

CENTRE D'ÉTUDES SOCIOLOGIQUES

L'ÉVOLUTION DES PRATIQUES
DE
CONSULTATION JURIDIQUE

Enquête exploratoire



José AROCENA

Pierre TIXIER

Groupe de Sociologie de la Création Institutionnelle

-G.S.C.I.-ERA C.N.R.S.

82 rue Cardinet, 75017 Paris

-Décembre 1981-

L'EVOLUTION DES PRATIQUES
DE
CONSULTATION JURIDIQUE

Enquête exploratoire

Etude commandée par le Service de Coordination de la Recherche
du Ministère de la Justice

José AROCENA
Pierre-Eric TIXIER

Groupe de Sociologie de la Création Institutionnelle-G.S.C.I.-ERA C.N.R.S.
82 rue Cardinet, 75017 PARIS

-Décembre 1981-

SOMMAIRE

| | Pages |
|---|-------|
| INTRODUCTION | 1 |
| 1. Hypothèses portant sur les usagers..... | 9 |
| 2. Hypothèses portant sur les consultants | 10 |
| PREMIERE PARTIE : DESCRIPTION DES NOUVELLES FORMES DE CONSULTATION JURIDIQUE | 13 |
| <u>Chapitre I : Usagers, consultants et lieux de consultation</u> | 15 |
| 1. Lieu de consultation | 15 |
| 1.1. Mairies..... | 15 |
| 1.2. Consultations organisées par les comités d'entreprise..... | 17 |
| 1.3. Consultations syndicales..... | 17 |
| 1.4. Consultations organisées dans le cadre de l'activité d'assistantes sociales et de centres sociaux..... | 19 |
| 1.5. Consultations organisées dans le cadre des boutiques de droit..... | 20 |
| 1.6. Consultations directement contrôlées par l'Ordre des Avocats au Palais de justice..... | 22 |
| 2. Catégories sociales d'usagers..... | 24 |
| 2.1. Catégories sociales et lieux de consultation .. | 24 |
| 2.2. Catégories sociales et réseaux d'information des usagers..... | 25 |
| <u>Chapitre II : L'analyse de la demande sociale des usagers</u> | 29 |
| 1. Les types de demandes et les lieux de consultation.. | 30 |
| 1.1. Les consultations en mairie..... | 30 |
| 1.2. Les consultations en comités d'entreprise..... | 32 |
| 1.3. Les consultations syndicales..... | 32 |
| 1.4. Les permanences d'assistantes sociales..... | 33 |
| 1.5. Les consultations en boutiques de droit..... | 34 |
| 1.6. Les consultations au Palais de justice - SOS Avocats..... | 35 |
| 2. La qualité de la demande | 37 |
| 2.1. La demande d'information..... | 37 |
| 2.2. La demande de conseil et d'orientation..... | 38 |
| 2.3. La demande de prise en charge..... | 38 |
| 2.4. La demande de confirmation..... | 39 |
| 2.5. La demande d'engagement | 40 |

| | Pages |
|---|---------|
| DEUXIEME PARTIE : LA LOGIQUE DU SOCIAL EN ACTION | 45 |
| <u>Chapitre I : Accès culturel au droit et modèles de consultation juridique</u> | 46 |
| 1. Typologie des représentations du droit et de la justice .. | 49 |
| 2. Représentations liées à la consultation juridique | 51 |
| 3. Capacité stratégique et accès culturel au droit | 55 |
| 4. Modèles de consultation | 61 |
| <u>Chapitre II : Stratégie professionnelle et critique institutionnelle</u> | 66 |
| 1. Stratégie professionnelle et changement | 67 |
| 1.1. La situation actuelle..... | 67 |
| 1.2. Stratégie professionnelle d'adaptation | 71 |
| 2. Changement, mouvement, action critique | 85 |
| 2.1. Opposition à l'intérieur de la profession | 85 |
| 2.2. Le mouvement des boutiques de droit | 87 |
| 2.3. La recherche d'une justice parallèle | 94 |
| 2.4. Fonctionnement collectif de certaines consultations .. | 97 |
| CONCLUSION | 103 |
| 1. Pénétration du droit dans la vie quotidienne | 103 |
| 2. Relations entre usagers et consultants | 104 |
| 3. Stratégies professionnelles et conduites de rupture | 106 |
| ANNEXE | |
| 1. Les lieux de consultation | 109 |
| 1.1. Les mairies | 109 |
| 1.2. Les consultations directement contrôlées par l'Ordre des avocats au Palais de justice | 113 |
| 1.3. Les consultations organisées par les syndicats | 115 |
| 1.4. Les consultations de comités d'entreprise | 117 |
| 1.5. Les permanences d'assistantes sociales et de centres sociaux | 119 |
| 1.6. Les boutiques de droit | 121 |
| 2. Les catégories sociales d'usagers dans les différentes formes de consultation | 124 bis |
| 2.1. Mairies | 124 bis |
| 2.2. Les comités d'entreprise | 125 |
| 2.3. Les syndicats | 125 |
| 2.4. Les permanences d'assistantes sociales | 126 |
| 2.5. Les boutiques de droit | 127 |
| 2.6. Le Palais de justice - SOS Avocats | 128 |

INTRODUCTION

=====

Les années 1970-75 ont vu surgir de nouvelles formes de consultation juridique dans des lieux de nature différente.

Auparavant les consultations juridiques étaient essentiellement le fait de professionnels du droit, particulièrement avocats, notaires, huissiers, conseils juridiques exerçant leur activité dans le cadre de cabinets ou d'études ; même s'il existait des formes de consultations parallèles, notamment en droit commercial.

