

Promotion of the Rule of Law and the Judiciary in Africa (ProLa)  
**CONSULTANCY AND TECHNICAL STUDIES** (CN 81292882)

---

# OBSTACLES STRUCTURELS POUR L'ACCÈS À LA JUSTICE DES PERSONNES VULNÉRABLES AU SÉNÉGAL, EN CÔTE D'IVOIRE ET AU GHANA

## Côte d'Ivoire



**Study D | May 2025**

Ewald Eisenberg, Marc Gnahoré, Ismaël  
Kouassi Yayi Oka, Clemens Schweizer



Publié par :

Université des Sciences Appliquées de Kehl  
Kinzigallee 1, 77694 Kehl, Allemagne  
[www.hs-kehl.de](http://www.hs-kehl.de)

Responsable du contenu éditorial :

Chef de projet Prof. Dr. Ewald Eisenberg

Date de publication : mai 2025

Cette publication est sous licence Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0).

Pour consulter une copie de cette licence : <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Les opinions exprimées dans cette publication sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement la politique ou la position officielle de l'Université des Sciences Appliquées de Kehl ou de ses partenaires.

Contact : [eisenberg\[at\]hs-kehl.de](mailto:eisenberg[at]hs-kehl.de)

# Contents

Sigles et abréviations	4
1. Contexte de l'étude	5
2. Objectifs de l'étude	5
3. Méthodologie et cadre analytique	6
4. Analyse des données de l'étude	8
4.1 Identification des groupes de comparaison	8
4.1.1 Informations de base sur les groupes interrogés (populations clés présentant différents types de vulnérabilités)	8
4.1.2 Identification des personnes vulnérables et non-vulnérables	9
4.2 Identification des participants à l'étude avec des expériences récentes avec le système judiciaire	9
4.3 Analyse des obstacles structurels pour les groupes vulnérables	10
4.3.1 Difficultés rencontrées par les groupes vulnérables lors de la phase préalable au procès	11
4.3.2 Obstacles structurels au niveau du système judiciaire	12
4.3. Institutions de choix	28
4.4 Le rôle de l'assistance juridique	30
4.5 Évaluation de l'égalité d'accès à la justice	32
4.6 Évaluation des coûts d'accès perçus selon les institutions	35
4.7 Le rôle de la médiation	36
5. Conclusions de l'étude	38
6. Recommandations de l'étude	39
Annex - Bibliographie de référence utilisée pour l'élaboration du présent rapport	41



# Sigles et abréviations

CNDH	Conseil National des Droits de l'Homme
FCFA	Franc de la Communauté Financière Africaine
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Économiques
ODD	Objectifs de Développement Durable
ONG	Organisation Non Gouvernementale
ONUDC	Office des Nations Unies contre la drogue et le crime
PNUD	Programme des Nations Unies pour le développement
ProLa	Promotion of the Rule of Law and the Judiciary in Africa
PTF	Partenaires Techniques et Financiers



# 1. Contexte de l'étude

L'amélioration de l'accès à la justice pour les personnes vulnérables – notamment les femmes, les jeunes, les personnes vivant en milieu rural et les petits acteurs économiques – constitue une priorité de la coopération internationale en matière d'État de droit. Cette priorité est en cohérence avec plusieurs cadres normatifs internationaux et régionaux, parmi lesquels :

- » **l'Agenda 2063 de l'Union Africaine**, notamment l'Aspiration 3, Objectif 11 relatif à l'État de droit ;
- » les **Objectifs de Développement Durable (ODD)**, en particulier l'**ODD 5** (égalité des sexes) et l'**ODD 16** (paix, justice et institutions efficaces).

Dans ce cadre, le projet Promotion of the Rule of Law and Justice in Africa (ProLa) adopte une **approche intégrée** visant à renforcer à la fois l'accès aux juridictions étatiques et le recours aux **mécanismes alternatifs de règlement des conflits** (médiation, parajuristes, structures communautaires). Il met l'accent sur l'amélioration de la qualité de l'accueil, la transparence, la proximité et la simplification des démarches.

L'étude D, menée en Côte d'Ivoire, s'inscrit dans cette dynamique. Elle poursuit un double objectif :

- 1. identifier et analyser les obstacles** – structurels, cognitifs, relationnels – qui limitent l'accès équitable à la justice pour les populations vulnérables, tant dans les dispositifs formels qu'informels ;
- 2. formuler des recommandations concrètes, réalistes et adaptées au contexte ivoirien**, afin de contribuer à la construction d'un système judiciaire plus inclusif, accessible et crédible.

L'étude repose sur une **approche empirique combinée**, articulant :

- » une enquête quantitative auprès de personnes ayant eu une expérience de justice récente (depuis janvier 2021) ;
- » une série d'entretiens qualitatifs ;
- » des observations et contributions issues d'acteurs institutionnels et communautaires.

Elle entend ainsi **donner la parole aux justiciables eux-mêmes** et mettre en lumière les expériences vécues, les représentations sociales de la justice et les pratiques d'accès au droit. En contribuant au **dialogue national sur la justice de proximité**, elle vise à orienter les politiques publiques vers des solutions concrètes, à faible coût, mais à fort impact social.

# 2. Objectifs de l'étude

L'étude menée en Côte d'Ivoire s'inscrit dans le cadre des efforts du projet ProLA pour rendre les systèmes judiciaires plus accessibles, équitables et adaptés aux besoins des populations vulnérables.

Elle poursuit les objectifs spécifiques suivants :

- » **Identifier et quantifier** les obstacles structurels – géographiques, économiques, sociaux, linguistiques ou institutionnels – qui freinent l'accès des personnes vulnérables à la justice, qu'elle soit formelle ou informelle ;
- » **Mesurer la perception** de l'accessibilité, de la qualité et de l'équité des différents mécanismes de résolution des conflits (tribunaux étatiques, justice traditionnelle, mécanismes alternatifs);
- » **Comparer les expériences** des groupes vulnérables et non vulnérables afin de mieux comprendre les inégalités structurelles dans l'accès à la justice ;
- » **Formuler des recommandations** opérationnelles et contextualisées à l'attention de l'État, de la société civile et des partenaires techniques et financiers, en vue d'un système judiciaire plus inclusif.

Des comparaisons ponctuelles avec les résultats issus du Ghana et du Sénégal permettent par ailleurs d'identifier des tendances communes et des différences contextuelles, renforçant ainsi la portée analytique et stratégique de l'étude.

### 3. Méthodologie et cadre analytique

Pour répondre de manière détaillée à la question sur les recommandations sur les obstacles structurels pour l'accès à la justice des personnes vulnérables en Côte d'Ivoire, notre étude se base sur l'analyse des données des résultats obtenus à partir des enquêtes réalisées sur le terrain.

Ainsi, nous avons réalisés 364 interviews dans des zones urbaines et rurales des villes d'Abidjan, de Bouaké, de Korhogo et de Toumodi.

Nous avons dans chaque région 2 enquêteurs qui étaient partis à la rencontre des personnes qui ont ou qui avaient un contentieux de justice.

La plupart des entretiens ont été réalisés en collaboration avec des structures de la société civile implantées dans les localités citées.

ZONES	EFFECTIF ENQUETE (nombre de personnes interrogées)	Noms et nombre d'enquêteurs
Abidjan	207	Maty Noura Prunelle BAMBA, Yannick Roland LIDO
Bouaké/Toumodi	73	Ousmane SYLLA, Constant Saki DJATCHI
Korhogo	84	Wola Leticia DJANI, N'Gangboho SORO
<b>Total</b>	<b>364</b>	<b>06</b>

La majorité des entretiens ont été facilités par l'appui de structures de la société civile implantées localement, ce qui a favorisé la participation des répondants et la richesse des témoignages recueillis.

## Entretiens qualitatifs

En complément de l'enquête auprès des justiciables, des **entretiens semi-directifs** ont été réalisés avec des professionnels du secteur judiciaire dans chacune des trois zones. Ces entretiens ont concerné des magistrats, greffiers, avocats, chefs traditionnels, agents des forces de l'ordre, représentants d'organisations juridiques, et responsables administratifs. L'objectif était de mieux comprendre les contraintes institutionnelles, les perceptions professionnelles et les pistes d'amélioration.

## Cadre analytique

L'interprétation des données repose sur une grille d'analyse inspirée de standards internationaux, en particulier la **typologie de l'OCDE** des obstacles structurels à l'accès à la justice. Cette typologie identifie cinq catégories majeures d'obstacles :

1. **Obstacles géographiques** : éloignement des juridictions, mauvaise qualité des infrastructures de transport.
2. **Relations sociales et expériences** : méfiance vis-à-vis des institutions, stigmatisation, dépendance sociale.
3. **Coûts économiques** : frais de justice, honoraires, coûts indirects, corruption.
4. **Déficits dans la prestation de services** : absence d'acteurs juridiques, carences institutionnelles.
5. **Fracture numérique** : inégalités d'accès aux technologies, à l'information juridique et aux outils numériques.

Ce cadre permet une lecture multidimensionnelle des freins à l'accès à la justice, en croisant les facteurs physiques, sociaux, économiques et institutionnels.

Par ailleurs, l'étude s'est appuyée sur les approches méthodologiques recommandées par le **Guide pratique du PNUD sur la programmation pour la justice** (UNDP 2005), qui insiste sur l'importance d'approches centrées sur les personnes, basées sur les droits, participatives et adaptées au contexte local. Les profils pays de l'**ONUDC** sur les systèmes d'aide juridique ont également apporté des repères concrets sur les dispositifs existants dans des contextes similaires.

En croisant les données issues du terrain, les perceptions des parties prenantes et les cadres d'analyse internationaux, cette étude vise à produire des recommandations fondées, opérationnelles et adaptées à la réalité ivoirienne.



## 4. Analyse des données de l'étude

### 4.1 Identification des groupes de comparaison

#### 4.1.1 Informations de base sur les groupes interrogés (populations clés présentant différents types de vulnérabilités)

- a. Nombre d'**adolescents** de 18- (q4- âge)  
**Le nombre d'adolescents ayant moins de 18 ans : 9 personnes**
- b. Nombre de personnes âgées de 60+ (q4- âge)  
**Le nombre de personnes âgées ayant plus de 60 ans : 7 personnes**
- c. Nombre de **femmes** (q5 - sexe)  
**Le nombre de femmes : 176 personnes**
- d. Nombre de **femmes mariées** (q15- sexe / q6 - état civil)  
**Le nombre de femmes mariées : 53 personnes**
- e. Nombre de **femmes célibataires, divorcées et veuves** (q5 - sexe / q6 - état civil)  
**Le nombre de femmes célibataires, divorcées et veuves : 120 personnes**
- f. Nombre d'étrangers (q9 - Nationalité)  
**Le nombre d'étrangers : 12 personnes**
- g. Nombre de **réfugiés ou de demandeurs d'asile** (q10 - Statut)  
**Le nombre de réfugiés ou de demandeurs d'asile : 0 personnes**
- h. Nombre de **personnes sans diplôme** (q11 - diplôme le plus élevé)  
**Le nombre de personnes sans diplômes : 76 personnes**
- i. Nombre de **personnes ayant un diplôme de l'enseignement primaire** (q11 - diplôme le plus élevé)  
**Le nombre de personnes ayant un diplôme de l'enseignement primaire : 57 personnes**
- j. Nombre de personnes souffrant d'un **handicap physique et/ou mental** (q12 - handicap)  
**Le nombre de personnes souffrant d'un handicap physique et/ou mental : 44 personnes**
- k. Nombre de **chômeurs** (q13 - emploi)  
**Le nombre de personnes sans-emplois : 119 personnes**
- l. Nombre de **personnes en situation d'extrême pauvreté** (argent disponible inférieur à 2,15 dollars US par jour (selon le seuil de pauvreté international [IPL] de la Banque mondiale de septembre 2022 = 64,50 dollars US par mois = 39620,94FCFA) (q14 - revenu disponible)  
**Le nombre de personnes en situation d'extrême pauvreté avec un revenu inférieur à 39620,94 FCFA : 58 personnes**
- m. Nombre total de **personnes vulnérables** interrogées (groupes a-l)  
**Nombre total de personnes vulnérables selon les critères (groupes a-l) = 272 personnes**
- n. Nombre total de **personnes sans vulnérabilité** (personnes n'entrant pas dans l'une des catégories susmentionnées)  
**Nombre total de personnes sans vulnérabilité = 92 personnes**
- o. Nombre de **personnes ayant un lieu de résidence dans les zones rurales** (q7 - lieu de résidence)



**Le nombre de personnes ayant un lieu de résidence dans les zones rurales : 10 personnes**

- p. Nombre de **personnes ayant un lieu de résidence dans les zones urbaines** (q7 - lieu de résidence) = **350 personnes**

### 4.1.2 Identification des personnes vulnérables et non-vulnérables

Pour cette étude, est considérée comme personne vulnérable : l'individu qui obéît à l'un des critères ci-après :

- » - être âgé de moins de 18 ans,
- » - être âgé de plus de soixante ans,
- » - être de sexe féminin et soit veuve, célibataire ou divorcée,
- » - être de nationalité étrangère,
- » - être réfugié ou demandeur d'asile,
- » - être sans diplôme ou avoir comme diplôme le plus élevé un diplôme de l'enseignement primaire,
- » - souffrir d'un handicap physique et /ou mental,
- » - être sans emploi
- » - vivre dans une situation d'extrême pauvreté c'est à dire vivre avec moins de 39620,94 FCFA par mois.

