

L'EXPÉRIENCE DE LA 5^e CHAMBRE CIVILE

Par

Régis TOURNIER

Président de la 5^e Chambre civile de la Cour d'appel de Montpellier

Le domaine de la chambre que je préside est très hétérogène. Les contentieux attribués à la 5^e Chambre civile sont, actuellement, les suivants :

- ordonnances de référé des sections A, B et D de la 1^{re} Chambre civile ou ordonnances statuant en la forme des référés (Code du travail, internés...),
- ordonnances des juges de la mise en état,
- saisies immobilières, hypothèques,
- procédures d'ordres,
- contredits,
- affaires gracieuses,
- baux ruraux,
- procédures de surendettement des particuliers,
- aide sociale et aliments (article 714-38 du Code de la Santé Publique et 145 du Code la famille),
- décisions des juges de l'exécution,
- affaires disciplinaires (sauf experts et avocats),
- récusation (sauf prud'hommes),
- suspicion légitime (même prud'hommes),
- contestations des élections professionnelles (sauf avocats),
- recours d'avocats non portés à l'audience solennelle de la Cour,
- exequatur,
- décisions rendues par le tribunal d'instance en matière de saisie rémunération et paiement direct de pension alimentaire,
- procédures en déclaration d'abandon (les procédures de déchéance ou de délégation de l'autorité parentale étant portées devant la Chambre spéciale des mineurs),
- affaires douanières,
- affaires fiscales,
- renvoi par une autre cour d'appel.

Le nombre d'affaires annuelles représente 1 200 dossiers pour un groupe de trois magistrats.

Concernant les méthodes de travail, je m'emploie, personnellement, à examiner tous les dossiers ; j'attribue à chacun une cotation en fonction du problème

de droit et je procède à une évaluation quant au caractère urgent et à l'orientation à donner. Cela permet de déterminer ce que j'appelle le « rythme judiciaire ». Les affaires urgentes concernant des particuliers sont réglées dans un délai de 3 à 4 mois alors que les litiges mettant en cause des personnes morales telles que des associations, des compagnies d'assurance ou des banques peuvent attendre 18 mois. J'essaie également, dans la mesure du possible, de désigner un médiateur ; tout dépend à cet égard de la nature du dossier... On ne traite pas une saisie-attribution entre deux banques de la même façon que des rapports de voisinage ; encore une fois, il est bon de rappeler que le traitement du dossier doit être adapté à la spécificité de la matière.

Lors de la conférence de mise en état, je prends le temps de discuter avec les avoués, de communiquer avec les représentants des justiciables ce qui permet de bien clarifier les choses.

Au stade de l'audience, en raison des difficultés liées à des demandes de renvoi des avocats, qui sont relativement nombreuses, et pour éviter des discussions interminables ou des procès futurs en responsabilité (qui, en fait, déplacent le contentieux), j'ai recours au *surbooking*, ce qui se traduit par une surcharge d'environ 10% d'affaires supplémentaires inscrites au rôle. Ainsi, si quelques affaires sont renvoyées, celles qui restent sont suffisamment nombreuses pour assurer un rythme convenable de sorties.

Le style de l'audience est adapté à la nature du contentieux, par exemple un dossier de surendettement est traité, sauf exception, en conseiller rapporteur.

Concernant certaines affaires qui viennent très rapidement à l'audience et qui sont importantes, je veille personnellement à préparer un exposé des faits et des prétentions. Les assesseurs ont donc connaissance de l'affaire, avant l'audience, d'une manière approfondie. Ce qui permet un délibéré riche et méticuleux. Préparer un rapport complet, de plusieurs pages rédigées, suppose un tel travail et un tel investissement que je n'emploie cette méthode qu'à titre exceptionnel (deux rapports ont été publiés au Dalloz).

Je défends enfin le principe de la collégialité, garant d'une meilleure sécurité juridique, et celui d'une bonne motivation de la décision, en veillant à assurer une certaine cohérence de la jurisprudence de la chambre.

