les connaissances requises pour utiliser ces moyens. C'est pourquoi, il faut maintenir en place en parallèle les points d'information traditionnels.¹³

En ce qui concerne la bonne pratique n° 34, il convient de souligner que la consultation de bases juridictionnelles ne s'avère pas aisée pour de nombreux citoyens; c'est pourquoi, lors de la conception de ces bases, il faut veiller à fournir un accès aisé et simple.

F. Niveau d'accès des professionnels

Utilisation des outils informatiques

36. Plusieurs groupes qui peuvent contribuer à promouvoir les TIC interviennent dans l'activité judiciaire. Dans de nombreux cas, ces groupes montrent un intérêt croissant pour l'utilisation des outils informatiques. Il serait dès lors utile que l'Administration et les autorités judiciaires établissent des accords ou des conventions avec ces groupes qui couvrent et fournissent les rapports des professionnels avec l'administration de la justice et l'utilisation des TIC.

Conduite des professionnels

37. La conduite des professionnels par rapport à l'utilisation des TIC devra respecter l'organisation établie par l'administration et s'adapter à celle-ci.

Associations professionnelles

38. Les associations professionnelles doivent contribuer à la formation de leurs membres et encourager l'utilisation des TIC.

Attitude positive

39. Il est nécessaire que le professionnel qui agit devant les tribunaux fasse montre d'une attitude positive et collaboratrice pour permettre que l'utilisation des TIC devienne une pratique courante dans le domaine judiciaire.

Description des débats

Sur ce point le groupe de travail a débattu de la nécessité d'impliquer dans l'utilisation des nouvelles technologies les professionnels qui collaborent avec l'administration de la justice.

Conformément à la méthodologie conçue pour ce groupe de travail, on a introduit le sujet en soulevant un certain nombre de questions · . Les présentations faites par les différentes délégations sont décrites ci-dessous.

En Algérie les procureurs et autres intervenants du secteur judiciaire peuvent communiquer et interagir avec le système à tous les niveaux (selon leurs prérogatives respectives). Quant aux avocats, un point d'accès au système leur est fourni à partir des juridictions (bureau des avocats).

En ce qui concerne l'Égypte, toutes les réponses de la délégation égyptienne aux questions formulées ont été négatives, mais ils ont souligné que toutes les questions posées seront étudiées en tenant compte des ressources et des investissements dont dispose leur pays.

Israël a signalé que les avocats et les procureurs peuvent saisir un tribunal en ligne et soumettre des documents écrits en ligne. Il est aussi possible pour eux de recevoir des communications officielles de la part des tribunaux à travers Internet ou leurs courriels. L'accès à la jurisprudence est public pour les professionnels, sauf dans le cas de questions confidentielles (famille, mineurs, etc.). L'accès est complet et libre à travers le site officiel du tribunal et il y a aussi plusieurs bases de données commerciales privées qui offrent certaines options de recherche avancée (avec paiement préalable). Cet accès est très communément utilisé par les avocats, les étudiants et le grand public.

· Un avocat ou un procureur peut-il saisir un tribunal en ligne ? Peuvent-ils soumettre des documents écrits en ligne ? Peuvent-ils recevoir des communications officielles de la part des tribunaux à travers Internet ou leurs courriels ou autres mécanismes similaires ? Ont-ils accès à la jurisprudence des tribunaux ? Dans l'affirmative, ont-ils accès uniquement à la jurisprudence de la Cour Suprême ou de la Cour Constitutionnelle ? Cet accès est-il aisé, entier et gratuit sur Internet ? En est-il fait usage habituellement ?

La Jordanie a indiqué que les avocats et les procureurs peuvent généralement saisir un tribunal en ligne. Ils peuvent consulter des communications officielles faites par les tribunaux. Les professionnels ont accès à la jurisprudence de certaines décisions de la Cour suprême. Cet accès est gratuit pour les juges, mais pas encore pour les avocats.

Au Liban le site de l'Université libanaise offre un accès gratuit à tous par l'intermédiaire d'un mot de passe. L'accès à la jurisprudence de l'assemblée plénière de la Cour de cassation est complet. Par rapport aux autres questions formulées sur ce point, les réponses de la délégation libanaise ont été négatives.

En ce qui concerne le Maroc, les avocats et procureurs peuvent saisir un tribunal en ligne à travers le guichet électronique du tribunal ou le portail du Ministère de la Justice. Ils peuvent aussi soumettre des documents écrits en ligne à travers le guichet électronique du tribunal ou le portail du Ministère de la Justice, mais il n'est pas possible d'introduire des réclamations. Les avocats peuvent signaler des réclamations aux services compétents du Ministère de la Justice. Ils ne peuvent pas recevoir de communications officielles de la part des tribunaux à travers Internet ou leurs courriels. Les professionnels ont accès à la jurisprudence de la Cour de cassation à travers le portail du Ministère de la Justice et uniquement à une sélection de la jurisprudence de la Cour suprême. La jurisprudence de cassation est disponible uniquement en version papier. Concernant la jurisprudence d'autres tribunaux, le Ministère de la Justice opère une sélection qui est effectuée par une commission.

La Palestine a indiqué que le système électronique intégral qui est utilisé, MIZAN, permet aux avocats de suivre en ligne et d'accéder à l'information sur leurs affaires depuis leur bureau, sans qu'il soit nécessaire pour eux d'être physiquement présents dans le tribunal.

En Tunisie les avocats et procureurs peuvent uniquement consulter les affaires en ligne, mais ils ne peuvent pas soumettre de documents écrits en ligne. Cet accès est gratuit. Ils peuvent recevoir des communications, mais pas de manière officielle. Ils ont accès à la jurisprudence de certaines décisions de la Cour de cassation. Cet accès est gratuit, mais les professionnels n'en font habituellement pas usage.

Dans tous les pays, qui se caractérisent par des scénarios différents, on observe un effort pour donner aux différents professionnels qui travaillent avec l'administration de la justice accès aux ressources technologiques qu'ils peuvent utiliser dans leurs activités.

Remarques

L'activité des professionnels doit aussi se voir impliquer dans l'utilisation des nouvelles technologies. A cette fin, l'administration devrait conclure des accords de collaboration avec les associations professionnelles, de manière à ce que celles-ci collaborent avec les tribunaux pour approfondir l'utilisation des outils informatiques. Les associations professionnelles jouent dans ce cas un rôle important pour contribuer à la diffusion et l'utilisation des nouvelles technologies parmi leurs membres. A titre d'exemple, on peut citer l'existence du portail e-Justice du Conseil des Barreaux européens.¹⁴

G. Portails/sites d'information des citoyens

Carte des services

- 40. Il est conseillé de définir une carte des services, d'établir un catalogue et de définir les conditions d'accès à ces services.**

Coordination

- 41. Il faut coordonner son contenu.**

Réseaux sociaux

- 42. L'utilisation des réseaux sociaux pour faire la publicité des portails doit se faire avec prudence et il faut indiquer les services offerts sur ces portails.**

Siège électronique

- 43. Il est conseillé d'évoluer de portails simplement informatifs vers un niveau supérieur de garanties et de sécurité dans les contenus, où on peut effectuer des démarches électroniques. Dans ce sens, les portails doivent évoluer vers un concept de siège électronique, où il est possible non seulement de trouver des informations mais aussi d'interagir et d'effectuer certaines démarches en ligne.**

Description des débats

Dans leurs rapports avec les tribunaux et, en général avec l'administration de la justice, l'accès des citoyens et des professionnels à l'information fournie par les portails web constitue un aspect essentiel pour consolider le processus d'informatisation des tribunaux. L'évolution de ces portails vers des sièges électroniques offrant des services toujours plus étendus et interactifs est au centre des débats. Conformément à la méthodologie conçue pour ce groupe de travail, on a introduit le sujet en soulevant un

certain nombre de questions. Les informations fournies par les différentes délégations sont reprises ci-dessous.

L'Algérie possède un site web du Ministère de la Justice et de toutes les cours, Cour Suprême, Conseil d'Etat, qui offre une information générale. Par ailleurs, il existe un portail du droit algérien qui fournit une information spécialisée, elle concerne notamment la jurisprudence de la Cour suprême, du Conseil d'Etat, les principaux codes : code pénal, code civil, code de la famille et code de la nationalité algérienne, ainsi que les conventions internationales ratifiées par l'Algérie. Un lien vers le site web du Secrétariat Général du Gouvernement permet de consulter toute la collection du Journal Officiel de la République Algérienne Démocratique et Populaire.

L'Egypte met actuellement au point un nouveau portail sur le site du Ministère de la Justice (www.jp.gov.eg (en construction) www.moj.gov.eg (site actuel). Son contenu portera sur : service des réclamations, bibliothèque juridique, services judiciaires pour les citoyens, information sur le ministère de la Justice et les tribunaux. L'actuel portail est mis à jour quotidiennement.

Israël a indiqué qu'il y a des portails juridiques sur les sites Internet du Ministère de la Justice, de la *Court Management* et de la Cour Suprême. Le site Internet du Parlement fournit également des informations sur la législation. La mise à jour de ces portails est fréquente. Les sites Internet de toutes les agences fournissent des informations complètes quant aux droits des citoyens et aux possibilités d'actions légales. Il y a une tendance à coordonner le contenu des portails, mais cela dépend de la spécialité du

* Y a-t-il un portail juridique sur le site web du Ministère de la Justice ou de la Cour Suprême ou du Conseil Supérieur de la Magistrature ? Dans l'affirmative, quel en est le contenu ? L'information fournie aux citoyens est-elle adéquate ? Quels services ce portail offre-t-il ? L'information fournie aux citoyens est-elle adéquate ? Quel est son niveau de mise à jour ? Quel est le taux de consultation ? Les réseaux sociaux sont-ils utilisés aux mêmes fins que le portail web ? En dehors du portail du Ministère de la Justice existe-t-il un autre portail de la Cour Suprême ou du Conseil Supérieur de la Magistrature ? Les contenus sont-ils coordonnés ou est-ce que chaque portail s'est spécialisé dans un thème spécifique ? Y a-t-il d'autres portails similaires appartenant à d'autres institutions qui comptent en la matière (universités, ONG, facultés de droit, cabinets juridiques privés...) qui sont utiles dans votre pays et qui sont largement utilisés ?

portail. Il y a aussi les portails de plusieurs universités, de sociétés juridiques privées, etc.

En ce qui concerne la Jordanie, il y a le portail du Ministère de la Justice et le portail du Conseil Supérieur de la Magistrature. L'information offerte par ces portails concerne les procédures. Le contenu de ces portails n'est pas spécialisé et les services offerts portent sur une information générale. L'information des portails est mise à jour en cas de modifications de l'organigramme. Le taux de consultation est de quelque 60%. Le Conseil de la Magistrature utilise Facebook et met un forum à la disposition des magistrats.

Dans le cas du Liban il y a un portail du Ministère de la Justice et du Conseil d'État. Ces portails fournissent des informations générales sur l'organisation des tribunaux et les modalités de saisine de l'inspection judiciaire. Leur mise à jour est périodique. Cependant, ils ne disposent pas de statistiques quant au taux de consultation. Les réseaux sociaux ne sont pas utilisés aux mêmes fins que le portail web. Le portail de l'Université libanaise publie les textes de lois et de décrets en vigueur ainsi qu'une très vaste base de données jurisprudentielles relatives à la jurisprudence de la Cour de cassation et des Cours d'appel.

Au Maroc on trouve le portail du Ministère de la Justice et de la Cour de cassation. Tout porte à croire que le taux de consultation est élevé. Sur le portail du Ministère de la Justice on peut accéder au service des réclamations, à la législation et à la coopération, et on y trouve également plusieurs liens utiles. Sur le portail de la Cour de cassation on peut accéder à jurisprudence, suivre des dossiers, conférences et arrêts. La mise à jour est périodique. Les réseaux sociaux ne sont pas utilisés. Il y a aussi les portails du Secrétariat Général du Gouvernement, des instances de médiation, des facultés de droit, du Parlement et de bureaux privés.

La Tunisie a indiqué l'existence d'un portail du Ministère de la Justice qui contient plusieurs liens utiles. Ce portail offre un bouquet services en ligne (une application concernant la consultation des affaires pénales civiles immobilières Plaintes et Procès verbaux de tous les tribunaux en ligne et téléchargeable en format RTF) pour suivre les affaires, une bibliothèque virtuelle (comporte presque les mêmes rubriques du portail ainsi que d'autres rubriques tel que les circulaires du ministère, le rapport annuel des

activités du ministère, les statistiques judiciaires, le répertoire des bibliothèques (cour de cassation, ISM, CEJJ), abonnement avec DALLOZ, l'accès au journal officiel de la république tunisienne.), la formation en ligne, la législation et la jurisprudence de la cour de cassation (comporte des arrêts du tribunal de cassation de 1959 à 2008 disponible en ligne en arabe et téléchargeable en format PDF avec un menu de recherche avancé ou à travers un thésaurus). Sa mise à jour est quotidienne. Le taux de consultation est acceptable pour les professionnels et minimal pour les citoyens. Un projet de refonte du site web est en cours. Les réseaux sociaux sont utilisés uniquement pour publier des communiqués et les activités du Ministère de la Justice. Il existe aussi d'autres portails en dehors du portail du Ministère de la Justice, mais ils ne sont pas encore publiés sur Internet. Chaque portail est spécialisé (Cour d'appel, Cour de cassation, le site de la Direction générale des prisons et de la rééducation). Il existe aussi le portail du Gouvernement et le Journal Officiel.

L'évolution et les caractéristiques des portails de chaque pays sont différentes et on observe à des degrés divers une dispersion de l'information sur différents portails.

Remarques

L'administration de la justice est définie comme un service public mis à la disposition des citoyens. En ce sens, il est essentiel que les portails web exposent un catalogue de services auxquels les citoyens peuvent accéder. Les portails des administrations publiques sont un point de référence pour les citoyens et, par conséquent, il est nécessaire de déployer un ensemble de services accessibles électroniquement. La tendance actuelle dans la création des portails est celle d'évoluer vers des sièges électroniques où les citoyens peuvent non seulement réaliser des consultations, mais aussi effectuer des démarches en ligne. Par ailleurs, on ne peut pas oublier le rôle des réseaux sociaux dont l'importance ne cesse de croître. En tout cas, l'option de leur utilisation par les autorités judiciaires et les tribunaux se limitera au domaine strictement professionnel.