Le nombre total de personnes vulnérables est de **272 personnes**.

Le nombre total de personnes sans vulnérabilité c'est-à-dire le nombre de personnes pas concernées par les critères ci-dessus énumérés est établi à quatre-vingt-douze (92).

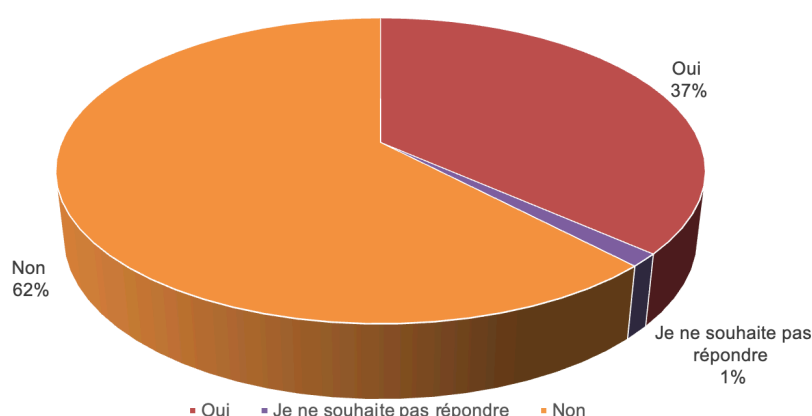
Aussi deux (2) groupes de personnes sont pris en compte. Ce sont les populations vivant dans le milieu rural (10 personnes), et celles vivant en milieu urbain (354 personnes). Cette grande proportion d'enquêtés provenant du milieu urbain s'explique par la forte communalisation induite par le processus de décentralisation mis en œuvre en Côte d'Ivoire.

Il convient de noter qu'en raison de la petite taille de la comparaison pour les communes rurales (en tout 10 personnes venant de communes rurales dont 10 personnes confrontés à une situation où elles ont eu besoin d'accéder à la justice depuis le 01.01.2021), cette étude ne peut pas contribuer à déterminer s'il existe des différences significatives entre zones rurales et zones urbaines.

## 4.2 Identification des participants à l'étude avec des expériences récentes avec le système judiciaire

Au début de l'étude, nous avons interrogé les participants sur leurs expériences récentes avec la justice. Seuls les participants à l'étude qui, depuis le 01.01.2021, ont été confrontés à une situation dans laquelle ils ont eu besoin d'accéder à la justice, ont été interrogés par la suite sur leurs expériences avec la justice. L'objectif de cette restriction des personnes interrogées était d'éviter que l'évaluation de la situation de la justice ne soit faussée par des expériences trop anciennes.

Avez-vous été confronté à une situation où vous avez eu besoin d'accéder à la justice depuis le 01.01.2021 ?  
(Total : 364 réponses)



Avez-vous eue recours à la	N	Pourcentage
Oui	133	37%
Je ne souhaite pas répondre	5	1%
Non	226	62%
<b>Total</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>

L'analyse présentée dans le paragraphe 4.3 ci-dessous porte sur les 133 répondants qui, depuis le 01.01.2021, ont été confrontés à une situation dans laquelle ils ont eu besoin d'accéder à la justice.

### 4.3 Analyse des obstacles structurels pour les groupes vulnérables

Ce chapitre présente une analyse approfondie des **obstacles structurels** auxquels sont confrontées les personnes vulnérables dans leur parcours judiciaire en Côte d'Ivoire. L'analyse repose sur les données collectées auprès de **133 répondants** qui, depuis le 1er janvier 2021, ont été confrontés à une situation nécessitant le recours à la justice – qu'il s'agisse d'un conflit, d'une infraction ou d'une demande de droit.

L'objectif était de comprendre, à travers leurs déclarations, **comment les personnes vulnérables perçoivent le fonctionnement du système judiciaire**, quelles difficultés elles rencontrent à chaque étape de la procédure, et dans quelle mesure ces expériences traduisent des inégalités d'accès ou des blocages structurels.

L'analyse se concentre principalement sur les **participants vulnérables**, tels que définis dans le cadre méthodologique (chapitre 3), mais inclut également, à titre comparatif, les réponses de personnes non vulnérables. Cette approche permet d'identifier les écarts de perception, de traitement ou de résultat selon le statut social, économique ou géographique des justiciables.

Les types de litiges rencontrés par les répondants ont été classés selon une typologie simplifiée, destinée à faciliter la compréhension pendant la collecte des données :

- » Droit pénal
- » Droit foncier
- » Droit civil
- » Droit de la famille
- » Droit administratif
- » Droit concernant le logement

Cette classification permet de mieux contextualiser les difficultés rapportées et d'identifier les domaines juridiques où les obstacles sont les plus fréquents ou les plus marqués.

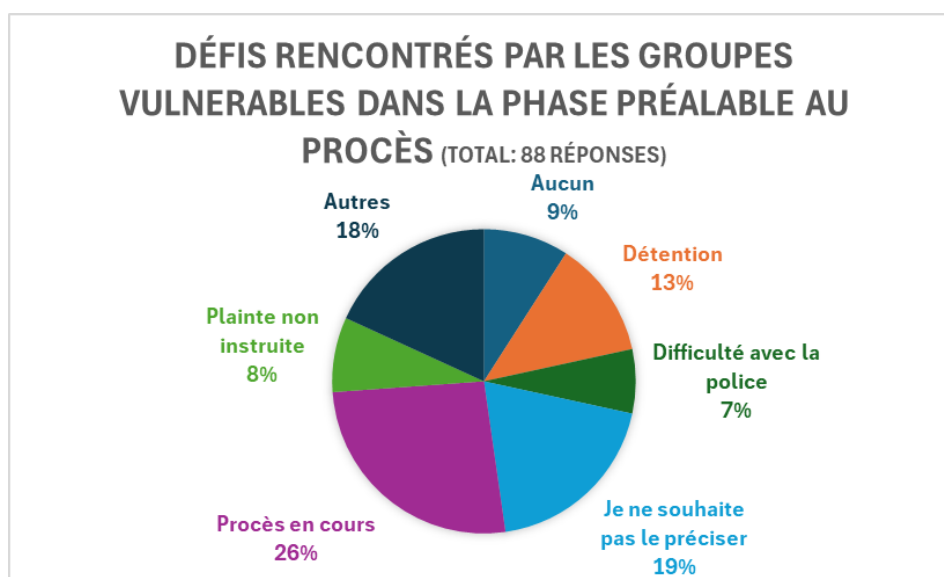
Les sections suivantes sont organisées par phase du processus judiciaire (avant procès, pendant le procès, après la décision) ainsi que par type de recours (justice étatique, mécanismes alternatifs, justice traditionnelle), conformément à la structure analytique de l'étude.

### 4.3.1 Difficultés rencontrées par les groupes vulnérables lors de la phase préalable au procès

De nombreuses personnes vulnérables ayant eu affaire à la justice depuis le 1er janvier 2021 font état de **difficultés importantes dès la phase préalable au procès**. Ces obstacles interviennent avant même l'ouverture d'une audience : lors du dépôt de plainte, de l'arrestation, de la garde à vue, ou encore lors des premières démarches administratives. Ils reflètent un cumul de **blocages institutionnels, sociaux, économiques et psychologiques**.

Selon les données quantitatives :

- » **9 %** des personnes vulnérables déclarent **n'avoir rencontré aucune difficulté**,
- » **13 %** ont fait l'expérience d'une **détention**, parfois prolongée ou vécue comme injustifiée,
- » **8 %** signalent que leur **plainte n'a pas été instruite** ou n'a pas été prise au sérieux,
- » **7 %** ont mentionné des **difficultés spécifiques avec la police**,
- » **26 %** se trouvent toujours **dans une procédure en cours depuis longtemps**, ce qui reflète des lenteurs ou une absence de décision judiciaire.



Au-delà de ces chiffres, les témoignages recueillis mettent en lumière des situations plus complexes:

- » Des personnes évoquent une **ignorance des démarches à suivre** : « On ne savait pas par où commencer. »
- » D'autres relatent une **absence d'écoute ou de prise en compte de leur parole**, notamment chez les femmes victimes de violence : « Je suis allée me plaindre chez le chef mais je n'ai pas été écoutée. »
- » Certains affirment avoir été **dissuadés de porter plainte** par leur entourage ou par les autorités : « La famille s'est interposée pour que la plainte soit retirée. »
- » Des cas de **détention arbitraire ou brutale** sont rapportés : « J'ai été détenu par la police pendant une journée en attendant de passer devant une instance. »
- » La **lenteur administrative** est aussi dénoncée : retards dans la délivrance de documents, absence d'information sur le suivi des plaintes, ou impossibilité de voir son dossier évoluer.
- » Plusieurs personnes expriment une **forme de résignation** face à l'inaction : « La police a trouvé qu'il s'agissait d'un problème de coutume. »
- » D'autres encore mentionnent le manque de moyens financiers pour engager ou poursuivre une procédure : frais de déplacement, besoin d'un avocat, documents payants.

Enfin, **les systèmes traditionnels ou familiaux de résolution des conflits** sont très présents dans les récits : chefferies, imams, pasteurs, conseils de quartier ou membres de la famille ont souvent été sollicités avant ou à la place du recours à la justice formelle. Ces recours parallèles ne sont pas toujours volontaires : ils traduisent parfois une **absence de confiance dans les institutions** ou une **pression sociale à éviter le système judiciaire formel**.

L'analyse révèle que l'accès à la justice est **souvent entravé bien avant l'audience proprement dite**. Pour les personnes vulnérables, la phase préalable au procès constitue un **point critique** du parcours judiciaire, où s'accumulent les premières inégalités.

Ces résultats mettent en évidence la nécessité :

- » d'un **accompagnement juridique précoce** pour les personnes sans repères procéduraux,
- » d'une **formation des agents de police et de greffe à l'écoute et à la non-discrimination**,
- » d'un **renforcement du suivi des plaintes**, en particulier dans les cas sensibles (violences, litiges fonciers, affaires impliquant des mineurs),
- » d'un **meilleur arrimage entre les systèmes traditionnels et étatiques**, afin d'éviter que les justiciables soient renvoyés de l'un à l'autre sans résolution effective.

### 4.3.2 Obstacles structurels au niveau du système judiciaire

Cette section analyse les obstacles rencontrés par les personnes vulnérables ayant eu recours au système judiciaire formel en Côte d'Ivoire depuis le 1er janvier 2021. L'échantillon concerné comprend **92 répondants**, dont **54 personnes vulnérables** et **38 non vulnérables**. Bien que la taille limitée des sous-groupes limite la portée statistique des comparaisons, les tendances observées fournissent des indications importantes sur la perception et l'expérience des justiciables face aux tribunaux.



L'analyse repose sur un croisement entre :

- » les données quantitatives issues de l'enquête,
- » les commentaires qualitatifs formulés par les répondants,
- » et les entretiens réalisés avec des acteurs judiciaires (magistrats, greffiers, avocats, société civile).

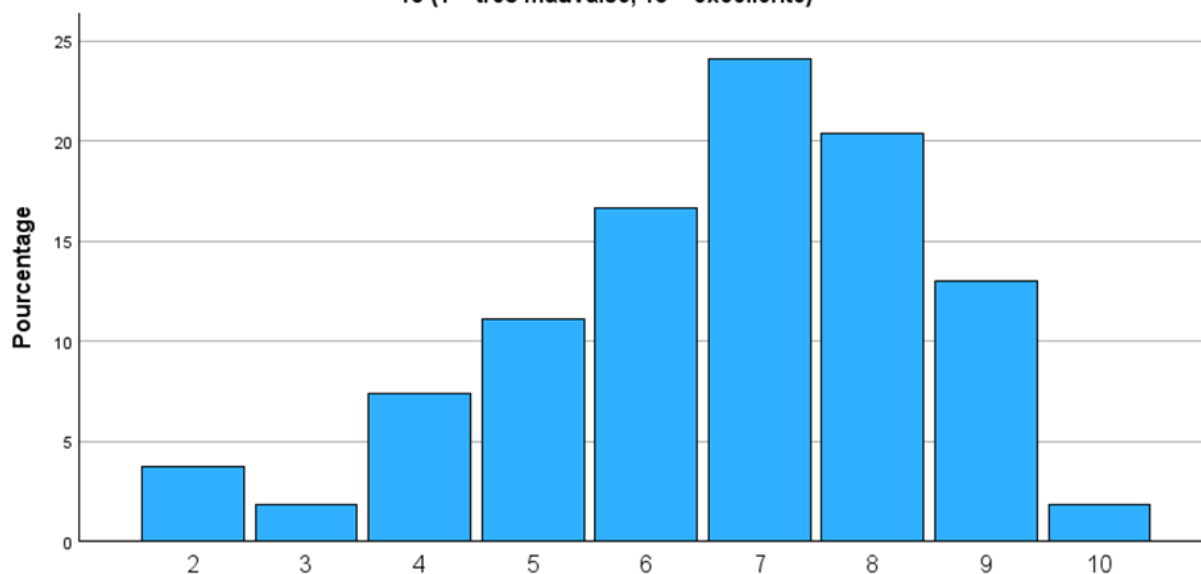
Il s'agit ici de mieux comprendre comment les citoyens, et en particulier les groupes vulnérables, **évaluent la qualité, l'équité et l'accessibilité** des services judiciaires formels. Les résultats sont présentés sous forme de sous-chapitres thématiques : qualité perçue, satisfaction vis-à-vis du déroulement de la procédure, équité du procès, satisfaction quant à l'issue du jugement, et enfin perception des coûts associés à la procédure judiciaire.