Aujourd'hui, plusieurs faits sont venus menacer ces équilibres, dans un double mouvement. D'une part, les consultations juridiques ne sont plus données principalement dans les cabinets ou études ; les professionnels du droit, sans avoir déserté ces lieux, exercent aussi leurs activités dans d'autres types de structures. Les ordres d'avocats ont, dans la plupart des grandes villes, créé des services d'accueil et de conseil juridique pour les usagers. Par exemple, à Paris, l'ordre des avocats a mis en place un ensemble de consultations sous des formes diversifiées (1) : une consultation au palais de justice, qui était hebdomadaire, est de-

(1) En 1977, 9 000 consultations étaient données au palais de justice, 5 000 dans les mairies de juin à décembre 1977. Le service SOS Avocats reçoit entre 70 et 130 appels par jour.

venue journalière ; un service SOS-Avocats par téléphone et une permanence d'avocats ont été créés ; des consultations dans les mairies ont été organisées.

D'autre part, des consultations se sont développées à partir d'autres structures souvent associatives ou militantes : extension des consultations en matière de logement, et des consultations organisées par les syndicats ou des centres sociaux de quartier, création de boutiques de droit, soit à partir d'associations centrées sur la vie de quartier, soit même dans des partis politiques.

Ce foisonnement relatif des consultations met en scène, dans certains cas, d'autres acteurs que les professionnels du droit. On voit se renforcer le rôle de juristes populaires qui, sans avoir de diplômes juridiques, ont une connaissance aigüe de certains secteurs juridiques, comme par exemple les permanents syndicaux en droit du travail, ou des assistantes sociales en droit de la sécurité sociale. Le droit est alors de moins en moins le monopole de professionnels, même s'ils sont souvent présents, particulièrement les avocats, dans cette multiplicité de formes et d'inventions.

C'est à une lecture et une analyse de ce phénomène que s'attache cette étude.

Un contexte - l'évolution du droit et des professions juridiques et judiciaires.

Cet ensemble de phénomènes s'est créé dans un contexte important à cerner, car il est lié à l'évolution du droit et des professions juridiques et judiciaires. Il est difficile de faire état d'un mouvement d'ensemble, alors que la réalité montre plutôt une pluralité de faits qui n'apparaissent pas nécessairement reliés entre eux. On peut cependant essayer de repérer un ensemble de traits et dimensions saillantes de l'évolution du droit.

La multiplication des modes d'élaboration du droit.

Le législateur est de plus en plus sensible à la conjoncture socio-économique. Les dernières législations sur le divorce et l'avortement ont été précédées d'enquêtes d'opinion (1). La loi n'est plus le seul pôle de création de textes juridiques. Les décrets, les arrêtés ministériels et les notes interprétatives sont venus bousculer la conception traditionnelle d'une législation parlementaire. La pratique des lois-cadres tend à dessaisir les députés d'une définition réelle du droit, ce qui peut entraîner des contradictions entre la loi et les décrets d'application (2) qui seront effectivement en vigueur.

Le droit n'est donc plus seulement élaboré par le parlement, mais de plus en plus par le pouvoir exécutif, quand il n'est pas relayé par des instances para-étatiques ou professionnelles. Par exemple, la Sécurité Sociale ou les ASSEDIC créent tout un droit dont l'élaboration échappe à l'appareil législatif, et qui institue un quadrillage social et des normes de communication avec l'utilisateur. Les instances professionnelles ont, dans un certain nombre de cas, pris aussi le relais de l'Etat. Dans le secteur agricole, les grandes lois d'orientation ont transféré à l'appareil d'encadrement de l'agriculture le développement et le contrôle de la profession. Les normes régulant la production agricole sont établies essentiellement par les responsables professionnels, surtout les syndicats agricoles, et particulièrement la FNSEA (3); mais aussi les dirigeants industriels (cas de l'industrie laitière) ou les banquiers (comme le Crédit Agricole). Ce sont ces règlements établis par le système professionnel large qui organisent la vie économique et sociale des agriculteurs (capacités d'emprunts, possibilités d'agrandissement, retraites, bourses...)

(1) BOIGEOL, COMMAILLES, ROUSSEL et alii, "Le divorce et les Français", t.I-Enquête d'opinion, Paris, P.U.F. collection Travaux et Documents, 1974.
ROUSSEL, BOIGEOL, COMMAILLES, "Le divorce et les Français" t.II- Enquête auprès des divorcés. Paris, P.U.F. 1975.

(2) Pour une critique du droit. Ed. Maspero, 1978. Le droit français en dépassement, Henri Nallet-Claude Servollin.

(3) Rapport INRA-SCR, 1979, Les paysans et la justice.

Cette multiplication des sources du droit entraîne une dispersion qui a pour conséquence de rendre plus difficile pour les usagers la connaissance de l'ensemble des textes régissant une situation juridique déterminée et des difficultés d'interprétation de textes souvent élaborés trop rapidement et dont la clarté n'est pas la qualité première ou qui ne sont pas exempts de contradictions. Le droit devient inaccessible par les conditions mêmes de sa production.

La juridicisation des inégalités en matière contractuelle.

La pénétration et l'extension du champ juridique en matière de contrats a abouti à une augmentation des demandes de conseil juridique de la part des usagers. Dans le domaine du droit civil, la pratique des contrats-types s'est peu à peu mise en place depuis la fin de la dernière guerre. Elle substitue à la négociation individuelle, dans laquelle un vendeur fait une offre acceptée par un acheteur, où l'objet et les modalités du contrat sont discutés, des relations codifiées par le vendeur. Les contrats étant rédigés par le service juridique des grandes entreprises ne laissent aucune liberté au contractant. L'usager traitant généralement avec un revendeur, ce dernier ne contrôle même pas les garanties de la chose vendue. Ces contrats sont, dans la plupart des cas, parfaitement légaux et ne laissent que peu d'intervention aux tribunaux. En effet, rien n'interdit qu'un contrat soit plus favorable à l'une des parties qu'à l'autre.

