

Marie-Luce CAVROIS, Hubert DALLE, Jean-Paul JEAN

# La qualité de la justice

Mission de recherche  
«Droit et Justice»

---

## SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b> .....	11
Hubert DALE, <i>président du tribunal de grande instance d'Évry</i>	
<b>PREMIÈRE PARTIE</b>	
<b>L'exigence de qualité</b> .....	19
<b>CHAPITRE I</b>	
<b>L'expression de la demande de qualité</b> .....	21
• <b>Les demandes des « usagers » de la justice</b> .....	23
<i>Jean-Paul JEAN, substitut général près la cour d'appel de Paris, directeur de la Mission de recherche « Droit et Justice »</i>	
• <b>Les demandes des professionnels de la justice</b> .....	41
<i>Michel BENICHOU, ancien bâtonnier de l'ordre des avocats de Grenoble, président de la conférence des bâtonniers.</i>	
<b>CHAPITRE II</b>	
<b>Les exigences européennes de qualité</b> .....	51
• <b>La qualité de la justice : une perspective européenne</b> .....	53
<i>Isabelle JEGOUZO, magistrate, experte nationale détachée à la Commission européenne</i>	
• <b>Les normes européennes garantes d'un procès de qualité</b> .....	63
<i>Serge GUINCHARD, professeur à l'université Panthéon-Assas (Paris II), directeur des études de droit à l'École normale supérieure, directeur honoraire de l'Institut d'études judiciaires « Pierre Raynaud », doyen honoraire de la faculté de droit de Lyon</i>	
<b>CHAPITRE III</b>	
<b>La qualité du service public de la justice</b> .....	111
• <b>La formation au service de la qualité de la justice</b> .....	113
<i>Marie-Laure ROBINEAU, directrice de la formation continue et des relations internationales à l'École nationale de la magistrature</i>	
• <b>Des démarches qualité en juridiction et au casier judiciaire</b> .....	119
<i>Marie-Luce CAVROIS, sous-directrice de la formation continue, École nationale de la magistrature</i> <i>Maria CARDOSO, assistante pédagogique, École nationale de la magistrature</i>	

DEUXIÈME PARTIE	
<b>L'évaluation de la qualité</b> .....	127
CHAPITRE I	
<b>Les expériences étrangères</b> .....	129
• <b>Les nouveaux modes de management dans la justice allemande</b> .....	131
Barbara KRIX, <i>vice-présidente Landgericht Itzehoe (Land du Schleswig-Holstein)</i>	
• <b>L'organisation des juridictions italiennes : principal facteur d'amélioration de la qualité</b> .....	139
Pierfelice PRATIS, <i>secrétaire général du CSM italien</i>	
• <b>Les éclairages des expériences étrangères</b> .....	149
Anne-Lise SIBONY, <i>ATER à l'Université de Paris II, Panthéon-Assas</i>	
CHAPITRE II	
<b>Les instruments d'évaluation de la qualité de la justice</b> ....	169
• <b>Les méthodes d'évaluation de la qualité de l'activité d'un tribunal de grande instance</b> .....	171
Hubert DALLE, <i>président du tribunal de grande Instance d'Évry</i>	
• <b>La « démarche qualité » dans les services publics</b> .....	181
Jean THIERRÉE, <i>chargé de mission qualité à la délégation interministérielle à la réforme de l'État</i>	
<b>L'applicabilité de la norme ISO 9001 à l'activité judiciaire</b> .	197
Vincente FORTIER, <i>chargée de recherche au CNRS UMR 5815, université de Montpellier I</i>	
TROISIÈME PARTIE	
<b>La qualité en perspective</b> .....	211
• <b>Comment concilier le respect des principes de qualité du procès équitable avec les flux d'affaires dont sont saisies les juridictions ?</b> .....	213
Guy CANIVET, <i>premier président de la Cour de cassation</i>	

**ANNEXES**

## ANNEXE 1

<b>Liste des recherches de l'appel d'offres « qualité de la justice »</b> .....	241
---	-----

## Annexe 2

<b>Article du <i>Monde</i> (23 mai 2001) : « Les usagers de la justice lui font confiance mais critiquent son fonctionnement »</b> .....	243
--	-----

## Annexe 3

<b>Enquête parue dans <i>Le Nouvel Observateur</i> (supplément Paris-Île-de-France), janvier 2001</b> .....	249
---	-----

<b>TABLE DES MATIÈRES</b> .....	263
---------------------------------	-----