## A. Évaluation de la qualité du système judiciaire

Les répondants issus des groupes vulnérables ayant eu affaire au système judiciaire formel en Côte d'Ivoire ont été invités à évaluer la qualité des services reçus sur une échelle de 1 (très mauvaise) à 10 (excellente). Le graphique ci-dessous montre une **perception globalement modérée à positive**, avec une concentration marquée des réponses entre **les notes 6 et 8**.

- » Plus de **60 % des personnes vulnérables** ont attribué une note comprise entre **6 et 8**, ce qui suggère une reconnaissance d'une certaine efficacité du système judiciaire, malgré des insuffisances.
- » Les extrêmes restent marginaux : peu de notes très basses (1 à 3) ou très hautes (9 à 10) ont été attribuées, ce qui témoigne d'une **expérience nuancée**, ni complètement insatisfaisante, ni totalement satisfaisante.

Groupe vulnérable : Comment évaluez-vous la qualité des services de cette institution sur une échelle de 1 à 10 (1 = très mauvaise, 10 = excellente)



a. Comment évaluez-vous la qualité des services de cette institution sur une échelle de 1 à 10 (1 = très mauvaise, 10 = excellente)

À travers l'analyse des commentaires qualitatifs, plusieurs facteurs récurrents ont été identifiés comme ayant une incidence sur la qualité perçue :

### **1. Coûts prohibitifs et inégalités d'accès**

Les frais judiciaires, les déplacements, et le coût des services juridiques constituent une barrière majeure.

« *La justice ce n'est pas pour les pauvres... si tu n'as pas les moyens, tu ne peux pas gagner.* »

### **2. Complexité des procédures**

Le langage juridique et les démarches sont difficilement accessibles aux personnes peu instruites.

« *Le français de la justice là, c'est trop gros pour nous.* »

### **3. Manque d'information et d'assistance**

L'absence de sensibilisation aux droits et procédures rend les justiciables vulnérables dépendants et hésitants.

« *J'ai demandé une assistance juridique, mais je n'ai jamais vu d'avocat.* »

### **4. Corruption et favoritisme perçus**

Plusieurs personnes dénoncent des décisions injustes perçues comme influencées par la fortune de la personne ou les relations dont elle jouit.

« *C'est très mauvais et corrompu.* »

### **5. Discrimination et préjugés**

Des préjugés envers certains groupes de personnes (des femmes, des personnes handicapées ou des personnes âgées...) affectent l'impartialité du traitement.

« *Moi, en tant qu'handicapé, si je n'ai personne pour m'accompagner... comment je vais monter les escaliers pour voir le juge ?* »

### **6. Lenteur des procédures**

La répétition des renvois et les délais prolongés sont décourageants.

« *Toujours quand je vais, on dit affaire renvoyée. J'ai laissé, je suis découragé.* »

### **7. Intimidation et pression sociale**

La peur des représailles, le silence imposé par la famille ou la communauté poussent certains à abandonner leurs démarches.

« *C'est mon tuteur... si je parle, je vais rester où ?* »

Malgré ces critiques, de nombreux répondants ont également souligné **des aspects positifs** du système :

- » **Accueil jugé respectueux** : « *J'ai été bien accueillie.* »
- » **Procédures initiées rapidement** : « *Dès que j'ai porté plainte, elle a été instruite.* »
- » **Décisions jugées justes** : « *L'auteur de l'acte a été condamné.* »
- » **Assistance juridique reçue** : « *J'ai bénéficié d'un avocat pour ma fille.* »
- » **Procédures clôturées efficacement** : « *Le tribunal a tranché le problème avec célérité.* »

L'analyse révèle une **double réalité** : d'un côté, **des efforts institutionnels reconnus**, de l'autre, **des obstacles structurels persistants** qui fragilisent la confiance des personnes vulnérables dans la justice.

Les éléments les plus critiques touchent à la **justice sociale dans l'accès au droit** : pauvreté, isolement, niveau d'éducation, et préjugés structurent l'expérience des justiciables.

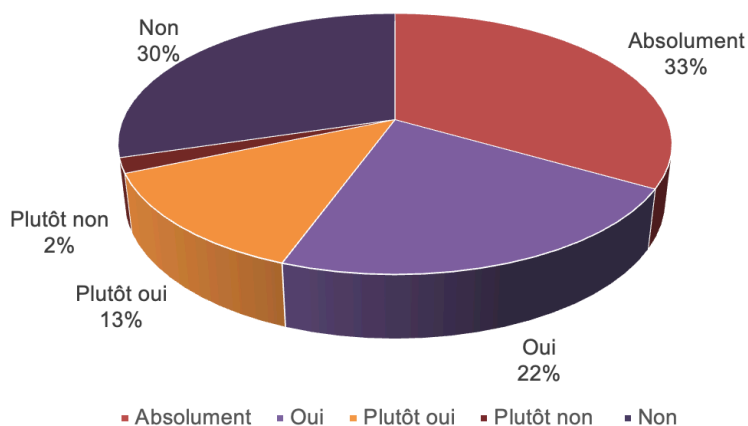
Pour renforcer l'équité et la confiance dans le système judiciaire, il est essentiel de :

- » **Renforcer l'assistance juridique gratuite**, avec présence effective d'avocats.
- » **Simplifier les démarches et traduire les procédures dans un langage accessible.**
- » **Assurer l'accessibilité physique des lieux de justice pour les personnes handicapées.**
- » **Réduire les délais de traitement par une meilleure gestion des audiences.**
- » **Former les acteurs judiciaires à l'inclusion, l'écoute active et à la neutralité.**

## B. Satisfaction avec le processus de délivrance de la justice

Ce volet analyse la satisfaction des personnes interrogées concernant **le processus global de délivrance de la justice**, c'est-à-dire l'ensemble de l'expérience procédurale – de la plainte à la décision, en passant par le traitement, la communication et l'équité perçue.

Le groupe vulnérable est-il satisfait du processus de délivrance de la justice ?  
(Total des réponses : 54)



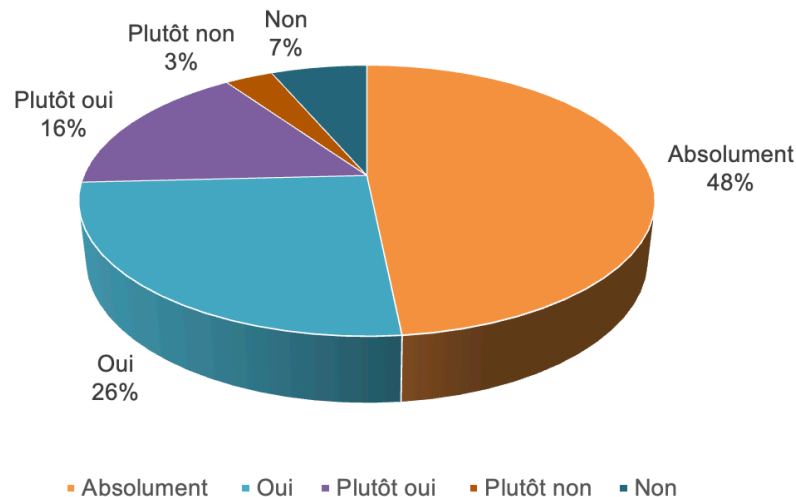
Parmi les **54 personnes vulnérables** ayant répondu à cette question :

- » **33 %** se déclarent « **absolument satisfaites** »,
- » **22 %** « **satisfaites** »,
- » **13 %** « **plutôt satisfaites** »,
- » **2 %** « **plutôt insatisfaites** »,
- » et **30 %** « **non satisfaites** ».

En cumulé, **68 % des personnes** vulnérables ont exprimé une forme de satisfaction, tandis que 32 % ne sont pas satisfaites du processus judiciaire. Aucun répondant n'a choisi l'option « absolument non ».

### Le groupe NON-vulnérable est-il satisfait du processus de délivrance de la justice ?

(Total des réponses : 31)



Dans le **groupe non vulnérable** (31 répondants), la satisfaction est encore plus élevée :

- » **90 %** expriment une opinion positive (dont 48 % « absolument »),
- » seulement **10 %** se disent insatisfaits ou plutôt insatisfaits.

Cette comparaison suggère une **inégalité d'expérience** face au système judiciaire selon le statut de vulnérabilité.

Les justifications des répondants révèlent plusieurs **défis récurrents** affectant négativement la satisfaction des personnes vulnérables :

#### 1. Lenteur des procédures

**Délais excessifs** dans l'instruction des dossiers, renvois répétés, attente prolongée de jugement.

« J'attends depuis trois mois, toujours rien. Trop de paperasses. »

#### 2. Coûts élevés et imprévus

Frais judiciaires, déplacements, actes administratifs – souvent inaccessibles.

« On demande trop de papiers et pour faire les papiers, il faut payer... et c'est loin. »

#### 3. Manque d'information et d'orientation

Absence d'explication sur les étapes de la procédure, mauvaise compréhension des droits.

« Je ne savais pas quoi faire. J'ai été obligé de trouver d'autres alternatives. »

#### 4. Accès limité à une représentation légale



Avocats commis d'office absents, non spécialisés ou surchargés.

« J'ai demandé un avocat, mais on m'a dit qu'il était débordé. »

### 5. Discrimination et biais sociaux

Préjugés liés au genre, au handicap ou à la condition sociale.

« Parce que je suis une femme pauvre, on dit que je n'ai pas raison. »

### 6. Manque de soutien psychologique et social

Isolement émotionnel, absence d'écoute ou d'accompagnement.

« J'ai voulu voir un psychologue, mais une heure c'est 25.000 francs... je vais enlever ça où ? »

Parmi les personnes satisfaites ou très satisfaites, plusieurs éléments positifs ont été mentionnés :

#### 1. Décision rendue perçue comme juste ou équitable

« Le droit a été dit et bien dit. »

#### 2. Soutien institutionnel dans le suivi du dossier

« Nous avons été défendus, le monsieur a été envoyé en prison. »

#### 3. Rapidité de certaines procédures

« Le document a été délivré à temps. »

#### 4. Sentiment d'avoir été écouté

« Les deux parties ont été entendues. »

#### 5. Effet dissuasif ou protecteur de la décision judiciaire :

« Cela a permis de mettre en garde toute la famille sur les actes de violence. »

Le niveau de satisfaction relativement élevé parmi les groupes vulnérables masque une réalité contrastée : **de nombreux obstacles structurels** persistent et affectent la perception globale du processus judiciaire. La comparaison avec le groupe non vulnérable souligne une **expérience plus difficile, plus coûteuse et plus incertaine** pour les personnes vulnérables.

Les résultats suggèrent que la satisfaction des justiciables ne dépend pas uniquement de l'issue du procès, mais également :

- » de la **qualité de l'accompagnement tout au long de la procédure**,
- » de la **clarté des informations** reçues,
- » et du **respect perçu de leur dignité et de leur droit à être entendu**.

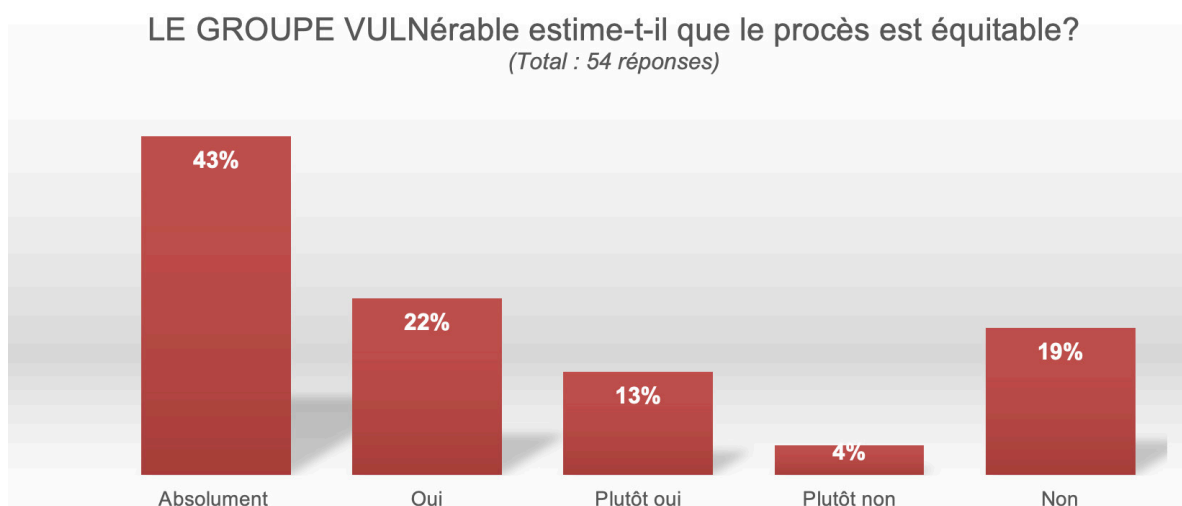
## C. Évaluation de l'équité du procès dans le système judiciaire

La perception de l'équité du procès est un indicateur clé de la confiance que les justiciables, en particulier les personnes vulnérables, accordent au système judiciaire. L'analyse des données révèle une appréciation globalement positive, mais contrastée entre les groupes vulnérables et non vulnérables.

