



RAPPORT SUR LA COHÉSION SOCIALE EN WALLONIE

DROIT À L'AIDE JURIDIQUE - 2020



COLOPHON :

Auteures :

- Anne Van Coppenolle (DiCS - SPW)
- Christine Mainguet (IWEPS) (chapitre 3)

Coordination de la publication :

- Carine Jansen (DiCS - SPW)

Édition, mise en page et communication web :

- Boris Lonneux (DiCS - SPW)

Reproduction autorisée sauf à des fins commerciales moyennant mention de la source

Contribution à l'inventaire des dispositifs et à la rédaction des fiches, aux groupes de travail de l'atelier évaluatif et prospectif et à la relecture de ce chapitre :

- Fédération Wallonie-Bruxelles

CONTACTS

DiCS

Direction de la Cohésion sociale

SPW Intérieur & Action sociale
Avenue Gouverneur Bovesse, 100
5100 Namur (Jambes)

<http://cohesionsociale.wallonie.be>
dics@spw.wallonie.be

Téléphone - 081/32.73.45

IWEPS

Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique

Route de Louvain-La-Neuve, 2
5001 Belgrade - Namur

<http://www.iweps.be>
info@iweps.be

Téléphone - 081/46.84.11

Fax - 081/46.84.12

FWB

Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Boulevard Léopold II, 44
1080 Bruxelles

www.federation-wallonie-bruxelles.be
info@cfwb.be

Téléphone - 0800/20.000



Table des matières - Droit à l'aide juridique

1.	Fondements du droit	4
2.	Finalité du droit	6
3.	Etat des lieux statistique de la cohésion sociale au regard de ce droit	6
	Accessibilité géographique	7
	Opinions et confiance dans la justice et la police	8
	Connaissance des services de prévention locaux	9
	Expérience d'un délit et (non) déclaration	9
	Population carcérale	11
	Accès à la justice en Belgique, un regard européen	13
4.	Instruments mis en oeuvre en Wallonie qui contribuent à rencontrer ce droit	15
	Prévenir, protéger	15
	Accompagner le citoyen dans la réalisation du droit	15
5.	Regards "critiques"	16
6.	Enjeux et perspectives au regard de ce droit	17
7.	En conclusion	18
8.	Synthèse	20

Remarque préliminaire

Ce chapitre s'intitule "droit à l'aide juridique" car il fait référence à l'article 23 de la constitution belge qui stipule :

Chacun a le droit de mener une vie conforme à la dignité humaine.

À cette fin, la loi, le décret ou la règle visée à l'article 134 garantissent, en tenant compte des obligations correspondantes, les droits économiques, sociaux et culturels, et déterminent les conditions de leur exercice.

Ces droits comprennent notamment :

1° le droit au travail et au libre choix d'une activité professionnelle dans le cadre d'une politique générale de l'emploi, visant entre autres à assurer un niveau d'emploi aussi stable et élevé que possible, le droit à des conditions de travail et à une rémunération équitables, ainsi que le droit d'information, de consultation et de négociation collective ;

2° le droit à la sécurité sociale, à la protection de la santé et à l'aide sociale, médicale et juridique ;

3° le droit à un logement décent ;

4° le droit à la protection d'un environnement sain ;

5° le droit à l'épanouissement culturel et social ;

6° le droit aux prestations familiales.

En outre, il s'agit d'une compétence des communautés et régions alors que le droit à la justice relève du pouvoir fédéral.



1. Fondements du droit¹

Parmi les "droits fondamentaux", on retrouve le "droit à la sécurité sociale, à la protection de la santé et à l'aide sociale, médicale et juridique". Etant donné les spécificités de ces différentes compétences et les niveaux de pouvoirs distincts qui les gèrent, le parti a été pris de considérer l'aide juridique comme un droit à part entière.

Différents textes internationaux et nationaux traitent peu ou prou de ce "droit" et l'envisagent sous les angles suivants :

♦ La présomption d'innocence et le droit à la liberté :

La Déclaration universelle des droits de l'homme prescrit que "Tout individu a droit à la vie, à la liberté et à la sûreté de sa personne", "nul ne peut être arbitrairement arrêté, détenu, ni exilé", "toute personne accusée d'un acte délictueux est présumée innocente jusqu'à ce que sa culpabilité ait été légalement établie au cours d'un procès public où toutes les garanties nécessaires à sa défense lui auront été assurées".

Par ailleurs, la Convention de sauvegarde des droits de l'homme évoque le droit à la liberté et à la sûreté. Elle prescrit que nul ne peut être privé de sa liberté, sauf dans certains cas (après condamnation notamment) et selon les voies légales.

♦ L'égalité devant la loi et l'équité des procédures (dont le recours) et du traitement pour la personne arrêtée, jugée, détenue :

La Déclaration universelle des droits de l'homme contient plusieurs articles qui mettent l'accent, notamment, sur l'égalité de tous devant la loi et l'égalité de la protection de la loi, sans distinction aucune. Par exemple, en ce

qui concerne le droit pour tout individu d'être entendu équitablement et publiquement par un tribunal indépendant et impartial et de disposer d'un droit de recours effectif.

En outre, **dans l'hypothèse d'une arrestation, chacun a droit, notamment, à :**

- être informé, dans le plus court délai, dans une langue qu'il comprend et d'une manière détaillée, des raisons de son arrestation et, lorsqu'il est accusé, de la nature et de la cause de l'accusation portée contre lui ;
- être traduit, au plus tôt, devant un juge avec le droit d'être jugé dans un délai raisonnable, ou libéré pendant la procédure ;
- bénéficier d'un procès équitable ;
- disposer du temps et des facilités nécessaires à la préparation de sa défense (par lui-même ou avec l'assistance d'un conseiller ou défenseur de son choix ou commis d'office) ;
- se faire assister gratuitement par un interprète, s'il ne comprend pas ou ne parle pas la langue employée à l'audience ;
- introduire un recours devant un tribunal ;
- obtenir réparation si les droits et libertés garantis ont été violés.

En outre, l'assistance juridique a fait l'objet de deux résolutions de l'ONU du 20 décembre 2012 qui estime qu'une assistance juridique efficace constitue une composante essentielle de toute justice pénale équitable, humaine, efficace fondée sur la légalité et permet d'endiguer voire de résorber la surpopulation carcérale. Une diminution de celle-ci peut également intervenir par un recours plus habituel aux mesures alternatives à la détention provisoire et à l'application des peines alternatives à l'incarcération.

¹ Les références des textes réglementaires nationaux et des conventions internationales mentionnés sont consultables dans la [rubrique "publications" du portail de la Cohésion sociale](#).

♦ **La protection de la société par rapport à une personne contagieuse, aliénée, alcoolique, toxicomane, vagabonde ou par rapport à un mineur :**

Parmi les cas prévus par la Convention de sauvegarde des droits de l'homme qui justifient une privation de liberté, il est fait référence à la détention régulière d'une personne susceptible de propager une maladie contagieuse, d'un aliéné, d'un alcoolique, d'un toxicomane ou d'un vagabond. Ce qui est visé ici, c'est surtout la sécurité... pour les tiers, cet aspect répondant prioritairement à des attentes sociales.

La résolution A/Res/67/166 du 20 décembre 2012 de l'ONU invite les états membres à définir une politique globale en matière de justice pour mineurs visant à prévenir la délinquance juvénile et à y remédier ainsi qu'à promouvoir [...] le recours à des mesures de substitution

telles que la déjudiciarisation ou la justice réparatrice, tout en respectant le principe selon lequel, il ne faut en venir à la privation de liberté qu'en dernier ressort et pour une durée aussi courte que possible.

En outre, la politique de la justice pour mineurs doit s'inscrire dans une stratégie de réinsertion des anciens délinquants mineurs, en particulier par des programmes éducatifs en vue de leur permettre d'assumer un rôle constructif au sein de la société.

