

### 3. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES PUBLICS

#### Accessibilité, réactivité et qualité de la justice

L'accès à la justice fait référence à la capacité des personnes, des entreprises et des communautés à prévenir les conflits et à obtenir une résolution efficace, équitable et opportune de leurs besoins juridiques et liés à la justice (OCDE, à paraître). Un autre aspect est l'autonomisation juridique, qui permet une participation significative au système judiciaire et renforce la capacité des personnes à comprendre et à utiliser la loi (OCDE, 2019). En moyenne, les pays de l'OCDE ont obtenu une note de 0.65, sur un maximum de 1 point, pour la dimension d'accessibilité physique et financière de la justice civile de l'indice de l'état de droit 2022 du WJP, ce qui représente une augmentation de 0.03 point par rapport à 2016. Les Pays-Bas (0.79), le Danemark (0.78) et l'Allemagne (0.77) ont obtenu les résultats les plus élevés. L'augmentation la plus forte entre 2016 et 2022 a eu lieu en Estonie (0.08 point) ainsi qu'au Danemark, en Finlande, en Suède et en Türkiye (0.07 point chacun), comme le montre le graphique 3.16. Les notes ont diminué au Royaume-Uni (-0.04 point), au Mexique et en République tchèque (-0.02 point chacun) et au Chili (-0.01).

Les retards dans la résolution des affaires juridiques nuisent aux citoyens et perturbent les activités des entreprises. Un système judiciaire réactif garantit que le « bon » éventail de services est fourni aux « bons » usagers, dans les « bons » domaines du droit, au « bon » endroit et au « bon » moment (OCDE, 2019). En 2020, le délai de résolution des affaires civiles et commerciales contentieuses s'élevait à 266 jours en moyenne dans les pays de l'OCDE pour lesquels des données étaient disponibles. La Lituanie (117 jours), les Pays-Bas (127 jours) et l'Estonie (135 jours) affichaient les délais les plus courts, tandis que les délais les plus longs se trouvaient en France et en Grèce (637 jours chacune) et en Espagne (468 jours). En comparaison avec 2016, le délai de traitement a augmenté de 52 jours en moyenne dans les pays de l'OCDE pour lesquels des données étaient disponibles. Les augmentations les plus fortes se sont produites en France (284 jours supplémentaires), en Espagne (+187 jours) et en Pologne (+92 jours), comme indiqué dans le graphique 3.17.

L'indépendance du système judiciaire est un élément clé pour garantir une résolution équitable des affaires. La pression à laquelle sont soumis les juges peut venir de l'extérieur du système judiciaire (autorités publiques ou médias, par exemple), mais également de l'intérieur, notamment des pairs ou des supérieurs : si, par exemple, le président d'un tribunal annule la décision juridique d'un juge travaillant dans ce tribunal sans passer par une procédure régulière (RECJ, 2014). En 2022, en moyenne, les pays de l'OCDE ont obtenu une note de 0.72 sur 1 point en ce qui concerne l'absence d'influence indue des pouvoirs publics (graphique 3.18). Les meilleures notes ont été obtenues par l'Irlande (0.95), la Norvège (0.94), le Danemark (0.91) et la Finlande (0.89), et les moins bonnes par Türkiye (0.19), la Hongrie (0.34), le Mexique (0.42) et la Pologne (0.62). La moyenne de l'OCDE a diminué de 0.03 point entre 2016 et 2022. La note de certains pays a néanmoins connu une légère amélioration pendant cette période, comme c'est le cas pour la Belgique et la France (0.03 point chacune), l'Estonie, la Nouvelle-Zélande et la Suède (0.02 point chacune) ainsi que la Grèce et l'Espagne (0.01 point), mais celle de 12 autres pays a baissé.

#### Méthodologie et définitions

Le WJP collecte des données au moyen de questionnaires fondés sur le cadre conceptuel de l'indice de l'état de droit. Les questions sont posées à des échantillons représentatifs de la population et à des juristes qui sont en contact régulier avec leurs institutions nationales. Un échantillon probabiliste de 1 000 habitants est sélectionné parmi la population de chacun des 136 pays, et 30 juristes sont interrogés, en moyenne, par pays. Chaque dimension de l'index est notée de 0 à 1 ; un score plus élevé équivaut à une meilleure performance sur la dimension. Pour plus d'informations, consulter

<https://worldjusticeproject.org/our-work/wjp-rule-law-index>. L'accessibilité physique et financière de la justice civile est évaluée en prenant en compte plusieurs aspects tels que la connaissance par la population des recours disponibles et l'accessibilité financière de l'assistance et de la représentation juridiques. On évalue l'absence d'influence indue en demandant notamment dans quelle mesure un plaignant est susceptible de gagner un procès contre l'État, et dans quelle mesure l'administration peut raisonnablement respecter cette décision ou chercher à influencer le tribunal.