**Dans le groupe vulnérable (54 répondants) :**

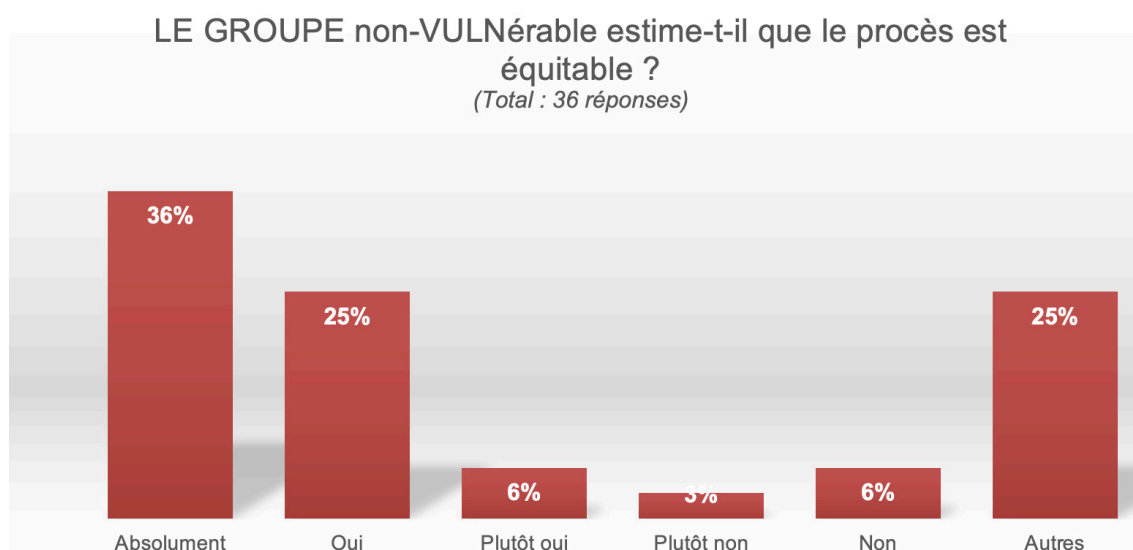
- » **43 %** estiment que le procès a été **absolument équitable**,
- » **22 %** ont répondu **oui**,
- » **13 %** **plutôt oui**,
- » **4 %** **plutôt non**,
- » **19 %** **non**.

Ainsi, **78 %** des personnes vulnérables perçoivent leur procès comme **globalement équitable**, contre **23 %** qui expriment une insatisfaction totale ou partielle.



**Dans le groupe non vulnérable (36 répondants) :**

- » **61 %** jugent le procès **absolument** ou **oui** équitable,
- » **15 %** choisissent une réponse nuancée (**plutôt oui/plutôt non/non**),
- » **25 %** ont sélectionné l'option « autres » (dont certains en procédure ou sans réponse définitive).



Cette comparaison suggère que les deux groupes partagent une appréciation plutôt favorable, mais que les personnes vulnérables expriment **plus souvent des doutes ou des critiques explicites**, notamment liées à leur vécu social ou leur accès limité à l'assistance juridique.

Les témoignages recueillis permettent d'identifier plusieurs leviers influençant positivement ou négativement la perception de l'équité :

### **Facteurs positifs cités par les personnes satisfaites :**

#### **1. Écoute équitable et respect de la parole des deux parties**

« Nous avons tous été entendus sans distinction aucune. »

« Le droit de chacun a été respecté. »

#### **2. Traitement impartial du dossier, absence de favoritisme**

« Le juge a été impartial. »

« Aucune discrimination, même avec mon handicap. »

#### **3. Possibilité d'apporter des preuves et d'être défendu**

« Chaque partie a pu apporter ses preuves. »

#### **4. Protection des plus vulnérables (enfants, victimes)**

« Le droit de la mineure a été protégé. »

### **Obstacles et motifs de critique (réponses « non » ou « plutôt non ») :**

#### **1. Défaut de représentation juridique ou isolement**

Plusieurs répondants indiquent avoir été **seuls ou sans avocat compétent**, ce qui a affecté leur capacité à se défendre.

« Je n'avais pas d'avocat... j'étais seul face à mon destin. »

#### **2. Biais perçus ou discrimination**

Des témoignages font état de **préjugés** en fonction du genre, du statut social ou du handicap.

« Parce que je suis une femme pauvre, on dit que je n'ai pas raison. »

#### **3. Injustice ressentie dans la décision**

Certains répondants expriment une incompréhension ou un désaccord fort avec l'issue du procès.

« Je n'ai même pas été écoutée. »

« Malgré l'accord de la fille, on m'a condamné. »

#### **4. Lenteur ou confusion dans la procédure**

Pour quelques-uns, le manque de clarté ou la durée excessive a contribué à une **perception d'injustice**.

« Trop de lassitude... tout traîne. »

Les données montrent que la majorité des justiciables vulnérables ayant vécu un procès se déclarent satisfaits de l'équité de celui-ci. Toutefois, **près d'un quart** évoquent un vécu marqué par l'absence de moyens, des préjugés ou des décisions jugées injustes.

L'analyse suggère que la perception de l'équité ne dépend pas uniquement du verdict, mais aussi :

- » de la **façon dont les personnes sont traitées** (écoute, respect, dignité),
- » de la **qualité de leur représentation légale**,
- » et de leur **capacité à comprendre et suivre la procédure**.

Pour améliorer la perception d'équité des procès chez les populations vulnérables, les mesures suivantes sont prioritaires :

- » Assurer une **présence effective d'une défense compétente**,
- » Former les magistrats à une **approche sensible aux vulnérabilités**,
- » Améliorer **l'accueil, l'orientation et l'accompagnement** dans les juridictions.

## *D. Satisfaction en ce qui concerne l'issue de la procédure dans le système judiciaire*

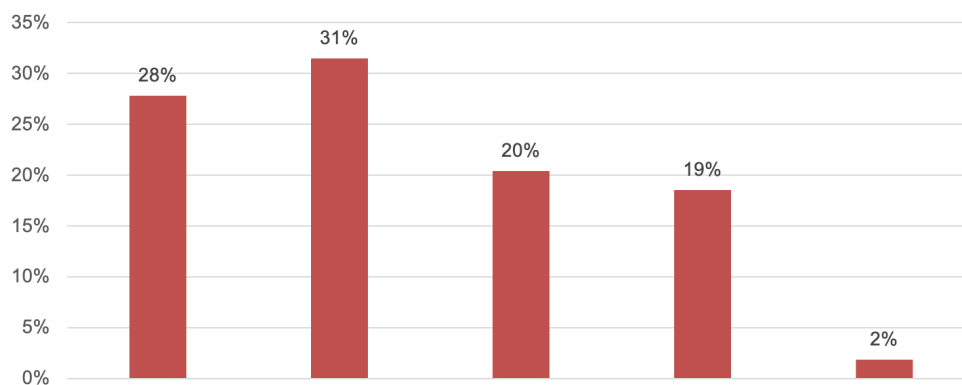
L'issue du procès est une dimension centrale dans l'évaluation globale du système judiciaire par les justiciables. Elle reflète non seulement la décision rendue, mais aussi le vécu du cheminement judiciaire, les attentes initiales et la perception de la justice obtenue ou non.

Dans le groupe vulnérable (54 répondants), la majorité exprime une forme de satisfaction :

- » **28 %** se déclarent **absolument satisfaits**,
- » **31 % satisfaits**,
- » **20 % plutôt satisfaits**,
- » **19 % non satisfaits**,
- » **2 % absolument non satisfaits**.

Cela signifie que **79 %** des personnes vulnérables interrogées sont **totale-ment ou partiellement satisfaites**, tandis que **21 %** expriment une insatisfaction.

Le groupe vulnérable est-il satisfait de l'issue de la  
procédure judiciaire ?  
(Total : 54 réponses)

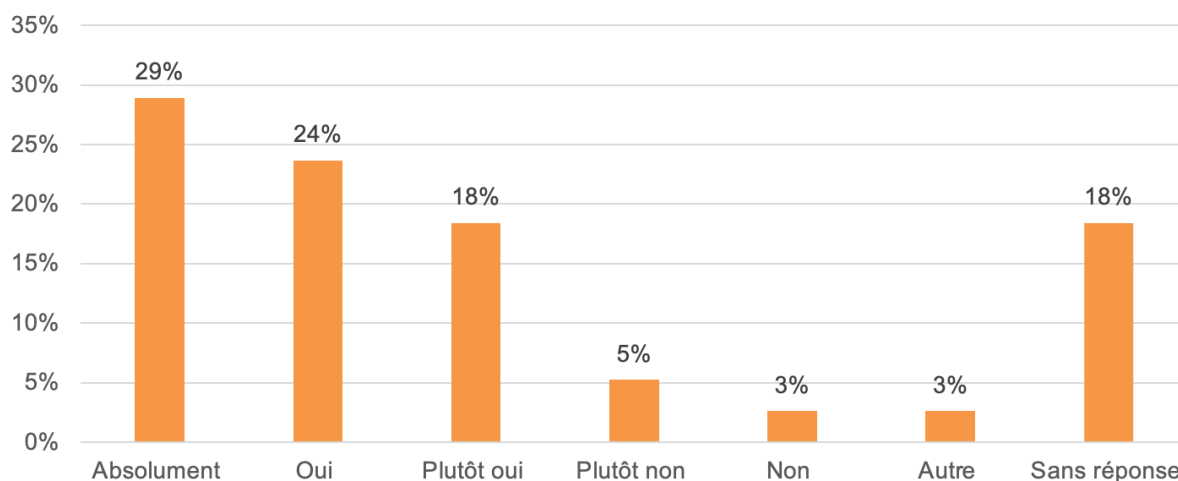




Dans le groupe non vulnérable (38 répondants), les résultats sont similaires :

- » **71 %** sont satisfaits à divers degrés,
- » **8 %** ne sont pas satisfaits,
- » **18 %** n'ont pas répondu ou ont indiqué « en cours ».

### Le groupe NON-vulnérable est-il satisfait de l'issue de la procédure judiciaire ? (Total : 38 réponses)



### Analyse croisée : résultat du procès et satisfaction exprimée

L'analyse croisée des réponses montre que la satisfaction n'est pas uniquement liée à l'issue formelle (gain ou perte du procès) :

- » Les personnes ayant **gagné leur procès** sont majoritairement satisfaites, mais certaines formulent des **critiques** en raison de lenteurs, de non-exécution ou de stress subi.
- » Les personnes ayant **perdu leur procès** sont souvent insatisfaites, mais quelques-unes expriment une **forme d'acceptation**, surtout lorsqu'elles ont perçu le traitement comme équitable.
- » Les situations ayant **abouti à un compromis** sont généralement vécues de manière ambivalente : perçues comme un soulagement, mais rarement comme une pleine reconnaissance du droit.

« C'est mieux que rien. »

« J'ai perdu, mais le juge m'a écouté. »

« Même si je n'ai pas tout obtenu, on a au moins fini avec ce problème. »

Les **justiciables satisfaits** mentionnent les éléments suivants :

- » **Gain de cause clair et exécution effective de la décision :**

« Mon terrain m'a été restitué. »

» **Reconnaissance explicite du tort subi :**

« L'agresseur a été condamné. »

» **Application du droit de manière transparente et sans parti pris :**

« Le droit a été dit de manière satisfaisante. »

» **Effet réparateur ou protecteur de la décision :**

« Ma fille a été prise en charge, justice nous a été rendue. »

Parmi les **personnes insatisfaites**, plusieurs motifs sont récurrents :

» **Décision non favorable ou ressentie comme injuste :**

« J'ai été accusée à tort. »

» **Procédures trop longues ou non terminées :**

« La procédure est toujours sans suite. »

» **Décision perçue comme influencée par le statut social :**

« Les plus forts sont souvent privilégiés. »

» **Faible exécution ou absence de suites concrètes :**

« Il n'y a pas eu de moyen de coercition, il ne s'est pas exécuté. »

Les données montrent que la **satisfaction à l'égard de l'issue de la procédure** est majoritaire, mais qu'elle demeure **fragile** : elle peut être remise en question par la lenteur, par l'absence de mise en œuvre des décisions, ou par des perceptions d'injustice.

Elle est aussi fortement influencée par :

» la **qualité du traitement tout au long de la procédure**,

» la **capacité des justiciables à comprendre le jugement**,

» et la **reconnaissance symbolique de leur vécu** dans la décision finale.

Pour améliorer la satisfaction quant à l'issue des procédures, il est **recommandé de** :

» **renforcer la communication post-jugement** pour expliquer les décisions et leurs conséquences,

» **accompagner les justiciables après le jugement**, notamment dans les cas non favorables (avec dispositifs de médiation sociale, orientation, soutien),

» **assurer l'exécution effective des décisions judiciaires**, en particulier dans les cas de vulnérabilité économique ou sociale,

» **valoriser la dimension réparatrice et protectrice** de la justice, au-delà du strict résultat procédural.