La plupart de ces articles traitent du "droit à la justice" qui ressort du niveau fédéral et non réellement du "droit à l'aide à la justice" qui comprend, entre autres, l'aide aux personnes incarcérées, à leurs proches, aux victimes et aux justiciables en général, mais aussi à la protection et à la détention des mineurs et à la réinsertion sociale qui incombent aux communautés.

2. Finalités du droit²

La finalité du droit à l'aide juridique, selon les acteurs institutionnels de ce droit en Fédération Wallonie-Bruxelles, peut être formulée comme suit :

"Tous les citoyens ont droit à un traitement égal et équitable devant la loi, garanti dans les faits, et doivent être aidés pour comprendre et jouir de leurs droits dans une optique de respect de leur autonomie et de leur capacité à se réaliser dans la société" :

Les mots-clés associés :

- accès,
- traitement,
- protection / respect / réalisation,
- assistance,
- dignité,
- autonomie (envisagée en tant que compétence au changement),
- changement global,
- garantie.

L'autonomisation envisagée pour les victimes ou les auteurs d'infractions consiste en une modification de leur comportement par rapport aux faits commis et à leur vie. Pour les auteurs d'infraction, on parle de "désistance", un concept psychologique qui désigne le processus de sortie de la délinquance ou de la criminalité. Il s'agit d'une reconstruction de soi (et de l'estime de soi) dans une optique de respect de l'autonomie de l'individu en utilisant sa capacité à se réaliser dans la société. Ce concept fait intervenir les notions de changement et de participation de l'individu à son propre changement. Selon l'Association des juges d'application des peines, "ce qui semble déterminant dans la capacité du condamné à ne pas récidiver, c'est la stratégie individuelle qu'il est en mesure de mettre en place pour initier un changement de vie".

Ce nouvel axe constitue "... un changement

de paradigme. C'est un concept plus intéressant que celui de récidive : on ne cherche plus "pourquoi les gens récidivent" dans une optique de contrôle, mais "pourquoi ils s'en sortent". Pas seulement parce qu'on les a surveillés, mais parce qu'ils ont eux-mêmes choisi de changer de vie"³.

3. Etat des lieux statistique de la cohésion sociale au regard de ce droit (IWEPS)⁴

Les contours du droit à l'aide juridique, tel qu'il a été défini dans la première partie de ce chapitre, et tel qu'il s'applique en Wallonie, ne sont pas faciles à appréhender d'un point de vue statistique en raison notamment du socle limité de données à l'échelle régionale⁵. L'intention principale, à travers ce survol de quelques données disponibles, est de rendre compte d'éléments du **contexte dans lequel s'exerce l'activité des intervenants de proximité** repris dans le champ de l'analyse.

Comme pour les autres chapitres, les éléments statistiques relatifs à l'activité des différents opérateurs intervenant en Wallonie ne sont pas mentionnés en tant que tels. Le lecteur se référera à leurs rapports d'activités, actualisés sur leurs sites internet.

Après une localisation des Maisons de justice et des Justices de paix sur le territoire wallon, quelques éléments de l'état de l'opinion des Wallons sur l'accès à la justice et la confiance qu'ils lui portent sont présentés ci-après.

Des enquêtes permettent d'estimer la fréquence et le type de délits dont sont victimes les Wallons et la part de ceux qu'ils déclarent ou pour lesquels ils déposent une plainte. Quelques éléments repris des informations enregistrées dans les bases de données de la police complètent ce bref tableau.

2 Telle qu'exprimée par les participants à l'atelier évaluatif et prospectif sur ce droit.

3 Jean-Claude Bouvier, juge d'application des peines in "La désistance pour éviter la récidive" par Sonya Faure, article paru dans Libération du 13 février 2013.

4 Contributeur à la partie statistique: Julien Charlier (IWEPS)

5 Des renvois sont faits dans le texte vers des sources de données complémentaires, en particulier fédérales.



Les thèmes de la maltraitance des enfants et des violences conjugales sont développés dans le chapitre sur le droit à la vie amoureuse et familiale.

Cet état des lieux est complété par des éléments relatifs à la situation dans les prisons.

Un résumé du bilan de l'accès à la justice en Belgique, dressé par la Commission européenne, est présenté en conclusion de cet état des lieux statistique.

♦ Accessibilité géographique

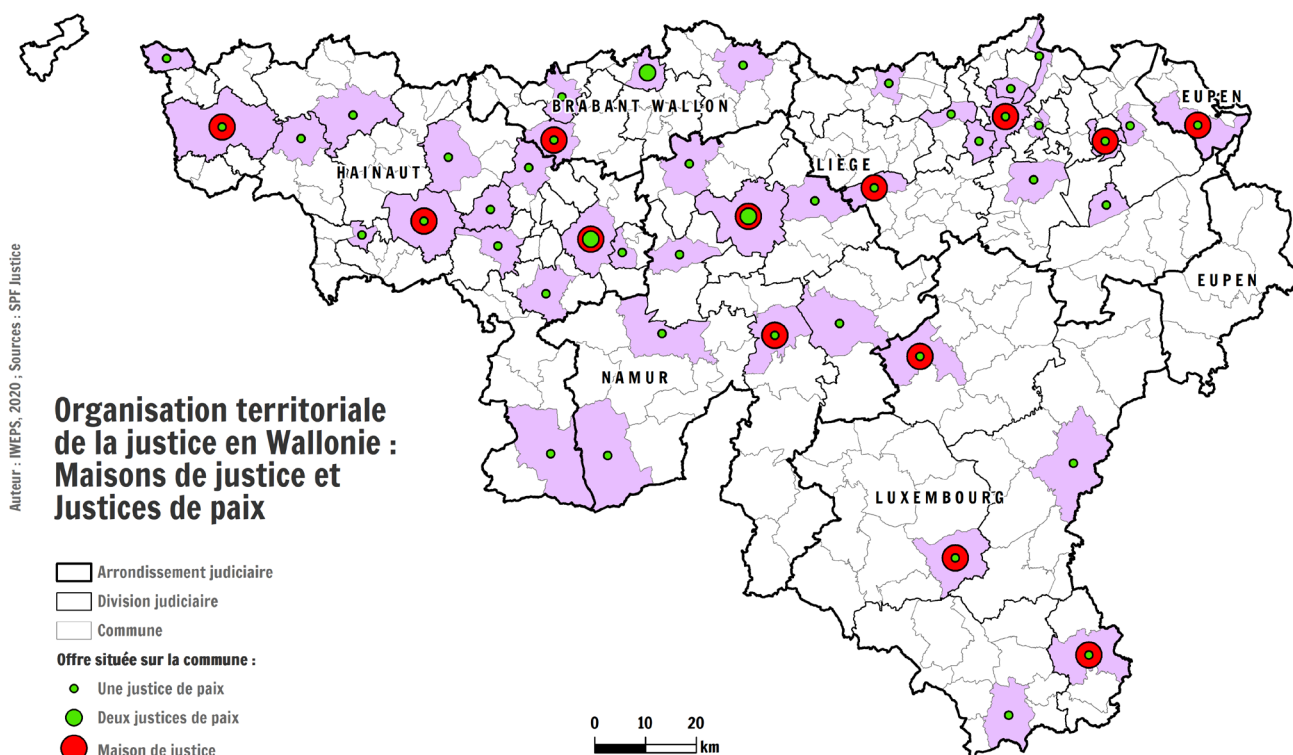
Pour le citoyen, la justice de proximité prend le plus souvent la forme d'un contact avec la **police locale** : c'est elle qui reçoit les plaintes et intervient en première ligne. Les actions de la police sont coordonnées au niveau territorial

au sein des **zones de police**⁶.

La structure de base de l'organisation judiciaire, où siègent les Justices de paix, repose sur les cantons judiciaires, qui regroupent plusieurs communes. Les juges de paix sont les juges les plus proches des citoyens. Ils traitent plusieurs types de plaintes, notamment dans le cadre de litiges relatifs au voisinage ou au logement.

Les **Maisons de justice** sont également organisées sur une base territoriale ; elles interviennent dans le champ pénal, notamment auprès des personnes condamnées (enquête sociale, guidance, suivi et médiation pénale, surveillance électronique, ...) et dans le champ social (études sociales et accueil des victimes).

