

Série sur les politiques relatives à la justice, 1re partie

Accès à la Justice

**Partenariat pour un
Gouvernement Ouvert
Rapport Mondial**

LA DÉMOCRATIE AU-DELÀ DES URNES

Open
Government
Partnership



Table des matières

Points clés	4
L'importance de l'accès à la justice pour le PGO	7
L'état de l'accès à la justice dans le PGO	13
Problèmes juridiques	15
Capacité juridique	21
Accès à l'aide	25
Procédures judiciaires	32
Résultats en matière de justice	37
Le nombre d'engagements du PGO concernant l'accès à la justice	42
Annexe : Méthodologie	46

À propos du PGO et de la série sur les politiques relatives à la justice

Le présent document est le premier de trois articles abordant la justice dans le cadre du Rapport mondial du Partenariat pour un gouvernement ouvert (PGO). Au cours des prochains mois, le PGO publiera des articles sur la justice ouverte et sur la justice comme moyen d'application du gouvernement ouvert. La série d'articles vise à souligner les importantes synergies entre la justice et l'ouverture gouvernementale, ainsi que les moyens par lesquels les pays peuvent tirer parti du PGO pour apporter des améliorations responsables et crédibles à leur système judiciaire.

Le Rapport mondial est accessible ici : <https://www.opengovpartnership.org/campaigns/global-report/>.

Pour en savoir plus sur le Partenariat pour un gouvernement ouvert et son fonctionnement, consultez le <https://www.opengovpartnership.org/about>.

Points clés

Le Partenariat pour un gouvernement ouvert (PGO) aide les gouvernements et la société civile à promouvoir l'accès à la justice aux niveaux national et local.

- **Les engagements existants du PGO en matière d'accès à la justice peuvent susciter de nouveaux engagements au sein de la communauté du PGO.** Certains pays du PGO ont entrepris des réformes pour l'accès à la justice dans le cadre de leurs plans d'action de deux ans, offrant ainsi une excellente base pour l'apprentissage entre pairs et l'adaptation locale.
- **Il existe un cadre bien défini pour l'élaboration des engagements du PGO sur l'accès à la justice.** Les engagements en matière d'accès à la justice des pays du PGO peuvent être divisés en cinq catégories principales, qui servent également de cadre conceptuel pour la formulation d'engagements futurs :
 1. développer et déployer des évaluations relatives aux besoins juridiques;
 2. renforcer la capacité juridique citoyenne par un accès accru à l'information;
 3. favoriser la participation au système judiciaire en renforçant l'accès à l'aide juridique et la qualité de celle-ci;
 4. renforcer les forums et les processus de résolution de problèmes de justice; et
 5. améliorer les résultats et réduire les difficultés des personnes ayant besoin d'aide juridique.
- **Le présent article examine les lacunes dans 60 pays du PGO à l'aide de l'ensemble de données du World Justice Project trouvé ici [Global Insights on Access to Justice 2019](#) (en anglais).** Ensuite, nous proposons des suggestions sur la manière dont les pays peuvent se servir de leurs plans d'action du PGO pour améliorer l'accès à la justice et soulignons les engagements ambitieux ou fructueux existants.



Le PGO donne l'occasion aux réformateurs du gouvernement et de la société civile de renforcer la transparence, la participation et la responsabilité du gouvernement. Les gouvernements et la société civile travaillent de concert pour élaborer des plans d'action biennaux comportant des engagements concrets portant sur de nombreux enjeux, qui sont ensuite évalués par le mécanisme d'évaluation indépendant (IRM) du PGO.¹ Jusqu'à récemment, l'accès à la justice ne constituait qu'une petite partie de ces plans d'action. Cependant, du fait des multiples initiatives dans le monde en faveur de l'accès à la justice, les gouvernements et dirigeants de la société civile s'intéressent de plus en plus à conjuguer justice et transparence.

Le dynamisme mondial actuel en matière d'accès à la justice découle en grande partie de son inclusion dans le Programme de développement durable à l'horizon 2030 (Programme 2030) des Nations Unies, marquant la première fois que la justice est placée à l'ordre du jour du développement international. La Cible 16.3 du Programme 2030 exhorte les gouvernements à coopérer avec la société civile, les citoyens et le monde des affaires pour « [p]romouvoir l'État de droit aux niveaux national et international et donner à tous accès à la justice dans des conditions d'égalité. »² Cet appel a stimulé les efforts visant à faire progresser les réformes d'accès à la justice partout dans le monde. Notamment, à l'adoption du Programme 2030, le comité directeur du PGO a officiellement approuvé l'utilisation des plans d'action du PGO pour soutenir les objectifs de développement durable (ODD) visant à « favoris[er] l'État de droit, conformément aux normes internationales, aux niveaux national, régional et international, par la transparence, l'ouverture, la redevabilité, **l'accès à la justice** et l'efficacité et l'inclusivité des institutions [souligné par nous]. »³.



Margery Gunter, 86 ans, presque complètement sourde, lit une question de ses avocats de l'aide juridique chez elle à Immokalee, en Floride. Photo : Joe Skipper, Reuters

Dans la foulée de ces développements, la justice mérite une plus grande attention au sein du PGO. Si le nombre d'engagements en matière de justice dans les plans d'action continue de croître, ils sont encore trop rares. Et si les engagements proposés peuvent améliorer la transparence du gouvernement, la participation civique et la responsabilité, l'IRM a établi que nombre d'entre eux n'ont pas été pleinement mis en œuvre.

Le présent document incite les réformateurs de la justice à privilégier le PGO et ses processus comme stratégie de mise en œuvre du changement. Grâce à la collaboration intégrée du PGO entre le gouvernement et la société civile, les différents acteurs de la communauté judiciaire (autorités exécutives, institutions judiciaires, fournisseurs de services juridiques, etc.) disposent d'un espace privilégié pour

collaborer et prendre des engagements concrets en vue d'améliorer l'accès à la justice. En outre, le PGO permet aux décideurs politiques d'apprendre de leurs pairs dans différents pays. Dans le cadre de la mise en œuvre d'engagements liés à la justice, les réussites et les difficultés rencontrées par les pays – partagées dans les plans d'action et les évaluations de l'IRM – peuvent aider les défenseurs du gouvernement ouvert et les décideurs politiques d'autres pays à formuler des engagements adaptés à leur situation locale. La présente analyse explore les besoins juridiques dans les pays du PGO, la manière dont ces pays peuvent exploiter leurs plans d'action pour répondre à ces besoins, les mesures existantes des plans d'action qui y répondent et des pistes de travail futur. Mais avant d'explorer les moyens, il faut d'abord mieux cerner l'importance de l'accès à la justice pour le PGO.

L'importance de l'accès à la justice pour le PGO

En quoi consiste l'accès à la justice? L'accès à la justice ne se limite pas à l'accès aux avocats ou aux tribunaux. Il s'agit d'une composante de l'État de droit⁴, composée d'un certain nombre d'éléments qui, à la base, signifient que les individus et les communautés ayant des besoins juridiques savent où s'adresser pour obtenir de l'aide, obtiennent l'aide dont ils ont besoin et profitent d'un système qui offre une justice procédurale, substantielle et rapide. Bien qu'il soit possible qu'une personne résolve ses besoins juridiques sans avoir une compréhension claire de la loi et des institutions juridiques, il est de loin préférable de lui donner les moyens de participer activement à leur résolution, y compris les cas d'injustices collectives ou d'inégalités structurelles, grâce à son autonomisation juridique.⁵

Les défaillances d'accès à la justice et les problèmes qui en découlent peuvent sembler abstraits et n'avoir qu'un impact limité sur la vie quotidienne des individus ou leur communauté. Pourtant, ces questions se traduisent par des problèmes graves et réels :

- Dans le système de justice civile, les obstacles à l'accès à la justice peuvent se traduire par l'expulsion de familles, le refus de services de santé aux minorités ethniques ou raciales en raison de discrimination, la perte des économies d'une personne âgée en raison de dettes ou l'exclusion d'enfants à besoins particuliers de programmes éducatifs.
- Dans le système de justice pénale, les problèmes d'accès à la justice peuvent entraîner des condamnations injustifiées, des procédures judiciaires

lentes entraînant une longue détention préventive, ou des avocats de l'aide juridique contraints de porter une charge de travail si importante qu'ils ne peuvent pas représenter leurs clients efficacement.

Dans le monde entier, ce type de problèmes n'est pas négligeable. Selon le rapport *Measuring the Justice Gap* du World Justice Project (WJP), 5,1 milliards de personnes, soit environ deux tiers de la population mondiale, font face à au moins un enjeu relatif à la justice.⁶ Fait remarquable, le coût annuel de ces problèmes de justice varie de 0,5 % à 3 % du PIB dans la plupart des pays.⁷

En plus des besoins juridiques courants, les communautés mal desservies ou marginalisées (femmes, minorités, etc.) font aussi face à des injustices structurelles. Elles se manifestent par l'appropriation de terres par un groupe ethnique ou autochtone donné, la destruction de l'environnement d'une communauté appauvrie ou la violation de droits par des institutions gouvernementales ou des entreprises. Dans son rapport de 2019, intitulé *Justice pour tous*, le groupe de travail sur la justice détaille et compare les problèmes de justice et préconise des réformes structurelles pour renforcer l'accès à la justice (voir le Tableau 1 du rapport *Justice pour tous* ci-dessous).⁸

TABLEAU 1 : Problèmes de justice couramment rencontrés (tirés du Groupe de travail sur la justice)

Problèmes rencontrés par les individus	Problèmes structurels
Violence et crimes, dans la sphère publique, au domicile ou sur le lieu de travail (p. ex. : une mère voit l'assassin de son fils dans la rue tous les jours, pourtant celui-ci ne fait l'objet d'aucunes poursuites)	Conflits violents, insécurité et crime organisé (p. ex. : certaines personnes n'osent pas sortir de chez elles le soir, car des gangs ont pris le contrôle de leur quartier)
Différends liés au logement ou aux terres, ou conflits entre voisins (p. ex. : une famille est expulsée de son domicile et n'a nulle part où aller)	Expropriations de terres et conflits quant à l'exploitation des ressources naturelles (p. ex. : des enfants tombent malades en raison de la pollution émise par une usine locale)
Conflits familiaux, notamment dans le cas d'un divorce ou d'un héritage (p. ex. : Un couple traverse un divorce difficile et les enfants sont tiraillés entre les deux parents)	Discrimination à l'encontre des femmes et des groupes vulnérables (p. ex. : une femme ne peut enregistrer son entreprise, car la loi requiert l'autorisation de son mari)
Problèmes rencontrés au travail, en tant qu'employé ou chef d'entreprise (p. ex. : une jeune femme se voit refuser une promotion, car elle a rejeté les avances de son supérieur)	Conditions de travail dangereuses ou abusives (p. ex. : une usine qui enfreint le code des bâtiments s'effondre, tuant et blessant ainsi de nombreux travailleurs)
Problèmes d'argent et de dettes, ou liés au statut de consommateur (p. ex. : un homme âgé est harcelé par une agence de recouvrement des dettes pour un contrat dont il n'a aucun souvenir)	Violations commises par les entreprises et défaillances en matière de réglementation du marché (p. ex. : une entreprise distribue de faux médicaments par l'intermédiaire de cliniques locales)
Difficultés liées à l'accès aux services publics et à leur qualité (p. ex. : une famille doit payer des pots-de-vin pour être raccordée au réseau électrique)	Discrimination dans la prestation de services publics (p. ex. : un frère et une sœur ne sont pas inscrits à l'école, car ils appartiennent à un groupe minoritaire)

L'ampleur et le coût de ces problèmes font qu'on ne peut les ignorer. Certains réformateurs estiment que l'accès à la justice devrait être une priorité en raison d'arguments de valeurs centrés sur les droits de la personne. D'autres pensent que le motif réside dans l'efficacité commerciale et la réduction des dépenses publiques. Le fait même que les motivations et les secteurs des intervenants diffèrent rend le processus d'engagement du PGO bien adapté à ces enjeux, puisqu'il encourage leur collaboration.

Quelle est la relation entre l'accès à la justice et un gouvernement ouvert? Selon l'OCDE, l'accès à la justice est nécessaire pour réduire la pauvreté, accroître l'équité et améliorer la qualité de vie,⁹ objectifs partagés par les pays du PGO, comme en témoignent leurs engagements. Mais ces objectifs exigent l'accès à la justice pour les individus et leurs communautés, ce qui nécessite l'incarnation des valeurs du PGO que sont la transparence, la responsabilité et la participation. Néanmoins, la participation de la population aux actions et décisions gouvernementales, en particulier dans le cadre des processus juridiques eux-mêmes, dépend des conditions énumérées dans le Tableau 2.



Escouade de police Ronda Maria da Penha dans l'État brésilien d'Amazonas. Photo : Mariana Ceratti / Banque mondiale

TABLEAU 2 : Les étapes du cheminement ou du parcours de la justice¹⁰

Étapes	Quelle en est la signification?
Capacité juridique	L'accès à la justice dépend de la capacité des personnes à prendre des décisions éclairées pour résoudre leurs problèmes juridiques, y compris par leurs propres moyens ou leur capacité à obtenir de l'aide. ¹¹ La capacité juridique est liée au concept d'autonomisation juridique, qui permet aux personnes et aux communautés de comprendre et de faire valoir leurs droits et de participer de manière significative à la société.
Sources d'aide	Les recherches montrent que l'accès à l'aide juridique peut améliorer la satisfaction des besoins de base comme l'éducation, les soins de santé, l'emploi et les prestations sociales. En obtenant de l'aide dès l'apparition d'un problème juridique, les gens peuvent éviter de longues procédures qui entraînent des dépenses supplémentaires. Les personnes reçoivent notamment de l'aide juridique de diverses sources, tant professionnelles (avocats) que non professionnelles (famille et proches).
Processus de justice	L'accès à la justice repose sur la supposition qu'un individu bénéficie de l'application régulière et équitable de la loi lorsqu'il fait face à des problèmes juridiques. Un individu ne sera pas nécessairement d'accord avec le résultat, mais il aura eu droit à un processus impartial dans lequel son statut économique ou son appartenance à un groupe marginalisé ou vulnérable n'aura pas influencé le déroulement des procédures.
Résultats	Enfin, l'accès à la justice repose sur les résultats du processus judiciaire. Si une personne n'a pas à être satisfaite d'un résultat particulier, des mesures doivent être en place pour résoudre tout problème juridique, évaluer l'ensemble du processus et mesurer l'impact du résultat.

Mais dans quelle mesure les pays du PGO offrent-ils un accès à la justice? Et pour les pays qui ont pris des engagements en matière d'accès à la justice, dans quelle mesure leurs efforts ont-ils répondu aux beso-

ins existants? Le reste de la présente analyse examine la manière dont la communauté du PGO aborde la question de l'accès à la justice.



Mouvement mondial pour l'accès à la justice



Photo : Eugenio Salazar / Banque mondiale

Depuis la publication du Rapport de la Commission pour la démarginalisation des pauvres par le droit il y a plus de dix ans,¹² la communauté internationale a appliqué l'accès à la justice et l'autonomisation juridique dans plusieurs contextes, notamment :

Objectif 16 du Programme de développement durable à l'horizon 2030 :

Le 25 septembre 2015, les Nations Unies ont adopté à l'unanimité le Programme de développement durable à l'horizon 2030, qui comprend 17 objectifs pour éliminer l'extrême pauvreté. L'objectif 16 enjoint les pays de : « Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et inclusives aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous. »

Principes et lignes directrices des Nations Unies sur l'accès à l'assistance juridique dans le système de justice pénale :

En décembre 2012, l'Assemblée générale des Nations Unies a adopté ces 14 principes et 18 lignes directrices visant à guider les pays sur les composantes de programmes d'aide juridique solides dans le contexte de la justice pénale. Les principes et lignes directrices, qui soulignent que « les États utilisent différents modèles pour assurer l'assistance juridique », peuvent être des outils efficaces pour renforcer et développer les systèmes existants d'aide juridique au pénal dans le monde entier.¹³ Depuis leur adoption, la Commission pour la Prévention du Crime et la Justice Pénale a encouragé les gouvernements à renforcer les services d'aide juridique au pénal, notamment en participant à des conférences

internationales semestrielles en Afrique du Sud, en Argentine et en Géorgie.