## E. Les coûts de la procédure judiciaire

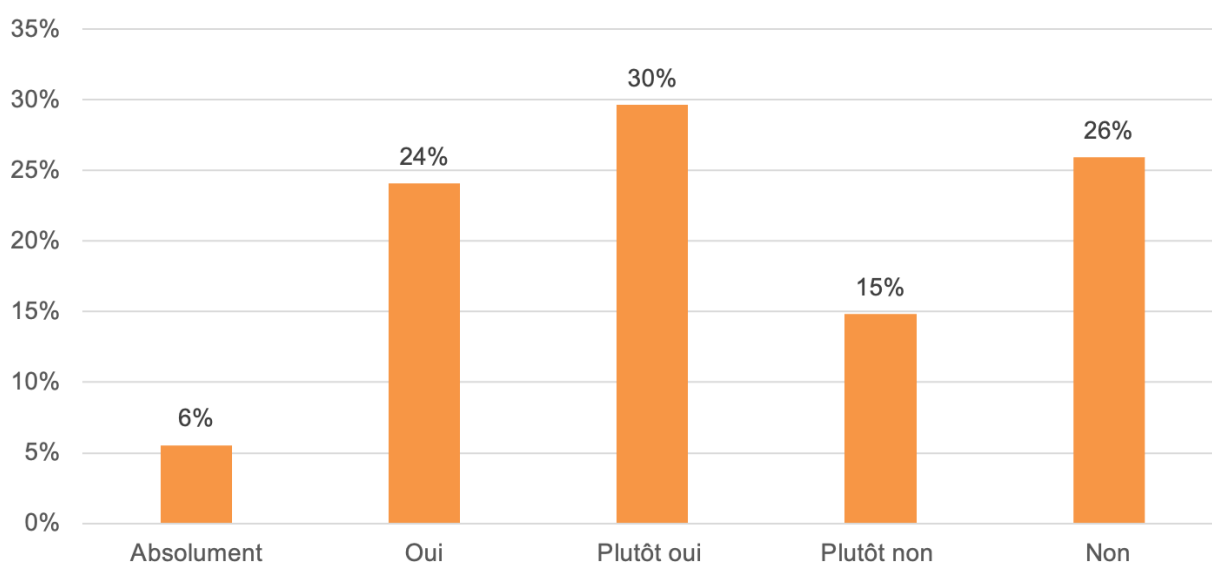
La perception des coûts constitue un indicateur important de l'accessibilité effective de la justice. Cet aspect est particulièrement crucial pour les populations vulnérables, chez qui le moindre coût additionnel peut constituer un frein à l'exercice de leurs droits.

### Dans le groupe vulnérable (54 répondants) :

- » **6 %** estiment la procédure **absolument coûteuse**,
- » **24 %** la jugent **coûteuse**,
- » **30 %** **plutôt coûteuse**,
- » **15 %** **plutôt pas coûteuse**,
- » **26 %** **non coûteuse**.

Ainsi, **60 % des personnes vulnérables** interrogées estiment que la procédure judiciaire est **totale-ment ou partiellement coûteuse**, contre **41 %** qui estiment le contraire.

Le groupe vulnérable estime-t-il que la procédure judiciaire est coûteuse ?  
(Total : 54 réponses)

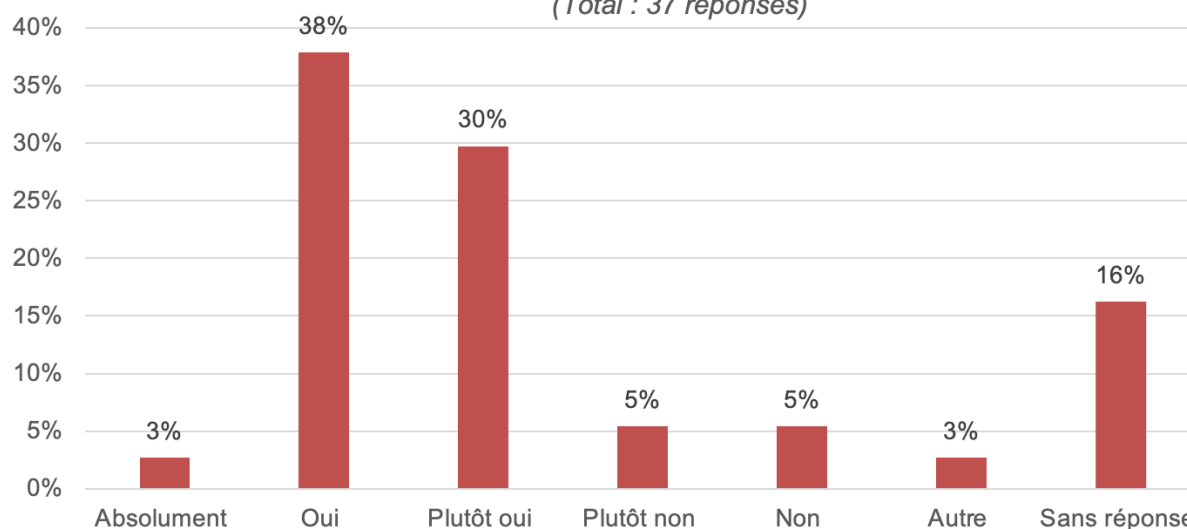


### Dans le groupe non vulnérable (37 répondants) :

- » **71 %** estiment la procédure **totale-ment ou partiellement coûteuse**,
- » seuls **10 %** ne la trouvent pas coûteuse,
- » **16 %** n'ont pas répondu.

## Le groupe non-vulnérable estime-t-il que la procédure judiciaire est coûteuse ?

(Total : 37 réponses)



Contrairement à ce qui était attendu, les résultats ne montrent pas de différences significatives entre l'appréciation des coûts entre le groupe vulnérable et le groupe non vulnérable. Tendanciellement, une plus grande partie du groupe vulnérable (41%) que du groupe non-vulnérable (10%) estime que la procédure judiciaire n'est pas coûteuse. Néanmoins, dans l'ensemble, la **procédure judiciaire est perçue comme coûteuse par la majorité** tant du groupe vulnérable (60%) que du groupe non vulnérable (71%). Alors que l'on pourrait s'attendre à ce que les groupes en situation de vulnérabilité ressentent davantage les effets négatifs des coûts élevés, les données indiquent que cette préoccupation est également partagée par les groupes non vulnérables. Cela suggère que, malgré les différences potentielles dans les capacités financières et les ressources disponibles entre les deux groupes, il existe une perception commune que les coûts de la procédure judiciaire peuvent être prohibitifs pour certains individus, quelle que soit leur vulnérabilité. Il est intéressant de noter que notre étude menée sur le même sujet au Sénégal a abouti à un résultat similaire. Cette constatation soulève la nécessité pour les décideurs et les acteurs du système judiciaire de prendre en compte ces perceptions lors de l'élaboration de politiques visant à rendre la justice plus accessible et équitable pour tous.

Indépendamment de l'évaluation des coûts par les deux groupes interrogés, les facteurs socio-économiques, éducatifs et structurels suivants ont été évoqués dans le cadre de notre enquête, qui peuvent avoir un impact négatif sur les capacités de financement des coûts des procédures judiciaires de la population vulnérable :

### Capacité financière :

- » - Groupes vulnérables : Ils ont généralement des ressources financières limitées, ce qui rend chaque coût supplémentaire particulièrement lourd à porter. Les frais de justice, les honoraires d'avocats et les autres coûts associés peuvent représenter une part disproportionnée de leur revenu.
- » - Groupes non vulnérables : Ils disposent souvent de ressources financières plus importantes, ce qui leur permet de mieux absorber les coûts des procédures judiciaires sans que cela n'affecte significativement leur situation financière.



**Accès à l'information et à l'assistance juridique :**

- » - Groupes vulnérables : Ils peuvent avoir un accès limité à l'information sur les coûts associés aux procédures judiciaires et aux ressources disponibles pour les aider. Le manque de connaissance peut les amener à sous-estimer ou à surestimer les coûts.
- » - Groupes non vulnérables : Ils ont généralement un meilleur accès à l'information et aux conseils juridiques, ce qui leur permet d'avoir une estimation plus précise des coûts et de mieux planifier leurs dépenses.

**Utilisation des services juridiques :**

- » - Groupes vulnérables : Ils peuvent être contraints de se représenter eux-mêmes en raison du coût élevé des avocats, ce qui peut entraîner des erreurs et des frais supplémentaires. L'absence de conseils juridiques peut aussi les amener à prendre des décisions coûteuses.
- » - Groupes non vulnérables : Ils peuvent se permettre d'engager des avocats compétents pour les représenter, ce qui peut optimiser les coûts et réduire les risques d'erreurs coûteuses.

**Coûts indirects :**

- » - Groupes vulnérables : Les coûts indirects, tels que la perte de revenu en raison des jours de travail manqués pour assister aux audiences, les frais de déplacement et les frais de garde d'enfants, peuvent représenter une charge significative.
- » - Groupes non vulnérables : Ils sont souvent mieux équipés pour gérer les coûts indirects grâce à une plus grande flexibilité financière et de meilleures ressources de soutien.

**Perception des coûts et des bénéfices :**

- » - Groupes vulnérables : La perception des coûts peut être amplifiée par la peur des conséquences financières négatives, ce qui peut dissuader les groupes vulnérables de poursuivre des actions en justice, même lorsque cela est nécessaire.
- » - Groupes non vulnérables : Ils peuvent percevoir les coûts comme un investissement dans la résolution de leurs problèmes, ce qui peut les encourager à poursuivre des actions en justice pour protéger leurs intérêts.

**Accès aux programmes d'aide juridique :**

- » - Groupes vulnérables : Bien que des programmes d'aide juridique existent, ils peuvent être sous-financés et incapables de répondre à tous les besoins. Les groupes vulnérables peuvent ne pas savoir comment accéder à ces programmes ou rencontrer des obstacles administratifs.
- » - Groupes non vulnérables : Ils sont généralement moins dépendants de l'aide juridique gratuite ou subventionnée et peuvent se permettre des services privés de meilleure qualité.

**Préparation et suivi des affaires :**

- » - Groupes vulnérables : Le manque de ressources et de soutien peut affecter la préparation de leur dossier, entraînant des prolongements de procédure et des coûts additionnels.
- » - Groupes non vulnérable : Ils ont souvent les moyens de préparer minutieusement leurs affaires avec l'aide d'experts, ce qui peut réduire les coûts à long terme en évitant les retards et les erreurs.

Dans l'ensemble, ce sont notamment les **catégories de dépenses** suivantes qui font que les procédures judiciaires sont perçues comme coûteuses par certaines personnes interrogées :

**Frais de justice :**

- » - Les frais de dépôt de dossier, de procédure, et autres frais administratifs peuvent s'accumuler rapidement.
- » - Ces coûts peuvent être prohibitifs pour les personnes à faible revenu.

**Honoraires d'avocats :**

- » - Les honoraires des avocats représentent une part importante des coûts associés à une procédure judiciaire.
- » - Les groupes vulnérables ont du mal à s'offrir les services d'un avocat compétent et expérimenté.

**Frais de déplacement :**

- » - Les tribunaux peuvent être situés loin des lieux de résidence des personnes vulnérables, entraînant des coûts de transport supplémentaires.
- » - Pour ceux vivant dans des zones rurales ou isolées, ces frais peuvent être particulièrement élevés.

**Perte de revenu :**

- » - Participer à des procédures judiciaires peut nécessiter de prendre des congés non payés ou de perdre des journées de travail.
- » - Cette perte de revenu peut être particulièrement difficile à supporter pour les personnes vivant déjà dans des conditions précaires (extrême pauvreté).

**Frais liés à la collecte de preuves :**

- » - Les coûts liés à la collecte et à la présentation de preuves, tels que les frais d'expertise, les frais de copie, et autres dépenses, sont élevés.
- » - Les groupes vulnérables peuvent ne pas avoir les moyens de financer ces aspects essentiels de leur affaire.

**Coûts des appels et des recours :**

- » - Faire appel d'une décision ou engager des recours supplémentaires entraînent des coûts supplémentaires.
- » - Les procédures d'appel peuvent être longues et coûteuses, décourageant ainsi les groupes vulnérables de poursuivre leurs droits.

**Frais indirects :**

- » - Les frais indirects, tels que les frais de garde d'enfants pendant les audiences, les frais de communication avec les avocats, et les frais de photocopie de documents, peuvent s'ajouter.
- » - Ces frais peuvent sembler minimes individuellement, mais s'accumulent et deviennent significatifs pour les personnes ayant des ressources limitées.

Les témoignages font apparaître des **dépenses importantes**, à la fois **directes** et **indirectes**, et soulignent l'absence fréquente de transparence ou de soutien.

### 1. Frais directs de procédure

- » Dépôts de dossier, enregistrement, copies de documents, expertises.
- » Montants fréquemment cités : **30.000 à 150.000 FCFA**.

*« J'ai payé 150.000 FCFA pour le commissaire de justice. »*

### 2. Honoraires d'avocats ou de commissaires de justice

- » Citations allant jusqu'à **500.000 FCFA**.
- » Plusieurs personnes ont dû **solliciter des aides familiales** ou **épuiser leurs économies**.