Carte 1 : Organisation territoriale de la justice en Wallonie - Maisons de justice et Justices de paix.



Source : Site internet Cours et tribunaux en Belgique⁷. Réalisation IWEPs

⁶ Sur le site Walstat, il est possible de décliner de nombreux indicateurs socioéconomiques selon le découpage par zones de police. <https://walstat.iweps.be/walstat-accueil.php>

⁷ <https://www.rechtbanken-tribunaux.be/fr/rechercher-une-juridiction>, consulté en septembre 2020

La Wallonie compte 13 Maisons de justice⁸, (dont une en Communauté germanophone)⁹. Le nombre de Justices de paix a été réduit.

La Wallonie en compte actuellement 46. Les communes rurales, en particulier celles situées au sud du sillon de l'Entre-Sambre et Meuse, sont moins bien desservies en structures d'accueil.

D'autres ressources sont également accessibles aux citoyens qui cherchent une aide juridique¹⁰ : bureaux d'aide juridique organisés au niveau des arrondissements judiciaires, notaires, associations de locataires, ...

Certaines communes ont aussi développé des plans stratégiques de sécurité et de prévention¹¹ pour lutter notamment contre les nuisances sociales, le cambriolage et les dégradations liées à la drogue, le vol de et dans les voitures.

♦ **Opinions et confiance dans la justice et la police**

Une enquête auprès de 1.500 Belges, réalisée en 2014 à l'initiative du Conseil supérieur de la Justice, avait mis en évidence des opinions globalement favorables sur le fonctionnement de la justice : 76% des citoyens interrogés dans le cadre de ce *Baromètre de la Justice* estimaient que "lorsque quelqu'un a affaire à la justice en tant que partie, il bénéficie d'un procès équitable"; deux tiers des citoyens, à l'époque, étaient d'accord avec l'affirmation "le citoyen peut facilement introduire une action en justice"¹².

Ce sont les diplômés de l'enseignement supérieur et les personnes dont le travail est en rapport avec la justice qui sont les plus confiants. Les groupes cibles faisant, à l'inverse, moins

confiance à la justice par rapport à la moyenne des répondants étaient les 65-79 ans, les familles monoparentales et les diplômés de l'enseignement secondaire supérieur.

Les points négatifs se rapportaient à la durée du traitement des affaires et au fait que le langage juridique n'était pas suffisamment clair. Ce *Baromètre de la Justice*, le quatrième du genre, n'a pas été renouvelé.

L'édition 2018 du *Baromètre social de la Wallonie*¹³, réalisé par l'IWEPS auprès de 1.200 citoyens interrogés en face à face, confirme que, depuis le début des années 2000, on assiste à une restauration de la **confiance vis-à-vis des services d'ordre**. En 2018, 73% des Wallons déclaraient avoir confiance dans la justice et un pourcentage plus grand encore, 86%, dans la police.

La dernière édition en date du *Moniteur de sécurité* piloté par le Service public fédéral Intérieur, qui porte également sur l'année 2018, se rapporte plus spécifiquement aux activités des services de police. Selon cette vaste enquête, les citoyens wallons¹⁴ donnaient généralement une bonne appréciation globale à leur police locale. Ainsi, 64% des répondants étaient (très) satisfaits de l'attitude et du comportement de la police et 45% estimaient que la police traitait chacun sur un pied d'égalité. Ils étaient surtout satisfaits de la manière d'accueillir les citoyens au bureau de police (50%), de la manière de régler la circulation (46%), mais moins de la manière de constater et traiter les délits (36%). Soixante pour cent déclaraient qu'il était facile de contacter les services de police de leur propre zone, bien que 59% reconnaissaient qu'ils ne connaissaient pas leur agent de quartier.

8 Les rapports annuels des Maisons de justice, <http://www.maisonsdejustice.be/> reprennent sur une carte les volumes d'activité des 13 maisons de justice financées par la Fédération Wallonie Bruxelles en fonction des missions qu'elles accomplissent.

9 Une maison de justice couvre par ailleurs le territoire de la Région bruxelloise.

10 <https://avocats.be/fr/bureaux-daide-juridique-baj>

11 Plus d'informations sur le site <https://www.besafe.be/fr/plans-strategiques-de-securite-et-de-prevention>
Pour une cartographie des communes concernées, voir https://walstat.iweps.be/walstat-catalogue.php?niveau_agre=C&theme_id=17&indicateur_id=833500&sel_niveau_catalogue=T&ordre=0

12 <https://csj.be/fr/publications/2015/barometre-de-la-justice-2014>

13 <https://www.iweps.be/barometre-social-de-wallonie-special-democratie-institutions-wallonnes/>

14 Plus de 44.000 personnes de 15 ans et + ont participé en Wallonie à cette enquête. Note méthodologique : <http://www.moniteurdesecurite.policefederale.be/moniteurdesecurite/2018/>
Pour les résultats complets voir <http://www.moniteurdesecurite.policefederale.be/assets/pdf/2018/gewest/REGIONWALLON.pdf>



Il est à noter cependant que le point de vue des personnes les plus précaires n'est généralement pas intégré dans ces enquêtes à large échelle. Les témoignages relayés par les associations qui luttent contre la pauvreté font état de situations où les relations avec la police restent problématiques.

♦ Connaissance des services de prévention locaux

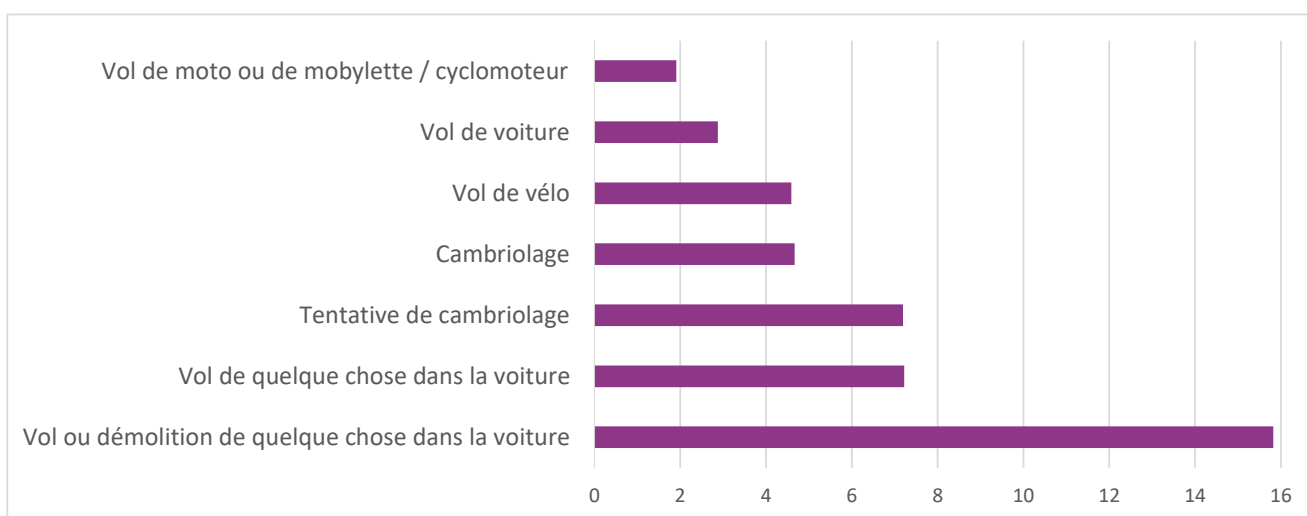
Selon le *Moniteur de sécurité* 2018, à peine la moitié des Wallons connaissent les services offerts par la police locale en matière de prévention. La mesure la plus connue est la surveillance du logement pendant les absences ou les vacances (55%), suivie par les mesures de prévention contre les cambriolages (51%), les

informations générales (déviances lors de travaux, modalités de traitement d'un dossier, ...) (48%), l'assistance policière aux victimes (47%) et la médiation entre voisins (39%). Moins connus, à l'époque, sont le marquage de vélos (29%) et les accords de collaboration entre les citoyens et la police (21%)".