Ce phénomène de distance et d'inégalité entre co-contractants se marque aussi dans les contrats de travail. Le contrat de travail reste juridiquement un contrat de louage réglementé en ce sens qu'il doit tenir compte des conventions collectives, du droit de représentation des salariés et du droit de grève. Mais l'entreprise au sens économique n'intervient pas dans le contrat qui est passé entre un représentant de la société, donc du capital, et un individu. Cette inégalité de statut des parties ne permet pas réellement de maintenir la fiction de l'égalité des contractants. Ce phénomène est d'autant plus marqué que l'on se trouve en face de groupes industriels qui n'ont pas d'existence juridique, mais qui par le biais de sociétés ou de participations entraînent un décalage entre le niveau auquel est signé le contrat de travail et le niveau auquel sont prises les décisions économiques, et donc limite la capacité de négociation des travailleurs (1).

Cette formalisation des relations contractuelles et la juridicisation qui y est liée, est créatrice de demandes de conseil juridique de travailleurs ou de consommateurs qui vont chercher à rétablir une négociation équitable en vérifiant la validité des clauses imposées par leurs co-contractants, ou en cherchant s'il n'existe pas de possibilité de faire modifier les clauses qui leur apparaissent trop désavantageuses.

Autonomie des personnes et quadrillage social.

L'autonomie des personnes n'a jamais été aussi affirmée et reconnue que dans notre société, par un lent mouvement qui a démarré au moment de la Révolution Française. Cette autonomie est aujourd'hui consacrée par la reconnaissance du divorce d'accord, de l'avortement et de l'autorité parentale.

(1) Bernard Rettenbach, Droit du travail et restructuration des entreprises. La Documentation Française, octobre 1978.

Cette transformation de la législation est liée à un exercice réel de l'autonomie individuelle qui se traduit par des demandes d'informations juridiques, particulièrement en matière de divorce. Le développement de l'autonomie des personnes est donc certainement un facteur créateur de rapports juridiques et de demandes d'informations vécues au niveau le plus individuel. De plus, cette augmentation de l'autonomie du sujet s'est parallèlement accompagnée de la mise en place d'instruments de contrôle social. A une solidarité formelle où l'individu est défini par son rôle et son statut, s'est peu à peu substituée une solidarité informelle amenant le renforcement de mécanismes centraux de contrôle social.

On peut prendre comme exemple le problème du vagabondage : peu à peu au cours du 20ème siècle, on voit se renforcer les éléments d'un contrôle social étatique sur les enfants, à travers une série de lois qui, par tranches successives, renforcent le pouvoir du juge.

"En 1910, il fallait pour être condamné, n'avoir ni métier, ni domicile ; à partir de 1908, il fallait que le logement et le métier soient avouables, les projets de 1945 qui aboutiront aux textes de 1958 et 1970, font qu'on peut être vagabond en ayant un domicile certain et un métier avouable". (1)

Cette extension du contrôle social, que l'on voit ici se développer à propos du vagabondage, se réalise parallèlement à travers le développement d'institutions para-étatiques déjà évoquées, qui ont souvent une fonction d'assistance : Sécurité Sociale ou ASSÉDIC et qui sont elles-mêmes créatrices de règles juridiques.

(1) Ph. Meyer, L'enfant et la raison d'Etat, le Seuil, collection Point, 1977.

L'hypothèse de la création d'un méta-droit ?

Si l'on veut bien accepter le constat fait sur l'évolution du droit, on ne peut prétendre, à travers les quelques exemples cités, décrire une évolution certaine du droit, mais néanmoins une juridicisation des rapports humains, ce que Jurgen Habermas appelle "une bureaucratisation de la communication" (1). Les imbrications toujours plus grandes entre droit et contrôle social, la multiplication des sources émettrices de droit, la distance et l'inégalité dans le contrat de travail ou les contrats-types de vente, la libéralisation du statut des personnes sont pour nous des facteurs entraînant une augmentation de la demande sociale juridique liée à l'extension et au développement des nouvelles formes de consultation juridique.

A une société où le droit intervenait peu, et pour sanctionner les actes essentiels de la vie - la naissance, le mariage, la mort - s'est substitué un méta-droit essentiellement lié à la médiation permanente de l'Etat dans les rapports sociaux, et à la grande distance entre appareils de décision (grandes entreprises ou Etat) et le citoyen. Le droit a envahi l'ensemble des pratiques quotidiennes du citoyen.

Parallèlement à ces modifications des pratiques sociales, les professions juridiques et judiciaires se restructuraient. La profession de conseil juridique a été "moralisée" en 1971; jusque-là aucun texte ne la réglementait. Désormais la loi lui a conféré un titre juridiquement protégé; en même temps cette profession est soumise à des règles professionnelles, déontologiques et à l'exigence d'un diplôme juridique, au minimum la licence en droit. En même temps, la profession d'avocat absorbait les anciens avoués de première instance, et ces nouveaux avocats assurent désormais procédure et plaidoirie. Les règlements internes des barreaux se sont modifiés et permettent désormais aux avocats d'être présents lors des délibérations des instances telles que les conseils d'administration de sociétés commerciales.

(1) Jürgen Habermas, Communication and the evolution of society, Boston, Beacon Press, 1979.

Cet ensemble très important de restructurations qui avait pour objet d'adapter et de moderniser ces professions s'est fait en partie, tout au moins nous en ferons l'hypothèse, pour permettre de répondre à une augmentation de la demande en matière de consultation juridique, particulièrement des entreprises. Mais à côté de ce secteur de consultation, orienté principalement vers le droit commercial ou immobilier, secteur pour lequel avocats, notaires et conseils juridiques sont en concurrence, il existe deux secteurs qui sont insuffisamment pris en compte par les professions juridiques et judiciaires :

- un secteur que l'on pourrait qualifier de droit quotidien, lié par exemple aux problèmes de consommation ou de logement ... mais aussi
- une zone que les avocats appellent "hors-droit" dans la mesure où il s'agit à la fois d'un droit difficile à saisir et dont les enjeux seront limités et individuels - par exemple des problèmes de sécurité sociale - où les usagers, souvent démunis, ne peuvent alors obtenir des informations juridiques. On peut faire l'hypothèse que les nouvelles formes de consultation juridique se sont créées pour répondre à de telles demandes.