*« J'ai presque perdu mes économies avant d'obtenir un compromis. »*

### 3. Coûts de transport

- » Parfois **quotidiens ou prolongés**, notamment en cas de renvois successifs.
- » Déplacements vers les tribunaux (parfois éloignés), parfois **jusqu'à 25.000 ou 50.000 FCFA par audience**.

*« Le trajet de Daoukro à Abidjan m'a coûté 50.000 FCFA. »*

### 4. Perte de revenu et autres coûts indirects

- » Absences répétées au travail, frais de garde d'enfants, alimentation, hébergement temporaire, etc.

*« J'ai dû arrêter de travailler à cause du procès. »*

### 5. Dépenses médicales et pièces justificatives

- » Plusieurs personnes ont dû **payer des certificats médicaux, examens, ou expertises privées**, souvent exigées par la procédure.

*« Il a fallu payer les services de la police en plus du certificat médical. »*

### 6. Manque de prévisibilité ou de transparence

- » Certains déclarent ne pas avoir compris à quoi servaient les sommes versées.
- » D'autres dénoncent des écarts entre le tarif affiché et le montant effectivement demandé.

*« J'ai payé au-delà du coût officiel. »*

Les données indiquent que, **même si la perception de la cherté est partagée, l'effet réel des coûts sur l'accès à la justice est beaucoup plus grave pour les personnes vulnérables**. Dans plusieurs cas, les coûts ont freiné ou interrompu des procédures légitimes.

Le sentiment d'**injustice économique** est accentué par :

- » la **manque d'accès à des avocats compétents**,
- » des **barrières linguistiques ou administratives** dans les demandes d'aide juridique,
- » et des **frais cachés ou imprévus**.

Pour garantir l'accès effectif à la justice, les mesures suivantes sont essentielles :

1. **Renforcer et mieux financer l'aide juridique gratuite**, avec transparence et accessibilité.
2. **Mettre à disposition des grilles tarifaires claires** dans tous les tribunaux.
3. **Développer des mécanismes d'exonération partielle ou totale** des frais pour les personnes à faibles revenus.
4. **Intégrer les frais de déplacement et les coûts indirects** dans l'évaluation de l'accès à la justice.
5. **Sensibiliser les populations vulnérables** sur leurs droits et les mécanismes de soutien disponibles.

### 4.3. Institutions de choix

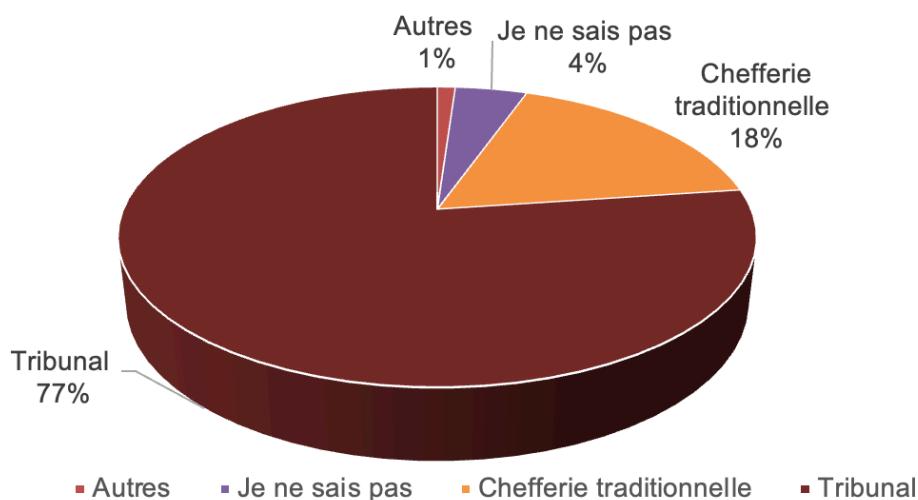
La question du choix institutionnel pour la résolution des litiges a été posée à l'ensemble des 312 répondants de l'étude, indépendamment d'une expérience concrète avec le système judiciaire depuis le 1er janvier 2022. Cela a permis de recueillir un échantillon élargi et plus représentatif des préférences perçues par la population.

Les résultats montrent une nette différence entre les groupes vulnérables et non vulnérables en matière de préférence institutionnelle :

**Dans le groupe non vulnérable**, 77 % préfèrent le **tribunal**, 18 % la **chefferie traditionnelle**, tandis que les autres options (autres, je ne sais pas) représentent une part marginale.

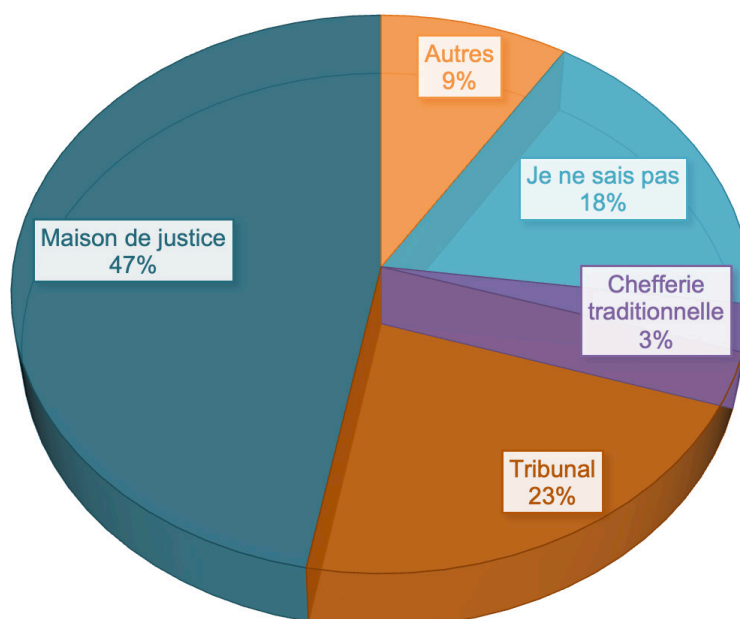
Quelle institution de règlement des litiges est privilégiée par le groupe NON-vulnérable ?

(TOTAL : 92 réponses)



Dans le groupe vulnérable, la majorité (47 %) préfère les **maisons de justice**, suivie par les **tribunaux** (23 %), les **chefferies traditionnelles** (3 %), tandis que 18 % ne savent pas quelle institution choisir.

### QUELLE INSTITUTION DE RÈGLEMENT DES LITIGES EST PRIVILÉGIÉE PAR LE GROUPE VULNÉRABLE ? (TOTAL : 221 RÉPONSES)



Bien que **les maisons de justice ne fassent pas officiellement partie du paysage institutionnel ivoirien**<sup>1</sup>, elles ont été mentionnées par un grand nombre de répondants vulnérables comme lieu privilégié de résolution des conflits. Cette mention doit probablement être interprétée non pas comme une référence à une institution formelle existante, mais comme l'expression d'un besoin perçu : celui d'un **lieu accessible, neutre, d'écoute et d'accompagnement juridique**. Cela souligne l'importance de structures de proximité qui jouent un rôle de médiation ou d'orientation dans les parcours de justice.

L'analyse qualitative montre que le choix du **tribunal** est principalement motivé par des critères de **confiance, de légalité, de transparence** et **d'accès à une assistance juridique**. De nombreux répondants soulignent que le tribunal est l'unique institution officielle habilitée à dire le droit :

« Le tribunal juge selon la loi et j'ai confiance. »

« C'est l'institution compétente pour les cas graves et complexes. »

<sup>1</sup> Les Maisons de Justice existent au Sénégal, où le ministère de la Justice a mis en place ces structures judiciaires de proximité pour favoriser l'accès au droit et à la justice, notamment dans les zones éloignées des tribunaux ou dans des quartiers urbains densément peuplés. En Côte d'Ivoire, le terme exact « Maison de Justice » n'est pas fréquemment utilisé. Mais la Côte d'Ivoire a aussi développé des structures dont l'objectif est de promouvoir une justice de proximité. Ces initiatives, comme par exemple les Cliniques Juridiques, offrent des services gratuits d'information, de conseil, d'assistance juridique et parfois aussi de médiation, notamment aux personnes vulnérables. Sans être, comme au Sénégal, des émanations du Ministère de la Justice, elles visent à rendre la justice plus accessible, rapide et équitable pour tous les citoyens.

« Les décisions sont soutenues par la force publique. »

Pour les répondants du groupe non vulnérable, qui ont en général un meilleur accès à l'information et aux ressources juridiques, le choix du tribunal apparaît donc comme un prolongement logique de leur capacité d'action.

En revanche, **le groupe vulnérable montre une diversité plus marquée dans ses réponses**. L'importance donnée aux **maisons de justice** (47 %) reflète leur **accessibilité, leur rôle d'écoute et d'orientation**, ainsi que la perception qu'elles offrent un service plus adapté, gratuit ou à coût réduit, et sans les complexités formelles du tribunal.

« La maison de justice m'a bien orienté et ne m'a rien fait payer. »

En parallèle, **la chefferie traditionnelle**, bien que marginale dans les réponses (3 % du groupe vulnérable), est parfois évoquée avec une **forte charge culturelle et affective**. Elle est perçue comme **proche, rapide, gratuite et enracinée dans les traditions communautaires** :

« Nous avons grandi avec l'idée que les conflits se règlent en famille. »

« Le chef connaît tout le monde, il juge avec sagesse. »

Cependant, d'autres témoignages indiquent une **forme d'ambivalence** à l'égard de ces autorités traditionnelles, notamment lorsqu'il s'agit de litiges complexes ou d'enjeux liés au genre ou à l'équité procédurale :

« À la chefferie, l'âge et le sexe comptent plus que le droit. »

On observe une **ligne de fracture fonctionnelle** : alors que **les non-vulnérables valorisent la dimension institutionnelle, contraignante et formelle du tribunal**, **les vulnérables préfèrent des espaces plus accessibles, compréhensibles et conciliants**.

Ce contraste appelle une stratégie différenciée de renforcement des institutions, qui combine :

- » la mise en place ou le renforcement de dispositifs de proximité offrant orientation et accompagnement juridique, en réponse au besoin exprimé de lieux accessibles de règlement des litiges ;
- » la formation des autorités traditionnelles aux droits humains et à l'égalité de traitement ;
- » et la sensibilisation du public vulnérable aux procédures judiciaires formelles, afin de ne pas renforcer des mécanismes parallèles inégalitaires.

Enfin, une part importante du groupe vulnérable (18 %) déclare ne pas savoir quelle institution choisir, révélant un besoin urgent d'information juridique de base pour orienter les choix de justice et renforcer les capacités d'agir des plus démunis.

## 4.4 Le rôle de l'assistance juridique

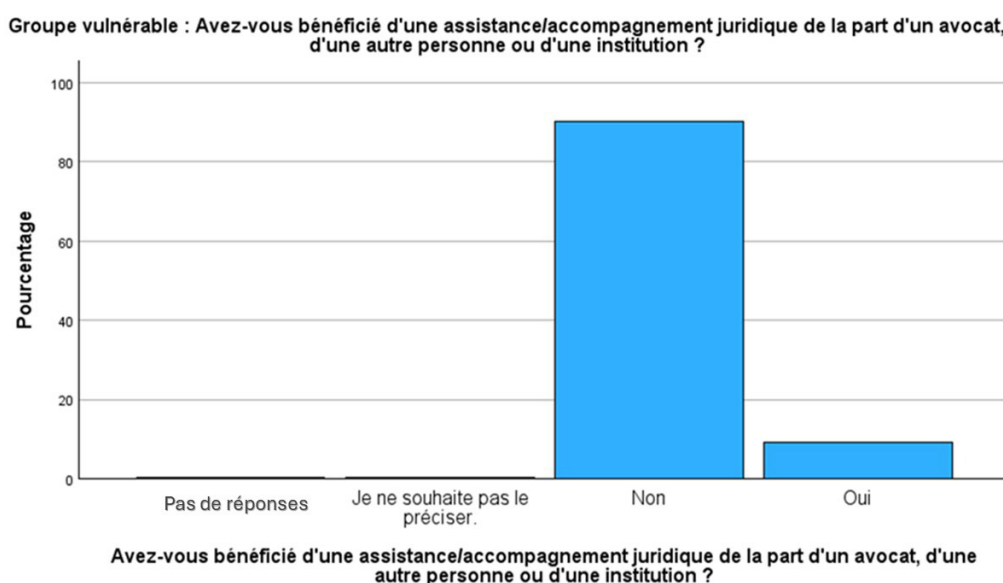
L'assistance juridique constitue un levier essentiel pour garantir l'égalité d'accès à la justice, en particulier pour les groupes en situation de vulnérabilité. Toutefois, les résultats de l'étude révèlent un accès extrêmement limité à ce service parmi les personnes vulnérables interrogées.



### a) Connaissance et recours à l'assistance juridique

Seule une minorité (19 %) des personnes vulnérables déclare connaître les services d'assistance juridique proposés par des acteurs tels que les avocats, les cliniques juridiques, les ONG ou les bureaux d'aide judiciaire au sein des tribunaux. Cette méconnaissance généralisée constitue un obstacle majeur à l'exercice effectif des droits.