Lors des discussions du groupe de travail un certain nombre d'avis intéressants ont été exprimés sur la possible utilisation des réseaux sociaux pour faire connaître l'existence

de portails judiciaires. A cet égard, si on reconnaît généralement l'utilité des réseaux sociaux, on a aussi souligné que leur utilisation doit s'adapter à des paramètres de prudence pour éviter d'éventuels mauvais usages.

H. Protocoles

Normes de comportement

- 44. La mise en œuvre d'un système informatique requiert la création de règles ou normes de comportement afin d'optimiser le rendement de celui-ci. Il est nécessaire que les utilisateurs respectent les règles établies pour l'utilisation du système informatique si l'on veut obtenir des résultats optimaux.**

Types de protocoles

- 45. La définition de protocoles techniques affectera le personnel technique chargé du fonctionnement du système, tandis que les protocoles de conduite affecteront le personnel des tribunaux, les professionnels et les citoyens.**

Définition

- 46. Il s'agit de définir les protocoles qui régissent les aspects techniques du système et la conduite adéquate des utilisateurs.**

Caractère coercitif

- 47. Il est recommandé de mettre en place des mécanismes coercitifs pour les protocoles destinés aux utilisateurs du système. Le fondement du caractère obligatoire de ces protocoles doit être la qualité de l'information du système et son traitement.**

Description des débats

Une partie des débats a analysé l'introduction de protocoles dans l'utilisation des outils informatiques et leur degré de développement dans l'activité du personnel des tribunaux. Conformément à la méthodologie conçue pour ce groupe de travail, on a introduit le

sujet en soulevant un certain nombre de questions. Les informations fournies par les différentes délégations sur ce point sont exposées ci-dessous.

En Algérie, la Direction Générale de la Modernisation a élaboré une charte de l'informatique qui régleme l'utilisation des TIC, notamment les aspects techniques. Ces protocoles concernent les aspects suivants : organisation, vérification du réseau, sauvegarde et récupération des bases de données, les mises à jour ainsi que l'entretien et la maintenance des équipements. Cette réglementation est mise à la disposition des responsables chargés des dispositifs techniques et des chefs de juridiction.

En Égypte il n'existe pas encore de protocoles pour régler l'utilisation et le fonctionnement des TIC dans les tribunaux, mais en décembre 2012 il y a eu un accord avec le Ministère des Télécommunications pour obtenir une assistance technique sur ce sujet.

Israël a signalé qu'il y a des protocoles sur les modalités de présentation d'un document (en format PDF), l'utilisation de la signature électronique et les actions possibles lorsque le système informatique ne fonctionne pas. En général, les professionnels et les citoyens sont touchés par ces protocoles.

En Jordanie il existe des protocoles pour l'utilisation du courriel, pour Internet et pour la protection des ordinateurs. Ces protocoles touchent tout le personnel des tribunaux et tous les professionnels.

Le Liban a indiqué qu'il n'existe pas encore de protocoles pour régler l'utilisation et le fonctionnement des TIC dans les tribunaux.

Au Maroc il n'existe pas de protocoles pour régler l'utilisation et le fonctionnement des TIC dans les tribunaux. Selon eux, l'introduction de ce type de protocoles serait coercitive.

· Existe-t-il des protocoles pour régler l'utilisation et le fonctionnement des TIC dans les tribunaux ? Dans l'affirmative, quels sont les aspects ou parties de procédures couverts par les protocoles ? Qui est touché par l'existence de ces protocoles ?

La Tunisie a signalé qu'ils disposent uniquement de recommandations et de règles pour les tribunaux. Tout le personnel des tribunaux et tous les professionnels sont affectés par ces recommandations et ces règles.

Remarques

Tout comme dans d'autres secteurs où sont utilisés les moyens informatiques et technologiques, il est recommandé que le personnel des tribunaux dispose des outils informatiques conformément à un ensemble de règles de conduite définies au préalable par les responsables des TIC. Il est utile de faire une distinction entre les règles de conduite qui affectent exclusivement le personnel technique et celles qui s'adressent au personnel des tribunaux. Compte tenu du degré d'évolution du système informatique, il serait indiqué de conférer progressivement à ces règles de conduite un caractère obligatoire afin d'obtenir un rendement maximal dans l'utilisation du système informatique.

I. Harmonisation des documents

Harmonisation

48. L'harmonisation des documents utilisés par les tribunaux est une pratique que l'on peut recommander, dès lors qu'elle favorise l'uniformité dans l'information qu'on peut extraire pour les bases de données et facilite le travail du personnel.

Typologie des documents

49. Il serait utile de définir la typologie des documents pour lesquels une harmonisation est davantage nécessaire.

Description des débats

Le groupe de travail a débattu de la révision des documents utilisés par les tribunaux pour créer un cadre adéquat pour le processus d'informatisation. Conformément à la méthodologie conçue pour ce groupe de travail on a introduit le sujet en soulevant un certain nombre de questions. Les informations fournies par les différentes délégations sont résumées ci-dessous.

L'Algérie a signalé que tous les documents ont fait l'objet de normalisation au niveau de toutes les structures judiciaires.

En Égypte il n'y a pas encore d'harmonisation des documents utilisés par les tribunaux.

En Israël, il y a un modèle de document en format Word harmonisé (pour les jugements). L'utilisateur peut le modifier, mais il y a un contenu minimal qui ne peut être modifié. Toutes les juridictions sont concernées par cette harmonisation.

La Jordanie a signalé que tous les documents de toutes les juridictions sont harmonisés.

· Y a-t-il une harmonisation des documents utilisés par les tribunaux ? Dans l'affirmative, quels sont les documents qui ont été harmonisés ? Quelle est la juridiction dans laquelle les documents sont le plus harmonisés ?

En ce qui concerne le Liban, il existe une harmonisation concernant la présentation des documents, la notification et une certaine formalité des arrêts ainsi que les documents du Registre du Commerce. Seuls les documents du Registre du Commerce ont été harmonisés.

Au Maroc, tous les documents de toutes les juridictions sont harmonisés.

La Tunisie a indiqué avoir harmonisé la plupart des documents. Ils ont harmonisé les documents judiciaires, administratifs, les mandats et les documents (formulaire) pour les citoyens. Cette harmonisation a touché toutes les juridictions de manière similaire.

Remarques

Une configuration adéquate des données demandées dans les différents types de documents contribuera certainement à une plus grande fiabilité et exactitude de l'exploitation de l'information contenue dans le système. La tâche d'harmonisation des documents utilisés par les tribunaux est aussi une excellente occasion de rendre le langage juridique plus compréhensible pour le citoyen, en garantissant une rédaction claire, éloignée de formules excessivement complexes, sans renoncer cependant au degré de formalité nécessaire qui est requise par les actions judiciaires.

J. Signature électronique

Utilisation

50. L'utilisation de l'identité et de la signature électroniques, tant par les tribunaux que par les professionnels et les citoyens, garantit la fiabilité et la sécurité dans les communications télématiques.

Sécurité et fiabilité

51. La sécurité et la fiabilité dans les communications télématiques dans lesquelles on utilise la signature électronique requièrent des modules qui garantissent l'authenticité de l'auteur de la communication électronique ainsi que la fixation de la date et de l'heure d'envoi.

Exigence de signature électronique

52. Pour les portails qui fonctionnent comme des sièges électroniques il faut exiger la signature électronique pour la réalisation des démarches ou les communications judiciaires.

Description des débats

La fiabilité des communications judiciaires constitue un facteur essentiel dans le processus d'informatisation des tribunaux. C'est pourquoi, le groupe de travail a analysé la nécessité d'incorporer des modules de signature électronique. Conformément à la méthodologie conçue pour ce groupe de travail on a introduit le sujet en soulevant un certain nombre de questions. Les informations sur ce point fournies par les différentes délégations sont reprises ci-dessous.

En Algérie il y a un projet en cours concernant la signature électronique.

· Utilise-t-on la signature électronique ? Utilise-t-on la carte d'identité numérique ? S'agissant des citoyens, y a-t-il une politique publique destinée à promouvoir l'utilisation de la signature électronique et de la carte d'identité numérique pour effectuer des démarches auprès de l'Administration ?

L'Égypte a indiqué que la signature électronique n'est pas encore utilisée dans les tribunaux. Un projet récent porte sur la carte d'identité numérique. S'agissant des citoyens, le gouvernement veut encourager l'utilisation de la signature électronique et de la carte d'identité numérique pour effectuer des démarches auprès de l'Administration.

En Israël la signature électronique est utilisée dans les tribunaux pour signer les documents et accéder au système informatique. Ils ont également lancé une initiative en vue de fournir une identification numérique à tous les citoyens, mais en ce moment il y a un débat public sur les questions de contenu, surtout à cause de questions relatives à la protection de la vie privée.

En ce qui concerne la Jordanie la signature électronique et la carte d'identité numérique ne sont pas utilisées dans les tribunaux. Il n'existe pas non plus de politique publique pour promouvoir parmi les citoyens l'utilisation de la signature électronique et de la carte d'identité numérique pour leur permettre d'effectuer des démarches auprès de l'Administration.

Dans le cas du Liban un projet de loi sur la signature électronique est en cours d'élaboration. Une loi sur la carte d'identité numérique a été promulguée en octobre 2012 mais n'a pas encore été mise en application. Il n'y a pas encore de politique publique pour promouvoir l'utilisation de la signature électronique et de la carte d'identité numérique.

Le Maroc a fait observer que la signature électronique a été introduite à partir de 2012. La Loi 0533 modifie les articles 417-426 du Code civil à propos de la protection des données personnelles des personnes physiques. Depuis 2009, tous les citoyens ont un document d'identification électronique.

En la Tunisie il existe un projet en cours pour l'acquisition de licences de signature électronique avec l'ANCE (Agence Nationale de Certification Electronique) qui seront utilisées pour la sécurisation du transfert des mails et des données du registre de commerce et les accès aux applications communes à savoir les caisses nationales de retraites.

Remarques

Au fur et à mesure que le système informatique acquiert une certaine stabilité et que les premières étapes de l'implantation ont été dépassées, la gestion de l'activité des tribunaux qui se manifeste dans la réalisation de démarches électroniques, exige la possibilité d'utiliser la signature électronique. Par conséquent, il est nécessaire de mettre en œuvre le module de signature électronique dans le système afin de pouvoir vérifier l'auteur des communications judiciaires. D'autre part, il est essentiel pour la réalisation des démarches mises à la disposition des citoyens sur les différents portails que les utilisateurs disposent de la signature électronique, dès lors que cela permet de garantir la confiance dans la communication bilatérale qui s'établit avec l'Administration.

Il faut en tout cas tenir compte du différent niveau d'installation et de développement des infrastructures technologiques dans les différents pays partenaires du Voisinage Sud. Ce facteur, associé à la situation particulière de chaque pays, détermine le niveau actuel d'implantation de ce type de technologie dans chaque pays de la région.

Un thème qui a donné lieu à une discussion intéressante lors des débats est la nécessité de garantir au maximum les niveaux de sécurité dans la circulation de l'information par voie de communications télématiques. Cet aspect constitue un défi permanent pour optimiser la garantie de stabilité et de confiance dans les systèmes informatiques. La sensibilisation et l'implication des usagers sont nécessaires pour contribuer au maintien de la plus grande sécurité possible dans ce type de communications.

K. Centre d'accès commun (Network)

Création

53. Il est recommandé de créer des centres d'accès commun où on peut trouver la plupart des services et applications informatiques qui sont à la disposition des tribunaux.

Catalogue de services unifiés

54. L'élaboration d'un catalogue de services unifiés qui fassent partie du centre d'accès commun est une pratique à recommander.

Description des débats

Partant de l'idée qu'il semble utile de créer un point d'accès unifié dans les domaines informatisés qui se caractérisent par un nombre croissant d'accès à un éventail de services mis à la disposition des tribunaux. Conformément à la méthodologie conçue pour ce groupe de travail on a introduit le sujet en soulevant un certain nombre de questions. Les différentes délégations ont exposé la situation actuelle dans leur pays respectif et ces informations sont résumées ci-dessous.

En Algérie, le Ministère de la Justice dispose d'un centre (data center) qui permet de gérer l'ensemble des transmissions électroniques du secteur et qui héberge les bases de données centrales, le portail intranet, la messagerie du secteur, ainsi que la plateforme ISP.

Ce centre donne au Ministère de la Justice une autonomie, un contrôle et une flexibilité quant à la gestion de ses propres médias de communication.

· Y a-t-il un réseau de services où les tribunaux peuvent trouver les informations qui sont nécessaires pour la gestion des procédures ? Dans l'affirmative, pouvez-vous établir un catalogue des services offerts aux tribunaux ? S'agit-il de bases de données, de systèmes informatiques ? Qui est chargé d'assurer l'entretien de ce réseau de services ?

Dans le cas de l'Égypte on prévoit un réseau de services où les tribunaux peuvent trouver les informations qui sont nécessaires pour la gestion des procédures, mais ce réseau n'est pas encore activé. Le Centre d'Information Judiciaire est chargé d'assurer l'entretien de ce réseau de services.

Israël a signalé qu'à cause du système judiciaire qui est utilisé dans ce pays le juge ne peut pas accéder à des informations supplémentaires autres que celles fournies par les parties. Ces informations, comme les rapports juridiques précédents, sont complètement informatisées, mais ne sont pas automatiquement disponibles pour les juges. C'est la police qui est en possession de ces rapports et seules les autorités autorisées (d'après la loi) peuvent y avoir accès.

En Jordanie il existe un réseau de services qui est un intranet local, où on peut trouver toutes les informations nécessaires pour la gestion des procédures. Le réseau contient des systèmes informatiques et des bases de données. Le service informatique du Ministère de la Justice est chargé d'assurer l'entretien de ce réseau de services.