Concernant l'aspect documentaire et informationnel, je déplore une certaine déperdition de la mémoire de la Cour de cassation pour les années antérieures à 1980, autrement dit pour les années antérieures au développement des banques de données informatisées. Dans notre chambre, cela fait particulièrement défaut pour le règlement des litiges relatifs aux baux ruraux. Les sources documentaires devraient à mon sens remonter au moins aux années 1960. Un autre problème concerne la jurisprudence communautaire car, faute d'internet, nous n'avons pas accès aux décisions de la Cour de Justice des Communautés Européennes pourtant très utiles en matière de droit douanier.

Finalement, au niveau de la qualité, je me considère comme un artisan par rapport au travail réalisé dans d'autres chambres de la cour qui ont un rôle plus important, comme par exemple la Chambre sociale. Cependant, toute cette activité ne nous fait pas oublier que le juge doit aussi créer et nous avons développé depuis 1995 certaines jurisprudences innovantes (par exemple, celle en matière gracieuse qui impose un délai d'ouverture de deux ans à la société Mac Donald avant de pouvoir recourir à la location gérance, ce qui contribue à rééquilibrer une certaine concurrence, et à protéger les droits des cadres qui se trouvent souvent en réalité, dans un assujettissement de salariés).

DÉBATS

Mme Fortier - Même s'il s'agit d'une recherche empirique de la qualité, vos méthodes de travail s'inscrivent dans la démarche normative puisque avec l'orientation des affaires, vous faites de la planification tel que cela est prévu notamment dans le sous-paragraphe 7.1 nommé « planification des processus de réalisation ».

De quoi s'agit-il ? Nous rappelons que la norme ISO 9001, dans sa version 2000, privilégie l'approche fondée sur le modèle de processus. La réalisation d'un produit est alors constituée par la séquence des processus et des sous-processus nécessaires à l'obtention du produit. La norme indique alors que le processus de réalisation est constitué de quatre processus : un processus relatif aux clients, un processus de conception développement, un autre portant sur les achats, et le dernier concernant les activités de réalisation du produit. Nous avons alors considéré que le modèle de processus spécifié par la norme pouvait être envisagé pour la production de la décision judiciaire. En effet, considérée comme un « produit » intellectuel, elle est l'étape finale d'un enchaînement d'actions analysées comme autant de processus et à chacun desquels seront assignés des objectifs qualité particuliers. Les processus que nous avons distingués et qui concourent à la réalisation de la décision correspondent à ceux spécifiés dans la norme.

Un processus relatif aux justiciables, tout d'abord, qui comporte l'identification des attentes du justiciable dont nous avons parlé précédemment, une revue pour s'assurer que ces attentes ont bien été prises en compte, et un paragraphe consacré à la communication avec le justiciable.

Un processus de conception/développement de la décision qui concerne la planification et la maîtrise de toutes les étapes qui conduisent à la décision. Nous avons alors décomposé toutes ces étapes et nous les avons exposées sous la forme de diagrammes de Gantt, sortes de tableaux de bord identifiant le point de départ d'une tâche, sa durée et le retard ou l'avance de l'organisme par rapport à ce programme. Ces diagrammes permettent d'exposer clairement les missions et les responsabilités des différents intervenants au processus de décision et également d'en planifier le déroulement.

Le troisième processus que nous avons distingué correspond au paragraphe de la norme ISO consacré aux achats. On comprend facilement cette rubrique pour une entreprise. La norme lui impose alors de les maîtriser ; ils doivent contenir un certain nombre d'informations et être vérifiés. Concernant une juridiction, quels « achats » peut-elle être conduite à effectuer ? On peut suggérer que ces achats correspondent aux mesures d'instruction, aux expertises dont la juridiction a besoin pour l'éclairer sur la cause en débat. Et c'est donc le contenu de la mission du technicien, son exécution, son coût qui se trouveront encadrés par la norme et qui font donc l'objet du troisième processus.