♦ Expérience d'un délit et (non) déclaration

Le *Moniteur de sécurité* permet, en complément d'autres données comme celles issues des statistiques de criminalité officielles, de donner un aperçu des problèmes de sécurité auxquels les Wallons sont confrontés. Cette vaste enquête relève la fréquence des faits dont les Wallons se déclarent victimes, pour

Graphique 1 : Pourcentage de Wallons qui ont déclaré avoir été, eux ou un membre de leur ménage, victimes d'un délit, dans l'année précédant l'enquête, selon le type de délit. 2018



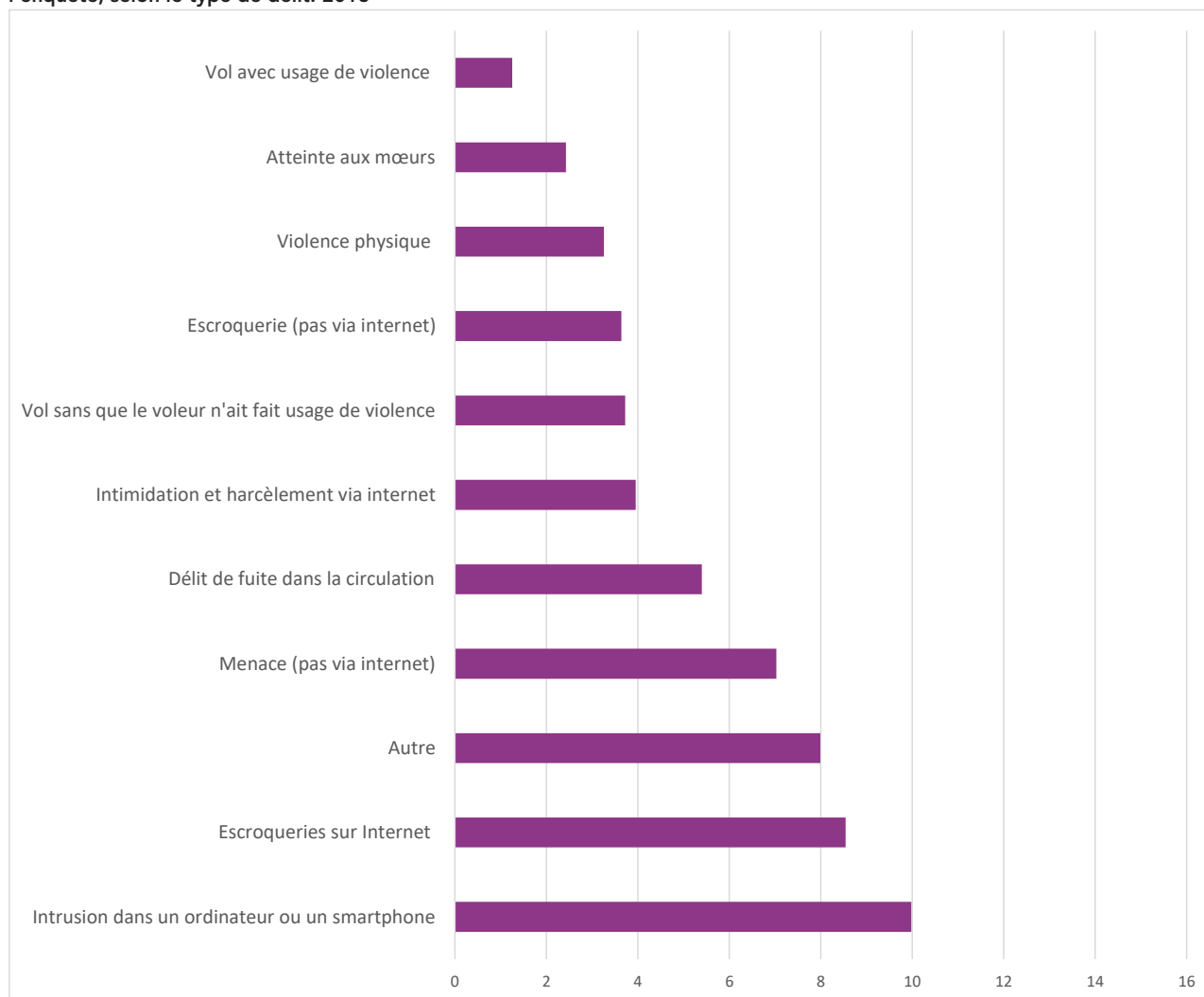
Source : Police fédérale. DGR- Information policière et ICT. Moniteur de sécurité 2018. Calculs IWEPS

lesquels ils ont fait, ou non, une déclaration auprès d'un service de police.

Les délits dont les ménages wallons se disent le plus fréquemment victimes concernent surtout la voiture. Près de 16% des ménages ont connu un vol ou une démolition de

quelque chose sur une voiture, plus de 7%, un vol dans la voiture et près de 3% un vol de voiture dans l'année qui a précédé l'enquête. Par ailleurs, un peu plus de 7% des ménages ont été victimes de tentatives de cambriolage et près de 5% d'un cambriolage.

Graphique 2 : Pourcentage de Wallons qui ont déclaré avoir été personnellement victimes d'un délit, dans l'année précédant l'enquête, selon le type de délit. 2018



Source : Police fédérale. DGR- Information policière et ICT. Moniteur de sécurité 2018. Calculs IWEPS

Les délits dont les Wallons ont été victimes à titre personnel ont souvent un rapport avec les usages de l'informatique : l'intrusion dans un ordinateur ou un smartphone est reprise par près de 10% des Wallons qui ont répondu à l'enquête ; plus de 8% ont été victimes d'une escroquerie sur internet et près de 4% d'intimidation ou de harcèlement via internet. D'autres types de menace sont signalées par 7% des répondants. Plus de 5% des répondants ont été victimes d'un délit de fuite dans la circulation. Les autres types de délit concernent moins de 4% de la population.

Pour chaque type de délits, le *Moniteur de sécurité* précise le pourcentage de déclaration à la police ou de dépôt de plainte. Les faits qui font plus fréquemment l'objet de plaintes sont les cambriolages ou les vols de voiture (dans plus de 80% des cas). **Les autres types de vol ne font généralement l'objet de déclarations ou de plaintes que dans 50 à 60% des cas** (43% pour les vols de vélo).

Les intrusions dans les ordinateurs ou smartphones sont rarement signalées à la police (10%) ; de même que les escroqueries sur in-

ternet (20%) ; un peu moins que l'intimidation ou le harcèlement via internet (23%).

Plus interpellant est le comportement dans le cas de violences physiques : **un peu plus de la moitié seulement des violences physiques sont signalées à la police** (c'est aussi le cas des vols avec usage de violence), **et seulement 16% des faits que les personnes qualifient d'atteintes aux mœurs le sont.**

Une part importante des délits n'apparaît donc pas dans les statistiques policières. Les auteurs de l'enquête rapportent cependant que les taux de déclaration indiqués par les citoyens peuvent parfois être surestimés¹⁵.

On constate par ailleurs une augmentation du nombre de dossiers traités dans le cadre de l'accueil des victimes dans les Maisons de justice, sans qu'il soit possible d'en dégager, à ce stade, un lien avec une meilleure information des citoyens concernant leur droit à l'aide juridique¹⁶.

*L'Indice de situation sociale de la Wallonie*¹⁷ intègre un indicateur sur le nombre **d'infractions contre l'intégrité physique en Wallonie**. Cette catégorie regroupe une dizaine de figures criminelles parmi lesquelles les coups et blessures volontaires sont les plus fréquents¹⁸. Cette statistique est basée sur **la criminalité enregistrée**¹⁹, et donc, nous l'avons vu dans le paragraphe précédent, **est sous-estimée**. Si une augmentation du nombre d'infractions contre l'intégrité physique (par million d'habitants) avait été constatée depuis le début des années 2000, la tendance, depuis 2011, est à la diminution. En 2018, le taux d'infractions s'élevait encore à plus de 8.000/million d'habi-

tants.