Les quatorze principes encadrent : (1) le droit à l'aide juridique; (2) les responsabilités de l'État pour assurer ces services; (3–5) les obligations d'offrir l'aide juridique aux personnes soupçonnées ou accusées d'un acte criminel, aux victimes de crimes et aux témoins; (6–7) l'importance d'administrer un régime d'aide juridique rapide, efficace et exempt de discrimination; (8–9) l'obligation d'informer tout accusé de leur droit à l'aide juridique et de prévoir des recours et des garanties pour l'octroi de l'aide juridique; (10) des mesures spéciales pour les femmes, les enfants et les groupes ayant des besoins particuliers; (11) l'application de la norme relative à l'intérêt supérieur de l'enfant, le cas échéant; (12–13) l'assurance d'une aide juridique impartiale, protégée, compétente et responsable; et (14) l'importance de la collaboration pour la création d'un système d'aide juridique optimal.

Les dix-huit lignes directrices précisent ces principes, notamment (1-2) le droit à l'aide juridique et la manière dont elle doit être assurée et administrée, et (3-6) son application à toutes les étapes du procès, de l'enquête jusqu'aux procédures après jugement. Les lignes directrices détaillent aussi les modalités de l'aide juridique offerte à différentes personnes (7-10) – victimes de crimes, témoins, femmes et enfants. Enfin, les lignes directrices offrent des orientations concrètes (11-16) sur la manière dont les pays peuvent établir, financer, doter en personnel et réglementer les régimes d'aide juridique, y compris le partenariat avec des prestataires d'aide juridique non étatiques. Les lignes directrices encouragent également (18) la mise en place de mécanismes pour assurer le suivi, la surveillance et l'évaluation de l'aide juridique et (19) la prestation d'une assistance technique aux États qui en font la demande.

Conseil des droits de l'homme des Nations Unies :

Plusieurs rapporteurs spéciaux, notamment le rapporteur spécial sur l'extrême pauvreté, ont examiné la question de l'accès à la justice.

Organisation de coopération et de développement économiques :

Depuis 2015, le Comité de la gestion publique de l'OCDE, sous les auspices de la Direction de la Gouvernance publique, a développé un ensemble robuste de services de justice centrés sur les personnes. L'OCDE a organisé une série de consultations pour explorer ces questions, tant à son siège que dans divers pays, et a récemment publié des rapports sur les services de justice centrés sur les personnes, la mesure de la justice et l'accès à la justice.¹⁴

Groupe de travail sur la justice :

Initiative lancée en 2018 par Pathfinders for Peaceful, Just and Inclusive Societies, le Groupe de travail sur la justice regroupe des États membres des Nations Unies, des organisations internationales, la société civile et le secteur privé pour accélérer la réalisation des Objectifs de développement durable en matière de paix, de justice et d'inclusion. Au printemps 2019, le Groupe de travail a publié son rapport, intitulé Justice pour tous, qui décrit les lacunes actuelles en matière de justice et exhorte les gouvernements, les professionnels de la justice, la société civile, le secteur privé, les organisations internationales et régionales, les fondations et les philanthropes à coopérer afin de parvenir à une justice centrée sur la personne.¹⁵



Coalition pour la justice



Photo : PGO

Lors du sommet mondial du PGO de 2018 à Tbilissi, en Géorgie, cinq ministres de la justice se sont réunis pour discuter de l'importance de la justice au sein du PGO, s'engageant à travailler de concert pour y promouvoir la justice.¹⁶ L'événement a débouché sur une deuxième réunion ministérielle convoquée lors du Sommet mondial du PGO de 2019 à Ottawa, au Canada, à laquelle ont participé 14 ministères de la Justice et plusieurs organisations de la société civile. L'objectif était de partager les activités visant à faire progresser l'accès à la justice, la justice ouverte et la justice comme moyen d'application du gouvernement ouvert; d'examiner comment ces efforts, dont certains sont repris dans les plans d'action

du PGO, s'articulent avec des programmes mondiaux comme l'Objectif 16 en matière de développement durable; et de rassembler les gouvernements intéressés par la création d'une nouvelle coalition du PGO sur la justice. La coalition sera composée de gouvernements autosélectionnés et d'organisations de la société civile souhaitant faire progresser la justice en partageant les meilleures pratiques et les leçons apprises. Les membres individuels de la coalition veilleront aussi à intégrer des engagements liés à la justice dans leurs plans d'action du PGO.

Au Costa Rica, des citoyens s'efforcent d'autonomiser et de protéger les communautés autochtones. Photo : PGO



L'état de l'accès à la justice dans le PGO

Bien que l'on compte plusieurs engagements intéressants au sein du PGO favorisant l'accès à la justice, il reste encore du chemin à faire. En effet, sur un total de plus de 3 500 engagements, seuls 28 portent sur l'accès à la justice (de nombreux engagements visent plutôt d'autres aspects du système judiciaire). Et parmi ceux-ci, 14 sont encore à différentes étapes de mise en œuvre. Néanmoins, l'analyse de ces engagements reste pertinente pour comprendre comment les pays du PGO abordent l'enjeu.

Le présent chapitre utilise les données du rapport du World Justice Project intitulé *Global Insights on Access to Justice 2019* pour mettre en lumière les besoins juridiques des pays du PGO. On y juxtapose l'analyse des engagements du PGO en matière de besoins juridiques. Tout engagement passé en revue par l'IRM porte une note du résultat correspondant.¹⁷ L'analyse regroupe les engagements relatifs à l'accès à la justice en cinq catégories :

- 1. Problèmes juridiques :** Cette catégorie regroupe les types de problèmes juridiques les plus fréquemment rencontrés par le public. Pour mieux évaluer la prévalence de divers types de problèmes juridiques, les pays peuvent élaborer, mettre en œuvre et publier les résultats d'enquêtes sur les besoins juridiques afin de cerner la nature et l'impact des problèmes juridiques, ainsi que les voies de résolution. Notons que l'évaluation des besoins juridiques est en soi une activité importante d'accès à la justice : elle aide les décideurs politiques à définir les interventions nécessaires. (Pour un exemple d'approche de gouvernement ouvert en matière d'évaluation des besoins juridiques, consultez l'Box d'étude de cas intitulé « Canada : Évaluation des besoins juridiques et de leurs coûts »)
- 2. Capacité juridique :** Cette catégorie renvoie aux connaissances et à la capacité des gens à compren-

dre la loi, à demander de l'aide et à s'orienter dans les processus judiciaires, ce qui comprend le fait d'avoir un accès adéquat à l'information sur les solutions juridiques. (Voir les Boxc d'étude de cas intitulés « Institutionnalisation des parajuristes communautaires : l'expérience sud-africaine » et « Les efforts de l'Irlande visant à améliorer l'accès à la justice des personnes à capacité décisionnelle limitée ».)

- 3. Accès à l'aide :** Cette catégorie fait référence à la capacité des personnes à obtenir de l'aide juridique, qu'elle soit étatique ou non, et à la qualité de celle-ci. Ces politiques comprennent, par exemple, le développement de ressources en libre-service, l'élargissement de l'aide juridique et l'amélioration des services des bureaux de la justice. (Voir les Boxc d'étude de cas intitulés « Les efforts de l'Indonésie pour améliorer la qualité et la disponibilité de l'aide juridique » et « Diversifier le financement de l'aide juridique aux États-Unis ».)
- 4. Processus de justice :** Cette catégorie se rapporte à la disponibilité et à la qualité des procédures visant à répondre aux besoins juridiques du public. Il s'agit de politiques visant à améliorer la qualité des instances de règlement des litiges, notamment (sans s'y limiter) les tribunaux. (Voir l'Box d'étude de cas intitulé « Créer des tribunaux spécialisés ».)
- 5. Résultats en matière de justice :** Cette catégorie concerne les résultats des procédures judiciaires, y compris l'équité, la rapidité, le coût et les implications en aval. Les politiques dans ce domaine pourraient garantir que, dans leur cheminement vers la résolution de leurs problèmes juridiques, les individus ne font pas face à des coûts excessifs, à des pertes de temps ou à des conséquences sur la santé. (Voir l'Box d'étude de cas intitulé « Surveillance et évaluation de l'accès à la justice ».)



Les besoins juridiques sont mesurables



Un parent se tient à côté des effets personnels de Rafaela Santiago exposés dans une rue après son expulsion à Madrid, en Espagne. Photo : Andrea Comas, Reuters

Le principal ensemble de données analysé dans ce document est tiré de *Global Insights on Access to Justice 2019: Findings from the World Justice Project General Population Poll in 101 Countries*, une étude qui fournit des données comparables sur les besoins juridiques et l'accès à la justice civile dans 101 pays, ainsi qu'une analyse pays par pays, représentant plus de 100 000 personnes.¹⁸ Le WJP a donc dégagé six principaux domaines de besoins juridiques :

1. Problèmes d'argent et de dettes, ou liés au statut de consommateur;
2. Différends liés au logement ou aux terres, ou conflits entre voisins;
3. Problèmes de violence et crimes;
4. Difficultés liées à l'accès aux services publics;
5. Conflits familiaux;
6. Problèmes rencontrés au travail, en tant

qu'employé ou chef d'entreprise.¹⁹

Les données détaillées pour chaque pays du PGO se trouvent en ligne sur le site du WJP au : <https://worldjusticeproject.org/our-work/research-and-data/global-insights-access-justice-2019>. Pour connaître la façon dont le présent document utilise les données de l'enquête mondiale du WJP, consulter la méthodologie en annexe.

Au-delà de l'enquête du WJP, les chercheurs utilisent de plus en plus les enquêtes sur les besoins juridiques pour relever les besoins juridiques non satisfaits, qui à leur tour peuvent influencer les décideurs politiques dans leurs efforts de réforme. Au début de 2019, l'OCDE et l'Open Society Justice Initiative ont publié *Legal Needs Surveys and Access to Justice*, offrant un cadre pour la conception et l'analyse des enquêtes sur les besoins juridiques grâce à un examen des enquêtes nationales des 25 dernières années.²⁰

Problèmes juridiques

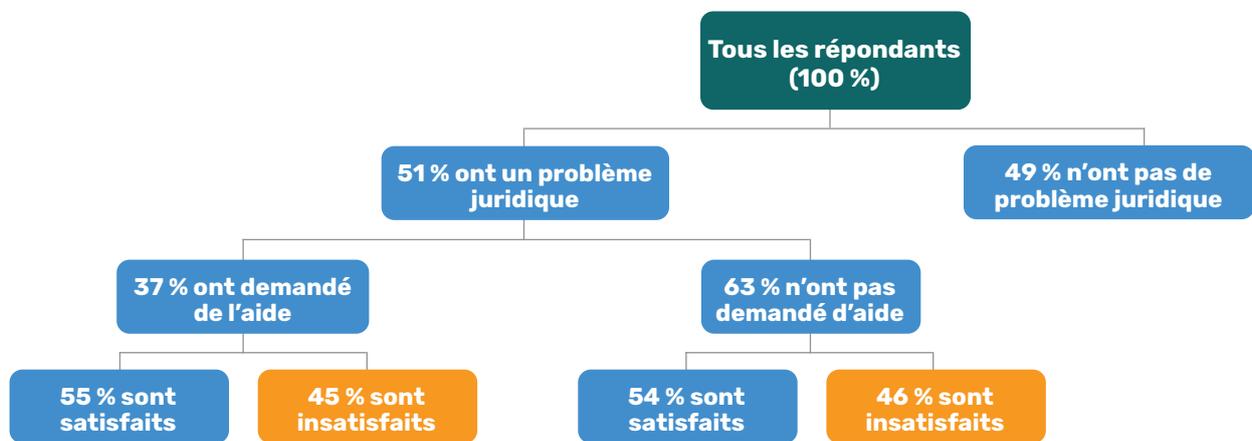
La moitié des habitants des pays du PGO ont fait face à un problème juridique au cours des deux dernières années. Selon l'ensemble de données du rapport du WJP intitulé *Global Insights on Access to Justice 2019*, en moyenne, la moitié (51 %) des habitants des pays du PGO ont connu au moins un problème juridique au cours des deux dernières années. (Voir la Figure 1.)

Un peu plus d'une personne sur trois ayant des problèmes juridiques a demandé de l'aide (ren-

seignements, conseils ou représentation). Dans certains cas, les personnes pensaient pouvoir régler le problème elles-mêmes; d'autres se heurtaient à des obstacles tels que des coûts élevés ou la crainte de s'absenter du travail.

Selon les personnes interrogées, seulement la moitié des problèmes juridiques ont abouti à une conclusion satisfaisante. La moitié des répondants ayant des problèmes juridiques étaient insatisfaits, soit du processus, soit du résultat. Ceux qui ont demandé de l'aide ont été légèrement plus satisfaits que ceux qui n'en ont pas demandé.

FIGURE 1. La moitié des besoins en matière de justice se soldent par des résultats insatisfaisants²¹

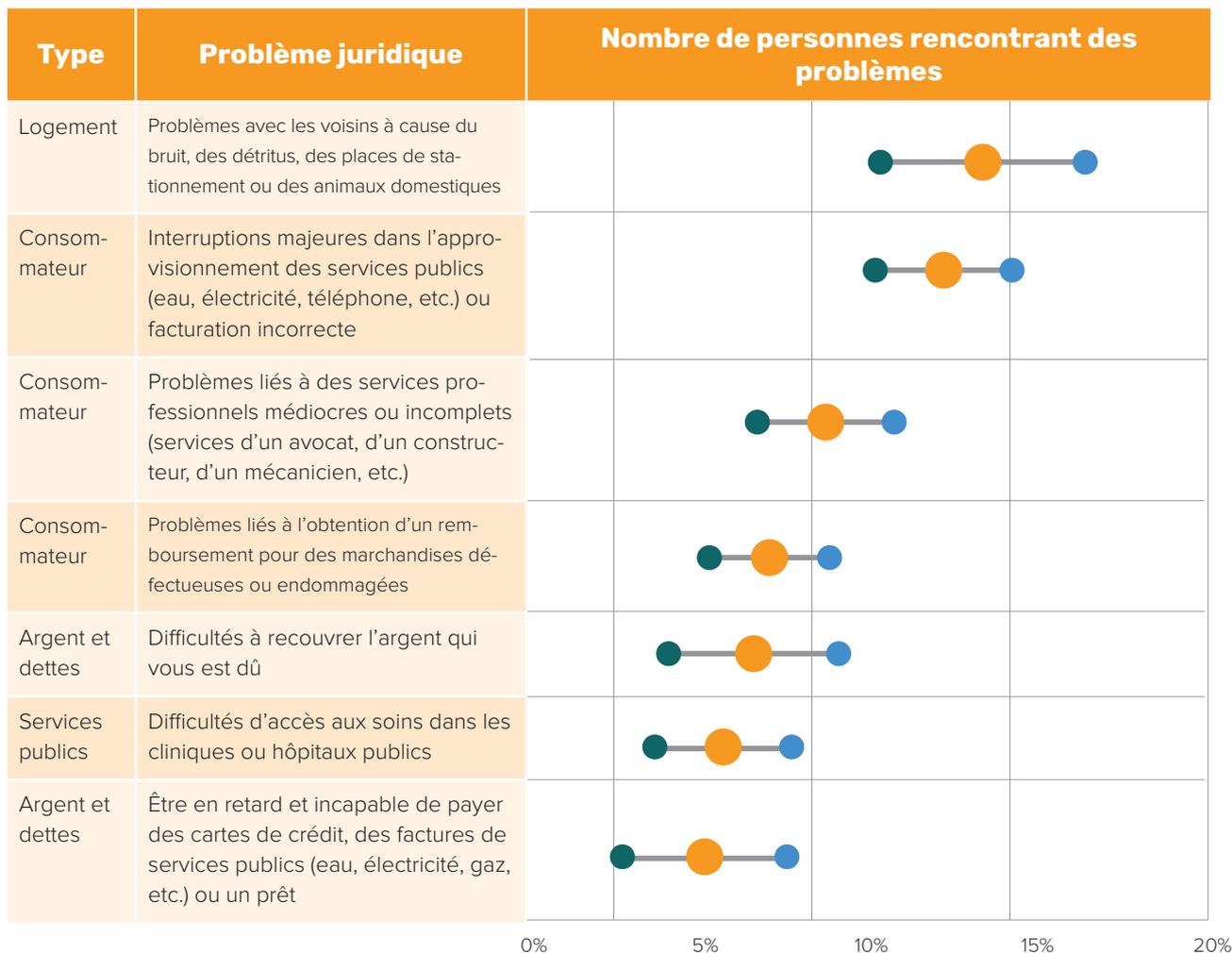


Énoncé de base : Tous les répondants des pays du PGO (n = 67 391)

Dans les pays du PGO, les problèmes de logement, de consommation et de finances sont les problèmes juridiques les plus courants. En moyenne, les problèmes de logement, de consommation et de finances sont les problèmes juridiques les plus courants auxquels font face les résidents des pays du PGO. Le Tableau 3 illustre la situation. Ces problèmes se rencontrent le plus souvent dans les pays à revenu élevé et à revenu moyen-supérieur, bien qu'ils se retrouvent dans tous les pays du PGO.