Hypothèses de travail et matériaux d'analyse.

La construction des hypothèses de cette étude a posé un double problème dans la mesure où il fallait repérer et décrire les usagers et leurs demandes de conseil, ce qui entraînait des difficultés dans la mesure où le discours des usagers n'était pas toujours fiable en ce qui concerne les informations communiquées par les consultants.

Analyser la façon dont les consultations étaient pratiquées, dans quels lieux (mairies, palais de justice, boutiques de droit...) et avec quels types de consultants (juristes professionnels ou non-professionnels), posait des problèmes délicats de comparaison tenant à l'hétérogénéité des lieux et des pratiques.

Cette double orientation de recherche posant ainsi un problème central de construction de l'objet n'a été que partiellement résolu en formulant une première série d'hypothèses sur les usagers et leurs demandes ; un second jeu d'hypothèses a porté sur le fonctionnement des consultations et les significations professionnelles et militantes que leur attribuaient les consultants.

1. Les hypothèses portant sur les usagers.

Le droit ayant évolué et intervenant de plus en plus dans les rapports sociaux, les demandes de consultation auraient alors évolué et se seraient amplifiées. Ne trouvant pas à travers les circuits traditionnels du conseil juridique en cabinet ou en étude une expression et un débouché satisfaisant, ces demandes se manifesteraient à travers les nouvelles formes de consultations juridiques. Il s'agirait de demandes de conseil orientées vers le droit quotidien. On peut alors se demander quelles sont les caractéristiques des demandes de conseil juridique : s'agit-il de demandes spécifiquement juridiques, et quels sont les types de droit qui sont mis en scène; assiste-t-on à des demandes plus larges que des demandes juridiques ? Ces nouvelles formes de consultation juridique modifient-elles la relation entre usagers et consultants dans le rapport à l'argent ; sont-elles moins onéreuses ? Peut-on trouver les signes d'une modification du rapport savoir/non-savoir, alors que ces consultations sont données dans des lieux physiques proches des usagers (mairie ou association de quartier...) ?

Cette première série d'hypothèses portera alors sur la façon dont s'établissent les relations entre usagers et juristes professionnels ou populaires, les types de demandes des usagers et la façon dont il y est répondu et sur quel plan .

2. Les hypothèses portant sur les consultants.

Dans cette seconde série d'hypothèses, on analysera les nouvelles formes de consultation dans leurs dimensions professionnelles et militantes.

On pourrait interpréter la création de ces nouvelles formes comme un signe d'adaptation fonctionnelle des professions juridiques et judiciaires à un marché, celui de la consultation, en train de se transformer. On peut même considérer que le développement des consultations juridiques participerait d'un processus de développement de leur marché professionnel auprès de certaines couches de population, prolongeant et complétant l'évolution amorcée en matière d'accès à la justice par la réforme instituant l'Aide judiciaire (1).

Si on prend l'exemple de la profession d'avocat, les nouvelles formes de consultations organisées par les barreaux fonctionneraient alors comme réceptacle d'une clientèle potentielle non touchée par les circuits traditionnels, et permettraient une augmentation du volume d'affaires traité par la profession.

On ne peut cependant réduire a priori certaines formes de consultation, comme les boutiques de droit, uniquement à une adaptation fonctionnelle. Les nouvelles formes de consultation juridique peuvent être comprises comme la traduction d'une rupture par rapport à l'institution de la justice. Dans ce cadre, elles seraient un des points de repère de l'émergence d'un mouvement qui lutterait sur le terrain du droit avec pour objet une transformation des rapports sociaux

On peut encore faire une hypothèse mixte dans laquelle les nouvelles formes de consultations juridiques présenteraient à la fois des signes d'adaptation fonctionnelle par rapport à la clientèle, et en même temps les éléments d'une rupture par rapport aux modes d'exercice traditionnels et aux institutions juridiques et judiciaires.

(1) Anne BOIGEOL, "Les avocats et les justiciables démunis : de la déontologie au marché professionnel". Thèse de 3ème Cycle. Université René Descartes, 1980.

C'est l'ensemble de ces hypothèses que cette étude veut défricher, tout en acceptant leur caractère limité et exploratoire, dans la mesure où seule une faible partie de la réalité des consultations a été analysée.

Méthodologie.

Dans un premier temps, un travail essentiellement descriptif a été effectué : il fallait repérer et décrire des pratiques de consultations sur lesquelles peu d'informations avaient été recueillies (1). Au-delà de ce décryptage, l'investigation a été menée dans deux directions :

- Analyse des rapports consultants-usagers :

L'enquête a été effectuée par entretiens, observations et même participation à certaines consultations, lorsque consultants et usagers ont accepté notre présence. A travers le matériau recueilli, on a cherché à repérer les logiques d'action des usagers et des consultants en s'appuyant sur une grille d'analyse stratégique (2). On a analysé en second lieu les rapports consultants-usagers à partir de représentations nouvelles de ces acteurs, pour rechercher dans quelle mesure les usagers peuvent réaliser un apprentissage des connaissances juridiques.

- Analyse de la dynamique rupture-adaptation fonctionnelle des institutions juridiques et judiciaires, à partir de nouvelles formes de consultations juridiques, en s'appuyant sur les travaux de A. Touraine et de son équipe (3)

(1) Seule une étude descriptive de Madeleine Terrasson avait procédé à un recensement des différentes formes de consultations juridiques. "Inventaire analytique des différents types de consultations juridiques" SCR, 1976, publié partiellement dans Actes n° 15, 1977.

(2) L'analyse sociologique des conditions de travail, A. Exiga, Fr. Piotet, R. Sainsaulieu, éd. ANACT, 1981. Et aussi E. Friedberg-M. Crozier, L'acteur et le système, le Seuil, 1977.