Dans l'enquête santé 2018²⁰, 2,2% des Wallons ont déclaré avoir été victimes de violences physiques, y compris sexuelles²¹, l'année précédant l'enquête. C'est parmi les jeunes de 15 à 24 ans que l'on enregistre le taux de victimes le plus élevé (4,1% en Wallonie).

De volumineux rapports statistiques consultables en ligne²² présentent, en évolution et à différents niveaux territoriaux, un ensemble de données sur la criminalité. Ces rapports sont établis à partir des PV (rédigés à la suite d'une plainte déposée par une victime) ou des déclarations (établies par un tiers auprès des services de police).

◆ Population carcérale

L'Observatoire International des Prisons (OIP), section belge²³, relève que le nombre de personnes emprisonnées a diminué entre 2014 et 2020. Le taux d'incarcération est passé de 105 pour 100.000 habitants en 2014 à 95 en 2020. Cela s'explique notamment par le recours aux peines alternatives, telle que le placement sous surveillance électronique²⁴. **Le taux d'occupation des prisons s'élevait en 2020 à 121%.**

"Si dans l'ensemble, environ la moitié des détenus séjournent en prison exclusivement dans le cadre de l'exécution de peines définitives (condamnés), 36% en attente d'un jugement définitif (prévenus), et 6,6% comme internés, ces proportions varient d'un établissement à l'autre en fonction de la spécialisation des établissements. Certains sont des maisons d'arrêt, d'autres des maisons de peines, et d'autres encore cumulent

15 Les personnes victimes d'un vol au cours de l'année écoulée sont probablement plus incitées à remplir le Moniteur de sécurité (sur-représentativité des réponses reçues), des faits qui se sont produits il y a plus longtemps peuvent être rapportés (télescopage temporel), ...

16 <http://www.maisonsdejustice.be/>

17 <https://www.iweps.be/publication/indice-de-situation-sociale-de-wallonie-iss-7e-exercice-focus-impacts-de-crise-covid-19-conditions-de-vie-inegalites-sociales-wallonie/>

18 Le viol et l'attentat à la pudeur ne sont pas comptabilisés dans cette catégorie.

19 Commissariat général, Direction information opérationnelle (CGOP/B) Statistiques policières de la criminalité, données de gestion.

20 https://his.wiv-isp.be/fr/Documents%20partages/VI_FR_2018.pdf

21 Être renversé à terre, poussé, secoué, être battu, blessé avec une arme, étranglé, Exhibitionnisme, Agression sexuelle, rapports sexuels forcés, viol.

22 http://www.stat.policefederale.be/assets/pdf/crimestat/gewest/rapport_2019_trim4_reg_Region_wallonne_fr.pdf

23 <https://www.prison-insider.com/fichepays/belgique-2020#introduction-5d00f804351ce>

24 Pour des informations sur les alternatives à la prison, voir notamment les rapports des Maisons de Justice.



ces deux fonctions. Seul l'établissement de défense sociale de Paifve est exclusivement destiné aux internés²⁵.²⁶

Les autres détenus (essentiellement les mineurs d'âge non renvoyés vers la justice des majeurs, les récidivistes à la disposition du gouvernement et les étrangers maintenus administrativement à la disposition de l'Office des étrangers) ne forment qu'une toute petite minorité de la popula-

tion carcérale.

Sur les 35 établissements pénitentiaires que compte la Belgique, 16 sont situés en Wallonie²⁷ et 2 en Région bruxelloise.

Les capacités d'accueil et **les taux de surpopulation sont très variables d'un établissement à l'autre.**

La surpopulation est plus forte dans les établis-

Tableau 1 : Population moyenne, capacité moyenne dans les prisons situées en Wallonie et en Région bruxelloise, classées selon le taux moyen de surpopulation. 2017

	Population moyenne	Capacité moyenne	Taux moyen de surpopulation
Dinant	55,5	32	73%
Saint-Gilles	849,9	583,8	46%
Namur	173,9	123,3	41%
Huy	85,8	64	34%
Lantin (mixte)	907,8	694	31%
Mons (mixte)	386,3	307	26%
Nivelles	223,7	192	17%
Arlon	126,5	111	14%
Tournai	192,5	183	5%
Andenne	411,2	396	4%
Ittre	419,9	422,3	-1%
Marche-en-Famenne (mixte)	308,5	312	-1%
Leuze-en-Hainaut	305,3	312	-2%
Forest	173,5	180	-4%
Paifve ²⁸	194,3	205	-5%
Jamioulx	374,1	399,5	-6%
Saint-Hubert	202,9	216	-6%
Marneffe	117,2	131	-11%
Total Wallonie Bruxelles	5508,8	4863,9	13%

En vert : essentiellement maisons de peine (condamnés)

En rouge : essentiellement maisons d'arrêt (prévenus)

En noir : proportion plus équilibrée entre prévenus et condamnés

Source : Source : Rapport général 2017 de la Direction des établissements pénitentiaires.

25 Les deux centres de psychiatrie légale actuels sont situés en Flandre (voir rapport administration pénitentiaire). Deux centres sont en projet dans la partie francophone du pays.

26 https://justice.belgium.be/sites/default/files/rapport_annuel_dg_epi_2017_0.pdf page 48.

27 Une 'Maison de Transition' a été ouverte à Enghien en janvier 2020.

28 Établissement de défense sociale.



sements qui accueillent surtout des prévenus, mais elle dépasse ou est proche des 130% dans 3 établissements qui hébergent condamnés et prévenus.

Les étrangers sont surreprésentés dans les prisons belges. En 2017, 44 % de la population carcérale était de nationalité étrangère : marocains (9,6%), algériens (4,8%), roumains (3,2%), néerlandais, (2,7%), français (2 %) et albanais (2%)²⁹. Les détenus de nationalité étrangère sont confrontés à des obstacles linguistiques, font l'objet de discriminations ou de racisme et rencontrent des problèmes spécifiques du fait de leur isolement social³⁰.

Selon le rapport annuel 2018 des Maisons de justice de la Fédération Wallonie-Bruxelles, la **surveillance électronique occupe une part croissante** dans les modalités d'exécution des peines. Trois catégories ont été principalement activées

en 2018 : 802 détentions préventives, 865 détentions à domicile (peines de prison à exécuter de moins d'un an) et 1.005 surveillances électroniques (peines de prison à exécuter entre un et trois ans). Par ailleurs, l'administration a assuré le suivi de 313 procédures de surveillance électronique pour l'exécution de peines de prison de plus de trois ans³¹.

♦ Accès à la justice en Belgique, un regard européen

Le *Tableau de bord de la Justice* publié annuellement par la Commission européenne³² permet de comparer, en évolution, les systèmes judiciaires du point de vue notamment de leur accessibilité. Cette analyse permet de préciser, pour trois dimensions, les éléments de diagnostic fournis dans ce chapitre.

Si la Belgique répond aux critères définis dans



29 Plus de détails dans le rapport annuel de la direction générale des établissements pénitentiaires : https://justice.belgium.be/sites/default/files/rapport_annuel_dg_epi_2017_0.pdf

30 Voir rapport Observatoire international des prisons. Belgique Notice 2016. Pour le droit à la dignité des personnes détenues <http://oipbelgique.be/fr/wp-content/uploads/2017/01/Notice-2016.pdf>

31 <http://www.maisonsdejustice.be/>

32 Pour l'édition 2020, voir <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0306&from=FR>

le rapport pour ce qui est de **l'accessibilité des informations adaptées à des publics spécifiques** (enfants, allophones, personnes malvoyantes ou malentendantes), elle ne remplit pas tous les critères pour la **disponibilité d'informations en ligne** sur le système judiciaire à destination du grand public (par exemple elle ne dispose pas d'outils interactifs permettant d'évaluer en ligne l'admissibilité au bénéfice de l'aide juridictionnelle).