Le Liban a répondu par la négative à toutes les questions formulées sur cette question.

Le Maroc a indiqué qu'il y a un réseau de services sur le site Internet du Ministère de la Justice, de la Cour de cassation et du Secrétariat général du Gouvernement. Il y a des données statistiques, des études de modernisation et des bases de données. C'est l'Administration qui est chargée d'assurer l'entretien de ce réseau de services.

La Tunisie a répondu qu'elle possède un Datacenter au niveau du site du Ministère qui héberge quelques applications centralisées comme le registre de commerce et le site web qui comporte plusieurs services centralisés.

Remarques

Lorsque le contenu du système informatique augmente, en raison notamment de l'accroissement du nombre d'applications et de services informatiques à la disposition des tribunaux, il est conseillé de définir des points d'accès commun, car cela permet de faciliter la recherche d'informations et d'optimiser la performance du système. Cet accès centralisé devra tenir compte des différents profils d'utilisateurs, en fonction de leur affectation aux différentes unités de l'organigramme judiciaire.

L. Dossier électronique

Numérisation des dossiers

55. La numérisation des dossiers doit être un objectif final et constitue un état optimum dans l'implantation des TIC. La dématérialisation progressive des dossiers judiciaires permettra aux professionnels et aux citoyens d'interagir avec les tribunaux de manière plus souple et rationnelle.

Support papier

56. Il faut définir une planification prévoyant la disparition progressive du support papier dans les procédures parallèlement à la numérisation des dossiers.

Niveaux d'accès

57. Il est nécessaire d'établir différents niveaux d'accès et des opérations ou fonctions que l'utilisateur peut effectuer, en fonction de son profil. On peut aussi définir différents niveaux d'entretien et de consultation.

Mécanismes de contrôle

58. Le système informatique doit établir des mécanismes de contrôle qui assurent l'accès au dossier selon le profil de l'utilisateur ou l'unité à laquelle il appartient. En tout cas, le système devra permettre de garder des traces de tout accès non autorisé.

Coût de la de dématérialisation

59. On doit calculer le coût de la de dématérialisation et de la mise en œuvre du dossier électronique. Ce calcul tiendra compte du nombre d'affaires qui sont traitées et devra prévoir

l'accroissement possible du nombre d'affaires selon la juridiction ou instance.

Description des débats

Le groupe de travail a débattu de la numérisation des dossiers qui est l'un des axes essentiels de la mise en œuvre des TIC dans les tribunaux. La dématérialisation est un problème qui apparaît dans les premières phases de fonctionnement du système informatique. Conformément à la méthodologie conçue pour ce groupe de travail, on a introduit le sujet en soulevant un certain nombre de questions.[·] La situation exposée par les différentes délégations est décrite ci-dessous.

En Algérie, le dossier électronique est uniquement utilisé pour les démarches qui sont effectuées par les tribunaux, mais pas pour celles effectuées par les parties (à l'exception de la police). Il y a encore une coexistence partielle avec la version papier du dossier, mais il est prévu de supprimer graduellement les registres sur papier. 80% des dossiers sont déjà numérisés. Les dossiers sont sauvegardés totalement et il est prévu de les archiver en format PDF selon la norme AFNOR NFZ 42 013, une norme française qui vient d'être adoptée comme norme internationale. On peut identifier les dossiers par indexation (nom, prénom, date de jugement et numéro d'affaire).

L'Égypte a signalé que les dossiers électroniques sont utilisés dans les tribunaux. Il y a encore une coexistence avec la version papier du dossier, mais il est prévu de supprimer la version papier des registres.

Israël a indiqué que les dossiers électroniques sont utilisés dans les tribunaux. Mais actuellement, on trouve encore des versions papier du dossier à côté des dossiers électroniques. Dans les prochaines années, on envisage de transférer toutes les procédures vers des dossiers électroniques. Les affaires sont scannées et numérisées. Les dossiers sont archivés dans des serveurs de stockage spécifiques. Ils sont classés afin d'assurer une recherche efficace et la récupération de l'information. Tous les

[·] Utilise-t-on les dossiers électroniques ? Dans l'affirmative, y a-t-il une co-existence avec la version papier du dossier ? La disparition de la version papier du dossier est-elle prévue ? Les dossiers des tribunaux sont-ils numérisés ou scannés ? Comment ces dossiers sont-ils archivés ? Comment peut-on les identifier ? Comment la protection des données est-elle assurée ?

documents sont en format PDF, signés et gardés dans un système fermé (il y a un plan spécifique de sécurité et de protection des données).

La Jordanie utilise aussi les dossiers électroniques mais il y a encore une coexistence avec la version papier du dossier. La disparition de la version papier du dossier est prévue. Tous les documents sont numérisés et sont actuellement scannés. Les données sont protégées. En cas de modification de ces données, on peut en identifier l'auteur.

Au Liban on n'utilise pas encore les dossiers électroniques dans les tribunaux, mais un projet de numérisation est prévu.

Au Maroc non plus on n'utilise pas encore le dossier électronique dans les tribunaux. Il existe actuellement une unité d'archivage conformément aux normes internationales et les dossiers peuvent être identifiés à l'aide de normes documentalistes.

La Tunisie a indiqué qu'ils n'utilisent pas encore le dossier électronique dans les tribunaux, l'existence d'un projet est en cours pour numériser les dossiers et supprimer la version papier. C'est un projet pilote pour l'externalisation de la numérisation et l'acquisition d'une solution logicielle de gestion électronique des documents pour sauvegarder le patrimoine des tribunaux en version électronique selon les normes internationales d'archivages en cours et selon un plan de classement approprié et un plan de conservation .

Remarques

Le dossier électronique est un objectif primordial dans l'introduction des TIC dans l'activité des tribunaux. La disparition du support papier dans la gestion de l'activité des tribunaux se heurte à une longue tradition qui se caractérise dans de nombreux cas par une forte résistance de la part de l'utilisateur. C'est pourquoi, il est nécessaire de définir concrètement les caractéristiques du dossier électronique ainsi que sa pleine efficacité comme support documentaire. A cette fin, il est fondamental d'accompagner le dossier électronique de mécanismes de sécurité qui garantissent sa fiabilité et son authenticité. En tout cas, le passage du dossier papier au dossier électronique doit être le plus rapide possible, en tenant compte des ressources de chaque pays en matière d'infrastructure.

Au cours des débats, on a pu observer dans la plupart des pays présents aux réunions l'actuelle coexistence du système traditionnel sur papier avec la mise en place progressive du dossier électronique, et certains pays, comme Israël, ont signalé un niveau élevé d'implantation et d'utilisation.

M. Registres de l'Administration de la Justice

Types de registres

60. Définir les types de registres à informatiser et l'information à laquelle aura accès l'opérateur juridique et l'unité à laquelle il appartient.

Voie télématique

61. Parallèlement à la présentation physique de documents par les citoyens et les professionnels, ceux-ci pourront aussi déposer les documents par voie télématique.

Description des débats

Une partie des débats a porté sur des questions relatives aux registres de l'administration de la justice. Conformément à la méthodologie conçue pour ce groupe de travail on a introduit le sujet en soulevant un certain nombre de questions. Les différentes délégations ont signalé des situations diverses qui sont exposées ci-dessous.

L'Algérie a indiqué que près de la moitié des registres judiciaires ont été informatisés, ces registres électroniques sont actuellement utilisés par les juridictions.

Dans le cas de l'Égypte, plusieurs registres de l'état civil ont été informatisés, mais les tribunaux ne peuvent pas encore y accéder.

Israël a signalé que tous les registres sont complètement informatisés et que tous les tribunaux peuvent y accéder.

En Jordanie tous les registres sont informatisés et les tribunaux peuvent y accéder et les consulter.

· Quels sont les registres qui ont été informatisés ? Les tribunaux peuvent-ils accéder à ces registres ?

Au Liban seul le registre du tribunal de commerce de Beyrouth est informatisé. Le Bureau d'Informatique du Ministère de la Justice est connecté au registre du tribunal de commerce.

En ce qui concerne le Maroc le registre du casier judiciaire est le seul registre à avoir été informatisé jusqu'ici.

En Palestine, le Ministère de la Justice a mis au point le système de registre électronique de la justice, qui repose sur l'introduction de données relatives aux jugements rendus par les tribunaux palestiniens et est relié au système informatique MIZAN 2.

La Tunisie a indiqué avoir informatisé plusieurs registres, comme le registre de commerce, le registre de grâce, le registre de nationalité (naturalisation, bien fait de la loi), le registre d'actes de décès, le registre de réhabilitation, le registre de divorce, le registre de bilan de société, le registre gestion auxiliaire de la justice, le registre de gestion des juges.

Remarques

Le traitement informatique des données judiciaires trouve son point de départ dans les différents types de registres judiciaires que l'on souhaite informatiser. Une bonne gestion de l'information judiciaire dépend aussi d'une correcte introduction des données dans les modules du registre du système informatique. Il est important, par conséquent, de définir les registres judiciaires qui doivent être informatisés ainsi que les caractéristiques qu'ils doivent avoir par rapport à leur entretien, à leur mise à jour et à l'accès.

Il convient de signaler la nécessité de garantir, en tant qu'objectif primordial, la question de la sécurité dans l'accès à ces registres, ainsi que la protection des données et des informations qu'ils contiennent.¹⁵

N. Bureaux communs et architecture judiciaire

Services communs

62. **Compte tenu des particularités de chaque système judiciaire il est conseillé de créer des services communs, par rapport à l'utilisation des TIC, qui assument la gestion des actes répétitifs réalisés par les tribunaux. Cette technique organisationnelle permet une meilleure utilisation des TIC puisqu'elle réunit les besoins résultant de la mise en fonctionnement de ces services communs. La création facultative des services communs devra s'adapter au degré de développement des TIC dans chaque pays, comme à ses possibilités en matière d'infrastructure et de budget.**

Projet pilote

63. **On recommande la mise en oeuvre progressive d'un projet pilote pour observer l'impact sur le système judiciaire. En tout cas l'existence de cette expérience organisationnelle n'affectera pas le maintien de la structure organisationnelle qui est en place dans chaque pays.**

Bâtiments judiciaires

64. **Lors de la conception de nouveaux bâtiments judiciaires on tiendra compte de l'introduction et de la maintenance des TIC dans les tribunaux. Pour ce qui est des bâtiments judiciaires existants, il faudra progressivement introduire les modifications qui s'imposent.**

Description des débats

La définition des bureaux communs a donné lieu à un intense débat, dès lors que ce système introduit un élément nouveau dans la plupart des organisations judiciaires. Conformément à la méthodologie conçue pour ce groupe de travail on a introduit le

sujet en soulevant un certain nombre de questions. Les situations exposées par les différentes délégations sont décrites ci-dessous.

L'Algérie a indiqué que depuis la mise en place de la modernisation en 2003 on a créé au niveau de chaque juridiction un service informatique chargé d'administrer localement les projets déployés. Des locaux ont été dédiés pour abriter le plateau technique. Ces locaux sont plus ou moins adaptés selon le bâtiment existant.

Cependant, toutes les nouvelles structures judiciaires sont construites en intégrant cette nouvelle dimension.

L'Egypte a signalé que le système informatique en place actuellement repose sur un serveur principal auquel sont connectés tous les tribunaux. La nouvelle orientation donnée à leur système informatique vise à avoir un service centralisé pour la gestion des tribunaux, (350 tribunaux, ce nombre ne comprend pas les tribunaux de faible dimension). Dans le nouveau système, il existe un Centre d'information judiciaire et on a adopté la signature électronique. D'autre part, la structure de la plupart des anciens bâtiments des tribunaux n'est pas appropriée pour l'utilisation des TI, ce qui rend une rénovation de ces bâtiments plus que nécessaire.

Le système en place en Israël présente une centralisation à tous les niveaux. Tous les tribunaux sont interconnectés avec un système central de logiciel qui contrôle la répartition des affaires et toute la procédure. Ainsi, par exemple, les tribunaux de deuxième instance connaissent l'état des affaires qui sont examinées en première instance. La délégation israélienne a mis l'accent sur l'opportunité de centraliser les services des tribunaux, bien que ce sujet nécessite un traitement spécial en raison de son importance dans la structure organisationnelle des tribunaux. Par ailleurs, la totalité des bâtiments des tribunaux sont suffisamment adaptés au fonctionnement des TIC.

La Jordanie a signalé ne pas disposer de bureaux communs. Chaque tribunal est responsable de l'utilisation du système informatique pour effectuer des démarches dans

· Y a-t-il dans la structure de fonctionnement des tribunaux de votre pays des bureaux communs qui centralisent les tâches répétitives des tribunaux ? Dans l'affirmative, pouvez-vous nous expliquer le type de bureaux communs et les services qui sont offerts aux tribunaux ? Les bâtiments judiciaires sont-ils adaptés à la présence des nouvelles technologies ?

les procédures et chaque juge accède aux affaires qui le concernent. Dans leur système actuel (MIZAN), il y a un serveur informatique auquel sont connectés tous les tribunaux. Les experts de la délégation jordanienne pensent qu'il devrait y avoir un système centralisé qui établisse un lien direct avec la totalité de tribunaux, comme dans tous les services administratifs de l'Etat. Puisque le registre de chaque tribunal est connecté au système central, on n'a pas prévu de bâtiments présentant des caractéristiques particulières par rapport à l'utilisation des TIC.

Le Liban a fait remarquer que dans le contexte de la situation actuelle des TIC dans ses tribunaux, la création de bureaux communs serait prématurée ; cependant, ils pensent que lorsque le degré de mise en œuvre des TIC sera plus élevé, on pourra travailler dans ce sens. En ce qui concerne le niveau d'adéquation des bâtiments judiciaires aux TIC, il n'y a pas encore de bâtiments spécialement conçus parce que le pays se trouve dans une phase préliminaire d'informatisation de ses tribunaux.