Les problèmes juridiques ont tendance à se cumuler. Les personnes ayant un problème juridique ont tendance à avoir plusieurs problèmes juridiques ou des problèmes juridiques qui recoupent plusieurs catégories. Bien qu'il existe un certain nombre de problèmes présentant un taux de corrélation élevé, les maladies liées au stress, les blessures et la mauvaise santé physique ont une très forte corrélation avec les problèmes d'emploi (licenciement abusif, refus de salaire, assurance chômage, etc.) et d'obtention d'une aide financière du gouvernement en cas d'invalidité.

TABLEAU 3 : Les problèmes juridiques les plus fréquents dans les pays du PGO ²²



Énoncé de base : Tous les répondants des pays du PGO (n = 67 391)

● Moyenne des pays du PGO* ● Limite de confiance inférieure (LCI) ● 95 % Limite de confiance supérieure (LCS)

* Taux moyen de 60 pays du PGO

Dans les pays les plus pauvres, les problèmes de documentation et de services de base sont nettement plus fréquents que dans les pays à revenu élevé. Les problèmes juridiques sont inégalement répartis entre les pays du PGO. En outre, la plupart des catégories comptent des pays où le problème est beaucoup plus fréquent que dans le reste du monde (valeurs aberrantes). Le Tableau 4 montre les besoins juridiques particulièrement fréquents dans certains pays. Deux tendances retiennent l'attention. Premièrement, les problèmes juridiques énumérés dans le Tableau 4 sont différents des problèmes juridiques les plus courants dans

l'ensemble des pays du PGO (énumérés dans le Tableau 3). Deuxièmement, les problèmes juridiques du Tableau 4 comprennent des enjeux liés à l'identification et aux services de base (eau potable, cartes d'identité, etc.). L'importance de ces tendances repose sur le fait que les problèmes juridiques varient considérablement d'un pays à l'autre, mais que les pays ayant un taux de pauvreté élevé font face à des enjeux (par exemple, accès à l'eau potable) qui touchent particulièrement les pauvres.²³

TABLEAU 4. Certains problèmes sont particulièrement aigus dans un petit nombre de pays²⁴

Type	Problème juridique	Fréquence dans les pays du PGO*	Cas extrêmes**	
			Pays	Fréquence
Communauté et ressources naturelles	Manque d'accès à l'eau, à l'assainissement ou à l'électricité	5.3%	Pakistan	44.3%
			Burkina Faso	25.4%
Terres	Problèmes d'obtention de titres fonciers, de titres de propriété ou d'autorisation pour la construction d'une maison	3.9%	Mongolie	16.3%
			Macédoine du Nord	12.4%
Citoyenneté et identification	Difficulté à obtenir une carte d'identité délivrée par le gouvernement	3.4%	Sénégal	28.8%
			Pakistan	19.7%
Éducation	Difficulté à obtenir une place dans une école ou un autre établissement d'enseignement que vous ou vos enfants pouvez fréquenter	3.2%	Burkina Faso	13.7%
			Mongolie	11.9%
Argent et dettes	Menaces, harcèlement ou extorsion par une bande, un gang ou toute organisation criminelle	1.3%	Australie	5.7%
			Allemagne	5.4%

Énoncé de case : Tous les répondants des pays du PGO (n = 67 391)

* Taux moyen de 60 pays du PGO

** Plus de 3 écarts types au-dessus de la moyenne.

Les besoins juridiques des femmes diffèrent de ceux des hommes. Les problèmes sont parfois vécus différemment selon le genre. En moyenne, les femmes et les hommes déclarent des problèmes juridiques à peu près à la même fréquence. Toutefois, la différence entre les réponses des hommes et des femmes est très variable selon les pays. Les femmes signalent cer-

tains problèmes juridiques en particulier plus souvent que les hommes, comme le montre le Tableau 5.



TABLEAU 5. Questions qui touchent plus souvent les femmes que les hommes²⁵

Type	Problème juridique	Nombre de personnes rencontrant des problèmes	Répartition par genre*		Différence entre les genres
			Hommes	Femmes	
Famille	Difficulté à obtenir le paiement des pensions alimentaires pour enfants	1,392	35%	65%	30%
Famille	Menaces ou violences physiques de la part d'un partenaire actuel, d'un ex-partenaire ou d'un autre membre du ménage	1,701	39%	61%	21%
Famille	Désaccord sur le contenu d'un testament ou sur la répartition des biens après le décès d'un proche	1,837	45%	55%	10%
Logement	Problèmes avec les voisins à cause du bruit, des débris, des places de stationnement ou des animaux domestiques	9,277	48%	52%	4%

Énoncé de base : Tous les répondants des pays du PGO qui ont indiqué leur genre (n = 65 381)
 Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre.

* Taux moyen de 60 pays du PGO Les réponses sont pondérées pour tenir compte de la taille inégale des échantillons entre les hommes et les femmes.

En général, les problèmes juridiques que les hommes signalent plus souvent que les femmes sont moins fréquents dans la population générale. Ils sont également de types plus variés. Voir le Tableau 6

pour les principaux problèmes qui sont principalement signalés par les hommes.

TABLEAU 6 . Questions qui touchent plus souvent les hommes que les femmes²⁶

Type	Problème juridique	Nombre de personnes rencontrant des problèmes	Répartition par genre*		Différence entre les genres
			Hommes	Femmes	
Forces de l'ordre	Ser golpeado o detenido injustificadamente por la policía o el Être battu ou arrêté sans justification par un membre des forces de police ou de l'armée ejército	811	65%	35%	29%
Argent et dettes	Menaces, harcèlement ou extorsion par une bande, un gang ou toute organisation criminelle	831	59%	41%	18%
Emploi	Difficulté à obtenir un salaire ou des avantages liés à l'emploi qui ont fait l'objet d'un accord préalable	2,848	59%	41%	17%
Communauté et ressources naturelles	Problèmes liés aux gangs, au vandalisme ou à la consommation de drogues ou d'alcool dans les rues	3,292	58%	42%	15%
Logement	Problèmes avec un locataire concernant les contrats de location ou les dommages matériels	2,205	56%	44%	13%

Base : Tous les répondants des pays du PGO qui ont indiqué leur genre (n = 65 381)

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre.

* Taux moyen de 60 pays du PGO Les réponses sont pondérées pour tenir compte de la taille inégale des échantillons entre les hommes et les femmes.





LEÇONS À TIRER DES RÉFORMATEURS

Canada : Évaluation des besoins juridiques et de leurs coûts

Les chercheurs peuvent approfondir leur analyse au niveau national. Par exemple, en 2018, le ministère de la Justice du Canada, en partenariat avec plusieurs autres ministères fédéraux, a demandé à Statistique Canada d'élaborer et de mettre en œuvre une enquête nationale sur les besoins juridiques, actuellement appelée Enquête nationale sur les problèmes juridiques (ENJP). L'ENJP est basée sur un questionnaire de l'Université York de 2014 et mis à jour lors de consultations avec les ministères fédéraux et des intervenants en externe. Le développement de contenu supplémentaire et une deuxième série de tests seront achevés à l'automne 2019; le but est de lancer l'ENJP dès 2020-2021 pour publier les résultats l'année suivante.

En plus de cette enquête menée par le gouvernement, un groupe multipartite examine les coûts sociaux et économiques du système judiciaire canadien entre 2011 et 2018.²⁷ Le projet *Cost of Justice* produit des données empiriques pour éclairer la politique d'accès à la justice au Canada. Cet effort témoigne de l'engagement du gouvernement, du milieu universitaire et de la société civile à mieux comprendre les coûts que représentent pour la société canadienne les lacunes du système de justice.

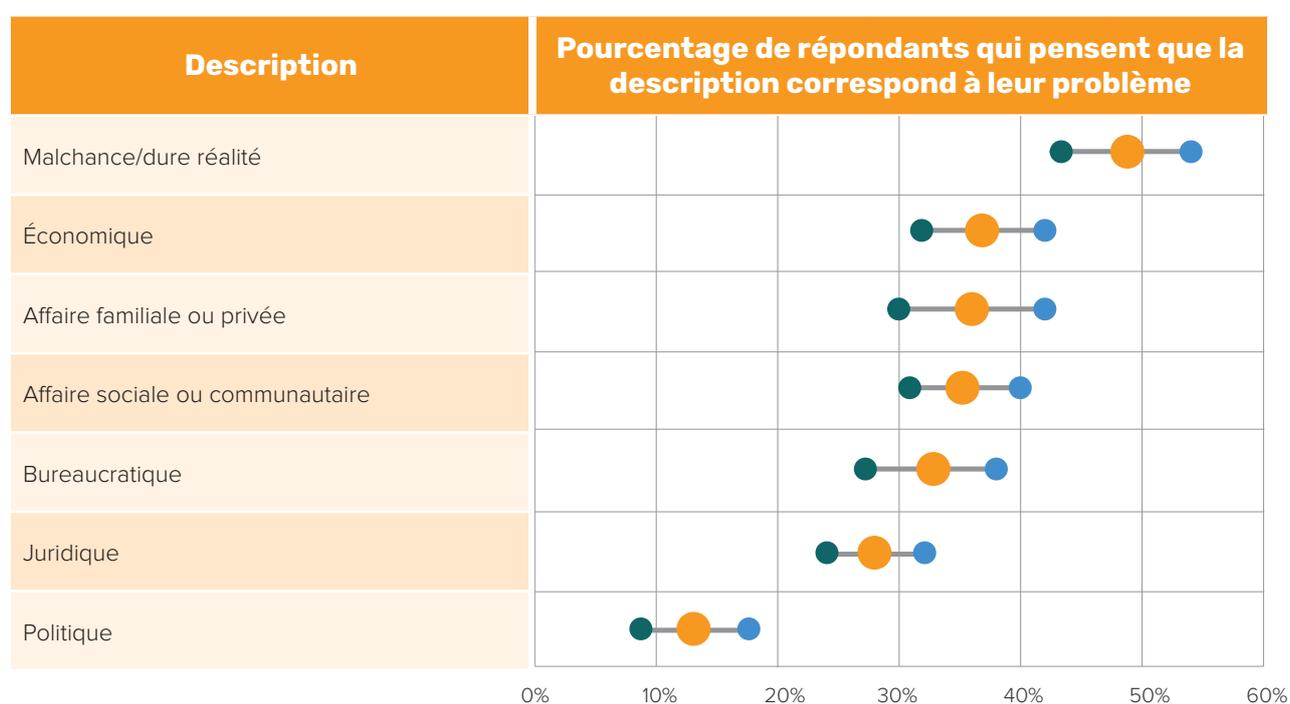
.....
Photo : PGO

Capacité juridique

Les gens ont besoin de savoir quels sont leurs droits, quelle est la loi et où régler les différends. Ces connaissances de base ou cette capacité juridique font défaut dans de nombreux pays. Les pays du PGO peuvent améliorer la situation en publiant davantage d'information sur les droits et les services juridiques.

Le plus souvent, les gens ne reconnaissent pas les problèmes de nature juridique. Le faible taux de recours à l'aide juridique peut s'expliquer de plusieurs façons, mais une majorité de personnes (plus des deux tiers) ne comprennent pas qu'elles font face à un problème juridique. (Voir le Tableau 7.)

TABLEAU 7. Moins d'un tiers des personnes considèrent que leurs problèmes sont de nature juridique



Énoncé de base : Répondants de 29 pays du PGO ayant des problèmes juridiques (n = 12 755)

● Moyenne des pays du PGO* ● 95 % Limite de confiance inférieure (LCI) ● 95 % Limite de confiance supérieure (LCS)

* Taux moyen de 29 pays du PGO Taux calculés à partir du nombre total de répondants faisant face à des problèmes juridiques. Notez que certains répondants ont fait correspondre plus d'une description à leur problème.

Seule une faible majorité des personnes ayant des problèmes juridiques savaient où obtenir des conseils juridiques; moins de la moitié d'entre elles les ont obtenus. En moyenne, 53 % des personnes interrogées ayant des problèmes juridiques savaient où s'adresser pour obtenir des conseils. Cette situation est assez homogène d'un pays à l'autre. Seulement 41 % des répondants ont déclaré avoir pu obtenir l'aide requise. Il est difficile de savoir si cela

est attribuable à des obstacles, comme le coût ou le manque d'information.

Une faible majorité de personnes étaient convaincues qu'elles pouvaient obtenir un résultat équitable. En moyenne, 52 % des personnes interrogées dans les pays du PGO estiment qu'elles peuvent obtenir un résultat équitable d'un processus visant à répondre à leur besoin.

Que font les pays du PGO dans cette sphère?

Les pays du PGO ont pris un certain nombre de mesures pour améliorer la capacité juridique. La plupart d'entre elles visent à améliorer l'accès à l'information sur l'aide non financière et les droits. Le Tableau 8 recense les engagements visant à renforcer la capacité juridique.

Les Boîtes d'études de cas qui suivent comprennent deux exemples intéressants pour les membres du PGO : L'engagement de l'Afrique du Sud à institutionnaliser les parajuristes communautaires et l'engagement de l'Irlande à mettre à la disposition des personnes handicapées des avocats nommés par les tribunaux.

TABLEAU 8 . Engagements des pays du PGO sur la capacité juridique : Les gens ont-ils accès à de l'information sur le système judiciaire?

Taux de réponse moyen dans les pays du PGO	Les engagements des pays du PGO abordent-ils cet enjeu?	Engagements connexes
67%	Engagements permettant aux personnes d'accéder à l'information sur les procédures judiciaires, telles que les informations relatives à leurs cas en instance	<p>France (FR0017) – Publier des décisions des tribunaux nationaux, ce qui permet aux citoyens de mieux évaluer leurs chances de réussite lors de procédures judiciaires; publier de l'information sur les jugements rendus dans le cadre d'affaires civiles comme les litiges alimentaires et les indemnités compensatoires (Plan d'action 2015, révision IRM : engagement substantiellement tenu).</p> <p>Géorgie (GE0001) – Créer un Hall de la fonction publique où les citoyens peuvent recevoir des documents personnels, des services de notaire et de l'information sur les décisions de justice sous un même toit, ce qui augmente l'efficacité d'obtention de ces documents (Plan d'action 2012, révision IRM : engagement substantiellement tenu).</p> <p>Israël (IL0033) – Mettre en place un système d'accès à distance aux tribunaux pour les citoyens et les avocats afin d'améliorer l'accès à l'information sur les procédures et services judiciaires (Plan d'action 2017, révision IRM : en attente).</p> <p>Liberia (LR0030) – Sensibiliser le public sur les lois et règlements, ainsi que sur la manière et le moment d'accéder au système judiciaire (Plan d'action 2017, révision IRM : en attente).</p> <p>Moldavie (MD0074) – Favoriser un meilleur accès à l'information sur les services publics électroniques, y compris un système d'enregistrement des entrevues entre les individus et leur agent de probation pour en garantir la transparence (Plan d'action 2018, révision IRM : en attente).</p> <p>Roumanie (RO0018) – Créer un portail en ligne pour permettre aux citoyens d'accéder aux renseignements sur leurs dossiers en instance (Plan d'action 2012, révision IRM : engagement partiellement tenu).</p> <p>Slovaquie (SK0112) – Créer une plateforme en ligne où les citoyens peuvent accéder à de l'information sur les exigences relatives à diverses procédures judiciaires, comme le dépôt d'une plainte ou le lancement de procédures judiciaires (Plan d'action 2017, révision IRM : en attente).</p> <p>Sierra Leone (SL0020) – Créer un système de gestion des dossiers plus transparent comprenant des mises à jour trimestrielles sur toutes les affaires en instance devant les tribunaux, ce qui permet d'améliorer l'accès à l'information pour les citoyens à propos des affaires pouvant être réglées en cour (Plan d'action 2016, révision IRM : engagement partiellement tenu).</p>

TABLEAU 8. Engagements des pays du PGO sur la capacité juridique (a continué)