Certaines catégories de personnes (par exemple les bénéficiaires de certaines allocations) peuvent automatiquement bénéficier de l'aide juridictionnelle, notamment pour des litiges civils ou commerciaux. **En dehors de ces catégories, l'accès à l'aide juridictionnelle est fonction du niveau de revenu.** Le seuil de revenu pour bénéficier de l'aide juridictionnelle, par exemple dans une affaire relevant du droit de la consommation, a été estimé³³ sur la base d'un scénario type équivalent dans les différents pays. Il a été mis en relation avec le seuil de pauvreté. En Belgique, le seuil pour bénéficier de l'aide juridictionnelle partielle, dans ce scénario, est de 11 %. Cela signifie

qu'un demandeur ayant un revenu supérieur de 11 % au seuil de pauvreté Eurostat restera admissible à cette aide. À l'inverse, le seuil pour bénéficier de l'aide juridictionnelle totale est de -14%, cela signifie qu'une personne ayant un revenu inférieur de 14% au seuil de pauvreté ne bénéficiera pas de l'aide juridictionnelle totale. La Belgique se situe parmi les pays, comme la France, où les seuils sont proches du taux de pauvreté, tout en étant que le seuil pour avoir accès à une aide juridictionnelle partielle est supérieur au seuil de pauvreté en Belgique, mais inférieur au seuil de pauvreté en France.

Plusieurs indicateurs tentent de mesurer la durée d'une procédure. Elle s'exprime par exemple en nombre de jours estimés nécessaires pour que la justice tranche une affaire. Sur cet indicateur, malheureusement, les données belges sont lacunaires, voire absentes. La longueur des procédures est cependant mise en avant fréquemment par différents observateurs³⁴.

33 Source Tableau de bord de la Justice 2020, Commission européenne et Conseil des barreaux européens (CCE), pp.25-26.

34 <https://www.campagnetamtam.be/fr-justicerealite>
Pour un détail des délais selon les parquets, voir <https://www.om-mp.be/stat/corr/jstat2018/f/home.html>

4. Instruments mis en oeuvre en Wallonie qui contribuent à rencontrer ce droit

Pour les intervenants, les différents instruments mis en place par la FWB et la Wallonie pour garantir ce droit se répartissent entre deux pôles d'actions :

♦ Prévenir, protéger

Et, de ce fait garantir le droit (mesures d'encadrement du contact avec la justice, avec la procédure ; conseiller et orienter tant en matière d'aide sociale que juridique). Il s'agit de mettre à la disposition du citoyen l'aide qu'il est en droit d'attendre :

- l'accueil social de première ligne pratiqué par les Maisons de justice ;
- l'accueil des victimes et de leurs proches pratiqué par les Maisons de justice ;
- les missions civiles des Maisons de justice ;
- l'aide juridique de première ligne exercée par des opérateurs subventionnés par l'administration générale des Maisons de justice ;
- l'hébergement dans les services agréés et subventionnés par l'administration générale de l'aide à la jeunesse ;
- l'action des services d'actions éducatives en milieu ouvert et les missions de prévention générale des Services d'aide à la jeunesse (SAJ) ;
- les familles d'accueil.

♦ Accompagner le citoyen dans la réalisation du droit

- l'accueil social de première ligne pratiqué par les Maisons de justice ;

- les missions d'aide sociale et d'aide psychologique aux justiciables, aux détenus, aux victimes et à leurs proches ;
- la mise sous surveillance électronique et son accompagnement par des assistants de justice ;
- l'aide au lien ;
- l'accompagnement à la mise en œuvre et au suivi des décisions judiciaires (encadrement d'une peine ou d'une mesure judiciaire en collaboration avec les assistants de justice – formations et thérapies ; peines de travail et travaux d'intérêt général ; les missions pénales des Maisons de justice) ;
- l'aide à la communication : médiation réparatrice entre les justiciables concernés par une infraction pénale en vue de gérer, de manière concertée, les conséquences matérielles et émotionnelles d'un acte délictueux dans l'esprit de la justice réparatrice ;
- les services de prestations éducatives et philanthropiques (SPEP) de l'aide à la jeunesse dans le cadre de la justice réparatrice ;
- les suivis dans le milieu de vie par les services agréés de l'aide à la jeunesse ;
- l'aide individuelle prise en charge par les conseillers et directeurs de l'aide à la jeunesse ;
- les sections d'accompagnement et de mobilisation intensifs et d'observation de l'aide à la jeunesse (alternative à l'hébergement en IPPJ) ;
- le centre pour mineurs dessaisis de Saint-Hubert.



5. Regards critiques³⁵

En matière de cohérence des instruments mis en œuvre, les participants soulignent, comme pour d'autres droits, le déséquilibre entre les mesures dévolues à la prévention et celles destinées à l'accompagnement.

Ils relèvent également que l'information ne touche pas tous les publics. Une proportion de la population, généralement la plus précarisée, ne dispose pas d'une information relative à ses droits ou alors elle se présente de façon lacunaire, voire incompréhensible (pas de mode d'emploi).

Le terme "justice", et ce qu'il recouvre, effraie et stigmatise. De ce fait, certaines personnes craignent d'entreprendre les démarches nécessaires.

En outre, l'accessibilité des services, tant sur un plan intellectuel, suite à des problèmes de langues, d'analphabétisme, de différences culturelles et de fracture numérique que sur un plan physique (mobilité) peut également poser des difficultés. La mobilité intervient également dans l'accès au droit.

Il faudrait veiller à une meilleure maîtrise des leviers qui, actuellement, restent aux mains du Fédéral, SPF Justice et pouvoir judiciaire (indépendance des magistrats). Cette situation entraîne des conflits entre la FWB, les services agréés et subventionnés par elle et le SPF Justice. Ainsi, par exemple, le statut des détenus incarcérés³⁶ est du ressort du Fédéral alors que l'aide sociale, à eux accordée, incombe aux communautés. Cette dichotomie dans la répartition des compétences génère de l'incohérence et des tensions inhérentes au cadre institutionnel de la Belgique. La violence institutionnelle est liée à l'insuffisance de moyens en provenance du SPF Justice, ces derniers dépendant de la politique menée par le Fédéral. Dans certaines matières, la FWB n'inter-

vient qu'en soutien au Fédéral (asile - immigration, réfugiés) et ne joue qu'un rôle supplétif notamment pour les MENA (mineurs étrangers non accompagnés). Dans ce cadre, une cellule de travail entre l'aide à la jeunesse et Fedasil a été créée par la conclusion d'une convention.

Une mutualisation des ressources par le biais d'accords de coopération commence à voir le jour en vue d'harmoniser les pratiques et les politiques. Actuellement, elle se réalise surtout sur les plans horizontal (entre régions et communautés (aide à la jeunesse et CPAS ;...) et transversal (aide à la jeunesse - ONE ; aide à la jeunesse - enseignement ; culture - enseignement ;...). La conclusion d'accords de coopération avec le pouvoir fédéral s'avère plus difficile à réaliser.

En matière d'efficacité, les intervenants mettent en exergue la longueur des temps d'attente, auxquels sont soumis les travailleurs des services d'aide, pour accéder aux détenus en raison des mouvements internes au sein des établissements pénitentiaires.

Les intervenants constatent une disproportion entre l'offre et la demande qui aboutit à la création de services privés, payants, concurrents des services publics ou agréés, gratuits. Ces institutions privées tentent de répondre à l'insuffisance des moyens existants, par exemple en matière d'espaces-rencontres. Or, il existe un principe de gratuité du service public qui, de ce fait, n'est plus respecté. L'émergence de ce marché privé augmente encore la relégation de la population la plus fragilisée.

Le manque de continuité dans les prises en charge par le service public est également soulevé. Or, sans continuité, le droit ne peut être respecté.

Dans ce secteur, également, le manque d'indicateurs pour mesurer l'objectif est relevé, notamment en ce qui concerne les indicateurs d'impact. On pourrait cibler les mesures par

35 Les éléments d'évaluation qui suivent ont été mis en évidence, à titre individuel et en toute liberté, par les participants à l'atelier évaluatif et prospectif consacré au droit à l'information et aux outils de communication et n'engagent donc pas les institutions dont ils relèvent.