Le Maroc ne dispose pas encore de bureaux communs dans la structure organisationnelle de ses tribunaux. En ce qui concerne la construction des nouveaux bâtiments judiciaires, ceux-ci sont déjà conçus spécifiquement pour répondre aux besoins de l'utilisation des TIC.

La Palestine n'a pas encore dans son organigramme des bureaux centraux communs puisque chaque tribunal exécute tous les actes de procédure. Cependant, ils envisagent aussi la possibilité de créer des services communs afin de centraliser les tâches répétitives des tribunaux. En définitive, le principal problème pour la mise en place de ce type de bureaux est le manque de moyens financiers. Par ailleurs, les bâtiments judiciaires ne sont encore généralement pas adaptés pour l'utilisation des TIC.

En ce qui concerne la Tunisie on constate déjà les effets positifs de la présence de services centralisés. Il existe un registre du commerce dont les informations sont accessibles à tous les tribunaux de première instance. En ce qui concerne les bâtiments judiciaires, ils affichent une grande diversité et l'Administration s'emploie à renforcer l'infrastructure qui permet d'utiliser les TIC de manière appropriée. En effet, on dispose d'une panoplie d'applications (centralisées, décentralisées, locales, communes, sectorielles,...). Le système informatique en place actuellement repose sur un serveur central pour les applications centralisées hébergées au Ministère.

Remarques

La généralisation de l'utilisation des TIC par les tribunaux requiert la mise en œuvre de services communs, dont le type et le nombre dépendra des caractéristiques organisationnelles et budgétaires de chaque pays. Le concept de bureau commun se limite uniquement à l'activité judiciaire qui se traduit par des actes répétitifs et acquiert tout son sens lorsqu'il permet de centraliser les actes qui sont réalisés par les tribunaux de manière individuelle. Sa dimension s'adaptera aux nécessités et circonstances organisationnelles de l'administration de la justice. Dès lors, il serait utile de prévoir des expériences pilotes qui permettent d'analyser sa performance et d'établir son cadre géographique et fonctionnel.

En ce qui concerne les bâtiments judiciaires on a pu constater lors des débats une autre difficulté que peut rencontrer l'implantation des moyens techniques et matériels pour le bon fonctionnement des TIC lorsqu'il s'agit de les introduire dans des bâtiments judiciaires dont la vétusté est notoire.

O. Schémas de procédure (Workflows)

Schémas

- 65. Après un débat et une élaboration préalable par un groupe d'experts, il est recommandé de doter les logiciels de gestion des procédures de schémas internes que le personnel des tribunaux pourra utiliser comme guide d'orientation dans ses activités. Il faut voir dans cet instrument une bonne pratique pour éviter les goulets d'étranglement dans les procédures judiciaires ainsi que pour contrôler les délais.**

Description des débats

Cette question a également fait l'objet des débats du groupe de travail, qui a constaté les avantages éventuels pour l'utilisateur qui dispose des modules informatiques de gestion des procédures. Conformément à la méthodologie conçue pour ce groupe de travail on a introduit le sujet en soulevant un certain nombre de questions. Les différentes délégations ont exposé différents points de vue en partant de leur expérience respective.

L'Algérie a indiqué que son système comporte des schémas de procédure informatisés et que le personnel des tribunaux peut les utiliser.

L'Egypte a fait remarquer qu'ils ne disposent pas de ce type de schémas de procédure. Pour le gouvernement égyptien la priorité est que le personnel ait une bonne connaissance des TIC et de fournir des études spécialisées dans ce domaine. Son nouveau système informatique (e-Court) n'aura pas dans un premier temps un caractère obligatoire et coexistera avec des démarches de procédure sur support papier. La mise en œuvre d'un projet pilote est prévue pour lancer le nouveau système. Son Centre d'Information Judiciaire, chargé de la mise en œuvre des TIC, s'attelle à l'organisation de la nouvelle structure informatique dans les tribunaux égyptiens. Ce pays est conscient qu'il s'agit d'un projet qui requiert à la fois du temps et des ressources financières. Un expert de la délégation égyptienne a proposé le terme de «décision à

· Est-il possible de travailler avec des schémas de procédure informatisés ? Dans l'affirmative, les fonctionnaires sont-ils tenus de les utiliser ? Qui est chargé de définir et d'adopter ces schémas de procédure ?

suivre » comme étant le plus approprié pour se référer à la notion de schémas de procédure qui a été débattue au sein du groupe de travail.

La délégation israélienne a signalé que les tribunaux ont de schémas de procédure dont le caractère est obligatoire. La plupart des schémas de procédure sont inclus dans la réglementation spécifique sur les codes de procédure par le Service législation du Ministère de la Justice, en coopération avec *The Court Management*. Ils ont souligné que ces schémas sont également prévus pour la médiation et l'arbitrage.

La Jordanie a fait observer que dans son système informatique (MIZAN) il existe des procédures très similaires comme, par exemple, un formulaire spécifique de notification. De cette manière, chaque tribunal exécute ses décisions et les notifie en accord avec le modèle commun qui fournit le système de notifications.

Au Liban, il n'y a pas encore pour l'instant la possibilité pour les tribunaux d'utiliser des schémas de procédure. La délégation a souligné que le pays se trouve dans une phase préliminaire de l'informatisation de ses tribunaux et qu'ils ne peuvent par conséquent pas encore donner un avis définitif sur l'existence de schémas de procédure et leur caractère obligatoire. Cependant, ils pensent que l'on pourrait recommander, en principe, un manuel ou un guide des démarches pour le personnel des tribunaux.

Le Maroc ne dispose pas actuellement de schémas de procédure dans son système informatique. Le gouvernement travaille sur plusieurs projets qui dont l'objectif est d'offrir au personnel des tribunaux un ensemble de schémas de procédure.

La Palestine a signalé que dans l'utilisation de son système de gestion de la procédure, MIZAN, chaque tribunal dispose de ses propres critères pour effectuer des démarches de procédure et qu'il n'est pas tenu d'utiliser un schéma unifié. Le système MIZAN se compose d'un programme générique utilisé par tous les tribunaux dans lequel les informations de chaque tribunal sont automatiquement stockées par l'intermédiaire du greffier. La délégation palestinienne a souligné l'existence d'un projet de loi de procédure qui régira l'ensemble du traitement électronique.

La Tunisie a des schémas de procédure régissant toutes les procédures de ses tribunaux. Le pays a entamé un projet de référentiel qui n'est pas totalement finalisé mais qui a abouti à un document de schéma de procédure comportant toutes les procédures pénales

et civiles des tribunaux. Dans le cadre du projet de la feuille de route le Ministère a procédé à la réalisation d'un système intégré des affaires pénales (case management).

Les experts de la délégation tunisienne pensent qu'il faut s'orienter vers l'interaction entre tous les tribunaux afin de créer une structure adéquate de *workflows*. Le caractère obligatoire dépendra de la possibilité des tribunaux à pouvoir utiliser ces schémas de procédure.

Remarques

Les schémas de procédure fournissent un guide au personnel des tribunaux et permettent aux nouveaux utilisateurs qui sont incorporés au tribunal de pouvoir travailler de forme immédiate, selon les règles d'action indiquées par le personnel dirigeant de l'organe judiciaire. En tout cas, ces schémas se limiteront à régler le déroulement de la procédure préalable à la décision du juge et ne réduiront en aucun cas l'indépendance de celui-ci.

P. Utilisation de la technologie audio et vidéo

Utilisation des moyens audiovisuels

- 66. Il est nécessaire d'avoir un cadre juridique et législatif adéquat qui permette l'utilisation des moyens audiovisuels et en assure l'organisation.**

Garanties

- 67. Il est recommandé d'incorporer les moyens audiovisuels au fur et à mesure que les conditions d'infrastructure permettent de les utiliser dans les tribunaux. Pour ce faire, il y a lieu de garantir les conditions requises.**

Situation de vulnérabilité

- 68. L'utilisation des moyens audiovisuels doit faciliter l'accès à la justice des mineurs et, en général, des personnes qui se trouvent en situation de vulnérabilité.**

Durée et coûts

- 69. L'incorporation des moyens audiovisuels doit promouvoir le caractère immédiat et rapide des actes judiciaires, tout en réduisant la durée et les coûts des procédures.**

Description des débats

Le groupe de travail a débattu de l'impact et des nouvelles formes d'action entraînées par l'utilisation des moyens audiovisuels dans la justice. Conformément à la méthodologie conçue pour ce groupe de travail on a introduit le sujet en soulevant un

certain nombre de questions . Ensuite, les différentes délégations ont exposé la situation en la matière dans leur pays respectif.

Dans les cas de l'Algérie les moyens audiovisuels sont en voie de développement afin de pouvoir être utilisés dans la formation et l'enregistrement du procès-verbal audiovisuel et l'audition des témoins à distance.

En ce qui concerne l'Égypte, la délégation a indiqué qu'à l'heure actuelle les moyens audiovisuels peuvent uniquement être utilisés dans la juridiction pénale, mais que les autorités judiciaires envisagent d'étendre leur utilisation à toutes les juridictions. La délégation égyptienne a souligné la différence entre la déclaration enregistrée du témoin et le témoignage direct du témoin. Pour l'instant, la législation égyptienne ne régleme nte pas l'enregistrement en direct de la déclaration du témoin. Ce pays s'attelle actuellement à l'élaboration d'une réglementation sur l'utilisation de la vidéoconférence. Le Ministère égyptien de la Justice est convaincu que ce dispositif permettra de réduire le coût des procédures, mais il existe une limite imposée par l'absence d'infrastructures et le manque de ressources financières. Dans la Loi sur les mineurs on a déjà prévu l'utilisation de la vidéoconférence pour les déclarations des mineurs et le Ministère de la Justice souhaite mener un projet pilote dans un tribunal du Caire. De même, on propose d'utiliser ce dispositif pour les déclarations des policiers. Par ailleurs, la délégation a mis l'accent sur l'importance de savoir s'il existe des accords multilatéraux avec d'autres pays dans les cas où le témoin réside dans un autre pays et que l'on souhaite utiliser la vidéoconférence pour l'entendre.

En Israël l'utilisation des moyens audiovisuels dans les tribunaux du pays est un fait établi. Il y a un cadre juridique et législatif qui s'applique à toutes les juridictions et instances, même s'ils rencontrent certains problèmes organisationnels dans l'utilisation de ces moyens. En Israël les moyens audiovisuels sont utilisés pour déposer des preuves sous forme numérique ou informatisée, et ces preuves sont acceptées par tous les tribunaux), ainsi que pour l'enregistrement des audiences et des déclarations des témoins. Dans ce sens chaque juge a la capacité de décider de l'enregistrement de l'audition. Cependant, un débat est en cours sur l'utilisation de la vidéoconférence dans

· Ce type de technologie est-elle utilisée dans les tribunaux ? Quelle est la juridiction où elle est le plus utilisée ?
Pouvez-vous nous expliquer le genre d'actes de procédure dans lesquels on utilise les moyens audiovisuels ?

les procédures pénales, car on se demande si la présence des avocats est requise lors des déclarations. La délégation israélienne a souligné l'importance particulière que son système informatique attache à la sécurité et à la sauvegarde des enregistrements audiovisuels effectués dans les tribunaux.

En ce qui concerne la délégation jordanienne, elle a fait remarquer que, dans leur cadre juridique et législatif, le code de procédure permet au juge d'utiliser des moyens audiovisuels pour entendre les déclarations des témoins et de mineurs en cas d'agression sexuelle. La cour pénale utilise des moyens audiovisuels depuis 2005 et son utilisation se généralise dans certains tribunaux de première instance, le but étant que chaque tribunal dispose d'une salle d'enregistrement. La délégation jordanienne a souligné que les moyens audiovisuels doivent être considérés comme faisant partie du système informatique. Cependant, avant d'envisager un débat à propos de leur validité comme preuve, la priorité actuelle en Jordanie est de faire en sorte que tous les tribunaux puissent utiliser ces moyens. On envisage d'étendre progressivement le système de vidéoconférence à toutes les juridictions, mais il faut d'abord établir le cadre juridique et législatif approprié. D'autre part, la délégation a également souligné que les enregistrements audiovisuels sont protégés et archivés sur CD, mais qu'on ne peut pas encore les distribuer aux professionnels.

Le Liban a signalé ne pas encore disposer d'une législation générale en la matière. Par conséquent, il n'existe pas d'autorisation légale pour l'utilisation des moyens audiovisuels dans les tribunaux, à l'exception du président de la Chambre pénale qui peut l'admettre, mais ces moyens n'auront validité comme preuve que si les parties l'admettent et en conviennent. En tout cas, les moyens audiovisuels sont utilisés pour assurer la protection juridique des mineurs. En ce qui concerne la diffusion de documents audiovisuels dans les mass médias (TV, etc.), elle ne peut se faire qu'avec l'autorisation du président du tribunal ou du Ministère de la Justice.

Le Maroc a indiqué qu'ils utilisent les moyens audiovisuels, surtout la vidéoconférence, mais que ceux-ci ne sont pas utilisés dans les tribunaux pénaux. La Cour d'appel est la juridiction où ce type de moyens sont le plus utilisés.

La Palestine a indiqué ne pas disposer de cadre juridique et législatif ni de moyens pour envisager la mise en place des outils audiovisuels dans ses tribunaux. À l'heure actuelle,

l'audition d'un témoin s'effectue en tenant compte de la zone géographique de résidence et, en cas de besoin, un tribunal peut demander au tribunal de la région où habite le témoin d'entendre sa déclaration. La délégation palestinienne estime que la Cour d'appel est sans doute le seul tribunal qui puisse actuellement utiliser les moyens audiovisuels. En ce qui concerne l'introduction de dispositifs audiovisuels dans l'enceinte du tribunal, seul le juge peut l'autoriser.

En Tunisie il y a eu quelques expériences pilotes de Vidéosurveillance dans 11 tribunaux de première instance et une salle opérationnelle est déjà aménagée pour utiliser les moyens audiovisuels. Aussi il y a un projet de migration du réseau WAN pour supporter ce type d'application (vidéoconférence, Data , Internet, VoIP). Aussi il y a un projet sur des sites pilotes d'une solution d'affichages dynamiques des rôles pour chaque salle d'audience.

