

TABLE DES MATIÈRES

Liste des abréviations.....	III
Résumé de l'appel à projet	V
L'équipe de recherche	VII
Introduction.....	1
1. État des lieux en 2013.....	1
2. Méthode suivie.....	6
Partie 1. Évolution de la notion de qualité.....	9
I. Position du problème : la variabilité de la notion de qualité	9
II. Généalogie de la notion de qualité	13
Partie 2. La qualité de la justice vue par les magistrats et les greffiers :	
bilan des entretiens et des débats	23
I. Sur la notion de qualité de la justice	23
II. Sur l'amélioration de la qualité de la décision de justice	42
III. Sur les effets négatifs d'une approche strictement quantitative de la justice.....	60
IV. L'organisation de la justice, réunion et répartition des affaires	70
V. La qualité en matière de preuve	84
VI. Difficultés relatives à la spécificité du contentieux.....	86
VII. Sur l'évaluation des magistrats	92
VIII. Sur l'accessibilité de la justice.....	94
IX. Les relations entre la juridiction et ses partenaires.....	98
X. Sur les nouvelles technologies	100
XI. Sur les modes alternatifs de règlement des conflits.....	106
XII. Sur les réformes – ou projets de réforme – de l'organisation de la justice	112
Partie 3. La qualité de la justice devant les juridictions composées de juges	
non professionnels.....	115
I. La spécialisation et la formation, garanties de qualité	117
II. La proximité, l'oralité et la conciliation, gages d'une procédure adaptée	123
III. Le double degré de juridiction, garantie d'une décision de qualité	131
Partie 4. La qualité de la justice vue par les avocats.....	137
Partie 5. La qualité, quelques éléments sur les expériences étrangères	143
I. États-Unis.....	143
II. Hollande : un modèle idéal qui s'est grippé.....	146
III. Royaume-Uni	148
IV. Allemagne.....	148

TABLE DES MATIÈRES

V. La fausse piste des indicateurs internationaux.....	150
VI. Expériences diverses	152
Partie 6. Résultats	153
I. La qualité selon la position des acteurs.....	155
II. Les indicateurs de qualité	162
III. Des outils d'amélioration de la qualité plutôt que des indicateurs.....	169
ANNEXES	177
Annexe 1. Questionnaires réalisés en vue de l'étude.....	177
Annexe 2. Documents délivrés par les personnes interviewées	180
II. Quels outils pour la qualité de la justice ? Intervention de Didier Marshall à l'Université Paris 1 le 10 octobre 2014.....	185
III. Processus ISO au tribunal de commerce (extraits).....	193
IV. Fiches « démarche qualité », USM.....	195
Bibliographie.....	211