36 Loi de principes du 12 janvier 2005 [concernant l'administration pénitentiaire ainsi que le statut juridique des détenus].

public (ventiler les données).

Le fil rouge de la réforme réglementaire opérée par l'administration des Maisons de justice vise l'autonomie, tant pour l'auteur que pour la victime. Or, on relève peu d'indicateurs qualitatifs dans ce domaine et les indicateurs existants diffèrent en fonction de l'angle d'approche :

- pour les auteurs : le taux de récidive ;
- pour les victimes : la capacité de résilience ;
- ...

6. Enjeux et perspectives au regard de ce droit³⁷

Les intervenants soulignent le rôle défavorable joué par les médias sur l'opinion publique. Souvent mal informés, ils ne creusent pas les questions et visent le sensationnalisme et le sentimentalisme plutôt que l'information ("émocratie").

Cette situation génère des attentes sociales excluantes (enfermement, marginalisation,...) qui se répercutent sur certaines décisions politiques en matière d'octroi d'allocations, de libération conditionnelle, de réinsertion sociale, de pose de bracelet électronique, ...

L'austérité (soft law) renforce la méfiance. Le poids des restrictions budgétaires entrave le développement des mesures sociales. Sur ce plan, le traité de Maastricht est clair : donner la priorité aux dispositions économiques, le social suivra.

L'aide juridique, comme l'aide sociale, vise à l'autonomisation, à la participation et à l'information des bénéficiaires. Dans ce domaine également, la question se pose du respect de l'objectif d'autonomie du demandeur lorsque le droit est conditionné. Le "droit" devient la contrepartie d'une obligation, il est envisagé

en opposition au "devoir".

Le courant dominant se centre sur une individualisation des solutions dans un traitement au cas par cas des problèmes, par exemple sous la forme d'une contractualisation des mesures. Cette tendance nuit à la cohésion sociale. Le contrat constitue alors une fiction qui contrevient à l'universalité du droit. Il fige un rapport de force individualisé à un moment T, forcément non reproductible. L'accès n'est plus garanti, mais se négocie.

La complexification des normes engendre parallèlement une spécialisation du conseil ou de l'aide juridique. Ce phénomène conduit à une incohérence entre globalisation, d'une part, et hyperspécialisation, d'autre part.

On assiste à l'émergence de services privés, payants, qui pallient les lacunes des services publics ou agréés gratuits qui, trop peu nombreux ou pas assez outillés (manque de moyens humains et financiers), n'arrivent plus à répondre aux demandes d'aide.

Les enjeux sont nombreux :

- En réaction à l'émergence de projets pilotes, qui ne favorisent pas la pérennité des actions, comment intégrer le long terme dans la conception et l'évolution de la politique, ce qui engendrerait une stabilité des décisions prises et des politiques menées ?
- Comment assurer une continuité du traitement équitable du citoyen dans le respect de ses droits et fournir une vision plus cohérente ?
- Comment amortir financièrement la régionalisation et la communautarisation de certaines compétences fédérales (Maisons de justice, Espaces-rencontres, ...) ?
- Comment contrer le phénomène de dualisation de l'accès au droit à l'aide juridique (émergence de services privés concurrents

37 Telles qu'exprimées par les participants à l'atelier évaluatif et prospectif sur ce droit.

et payants qui suppléent les déficits des services publics ou subventionnés et gratuits) ?

- Comment réconcilier le citoyen et l'Etat en améliorant l'accès et la confiance en l'aide juridique ?
- Quelle aide s'avèrerait nécessaire pour accompagner les bénéficiaires vers l'institution "justice" ? Des lieux moins froids, plus conviviaux ?
- Comment éviter la stigmatisation ? Par la création de guichets uniques par entité géographique (au niveau de la commune, de la division, de la province) pour l'ensemble des services sociaux, juridiques qui constitueraient une porte d'entrée vers le service public ?
- Comment sortir d'une logique d'internement, d'enfermement et d'une certaine culture de la "sanction" en réponse aux attentes sociales excluantes ?
- Comment inverser la vision et les attentes sociales par rapport aux plus précarisés (e-phone des migrants ; relooking des prisonnières, des migrants, conditions de vie dans les prisons) ?
- Comment améliorer l'accessibilité des services pour les citoyens (mobilité) ?
- Comment dynamiser la formation et l'éducation permanente des professionnels, du grand public ?
- Comment penser un système d'aide qui se déplace vers les citoyens et non un système à la fois "réceptif" et "réactif" ?
- Comment améliorer les sentiments de justice et d'équité des usagers ?
- Comment préparer l'éventuelle régionalisation ou communautarisation des affaires justiciables à la réalité wallonne ?
- Comment aider le citoyen à comprendre

un système qui fluctue entre globalisation et hyperspécialisation ?

- Quelles sont les valeurs et les déterminants à mettre en exergue dans la perspective d'une politique de justice régionalisée, notamment par le biais de comités de concertation avec le Fédéral sur le plan des sanctions, des interventions financières ?
- Comment humaniser, valoriser les métiers et les fonctions de l'aide juridique en respectant le rôle des professionnels de l'aide ? La confusion de rôles des professionnels constitue un manque de respect pour l'utilisateur. Dans certaines situations, en effet, celui qui aide est aussi celui qui contrôle, qui sanctionne. Cette situation rejaillit sur la relation de confiance avec le bénéficiaire et sur le respect qu'il porte au professionnel et à sa fonction.

7. En conclusion

Un système d'assistance juridique efficace peut réduire non seulement la durée de la garde à vue ou de la détention des suspects, mais également la population carcérale, l'engorgement des tribunaux, ainsi que la récidive et la victimisation. Il permettrait également de protéger et de préserver les droits des victimes devant la justice pénale.

La déjudiciarisation de certaines matières, le recours à des sanctions non privatives de liberté et à des mesures d'intérêt général, notamment la diminution de l'usage inutile de l'emprisonnement, permettraient d'éviter la stigmatisation, la marginalisation et la précarisation des justiciables et ainsi d'améliorer la cohésion sociale.

La réinsertion sociale des personnes privées de liberté doit constituer l'un des objectifs prioritaires du système de justice pénale, de telle sorte que, dans toute la mesure possible,

les auteurs d'infractions puissent vivre dans le respect des lois et subvenir à leurs besoins lorsqu'ils reprennent leur place dans la société. Elle est le fondement de la jouissance d'autres droits et participe à la cohésion sociale.