Remarques

Pour pouvoir faire une utilisation optimale des ressources audiovisuelles dans les actions judiciaires, il faut que le cadre juridique et législatif soit conforme à leur pleine validité et reconnaissance légale. La situation en matière d'infrastructure et de ressources économiques dans chaque pays aura une influence sur le niveau d'implantation des moyens audiovisuels. En tout cas, leur utilisation doit être considérée comme un instrument très efficace pour fournir l'accès à la justice aux personnes qui présentent un plus grand degré de vulnérabilité. Dès lors, la mise en œuvre de ces moyens visera la réalisation de cet objectif. A cet égard, il faut signaler les Règles de Brasilia sur l'Accès à la Justice des Personnes vulnérables, qui font expressément référence à l'opportunité d'utiliser les moyens audiovisuels afin de favoriser l'accès à la justice des personnes vulnérables ¹⁶ L'utilisation des moyens audiovisuels signifie une mise à jour dans le fonctionnement des tribunaux, tout en offrant la garantie d'une réduction des délais et des dépenses de procédure.¹⁷

Au cours des débats les discussions ont porté notamment sur l'opportunité d'utiliser les moyens audiovisuels pour rendre le traitement des procédures plus flexible, tout en

soulignant cependant que les garanties procédurales ne peuvent en aucun cas se voir affectées par l'utilisation de ces technologies.

On observe au sein des enceintes internationales une attitude favorable à l'utilisation de la vidéoconférence, à condition que les normes nationales et internationales le permettent. On peut citer ici, à titre d'exemple, la Convention latino-américaine sur l'utilisation de la vidéoconférence dans la coopération internationale entre systèmes de justice.¹⁸

Q. Exploitation /Traitement des données et décisions de l'autorité judiciaire

Jurisprudence

- 70. L'utilisation des TIC doit contribuer à une compilation adéquate de la jurisprudence pour une consultation ultérieure par les citoyens et professionnels de la justice.**

Paramètres d'information

- 71. Une utilisation adéquate des TIC doit viser à fournir les paramètres d'information nécessaires pour connaître et analyser le fonctionnement de l'administration de la justice. Le contenu de cette information doit être fixé par les autorités compétentes et les experts désignés à cette fin, en tenant compte des particularités et du degré de développement du système informatique dans chaque pays.**

Description des débats

Le sujet du traitement de données par le système informatique a été débattu par le groupe de travail, qui a souligné la nécessité d'établir des paramètres d'information adéquats. Conformément à la méthodologie conçue pour ce groupe de travail on a introduit le sujet en soulevant une question . La situation exposée par chaque délégation au sein du groupe de travail est présentée ci-après.

L'Algérie a souligné que certaines décisions de l'autorité judiciaire sont prises à l'aide d'un tableau de bord qui permet aux décideurs de faire les recoupements nécessaires pour une bonne lecture des données statistiques et tirer les enseignements qui s'imposent.

L'Egypte a indiqué l'existence du programme EKMA, qui sera sûrement modifié, par le biais duquel on collecte l'information des tribunaux (ce programme permet aussi de numériser des documents). Néanmoins, les statistiques obtenues ne sont pas exactes et les membres de la délégation égyptienne ne fournissent pas des informations précises

· Y a-t-il des décisions de l'autorité judiciaire qui sont prises sur la base du traitement des données statistiques ?

sur les raisons des délais et des retards dans le fonctionnement de leurs tribunaux. L'objectif des autorités judiciaires est d'établir une base de données intelligente qui contribue à développer leur système judiciaire (*Intelligent Court Management Program*).

En Israël, les statistiques sont utilisées pour analyser la bonne gestion des tribunaux et pour observer les tendances dans les affaires civiles et pénales. Grâce à ces études statistiques on connaît le nombre d'affaires ouvertes et jugées ainsi que la charge de travail dans chaque tribunal. Parmi les autres éléments qui sont examinés on peut citer la durée d'écoulement du stock d'affaires pendantes et le taux de variation du stock d'affaires pendantes, ainsi que les caractéristiques spécifiques des diverses procédures et des types d'affaires. Le pouvoir judiciaire israélien a réalisé une vaste étude sur le coefficient de pondération affecté aux différents dossiers. Cet instrument de mesure fournit une appréciation précise du temps judiciaire moyen consacré à chaque type d'affaires, ce qui permet de se livrer à une estimation des charges de travail et des tendances des affaires. Le coefficient de pondération affecté aux dossiers est maintenant utilisé dans plusieurs aspects de la gestion des tribunaux.

La Jordanie a fait observer que les rapports statistiques reposent sur le logiciel MIZAN. Grâce à ces statistiques on connaît le nombre et la classification des affaires ainsi que la longueur des procédures. Le Conseil Supérieur de la Magistrature utilise ces données statistiques pour examiner la charge de travail des tribunaux et la mobilité des juges. Par ailleurs, il est possible de connaître des données sur des délits commis par des mineurs tels que l'emplacement géographique, le statut économique et le niveau d'éducation des parents. Le logiciel MIZAN fournit un rapport annuel qui est déposé au Conseil de la Magistrature. D'autre part, la délégation jordanienne a signalé l'existence d'un projet de développement de la justice pénale reposant sur une feuille de route qui examine l'origine de l'infraction jusqu'à la décision finale du tribunal.

En ce qui les concerne la délégation libanaise, elle a indiqué que la collecte et la publication de la jurisprudence se font à l'initiative privée. D'autre part, la situation actuelle de l'informatisation des tribunaux dans ce pays (seul le tribunal de commerce est entièrement informatisé) fait que les statistiques et les rapports des tribunaux ne peuvent être obtenus que sur papier. Cependant les autorités judiciaires libanaises

travaillent à un projet qui permettra d'obtenir les données statistiques à partir du système informatique.

Le Maroc a signalé que certaines décisions de l'autorité judiciaire sont prises sur la base du traitement des données statistiques.

La Palestine a indiqué qu'au sein du Conseil Supérieur de la Magistrature il y a un bureau technique chargé d'analyser les décisions des tribunaux. Cette analyse réalisée en collaboration avec le Ministère de la Justice étudie les chiffres en matière pénale et extrait des données du casier judiciaire. Par ailleurs, le Barreau édite l'ensemble des arrêts des tribunaux. Une série d'arrêts du *High Judicial Council* ont été déjà imprimés et publiés, et ont aussi été publiés par voie électronique par les juges sur le réseau interne des tribunaux. On a créé une bibliothèque judiciaire qui comporte 700 sujets dans différents contextes légaux. La bibliothèque a aussi été équipée d'une base de données législatives avec le logiciel correspondant afin d'aider les juges à mieux maîtriser leur travail quotidien.

La Tunisie a indiqué qu'ils effectuent le traitement des données concernant l'exécution des peines ainsi que le délai des procédures. Il y a une adresse sur le site du Ministère de la Justice qui s'occupe de la collecte de données statistiques des bureaux régionaux sur l'information des tribunaux de première instance. Cependant, il y a un projet pour la consolidation et la centralisation et un projet en cours pour la partie décisionnelle et le *data warehouse* (agrégats décisionnels et tableau de bord des activités judiciaires).

Remarques

L'un des objectifs fondamentaux des TIC est celui d'offrir une collection jurisprudentielle complète et facilement accessible, tant pour les professionnels de la justice que pour les citoyens. A cet égard, les autorités judiciaires doivent réaliser l'effort nécessaire pour faire en sorte que les outils informatiques fournissent l'élaboration d'une jurisprudence complète, qui réponde aux besoins des différents utilisateurs (voir commentaire à la bonne pratique n° 34). Par ailleurs, il y a lieu de signaler qu'un autre défi des TIC consiste à fournir les indicateurs nécessaires pour une bonne analyse de l'administration de la justice. En fait, l'exploitation et le traitement des

données doivent de fournir des critères d'estimation pour que les autorités judiciaires puissent prendre leurs décisions en fonction de la situation de la justice dans leur pays.

R. La gestion du temps

Applications de gestion de la procédure

- 72. Une utilisation adéquate des applications de gestion de la procédure permettra d'améliorer les démarches de procédure, réduire le temps nécessaire et éviter les retards de procédure.**

Retards judiciaires

- 73. On ne doit pas considérer les TIC comme le seuil moyen pour éviter les retards judiciaires, et en tout cas leur utilisation ne doit pas réduire l'indépendance du juge.**

Description des débats

Le système informatique des tribunaux doit signifier une rationalisation dans la gestion du temps. Conformément à la méthodologie conçue pour ce groupe de travail on a introduit le sujet en soulevant un certain nombre de questions. La situation exposée par les différentes délégations est décrite ci-dessous.

La délégation algérienne a indiqué que dans leur système informatique il y a des modules pour contrôler les retards de procédure. Il existe aussi un système d'alerte pour les détentions provisoires, les délais de traitement des affaires et l'envoi des pourvois en cassation.

En Égypte, la loi sanctionne administrativement et pénalement tout retard injustifié dans la gestion des procédures. Si le retard injustifié entraîne une atteinte aux droits de la défense, le responsable est sanctionné. À l'avenir, avec le nouveau système informatique E-Court, on établira des procédures claires et précises et les délais et retards seront affichés à l'avance. A cet égard, on aura à justifier le motif du retard dans le respect des délais. Le système judiciaire égyptien comporte l'obligation de répondre aux notifications dans les 48 heures et distingue entre le traitement de questions simples et

⁴ Existe-t-il des modules du système informatique pour régler la gestion du temps des procédures ? De quel genre de modules s'agit-il ?

celui de questions complexes. Dans ce dernier cas, qui implique une participation de spécialistes externes, on fait preuve d'une plus grande tolérance face aux retards dans le respect des délais. Le système informatique actuel ne permet pas d'obtenir un contrôle précis de la gestion du temps des procédures, car il y a une dépendance absolue par rapport aux critères du personnel responsable du tribunal.

La délégation israélienne a signalé que dans ce pays le système informatique permet un contrôle étendu sur la gestion du temps des procédures, puisqu'on peut détecter les retards et suivre le respect des délais et les dates et heures des audiences.

En Jordanie les retards judiciaires sont dus à différentes raisons (difficultés des témoins à comparaître à l'audience, la nécessité dans certaines procédures de recourir à des experts, etc.). Dans les règles de procédure il est prévu que l'on ne peut pas suspendre une audience pendant plus d'un mois et il faut justifier la raison du retard. En tout cas, l'utilisation du système informatique MIZAN a contribué à détecter certains retards et à réduire le nombre d'affaires devant les tribunaux. Il y a un contrôle spécial des délais en ce qui concerne les affaires impliquant des mineurs, et il y a aussi des périodes d'arrêt.

Le Liban a signalé qu'il n'y a pas de contrôle informatique de la gestion du temps par les tribunaux. Dans la juridiction civile, il existe des délais à titre indicatif, mais ils ne sont généralement pas respectés, alors que dans la juridiction pénale on essaie de respecter davantage les délais. L'Inspection judiciaire effectue un certain contrôle sur les tribunaux afin de trouver les raisons de ces retards et la Cour disciplinaire est saisie. L'Inspection judiciaire prévoit également des heures d'audience au niveau territorial afin de faciliter la tâche des avocats qui doivent assister à plusieurs audiences à la même date.

Le Maroc ne possède pas de modules du système informatique pour régler la gestion du temps des procédures.

La Palestine a fait observer que son système informatique permet d'optimiser le temps de gestion des procédures. Selon les statistiques 90% des juristes estiment que la durée des procédures est trop longue, et ils avancent comme raisons principales l'absence fréquente des témoins à l'audience et les lignes de conduite des juges et parties. Le code

déontologique de la magistrature établit qu'il faut un motif fondé pour suspendre l'audience à plusieurs reprises. Le système informatique MIZAN permet de connaître le temps consacré à chaque procédure, ainsi que la date et l'heure de l'audience. Ce contrôle est exercé par le Président du Conseil Supérieur de la Magistrature, mais l'information qui lui est fournie ne lui permet pas de connaître la raison des retards judiciaires.

Dans les cas de la Tunisie, le système informatique ne prévoit pas de contrôle spécifique sur les retards judiciaires, et cela est dû en partie à ce que le code de procédure n'établit pas de règles précises, mais aussi au nombre insuffisant de juges. Il y a simplement des règles qui interdisent les retards de procédure, sauf pour raisons médicales des participants ou des raisons de force majeure. Quoiqu'il en soit, l'inspection judiciaire du Ministère de la Justice peut suivre les plaintes des citoyens portant sur des retards de procédure, et si le retard n'est pas justifié, elle peut imposer une sanction au greffier. Tous ces aspects vont être ajoutés dans le nouveau projet en cours concernant le système intégré de gestion des affaires pénales.

Remarques

Les applications de gestion du temps des procédures sont une composante-clé dans le système informatique des tribunaux. Leur développement adéquat et une utilisation efficace par le personnel des tribunaux se traduiront par une réduction de la durée des procédures. Pour cette raison, il faut mettre en place une motivation pour que les utilisateurs des tribunaux qui utilisent ces applications réalisent une tâche rigoureuse et continuée dans le temps. La mise en œuvre de modules de gestion du temps des procédures dans le système informatique n'aura que peu d'effets si les utilisateurs ne sont pas pleinement conscients de leur importance et de leur influence sur l'ensemble de l'activité judiciaire.

Actuellement le débat sur la gestion des délais est un thème prioritaire dans les enceintes judiciaires dès lors qu'il est étroitement lié à l'un des principaux problèmes judiciaires, à savoir le retard dans le traitement et la résolution des procédures. Ceci a amené des institutions telles que le Réseau Européen des Conseils de la Justice

(RECJ)¹⁹ ou la Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ)²⁰ à se pencher de près sur cette question dans leurs différents travaux.