Taux de réponse moyen dans les pays du PGO	Les engagements des pays du PGO abordent-ils cet enjeu?	Engagements connexes
67%	Engagements permettant aux personnes d'accéder à l'information sur leurs droits, de savoir à qui s'adresser pour obtenir de l'aide et des conseils juridiques, et de connaître les recours non judiciaires	<p>Albanie (AL0020) – Publier de l'information sur le nouveau registre des notaires numérique et ses services (Plan d'action 2012, révision IRM : engagement substantiellement tenu).</p> <p>France (FR0017) – Sensibiliser le public sur les services de médiation afin de permettre aux citoyens de mieux évaluer leurs chances de réussite dans le cadre de procédures judiciaires (Plan d'action 2015, révision IRM : engagement substantiellement tenu).</p> <p>Géorgie (GE0001) – Créer un Hall de la fonction publique où les citoyens peuvent recevoir des documents personnels, des services de notaire et de l'information sur les décisions de justice sous un même toit, ce qui augmente l'efficacité d'obtention de ces documents (Plan d'action 2012, révision IRM : engagement substantiellement tenu).</p> <p>Indonésie (ID0105) – Renforcer la capacité juridique des communautés marginalisées et la connaissance des droits par l'amélioration des services d'aide juridique (Plan d'action 2018, révision IRM : en attente).</p> <p>Liberia (LR0030) – Sensibiliser les citoyens sur leurs droits et les enjeux relatifs à l'État de droit (Plan d'action 2017, révision IRM : en attente).</p> <p>Macédoine du Nord (MK0136) – Créer une base de données contenant des informations sur toutes les formes d'aide juridique et sur l'égalité d'accès à la justice pour les citoyens (Plan d'action 2018, révision IRM : en attente).</p> <p>Macédoine du Nord (MK0137) – Créer des Centres d'accès à la justice gérés par la société civile pour éduquer les communautés marginalisées à propos de leurs droits et des mesures de protection sociales dont elles peuvent bénéficier (Plan d'action 2018, révision IRM : en attente).</p> <p>Roumanie (RO0018) – Créer un portail en ligne pour accéder librement aux informations sur la législation et l'application de la loi (Plan d'action 2012, révision IRM : engagement partiellement tenu).</p> <p>Afrique du Sud (ZA0020) – Améliorer l'accès de citoyens à l'information sur leurs droits constitutionnels grâce à l'élargissement des bureaux de conseil communautaires au niveau local (Plan d'action 2016, révision IRM : engagement substantiellement tenu).</p>
	Engagements visant à rendre le système judiciaire abordable et à rendre le financement disponible pour l'aide juridique plus transparent	<p>Burkina Faso (BF0003) – Affecter des ressources afin d'améliorer l'accès à la justice pour les pauvres; sensibilisation du public sur les frais de justice (Plan d'action 2017, révision IRM : en attente).</p> <p>Irlande (IE0033) – Améliorer la transparence du système de détermination des coûts des recours en justice en exigeant que les déterminations des coûts soient rendues publiques, réglementer les honoraires des avocats afin d'éliminer les surcharges et de rendre ces honoraires plus transparents (Plan d'action 2016, révision IRM : engagement partiellement tenu).</p> <p>Irlande (IE0035) – Créer une nouvelle réglementation pour les avocats afin qu'ils soient plus transparents à propos de la facturation des frais de justice (Plan d'action 2016, révision IRM : engagement partiellement tenu).</p> <p>États-Unis (US0100) – Publier de l'information sur les ressources fédérales nouvelles ou existantes qui peuvent appuyer la mise en place d'une aide juridique en matière civile (Plan d'action 2015, révision IRM : engagement substantiellement tenu).</p>



LEÇONS À TIRER DES RÉFORMATEURS

Institutionnalisation des parajuristes communautaires : l'expérience sud-africaine

Le recours aux parajuristes communautaires a pris de l'ampleur dans le monde entier. Défenseurs sur le terrain, ils sont sur la ligne de front pour combattre l'injustice dans leur communauté. En Afrique du Sud, à partir des années 1950, les parajuristes communautaires aidaient les gens à lutter contre l'apartheid.²⁸ Aujourd'hui, leur rôle s'est élargi pour répondre à d'autres besoins relatifs à la justice pénale et civile et donner aux communautés qu'ils servent les moyens de connaître, d'utiliser et de façonner la loi.

En 2016, l'Afrique du Sud s'est engagée à institutionnaliser les bureaux de conseil communautaires dans le cadre de son réseau de justice élargi, faisant de ces bureaux un moyen permanent de faire progresser l'accès à la justice et l'engagement communautaire.²⁹ L'Alliance nationale pour le développement des bureaux de conseil communautaires, appuyée par l'Association des bureaux de conseil communautaires d'Afrique du Sud, a proposé cet engagement, marquant le premier engagement dirigé par la société civile inclus dans un plan d'action national sud-africain. Son principal objectif est de contribuer au développement et à la durabilité des bureaux de conseils communautaires par la formation des parajuristes en matière de compétences et de leadership. La prochaine étape souhaitée est un cadre réglementaire formel et un financement public accru.

LEÇONS À TIRER DES RÉFORMATEURS

Les efforts de l'Irlande pour améliorer l'accès à la justice des personnes ayant une capacité de décision limitée

En 2016, l'Irlande s'est engagée à soutenir l'indépendance des adultes ayant une capacité de décision limitée en créant statutairement des services d'aide à la décision pour cette clientèle.³⁰ Cet engagement, mené par le ministère de la Justice et de l'Égalité et soutenu par le service d'aide à la décision du ministère de la Santé, permettra de réviser le cadre juridique irlandais afin de permettre à ces personnes de jouir d'une autonomie accrue. Ainsi, un assistant à la décision nommé par le tribunal aidera la personne aux capacités limitées à prendre des décisions importantes (au lieu de l'empêcher de prendre de telles décisions). En habilitant ces personnes, on leur permet de mieux résoudre leurs propres problèmes juridiques.



Photo : Aubrey Wade/Namati

Accès à l'aide

Un élément essentiel de l'accès à la justice est l'accès à l'aide juridique. Parmi les sources d'aide, citons les ressources en ligne qui permettent aux individus de résoudre eux-mêmes leurs problèmes juridiques et la représentation par un professionnel du droit. En général, la capacité des individus à accéder à de l'aide de ce genre dans les pays du PGO est forte.

Ressources en libre-service : Une personne sur cinq a obtenu de l'aide de sources telles qu'Internet, une brochure ou une application mobile. Il existe une forte corrélation positive entre le libre-service et les pays à revenu élevé, peut-être en raison d'un niveau d'éducation plus élevé, d'un meilleur accès à Internet ou d'une meilleure éducation aux droits par l'État, le secteur privé et les organisations sans but lucratif. En moyenne, 21 % des personnes interrogées ayant un problème juridique ont cherché de l'aide par leurs propres moyens, par exemple sur Internet, dans les médias ou dans d'autres sources imprimées.

Chercher de l'aide : Une personne sur quatre a demandé de l'aide à quelqu'un d'autre pour ses problèmes juridiques. Vingt-huit pour cent des personnes ayant des problèmes juridiques ont cherché de l'aide auprès d'autres personnes, qu'il s'agisse d'une source non professionnelle, comme un ami, ou d'un professionnel, comme un avocat.

Les proches sont la source la plus courante de conseils, suivis par les avocats ou les services professionnels. En moyenne, la moitié des répondants ont demandé à un ami ou à un membre de leur famille de les aider à résoudre leurs problèmes juridiques. Ce phénomène était toutefois plus concentré dans les pays à revenu moyen-inférieur et à faible revenu. (Voir le Tableau 9.) Il est intéressant de noter qu'il existe une forte corrélation négative entre ceux qui demandent l'aide de leurs proches et ceux qui demandent l'aide d'un avocat. Cela peut refléter la méfiance à l'égard des avocats ou des récidives d'infractions mineures (par exemple, des contraventions) qui ne nécessitent généralement pas de représentation professionnelle.



TABLEAU 9 . Conseils juridiques recherchés, par type ³¹

Type de conseiller	Taux de réponse moyen*	Taux de réponse le plus élevé	Pays ayant le taux de réponse le plus élevé	Taux de réponse le plus bas	Pays ayant le taux de réponse le plus faible
Ami ou membre de la famille	50%	81%	Indonésie	14%	Argentine
Avocat ou service de conseil professionnel	32%	62%	Grèce	4%	Sénégal
Bureau d'aide juridique du gouvernement	10%	27%	Ghana	0%	Côte d'Ivoire
Tribunal, organisme gouvernemental ou forces de l'ordre	10%	25%	Malawi	0%	Honduras, Indonésie
Professionnel de la santé ou du bien-être	8%	25%	Finlande	0%	Albanie, Côte d'Ivoire, Guatemala, Indonésie, Jordanie, Sénégal
Leader ou organisation religieuse ou communautaire	5%	28%	Sierra Leone	0%	Albanie, Argentine, Bosnie-Herzégovine, Chili, Colombie, Géorgie, Mongolie, Macédoine du Nord, Uruguay
Syndicat ou employeur	4%	20%	Danemark	0%	Argentine, Guatemala, Indonésie, Jordanie, Mexique, Macédoine du Nord, Pérou, Serbie
Organisation caritative ou de la société civile	3%	10%	Royaume-Uni	0%	Albanie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, République dominicaine, Guatemala, Jordanie, Mexique, Roumanie, Trinité-et-Tobago, Tunisie
Autre organisation	8%	19%	République dominicaine	0%	Indonésie

Énoncé de case : Tous les répondants des pays du PGO qui ont demandé l'aide d'un conseiller pour un problème juridique (n = 9 723)

* Taux moyen de 60 pays du PGO Il est à noter que certains répondants ont consulté plus d'un type de conseiller.

Les résidents des pays à revenu élevé sont considérablement plus susceptibles d'avoir recours à un avocat ou à des conseillers juridiques. Inversement, il est très peu probable que les résidents de pays à faible revenu aient recours à un avocat ou à tout autre service de conseil juridique. Cela peut s'expliquer par les coûts, l'omniprésence ou non des services juridiques ou la perception qu'ont les gens de la qualité des services juridiques, entre autres.

Les résidents des pays à revenu sont considérablement plus susceptibles de se tourner vers des organisations religieuses pour obtenir de l'aide.

Les organisations religieuses sont rarement sollicitées pour des conseils juridiques dans les pays à revenu élevé, mais elles sont beaucoup plus sollicitées dans les pays à faible revenu. Cette réalité soulève une question politique : est-ce plus avantageux de former les organisations religieuses afin qu'elles puissent offrir des conseils juridiques ou est-ce simplement une indication de la nécessité d'investir dans des solutions de rechange laïques? La réponse à cette question pourrait aider les décideurs politiques à déterminer où investir les ressources pour améliorer l'accès à la justice pour ces communautés.

En ce qui concerne les problèmes liés à l'emploi, les syndicats demeurent la ressource la plus souvent utilisée dans les pays où les travailleurs y ont accès.

Il y a une forte corrélation entre les congédiements injustifiés, la discrimination en milieu de travail et les personnes qui demandent des conseils juridiques à leur syndicat. Dans les pays où les problèmes liés à

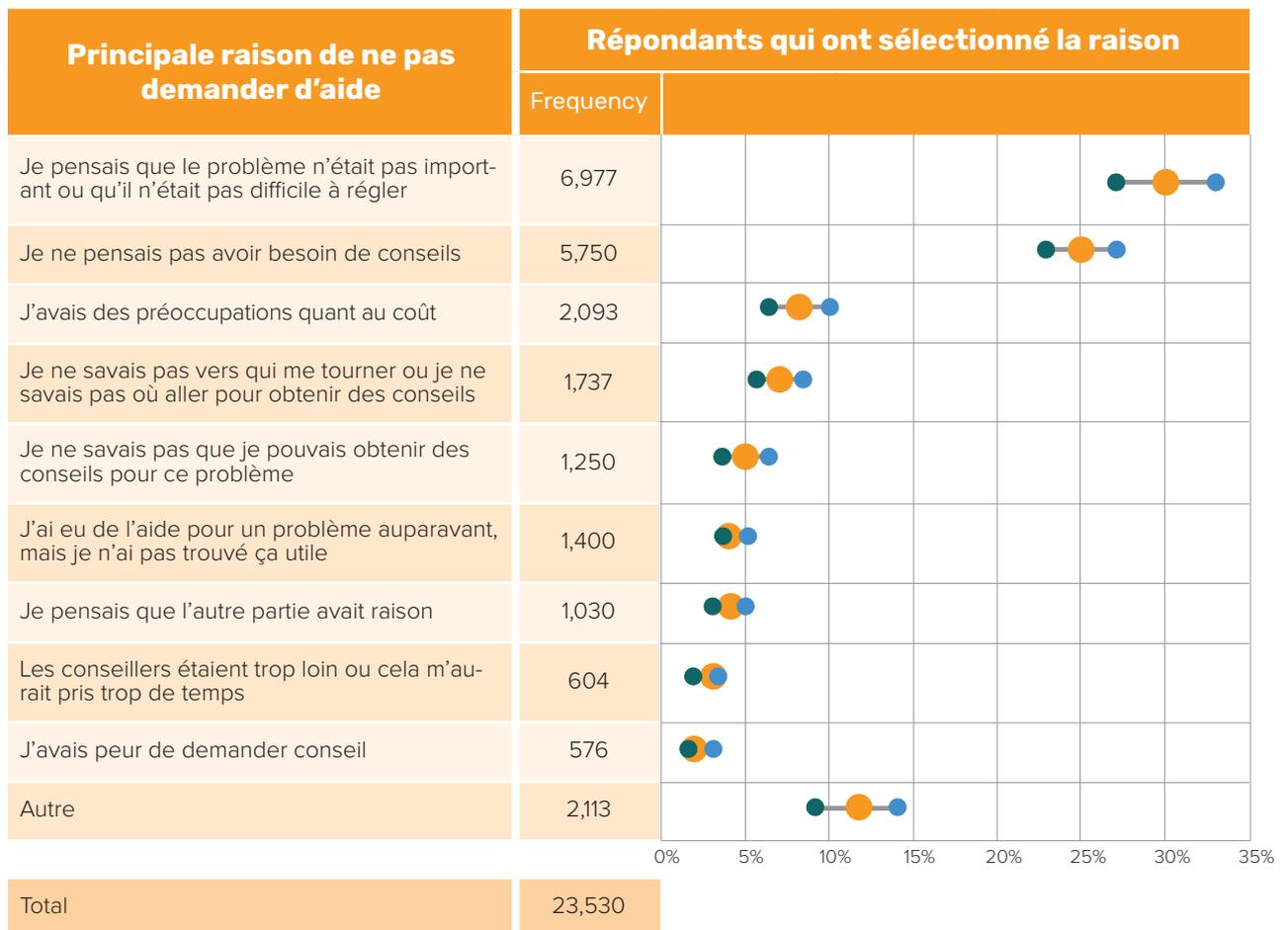
l'emploi sont graves, le fait de garantir que les syndicats ont la capacité de conseiller et de représenter leurs clients pourrait constituer un investissement essentiel.

En général, les ressources en libre-service et l'utilisation de conseillers juridiques sont des éléments renforçants. Le libre-service ne peut pas remplacer les conseils juridiques spécialisés. L'enquête indique que les personnes qui se renseignent sont également susceptibles d'avoir recours à des services juridiques professionnels. Par conséquent, il pourrait être erroné de supposer qu'une application mobile ou une meilleure éducation en matière de droits pourraient remplacer les services juridiques traditionnels.

Les gens ont de nombreuses raisons de ne pas demander d'aide. L'une des principales raisons de ne pas demander d'aide est que les gens pensaient que le problème n'était pas important ou qu'il n'était pas difficile à régler (voir le Tableau 10). Le taux de satisfaction parmi les personnes qui n'ont pas demandé d'aide dépendait largement de leurs raisons. Environ deux tiers des personnes qui ont mentionné que le problème n'était pas difficile à régler ou qui pensaient ne pas avoir besoin d'aide étaient satisfaites. En revanche, le taux de satisfaction des autres personnes, qui ont donné des raisons comme le coût ou le fait de ne pas savoir vers qui se tourner, se situait juste au-dessus de 40 %.



TABLEAU 10 . Raisons de ne pas demander d'aide



Énoncé de base : Tous les répondants des pays du PGO qui ont eu des problèmes juridiques, mais qui n'ont pas été chercher de l'aide, ainsi que les raisons énoncées (n = 23 530)

● Moyenne pour les pays du PGO* ● 95 % Limite de confiance inférieure (LCI) ● 95 % Limite de confiance supérieure (LCS)

* Taux moyen de 60 pays du PGO

Ce que les pays du PGO ont fait pour régler cette question

Dans ce domaine, il n'est peut-être pas surprenant que les pays du PGO aient pris des engagements pour améliorer les sources d'aide juridique actuelles offertes par les avocats, les organismes et offices gouvernementaux, ainsi que par les communautés, les organismes sans but lucratif et d'autres organismes. Si la majorité des répondants à l'enquête du WJP ont in-

diqué qu'ils avaient demandé conseil à leurs proches, aucun engagement du PGO n'a été pris pour tirer parti de cette réalité jusqu'à maintenant.