Encore plus préoccupant, seuls 6 % des répondants vulnérables ont déjà demandé à bénéficier d'une assistance juridique, et à peine 9 % déclarent en avoir effectivement bénéficié, toutes formes confondues. Ces chiffres témoignent d'une marginalisation juridique persistante pour une grande partie de la population.



### b) Types d'acteurs ayant fourni une assistance

Parmi les rares personnes ayant bénéficié d'un accompagnement juridique, ce sont majoritairement les **bureaux d'assistance judiciaire auprès des tribunaux** qui ont été sollicités (au moins 11 personnes). Viennent ensuite les **avocats privés** (environ 8 personnes), puis quelques ONG, cliniques juridiques ou boutiques de droit. Quelques cas isolés citent également le **commissaire de justice**, le **centre social** ou le **relais médiathèque** comme acteurs d'accompagnement.

Les coûts rapportés pour ces services sont très variables : si certains services ont été rendus gratuitement, d'autres ont coûté entre 70 000 et 500 000 FCFA, ce qui les rend inaccessibles à une grande majorité de la population vulnérable.

### c) Raisons du non-recours

L'analyse qualitative met en lumière plusieurs freins au recours à l'assistance juridique :

- » **Manque d'information** : beaucoup ignorent l'existence même de ces services ou ne savent pas où les trouver.
- » **Méfiance ou perception de complexité** : certains déclarent préférer se débrouiller seuls ou s'en remettre aux chefs traditionnels.
- » **Obstacles financiers** : bien que certains services soient gratuits, leur accès est perçu comme payant ou implique des coûts indirects (transport, disponibilité).

- » **Expériences passées négatives** : certaines personnes ayant demandé une assistance déclarent ne jamais avoir été effectivement soutenues.

#### **d) Besoins identifiés**

L'étude révèle un besoin urgent de **renforcement des dispositifs d'information, d'orientation et d'assistance juridique**, notamment pour :

- » améliorer la visibilité des services existants,
- » déployer des points d'accès mobiles ou décentralisés dans les zones rurales ou éloignées,
- » garantir la gratuité effective des prestations de base,
- » former les acteurs communautaires à jouer un rôle de relais juridique.

Enfin, une meilleure coordination entre acteurs étatiques, ONG et structures traditionnelles pourrait permettre de tisser un maillage plus protecteur et inclusif autour des personnes vulnérables.

#### **e) Le rôle complémentaire des acteurs communautaires et des structures parajuridiques**

Au-delà des bureaux d'assistance judiciaire formels et des avocats, certains répondants ont mentionné l'existence de structures parajuridiques telles que les ONG, les cliniques juridiques, les centres sociaux ou encore les mouvements communautaires offrant une première orientation juridique. Ces structures jouent un rôle de relais important, notamment dans les zones où l'accès aux institutions judiciaires est limité.

Toutefois, les données collectées révèlent que **la notoriété de ces dispositifs reste faible**, malgré des efforts ponctuels de sensibilisation. Parmi les personnes ayant déclaré connaître ce type de services, **seule une minorité a effectivement eu recours à une assistance offerte par ces structures**. La plupart ont découvert leur existence par **des canaux informels** tels que le bouche-à-oreille, des amis ou les réseaux sociaux. Les médias traditionnels et les campagnes de sensibilisation institutionnelles sont rarement cités, ce qui souligne une **absence de stratégie de communication efficace et structurée**.

Lorsque l'assistance a été sollicitée, elle a été **généralement gratuite** et évaluée positivement, bien que certaines personnes aient exprimé **des réserves sur l'efficacité ou la portée de l'aide reçue**. Par exemple, une personne ayant eu recours à une ONG a donné une note de 4 sur 10 en raison du caractère jugé « peu efficace » **du service, tandis qu'une autre ayant bénéficié de l'aide du CNDH l'a évaluée à 9 sur 10, mettant en avant l'absence de frais et la qualité de l'accompagnement**.

**Les suggestions d'amélioration formulées par les enquêtés convergent vers une demande claire : mieux faire connaître ces institutions et en faciliter l'accès.** Certains appellent à une **décentralisation des services**, d'autres à une **vulgarisation à travers des canaux communautaires** (leaders d'opinion locaux, associations, dispositifs mobiles ou radios locales).

En résumé, ces structures parajuridiques représentent un **potentiel important pour renforcer l'accès à la justice**, en particulier pour les groupes vulnérables. Leur rôle pourrait être consolidé à travers :

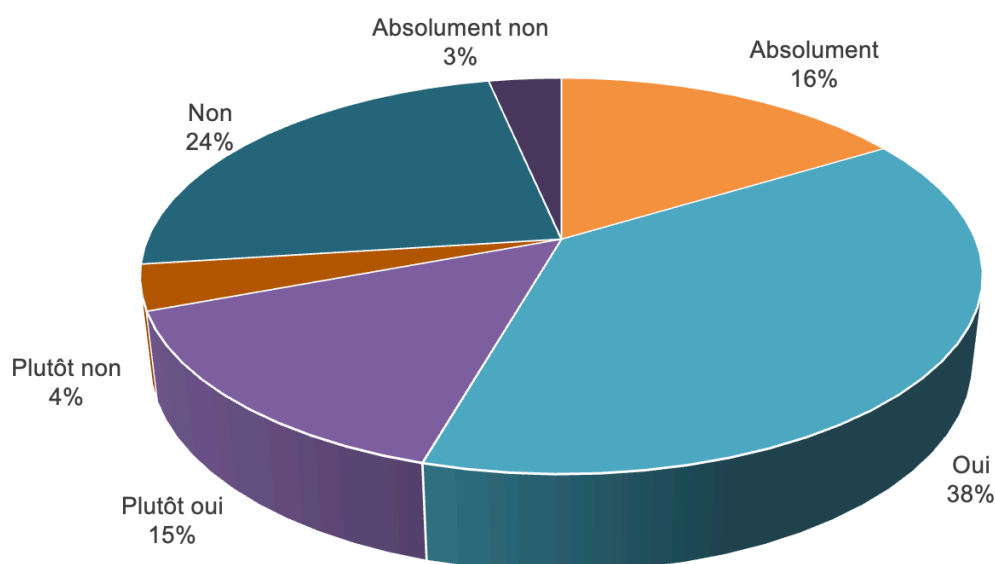
- » une **intégration formelle dans le réseau d'acteurs de l'assistance judiciaire**,
- » un **appui institutionnel et logistique**,
- » et une **stratégie de communication ciblée**, inclusive et multicanal.

## 4.5 Évaluation de l'égalité d'accès à la justice

À la question de savoir si leur environnement permet un accès équitable à la justice pour tous, **54 %** des personnes vulnérables interrogées ont répondu « absolument » ou « oui », tandis que **30 %** ont exprimé des réserves (réponses « non », « plutôt non » ou « absolument non »), et **15 %** se sont exprimés de manière nuancée (« plutôt oui »).

Ces données révèlent un optimisme majoritaire, mais nuancé : un tiers des personnes vulnérables perçoivent encore des inégalités d'accès structurelles, symboliques ou financières.

Le groupe vulnérable évalue-t-il que son environnement permet l'accès à la justice à tous de manière équitable ?  
(total : 270 réponses)



L'analyse des déclarations qualitatives met en lumière plusieurs obstacles récurrents à l'accès équitable à la justice, regroupés en huit catégories :

### 1. Barrières financières

De nombreuses personnes déclarent que les **frais liés aux procédures, aux avocats ou aux déplacements** représentent un frein majeur :

« Le coût est trop élevé. »

« Si je n'avais pas effectué toutes ces dépenses, je n'aurais pas eu gain de cause. »

### 2. Barrières géographiques

L'éloignement physique des institutions judiciaires, particulièrement en milieu rural, ainsi que les **coûts de transport élevés** affectent la perception d'un accès équitable :

« Le tribunal est loin, et je n'ai pas les moyens de m'y rendre. »

### 3. Barrières éducatives et linguistiques

Un manque d’alphabétisation, de maîtrise du français ou de compréhension des démarches judiciaires est fréquemment cité :

- « *Je ne suis pas allée à l’école, je ne sais même pas m’exprimer en français.* »
- « *Je ne connais pas la procédure honnêtement.* »

### 4. Discrimination et statut social

Plusieurs répondants évoquent un **traitement différencié selon l’apparence sociale, le genre, le handicap ou le statut d’étranger** :

- « *Ici, ceux qui n’ont pas les moyens ne sont jamais bien traités.* »
- « *C’est pour les riches.* »
- « *Je suis un étranger, et je ne suis pas le bienvenu.* »

### 5. Corruption et favoritisme

La **corruption perçue** dans le système judiciaire est un motif central de défiance :

- « *L’argent donne toujours raison.* »
- « *Tout est une question de relations.* »

### 6. Manque de confiance ou peur du système judiciaire

Certaines personnes déclarent un **refus ou une crainte de recourir à la justice** :

- « *J’ai peur des tribunaux.* »
- « *Je n’ai plus envie de me faire humilier.* »

### 7. Complexité des procédures

Même les personnes ayant pu accéder à la justice mentionnent une **lenteur des démarches, une surcharge des tribunaux et une lourdeur administrative** :

- « *Trop de temps passé sur un dossier.* »
- « *Même pour faire un papier à la mairie, il faut des contacts.* »

### 8. Inégalité de traitement perçue dans les décisions rendues

Certaines personnes disent avoir **perdu confiance dans la neutralité des décisions**, évoquant une partialité fondée sur des critères non juridiques :

- « *Ce sont toujours les bourgeois qui gagnent.* »
- « *C’est son argent qui lui a donné raison.* »

Malgré un accès juridique formellement ouvert à tous, la **perception d’un accès réellement équitable reste fortement marquée par des critères socio-économiques et symboliques**. Il ne suffit donc pas que les institutions soient présentes : leur accessibilité réelle dépend de conditions sociales, linguistiques, culturelles et économiques.

Afin de garantir un **accès effectif et équitable** à la justice pour les populations vulnérables, les mesures suivantes sont recommandées :

- » **Renforcer la gratuité réelle** de certains services judiciaires (aide juridictionnelle, frais de procédure).
- » **Mettre en place des points d'accès mobiles** ou décentralisés à l'information et à l'accompagnement juridique.
- » **Former les personnels judiciaires** à la non-discrimination, à la diversité sociale et aux barrières invisibles.
- » **Assurer la présence d'interprètes et de médiateurs communautaires**, notamment pour les non-francophones et les personnes analphabètes.
- » **Développer des campagnes de sensibilisation** sur les droits fondamentaux et les recours existants, à travers des canaux accessibles (radios locales, animations communautaires, formats visuels).

## 4.6 Évaluation des coûts d'accès perçus selon les institutions

Les données qualitatives recueillies permettent une comparaison nuancée de la perception des coûts d'accès entre trois types d'institutions : la **chefferie traditionnelle**, le **tribunal (système judiciaire formel)** et les **acteurs ou institutions de médiation**. Cette comparaison est fondée non seulement sur les notes données sur une échelle de 1 à 10, mais aussi sur les explications justifiant ces évaluations.

### a) Chefferies traditionnelles : des coûts largement perçus comme inexistants ou symboliques

La chefferie traditionnelle est largement perçue comme **accessible et gratuite**. De nombreuses personnes ont souligné l'absence de frais formels, la rapidité des procédures et l'adéquation culturelle de cette forme de résolution des litiges.

- « Il n'y a pas de dépenses »
- « C'est gratuit »
- « On ne paye rien et je pense que c'est excellent »
- « Les coûts sont symboliques »
- « La procédure est fraternelle et compréhensible »

Toutefois, certaines personnes expriment un doute sur la **légitimité ou la compétence** de la chefferie pour résoudre certains types de litiges :

- « Ce n'est plus d'actualité », « Ils ne sont pas assez forts pour juger », « Mauvais pour les litiges fonciers »

### b) Tribunaux : une perception dominante de coûts élevés et de complexité

Le système judiciaire formel est associé à des **coûts élevés, des démarches longues et une nécessité d'assistance technique** (avocats, connaissance de la procédure, langue française). Ces éléments sont particulièrement ressentis comme des obstacles pour les personnes vulnérables.

- « Trop de dépenses »,
- « Le tribunal c'est pour les riches »
- « Trop de procédures »
- « On parle trop français là-bas »

Cependant, une minorité reconnaît également la fiabilité et la rigueur du système :

« Malgré les coûts, c'est le seul moyen fiable pour rendre justice »

« Les institutions judiciaires sont fiables et l'accès est libre »

### c) Acteurs/institutions de médiation : perçus comme une solution intermédiaire mais encore peu connus

Les acteurs de médiation (ONG, cliniques juridiques, etc.) bénéficient d'une **appréciation modérée à positive**, notamment lorsqu'ils sont identifiés comme gratuits ou accessibles :

« Ils sont là pour nous guider »

« Ils expliquent mieux la procédure »

« Moins coûteux »

Toutefois, **le manque de connaissance ou d'expérience directe** freine une évaluation précise pour une partie importante de la population :

« Je ne connais pas »

« Je n'ai jamais eu recours »

« Pas d'informations »

### Conclusion intermédiaire :

- » **Les chefferies traditionnelles** sont majoritairement perçues comme **accessibles et sans coût**, bien qu'avec des limites de compétence.
- » **Le système judiciaire formel** est associé à des **coûts élevés**, à de la **complexité**, et à une **forme de sélection sociale par l'argent et le langage**, ce qui en limite l'accès pour les plus démunis.
- » **Les mécanismes de médiation** sont **positivement perçus** lorsqu'ils sont connus, mais **leur visibilité reste encore faible**, en particulier dans les zones rurales.