Le dernier processus a trait aux activités de réalisation du produit. Pour une entreprise, il concerne toutes les actions de suivi, de service après-vente ou de soutien après la vente. Transposé à la juridiction, ce processus comporte toutes les activités connexes ou complémentaires qui accompagnent ou qui suivent le prononcé du jugement (délivrance de la copie du jugement, communication téléphonique) mais aussi l'identification, la traçabilité, et la préservation du dossier.

Par ailleurs, M. Tournier, avec votre souci d'innovation, vous satisfaites à l'exigence d'amélioration continue prévue par le paragraphe 8 de la norme intitulé « mesures, analyses et amélioration ». Parmi les nombreux sous-paragraphe qui le

composent nous retiendrons d'abord celui consacré à la satisfaction du client. Il s'agit ici pour l'organisme de surveiller les informations relatives à la satisfaction ou au mécontentement du client, puisqu'elles constituent une des mesures de la performance du système de management de la qualité. Différentes sources d'information peuvent renseigner la juridiction sur la satisfaction des justiciables. Par exemple, les décisions rendues par le juge à l'exécution pour évaluer la fréquence de sa saisine et déterminer les points les plus fréquemment soulevés par les justiciables ; les arrêts d'appel ou de cassation dont il est important de connaître le nombre. Cela peut en effet être un indicateur d'insatisfaction des justiciables, étant rappelé que celle-ci ne doit pas être entendue en termes de gain ou de perte du procès. En outre des audits internes peuvent être organisés au sein de la juridiction qui sont l'occasion pour le personnel de donner son avis sur le système qualité ou de faire part des difficultés rencontrées lors de sa mise en œuvre.

Cependant, pour en revenir à votre expérience personnelle, j'aimerais, monsieur le Président, connaître la nature de vos relations avec les auxiliaires de justice.

M. Tournier - J'entretiens avec eux un dialogue courtois. J'essaie de ne pas compliquer la tâche des avocats, laquelle est déjà bien difficile. De cette manière, nous nous rendons mutuellement service. Par contre, je reste ferme et rigoureux sur le fond.

M. Gerbet - C'est aussi ma façon de fonctionner.

M. Ottavy - Concernant l'audience, je pratique quant à moi la radiation pour défaut de diligence sinon l'audiencement est laissé à la discrétion des avocats.

À LA RECHERCHE DE LA QUALITÉ DANS LE SERVICE DU JUGE AUX AFFAIRES FAMILIALES

Par

Geneviève MAUREL
*Greffière en chef, chef du service civil
Tribunal de grande instance de Montpellier*

I - SUR LA FORME DES DÉCISIONS

a) Le rôle du greffier dès la saisine du tribunal

- Le dépôt du dossier

Dès la saisine du tribunal, le greffier doit assurer un travail de contrôle. En matière de divorce, par exemple, il s'agit de vérifier que le dossier est complet (acte de mariage, acte de naissance, justificatifs de ressources et de charges...) et qu'il ne comporte pas des erreurs d'état civil. Dans le cas contraire, le greffier doit demander aux avocats ou aux parties de bien vouloir le compléter. Si les parties ne font pas diligence, l'affaire est renvoyée à une date ultérieure pour production de pièces mais les délais de traitement du dossier s'en trouvent évidemment rallongés.

- La qualité de la saisie informatique

Une fois effectué ce travail de contrôle, le greffier procède à l'enrôlement de l'affaire. Cette saisie informatique doit être parfaite et ne doit comporter aucune erreur matérielle (nom des parties, adresse, date et lieu de naissance, date de mariage).

- La responsabilité du greffier dès l'introduction de l'instance

Afin d'obtenir un travail de qualité, chaque greffier est responsable de son dossier, du début jusqu'à la fin de la procédure. Il en est ainsi, depuis le mois de février 2001, dans le service du Juge des Affaires Familiales (JAF). Auparavant, un seul fonctionnaire enrôlait et « convoquait » les dossiers de toute l'équipe. De cette manière, les greffiers n'étaient pas responsables et rejetaient les erreurs sur le fonctionnaire du service enrôlement. La nouvelle organisation devrait, sans nul doute, contribuer à améliorer la qualité de la saisie et celle du contenu du dossier.