(3) A. Touraine, La voix et le regard, le Seuil, 1978.

| Lieu de consultation | <u>Type de personnes interviewées et nombre d'entretiens portant sur le déroulement de la consultation</u> | | | | | entretiens portant sur les représentations de la consultation, de la justice et du droit |
|---|--|------------------------|-----------|-----------|---|--|
| | avocats | Permanents non avocats | Usagers | TOTAL | | |
| Mairie | 12 | | 10 | 22 | | 3 |
| Boutique de droit | 4 | 7 | 7 | 18 | Observation de 6 séances collectives de 3 h. chacune et env. 10 personnes | 3 |
| Permanence assistante sociale | | 3 | 6 | 9 | | 2 |
| Comité d'entreprise | 3 | | 10 | 13 | | 3 |
| Syndicats | | 5 | 6 | 11 | | 3 |
| Palais de justice et consultation téléph. | 10 | | 6 | 16 | | 3 |
| TOTAL | 29 | 15 | 45 | 89 | | 17 |

NB. La durée des entretiens individuels a été de 1h. à 1h.30

I ère PartieDESCRIPTION DES NOUVELLES FORMES DE
CONSULTATIONS JURIDIQUES

Avant tout, il est nécessaire de rendre compte du fait social des nouvelles formes de consultation juridique. Les deux chapitres qui vont suivre ont pour objectif de décrire ces consultations dans leurs modalités de fonctionnement.

On a cherché à identifier le plus largement possible ces différents espaces, en prenant en compte les consultations organisées par les ordres d'avocats, et particulièrement par l'ordre des avocats de Paris : consultations dans les mairies de Paris et de la périphérie ; consultations journalières du palais de justice ; et le service SOS-Avocats. Le champ de l'étude a été étendu à d'autres lieux de consultation où l'objet de la consultation n'est pas uniquement juridique : comités d'entreprise, syndicats, associations de quartier, boutiques de droit ; jusqu'aux consultations données par les assistantes sociales.

Cet éventail large avait pour objectif de repérer, en dehors des professions juridiques et judiciaires, quel est le poids des juristes populaires ou d'autres professions comme les assistantes sociales, dans l'exercice effectif de la consultation juridique, en faisant l'hypothèse que le droit quotidien et l'infra-droit sont des champs qui sont explorés dans certains lieux où les avocats ne sont pas présents, ou du moins qu'ils ne maîtrisent pas, même si ils y participent.

Le premier chapitre sera consacré à la description des usagers, des consultants et des lieux de consultation ; le second à l'analyse des demandes des usagers.

Chapitre I

USAGERS, CONSULTANTS ET LIEUX DE CONSULTATION

On a cherché avant toute interrogation à construire une typologie descriptive des usagers, des consultants et des lieux de consultation, à travers les critères suivants : accueil, durée de la consultation, périodicité, nombre de consultants, gratuité ou caractère payant pour l'utilisateur, type de consultant (juriste professionnel, autre profession, juriste populaire), caractère rémunéré ou non pour les consultants, formes de publicité, nombre moyen d'utilisateurs par consultation, catégories socio-professionnelles des usagers, réseaux par lesquels ils ont eu connaissance des consultations.

1. Les lieux de consultation.

Pour décrire les lieux de consultation à partir des critères retenus, on a choisi une présentation sous forme de tableaux synthétiques ; des descriptions plus détaillées sont données en annexe.

1.1. Les Mairies.

La municipalité de Paris, ainsi que de nombreuses municipalités de banlieue, ont organisé des consultations juridiques au cours des dernières années, en liaison avec les ordres d'avocats.

Au cours de cette enquête, nous avons interviewé des avocats et usagers de six mairies ; elles seront identifiées par les lettres A à F.

Les Mairies

| Mairies Références des diffé- rents cas | Situation du lieu de consultation | Accueil | Durée moyenne des consultations | Périodicité | Type de consultants | Nombre moyen d'usagers par consultation | Publicité | Caractère bénévole ou rémunéré des consultants |
|--|---|--|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|---|---|---|
| A | Salle moderne | Hôtesse spécialisée | 5 à 30 mn en moyenne 10 mn | Hebdo- madaire | 5 avocats à tour de rôle | 20 | Bulletin municipal + afficha- ge | Bénévole |
| B | Salle moderne | Hôtesse d'entrée de la mairie | " | Bi-mensuel (samedi) | Un Avocat | 10 | Affichage | Bénévole |
| C | Salle moderne | Hôtesse d'entrée de la mairie | " | Hebdo- madaire (samedi) | Un avocat | 20 | Affichage | Bénévole |
| D | Salle vétuste | Hôtesse d'entrée de la mairie | " | Bi-hebdo- madaire | Deux avocats | 10. | Affichage | Rémunéré |
| E | Salle moderne | Hôtesse d'entrée de la mairie | " | Hebdo- madaire | Un avocat | 10 | Bulletin municipal +affichage | Bénévole |
| F | Foyer municipal | Huissier | " | Bi-hebdo- madaire | Deux avocats | 10 | Affichage | Rémunéré |

1.2. Consultations organisées par les comités d'entreprises.

Les comités d'entreprises organisent des consultations juridiques destinées aux salariés de l'entreprise. Nous avons analysé trois entreprises où fonctionnent ces consultations depuis plusieurs années. Elles seront identifiées par les lettres A à C.

Consultations juridiques organisées par les comités d'entreprise

| Réf. des cas \ C.E. | Situation du lieu de consultation | Accueil | Durée moyenne des consultations | Périodicité | Type de consultants | Nbre moyen d'usagers par consultation | Publicité | Caractère bénévole ou rémunéré des consultants |
|---------------------|-----------------------------------|--------------------|---------------------------------|--------------|---------------------|---------------------------------------|----------------------------|--|
| A | C.E. | Permanent | 15 à 30 mn | Hebdomadaire | 1 avocat | 2 à 5 | Affichage Bulletin du C.E. | Rémunéré |
| B | C.E. | Assistante sociale | 15 à 30 mn | Hebdomadaire | 1 avocat | 2 à 5 | " " | Rémunéré |
| C | C.E. | Assistante sociale | 20 à 35 mn | Hebdomadaire | 1 avocat | 3 à 10 | " " | Rémunéré |

1.3. Les consultations syndicales.

Les syndicats ont peu à peu organisé des consultations juridiques depuis la fin de la guerre. Ces consultations peuvent revêtir deux formes :

- elles peuvent être organisées par les sections locales des grandes entreprises ;
- être mises en place par les unions locales ou départementales des différents syndicats.