Les Boxx d'études de cas ci-dessous montrent deux exemples (États-Unis et Indonésie) de pouvoir exécutif collaborant avec la société civile pour augmenter la disponibilité de l'aide juridique en élargissant et en diversifiant le financement.

TABLEAU 11. Engagements du PGO relatifs aux sources d'aide juridique

En ce qui concerne les personnes qui demandent de l'aide : vers qui se tournent-elles?	Taux de réponse moyen dans les pays du PGO	Engagements connexes
Avocats	30%	<p>Afghanistan (AF0003) – Créer de nouveaux tribunaux spécialisés pour contrer la violence à l'égard des femmes, mesure qui est appuyée par l'association du Barreau pour garantir l'accès à la justice pour les femmes (Plan d'action 2017, révision IRM : en attente).</p> <p>Indonésie (ID0105) – Augmenter la qualité et la disponibilité des services d'aide juridique gouvernementaux et renforcer le cadre législatif pour soutenir les cliniques juridiques locales (Plan d'action 2018, révision IRM : en attente).</p> <p>Irlande (IE0033) – Réglementer les honoraires des avocats pour éviter les surcharges et augmenter la transparence relative aux honoraires (Plan d'action 2016, révision IRM : engagement tenu partiellement).</p>
Organismes ou offices gouvernementaux	16%	<p>Colombie (CO0057) – Pousser les médecins légistes à enquêter sur les crimes d'ordre sexuel qui se sont produits lors du conflit, dans le cadre du processus de pacification (Plan d'action 2017, révision IRM : en attente).</p> <p>Indonésie (ID0105) – Augmenter le financement gouvernemental pour améliorer la qualité et la disponibilité des services d'aide juridique (Plan d'action 2018, révision IRM : en attente).</p> <p>Irlande (IE0034) – Présenter un cadre réglementaire qui garantit que les personnes en situation de handicap pourront recevoir de l'aide lorsqu'elles devront prendre des décisions juridiques (Plan d'action 2016, révision IRM : engagement tenu partiellement).</p> <p>Moldavie (MD0074) – Élargir le réseau de parajuristes du gouvernement dans les zones rurales et urbaines pour offrir de l'aide juridique de première ligne à ces collectivités (Plan d'action 2018, révision IRM : en attente).</p> <p>Macédoine du Nord (MK0137) – Créer quatre Centres d'accès à la justice pour offrir de l'aide juridique à toute la population (Plan d'action 2018, révision IRM : en attente).</p> <p>États-Unis (US0100) – Publier de l'information sur les ressources fédérales nouvelles ou existantes qui peuvent appuyer la mise en place d'une aide juridique en matière civile (Plan d'action 2015, révision IRM : engagement substantiellement tenu).</p>



TABLEAU 11. Engagements du PGO relatifs aux sources d'aide juridique (a continué)

En ce qui concerne les personnes qui demandent de l'aide : vers qui se tournent-elles?	Taux de réponse moyen dans les pays du PGO	Engagements connexes
Organismes communautaires, sans but lucratif ou autres	15%	<p>Afghanistan (AF0003) – Créer de nouveaux tribunaux spécialisés pour contrer la violence à l'égard des femmes. Ces tribunaux seront appuyés par des réseaux et des organismes de défense des droits des femmes pour garantir l'accès à la justice pour les femmes (Plan d'action 2017, révision IRM : en attente).</p> <p>Indonésie (ID0105) – Créer un Centre de justice communautaire où les membres d'une collectivité pourront avoir accès à des renseignements et de l'aide de la part de conseillers juridiques (Plan d'action 2018, révision IRM : en attente).</p> <p>Macédoine du Nord (MK0137) – Créer des Centres d'accès à la justice gérés par la société civile pour offrir des services d'aide juridique et éduquer les citoyens marginalisés à propos de leurs droits et des mesures de protection sociales dont ils peuvent bénéficier (Plan d'action 2018, révision IRM : en attente).</p> <p>Afrique du Sud (ZA0020) – Augmenter les ressources, y compris la formation, au sein des bureaux de conseil communautaires pour garantir la prestation de services d'aide juridique de qualité à long terme au niveau communautaire (Plan d'action 2016, révision IRM : engagement substantiellement tenu).</p>
Autres professionnels (syndicats, employeurs, professionnels de la santé et travailleurs sociaux)	12%	Aucun engagement à ce jour.
Membre de la famille ou ami possédant une formation en droit	17%	Aucun engagement à ce jour.
Membre de la famille ou ami sans formation en droit	37%	Aucun engagement à ce jour.

Énoncé de base : Tous les répondants des pays du PGO qui ont eu des problèmes juridiques et qui ont fait appel à un conseiller juridique (n = 9 723).

LEÇONS À TIRER DES RÉFORMATEURS

Les efforts de l'Indonésie pour améliorer la qualité et la disponibilité de l'aide juridique

La Fondation de l'aide juridique en Indonésie (*Indonesian Legal Aid Foundation - ILAF*) offre de l'assistance juridique à Jakarta depuis les années 1970. La demande pour ces services a augmenté considérablement dans les années 1980 lorsque la Fondation a commencé à apporter son aide aux clients défavorisés, mais aussi marginalisés et opprimés. Les services de l'ILAF comprennent les litiges, l'éducation et l'autonomisation des membres de la collectivité, la recherche, ainsi que la défense des politiques. Ces dernières années, l'ILAF a reçu du soutien des Open Society Foundations pour améliorer la prestation des services d'assistance juridique.

En 2018, l'Indonésie s'est engagée à créer une réglementation qui garantit le financement des organismes d'assistance juridique, ce qui leur permettra d'élargir leur portée auprès des collectivités éloignées et défavorisées, tout en renforçant la sensibilisation et la capacité juridique des personnes défavorisées et marginalisées.³² L'engagement vise l'Agence nationale de développement du droit d'Indonésie, mais a été pris conjointement avec le ministère de la Planification du développement national/BAPPENAS et des intervenants de la société civile comme l'ILAF et Medialink.

LEÇONS À TIRER DES RÉFORMATEURS

Diversifier le financement de l'aide juridique aux États-Unis

Peu avant l'adoption du Programme de développement durable à l'horizon 2030 en septembre 2015, les États-Unis ont officiellement lancé une initiative interagences fédérale visant à intégrer l'aide juridique civile aux efforts du pouvoir exécutif qui favorisent l'accès aux soins de santé et au logement, à l'éducation et à l'emploi, ainsi qu'à la stabilité familiale et à la sécurité publique.³³ La Table ronde juridique interagences de la Maison-Blanche (*White House Legal Aid Interagency Roundtable - LAIR*) rassemble plus de 20 agences fédérales pour déterminer les moyens par lesquels l'aide juridique peut faire avancer les priorités fédérales grâce à quatre grandes stratégies : tirer parti des ressources fédérales pour renforcer l'aide juridique civile, favoriser la collaboration stratégique entre l'aide juridique civile et les forces de l'ordre, élaborer des recommandations politiques visant à améliorer l'accès à la justice et faire avancer la recherche, la collecte de données et l'analyse fondées sur des données probantes en matière d'interventions de justice.³⁴ Ces efforts visant à améliorer la transparence du gouvernement et la participation de la société civile ont été inclus dans les engagements du PGO dans le Troisième plan d'action national des États-Unis. Il est important de mentionner que les agences de la LAIR ont travaillé pour diverses administrations présidentielles pour faire le lien entre l'aide juridique civile et les priorités de chacune des administrations.³⁵

Procédures judiciaires

Il ne suffit pas de pouvoir obtenir de l'aide juridique lorsqu'on a des problèmes. De nombreux problèmes juridiques aboutiront à des procédures judiciaires ou au tribunal. Les données du WJP fournissent des renseignements intéressants sur les endroits où l'on se tourne pour obtenir justice. Les engagements relatifs aux procédures judiciaires sont un autre grand champ d'action des pays du PGO.

Une personne sur six (15 %) qui est confrontée à des problèmes juridiques se tourne vers une instance judiciaire pour arbitrer, statuer ou régler le problème.

Les instances les plus courantes sont les cours et les tribunaux (48 %), les bureaux gouvernementaux (43 %) et la police et les procédures de plainte officielles (40 %) (voir le Tableau 12). Remarquons que la somme des pourcentages est supérieure à 100 % pour toutes les catégories, ce qui témoigne de la réalité des personnes qui se tournent vers plus d'une ressource.

TABLEAU 12 . Instances consultées dans les pays du PGO

Instance	Taux de réponse moyen	Taux de réponse le plus élevé	Pays dont le taux de réponse est le plus élevé	Taux de réponse le plus bas	Pays dont le taux de réponse est le plus bas
Cour ou tribunal	48%	76%	Tunisie	10%	Pakistan
Bureau gouvernemental	43%	83%	Ukraine	13%	Côte d'Ivoire
Procédure de plainte ou d'appel officielle	40%	67%	Liberia	4%	Mongolie
Police	40%	72%	Liberia	8%	Brésil
Tiers	37%	72%	Liberia	4%	Bulgarie
Organisation ou autorité religieuse ou communautaire	22%	72%	Liberia	0%	Moldavie, Serbie

Énoncé de base : Tous les répondants des pays du PGO dont les problèmes juridiques sont soit complètement résolus, soit non résolus par abandon de procédures (n = 5 371).

De manière générale, les instances nommées dépendent largement du système propre à chacun des pays. Les données de l'enquête ne permettent pas d'établir de fortes corrélations ou de définir des tendances sur les préférences des répondants en ce qui concerne les cours et tribunaux, le recours à un tiers ou les bureaux gouvernementaux, à l'exception du recours aux organisations religieuses, qui est beaucoup moins fréquent.

Les organisations religieuses sont beaucoup plus présentes dans les pays à faible revenu et le recours

à leurs services est presque inexistant dans les pays à revenu élevé. Si, en moyenne, on fait très peu appel aux organisations religieuses (20 %) au sein des pays du PGO, cela masque le rôle plus important qu'elles jouent dans quelques petits pays à faible revenu, où elles sont plus populaires. En ce qui concerne leur rôle en matière d'aide juridique (au chapitre précédent), on peut se demander si les solutions politiques devraient envisager de renforcer ces institutions, fournir des solutions de rechange ou couvrir ces deux aspects. Également, certains pays disposent de tribunaux



Vue intérieure du Tribunal supérieur de Makeni, Sierra Leone. Photo : Aubrey Wade/Namati

religieux pour les affaires relatives au statut personnel, comme les mariages, les divorces et la garde des enfants.

Les mécanismes officiels de traitement des plaintes ne sont pratiquement jamais employés dans les pays à faible revenu. Les données ne nous permettent pas de dire si ces mécanismes ne sont pas employés parce qu'ils sont inexistantes, parce que les gens ne savent pas comment s'en servir ou parce que les gens doutent de leur efficacité.

Le type de conseiller auquel les gens ont recours est fortement lié au type d'instance auquel il est rattaché. Lorsque les gens se tournent vers le système judiciaire, ils ont souvent recours aux services d'un professionnel du droit. Les gens sont plus susceptibles d'employer des ressources en libre-service lorsqu'ils se tournent vers des bureaux gouvernementaux, des tiers ou des mécanismes officiels de traitement des plaintes. Ils sont également plus susceptibles de faire

appel à un représentant nommé par un tribunal dans les affaires de violence policière.

Les gens qui font appel à une instance judiciaire ont souvent recours à plusieurs d'entre elles. Cela suggère que le public préfère se tourner vers plusieurs mécanismes de justice.

Ce que les pays du PGO ont accompli dans cette sphère

Les pays du PGO ont pris des engagements pour améliorer les procédures judiciaires. La plupart de ces engagements visent à renforcer les cours et tribunaux en créant de nouvelles procédures ou de nouvelles cours. Certains engagements concernent également l'éducation et la formation des juges.

La Bulgarie et l'Afghanistan ont inclus des engagements concernant les tribunaux spécialisés, comme indiqué dans l'Box d'étude de cas qui suit.



TABLEAU 13 . Engagements du PGO axés sur l'amélioration des procédures judiciaires

Instances consultées par les gens qui ont demandé de l'aide	Taux de réponse moyen dans les pays du PGO	Engagements connexes
Cour ou tribunal	48%	<p>Afghanistan (AF0003) – Créer de nouveaux tribunaux spécialisés dans 12 provinces pour contrer la violence à l'égard des femmes (Plan d'action 2017, révision IRM : en attente).</p> <p>Bulgarie (BG0041) – Élaborer une méthodologie juridique axée sur les problèmes et les besoins des groupes sociaux vulnérables (p. ex., les enfants, les personnes en situation de handicap et les personnes atteintes de troubles liés à l'usage de substances) qui servira à mieux outiller les institutions judiciaires dans l'atténuation des inégalités sociales (Plan d'action 2014, révision IRM : engagement partiellement tenu).</p> <p>Brésil (BR0096) – Déployer des procédures judiciaires électroniques au tribunal électoral à l'échelle régionale pour améliorer l'efficacité la prestation de services relatifs à la justice électorale (Plan d'action 2016, révision IRM : engagement substantiellement tenu).</p> <p>France (FR0017) – Former des conseils de juridiction comprenant des représentants d'associations professionnelles et civiles pour conseiller les tribunaux d'appel sur les questions pressantes; publier les informations sur les jugements rendus dans le cadre d'affaires civiles comme les litiges alimentaires et les indemnités compensatoires; fournir de l'information sur les services de médiation pour que les citoyens puissent mieux évaluer leurs chances de réussite lors de procédures judiciaires (p. ex., incarcération des jeunes, violence familiale, etc.) (Plan d'action 2015, révision IRM : engagement substantiellement tenu).</p> <p>Géorgie (GE0001) – Créer un Hall de la fonction publique où les citoyens peuvent recevoir des documents personnels, des services de notaire et de l'information sur les décisions de justice sous un même toit, ce qui augmente l'efficacité d'obtention de ces documents (Plan d'action 2012, révision IRM : engagement substantiellement tenu).</p> <p>Géorgie (GE0007) – Élargir les procès devant jury à la fois géographiquement et selon le champ d'application (Plan d'action 2012, révision IRM : engagement tenu).</p> <p>Israël (ILO033) – Mettre en place un système d'accès à distance aux tribunaux pour les citoyens et les avocats afin d'améliorer l'accès à l'information sur les procédures et services judiciaires (Plan d'action 2017, révision IRM : en attente).</p> <p>Liberia (LR0030) – Affecter des ressources à la formation des magistrats et appuyer les fonctions des jurés pour augmenter la capacité du système judiciaire (Plan d'action 2017, révision IRM : en attente).</p> <p>Moldavie (MD0074) – Favoriser un meilleur accès à l'information sur les services publics électroniques, y compris un système d'enregistrement des entrevues entre les individus et leur agent de probation pour en garantir la transparence (Plan d'action 2018, révision IRM : en attente).</p> <p>Roumanie (RO0018) – Créer un portail en ligne qui permet aux parties de soumettre certains documents en ligne et de faire le suivi de leur dossier au moyen d'un système de gestion des dossiers en ligne (Plan d'action 2012, révision IRM : engagement partiellement tenu).</p>

TABLE 13. Engagements du PGO axés sur l'amélioration des procédures judiciaires (a continué)

Instances consultées par les gens qui ont demandé de l'aide	Taux de réponse moyen dans les pays du PGO	Engagements connexes
Cour ou tribunal	48%	<p>Slovaquie (SK0112) – Créer une plateforme en ligne où les citoyens peuvent accéder à de l'information sur les exigences relatives à diverses procédures judiciaires, comme le dépôt d'une plainte ou le lancement de procédures judiciaires (Plan d'action 2017, révision IRM : en attente).</p> <p>Sierra Leone (SL0020) – Créer un système de gestion des dossiers plus transparent comprenant des mises à jour trimestrielles sur toutes les affaires en instance devant les tribunaux, ce qui permet d'améliorer l'accès à l'information pour les citoyens à propos des affaires pouvant être réglées en cour (Plan d'action 2016, révision IRM : engagement partiellement tenu).</p>
Bureau gouvernemental	43%	<p>Albania (AL0020) – Publier de l'information sur le nouveau registre des notaires numérique et ses services (Plan d'action 2012, révision IRM : engagement substantiellement tenu).</p> <p>Géorgie (GE0001) – Créer un Hall de la fonction publique où les citoyens peuvent recevoir des documents personnels, des services de notaire et de l'information sur les décisions de justice sous un même toit, ce qui augmente l'efficacité d'obtention de ces documents (Plan d'action 2012, révision IRM : engagement substantiellement tenu).</p>
Procédure de plainte ou d'appel officielle	40%	<p>France (FR0017) – Créer des conseils de juridiction pour faciliter et faire des recommandations sur l'accès à la médiation et à la conciliation (Plan d'action 2015, révision IRM : engagement substantiellement tenu).</p> <p>Sierra Leone (SL0020) – Mettre en œuvre la Loi de 2012 sur l'accès à la justice et lancer des services de médiation au moyen de partenariats public-privé (Plan d'action 2016, révision IRM : engagement partiellement tenu).</p>
Police	40%	Aucun engagement à ce jour.
Tiers	37%	Aucun engagement à ce jour.
Organisation ou autorité religieuse ou communautaire	22%	<p>Macédoine du Nord (MK0137) – Créer des Centres d'accès à la justice gérés par la société civile pour éduquer les communautés marginalisées à propos de leurs droits et des mesures de protection sociales dont elles peuvent bénéficier (Plan d'action 2018, révision IRM : en attente).</p> <p>Afrique du Sud (ZA0020) – Améliorer l'accès de citoyens à l'information sur leurs droits constitutionnels grâce à l'élargissement des bureaux de conseil communautaires au niveau local (Plan d'action 2016, révision IRM : engagement substantiellement tenu).</p>

Énoncé de base : Tous les répondants des pays du PGO dont les problèmes juridiques sont soit complètement résolus, soit non résolus par abandon de procédures (n = 5 371).