Les données figurant dans la base de la CEPEJ englobent des données provenant des États membres et des États observateurs du Conseil de l'Europe dans le cadre de l'évaluation des systèmes judiciaires menée jusqu'en 2018. Le délai de traitement représente le temps estimé nécessaire pour résoudre une affaire, c'est-à-dire le temps nécessaire à un tribunal de première instance pour parvenir à une décision. Il est calculé en divisant le nombre d'affaires en cours lors d'une année donnée par le nombre d'affaires résolues au cours de la même période, puis en le multipliant par 365. Les affaires civiles et commerciales contentieuses correspondent aux litiges opposant des parties, comme un divorce contentieux, par exemple. Les pays diffèrent dans la manière dont ils administrent la justice et répartissent les responsabilités entre les tribunaux ; par conséquent, les comparaisons entre pays doivent être considérées avec prudence. Les catégories d'affaires et de tribunaux pris en considération dans cet exercice peuvent varier, tout comme les méthodes de collecte et de classification des données.

#### Pour en savoir plus

- Majhosev, A. (2021), *WJP Rule of Law Index 2021*, World Justice Project.
- RECJ (2014), *Independence and Accountability of the Judiciary: ENCJ Report 2013-2014*, Réseau européen des Conseils de la Justice, Bruxelles.
- Johnson, J. T. (2011), « The European Commission for the Efficiency of Justice (CEPEJ) - Reforming European Justice Systems: Mission Impossible? », *International Journal for Court Administration*, vol. 4/2011.
- OCDE (à paraître), « OECD Recommendation on Access to Justice and People-Centred Justice Systems ».

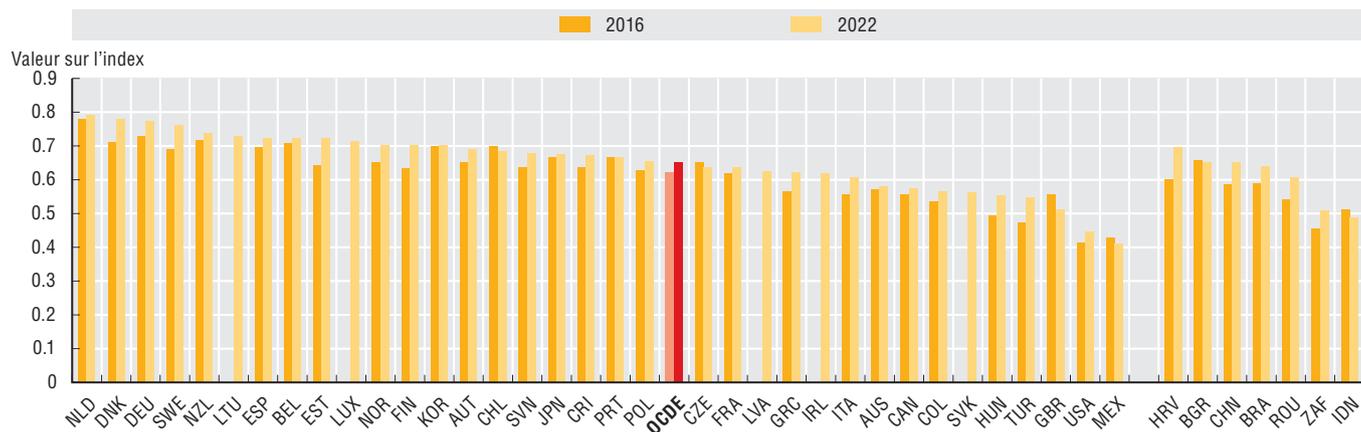
#### Notes relatives aux graphiques

- 3.16 et 3.18. Les pays sont classés par ordre décroissant en fonction des données les plus récentes relatives à l'absence d'influence indue des pouvoirs publics sur la justice civile. Les données sur l'Islande, Israël et la Suisse ne sont pas disponibles. Les données relatives à l'Irlande, à la Lettonie, à la Lituanie, au Luxembourg et à la République slovaque ne sont pas prises en compte dans le calcul de la moyenne de l'OCDE, car il manque des séries chronologiques.
- 3.16. Les pays sont classés par ordre décroissant selon les derniers délais de résolution des affaires au cours de la dernière année où les données étaient disponibles. En Italie, une classification différente des affaires civiles a été mise en place en 2013. La comparaison avec d'autres années pourrait donc aboutir à des conclusions erronées. En République slovaque et en République tchèque, il a été impossible de distinguer le nombre d'affaires en cours uniquement en première instance car chaque affaire est considérée comme étant non résolue tant que la décision finale n'a pas été rendue.