On a analysé 4 consultations syndicales : deux organisées par la C.G.T. (une section locale d'entreprise et une consultation d'union locale) ; et deux organisées par la C.F.D.T. (une section locale d'entreprise et une consultation d'union locale).

Il n'est pas apparu de différences significatives entre les deux centrales syndicales dans le fonctionnement de la consultation.

Consultations juridiques organisées par les syndicats ouvriers

| | Situation du lieu de consultation | Accueil | Durée moyenne des consultations | Périodicité | Type de consultants | Nombre moyen d'usagers par consultation | Publicité | Caractère bénévole ou rémunéré des consultants |
|--------------------------------------|---------------------------------------|-----------|---------------------------------|--------------------|---------------------|---|---------------------------------------|--|
| Section locale d'entreprise C.G.T. | Locaux de la section syndicale | Permanent | 10 mn à 3 h. | Hebdomadaire | Avocat | 1 à 5 personnes | Bulletin syndical + panneau affichage | Rémunéré |
| Consultation union locale C.G.T. | Locaux du syndicat, salle ds immeuble | Permanent | 15 à 30 mn | Journalière | Permanent + avocat | 2 à 10 personnes | Journaux syndicaux | Rémunéré |
| Section locale d'entreprise C.F.D.T. | Locaux de la section syndicale | Permanent | 10 à 45 mn | Hebdomadaire | Avocat | 2 à 7 personnes | Bulletin syndical + panneau affichage | Rémunéré |
| Consultation union locale C.F.D.T. | Locaux du syndicat, un appartement | Permanent | 15 à 30 mn | 3 fois par semaine | Permanent | 1 à 5 personnes | Journaux syndicaux | Bénévole |

1.4. Consultations organisées dans le cadre de l'activité d'assistantes sociales et de centres sociaux

Il nous a paru intéressant d'étudier les permanences d'assistantes sociales dans la mesure où on faisait l'hypothèse que ces professionnelles avaient, dans le cadre de leur activité, à traiter de problèmes juridiques, notamment liés aux questions de sécurité sociale ou de licenciement.

| Réf. des cas | Situation du lieu de consultation | Accueil | Durée moyenne des consultations | Périodicité | Type de consultants | Nombre moyen d'usagers par consultation | Publicité | Caractère bénévole ou rémunéré des consultants |
|---------------|-----------------------------------|----------------------|---------------------------------|--------------|----------------------|---|---------------------------|--|
| Mairie | Bureau moderne | Hôtesse de la mairie | environ 30 mn | Hebdomadaire | Assistantes sociales | environ 4 à 6 | Affichage des permanences | Professionnels rémunérés |
| Centre social | | Permanent animateur | environ 30 mn | Hebdomadaire | " | environ 4 à 6 | " | |
| Locaux ds HLM | | | environ 30 mn | Hebdomadaire | " | environ 4 à 6 | " | |

1.5. Consultations organisées dans le cadre des boutiques de droit.

Les boutiques de droit, créées à l'initiative de militants politiques, associatifs et dans certains cas de professionnels du droit, ont pour objectif de donner des consultations en favorisant la prise en charge de son problème par l'utilisateur. Dans ce cadre, ces consultations sont données par des juristes et des non-juristes.

Nous avons examiné le fonctionnement de 3 boutiques de droit, deux se définissant avant tout comme militantes, la troisième comme intégrée à un collectif d'avocats, ce qui se traduit par des différences d'organisation importantes. On les identifiera ainsi : A : boutique professionnelle - B et C : boutiques militantes.

Il faut ajouter que la boutique A est la seule à faire payer les consultations, soit une somme de 40 Frs. et que la consultation y est individuelle, alors que dans les deux autres cas elle est collective.

Lors d'une réunion où étaient représentées deux boutiques de droit, nous avons interviewé l'ensemble des "boutiquiers" présents. Dans la plupart des cas les boutiques auxquelles ils appartenaient fonctionnaient comme la boutique B. Dans deux cas, situés en province, les boutiques fonctionnaient uniquement avec des avocats, mais les consultations étaient gratuites.

Consultations organisées dans le cadre des boutiques de droit.

| Réf. des cas | Situation du lieu de consultation | Accueil | Durée moyenne des consultations | Périodicité | Type de consultants | Nombre moyen d'usagers par consultation | Publicité | Caractère bénévole ou rémunéré des consultants |
|--------------|--|------------------------------|---------------------------------|--------------|---|---|--------------------------------|--|
| A | Rez-de-chaussé, petit bureau vitré où peuvent regarder les usagers | Hôtesse du cabinet d'avocats | 15 à 30 mn | Journalière | 2 avocats + 1 juriste non-avocat à tour de rôle | 5 à 15 | Articles de journaux et revues | Rémunéré |
| B | Salle dans bâtiment en très mauvais état | Permanente de l'association | 15 mn à 1 h. | Bi-hebdo | Avocats, étudiants en droit, non-juristes | 5 à 9 | " | Bénévole |
| C | Salle dans local associatif (siège temporaire) | Absence d'accueil | 15 mn à 1 h. | Hebdomadaire | Avocats, étudiants en droit, non-juristes | 2 | " | Bénévole |

1.6. Consultations directement contrôlées par l'ordre des avocats au palais de justice de Paris.

Les consultations au palais de justice existaient traditionnellement, elles avaient lieu dans la bibliothèque des avocats une fois par semaine. Ces consultations ont été profondément transformées avec l'idée d'établir un service permanent pour les usagers.