LEÇONS À TIRER DES RÉFORMATEURS

Créer des tribunaux spécialisés

Les tribunaux spécialisés permettent d'offrir un meilleur accès à la justice et davantage de transparence aux individus aux prises avec des problèmes juridiques. Les tribunaux peuvent ainsi se spécialiser dans certains domaines particuliers du droit, comme la violence familiale, ou mettre en place des processus pour régler les affaires plus rapidement et justement, comme c'est le cas pour les tribunaux de résolution de problèmes. Certains pays du PGO ont pris des engagements relatifs aux tribunaux spécialisés et, plus particulièrement, ces engagements ont été créés avec les dirigeants du secteur de la justice, y compris les pouvoirs judiciaires, exécutifs et civils.

Par exemple, en 2017, l'Afghanistan a proposé un engagement dirigé par la Cour suprême pour créer des tribunaux spécialisés dans les affaires de violence à l'égard des femmes dans 12 provinces, en collaboration avec la société civile.³⁶ Ces tribunaux permettront d'augmenter le nombre de tribunaux spécialisés en violence à l'égard des femmes et permettront d'adopter une approche sensible au genre et à la victime lors des procédures judiciaires. Cela comprend l'embauche de femmes juges pour ces tribunaux et la collaboration avec des organismes de la société civile et le ministère de la Condition féminine pour garantir que les femmes qui ont accès aux tribunaux reçoivent les services dont elles ont besoin. La Cour suprême s'est également engagée à organiser des formations pour ces tribunaux spécialisés pour garantir que les autres éléments du système judiciaire et ultimement le public sont au fait de ces services. Dans une large mesure, la Cour suprême a également promis de soutenir ces tribunaux dans le cadre de son budget et du financement provenant des bailleurs de fonds internationaux.

La Bulgarie offre un autre exemple d'un tel engagement. En 2014, la Bulgarie s'est engagée à mettre au point un processus afin de créer des tribunaux de résolution de problèmes,³⁷ un modèle provenant des États-Unis qui permet de régler certains problèmes ou d'aider des groupes de personnes en particulier. Plus précisément, la Bulgarie s'est engagée à faire l'essai de ces tribunaux pour deux catégories d'individus, soit les enfants et les personnes en situation de handicap.³⁸

.....
Des élèves dans les couloirs du lycée expérimental féminin de Herat, Afghanistan. Photo : Graham Crouch / Banque mondiale

Résultats en matière de justice

Il ne suffit pas d'avoir des institutions et des procédés en place pour faciliter l'accès à la justice; le système doit en réalité répondre aux besoins des personnes qui sont confrontées à des problèmes juridiques. Plus particulièrement, les tribunaux et les autres institutions judiciaires doivent fonctionner efficacement, produire des résultats justes et ne pas constituer un fardeau supplémentaire pour les personnes qui ont besoin de services juridiques.

Résolution

De nombreux problèmes juridiques demeurent non résolus. Un peu moins de la moitié des répondants ont indiqué que leur problème était entièrement résolu. Environ un tiers des gens ont mentionné que leur problème juridique n'était pas réglé, car les procédures étaient toujours en cours (ou qu'il était trop tôt pour le dire). Le reste des répondants (17 %) ont indiqué que leur problème n'était pas réglé, mais qu'ils avaient abandonné toutes les procédures pour le régler.

Impartialité, vitesse et coûts

Les tribunaux sont généralement considérés comme étant l'option la plus lente et la plus coûteuse pour obtenir justice. De plus, les gens étaient plus susceptibles de signaler des difficultés financières en cas de recours aux tribunaux que pour les autres options. Nous ne pouvons pas dire avec certitude si les difficultés financières ont été causées par les coûts

élevés des procédures ou par le type de problème à régler.

L'impartialité est le facteur de corrélation le plus important de la satisfaction. Cette conclusion correspond à celles des autres études qui démontrent une préférence pour les processus et les résultats impartiaux. La non-résolution des problèmes, la lenteur et les coûts étaient de forts indicateurs de satisfaction, sans toutefois être plus importants que l'impartialité.

Les procédures lentes et coûteuses sont considérées comme étant moins impartiales. Malgré l'évidence, cela suggère que la diminution des coûts et l'accélération des procédures pourraient contribuer à améliorer la perception relative à l'impartialité.

La lenteur des procédures est fortement corrélée à la perception relative aux coûts prohibitifs. Plus les procédures sont longues, plus ça coûte cher, et inversement.

Difficultés

Deux personnes sur cinq confrontées à un problème juridique éprouvent des difficultés. Les maladies liées au stress sont les difficultés les plus courantes. Les femmes sont touchées de manière disproportionnée. Comme c'est le cas pour plusieurs problèmes liés au genre, cette question est critique dans un sous-ensemble de pays et peu courante dans la plupart des pays. Inversement, les hommes ont signalé une prévalence disproportionnée des problèmes associés aux drogues et à l'alcool lorsqu'ils étaient confrontés à des problèmes juridiques (voir le Tableau 14).



TABLEAU 14 . Fréquence des difficultés parmi les personnes confrontées à des problèmes juridiques

Type de difficulté	Nombre de personnes éprouvant des difficultés	Répartition par genre*		Différence entre les genres
		Hommes	Femmes	
Maladie liée au stress	9,574	45%	55%	11%**
Ruptures conjugales	4,731	49%	51%	2%
Perte d'emploi ou nécessité de relocalisation	7,563	51%	49%	1%
Problèmes associés aux drogues ou à l'alcool	1,708	58%	42%	15%**

Énoncé de base : Tous les répondants des pays du PGO qui ont divulgué leur genre et qui ont indiqué s'ils éprouvaient des difficultés (n = 30 676).

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre.

* Taux moyen de 60 pays du PGO Les réponses sont pondérées pour tenir compte de la taille inégale des échantillons entre les hommes et les femmes.

** La différence entre les deux genres est importante; le seuil de confiance est de 95 %.

Les absences au travail sont plus courantes dans les pays à faible revenu que dans les pays à revenu élevé. Cela peut être causé par la distance relative ou la difficulté d'accès aux tribunaux dans les régions rurales ou par l'absence de mesures de protection de travailleurs et d'avantages sociaux comme les vacances ou les congés autorisés. Plus précisément, les absences au travail étaient fortement liées au recours aux organisations religieuses pour régler les problèmes juridiques relatifs au droit de la famille ou du travail.

Les mesures prises par les pays du PGO pour améliorer les résultats en matière de justice

La majorité des engagements du PGO concernant les résultats en matière de justice sont axés sur l'amélioration des échéanciers et de l'efficacité des procédures judiciaires. Il est important de noter que certains de ces engagements sont dirigés par les instances judiciaires, ce qui démontre la nature holistique du procédé des engagements du PGO.

Les mesures et l'évaluation sont des éléments importants pour déterminer les résultats en matière de justice. En tant que communauté, le PGO a proposé un engagement collectif sur l'échange de meilleures pratiques comme indicateur du développement lié à l'Objectif 16. L'Uruguay a proposé un engagement à l'échelle nationale pour évaluer ses efforts visant à améliorer l'accès à la justice pour les personnes en situation de handicap. Ces deux engagements sont décrits dans l'Box d'étude de cas qui suit.

TABLEAU 15 . Engagements du PGO axés sur l'amélioration des résultats en matière de justice

Catégorie de l'enjeu et questions de l'enquête	Taux de réponse moyen dans les pays du PGO	Engagements du PGO associés
TEMPS ET COÛTS		
<p>Respect des délais : Pourcentage des répondants qui trouvaient le processus lent (n = 9 035)</p>	<p>58%</p>	<p>Afghanistan (AF0003) – Créer de nouveaux tribunaux spécialisés dans 12 provinces pour contrer la violence à l'égard des femmes, ce qui permettra d'accélérer le traitement des affaires (Plan d'action 2017, révision IRM : en attente).</p> <p>Albanie (AL0020) – Créer un nouveau registre des notaires numérique qui donnera accès à tous les notaires d'Albanie en temps réel et diminuera ainsi les délais nécessaires au traitement des demandes (Plan d'action 2012, révision IRM : engagement substantiellement tenu).</p> <p>Albanie (AL0021) – Traiter les demandes des citoyens en ligne pour réduire les délais de traitement dans les tribunaux (Plan d'action 2012, révision IRM : engagement substantiellement tenu).</p> <p>Bésil (BR0096) – Déployer des procédures judiciaires électroniques au tribunal électoral à l'échelle régionale pour réduire le temps d'attente (Plan d'action 2016, révision IRM : engagement substantiellement tenu).</p> <p>Géorgie (GE0001) – Créer un Hall de la fonction publique où les citoyens peuvent recevoir des documents personnels, des services de notaire et de l'information sur les décisions de justice sous un même toit, ce qui augmente l'efficacité d'obtention de ces documents (Plan d'action 2012, révision IRM : engagement substantiellement tenu).</p> <p>Irlande (IE0033) – Encourager l'utilisation de moyens de règlement extrajudiciaires des différends pour accélérer la résolution des problèmes juridiques (Plan d'action 2016, révision IRM : engagement partiellement tenu).</p> <p>Slovaquie (SK0112) – Créer des portails de soumission électronique qui permettent de traiter certains processus d'administration hors cour, comme le dépôt d'une plainte ou le lancement de procédures judiciaires, ce qui diminue le rôle et le temps d'attente (Plan d'action 2017, révision IRM : en attente).</p>
<p>Coûts : Pourcentage des répondants qui trouvaient le processus coûteux (n = 8 897)</p>	<p>39%</p>	<p>Irlande (IE0033) – Créer des mécanismes informels de règlement des différends pour réduire les coûts d'accès au système judiciaire et classer la surcharge injustifiable des clients comme une « faute grave ». (Plan d'action 2016, révision IRM : engagement partiellement tenu).</p> <p>Irlande (IE0035) – Créer une nouvelle réglementation pour les avocats afin qu'ils soient plus transparents à propos de la facturation des frais de justice (Plan d'action 2016, révision IRM : engagement partiellement tenu).</p> <p>Slovaquie (SK0112) – Créer des portails de soumission électronique qui permettent de traiter certains processus d'administration hors cour, comme le dépôt d'une plainte ou le lancement de procédures judiciaires, ce qui diminue le temps d'attente et élimine parfois la nécessité d'avoir recours à un avocat (Plan d'action 2017, révision IRM : en attente).</p>



TABLEAU 15 . Engagements du PGO axés sur l'amélioration des résultats en matière de justice (a continué)

Catégorie de l'enjeu et questions de l'enquête	Taux de réponse moyen dans les pays du PGO	Engagements du PGO associés
AIDE		
Aide professionnelle : Les répondants ont obtenu toute l'aide professionnelle dont ils avaient besoin (n = 32 037).	57%	Voir le Tableau 11 (Engagements du PGO relatifs aux sources d'aide juridique) pour la liste complète des engagements jusqu'à maintenant.
IMPARTIALITÉ		
Confiance : Les répondants étaient certains qu'ils pouvaient parvenir à un résultat impartial (n = 32 664).	70%	<p>Afghanistan (AF0003) – Créer de nouveaux tribunaux spécialisés dans 12 provinces pour contrer la violence à l'égard des femmes grâce aux lois qui s'appliquent à ce type de crime afin d'améliorer la primauté du droit dans ce domaine (Plan d'action 2017, révision IRM : en attente).</p> <p>Géorgie (GE0007) – Élargir les procès devant jury à la fois géographiquement et selon le champ d'application (Plan d'action 2012, révision IRM : engagement tenu).</p> <p>Irlande (IE0033) – Mettre en œuvre un nouveau processus indépendant pour statuer sur la nature juste des coûts liés aux procédures judiciaires (Plan d'action 2016, révision IRM : engagement partiellement tenu).</p> <p>Liberia (LR0030) – Instaurer une surveillance du rendement des tribunaux locaux, renforcer la fonction des jurés et augmenter les ressources pour la formation des magistrats (Plan d'action 2017, révision IRM : en attente).</p> <p>Malte (MT0017) – Renforcer la Commission pour la violence domestique en augmentant les ressources visant à améliorer les résultats pour les victimes de violence domestique (Plan d'action 2018, révision IRM : en attente).</p> <p>Moldavie (MD0074) – Créer un système en ligne pour l'enregistrement des entrevues avec les agents de probation pour éviter la corruption (Plan d'action 2018, révision IRM : en attente).</p>

Énoncé de base : Répondants de 60 pays du PGO. La taille de l'échantillon peut varier. Voir la colonne de gauche du tableau pour obtenir la taille de l'échantillon pour chacune des catégories.

Surveillance et évaluation de l'accès à la justice



Hommes et femmes à l'entrée d'une école pour personnes handicapées. Roumanie. Photo : Flore de Préneuf / Banque mondiale

La surveillance et l'évaluation des procédures et réformes judiciaires sont nécessaires pour déterminer si les activités de justice nouvelles ou existantes sont efficaces et méritent d'être soutenues.³⁹ En grande partie grâce au Programme de développement durable à l'horizon 2030 et aux demandes de suivi des progrès par le développement d'indicateurs et la collecte de données, la communauté d'accès à la justice a considérablement progressé en ce qui concerne la conversation portant sur la mesure de la justice.

Lors du Sommet mondial du PGO 2016 à Paris, les gouvernements et les OSC ont pris des mesures conjointes pour soutenir la transparence gouvernementale. Le gouvernement des États-Unis a proposé une mesure conjointe à propos de la justice et des mesures, qui a rassemblé plus de 20 gouvernements et OSC, et qui a été intégrée à la Déclaration de Paris, le document final du Sommet.⁴⁰ Cette mesure collective incite les gouvernements et les OSC à

collaborer pour accélérer la mise en œuvre de l'Objectif 16 au moyen de la transmission des meilleures pratiques en matière de collecte de données et de mesure de l'accès à la justice.⁴¹

En plus du partage d'information sur la mesure des progrès entre les pairs, certains pays du PGO ont pris des engagements à l'échelle nationale visant à évaluer leurs efforts envers l'accès à la justice. Par exemple, en 2018, l'Uruguay s'est engagé à concevoir et à mettre en œuvre un outil pour surveiller et évaluer son Plan national d'accès à la justice et de protection juridique des personnes handicapées.⁴² Ce Plan national vise à éliminer les obstacles qui limitent les droits des personnes en situation de handicap et offre à la collectivité et aux OSC la possibilité de participer à sa mise en œuvre. Cet engagement évaluera l'efficacité et le caractère inclusif du plan.



Augmenter le nombre d'engagements du PGO concernant l'accès à la justice

Le Partenariat pour un gouvernement ouvert sera plus fort si davantage de pays formulent des engagements ambitieux en matière d'accès à la justice pouvant être mis en œuvre de manière crédible par l'entremise de partenariats entre les gouvernements et la société civile. S'inspirant du succès des engagements actuels du PGO, ainsi que des réformes en cours qui n'ont pas encore été intégrées au processus du PGO, ce qui suit constitue un échantillon d'engagements pouvant servir à établir de nouveaux engagements d'accès à la justice. Ces exemples concernent principalement les organismes du pouvoir exécutif, comme les ministères de la Justice, mais pour réussir, ceux-ci doivent comprendre des renseignements et du leadership provenant des pouvoirs judiciaires et de la société civile, comme les prestataires d'aide juridique, les défenseurs et les chercheurs. Le fait que les engagements concernant l'accès à la justice doivent faire appel à de nombreux intervenants à l'intérieur et à l'extérieur du gouvernement démontre encore une fois comme le processus de création conjointe du PGO est idéal pour faire progresser les réformes.