S. Statistiques judiciaires

Obtention

- 74. L'utilisation des TIC doit fournir l'information nécessaire qui permet l'obtention automatique des rapports réclamés à chaque tribunal.**

Fonctionnalités

- 75. Les statistiques judiciaires doivent fournir non seulement des informations sur le nombre d'affaires pendantes ou jugées, mais aussi un certain nombre d'autres aspects fixés par les autorités judiciaires, comme la durée moyenne des procédures, la durée en fonction du type de procédure, la connaissance des phases qui réclament une attention spéciale ou d'autres paramètres qui doivent être analysés.**

Description des débats

L'introduction des TIC dans les tribunaux représente une bonne occasion pour obtenir des statistiques judiciaires qui fournissent une vision réelle de la situation de la justice. Conformément à la méthodologie conçue pour ce groupe de travail on a introduit le sujet en soulevant un certain nombre de questions. Les informations fournies par les différentes délégations à partir de la situation de leur pays sont présentées ci-dessous.

En Algérie les TIC sont utilisées pour obtenir des informations statistiques en vue d'analyser le fonctionnement des tribunaux. La Direction Générale de la Modernisation de la Justice a mis en place un mini tableau de bord local pour les responsables des juridictions, qui leur permet de suivre l'activité judiciaire au niveau local avec fourniture de statistiques sur l'évolution du contentieux.

· Utilise-t-on les nouvelles technologies pour obtenir des informations statistiques sur le fonctionnement des tribunaux ? Qui en assure la gestion ? Comment ces informations sont-elles utilisées ?

La délégation égyptienne a indiqué que le système informatique actuel fournit des statistiques mensuelles et trimestrielles qui sont traitées par le Centre d'Information Judiciaire et transmises au Ministère de la Justice et au Conseil Supérieur de la Magistrature. Ces rapports statistiques sont facultatifs puisque leur élaboration dépend de la décision du président du tribunal.

Dans le cas d'Israël chaque président de tribunal peut gérer les statistiques de sa compétence (type d'affaires, nombre de procédures, etc.). Les données sont obtenues par le département informatique de chaque tribunal et sont utilisées pour analyser l'action du tribunal dans la gestion des affaires.

En Jordanie ce sont les techniciens des tribunaux et du Conseil général de la Magistrature qui sont chargés de fournir les informations statistiques. Les données sont envoyées au Ministère de la Justice pour évaluer les performances et le fonctionnement des tribunaux.

Le Liban a indiqué que le greffier du tribunal envoie chaque mois un rapport d'activité à l'inspection judiciaire. Ce rapport signale le nombre d'audiences du tribunal. Ces informations sont utilisées par le Ministère de la Justice et l'inspection judiciaire afin d'améliorer la gestion du temps dans l'activité des tribunaux. Il y a aussi un rapport annuel préparé par le Conseil d'Etat.

Au Maroc, le greffier du tribunal est chargé chaque mois de fournir les informations statistiques et leur gestion et leur traitement sont garantis ou assurés par la Direction de Modernisation et des Études. Ces informations sont adressées au Conseil Suprême de la Magistrature afin de rationaliser la carte judiciaire, les ressources humaines et le budget.

Dans le cas de la Palestine, il y a des rapports statistiques au niveau de chaque juridiction et par zone géographique, et ces informations sont fournies en permanence au Conseil supérieur de la Magistrature. Dans ce domaine, le logiciel MIZAN a fourni aux chercheurs travaillant dans les unités du Conseil Supérieur de la Magistrature (*High Judicial Council*) un outil très avancé pour effectuer les recherches nécessaires et élaborer des rapports statistiques sur les affaires, les types et les motifs des retards, ceci dans le but d'accroître l'efficacité du travail judiciaire.

La délégation tunisienne a indiqué que la Direction des statistiques, qui appartient à l'inspection du Ministère de la Justice, élabore un rapport statistique mensuel à partir des informations fournies par les tribunaux. Ces informations sont utilisées pour l'inspection judiciaire et pour la réalisation d'études, pour le recrutement du personnel et la gestion des ressources humaines. Un appel d'offres est en cours pour la création d'un système de statistique.

Remarques

Le système informatique des tribunaux doit fournir l'ensemble de données statistiques qui permettent aux tribunaux d'élaborer les rapports qu'exigent d'eux les autorités judiciaires. Il doit aussi permettre une analyse des différents facteurs, tant positifs que négatifs, qui influencent le bon fonctionnement de l'administration de la justice. À partir des statistiques extraites par le système informatique, on pourra détecter les problèmes les plus communs rencontrés dans l'activité des tribunaux et on disposera d'un instrument très précieux pour les résoudre.

A cet égard, l'information statistique sur le fonctionnement des tribunaux doit s'entendre comme un exercice de transparence et d'objectivité qui permet d'améliorer à travers son analyse ainsi que d'autres éléments la gestion des tribunaux et d'évaluer leur fonctionnement.

T. Degré de satisfaction et contrôle de qualité

Protection et accès

- 76. L'utilisation des TIC doit garantir une protection adéquate des coordonnées contenues dans les fichiers judiciaires et éviter les accès interdits selon la définition propre à chaque pays.**

Estimation du degré de satisfaction

- 77. Il faut se livrer à une bonne estimation du degré de satisfaction par rapport à l'administration de la justice afin de voir quelles sont les améliorations éventuelles qui peuvent être apportées au service. Dans ce sens, les TIC peuvent être considérées comme un élément approprié pour estimer ce niveau de satisfaction.**

Description des débats

Une partie des débats a été consacrée aux estimations au sujet du degré de satisfaction et au contrôle de qualité dans la perspective des TIC. Conformément à la méthodologie conçue pour ce groupe de travail on a introduit le sujet en soulevant un certain nombre de questions. Les différentes délégations ont exposé leurs points de vue en la matière.

L'Algérie a signalé qu'elle n'utilise pas les nouvelles technologies pour mesurer le degré de satisfaction des citoyens par rapport à la justice, mais que les citoyens peuvent introduire une plainte ou une réclamation par rapport au fonctionnement de l'administration de la justice à travers le site Internet du Ministère de la Justice.

L'Egypte a indiqué que le Ministère de la Justice n'a pas actuellement de service de contrôle de la qualité, même s'il existe un certain nombre de normes internes. Le

* Utilise-t-on les nouvelles technologies pour mesurer le degré de satisfaction des citoyens par rapport à la justice ?
Les citoyens peuvent-ils introduire une plainte ou une réclamation concernant le fonctionnement de l'administration de la justice au moyen de courriels sans qu'il soit nécessaire de le faire en personne ?

contrôle de l'application de ces normes est effectué par l'Inspection générale du Ministère de la Justice, qui veille notamment à l'exactitude des données fournies par les tribunaux. D'autre part, le Ministère de la Justice réalise une surveillance du travail des juges par rapport au respect des normes de procédure. Depuis quelque temps, on a mis en place des mesures de protection des données personnelles qui sont contenues dans le système informatique, mais après une première évaluation on essaie maintenant de les améliorer. Par ailleurs, la délégation égyptienne a mis l'accent sur ce qui est vraiment important pour eux, à savoir la satisfaction des citoyens par rapport à leurs procédures, au respect des délais et au respect de leur droit à la défense. Les membres de la délégation ont qualifié un tel système de « justice qui s'adresse aux clients ».

Israël a indiqué l'existence d'un Bureau Central des Statistiques ("CBS") qui contient également des informations sur les tribunaux. Depuis 2007, ce bureau réalise une enquête sur la qualité de l'administration de la justice. Un autre domaine du contrôle de la qualité revient à l'Ombudsman, qui traite les plaintes des citoyens devant les tribunaux. D'autre part, la sécurité du système informatique est importante et il est possible de réaliser une surveillance des accès et d'assurer une protection des réseaux judiciaires. Pour cela, il y a une équipe de spécialistes qui sont sous la supervision du président de la Cour Suprême

En ce qui concerne la Jordanie, il existe au sein du Ministère de la Justice un Bureau d'études de qualité qui opère dans toutes les juridictions. Ce bureau est chargé d'examiner la qualité de l'information et les données fournies par les tribunaux.

Au Liban il n'existe pas d'organisme spécifique pour contrôler la qualité de l'administration de la justice. Les citoyens peuvent aussi déposer des plaintes au sujet du fonctionnement des tribunaux à travers le site Internet du Ministère de la Justice. En ce qui concerne la sécurité des systèmes informatiques, il y a eu parfois certains accès non autorisés, comme par exemple, sur le site du Ministère de la Justice, où on a trouvé des informations étrangères au site.

La délégation marocaine a noté que la Direction des Etudes et de la Modernisation effectue une analyse du degré de satisfaction des citoyens par rapport à la justice. En outre, les citoyens peuvent introduire une plainte ou une réclamation concernant le fonctionnement de l'administration de la justice sur le site du Ministère de la Justice.

En Palestine les citoyens ne sont pas satisfaits de l'administration de la justice. Cependant, MIZAN 2, qui à la différence de MIZAN 1, est structuré comme une base de données partagée entre tous les tribunaux, a contribué à un meilleur fonctionnement du système judiciaire, puisqu'il offre une solide base pour l'échange et la distribution de données et de l'information entre les tribunaux ordinaires et les parties judiciaires externes intéressées. Cependant, le contrôle de la qualité au niveau informatique est pratiquement inexistant. Ils ne possèdent pas leurs propres statistiques à ce sujet et celles qui existent sont élaborées par des organismes externes. Il faut cependant signaler les efforts déployés par le Conseil Supérieur de la Magistrature afin de remédier à ce manque de moyens.

La Tunisie a indiqué qu'ils ont pu constater une insatisfaction généralisée des citoyens par rapport au fonctionnement de leur administration de la justice et qu'un des objectifs du gouvernement est d'essayer d'inverser cette tendance. Cependant, ils ne disposent pas de moyens informatiques pour contrôler l'activité de la qualité de la justice. S'agissant de la sécurité, le système informatique offre un certain nombre de modules de protection, mais on ne peut pas toujours garantir une protection totale contre l'accès non autorisé. Un appel d'offres est déjà lancé pour une mission d'étude de sécurité qui comporte une phase d'audit, une phase de mise à niveau du système de sécurité existant et une phase de préparation pour une mission d'élaboration d'une politique de sécurité.

Remarques

Dès lors que l'on considère la justice comme un service public, il est très important de connaître l'avis des citoyens en tant qu'utilisateurs de ce service si l'on veut savoir comment ce service est perçu et évalué. Cette information, associée à d'autres indicateurs et paramètres, permettra d'analyser les aspects que le citoyen perçoit comme étant susceptibles d'amélioration, et par conséquent, ces avis contribueront à améliorer la qualité de la justice. Cet aspect est aussi important pour considérer les différentes réformes que l'on peut lancer pour améliorer l'accès à la justice des citoyens.

U. Evaluation de la performance

Efficacité

- 78. On doit considérer l'utilisation des TIC comme un instrument visant à consolider l'efficacité et le fonctionnement de l'administration de la justice en tant que service public.**

Facteur humain

- 79. L'utilisation des TIC ne doit pas se substituer à la diligence professionnelle du personnel de l'administration de la justice. Il convient également de tenir compte de l'importance du facteur humain dans les tribunaux.**

Description des débats

Le groupe de travail a mené un débat sur l'évaluation de la performance de l'informatique dans les tribunaux. Conformément à la méthodologie conçue pour ce groupe de travail on a introduit le sujet en soulevant une question. Ensuite, les différentes délégations ont exposé leur propre situation en la matière, et ces informations sont résumées ci-après.

L'Algérie a signalé qu'en 2007 une évaluation a été faite sur un site pilote pour mesurer la performance du système. On a constaté un gain de temps estimé à 30% dans le traitement des affaires.

L'Égypte a indiqué que la bonne performance de l'utilisation des TIC par les tribunaux constitue un renfort institutionnel aux yeux des citoyens. Les autorités judiciaires égyptiennes ont pour objectif d'évoluer vers une justice électronique sans papier et le nouveau système informatique E-Court essaie d'atteindre cet objectif et de contribuer à l'effort institutionnel du Ministère de la Justice. Pour ce faire, il y aura des ateliers permanents de formation des juges aux nouvelles technologies. D'autre part, la délégation égyptienne a débattu à propos de la nécessité de l'interopérabilité de

· Dispose-t-on de mécanismes pour faire une évaluation de la performance des TIC dans les tribunaux ?

l'administration de la justice avec d'autres administrations du pays. La mise en œuvre du système E-Court signifiera une avancée qualitative des TIC dans les tribunaux. On est convaincu que ce système va faciliter le travail des juges, dès lors qu'il permettra d'obtenir toutes les informations dont les juges ont besoin de la part d'autres administrations pour pouvoir effectuer leur travail, et contribuer ainsi à une justice plus rapide et plus efficace.

En Israël les bases de données des tribunaux permettent d'évaluer la charge de travail et le personnel qui est nécessaire au bon fonctionnement. Les bases de données des tribunaux et du Ministère de la Justice sont séparées, de sorte que le Ministère n'a pas accès aux données contenues dans les tribunaux, même il existe une interopérabilité totale entre les deux.

En ce qui concerne la Jordanie leur système d'information de gestion de procédures MIZAN permet d'évaluer la performance des tribunaux, ainsi que les carences ou les faiblesses de la performance. Ceci se traduit par une plus grande confiance des citoyens en la justice. Périodiquement, le président de chaque tribunal doit répondre à un questionnaire dont les réponses sont saisies dans le système MIZAN. Il s'agit d'un questionnaire destiné à analyser la performance du tribunal. La délégation jordanienne a aussi estimé qu'une bonne performance des TIC dans les tribunaux est un renforcement institutionnel évident de l'administration de la justice. Grâce au système MIZAN on a pu publier une bibliothèque interne pour les juges et le personnel judiciaire afin d'établir un manuel ou un livre de référence pour l'exercice de leurs fonctions. D'autre part, le système MIZAN a des liens avec le cadastre.

Le Liban a signalé que dans ce pays il n'y a pas de mécanismes permettant de faire une évaluation de la performance des TIC dans les tribunaux. Parmi les raisons de cette situation, ils ont cité l'absence d'un cadre juridique et législatif adéquat pour les TIC et l'absence d'une utilisation habituelle des nouvelles technologies de la part du personnel des tribunaux. Par ailleurs, la plupart des autres administrations sont informatisées mais il n'y a pas d'interconnectivité.

La délégation du Maroc a indiqué qu'à travers le Service de l'Inspection générale on peut évaluer l'utilisation et la performance de l'informatique dans les tribunaux.

La Palestine a fait remarquer que l'introduction des TIC dans son pays souffre d'un manque de ressources financières et de ressources humaines, ainsi que de l'absence d'une bonne formation à l'utilisation des nouvelles technologies. La politique de développement des TIC est dirigée par le Ministère de la Justice et le Conseil Supérieur de la Magistrature. Pour l'instant on dispose du logiciel de gestion des procédures MIZAN. La délégation palestinienne a noté qu'il faudrait renforcer la coopération avec d'autres administrations du pays afin de parvenir à une informatisation globale et complète des services publics.

La Tunisie a signalé qu'il n'y a pas de mécanismes spéciaux pour vérifier la performance des TIC dans les tribunaux. La délégation tunisienne a mis l'accent sur plusieurs aspects qu'il faut développer dans le pays et qui influencent la performance des TIC dans l'administration de la justice. Ainsi, on a mis en évidence la nécessité d'un menu défini de services, la fourniture d'un service informatique continué, assurer la confidentialité des données, introduire la carte d'identité électronique, assurer l'exactitude et la cohérence des informations stockées, assurer la formation continue du personnel des tribunaux et éviter les mauvaises pratiques dans l'utilisation des outils informatiques. D'autre part, ils ont noté l'importance de donner suite aux suggestions faites par les citoyens. Il est aussi nécessaire de publier une réglementation qui règle l'utilisation des TIC dans le domaine de la justice. En 2009, l'Etat a commencé le projet du Réseau national inter administratif, qui réunit toutes les applications des administrations publiques du pays. Il est piloté par le Centre national d'informatique. D'ailleurs sans l'informatique les tribunaux ne peuvent pas travailler, c'est une composante vitale mais il faut la sensibilisation à la bonne utilisation des ressources informatiques actuelles.

Remarques

Les TIC sont un instrument permettant d'obtenir une administration de la justice moderne, capable de répondre de manière souple et transparente aux besoins des citoyens. Une bonne utilisation des ressources informatiques est actuellement un facteur décisif pour améliorer le fonctionnement des tribunaux et détecter les anomalies résultant de mauvais comportements ou habitudes. Les outils informatiques servent à

améliorer les organisations. A cet égard, il est utile de mettre en place des mécanismes qui mesurent la performance des TIC dans l'activité des tribunaux.²¹

Identification des besoins

Les débats menés par les différentes délégations ont conduit à une série de réflexions au sujet du rapport existant dans chaque pays entre les nouvelles technologies et la justice. Les réflexions des experts ont donné lieu à des points de vue intéressants sur les besoins les plus pertinents dans chaque pays et ont permis de fournir un précieux matériel pour ce travail.

Bien que chaque pays participant présente des caractéristiques et des situations particulières, comme cela a d'ailleurs été observé au cours des débats, on a pu relever un certain nombre de convergences importantes qui ont été exposées par tous les pays. Parmi les besoins prioritaires, la plupart des pays participants de la région ont indiqué :

- L'existence d'un cadre juridique et législatif adéquat pour le développement des TIC.
- Augmenter le niveau d'accès et les fonctionnalités des TIC dans le domaine de l'administration de la justice qui sont mises à la disposition des citoyens et des professionnels.
- La mise en œuvre du dossier électronique et la disparition des démarches sur support papier.
- Le rôle fondamental des processus de formation du personnel des tribunaux de l'administration de la justice afin d'assurer un rendement optimal des TIC dans l'activité judiciaire.

Par ailleurs, on décrit ci-dessous également un ensemble de besoins exposés par le groupe de travail. Il convient de souligner que bon nombre de ces besoins sont partagés par plusieurs délégations :

- La diffusion de l'utilisation des TIC.
- Un réseau qui relie tous les tribunaux du pays.
- L'interconnexion des systèmes mis en place afin de permettre la fluidité des informations et éviter les tâches répétitives.

- Renforcer l'utilisation des moyens électroniques dans l'activité des tribunaux moyennant la réduction des tâches manuelles.
- L'identification informatique des infractions pénales pour permettre aux décideurs d'avoir une bonne visibilité quant à l'évaluation de la criminalité.
- L'identification informatique homogène des infractions dans tous les pays.
- La mise en place d'un dispositif pour la signature électronique.
- Permettre aux citoyens d'avoir plus d'informations en ligne sur leurs dossiers.
- Le lancement d'une étude pour la construction d'un tribunal modèle intégrant les TIC.
- Permettre aux magistrats et aux avocats d'accéder à distance à leurs dossiers grâce à l'identification et à la signature électroniques.
- Accroître le rendement des applications existantes par le développement de nouvelles actions visant la numérisation des archives et de l'état civil, étant donné leur interaction permanente avec les principales activités des juridictions.
- La formation des ingénieurs à la sécurité informatique.
- Rendre accessible la base de données sur la jurisprudence via les sites Internet des tribunaux.
- Obtenir des licences de logiciel.
- L'amélioration du matériel (hardware) (PC, ThinClient, serveurs, scanners, imprimantes rapides).
- L'amélioration des connaissances informatiques du personnel des tribunaux et des juges ainsi que la promotion de l'utilisation des nouvelles technologies dans leurs activités.
- Lancer des campagnes de politiques publiques pour faire prendre conscience aux citoyens et aux professionnels des nouveaux systèmes de technologie judiciaire.
- Développement d'interfaces automatiques entre différentes unités du système de justice (c'est-à-dire, la défense publique, le ministère public, les tribunaux).
- Une analyse adéquate du système informatique en fonction des nécessités des différents utilisateurs.

- L'amélioration de l'infrastructure de TIC utilisée par les avocats et les professionnels.
- L'accroissement de la confiance parmi les citoyens par rapport aux systèmes de sécurité pour l'utilisation des TIC.
- L'échange de données et d'informations entre l'administration judiciaire et le secteur privé dont l'activité est reliée aux TIC, comme les compagnies électriques et les entreprises de communication.
- Faciliter l'accès des avocats et des parties aux dossiers judiciaires.
- L'archivage des affaires et des preuves déposées devant les tribunaux moyennant l'utilisation de moyens électroniques.
- Fournir un accès aux sites spécialisés afin que les professionnels et les citoyens puissent effectuer des consultations en ligne.
- Donner la possibilité aux professionnels d'effectuer les différentes démarches en ligne.
- Promouvoir l'utilisation de la notification électronique afin que les citoyens sachent qu'ils disposent de cette option.
- Surmonter le manque de confiance parmi les juges et techniciens.
- Equiper les tribunaux de matériel informatique : ordinateurs, imprimantes et connexions internet.
- Mettre en place un portail juridique gratuit et libre d'accès qui assure une publication complète et fiable de toutes les lois en vigueur.
- Création d'un réseau intranet entre les tribunaux, les magistrats et les fonctionnaires.
- Mettre en ligne un helpdesk (centre d'assistance) pour répondre aux questions des justiciables concernant les procédures et les formalités relatives à chaque procès.
- Améliorer les lois concernant la normalisation des communications et des échanges des données par voie électronique.
- Améliorer les lois portant sur les crimes électroniques et cybernétiques.
- L'élaboration et l'adoption de lois relatives à l'utilisation de la vidéoconférence dans les salles d'audience.
- Formation aux TIC et sa prise en compte aux fins de promotion professionnelle.

- Encourager les juges et les greffiers à utiliser les TIC.
- Encourager les citoyens à mieux utiliser les TIC à travers les mass médias.

Principaux documents de référence (liste non exhaustive)

NATIONS UNIES

UN 2004. Access to Justice. Practice note. (uniquement disponible en anglais).

<http://siteresources.worldbank.org/INTLAWJUSTINST/Resources/ACCESSTOJUSTICEUNDPRACTICENOTE.pdf>

Lignes directrices en matière de justice dans les affaires impliquant les enfants victimes et témoins d'actes criminels adoptées par le Conseil économique et social dans sa résolution 2005/20 du 22 juillet 2005.

<http://www.coe.int/t/dghl/standardsetting/victims/Res%202005%2020%20f.pdf>

Convention relative aux droits des personnes handicapées et protocole facultatif (2006).

<http://www.un.org/french/disabilities/default.asp?id=1413>

Office des Nations Unies contre la drogue et le crime (UNODC). Manuel pour l'amélioration de l'accès à l'aide légale en Afrique (2011) (uniquement disponible en anglais).

http://www.unodc.org/pdf/criminal_justice/Handbook_on_improving_access_to_legal_aid_in_Africa.pdf

UNION EUROPÉENNE

Directive 95/46/ du Parlement Européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31995L0046:fr:HTML>

Livre Vert de la Commission des Communautés Européennes sur assistance judiciaire en matière civile: Problèmes rencontrés par le plaideur transfrontalier (2000).

http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/fr/com/2000/com2000_0051fr01.pdf

Directive 2000/31/CE du Parlement Européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du

commerce électronique, dans le marché intérieur (« directive sur le commerce électronique »).

[http://eur-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2000:178:0001:0016:FR:PDF)

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2000:178:0001:0016:FR:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2000:178:0001:0016:FR:PDF)

<http://eur->

Directive 2002/21/EC du Parlement Européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive «cadre»).

[http://eur-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2002:108:0033:0033:FR:PDF)

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2002:108:0033:0033:FR:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2002:108:0033:0033:FR:PDF)

Décision de la Commission (2004/844/EC) établissant un formulaire standard pour les demandes d'aide judiciaire en application de la directive 2003/8/CE visant à améliorer l'accès à la justice.

[http://eur-](http://eur-lex.europa.eu/Notice.do?mode=dbl&lng1=fr,en&lang=&lng2=bg,cs,da,de,el,en,es,et,fi,fr,hu,it,lt,lv,mt,nl,pl,pt,ro,sk,sl,sv,&val=648082:cs)

[lex.europa.eu/Notice.do?mode=dbl&lng1=fr,en&lang=&lng2=bg,cs,da,de,el,en,es,et,fi,fr,hu,it,lt,lv,mt,nl,pl,pt,ro,sk,sl,sv,&val=648082:cs](http://eur-lex.europa.eu/Notice.do?mode=dbl&lng1=fr,en&lang=&lng2=bg,cs,da,de,el,en,es,et,fi,fr,hu,it,lt,lv,mt,nl,pl,pt,ro,sk,sl,sv,&val=648082:cs)

Conseil. Le Programme de La Haye: renforcer la liberté, la sécurité et la justice dans l'Union européenne (2005).

[http://eur-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2005:053:0001:0014:FR:PDF)

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2005:053:0001:0014:FR:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2005:053:0001:0014:FR:PDF)

Communication de la Commission au Conseil, au Parlement Européen, au Comité Economique et Social Européen et au Comité des Régions. Une feuille de route pour l'égalité entre les femmes et les homes (2006-2010).

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0092:FIN:FR:PDF>

Plan d'action pluriannuel 2009-2013 relatif à l'E-justice Européenne. UE 2009. (2009/C 75/01).

[http://eur-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:075:0001:0012:fr:PDF)

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:075:0001:0012:fr:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:075:0001:0012:fr:PDF)

Programme de Stockholm COM (2009) 262 final. Un espace de liberté, de sécurité et de justice au service des citoyens. Communication de la Commission au Parlement Européen et au Conseil.

[http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com\(2009\)0262_/com_com\(2009\)0262_fr.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com(2009)0262_/com_com(2009)0262_fr.pdf)

Mise en œuvre du plan d'action relatif à l'e-Justice européenne - Feuille de route révisée. Conseil de l'UE, groupe Législation en ligne (e-Justice) (2011).

<http://register.consilium.europa.eu/pdf/fr/11/st10/st10331.fr11.pdf>

Mise en œuvre du plan d'action relatif à l'e-Justice européenne – Feuille de route révisée. 13946/1/12 REV 1 EJUSTICE 57 JUSTCIV 276 COPEN 196 JAI 624. Novembre 2012.

<http://register.consilium.europa.eu/pdf/fr/12/st16/st16580.fr12.pdf>

Règlement (CE) No 805/2004 du Parlement européen et du Conseil du 21 avril 2004 portant création d'un titre exécutoire européen pour les créances incontestées.

[http://eur-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32004R0805:FR:HTML)

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32004R0805:FR:HTML](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32004R0805:FR:HTML)

Règlement (CE) No 1896/2006 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 instituant une procédure européenne d'injonction de payer.

[http://eur-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:399:0001:01:FR:HTML)

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:399:0001:01:FR:HTML](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2006:399:0001:01:FR:HTML)

Règlement (CE) No 861/2007 du Parlement européen et du Conseil du 11 juillet 2007 instituant une procédure européenne de règlement des petits litiges.

[http://eur-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:199:0001:0022:FR:PDF)

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:199:0001:0022:FR:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:199:0001:0022:FR:PDF)

Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions Une stratégie numérique pour l'Europe /* COM/2010/0245 final */

[http://eur-](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:FIN:FR:HTML)

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:FIN:FR:HTML](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:FIN:FR:HTML)

Conclusions du Conseil préconisant l'introduction d'un identifiant européen de la jurisprudence et un ensemble minimal de méta données uniformes pour la jurisprudence (2011/C 127/01).

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2011:127:0001:0007:FR:PDF>

Directive du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2012 établissant des normes minimales concernant les droits, le soutien et la protection des victimes de la criminalité.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2012:315:0057:0073:FR:PDF>

Plan d'action européen 2011-2015 pour l'administration en ligne. Exploiter les TIC pour promouvoir une administration intelligente, durable et innovante.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:FR:PDF>

CONSEIL DE L'EUROPE

Avis N° (2011)14 du Conseil Consultatif des juges européens (CCJE) "Justice et technologies de l'information (TI)".

<https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1898719&Site=COE&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864>

Recommandation n° (94)12 du Comité des Ministres aux états membres sur l'indépendance, l'efficacité et le rôle des juges.