Trois types de consultation ont été ainsi organisés :

- les consultations du matin
- le service d'urgence, qui fonctionne l'après-midi
- SOS-Avocats, par téléphone, de 20 h. à 24 h.

Consultations organisées directement par l'ordre des avocats

| Palais de justice | Situation du lieu de consultation | Accueil | Durée moyenne des consultations | Périodicité | Type de consultants | Nombre moyen d'usagers par consultation | Publicité | Caractère bénévole ou rémunéré des consultants |
|------------------------|---|---|---------------------------------|--|-------------------------|---|------------------------------------|--|
| Consultations du matin | Ancienne chambre des avoués (une quinzaine de petites tables) | Hôtesse du palais Salle des pas-perdus | 5 à 30 mn en moyenne 10 mn | Journalière, sauf vacances judiciaires | 10 à 15 avocats en robe | 45 à 90 usagers | Panneaux municipaux Ville de Paris | Bénévole |
| Service d'urgence | Petite salle à côté des locaux de l'ordre des avocats | " | " | " | 1 avocat | 1 à 10 usagers | Télévision Radios Journaux | Bénévole |
| | Téléphone | | " | " | 2 à 3 avocats | 60 à 80 usagers | Panneaux municipaux Ville de Paris | Bénévole |

Les conditions dans lesquelles se déroulent les consultations juridiques étudiées montrent une relative homogénéité. Elles ont lieu dans une petite salle appartenant à l'institution qui les accueille ; l'usager est reçu au départ par une hôtesse ou quelqu'un qui jouera partiellement ce rôle ; elles durent globalement de 10 à 30 minutes et sont généralement données par des avocats.

Des différences partielles peuvent cependant apparaître en fonction des lieux des consultations et des types de consultants. Ainsi les consultations données dans le cadre du palais de justice ou dans les mairies, qui touchent une population nombreuse, ont une durée moyenne plus courte que les autres types de consultations. A l'inverse, les consultations syndicales peuvent durer plusieurs heures, dans la mesure où elles mettent en cause la stratégie syndicale.

Un second point est intéressant à souligner : le caractère unique des consultations collectives dans les boutiques de droit. Dans tous les autres cas les consultations restent individuelles.

Quelles sont alors les catégories sociales qui fréquentent ces différentes consultations juridiques ? Retrouve-t-on l'homogénéité qui apparaît en ce qui concerne les conditions mêmes de la consultation, ou des différences apparaissent-elles ?

2. Les catégories sociales d'usagers.

2.1. Catégories sociales et lieux de consultation.

Il faut être particulièrement prudent dans les hypothèses faites sur les catégories sociales d'usagers présentes dans les différentes consultations juridiques, dans la mesure où on ne dispose comme matériau que d'observations et des dires des professionnels. On peut cependant repérer de fortes différences.

| lieux de consultation Popu- lation(1) | mairie | C.E. | boutique | assist. sociale | permanence syndicale | palais de justice |
|---|--------|------|----------|--------------------|-------------------------|----------------------|
| personnes âgées | x | : | : | : | x | : |
| salariés | : | x | : | : | x | x |
| femmes seules | x | : | x | x | : | : |
| immigrés | : | x | x | x | : | x |
| "déviants" sociaux | : | : | x | x | : | x |
| personnes "aisées" | x | : | : | : | : | x |

Les croix indiquent une présence importante de telle ou telle catégorie d'usagers à la consultation d'après les professionnels qui consultent.

(1) Ces catégories sociales ne représentent pas des types purs. Un salarié peut être en même temps immigré, et ainsi de suite. Le classement choisi correspond à la caractéristique mise en avant par le professionnel. La catégorie "déviants sociaux" a été utilisée par plusieurs interviewés pour une catégorie particulière d'usagers qui ont d'importantes difficultés d'insertion dans la réalité : drogués, malades mentaux, déviants légers.

Ce tableau rend compte d'une large ouverture des lieux de consultation à des populations différentes. Cependant il y a certaines absences significatives. Par exemple, la population immigrée n'est guère représentée dans les consultations en mairie : est-ce que le caractère officiel de la mairie n'est pas rassurant pour ce type d'utilisateur ?

Il ressort également de ce tableau que les usagers concernés par les consultations analysées sont pour une large part des personnes ayant des difficultés d'insertion dans la société. Les consultations juridiques gratuites s'adressent à une population très vaste qui éprouve des difficultés plus larges que juridiques, liées aux statuts et aux rôles sociaux de ces usagers dans la société, à travers tout un ensemble de mécanismes de différenciations sociales.

Les réseaux d'information apparaissent structurés par des déterminants macro sociaux. Chaque type de lieu de consultation attire une population qui lui est spécifique en fonction de ces déterminants et de la proximité géographique du lieu de consultation. (Des descriptions complémentaires sont données en annexe).

2.2. Catégories sociales et réseaux d'information des usagers.

Il existe une très grande diversité de réseaux d'information. Cependant dans cet ensemble assez hétérogène on peut distinguer deux grands types :

- le premier passe par les moyens de diffusion de masse
- le second met en scène des réseaux de relations.

Réseaux d'information et lieux de consultations

| LIEUX DE CONSULTATION RESEAUX INFORMATION | mairie | syndicat | C.E. | assist. sociale | association | boutique droit | palais justice | SOS avocat |
|--|--------|----------|------|-----------------|-------------|----------------|----------------|------------|
| Médias et publicité | | | | | | | | |
| Articles de presse | + | | | | | + | + | + |
| Annonce presse écrite | + | | | | | + | + | + |
| Radio | | | | | | | + | + |
| Affichage | + | + | + | + | + | | + | + |
| RESEAUX DE RELATIONS | | | | | | | | |
| Affinitaires | + | + | + | + | + | + | + | + |
| Militants | | + | | | + | + | | |
| Quartier | + | | | + | + | + | | |
| Etrangers | + | | | | + | + | | |
| Inter-professionnels | + | + | + | + | | | | |
| Inter-institutionnels | + | + | | + | + | | | |

Les + signifient qu'il y a apport d'utilisateurs par le niveau correspondant.