Évaluer les besoins juridiques

- **Enquêtes sur les besoins juridiques :** Élaborer, mettre en œuvre et publier les résultats d'enquêtes sur les besoins juridiques pour déterminer la nature et les répercussions des problèmes juridiques, ainsi que les voies de résolution, afin que les décideurs politiques puissent avoir une compréhension approfondie des solutions et des réformes juridiques nécessaires.⁴³ (Voir l'Box d'étude de cas intitulé « Canada : Évaluation des besoins juridiques et de leurs coûts. »)
- **Enquêtes sur les ressources juridiques :** Recueillir et analyser des données sur la disponibilité des ressources pour les personnes qui désirent régler leurs problèmes juridiques. Rendre les données et l'analyse publiques.

Améliorer la capacité juridique

• **Contribuciones (no abogados):**

Contributions de non-juristes : Créer une autorité légale chargée du financement des contributions de non-juristes, comme les parajuristes communautaires, pour garantir une surveillance indépendante et efficace.⁴⁴ Cela peut passer par l'adoption de législation nouvelle ou révisée, la réglementation ou les politiques établies par le gouvernement ou la société civile. (Voir l'Box d'étude de cas intitulé « Institutionnalisation des parajuristes communautaires : l'expérience sud-africaine. »)

• **Accès à l'information sur les ressources :**

Améliorer l'accès à l'information sur les lois et procédures pour permettre aux personnes d'évaluer leurs besoins juridiques, de déterminer les sources de conseils juridiques et d'obtenir de l'aide par elles-mêmes.⁴⁵ Le tout peut être effectué au moyen de portails en ligne, le cas échéant.

• **Procédures judiciaires spécialisées :** Établir des procédures judiciaires pour protéger les droits des personnes aux capacités limitées ou d'autres vulnérabilités. (Voir l'Box d'étude de cas intitulé « Les efforts de l'Irlande visant à améliorer l'accès à la justice des personnes à capacité décisionnelle limitée ».)

• **Solutions de rechange aux tribunaux :** Appuyer les solutions faisant moins appel aux tribunaux pour régler les problèmes juridiques, notamment au moyen de la technologie, dans la mesure du possible.

Garantir l'accès à de l'aide

- **Autorité en matière d'aide juridique** : Créer une autorité indépendante en matière d'aide juridique qui peut établir, financer, doter en personnel, réglementer et évaluer les régimes d'aide juridique.⁴⁶ Envisager une approche à plusieurs intervenants en faisant appel à des professionnels juridiques et des représentants communautaires.
- **Élargissement de l'aide juridique** : Élargir l'accès à l'aide juridique civile et criminelle pour améliorer la redevabilité du système judiciaire. Cela pourrait inclure l'élargissement de la prestation d'aide juridique pour des problèmes qui pourraient ne pas bénéficier d'un financement adéquat, ainsi que l'expansion des partenariats avec les OSC offrant de l'aide juridique. (Voir l'Box d'étude de cas intitulé « Les efforts de l'Indonésie pour améliorer la qualité et la disponibilité de l'aide juridique. »)
- **Programmes pour les communautés mal desservies** : Augmenter le financement pour les services d'aide juridique existants et créer de nouveaux bureaux et services pour les communautés isolées ou mal desservies. Assurer la transparence des budgets (et des résultats) à l'échelle du programme.
- **Coopérations pour répondre aux besoins juridiques** : Protéger et solidifier les partenariats au sein de la société civile, particulièrement avec les prestataires d'aide juridique civile. Mettre sur pied des groupes de travail formés de membres du gouvernement et de la société civile pour déterminer les réformes juridiques nécessaires pour améliorer les systèmes judiciaires par l'entremise de l'aide juridique et des tribunaux.
- **Partenariats ciblés** : Renforcer et institutionnaliser les partenariats entre les OSC et les forces de l'ordre, le cas échéant, pour mieux répondre aux besoins des communautés et des populations mal desservies comme les victimes de violence sexuelle.
- **Financement de l'aide juridique** : Élargir et diversifier le financement de l'aide juridique à l'échelle nationale et infranationale. Cela pourrait comprendre des partenariats du secteur public pour consolider les interventions en justice pour satisfaire les besoins de première nécessité comme le logement, l'emploi et

l'accès aux services publics. (Voir l'Box d'étude de cas intitulé « Diversifier le financement de l'aide juridique aux États-Unis. »)

- **Services pro bono** : Revoir la réglementation des professions juridiques pour appuyer la prestation de services par des avocats du secteur privé pour les personnes à faible revenu ou vulnérables (pro bono) là où l'aide juridique n'est pas un droit.⁴⁷
- **Cliniques juridiques** : Réviser la réglementation des professions du droit afin de permettre aux étudiants en droit, sous la supervision d'avocats assermentés, de fournir des services juridiques aux personnes à faible revenu et défavorisées dans des cliniques de facultés de droit ou avec des organisations de la société civile.⁴⁸
- **Formation des professionnels du droit** : Financer et lancer des programmes de formation pour les avocats de l'aide juridique, les parajuristes et les bénévoles afin d'améliorer leurs compétences et leurs connaissances juridiques dans les domaines qui touchent les personnes à faible revenu ou défavorisées.⁴⁹

Renforcer les processus de justice

- **Langage clair** : Réformer les systèmes juridiques afin d'utiliser un langage clair et simple dans les procédures judiciaires.⁵⁰
- **Détention préventive** : Limiter le recours à la détention préventive aux cas qui menacent la sécurité publique ou pour lesquels il existe un risque important que l'individu accusé ne revienne pas devant le tribunal.
- **Tribunaux spécialisés** : Instituer des cours ou des tribunaux spécialisés qui se concentrent sur des domaines particuliers du droit, et possiblement inclure la participation de professionnels de la santé mentale ou de services de lutte contre la toxicomanie dans la résolution des problèmes juridiques. (Voir l'Box d'étude de cas intitulé « Créer des tribunaux spécialisés »).
- **Formation des juges** : Mettre en place ou améliorer la formation judiciaire afin de s'assurer que les juges connaissent le droit et les pratiques exemplaires en matière de procédures judiciaires.



- **Procédures juridiques spéciales :** Réformer les procédures juridiques afin de faciliter les recours en cas de problèmes juridiques, par exemple en autorisant les recours collectifs ou en interdisant l'arbitrage non judiciairisé obligatoire.
- **Enfants et jeunes :** Appliquer la norme de l'intérêt supérieur de l'enfant lorsqu'un jeune fait l'objet d'une procédure judiciaire, que ce soit en tant que victime ou en tant que défendeur.⁵¹

Améliorer les résultats en matière de justice

- **Collecte de données :** Améliorer la collecte de données sur les paramètres du système judiciaire, notamment le nombre et les types de tribunaux, leur charge de travail, ainsi que le nombre et le type d'acteurs juridiques (juges, procureurs, aide juridique, parajuristes, etc.).
- **Évaluation ciblée des domaines hautement prioritaires :** Financer la mesure et l'évaluation du système juridique dans son ensemble et des cas prioritaires comme le logement, l'emploi et l'accès aux services publics.⁵²
- **Évaluation ciblée des populations particulières :** Évaluer si les communautés marginalisées (femmes, communautés autochtones, minorités ethniques ou religieuses, personnes handicapées, etc.) sont touchées de manière disproportionnée par le système judiciaire afin de cibler les réformes. (Voir l'Box de l'étude de cas intitulé « Surveillance et évaluation de l'accès à la justice ».)
- **Ombudsman :** Créer des postes d'ombudsman pour recevoir les plaintes concernant le système judiciaire ou ses acteurs.
- **Procédures de règlement des griefs :** En collaboration avec le barreau national ou les associations de juristes, améliorer ou développer les procédures de règlement des griefs liés à la pratique du droit. Il sera ainsi possible de déposer des plaintes officielles concernant par exemple la représentation juridique ou le comportement d'un procureur ou d'un officier de justice.

L'année de la justice et le processus de création d'engagements du PGO



Une jeune fille regarde en arrière alors qu'elle et des centaines d'immigrants de Chine continentale font la queue pour obtenir de l'aide juridique devant le service d'aide juridique de Hong Kong. Photo : Reuters

Depuis 2019, les pays du PGO peuvent collaborer plus que jamais à l'accès à la justice par l'entremise des activités des Nations Unies liées au Programme 2030 et à l'Objectif 16 en particulier.

En juillet, le Forum politique de haut niveau pour le développement durable, sous les auspices du Conseil économique et social des Nations Unies, a procédé à un examen approfondi de l'Objectif 16, entre autres, et a exploré le thème « autonomiser les gens et assurer l'inclusion et l'égalité ».

En septembre, l'Assemblée générale des Nations Unies a convoqué un Sommet sur les ODD – le premier sommet des Nations Unies à examiner l'ensemble du Programme 2030 depuis son adoption en 2015.

Ces occasions permettent aux pays du PGO de développer et de terminer leurs engagements liés au Programme 2030, à l'Objectif 16 et à l'accès à la justice. Comme pour les activités connexes, les Nations Unies demandent des initiatives volontaires – appelées « actions d'accélération des ODD » – entreprises par des pays et d'autres parties prenantes démontrant leur engagement à accélérer la mise en œuvre du Programme 2030.⁵³ Les pays du PGO et leurs homologues de la société civile peuvent utiliser les processus du PGO existants pour créer ou terminer des engagements en matière de justice (et autres ODD) en mettant l'accent sur les valeurs du PGO de transparence, de participation civique et de responsabilité.





Hannah (en blanc), parajuriste communautaire travaillant pour BRAC, soutient les membres du comité de gestion sanitaire du centre dans la communauté de Mamusa (Sierra Leone) pour mener des actions de sensibilisation et encourager les membres de la communauté à participer aux processus du Pacte pour la santé. Photo : Aubrey Wade/Namati

Annexe : Méthodologie

Bien qu'il existe de nombreux cadres utiles pour mesurer l'accès à la justice, la présente analyse s'appuie intentionnellement sur l'enquête mondiale du World Justice Project (WJP) sur les besoins juridiques et l'accès à la justice. Les données proviennent du module sur l'accès à la justice du sondage auprès de la population du WJP, mené en 2017 et 2018. Le cadre conceptuel du WJP pour évaluer les besoins juridiques a un taux élevé de couverture des pays du PGO (par rapport à d'autres méthodes), ce qui permet de vulgariser des concepts complexes pour les non-experts. On compte plusieurs raisons pour utiliser cet ensemble de données.

- **Transparence** : Les données sont publiques et la méthodologie est transparente, conformément aux valeurs du PGO, ce qui favorise leur réutilisation et adaptation.
- **Portée** : L'ensemble de données couvre 101 pays, dont 60 sont membres du PGO.⁵⁴ Les pays représentent différents niveaux de revenus. Les profils individuels des pays se trouvent dans le

rapport du WJP, [ici](#).

- **Fiabilité** : La méthodologie a fait l'objet de plusieurs séries de tests.
- **Représentativité de l'échantillon** : Environ 1 000 personnes ont été interrogées par des entreprises de sondage professionnelles au moyen d'un formulaire standard, soit en personne, soit en ligne. L'enquête a été menée auprès d'un échantillon national représentatif de la population dans 45 pays, et dans les trois plus grandes villes de 56 pays

Profils des pays selon le WJP

Des données détaillées sur les besoins juridiques et l'accès à la justice pour chaque pays du PGO sont disponibles sur le site Web du WJP : <https://worldjusticeproject.org/our-work/research-and-data/global-insights-access-justice-2019>.

Méthodologie

Aux fins du présent document, l'analyse comporte les étapes suivantes :

- **Sélection des cas :** Seuls les cas de pays du PGO ont été utilisés. Les pays du PGO tendent à être des pays à revenu moyen-supérieur et moyen-inférieur.
- **Taille de l'échantillon :** La taille globale de l'échantillon du WJP est de 110 000 répondants (environ 1 000 personnes dans 101 pays). 63 000 d'entre eux proviennent de pays du PGO, qui sont les seuls à avoir été analysés dans le cadre du présent document. Environ la moitié d'entre eux faisaient face à un problème juridique quelconque. Il s'agit de l'échantillon de base utilisé pour dégager les corrélations. Chaque tableau du document indique la taille de l'échantillon utilisé pour effectuer l'analyse. Pour en savoir plus sur la conception de l'enquête, consultez la page [d'accès à la justice du WJP](#).
- **Pondération :** Étant donné que le nombre total de répondants à l'enquête varie d'un pays à l'autre, la moyenne des taux de chaque pays est utilisée dans le document, comme indiqué dans les notes sous les tableaux. Pour l'analyse relative au genre, les réponses individuelles ont été pondérées, puisque les répondants masculins et féminins n'étaient pas représentés de manière égale dans tous les pays.
- **Définitions :** Le WJP définit la recherche d'aide comme le fait d'avoir obtenu des informations 1) de l'Internet, d'une application logicielle, d'une vidéo, d'un document imprimé ou des médias (libre-service); ou 2) d'une personne ou d'une organisation (conseiller). Dans le sondage, la satisfaction est mesurée sur une échelle à quatre valeurs : Très satisfait, satisfait, insatisfait et très insatisfait. Pour faciliter l'analyse et la visualisation des données, on regroupe les deux premiers termes sous « satisfait » et les deux derniers sous « insatisfait »

- **Statistiques descriptives :** Pour certaines analyses, les tableaux présentent des intervalles de confiance qui révèlent la fiabilité des différentes estimations.
- **Corrélation :** La méthode principale d'analyse de corrélation a été effectuée au moyen d'analyses bivariées avec coefficient de Pearson unilatéral. Vu la taille importante de l'échantillon (au niveau individuel), la plupart des coefficients de corrélation étaient significatifs au niveau de 99 %. Donc, la présente analyse ne présente que les corrélations dont :

(1) $p < .01$;

(2) le coefficient de Pearson est de 0,175 ou plus; et

(3) les variables ne montrent qu'une faible endogénéité. Il existe une corrélation extrêmement élevée entre certains types de problèmes et certains résultats. Par exemple, les maladies, les blessures ou la mauvaise santé physique liées au stress (type de problème) sont fortement corrélées avec les visites à l'hôpital pendant les procédures judiciaires (type de résultat ou de difficulté). Ces types de corrélations ne sont pas particulièrement éclairantes et n'ont donc pas été prises en compte dans l'analyse.