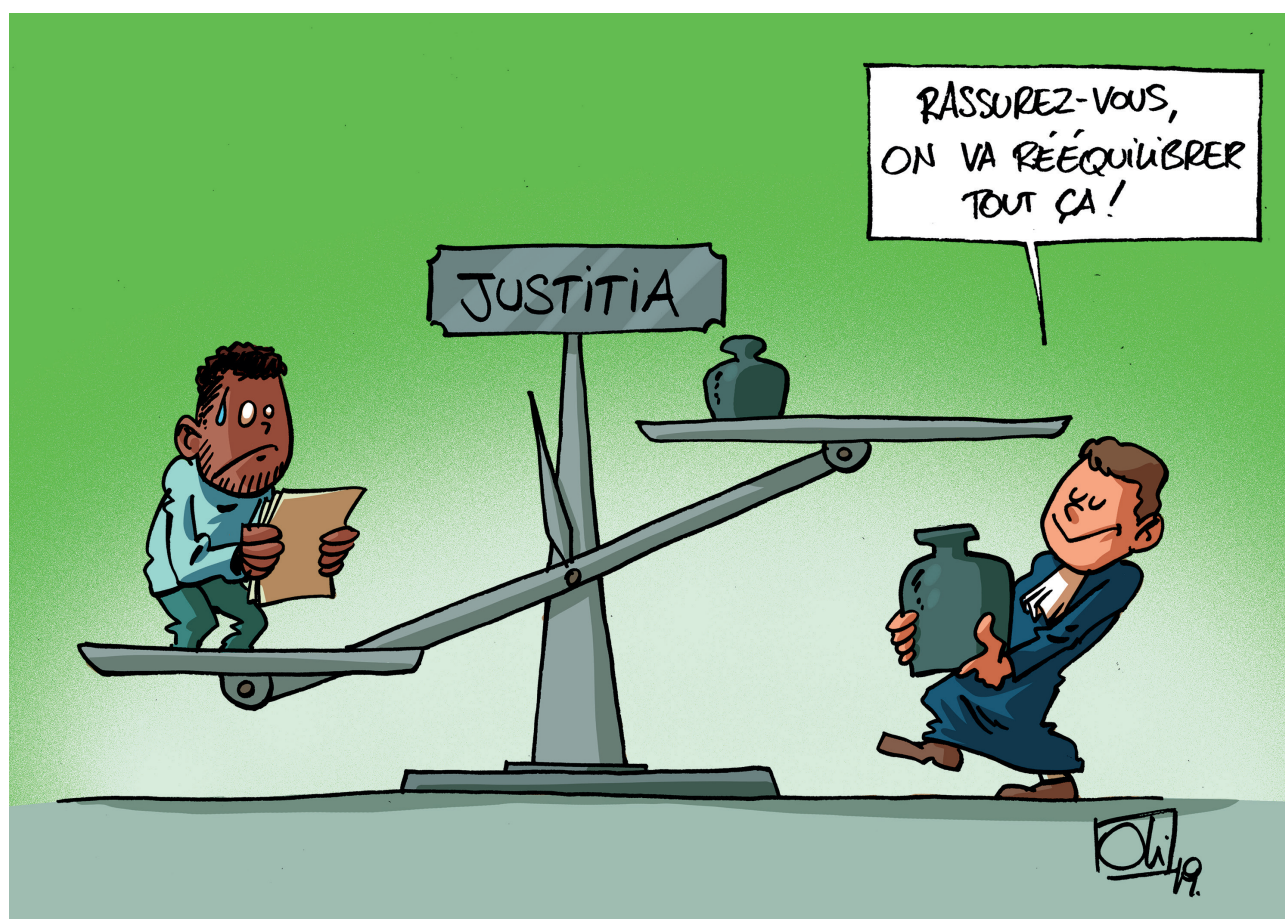
La cohésion sociale passe aussi par l'amélioration de la lisibilité, de la compréhension et de l'accessibilité du système et des services par les usagers.

Même si le cadre matériel, institutionnel et réglementaire constitue le substrat des mesures, il faut que celles-ci puissent s'adapter au contexte et saisir les occasions d'améliorer les méthodes de travail. Les réglementations doivent conserver leur dynamisme et évoluer

parallèlement aux pratiques.

La mise au point et l'utilisation d'indicateurs d'évaluation permettraient de rationaliser les politiques de justice pénale, mais aussi d'élaborer une politique d'aide juridique à long terme, tout en garantissant l'utilisation efficace des ressources publiques.

Une mutualisation des moyens par la conclusion d'accords de coopération permettrait d'harmoniser les pratiques et les politiques. À défaut, le confédéralisme grandissant, attribuant la justice aux régions et communautés, pourrait peut-être amener plus de cohérence dans le système actuel et pallier la discontinuité des prises en charge par le service public.



8. Synthèse

DROIT À L'AIDE JURIDIQUE

Finalité

"Tous les citoyens ont droit à un traitement égal et équitable devant la loi, garanti dans les faits, et doivent être aidés pour comprendre et jouir de ces droits dans l'optique de respect de leur autonomie et de leur capacité à se réaliser dans la société"

FONDEMENTS DU DROIT

- Un traitement égal et équitable implique :
 - La présomption d'innocence et le droit à la liberté
 - L'égalité devant la loi et l'équité des procédures (dont le recours) et du traitement pour la personne arrêtée, jugée, détenue
 - La protection de la société par rapport à une personne contagieuse, aliénée, alcoolique, toxicomane, vagabonde ou par rapport à un mineur

ÉTAT DES LIEUX

- Les structures de base de l'organisation judiciaire sont réparties sur le territoire, certaines zones étant mieux desservies que d'autres.
- Les opinions des citoyens sont globalement favorables sur le fonctionnement de la justice avec des bémols sur la durée du traitement des affaires et sur le langage juridique pas suffisamment clair.
- À peine la moitié des Wallons connaissent les services offerts par la police locale en matière de prévention
- Les délits les plus fréquents concernent : la voiture (souvent signalés à la police), un rapport avec les usages de l'informatique (rarement signalés), un peu plus de la moitié seulement des violences physiques sont signalées à la police
- Le nombre de personnes emprisonnées diminue grâce au recours aux peines alternatives, les capacités d'accueil et les taux de surpopulation sont très variables d'un établissement à l'autre
- Certaines catégories de personnes peuvent automatiquement bénéficier de l'aide juridictionnelle, en dehors de ces catégories, l'accès à l'aide juridictionnelle est fonction du niveau de revenu

INSTRUMENTS

- Les actions proposées en Wallonie relèvent de la FWB et visent :
 - La prévention et la protection
 - L'accompagnement
- A travers des équipements et/ou des compétences (médiation, aide sociale, éducation, ...) mis à disposition des personnes qui ont commis des "fautes" ou des victimes de "fautes"

REGARDS «CRITIQUES»

- Déséquilibre entre prévention et accompagnement
- Information difficilement accessible pour certains publics (précarisés) => non recours
- "Justice" effraie et stigmatise => non recours
- Problème d'accessibilité physique, de compréhension culturelle => non recours
- Dichotomie dans la répartition des compétences entre Fédéral et FWB => nécessite des accords de coopération
- Longueur des temps d'attente pour les services d'aide
- Émergence d'un marché privé pour pallier l'insuffisance des moyens existants, ce qui augmente la relégation des la population fragilisée
- Manque de continuité dans la prise en charge
- Manque d'indicateurs d'évaluation
- Peu d'indicateur pour évaluer l'autonomie pour l'auteur et pour la victime

TENDANCES

- Rôle défavorable des médias sur l'opinion publique
- Ce qui génère des attentes sociales excluentes (enfermement, marginalisation, ...)
- Poids des restrictions budgétaires qui entravent le développement des mesures sociales (l'économique prime sur le social)
- Droit comme contrepartie d'une obligation, envisagé par opposition au devoir
- Individualisation des solutions et traitement au cas par cas des problèmes
- Complexification des normes qui engendre une spécialisation du conseil / aide juridique
- Émergence de services privés, payants, pour pallier les lacunes des services publics (trop peu nombreux, pas assez outillés, ...)

CONCLUSION

A travers les instruments proposés, il s'agit d'éviter la stigmatisation, la marginalisation et la précarisation des justiciables. La réinsertion sociale des personnes privées de liberté doit constituer un objectif prioritaire

Du point de vue de la CS :

La CS sera mieux rencontrée par une amélioration de la lisibilité, de la compréhension, de l'accessibilité pour tous. Pour cela :

- Prendre toutes mesures nécessaires pour éviter la dualisation
- Séparer aide de contrôle et sanction
- Augmenter la lisibilité, la compréhension, l'accessibilité physique et comportementale
- Former les professionnels et le "grand public"

ENJEUX

- L'assimilation financière de la régionalisation et communautarisation de certaines compétences
- La dualisation de l'accès au droit (public – privé)
- La réconciliation du citoyen avec le politique et le juridique
- Une aide plus "conviviale" et l'accessibilité des services publics
- La porte d'entrée du citoyen vers les services publics
- La culture de la "sanction" en réponse aux attentes excluentes
- La formation et l'éducation permanente des professionnels, du grand public
- La compréhension d'un système qui fluctue entre globalisation et hyperspécialisation
- L'humanisation et la valorisation des métiers et des fonctions de l'aide juridique en respectant le rôle des professionnels de l'aide et attention particulière si celui qui aide est aussi celui qui contrôle et sanctionne