### 3. SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES PUBLICS

Accessibilité, réactivité et qualité de la justice

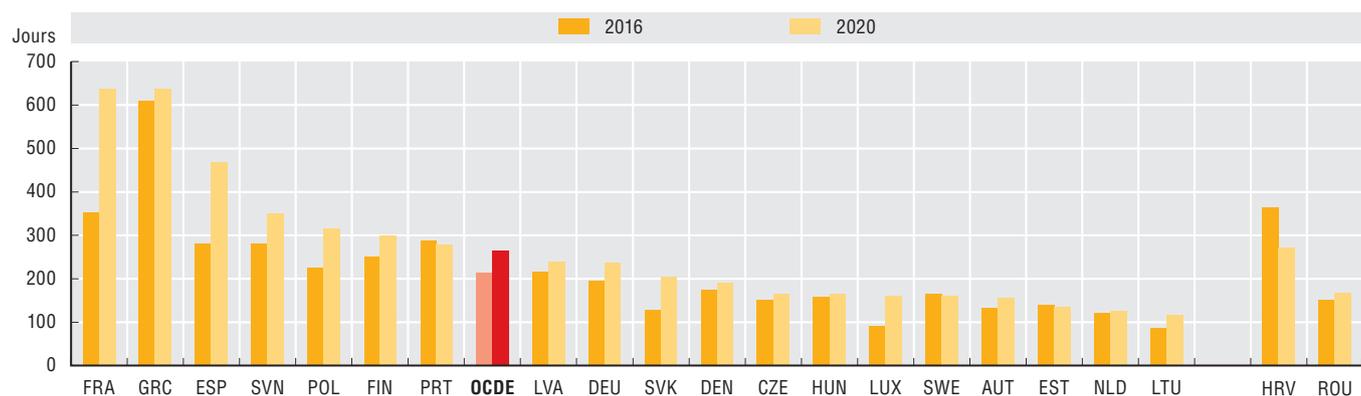
#### 3.16. Accessibilité physique et financière de la justice civile, 2016 et 2022



Source : WJP Rule of Law Index 2021, World Justice Project.

StatLink <https://stat.link/6fxlt9>

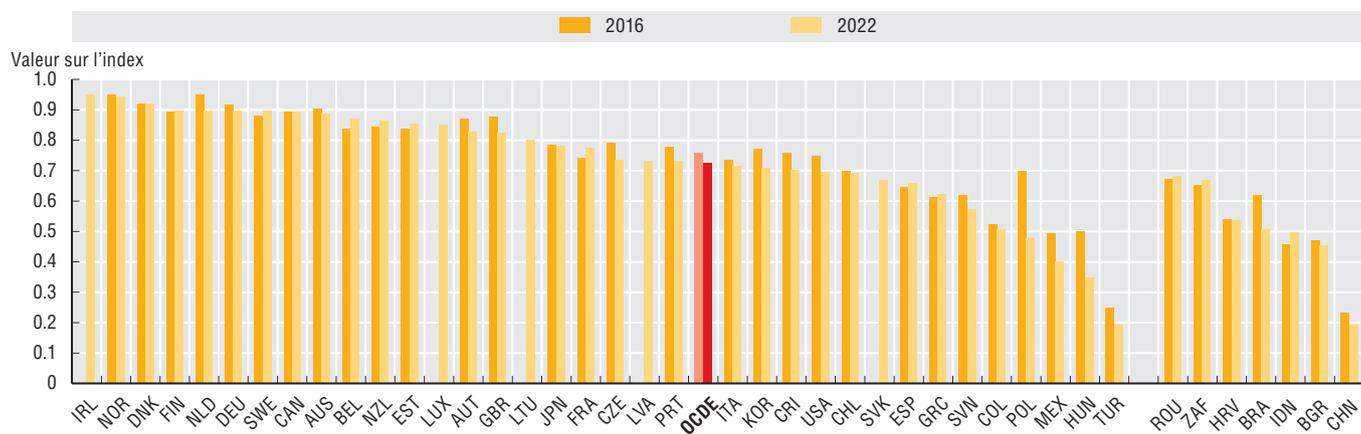
#### 3.17. Délai de traitement des affaires civiles et commerciales, 2016 et 2020



Source : European Commission for the Efficiency of Justice (CEPEJ).

StatLink <https://stat.link/wauot1>

#### 3.18. Absence d'influence induite des pouvoirs publics sur la justice civile, 2016 et 2022



Source : WJP Rule of Law Index 2021, World Justice Project.

StatLink <https://stat.link/19drrx0>



Extrait de :  
**Government at a Glance 2023**

Accéder à cette publication :  
<https://doi.org/10.1787/3d5c5d31-en>

**Merci de citer ce chapitre comme suit :**

OCDE (2023), « Accessibilité, réactivité et qualité de la justice », dans *Government at a Glance 2023*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/f898d7ca-fr>

Ce document, ainsi que les données et cartes qu'il peut comprendre, sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région. Des extraits de publications sont susceptibles de faire l'objet d'avertissements supplémentaires, qui sont inclus dans la version complète de la publication, disponible sous le lien fourni à cet effet.

L'utilisation de ce contenu, qu'il soit numérique ou imprimé, est régie par les conditions d'utilisation suivantes :  
<http://www.oecd.org/fr/conditionsdutilisation>.