Bien que l'ensemble de données au niveau individuel ne soit pas accessible au public, nous invitons les personnes curieuses à transmettre toute demande de renseignements à l'adresse research@opengovpartner-ship.org



Références

- ¹ Partenariat pour un gouvernement ouvert, La démocratie au-delà des urnes (en anglais), <https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2019/06/OGP-Brochure-Democracy-Beyond-Ballot-Box.pdf>.
- ² Résolution 70/1 de l'Assemblée générale, *Transformer notre monde : le Programme de développement durable à l'horizon 2030*, A/Res/70/1 (25 sept. 2015) 14, https://www.un.org/en/development/desa/population/migration/generalassembly/docs/globalcompact/A_RES_70_1_E.pdf.
- ³ *Joint Declaration on Open Government for the Implementation of the Programme 2030 for Sustainable Development (PGO, 27 sept. 2015) 1*, http://live-ogp.pantheon-site.io/sites/default/files/attachments/OGP_declaration.pdf.
- ⁴ Résolution 67/1 de l'Assemblée générale, *Déclaration de la réunion de haut niveau de l'Assemblée générale sur l'État de droit aux niveaux national et international*, A/Res/67/1 (30 nov. 2012), <https://www.un.org/ruleoflaw/files/A-RES-67-1.pdf>.
- ⁵ « Par démarginalisation des pauvres par le droit, on entend le changement systémique visant à ce que les pauvres soient protégés par la loi et puissent l'utiliser pour promouvoir leurs droits et leurs intérêts en tant que citoyens et acteurs économiques, » écrit le Secrétaire général des Nations Unies. Nations Unies, Assemblée générale, *Démarginalisation des pauvres par le droit et élimination de la pauvreté : rapport du Secrétaire général*, A/64/133 (13 juil. 2009) ¶3, <https://www.un.org/ruleoflaw/files/N0940207.pdf>.
- ⁶ Sarah Chamness Long et Alejandro Ponce, *Measuring the Justice Gap: A People-Centered Assessment of Unmet Justice Needs Around the World* (World Justice Project, 2019), <https://worldjusticeproject.org/our-work/research-and-data/access-justice/measuring-justice-gap>.
- ⁷ « Building a Business Case for Access to Justice » (texte en chantier), livre blanc de l'OCDE en collaboration avec le World Justice Project.
- ⁸ Groupe de travail sur la justice, *Justice pour tous – Rapport final* (New York : Center on International Cooperation, 2019) 42 et 72, <https://www.justice.sdg16.plus/>.
- ⁹ *Equal Access to Justice for Inclusive Growth Putting People at the Centre* (Paris : OCDE, 2019) 15, <https://doi.org/10.1787/597f5b7f-en>.
- ¹⁰ Dans son rapport intitulé *Global Insights on Access to Justice 2019*, le World Justice Project nomme ce processus « cheminement de la justice » (<https://worldjusticeproject.org/our-work/research-and-data/global-insights-access-justice-2019>). Le rapport du Groupe de travail sur la justice utilise un concept semblable de « parcours de la justice », qui compte trois étapes : (1) Autonomiser les personnes et les communautés, (2) Accès à des services juridiques centrés sur les personnes, et (3) Des issues équitables. Voir Groupe de travail sur la justice, *Justice pour tous – Rapport final*, p. 77.
- ¹¹ OCDE et Open Society Justice Initiative, *Legal Needs Surveys and Access to Justice* (Paris : OCDE, 31 mai 2019), <https://www.oecd.org/governance/legal-needs-surveys-and-access-to-justice-g2g9a36c-en.htm>; voir aussi Pascoe Pleasance et Nigel J. Balmer, « Justice & the Capability to Function in Society, » *Daedalus: the Journal of the American Academy of Arts & Sciences*, hiver 2019, 140–49 à 148, https://www.mitpressjournals.org/doi/pdf-plus/10.1162/daed_a_00547.
- ¹² *Pour une application équitable et universelle de la loi, Vol. I : Rapport de la Commission pour la démarginalisation des pauvres par le droit* (New York : UNDP, 2008), <https://www.un.org/ruleoflaw/blog/document/making-the-law-work-for-everyone-vol-1-report-of-the-commission-on-legal-empowerment-of-the-poor/>.
- ¹³ Office des Nations Unies contre la drogue et le crime, *Principes et lignes directrices des Nations Unies sur l'accès à l'assistance juridique dans le système de justice pénale* (New York : ONU, juin 2013), https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/UN_principles_and_guidelines_on_access_to_legal_aid.pdf.
- ¹⁴ *Equal Access to Justice for Inclusive Growth Putting People at the Centre* (Paris : OCDE, 2019), <https://www.oecd.org/governance/equal-access-to-justice-for-inclusive-growth-597f5b7f-en.htm>; OCDE et Open Society Justice Initiative, *Legal Needs Surveys and Access to Justice*; « Building a Business Case for Access to Justice » (ébauche), Livre blanc de l'OCDE; Pascoe Pleasance, OCDE, OSF et ONUDC, « Access to and Quality of Justice », dans *UN Governance Statistics Handbook* (à venir), sous la direction du Groupe de Praia (ONU)..
- ¹⁵ Groupe de travail sur la justice, *Justice pour tous – Rapport final*, 19.
- ¹⁶ « SDG16+ August 2018 » (Pathfinders for Peaceful, Just and Inclusive Societies, 2018), <https://medium.com/sdg-16plus/sdg16-newsletter-9f7aa6e5ad00>.
- ¹⁷ Pour en savoir plus sur le mécanisme de rapport indépendant (IRM), consultez le <https://www.opengovpartnership.org/process/accountability/independent-reporting-mechanism/>.
- ¹⁸ Sous la direction de Sarah Chamness Long et d'Alejandro Ponce, *Global Insights on Access to Justice* (World Justice Project, 2019), <https://worldjusticeproject.org/our-work/research-and-data/global-insights-access-justice-2019>.
- ¹⁹ *Id.*
- ²⁰ OCDE et Open Society Justice Initiative, *Legal Needs*

Surveys and Access to Justice.

- ²¹ Les pourcentages sont calculés en utilisant la moyenne des taux individuels des pays du PGO. Voir la méthodologie en annexe pour la définition des différents termes.
- ²² Seuls les problèmes juridiques dont la limite de confiance inférieure (LCI) est supérieure à 5 % sont inclus dans le tableau. L'erreur-type relative pour tous les problèmes juridiques est inférieure à 15 %.
- ²³ Remarque : Les auteurs n'ont pas eu accès à des données au niveau des répondants qui auraient permis d'identifier des associations entre des facteurs socio-économiques et d'autres problèmes.
- ²⁴ Seuls les problèmes comportant plusieurs valeurs aberrantes figurent dans le tableau.
- ²⁵ Bien que les femmes constituent la majorité des répondants pour plusieurs autres problèmes juridiques, ce tableau n'énumère que les problèmes juridiques pour lesquels l'intervalle de confiance de 95 % pour la proportion de femmes connaissant le problème dépasse 50 %.
- ²⁶ Bien que les hommes constituent la majorité des répondants pour plusieurs autres problèmes juridiques, ce tableau n'énumère que les cinq principaux problèmes juridiques en termes de différence entre les genres. Les autres problèmes juridiques que les hommes ont rencontrés plus que les femmes (avec un niveau de confiance de 99 %) sont (dans l'ordre de la plus grande à la plus petite différence entre les genres) : les problèmes d'obtention de titres fonciers, de titres de propriété ou de permis de construire pour une maison individuelle; les problèmes liés à l'occupation illégale et à l'accaparement de terres; le licenciement abusif; les blessures ou les problèmes de santé résultant d'un accident ou de mauvaises conditions de travail; les problèmes liés à des services professionnels médiocres ou incomplets; et les difficultés à recouvrer l'argent dû.
- ²⁷ « Cost of Justice » (Forum canadien sur la justice civile, 2019), <http://fcj-fcj.org/cost-of-justice/>.
- ²⁸ « How to Develop a Community Paralegal Program » (Namati, accès en août 2019), <https://namati.org/resources/developing-a-community-paralegal-program/>.
- ²⁹ « Institutionnalisation des bureaux de conseil communautaires dans le cadre du réseau de justice élargi (ZA0020) » (engagement de l'Afrique du Sud) (PGO, 2016), <https://www.opengovpartnership.org/members/south-africa/commitments/ZA0020/>.
- ³⁰ « Améliorer l'accès à la justice : cadre d'aide aux personnes vulnérables (IE0034) » (engagement de l'Irlande) (PGO, 2016) <https://www.opengovpartnership.org/members/ireland/commitments/IE0034/>.
- ³¹ Voir la méthodologie en annexe pour une explication de la pondération et du sondage.
- ³² « Améliorations apportées à l'aide juridique » (engagement de l'Indonésie) (PGO, 2018), <https://www.opengovpartnership.org/members/indonesia/commitments/ID0105/>.
- ³³ « Développer l'accès à la justice pour promouvoir les programmes fédéraux » (engagement des États-Unis) (PGO, 2015), <https://www.opengovpartnership.org/members/united-states/commitments/US0087/>. Pour obtenir plus de renseignements sur la Table ronde juridique interagences, consulter le <https://www.justice.gov/olp/legal-aid-interagency-roundtable>.
- ³⁴ Pour connaître les résultats de ces stratégies, consulter le <https://www.justice.gov/olp/legal-aid-interagency-roundtable> *Expanding Access to Justice, Strengthening Federal Programs: First Annual Report of the White House Legal Aid Interagency Roundtable* (WH-LAIR, Nov. 2016), <https://www.justice.gov/atj/page/file/913981/download>.
- ³⁵ Remarque : Maha Jweied, l'une des rédactrices de ce document, a participé à la concrétisation de cet engagement lorsqu'elle occupait son poste au ministère de la Justice des États-Unis.
- ³⁶ « Les tribunaux pour lutter contre la violence à l'égard des femmes (AF0003) » (engagement de l'Afghanistan) (PGO, 2017), <https://www.opengovpartnership.org/members/afghanistan/commitments/AF0003/>.
- ³⁷ « Cours de résolution de problèmes (BG0041) » (engagement de la Bulgarie) (PGO, 2014), <https://www.opengovpartnership.org/members/bulgaria/commitments/BG0041/>.
- ³⁸ Stephan Angelov, *Bulgarie : Rapport de fin de trimestre 2014-2016* (en anglais seulement, PGO, 2016) 53–56, https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2017/06/Bulgaria_EoT_2014-2016_ENG.pdf.
- ³⁹ Pour une discussion sur la mesure et l'évaluation de l'accès à la justice, voir Tatyana Teplova et al., *Equal Access to Justice for Inclusive Growth Putting People at the Centre* (OGP, 2019) 25–44, <https://www.oecd.org/governance/equal-access-to-justice-for-inclusive-growth-597f5b7f-en.htm>; consulter aussi "Access to and Quality of Justice," par Pascoe Pleasance, OECD, OSF, et UNO- DC dans le UN Governance Statistics Handbook (à venir).
- ⁴⁰ L'engagement 13 de la Déclaration de Paris stipule :
- ^{En} soutenant l'accès à la justice pour tous en mettant l'accent sur la mesure et la collecte de données, les partenaires impliqués feront progresser l'Objectif 16 en transmettant les meilleures pratiques en matière de collecte de données et de mesure de l'accès à la justice, ce qui pourra renforcer le secteur de la justice et jeter les bases d'une plus grande collaboration envers la transparence gouvernementale afin de soutenir la primauté du droit et l'accès à la justice. Cela répond également à l'énoncé « Garantir à tous un égal accès à la justice » de la Cible 16.3 du Programme de développement durable de 2030, puis nécessitera l'accès à des données fiables et la possibilité



de mesurer l'impact des interventions en justice par les gouvernements et la société civile au sein de diverses populations au fil du temps, ainsi que la déclaration commune du PGO sur la transparence gouvernementale pour la mise en oeuvre du Programme de développement durable de 2030. Pour plus de renseignements sur la Déclaration de Paris : <https://en.2016.ogpsummit.org/paris-declaration/>.

⁴¹ À l'heure actuelle, les indicateurs attribués à la Cible 16.3 sont axés sur le système pénal. L'OCDE et le Programme des Nations Unies pour le développement (avec l'apport technique du WJP et de l'Open Society Justice Initiative) ont formulé une recommandation au groupe d'experts interorganisations sur les indicateurs des objectifs en matière de développement durable visant à ajouter un indicateur axé sur le système de justice civile : « INDICATEUR 16.3.3 : Proportion de personnes ayant fait l'expérience d'un problème légal au cours des deux dernières années et qui ont eu accès à des informations adéquates ou l'aide d'un expert et qui ont pu résoudre leur problème. » Pour consulter la proposition, visiter le https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/16.3.3%20Flyer_Access%20to%20Civil%20Justice_final_fr.pdf. Consulter également la recommandation du Groupe de travail sur la justice : « Mesurer les progrès : Convenir d'un nouvel indicateur ODD 16.3 destiné à mesurer les progrès réalisés auprès de la société civile et complétant les indicateurs de justice pénale existants, et devant faire l'objet d'un test au niveau national avant d'être intégré au cadre mondial des indicateurs. » Groupe de travail sur la justice, *Justice pour tous* – Rapport final p. 25.

⁴² « Plan national pour les personnes handicapées (UY0127) » (Engagement de l'Uruguay) (PGO, 2018), <https://www.opengovpartnership.org/members/uruguay/commitments/UY0127/>.

⁴³ OCDE et Open Society Justice Initiative, *Legal Needs Surveys and Access to Justice*.

⁴⁴ Peter Chapman, « Priority Commitments for Access to Justice and Legal Empowerment » tiré de l'ouvrage *Open Justice: An Innovation-Driven Agenda for Inclusive Societies* (2019) 331, https://www.opengovpartnership.org/wp-content/uploads/2018/07/opening_justice_working_draft_public_version.pdf; « How to Develop a Community Paralegal Program » (Namati); et Office des Nations Unies contre la drogue et le crime, *Principes et lignes directrices des Nations Unies sur l'accès à l'assistance juridique dans le système de justice pénale* 12 et 14..

⁴⁵ Peter Chapman, « Priority Commitments for l'accès à la justice and Legal Empowerment » p. 332.

⁴⁶ Office des Nations Unies contre la drogue et le crime, *Principes et lignes directrices des Nations Unies sur l'accès à l'assistance juridique dans le système de justice pénale*, lignes directrices 12, 13 et 15.

⁴⁷ Office des Nations Unies contre la drogue et le crime, *Principes et lignes directrices des Nations Unies sur l'accès à l'assistance juridique dans le système de justice pénale*, ligne directrice 16.

⁴⁸ *Id.*

⁴⁹ *Id.* Ligne directrice 11.

⁵⁰ Voir Office des Nations Unies contre la drogue et le crime, *Principes et lignes directrices des Nations Unies sur l'accès à l'assistance juridique dans le système de justice pénale*, ligne directrice 5.

⁵¹ *Id.* Principe 11

⁵² Actuellement, les indicateurs attribués à la Cible 16.3 se concentrent sur le système pénal. L'OCDE et le Programme des Nations Unies pour le développement (avec l'apport technique du WJP et de l'Open Society Justice Initiative) ont formulé une recommandation au groupe d'experts interorganisations sur les indicateurs des objectifs en matière de développement durable visant à ajouter un indicateur axé sur le système de justice civile : « INDICATEUR 16.3.3 : Proportion de personnes ayant fait l'expérience d'un problème légal au cours des deux dernières années et qui ont eu accès à des informations adéquates ou l'aide d'un expert et qui ont pu résoudre leur problème. » Pour consulter la proposition, visiter le https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/16.3.3%20Flyer_Access%20to%20Civil%20Justice_final_fr.pdf. Consulter également la recommandation du Groupe de travail sur la justice : « Mesurer les progrès : Convenir d'un nouvel indicateur ODD 16.3 destiné à mesurer les progrès réalisés auprès de la société civile et complétant les indicateurs de justice pénale existants, et devant faire l'objet d'un test au niveau national avant d'être intégré au cadre mondial des indicateurs. » Groupe de travail sur la justice, *Justice pour tous* – Rapport final, 24. Voir aussi OCDE et Open Society Justice Initiative, *Legal Needs Surveys and Access to Justice*.

⁵³ La page Web des actions d'accélération des ODD, où les gouvernements et les autres parties prenantes peuvent enregistrer ces engagements, se trouve au <https://sustainabledevelopment.un.org/sdgsummit#acceleration-actions>.

⁵⁴ Voici la liste des pays : Afghanistan, Albanie, Allemagne, Argentine, Australie, Bosnie-Herzégovine, Brésil, Bulgarie, Burkina Faso, Canada, Chili, Colombie, Côte d'Ivoire, Croatie, Danemark, Estonie, Finlande, France, Géorgie, Ghana, Grèce, Guatemala, Honduras, Indonésie, Italie, Jordanie, Kenya, Kirghizstan, Libéria, République dominicaine, République tchèque, Afrique du Sud, Malawi, Mexique, Moldavie, Mongolie, Nouvelle-Zélande, Nigeria, Macédoine du Nord, Norvège, Pakistan, Panama, Pays-Bas, Pérou, Philippines, Portugal, République de Corée, Roumanie, Royaume-Uni, Sénégal, Serbie, Sierra Leone, Espagne, Sri Lanka, Suède, Trinité-et-Tobago, Tunisie, Ukraine, États-Unis et Uruguay.

Remerciements

Sanjay Pradhan, Directeur Général

Auteurs

- Joseph Foti, conseiller de recherche en chef
- Jessica Hickle, analyste de données
- Maha Jweied, experte indépendante en accès à la justice

Contributions

- Renzo Falla, agent de recherche principal

Rédaction

- Amalia Pleake-Tamm

Conception graphique

- Nicol Regan, Skylar Yesair

Traduction

- Services linguistiques n+1

Grâce au généreux soutien de

- Centre de recherches pour le développement international, Canada
- Département du Développement international, Royaume-Uni
- Autres donateurs et membres contributeurs du PGO

Remerciements particuliers

- Adna Karamehic-Oates, Le Partenariat pour un Gouvernement Ouvert
- Joseph Powell, Le Partenariat pour un Gouvernement Ouvert
- Sarah Long, World Justice Project
- Alicia Evangelides, World Justice Project
- Maaïke de Langen, Pathfinders for Peaceful, Just and Inclusive Societies

Remerciements supplémentaires

- Révision : Allen Beck, Peter Chapman, Stacey Cram, Rebecca Sandefur, Tatyana Teplova, David Udell.



Grâce au généreux soutien de:

