



**PLAIDOYER POUR UNE AIDE
JUDICIAIRE PLUS EFFICACE :
RETOUR SUR LE PARCOURS DE
QUATRE JUSTICIABLES AUPRÈS DU
BUREAU DE L'AIDE JUDICIAIRE DU
TRIBUNAL DE PREMIÈRE INSTANCE
DE JENDOUBA**

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières	2
INTRODUCTION & MISE EN CONTEXTE	3
I- DESCRIPTION DU PARCOURS DE QUATRE PERSONNES EN SITUATION DE VULNERABILITE FINANCIERE POUR LE DEPOT DE LEUR DEMANDE D'AIDE JUDICIAIRE AUPRES DU BUREAU DE L'AIDE JUDICIAIRE AU TRIBUNAL DE PREMIERE INSTANCE DE JENDOUBA	6
Contexte	6
A. Méthodologie	6
B. Analyse	6
C. Commentaires et Conclusions	13
II- RAPPORT COMPARATIF ENTRE LE CADRE LÉGAL DE L'AIDE JUDICIAIRE EN TUNISIE ET LES OBSERVATIONS ISSUES DU TERRAIN	15
• Objectif	15
• Comparaison du cadre légal et des observations du terrain	15
• Conclusions	19
III- PLAIDOYER POUR UNE AMELIORATION DE L'ACCES A L'AIDE JUDICIAIRE	20
1- Introduction	20
2- Recommandations concrètes et solutions proposées	20
1. Accélération des procédures	20
2. Amélioration de l'accueil et de l'information	21
3. Gratuité de la rédaction des demandes	21
4. Décentralisation des services	22
5. Coordination entre les administrations et les associations	22
CONCLUSION GENERALE	23

INTRODUCTION & MISE EN CONTEXTE

L'Aide légale en Tunisie repose sur un cadre juridique solide, s'inscrivant dans le droit fondamental d'accès à la justice et à la défense, consacré par l'article 124 de la Constitution tunisienne de 2022. Cet article garantit à chaque citoyen et citoyenne le droit d'ester en justice et le droit à la défense, en précisant que « la loi facilite l'accès à la justice et assure l'aide juridictionnelle aux démunis ».

Dans cette optique, la loi n°52 du 3 juin 2002, modifiée par la suite par la loi n°2007-27 du 07 mai 2007, a instauré un dispositif d'aide judiciaire, complété par la loi n°03 du 3 janvier 2011 relative à l'aide juridictionnelle devant le « Tribunal administratif ».

Cependant, malgré l'existence de ce cadre légal visant à renforcer l'accès à la justice pour les populations vulnérables sur le plan financier, une enquête de perception auprès du grand public conduite par le PNUD en août 2024 révèle que seulement 15,5 % des citoyens connaissent l'existence du mécanisme de l'aide légale, dont 20 % pour l'aide judiciaire et 19 % pour l'aide juridictionnelle administrative. Ce manque d'information constitue ainsi le premier frein à l'accès effectif à la justice.

Par ailleurs, selon le rapport du Hague Institute for Innovation of Law « Hill » sur les besoins en justice et la satisfaction des Tunisiens en 2023, environ 31 % de la population a été confrontée à au moins un problème juridique au cours de l'année écoulée, et parmi eux, 43 % en ont rencontré au moins deux. En conséquence, on estime que la Tunisie fait face à près de cinq millions de problèmes juridiques par an, dont une grande partie demeure non résolue ou abandonnée.

Ce volume élevé de litiges met en lumière les obstacles persistants à l'accès à la justice, particulièrement pour les populations vulnérables qui, en raison de barrières économiques, sociales ou culturelles, peinent à faire valoir leurs droits. Dès lors, il devient impératif de mettre en place un accompagnement juridique adapté, accessible et efficace, afin de garantir une justice plus équitable et de réduire les inégalités dans le traitement des litiges.

C'est dans ce cadre-là que s'insère le projet d'aide légale intitulé "**Justice rendue au profit des individus les plus vulnérables et marginalisés au gouvernement de Jendouba**" mis en œuvre par l'Association pour la Promotion de l'Emploi et du Logement (**APEL**) et qui s'insère dans l'initiative conjointe du programme des Nations Unies pour le développement et la Banque mondiale sur l'aide légale et la protection sociale financée par le Royaume des Pays-Bas.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ce projet, l'association APEL a développé plusieurs initiatives, notamment :

- **La formation du public cible**, composé de personnes vulnérables, sur l'aide judiciaire : sa définition, les conditions d'éligibilité et la procédure de demande. Ces formations ont été dispensées à travers des ateliers organisés au profit de 300 participants.
- **La conception d'une brochure pédagogique**, élaborée à partir des besoins réels identifiés lors des ateliers. Cette brochure vise à simplifier les informations recueillies, en les rendant plus accessibles grâce à un langage simple, clair et didactique en arabe, afin de mieux répondre aux attentes des bénéficiaires.

Pour maximiser l'impact de ces actions, l'association APEL a choisi de tester ces outils sur le terrain en accompagnant une dizaine de bénéficiaires réels tout au long de leur parcours de demande d'aide judiciaire. Cette démarche a permis d'évaluer concrètement leur expérience, d'identifier les difficultés rencontrées et de recueillir leurs suggestions d'amélioration.

C'est dans cette perspective que s'inscrit le présent plaidoyer. Son objectif est d'analyser les obstacles à l'accès aux services d'aide judiciaire au tribunal de première instance de Jendouba, en confrontant la réalité du terrain au cadre légal existant, et de formuler des recommandations pour une mise en pratique plus efficace et équitable de la procédure d'aide judiciaire.

Ce plaidoyer est élaboré sous la supervision et en collaboration avec l'association APEL et rédigé par Maître Dorra Harrar, avocate et experte praticienne en conception juridique pour le compte de l'Association.

Le présent plaidoyer sera divisé en trois parties :

I- Un rapport détaillé sur les parcours des quatre bénéficiaires observés.

II- Une analyse du cadre légal régissant l'aide judiciaire basée sur les quatre cas accompagnés.

III- Les recommandations concrètes et réalisables pour les décideurs et les intervenants non gouvernementaux (ONG & Bailleurs de fond).

I- DESCRIPTION DU PARCOURS DE QUATRE PERSONNES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ FINANCIÈRE POUR LE DÉPÔT DE LEUR DEMANDE D'AIDE JUDICIAIRE AUPRÈS DU BUREAU DE L'AIDE JUDICIAIRE AU TRIBUNAL DE PREMIÈRE INSTANCE DE JENDOUBA

Contexte

Les 27 et 30 janvier 2025, dans le cadre d'une mission d'observation, nous avons accompagné quatre personnes en situation de vulnérabilité identifiées par les représentants locaux de l'association APEL à Jendouba.

La préparation des documents nécessaires au dépôt de la demande d'aide judiciaire a été effectuée en amont avec l'assistance des membres de l'association, notamment la rédaction de la demande d'aide judiciaire.

A. Méthodologie

Lors des deux rendez-vous (les 27 et 30 janvier 2025), nous avons accompagné et observé à chaque fois, le parcours de deux usagers. Une fois le dépôt de leur demande effectué, nous avons mené un entretien avec eux, fondé sur un questionnaire préalablement élaboré autour des axes suivants :

1. Comportements liés au service de l'aide judiciaire ;
2. Expérience d'utilisation ;
3. Problématiques identifiées et obstacles rencontrés dans le parcours ;
4. Suggestions d'amélioration.

B. Analyse

1-Observations issues de l'accompagnement

a) Données générales sur les personnes accompagnées le 27 janvier 2025

Les deux personnes accompagnées (une femme d'Aïn Draham et un homme de Tabarka) étaient en situation de grande vulnérabilité financière et sociale, la femme est inscrite au registre AMEN et l'homme en situation financière précaire selon (le Omda). Ces personnes souhaitaient introduire une demande d'aide judiciaire en vue d'obtenir la désignation d'un avocat et d'un huissier notaire pour des affaires familiales (une pour une affaire foncière et l'autre pour une pension alimentaire).

Résidants à Tabarka et à Aïn Draham, elles ont dû mobiliser des moyens financiers pour assurer leur transport jusqu'au tribunal, si l'APEL ne leur avait pas assurés le déplacement dans le cadre de la mise en œuvre du présent projet. Ceci aurait constitué une charge lourde compte tenu de leur précarité financière. De plus, elles ont des enfants à charge avec des emplois précaires et instables. Cette démarche constituait leur première expérience avec le dispositif d'aide judiciaire, après avoir participé à des ateliers de formation dispensés par une experte de l'APEL.

b) Principales observations lors de l'accompagnement

i. Observations générales

L'accompagnement des deux usagers a mis en évidence des délais excessifs et des coûts financiers non négligeables. Chacun a passé plus d'une demi-journée pour accomplir ses démarches, en supportant des frais de transport et de subsistance (sans l'appui du projet). Ces contraintes ont été particulièrement pénibles pour les deux, âgées de plus de 60 ans et souffrant de problèmes de santé.

ii. Localisation et accès au bureau de l'aide judiciaire

L'absence d'indications claires à l'entrée du tribunal a engendré des difficultés d'orientation. Les usagers ont dû solliciter le bureau d'accueil du tribunal, où l'attente était longue et les informations fournies peu explicites.

Le bureau de l'aide judiciaire se situait dans un couloir étroit, sans espace d'attente aménagé et adapté au flux continu des demandeurs de l'aide judiciaire, ce qui générait des tensions entre les demandeurs et le personnel. (Lors de notre présence nous avons relevé cinq personnes en attente devant le bureau, l'une des participantes a attendu pendant 30 minutes avant d'entrer au bureau).

La signalétique du bureau de l'aide judiciaire était seulement affichée à côté du bureau.



- Au niveau de l'accueil et de la prise en charge
- Le greffier en charge de la réception des dossiers s'est adressé aux usagers sur un ton perçu comme peu courtois et inapproprié.
- De plus, aucune explication claire sur la suite de la procédure n'a été fournie, ce qui a créé un état de frustration chez les usagers qui, par crainte de la réaction du greffier, n'ont pas osé demander des clarifications sur la suite de la procédure et une intervention extérieure (par l'une des accompagnatrices de l'APEL) a été nécessaire pour obtenir des précisions sur la date et l'objet de l'audience devant le président du bureau d'aide judiciaire.

Malgré l'importance de cette information et le profil des demandeurs de l'aide judiciaire, aucun effort n'a été fourni par le greffier pour expliquer en des termes clairs et simples la suite de la procédure.

Dans le cadre du suivi des prises en charge, nous avons relevé plusieurs irrégularités concernant le dossier d'une usagère, victime de violences conjugales, qui sollicitait une aide légale en vue de la désignation d'un avocat pour engager une procédure de divorce.

Il a été constaté que le dossier a été réceptionné de manière expéditive, sans vérification approfondie des pièces justificatives, directement au guichet.

Par la suite, dans le cadre du suivi de terrain, nous avons appris que, malgré plusieurs renvois d'audiences, la demande a été rejetée pour défaut de compétences territoriale. Ce motif aurait pu être identifié en amont si un contrôle rigoureux du dossier avait été effectué dès le dépôt. De plus, à aucun moment, le caractère urgent et prioritaire de la

situation – au regard de la législation encadrant l'aide légale pour les femmes victimes de violences – n'a été pris en compte.

Face à ces obstacles et en raison de l'urgence de sa situation, l'usagère a été contrainte, en dernier recours, de faire appel à un avocat à ses frais, avec le soutien financier de sa famille.

- **Difficultés liées à la procédure**

- La rédaction de la demande d'aide judiciaire constitue un obstacle majeur pour les personnes en situation de précarité et d'analphabétisme. Elles doivent recourir à un rédacteur public, dont les honoraires varient entre 20 et 45 dinars, un coût prohibitif pour ces populations.
- Aucun récépissé n'est délivré lors du dépôt du dossier.

Les demandeurs d'aide judiciaire doivent se déplacer au moins deux fois au bureau compétent : une première fois pour déposer leur dossier, puis une seconde pour une audience avec le président du bureau de l'aide judiciaire. Cependant, de nombreux ajournements viennent allonger ce parcours, entraînant des souffrances et des difficultés supplémentaires pour les usagers, en particulier ceux résidant en milieu rural. L'éloignement du tribunal et les frais de déplacement représentent une charge considérable pour ces personnes souvent en situation de précarité.

À cet égard, nous avons constaté que les deux usagers accompagnés le 27/01 ont dû se rendre trois fois au bureau de l'aide judiciaire pour obtenir un entretien avec son président. Ces ajournements successifs étaient dus à l'indisponibilité de ce dernier, qui cumule également la fonction de Procureur de la République, chargé des affaires pénales et des auditions des parties. Cette double responsabilité contribue ainsi à des retards importants, compromettant l'accès effectif à l'aide judiciaire.

❖ Les principales observations issues des interviews avec les usagers du 27/01/2025

A travers les réponses collectées auprès des participantes, lors de leur accompagnement au bureau de l'aide judiciaire à Jendouba, il en ressort ce qui suit :

A. Les comportements liés au service de l'aide légale

Les deux participantes ont bien assimilé les données relatives à l'aide judiciaire quant à sa définition, les conditions d'éligibilité et ce qu'elle offre au demandeur.

Lors du dépôt de leur demandes, elles considèrent que l'accueil et la prise en charge à travers la bonne communication de l'information de manière claire sont d'une importance cruciale dans leur évaluation de la qualité des services de l'aide judiciaire.

B. L'expérience d'utilisation

L'une des usagers a trouvé des difficultés à collecter les documents justificatifs et se faisait toujours accompagner par son père. De plus en raison de ses conditions de vie difficiles, cette participante a exprimé avoir un sentiment de stigmatisation, d'injustice et d'irrespect à son égard, ce qui rend sa compréhension des informations annoncées par le greffier très difficile à assimiler avec un sentiment de peur à l'égard de ce dernier. D'ailleurs, elle n'a pas osé demander des clarifications sur la suite de la procédure ce qui la prive de son droit à l'accès à l'information.

C. Les problèmes identifiés et les points de frictions dans le parcours

Communément, les deux participantes ont identifié que les principaux obstacles à l'accès à l'aide judiciaire résident dans la collecte et l'extraction des documents nécessaires à leurs dossiers (que ce soit des documents administratifs ou judiciaires comme les copies des jugements), les frais de transport et de déplacement, ainsi que les conditions climatiques spécifiques de leurs zones rurales. L'une des participantes a insisté que l'accueil par le greffier n'était pas adéquat (elle l'a qualifié d'anormal) et l'a impacté moralement.

D. Les suggestions de solution

Sur la base des problèmes identifiées ; les participantes ont suggéré les améliorations suivantes :

- Créer un bureau local d'aide judiciaire à Aïn Draham et à Tabarka ;
- Distinguer les files d'attente entre hommes et femmes ;
- Former le personnel à l'accueil des personnes vulnérables ;
- Accorder un temps suffisant pour expliquer la demande et faire une pré-étude d'éligibilité.

❖ Les données générales sur les personnes accompagnées le 30/01/2025

Il s'agit d'un homme et d'une femme résidants dans les zones rurales de Ain Draham et âgés de plus de 60 ans, sans emploi. Cette situation de vulnérabilité sur le plan géographique, financier et d'âge constituent des obstacles à un accès facile à l'aide judiciaire. En effet, les deux participants ont dépensé deux heures en route vers le tribunal de première instance de Jendouba. Il faudra compter la même durée pour le retour, en plus du temps d'attente passé au bureau de l'aide judiciaire.

Les deux participants utilisent le service de l'aide judiciaire pour la première fois. Leurs demandes étaient de nommer un huissier notaire.

❖ Les principales observations lors de l'accompagnement

Lors de notre visite, nous avons constaté que le bureau d'aide judiciaire était fermé en raison de l'absence du greffier chargé de recueillir les demandes. Une de ses collègues a toutefois accepté de réceptionner les deux dossiers, mais a demandé aux concernés de revenir pour avoir la date de leur réunion avec le président du bureau de l'aide judiciaire.

Contrairement au premier groupe que nous avons accompagné, les usagers du second groupe ont donc été contraints de se déplacer à nouveau au tribunal, malgré la grande distance qui les sépare de Jendouba, uniquement pour avoir la date de leur réunion. Ce déplacement supplémentaire signifie qu'ils auraient dû revenir une troisième fois pour assister à cette réunion, aggravant ainsi les contraintes de temps et de coûts liés à la procédure.

De plus, aucune explication ne leur a été fournie sur le fonctionnement du bureau de l'aide judiciaire, ni sur la disponibilité du greffier responsable. Ils restent donc dans l'incertitude quant à l'obtention de l'information espérée lors de leur prochain déplacement.

Au moment de la finalisation de ce rapport, nous avons également appris que la réunion de l'un des participants devant le président du bureau de l'aide judiciaire avait été ajournée pour la troisième fois, repoussée au 14/03/2025, afin qu'il puisse compléter son dossier avec des justificatifs supplémentaires.

Enfin, nous avons relevé un autre obstacle majeur : les demandeurs d'aide judiciaire n'ont pas pu rédiger eux-mêmes leurs demandes, faute de maîtrise de l'écrit. Leur

analphabétisme les a rendus entièrement dépendants de l'accompagnement du personnel de l'APEL pour remplir les documents nécessaires, soulignant ainsi un manque d'accessibilité du dispositif pour les populations les plus vulnérables.

❖ Les principales observations issues des interviews avec les participantes du 30/01/2025

1. Les comportements liés au service de l'aide légale

Les deux participants ont démontré une compréhension de base de l'aide judiciaire et du contexte dans lequel ils soumettent leurs demandes. Il est évident que leurs problèmes juridiques affectent leur moral, et l'obtention de l'aide judiciaire représente pour eux un espoir concret de voir leurs difficultés résolues.

Lors de l'entretien, cet espoir s'est exprimé de manière claire. Pour le premier participant, l'enjeu principal était la reconnaissance de son droit à l'aide judiciaire par l'État tunisien et le fait d'être écouté. Il attache une importance particulière à la qualité de l'accueil, à la disponibilité des agents et à l'accessibilité des informations relatives à la procédure de dépôt de la demande.

La seconde participante partage ce besoin, mais elle a également souligné la difficulté qu'elle a rencontré pour obtenir un justificatif de sa situation financière, une exigence pourtant essentielle pour accéder à l'aide judiciaire. Par ailleurs, elle considère que la signalétique et les indications claires sur l'emplacement du bureau de l'aide judiciaire sont des éléments clés pour garantir un accès efficace à ce service.

2. L'expérience d'utilisation

Pour le premier participant, il a appliqué les connaissances apprises lors des ateliers de formation en ce qui concerne les étapes de dépôt de sa demande. Durant toutes ces étapes (extractions des documents, photocopie, rédaction de la demande, déplacement au tribunal et dépôt de la demande), le participant était accompagné et encadré par les membres de l'association. Il a exprimé une joie suite à ces apprentissages et cet accompagnement en déclarant : « **تقول تولدت من جديد** ».

Pour la seconde participante, son parcours rejoint celui du premier participant puisque dans toutes les étapes de dépôt de la demande, elle s'est faite encadrer et accompagner par l'association APEL. Elle avait remarqué que pour des raisons familiales (elle avait en charge une personne handicapée) et sans le soutien de l'association, elle était incapable de revenir au tribunal et faire le suivi de sa demande toute seule.

3. Les problèmes identifiés et les points de frictions dans le parcours

Pour le premier participant, la tâche la plus pénible a été de rassembler les documents et justificatifs nécessaires pour compléter sa demande, comme l'extrait de naissance, qui lui a valu une attente de 30 minutes, et la déclaration de ses revenus auprès de la recette des finances, qui a nécessité une heure d'attente. Il a également dû faire des copies de ces documents. Par ailleurs, le trajet de son domicile au tribunal de Jendouba, long de quatre heures aller-retour, a été particulièrement fatigant en raison de son âge, représentant un véritable point de frictions dans son parcours, qu'il revit chaque fois qu'il doit retourner au bureau de l'aide judiciaire, sans obtenir de résultat concret (ce jour-là, le bureau était fermé).

La seconde participante a rencontré les mêmes difficultés liées au déplacement et à l'obtention des justificatifs concernant sa situation financière.

4. Les suggestions de solution

Les deux participants s'accordent sur le rapprochement des services de l'aide judiciaire à leurs lieux de résidence à travers un bureau local afin d'éviter tout déplacement inutile.

C. Commentaires et Conclusions

L'accompagnement sur le terrain de quatre personnes en situation de vulnérabilité, ainsi que les réponses recueillies lors des entretiens, ont permis d'identifier plusieurs difficultés rencontrées dans le cadre de l'accès à l'aide judiciaire. Ces difficultés se manifestent principalement lors de la phase préparatoire et du dépôt de la demande.

- **La phase préparatoire**

Les participants ont unanimement mentionné des obstacles à deux niveaux principaux :

- **Difficultés liées à la préparation des documents et justificatifs**

L'une des principales difficultés concerne la collecte des documents nécessaires au dépôt de la demande d'aide judiciaire. Deux facteurs majeurs compliquent cette étape :

- La dispersion et l'accès difficile aux administrations compétentes pour les personnes vivant en milieu rural.
- Les contraintes financières et temporelles liées aux déplacements nécessaires pour collecter les documents exigés.

À titre d'exemple, l'une des participantes a explicitement déclaré être financièrement incapable d'effectuer plusieurs allers-retours au tribunal pour assurer le suivi de son dossier. Ces obstacles constituent un frein majeur à l'accès effectif à l'aide judiciaire.

– Difficultés liées à la rédaction de la demande

Un second défi majeur réside dans la rédaction même de la demande d'aide judiciaire. En raison de l'absence de culture juridique et d'un niveau de scolarité adéquat (trois des quatre personnes accompagnées étant analphabètes). Ces personnes sont contraintes de solliciter une assistance payante auprès d'un rédacteur public. Cette situation engendre deux problématiques principales :

- **Un coût financier élevé** : la rédaction d'une demande par un rédacteur public représente un coût moyen variant entre 25 et 45 dinars.
- **Une qualité rédactionnelle insuffisante** : dans certains cas, la demande rédigée ne garantit pas la clarté nécessaire, augmentant ainsi le risque de rejet du dossier.

Le dépôt de la demande

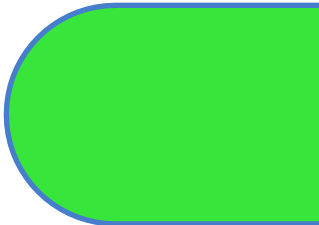
L'expérience des participants met en évidence que l'étape du dépôt de la demande est particulièrement éprouvante. Plusieurs points critiques ont été relevés :

- **Un accueil inadapté et un traitement peu professionnel** : le greffier responsable de la réception des demandes au bureau d'aide judiciaire est souvent perçu comme peu accueillant et peu disposé à fournir des explications claires sur la procédure et le suivi des dossiers.
- **Une absence de prise en compte des contraintes des bénéficiaires** : les reports sont décidés sans considération des difficultés de déplacement des demandeurs. Par exemple, un groupe d'utilisateurs accompagné par l'association s'est vu demander de revenir à plusieurs reprises pour obtenir simplement une date de la réunion, les obligeant ainsi à effectuer un troisième déplacement pour assister à la réunion.

Ces pratiques contribuent à allonger la procédure et à accroître les souffrances des personnes vulnérables dans leur parcours d'obtention de l'aide judiciaire.

Au vu de nos observations sur terrain et interview des quatre personnes nous concluons que l'accès à l'aide judiciaire demeure un parcours complexe et pénible pour les usagers vulnérables. Les principales difficultés concernent l'absence de signalisation, la mauvaise qualité de l'accueil, la lenteur des procédures et les coûts cachés (transport, frais de rédaction de la demande).

Des mesures d'amélioration urgentes sont nécessaires pour garantir un accès effectif à la justice pour tous et particulièrement à l'accès au mécanisme de l'aide judiciaire.



II- RAPPORT COMPARATIF ENTRE LE CADRE LÉGAL DE L'AIDE JUDICIAIRE EN TUNISIE ET LES OBSERVATIONS ISSUES DU TERRAIN

Objectif

Ce rapport vise à comparer le cadre légal régissant l'aide judiciaire en Tunisie, tel que défini par la loi n° 2002-52 du 3 juin 2002 et la loi n° 2007-27 du 7 mai 2007 la modifiant, avec les observations issues du terrain recueillies lors de l'accompagnement de quatre personnes en situation de vulnérabilité dans leur parcours pour l'obtention de l'aide judiciaire au tribunal de première instance de Jendouba.

L'analyse mettra en évidence les convergences, les divergences et les difficultés d'application du cadre légal.

Comparaison du cadre légal et des observations du terrain

- **Accès à l'aide judiciaire**

Cadre légal

La loi n° 2002-52 stipule que l'aide judiciaire peut être accordée en matière civile et pénale sous certaines conditions, notamment de ressources insuffisantes et de recevabilité de la demande (Art. 1 et 3). Les demandes doivent être dûment justifiées et présentées au bureau de l'aide judiciaire compétent (Art. 5 et 6).

Observations du terrain

Les usagers rencontrés étaient éligibles à l'aide judiciaire, mais ils ont rencontré des obstacles majeurs, notamment :

- Des difficultés à fournir les documents requis (certains étant coûteux ou difficiles à obtenir).
- Une difficulté dans la rédaction de la demande de manière autonome. De plus, ces personnes ne possèdent pas de connaissances juridiques suffisantes pour identifier par elles-mêmes la compétence territoriale du bureau de l'aide judiciaire.

- Une absence de pré-contrôle des dossiers, menant à des rejets tardifs pour des raisons administratives.
- Des ajournements multiples des audiences, allongeant la durée du processus.

Fonctionnement du Bureau de l'Aide Judiciaire

Cadre légal

Selon l'Article 4, le bureau de l'aide judiciaire est composé de plusieurs membres, dont le procureur de la République ou son substitut et un avocat, et doit statuer sur les demandes présentées au moins une fois par mois (Art. 7). L'Article 12 impose une notification des décisions dans un délai de cinq jours.

Observations du terrain

1. Les délais d'attente étaient excessivement longs, souvent plusieurs semaines avant que le demandeur puisse rencontrer le président du bureau de l'aide judiciaire. En effet, ce dernier, également procureur de la République, est sollicité par d'autres responsabilités, notamment l'audition des justiciables. Cette situation engendre un risque de reports répétés dans l'examen des dossiers des demandeurs d'aide judiciaire.
2. Les demandeurs devaient revenir plusieurs fois au tribunal sans garantie d'obtenir une date de réunion.
3. Dans certains cas, le bureau était fermé sans préavis, obligeant les usagers à effectuer des déplacements inutiles.

Accueil et prise en charge des usagers

Cadre légal

L'Article 10 prévoit que les demandeurs peuvent être entendus et qu'une tentative de conciliation peut être engagée. L'Article 13 impose que toute décision de rejet soit motivée.

Observations du terrain

4. Le personnel en charge de l'accueil des demandeurs a adopté un ton agressif et irrespectueux.
 - Aucune explication claire sur la procédure n'était fournie aux usagers.
5. Une absence totale de communication sur le suivi du dossier a été relevée, créant de la confusion et du stress pour les demandeurs.
 - **Frais couverts par l'aide judiciaire**

Cadre légal

L'Article 14 énonce que l'aide judiciaire couvre les frais de justice, notamment les honoraires d'avocat, les frais d'expertise et les frais d'exécution.

Observations du terrain

6. Les demandeurs étaient contraints de payer des frais cachés, comme la rédaction de la demande chez un rédacteur public (20-45 dinars), ce qui constitue un frein pour les plus vulnérables.
 - Aucune assistance administrative gratuite n'était mise à leur disposition.
7. Sans le soutien de l'association APEL, les demandeurs seront contraints de prendre en charge les frais de transport.

Signalétique et accessibilité

Cadre légal

La loi ne précise pas les modalités d'accueil ou l'aménagement des espaces pour les demandeurs d'aide judiciaire. La seule indication relative concerne que le bureau de l'aide judiciaire est rattaché au tribunal de première instance compétent.

Observations du terrain

8. Le bureau était difficile à localiser en raison de l'absence de signalétique dès l'entrée du tribunal.

- L'attente se faisait dans un couloir étroit, sans espace prévu pour les demandeurs.
9. Les usagers, parfois âgés et malades, devaient patienter debout pendant de longues périodes.

Prise en compte des vulnérabilités multiples des demandeurs

Cadre légal

La loi prévoit que le principal critère d'attribution de l'aide judiciaire repose sur la situation financière du demandeur, à savoir l'insuffisance de revenus ou l'impossibilité de supporter les frais de justice sans mettre en péril ses besoins vitaux (Art. 3).

Observations du terrain

Toutefois, les observations du terrain révèlent que la vulnérabilité des demandeurs ne se limite pas à la dimension financière. De nombreux usagers présentent des formes de vulnérabilité additionnelles qui impactent fortement leur capacité à accéder à l'aide judiciaire :

10. **Vulnérabilité sanitaire** : Certaines personnes étaient âgées et souffraient de problèmes de santé, rendant difficile leur déplacement et leur endurance face à de longues files d'attente.
11. **Vulnérabilité en matière de culture juridique** : La complexité des démarches administratives et l'absence d'accompagnement juridique créent un obstacle majeur pour les personnes illettrées ou peu instruites.
12. **Vulnérabilité sociale** : La vulnérabilité sociale désigne une situation d'instabilité ou de fragilité dans laquelle une personne ou un groupe se trouve exposé à des risques d'exclusion, en raison d'un cumul de difficultés touchant plusieurs dimensions de la vie comme par exemple une instabilité au niveau de l'habitation ou la charge d'une personne handicapée avec l'absence d'un support familial. Cette vulnérabilité accentue les difficultés du parcours d'obtention de l'aide légale dont les démarches juridiques sont souvent longues, complexes et peu adaptées à l'urgence de certaines situations. De plus, le manque d'information sur leurs droits, et l'absence de soutien psychologique ou logistique renforcent les obstacles.

Conclusions

L'analyse met en évidence un écart significatif entre le cadre légal et la réalité du terrain. Alors que la loi prévoit un système accessible et efficace, la mise en application présente plusieurs dysfonctionnements :

- Peu de considérations de vulnérabilité multidimensionnelle des catégories concernées par l'aide judiciaire.
- Des délais excessifs et un manque de prévisibilité du processus.
- Une absence d'assistance pour la rédaction des demandes, créant des coûts supplémentaires.
- Un accueil inadéquat et un manque de transparence sur les étapes de la procédure.
- Un accès physique et administratif difficile pour les personnes vulnérables.

III- PLAIDOYER POUR UNE AMÉLIORATION DE L'ACCÈS À L'AIDE JUDICIAIRE

1- Introduction

Dans un contexte où l'accès à la justice est un droit fondamental pour tous les citoyens, il est crucial de garantir une prise en charge rapide, équitable et efficace des demandes d'aide judiciaire. Cependant, des obstacles persistants, tels que des délais d'attente excessifs, une mauvaise information et des frais administratifs, compliquent cette démarche pour les individus les plus vulnérables.

Pour garantir un accès effectif à la justice pour ces populations vulnérables, nous vous proposons ces recommandations issues de nos observations, accompagnement sur terrain et suggestions des usagers eux même.

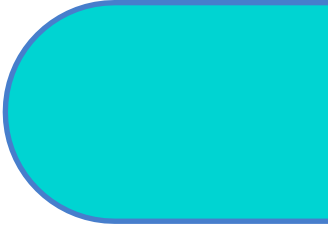
2- Recommandations concrètes et solutions proposées

1. Accélération des procédures

Pour alléger les délais d'attente, il est essentiel de mettre en place un système de rendez-vous en ligne ou par téléphone. Cette démarche numérique permettrait non seulement de réduire les files d'attente physiques mais aussi de mieux gérer le flux de demandes et d'éviter les déplacements inutiles.

De plus, un numéro vert du bureau de l'aide judiciaire du tribunal de première instance de Jendouba peut être une autre alternative assurant aux personnes les plus vulnérables qui n'ont pas accès à internet, d'utiliser les moyens de communications classiques pour faire le suivi de leurs demandes.

Une autre solution numérique innovante serait d'instaurer un service de dépôt en ligne des demandes d'aide judiciaire, à l'instar de celui existant pour l'aide juridictionnelle dans les affaires relevant de la compétence du Tribunal administratif. Cette solution faciliterait l'accès à la justice, notamment pour les personnes résidant dans des zones rurales ou éloignées des centres administratifs. L'accompagnement des usagers vulnérables pourrait être assuré par des associations locales ou par des agents administratifs formés à cet effet, présents dans les administrations locales, afin de garantir un soutien personnalisé et accessible à tous.



Il est vrai que la loi a prévu que les demandes d'aide judiciaire peuvent être déposées par la poste évitant le déplacement, seulement cette méthode ne résout pas les problèmes réels liés à la longueur des procédures, l'accès à l'information et au suivi du dossier.

2. Amélioration de l'accueil et de l'information

L'accueil des citoyens dans les structures judiciaires doit être repensé et ajusté, particulièrement pour les publics vulnérables, souvent démunis face à la complexité des démarches administratives. En effet, il est impératif de former le personnel à une prise en charge respectueuse, emphatique et orientée vers la recherche de solutions. Une telle formation permettra non seulement d'améliorer l'expérience des usagers, mais aussi d'instaurer un climat de confiance.

En parallèle, la mise à disposition de brochures explicatives, claires et accessibles, détaillant les étapes de la procédure et les droits des demandeurs, est essentielle. Il a été démontré que des informations compréhensibles réduisent les erreurs administratives, augmentent la satisfaction des usagers et contribuent à une justice plus rapide et plus fluide.

Par ailleurs, il est crucial de repenser l'espace dédié à l'aide judiciaire. Celui-ci doit être conçu pour offrir un environnement accueillant et apaisant, contribuant ainsi à réduire le stress des usagers, souvent confrontés à des moments de grande vulnérabilité. Cette approche vise également à améliorer le bien-être des agents responsables, en leur offrant un cadre de travail plus confortable et propice à des interactions positives.

Dans un souci d'efficacité et d'inclusion, il est important de penser à l'organisation du travail au sein du bureau de l'aide judiciaire. Il serait pertinent d'alléger les agents de certaines tâches administratives ou de désigner des agents spécifiquement responsables de l'accueil dans ces bureaux. Cela garantirait un service plus fluide et une prise en charge de qualité pour chaque demandeur.

3. Gratuité de la rédaction des demandes

La rédaction des demandes d'aide judiciaire doit être gratuite et accompagnée d'un service d'assistance administrative. Il est essentiel que les citoyens, en particulier ceux issus de milieux modestes, ne soient pas freinés par des coûts additionnels.

Le déploiement d'un service d'assistance administrative gratuite garantirait l'égalité d'accès à la justice, sans discrimination liée aux ressources économiques.

4. Décentralisation des services

La création de bureaux locaux d'aide judiciaire au sein des tribunaux cantonaux constitue une solution pertinente, largement inspirée des besoins exprimés par les personnes vulnérables que nous avons accompagnées.

En implantant ces bureaux à l'échelle locale, nous pourrions considérablement réduire les déplacements inutiles et faciliter l'accès aux services pour les citoyens résidant dans des zones rurales ou éloignées des centres urbains.

Cette approche décentralisée a prouvé son efficacité dans de nombreux pays, en rapprochant les services des populations concernées tout en réduisant les frais associés aux déplacements. Un exemple frappant de ce type de décentralisation est l'initiative des comités locaux de sécurité en Tunisie, mise en place en collaboration avec le PNUD et le ministère de l'Intérieur. Ce programme a permis aux citoyens en situation de vulnérabilité d'accomplir certaines démarches administratives, telles que l'obtention de la carte d'identité nationale ou du passeport, à domicile, lorsque leur état de santé ou leurs conditions de vie les empêchaient de se déplacer. Inspirée de cette expérience réussie, une telle initiative pourrait être adaptée au domaine de l'aide judiciaire, offrant aux personnes vulnérables un accès direct et simplifié aux services judiciaires sans qu'elles aient à parcourir de longues distances.

5.Coordination entre les administrations et les associations

Il est essentiel de mettre en place un système de coordination renforcé entre les administrations publiques, telles que les municipalités, les services des finances et les affaires sociales, ainsi que les associations locales. Une telle collaboration permettrait non seulement d'identifier de manière plus précise les besoins spécifiques des groupes vulnérables en matière d'aide judiciaire, mais aussi de simplifier les démarches administratives qui peuvent souvent sembler décourageantes.

En réduisant le nombre de documents demandés et en facilitant le partage d'informations pertinentes entre ces entités, ce système contribuerait à fluidifier le processus, rendant l'accès à la justice plus rapide et plus accessible pour ceux qui en ont le plus besoin. Cette coordination offrirait également une réponse plus intégrée et efficace aux défis rencontrés par les personnes en situation de vulnérabilité, tout en préservant leur dignité et leur autonomie.

CONCLUSION GÉNÉRALE

L'accès à la justice ne peut être un privilège réservé à ceux qui en maîtrisent les codes ou qui en ont les moyens. Il doit être une réalité tangible, un droit effectif, particulièrement pour les personnes les plus vulnérables. Pourtant, notre analyse du terrain à travers l'expérience d'accompagnement de quatre personnes vulnérables au bureau de l'aide judiciaire du TPI de Jendouba démontre que le chemin vers l'aide judiciaire demeure semé d'obstacles : démarches administratives lourdes, accueil défaillant, délais interminables et manque criant d'accompagnement. Ces entraves ne sont pas de simples failles du système : elles sont autant de barrières qui transforment un droit fondamental en un parcours du combattant.

Il est donc impératif de repenser l'aide judiciaire en plaçant l'utilisateur au cœur du dispositif, non comme un bénéficiaire passif, mais comme un acteur autonome et informé. Loin d'une assistance ponctuelle, les solutions proposées doivent viser une transformation structurelle et durable : rendre les démarches plus accessibles, former les personnels à une approche bienveillante, décentraliser les services et renforcer la coordination avec les associations de terrain.

Encourager l'autonomie des justiciables, c'est leur offrir les outils pour comprendre, agir et défendre leurs droits sans dépendre d'une assistance extérieure coûteuse ou incertaine. C'est leur permettre de ne plus subir un système, mais de s'en emparer. C'est, en somme, replacer la justice là où elle doit être : entre les mains de celles et ceux qui en ont le plus besoin.

L'heure n'est plus au constat, mais à l'action. Chaque acteur – institutions publiques, associations, justiciables – a un rôle à jouer pour que le droit à la justice cesse d'être un idéal lointain et devienne une réalité immédiate. L'engagement collectif est la clé d'un changement profond : il ne s'agit pas seulement d'améliorer un service, mais de redonner aux individus la maîtrise de leur destin judiciaire. C'est à nous d'agir, ensemble, pour une justice accessible, humaine et réellement égalitaire.

Tunis, le 28 février 2025