Ces constats renforcent la nécessité de **rendre les services judiciaires plus accessibles financièrement, linguistiquement et culturellement**, et de **mieux intégrer les acteurs intermédiaires** (médiateurs communautaires, cliniques juridiques) dans les dispositifs d'accès à la justice.

## 4.7 Le rôle de la médiation

L'analyse des données recueillies auprès du groupe vulnérable révèle une méconnaissance généralisée des services de médiation disponibles. En effet, 82 % des personnes vulnérables interrogées (soit 220 personnes) déclarent ne pas connaître d'institutions proposant des services de médiation. Seulement 17,3 % (soit 47 personnes) affirment être informées de leur existence, et 1,8 % n'ont pas répondu à la question.

Les causes de cette faible mobilisation ont été approfondies à travers des données qualitatives. Plusieurs obstacles peuvent expliquer cette situation :

- » **Un manque massif d'information** : La majorité des personnes déclarant connaître les services de médiation ont acquis cette information par les médias (radio, télévision, réseaux sociaux)



ou par bouche-à-oreille. Très peu y ont eu accès via des campagnes d'information ciblées ou par l'intermédiaire de professionnels de la justice.

- » **Un usage inexistant malgré la connaissance** : Même parmi les répondants déclarant connaître les institutions concernées, pratiquement aucun n'a sollicité une assistance. Cela témoigne soit d'un manque de confiance, soit d'une incompréhension sur les modalités concrètes d'accès.
- » **Une très faible visibilité des structures formelles** : Les structures nationales existantes telles que le Conseil National des Droits de l'Homme (CNDH) et ses commissions régionales, ou encore l'Observatoire de la Cohésion Sociale, semblent très peu connues du grand public. Ce constat est d'autant plus frappant que les personnes interrogées ne mentionnent presque jamais ces entités de manière spontanée.

Les données qualitatives indiquent toutefois que lorsque les services de médiation sont effectivement connus et utilisés, ils sont perçus positivement. Par exemple, la seule personne interrogée ayant effectivement bénéficié d'un service auprès du CNDH a évalué cette expérience à **9/10**, mettant en avant l'écoute reçue et la gratuité du service. Les coûts de transport dans ce cas étaient faibles (environ 2 000 FCFA), ce qui souligne une certaine accessibilité géographique.

Cependant, la très faible demande de médiation peut aussi être corrélée au fait que **les populations ne font pas spontanément le lien entre leur besoin de justice et l'offre de médiation existante**. Cette déconnexion conceptuelle pourrait être renforcée par :

- » une représentation limitée de ce que peut ou doit faire une instance de médiation ;
- » l'association exclusive des litiges avec le tribunal ou la chefferie traditionnelle ;
- » le manque de vulgarisation des missions, rôles et cas d'usage concrets de la médiation.

Les suggestions d'amélioration issues des enquêtés vont dans le sens d'une **meilleure vulgarisation** des services existants. Une personne propose par exemple de « faire mieux connaître ces institutions au public ». Cela conforte l'idée que l'approche actuelle est trop passive, et qu'un changement de paradigme est nécessaire : aller vers les populations avec une communication simplifiée, contextualisée et multicanal (y compris par les leaders communautaires et les autorités locales).

Au-delà de la nécessité de mieux faire connaître les structures existantes, plusieurs constats plaident pour une réforme plus ambitieuse de l'offre de médiation institutionnelle. À cet égard, le modèle sénégalais des *maisons de justice* pourrait offrir une source d'inspiration précieuse. Ces structures de proximité, implantées dans plusieurs localités du pays, offrent gratuitement des services de médiation, d'orientation juridique et de résolution amiable des litiges du quotidien (conflits familiaux, fonciers, commerciaux...). Leur accessibilité géographique, leur ancrage communautaire et leur rôle de passerelle entre justice formelle et populations locales en font un outil efficace pour renforcer la cohésion sociale et l'accès équitable à la justice.

L'introduction de structures similaires en Côte d'Ivoire – adaptées au contexte local – permettrait de pallier la faible visibilité des dispositifs actuels, de désengorger les tribunaux et de redonner confiance à des citoyens souvent méfiants à l'égard des institutions formelles. Une telle réforme pourrait s'appuyer sur les autorités locales, les commissions régionales des droits de l'homme ou les centres sociaux déjà existants, à condition qu'un mandat clair, une formation adéquate et des ressources durables leur soient accordés.

## 5. Conclusions de l'étude

### a. Une justice perçue comme légitime mais encore difficilement accessible

L'institution judiciaire est largement perçue comme légitime et, en théorie, accessible à tous. Près de 69 % des personnes vulnérables estiment avoir accès à la justice comme tout autre citoyen. Toutefois, ce sentiment d'égalité est en partie déconnecté de l'expérience réelle : un tiers des enquêtés expriment un sentiment d'exclusion, en raison de la pauvreté, du manque d'instruction, de la distance géographique, des barrières linguistiques ou d'un sentiment d'impuissance face à l'administration. La complexité des procédures, la lenteur du traitement des dossiers et l'absence de soutien personnalisé aggravent cette situation. Il en résulte une **accessibilité théorique mais loin d'être toujours effective**.

### b. Une faible connaissance et utilisation des mécanismes alternatifs

Les modes alternatifs de règlement des conflits — notamment la médiation — sont très peu connus et encore moins utilisés. Plus de 80 % des enquêtés déclarent ne connaître aucune institution offrant des services de médiation, et seuls 0,4 % y ont effectivement eu recours. Même parmi ceux qui se disent informés, la compréhension des démarches reste souvent floue. Cela révèle un **déficit cognitif structurel**, nourri par un manque de communication publique, une absence d'ancrage communautaire et un modèle institutionnel trop passif. Il en résulte une invisibilité quasi-totale des services existants.

### c. Le système judiciaire classique reste dominant mais coûteux

Le recours aux tribunaux reste l'option majoritairement envisagée, notamment dans les affaires perçues comme graves ou nécessitant une autorité coercitive. Les justiciables valorisent la légalité, la structure procédurale et la force exécutoire des décisions. Toutefois, cette préférence cohabite avec une **critique constante des coûts élevés**, notamment les frais de justice, de déplacement, de constitution de preuves et surtout les honoraires d'avocats. À l'inverse, la justice traditionnelle est souvent jugée plus rapide, accessible et enracinée culturellement, mais perçue comme inadaptée à certains types de litiges, notamment ceux de nature pénale ou foncière complexe.

### d. Une très faible diffusion des dispositifs d'assistance juridique

Moins de 10 % des personnes vulnérables déclarent avoir bénéficié d'une assistance juridique, malgré l'existence formelle des bureaux d'assistance judiciaire. De nombreux répondants ignorent jusqu'à l'existence de services gratuits ou doutent de leur droit à en bénéficier. Les dispositifs parajuridiques et communautaires (ONG, cliniques juridiques, centres sociaux) sont très peu identifiés par le public, bien que certaines expériences positives aient été rapportées. Cette méconnaissance traduit des faiblesses importantes de communication et de territorialisation des dispositifs existants.

### e. La perception d'équité dépend du vécu procédural, pas seulement du verdict

Les témoignages recueillis montrent que la perception de justice ne se limite pas à l'issue du procès. Le sentiment d'avoir été écouté, respecté et traité avec dignité joue un rôle central dans l'évaluation de l'équité procédurale. La présence ou non d'un avocat, la capacité à comprendre les décisions, l'attitude des juges, l'absence de discrimination, et l'accessibilité linguistique sont des

facteurs déterminants pour les publics vulnérables. Ainsi, **même une décision défavorable peut être acceptée si le processus est jugé juste et transparent.**

#### **f. Un besoin urgent de communication juridique et d'accompagnement**

Un constat transversal s'impose : **l'accès formel à la justice ne garantit pas un accès effectif.** Il doit être accompagné par une stratégie proactive d'information juridique de base, de simplification des procédures et de soutien personnalisé, notamment pour les jeunes peu scolarisés, les femmes en milieu rural, les personnes en situation de handicap ou les populations analphabètes. Le manque d'information sur les droits, les recours et les structures disponibles constitue un obstacle fondamental. Une approche communautaire, multicanal et contextuelle — mobilisant les ONG, les leaders religieux, les médias de proximité et les autorités locales — est indispensable pour renforcer les capacités d'agir des plus démunis.

## **6. Recommandations de l'étude**

### **À l'attention de l'État ivoirien**

#### **1. Informer, simplifier et rapprocher la justice**

- » Mener des campagnes de communication ciblées (radios locales, SMS, leaders communautaires) sur les droits, les recours et l'existence de l'assistance juridique gratuite.
- » Organiser des **journées portes ouvertes** dans les tribunaux pour renforcer la transparence et la compréhension du système judiciaire.
- » **Simplifier les procédures** et réduire les coûts superflus, notamment pour les actes administratifs de base.
- » Faciliter l'accès physique à la justice en **renforçant les antennes locales existantes**, plutôt que de construire de nouveaux tribunaux.

#### **2. Renforcer l'assistance juridique de première ligne**

- » **Étendre et rendre visible le réseau de bureaux d'assistance judiciaire existants**, en les signalant clairement dans les lieux publics.
- » Appuyer les **acteurs communautaires** (centres sociaux, cliniques juridiques, parajuristes) par des micro-subventions ou des partenariats publics-société civile.
- » Former des **agents d'accueil et d'orientation juridique** dans les préfectures, mairies et maisons des jeunes.

#### **3. Valoriser la médiation communautaire comme solution complémentaire**

- » Former des **médiateurs de proximité** (chefferies, associations locales, enseignants retraités) dans les zones rurales.
- » **Créer quelques maisons de justice pilotes**, en s'inspirant du modèle sénégalais, intégrées dans les infrastructures existantes (ex. centres sociaux, mairies).

## À l'attention de la société civile et des ONG

### 1. Vulgariser le droit et accompagner les personnes dans leurs démarches

- » Traduire les messages juridiques en langage accessible et en langues locales.
- » Organiser des **sensibilisations mobiles** dans les quartiers et villages (via ONG, radios communautaires, théâtres participatifs).
- » Mettre en place ou renforcer des **centres d'écoute juridiques** (ou espaces temporaires) pour aider à remplir les formulaires, comprendre les procédures, orienter.

### 2. Appuyer la médiation locale

- » Créer des **comités de médiation communautaires** appuyés par des ONG ou associations de quartier.
- » Documenter les cas de réussite pour renforcer la confiance dans ces mécanismes.

## À l'attention des partenaires techniques et financiers (PTF)

### 1. Appuyer les actions communautaires à fort impact

- » Financer des **projets pilotes de médiation et d'assistance juridique décentralisée**, mis en œuvre par la société civile.
- » Soutenir la **formation de relais communautaires**, y compris des femmes et jeunes leaders.
- » Promouvoir les échanges d'expérience entre pays africains (ex. Côte d'Ivoire – Sénégal).

### 2. Aider à structurer une stratégie nationale d'accès à la justice

- » Appuyer l'État dans la **formulation d'une stratégie réaliste et intersectorielle**, intégrant justice, cohésion sociale, éducation et genre.
- » Contribuer à l'évaluation des dispositifs existants pour orienter les réformes futures.

## **Annex - Bibliographie de référence utilisée pour l'élaboration du présent rapport**

NODC (United Nations Office on Drugs and Crime) and UNDP (United Nations Development Programme). 2016. Global Study on Legal Aid: Country Profiles. New York: United Nations. [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/LegalAid/GSLA\\_-\\_Country\\_Profiles.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/LegalAid/GSLA_-_Country_Profiles.pdf)

OECD. 2021. OECD Framework and Good Practice Principles for People-Centred Justice. Paris: OECD Publishing. [https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2021/12/oecd-framework-and-good-practice-principles-for-people-centred-justice\\_aa5031db/cdc3bde7-en.pdf](https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2021/12/oecd-framework-and-good-practice-principles-for-people-centred-justice_aa5031db/cdc3bde7-en.pdf)

OECD. 2019. Equal Access to Justice for Inclusive Growth: Putting People at the Centre. Paris: OECD Publishing. [https://www.oecd.org/en/publications/equal-access-to-justice-for-inclusive-growth\\_597f5b7f-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/equal-access-to-justice-for-inclusive-growth_597f5b7f-en.html)

UNDP (United Nations Development Programme). 2005. Programming for Justice: Access for All – A Practitioner's Guide to a Human Rights-Based Approach to Access to Justice. Bangkok: UNDP. [https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/asia\\_pacific\\_rbap/RBAP-DG-2005-Programming-for-Justice.pdf](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/asia_pacific_rbap/RBAP-DG-2005-Programming-for-Justice.pdf)

-

# Promotion of the Rule of Law and the Judiciary in Africa

CONSULTANCY AND TECHNICAL STUDIES

---

Mise en œuvre par

**giz** Deutsche Gesellschaft  
für Internationale  
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

  
**HOCHSCHULE KEHL**  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES  
Designing and Developing Public Administration

 **Dorsch Impact**