<https://wcd.coe.int/com.instranet.InstraServlet?command=com.instranet.CmdBlobGet&InstranetImage=534547&SecMode=1&DocId=514366&Usage=2>

Recommandation de la Commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation.

http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/adr/acce_just12_fr.pdf

Recommandation Rec 5 du Comité des Ministres aux Etats membres sur la protection des femmes contre la violence adoptée le 30 avril 2002 et Exposé des motifs.

[http://www.coe.int/t/pace/campaign/stopviolence/Source/rec2002\(5\)_fr.doc](http://www.coe.int/t/pace/campaign/stopviolence/Source/rec2002(5)_fr.doc)

Avis N° (2003) 4 du Conseil Consultatif des juges européens (CCJE) . Sur la formation initiale et continue appropriée des juges aux niveaux national et européen.

[http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/capacitybuilding/Source/CCJE\(2003\)OP4_fr.pdf](http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/capacitybuilding/Source/CCJE(2003)OP4_fr.pdf)

Avis N° (2004) 6 du Conseil Consultatif des juges européens (CCJE). Sur le procès équitable dans un délai raisonnable et le rôle des juges dans le procès en prenant en considération les modes alternatifs de règlement des litiges.

<https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1046341&Site=COE>

Avis n° 7 (2005) du Conseil Consultatif de Juges Européens (CCJE) à l'attention du Comité des Ministres du Conseil de l'Europe sur « justice et société ».

http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/ccje/textes/Avis_fr.asp

Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ). Checklist pour la gestion du temps. Checklist d'indicateurs pour l'analyse des délais de procédure dans le système judiciaire.

<https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1031193&Site=COE>

Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ). Compendium de bonnes pratiques pour la gestion du temps dans les procédures judiciaires.

http://www.courdecassation.fr/IMG/File/pdf_2007/conf_de_consensus/bibliographie/consensus_cepej_compendium.pdf

Recommandation Rec (2006)5 du Comité des Ministres aux Etats membres sur le Plan d'action du Conseil de l'Europe pour la promotion des droits et de la pleine participation des personnes handicapées.

<https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=986837>

Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ). Lignes directrices visant à améliorer la mise en œuvre des recommandations existantes concernant la médiation familiale et en matière civile.

<https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=1223841&Site=CM>

Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ). Checklist pour la promotion de la qualité de la justice et des tribunaux.

[https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CEPEJ\(2008\)2&Language=lanFrench&Ver=original&Site=DGHL-CEPEJ&BackColorInternet=eff2fa&BackColorIntranet=eff2fa&BackColorLogged=c1cbe6](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CEPEJ(2008)2&Language=lanFrench&Ver=original&Site=DGHL-CEPEJ&BackColorInternet=eff2fa&BackColorIntranet=eff2fa&BackColorLogged=c1cbe6)

Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ) - Systèmes judiciaires européens - Edition 2008 (données 2006) : Efficacité et qualité de la justice.

http://www.libertysecurity.org/IMG/pdf_CEPEJ.pdf

Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ). Utilisation des technologies de l'information et de la communication.

http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/series/Etudes7TIC_fr.pdf

Commission européenne pour l'efficacité de la justice (CEPEJ) - L'accès à la justice en Europe / Etudes de la CEPEJ N° 9

<https://wcd.coe.int/com.instranet.InstraServlet?command=com.instranet.CmdBlobGet&InstranetImage=1702021&SecMode=1&DocId=1657204&Usage=2>

Systèmes Judiciaires Européens - Edition 2012 (données 2010). Efficacité et qualité de la justice. Les études de la CEPEJ n°18.

http://www.coe.int/T/dghl/cooperation/cepej/evaluation/2012/Synthese_Version_finale_fr.pdf

RÉSEAU EUROPÉEN DES CONSEILS DE LA JUSTICE (RECJ)

Rapport final sur la gestion de la qualité. Réseau Européen des Conseils de la Justice (RECJ). Groupe de travail du RECJ sur la gestion de la qualité. Budapest, mai 2008 (uniquement disponible en anglais).

<http://www.encj.eu/images/stories/pdf/workinggroups/reportqm20072008.pdf>

Quality and Access to Justice 2009-2010. Working Group on Quality and Access to Justice. Updated to May 2011. Réseau Européen des Conseils de la Justice (RECJ). (uniquement disponible en anglais).

http://www.encj.eu/images/stories/pdf/GA/Vilnius/updated_register_access_to_justice.pdf

Timeliness Report 2010-2011. Réseau Européen des Conseils de la Justice (RECJ). (uniquement disponible en anglais).

http://www.encj.eu/images/stories/pdf/GA/Vilnius/report_on_timeliness.pdf

CONSEIL DES BARREAUX EUROPÉENS (CCBE)

Recommandations du Conseil des Barreaux Européens (CCBE) sur l'aide juridique.

http://www.ccbe.eu/fileadmin/user_upload/NTCdocument/FR_Legal_Aid_recomme2_1291033916.pdf

AUTRES DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Sommet judiciaire hispano-américain 2008. Règles de Brasilia sur l'accès à la justice des personnes vulnérables.

<http://justicia.programaeurosocial.eu/datos/documentos/noticias/1217852832.p>

Notes de bas de page

¹ Entre autres : Communication de la Commission au Conseil, au Parlement Européen et au Comité Economique et Social Européen, COM(2008)329 final sur « Vers une stratégie européenne en matière d'e-Justice ».

http://ec.europa.eu/civiljustice/docs/com_2008_329_fr.pdf

Le Feuille de route relative à la Mise en œuvre du plan d'action relatif à l'e-Justice européenne,

<http://register.consilium.europa.eu/pdf/fr/10/st09/st09714-re01.fr10.pdf>

Avis N°(2011)14 du CCJE “Justice et technologies de l’information (TI)” adopté par le CCJE (Conseil Consultatif de Juges Européens) lors de sa 12ème réunion plénière (Strasbourg, 7 – 9 novembre 2011).

[https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CCJE\(2011\)2&Language=lanFrench&Ver=original&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FD864](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CCJE(2011)2&Language=lanFrench&Ver=original&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FD864)

Recommandation n° 4 incluse dans la Déclaration de Vilnius sur les défis et les opportunités pour la justice dans le climat économique actuel adoptée par le Réseau européen des Conseils de la Justice, réuni en Assemblée générale à Vilnius (LT), les 8-10 juin 2011 : « Des investissements dans l’administration de la justice et dans les technologies et le renforcement des ressources humaines dans les tribunaux devraient être encouragés afin que la justice soit plus apte à affronter les défis du futur »,

http://www.encj.eu/images/stories/pdf/GA/Vilnius/encj_vilnius_declaration.pdf

² Plan d’action Pluriannuel 2009-2013 relatif à l’e-Justice européenne. Cependant, d'un point de vue technique, l'e-Justice doit tenir compte du cadre plus général de l'e-Gouvernement.

http://eur_lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2009:075:0001:0012:fr:PDF

³ Plan d'action européen 2011-2015 pour l'administration en ligne

Exploiter les TIC pour promouvoir une administration intelligente, durable et innovante

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:FR:DOC>

⁴ Avis 14 du CCJE où il est établi que « 15. L'utilisation des TI améliore l'accès à la justice, et accroît son efficacité et sa transparence. Néanmoins, les TI requièrent des investissements financiers importants. C'est pourquoi, la recommandation selon laquelle il convient de renforcer l'accès à la justice par l'utilisation des TI doit s'accompagner d'allocations financières appropriées au système judiciaire. »

http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cCCJE/textes/avis_FR.asp?

⁵Recommandation CM/Rec (2010)12 du Comité des Ministres aux Etats membres sur les juges : indépendance, efficacité et responsabilités (adoptée par le Comité des Ministres le 17 novembre 2010, lors de la 1098e réunion des Délégués des Ministres) : « 33. Chaque Etat devrait allouer aux tribunaux les ressources, les installations et les équipements adéquats pour leur permettre de fonctionner dans le respect des exigences énoncées à l'article 6 de la Convention et pour permettre aux juges de travailler efficacement.

[http://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CM/Rec\(2010\)12&Language=lanFrench&Ver=original&Site=COE&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864](http://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CM/Rec(2010)12&Language=lanFrench&Ver=original&Site=COE&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864)

⁶ Art. 22 Avis N°(2011)14 du CCJE "Justice et technologies de l'information (TI)" Adopté par le CCJE (Le Conseil Consultatif de Juges Européens) lors de sa 12ème réunion plénière (Strasbourg, 7 – 9 novembre 2011) Les TI sont un précieux outil au service des tribunaux. Elles peuvent également améliorer les moyens par lesquels les tribunaux fournissent des informations détaillées sur les procédures en général aux personnes intéressées. C'est pourquoi, le CCJE recommande la mise en place d'un service dans les tribunaux.

[https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CCJE\(2011\)2&Language=lanFrench&Ver=original&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=F](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CCJE(2011)2&Language=lanFrench&Ver=original&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=F)

⁷ Art. 38 Avis N°(2011)14 du CCJE “Justice et technologies de l’information“. Les juges ont le droit mais également le devoir de suivre une formation initiale et continue en matière de TI, de sorte qu’ils soient en mesure de faire usage pleinement et de manière appropriée des systèmes de TI.

[https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CCJE\(2011\)2&Language=lanFrench&Ver=original&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CCJE(2011)2&Language=lanFrench&Ver=original&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864)

⁸ https://e-justice.europa.eu/content_small_claims_forms-177-fr.do

https://e-justice.europa.eu/content_european_payment_order_forms-156-fr.do

⁹ <http://www.e-codex.eu/about-the-project.html>

¹⁰ http://ec.europa.eu/justice/criminal/european-e-justice/ecris/index_en.htm

¹¹ Art.21 Avis n°14 (2011) du CCJE. Les TI créent de nouvelles opportunités pour fournir aux justiciables des informations générales sur les systèmes judiciaires, leurs activités, la jurisprudence, les coûts des procédures.

[https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CCJE\(2011\)2&Language=lanFrench&Ver=original&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CCJE(2011)2&Language=lanFrench&Ver=original&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864)

¹² <http://www.piaje.org/ES/COMJIB/Paginas/COMJIB.aspx>

¹³ Art.9 Avis n°14 (2011) du CCJE. Les TI créent de nouvelles opportunités pour fournir aux justiciables des informations générales sur les systèmes judiciaires, leurs activités, la jurisprudence, les coûts des procédures. L’ensemble des usagers n’a pas toujours accès aux TI. Les moyens traditionnels actuels d’accès à l’information ne devraient pas être supprimés. Des « *Help desks* » et d’autres formes d’assistance dans les tribunaux ne devraient pas être supprimés au motif erroné que les TI rendent la

justice « accessible à tous ». Cet aspect est particulièrement important concernant la protection des personnes vulnérables.

[https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CCJE\(2011\)2&Language=lanFrench&Ver=original&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CCJE(2011)2&Language=lanFrench&Ver=original&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864)

¹⁴ <http://www.ccbe.eu/index.php?id=333&L=0>

¹⁵ Art. 16 Avis N°(2011)14 du CCJE “Justice et technologies de l’information“. Les données et informations, telles que celles contenues dans les registres, les dossiers individuels, les notes et projets préparatoires, les décisions judiciaires ainsi que les données statistiques concernant l’évaluation du processus judiciaire et de la gestion des tribunaux doivent être gérées avec un niveau approprié de sécurité. Au sein des tribunaux, l’accès à l’information devrait être limité à ceux qui en ont besoin pour l’accomplissement de leurs tâches.

[https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CCJE\(2011\)2&Language=lanFrench&Ver=original&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CCJE(2011)2&Language=lanFrench&Ver=original&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FDC864)

¹⁶ Règles de Brasilia sur l’Accès à la Justice des Personnes vulnérables.(95) On fera en sorte de tirer profit des possibilités offertes par le progrès technique pour améliorer les conditions d’accès à la justice des personnes vulnérables.

<http://justicia.programaeurosocial.eu/index.php?PHPSESSID=vte9hr6fh2p3kg6s7v793nq5q6&nIDMenu=3&nIDSeccion=3&nIDArticulo=84>

¹⁷ Art. 30 Avis N°(2011)14 du CCJE “Justice et technologies de l’information“. La vidéoconférence permet de faciliter la tenue d’audiences lorsqu’une sécurité élevée est nécessaire pour l’audition à distance des témoins et experts. Elle peut, toutefois, avoir pour inconvénient une perception moins directe ou précise par le juge des propos et réactions des parties, des témoins ou des experts. Une attention particulière devrait être apportée au fait que la vidéoconférence et les preuves présentées par ce biais ne devraient jamais diminuer les garanties de la défense.

¹⁸Convención Iberoamericana sobre el uso de la videoconferencia en la cooperación internacional entre sistemas de justicia.

<http://www.piaje.org/ES/Video/Paginas/intrules.aspx>

¹⁹ <http://www.encj.eu/>

²⁰ http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/default_FR.asp?

²¹ Art. 39 Avis n °14 (2011) du CCJE). Les TI sont un outil important pour renforcer la transparence et l'objectivité dans la distribution des affaires et pour améliorer la gestion des affaires. Ils peuvent jouer un rôle concernant l'évaluation des juges et des tribunaux. Cependant, les données collectées par les systèmes informatisés ne peuvent être les seules bases pour une analyse du travail individuel des juges. Ces données statistiques devraient être examinées par le Conseil de la Justice ou un autre organe indépendant équivalent

[https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CCJE\(2011\)2&Language=lanFrench&Ver=original&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FD864](https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?Ref=CCJE(2011)2&Language=lanFrench&Ver=original&BackColorInternet=DBDCF2&BackColorIntranet=FDC864&BackColorLogged=FD864)

“Les informations contenues dans ce manuel reposent sur les informations fournies par les experts et représentants des pays bénéficiaires concernés dans le contexte des travaux réalisés dans le cadre du Projet Euromed Justice III. Le Consortium chargé de la mise en oeuvre du projet ne peut être tenu responsable de leur précision, actualité ou exhaustivité, et décline toute responsabilité pour toute erreur ou omission qui figurerait éventuellement dans ce rapport ”.