Le premier réseau est constitué par divers supports : articles de presse, radio ou affichage mural. C'est par l'intermédiaire de ce type d'information que sont connues les consultations organisées par les ordres des avocats ou en liaison avec eux. Les consultations en mairie, à Paris, ont augmenté de 50 % pendant les trois semaines qui ont suivi l'affichage sur panneaux à Paris intra-muros. Les mairies de banlieue font une publicité des consultations à travers les bulletins municipaux ou l'affichage mural.

Les médias sont aussi importants pour les associations et les boutiques de droit. Quelques usagers ont déclaré avoir eu connaissance de l'existence de telle ou telle boutique ou association à travers des articles de presse.

A côté des médias, il faut noter l'importance des réseaux relationnels qui, pour la plupart des consultations, constituent l'élément dominant fournisseur d'usagers, sauf pour les consultations organisées par les ordres des avocats. Ces réseaux relationnels sont extrêmement variés :

- réseau affinitaire : *"C'est un ami qui m'a parlé..." "J'ai entendu parler..." "Mes collègues de travail m'ont recommandé..."*. Dans ce type d'information, il faut donc inclure le "bouche à oreille" dont les chemins sont impossibles à reconstituer.

- réseau militant : ce type de réseau peut être syndical à l'origine et se diversifier à travers des associations de consommateurs, du cadre de vie, amicales de locataires, etc. La clientèle envoyée par ce réseau est très importante dans certains types de consultations : boutiques de droit et consultations syndicales.

- réseau de quartier : les consultations qui s'orientent vers la demande locale (mairies, boutiques, centres sociaux) sont nourries par des réseaux d'information construits sur le voisinage : *"Je ne connaissais pas l'existence de la consultation mais un voisin m'a expliqué"* ; *"C'est mon voisin qui m'a accompagné à la boutique"*.

Lié aussi à ce caractère local apparaît un facteur de proximité géographique : *"Dans la journée je suis passé, j'ai vu le panneau et je suis entré pour me renseigner"* ou *"Je suis venu ici parce que c'est mon quartier"*.

- réseau de ressortissants étrangers : souvent présents dans certains types de consultations à cause de problèmes de type administratif. Ils sont informés de l'existence des consultations par les réseaux particuliers à chaque nationalité.

- réseau interprofessionnel : les assistantes sociales renvoient très souvent leurs clients vers les consultations juridiques gratuites, particulièrement dans les mairies et les comités d'entreprise.

- réseau interinstitutionnel : les consultants prennent très souvent l'initiative de renvoyer un usager vers une consultation plus spécialisée dans le cadre d'une autre institution, par exemple, les affaires de droit du travail présentées dans une consultation municipale peuvent être renvoyées à une consultation syndicale. Mais ces initiatives individuelles ne traduisent pas l'existence d'un réseau interinstitutionnel organisé.

L'homogénéité des conditions mêmes de la consultation ne se repère pas en ce qui concerne les catégories sociales d'usagers. Chaque type de lieu de consultation attire certaines catégories d'usagers et semble en exclure d'autres, que ce soit à travers les réseaux d'informations des usagers, ou la façon dont ces derniers perçoivent chaque forme de consultation.

Chapitre II

L'ANALYSE DE LA DEMANDE SOCIALE DES USAGERS

Au-delà d'une description des nouvelles formes de consultation juridique, l'analyse de la demande des usagers est au coeur d'une compréhension de ces consultations.

Pourquoi les usagers s'adressent-ils à ces consultations ? Deux questions peuvent être posées :

1) La demande est-elle orientée vers certains secteurs du droit qui sont rencontrés par les usagers de façon plus fréquente que d'autres (par exemple loyer, droit du travail, sécurité sociale) ? On pourrait alors l'analyser comme la conséquence d'une transformation du droit, de sa pénétration dans la vie quotidienne. A l'inverse, la demande est-elle relativement diversifiée à l'ensemble du droit, ce qui pourrait infirmer l'hypothèse précédente ?

2) La demande est-elle spécifiquement juridique, ou met-elle en scène une demande latente qui ne tient pas seulement au problème juridique posé, mais serait conjointe à une demande de prise en charge psychologique ou sociale d'un individu qui éprouve des difficultés à s'orienter dans la réalité ?

On examinera dans une première partie les types de problèmes juridiques posés par les usagers, et dans une seconde partie les caractères de la demande latente.

1. Les types de demandes et les lieux de consultation.

Il est extrêmement difficile d'avoir des indicateurs précis sur les types de demandes qui sont formulées lors des consultations juridiques pour plusieurs raisons. Il n'existe aucune statistique globale, plus encore il apparaît difficile d'en établir dans la mesure où il existe une telle diversité des lieux de consultation qu'on ne peut les prendre tous en compte. Cependant lors de l'enquête, nous avons systématiquement demandé aux consultants quels types de demandes ils recevaient. Certains ont bien voulu comptabiliser sur quelques mois les demandes des usagers : l'ordre des avocats à Paris a fait établir des statistiques pour les consultations en mairie : certaines mairies de la périphérie de Paris ont accepté de demander aux avocats ayant une consultation de faire des comptages. Ces matériaux fournissent des indicateurs de tendance. Le seul biais important a été la tendance de certains professionnels du droit à mettre en avant les demandes auxquelles ils étaient le plus aptes à répondre ; en second lieu à la déformation effectuée par le consultant par rapport à la demande préalable de l'utilisateur.

1.1. Les consultations en mairie.

Les 8 interviews des avocats donnant des consultations dans les mairies, plus les listes fournies par les mairies elles-mêmes, nous montrent un ensemble de données assez cohérent.

Les demandes les plus nombreuses portent sur le droit familial (particulièrement divorce et séparation de corps), puis viennent les successions et les filiations. Ensuite, par ordre décroissant, les demandes relatives au droit du travail (licenciement en premier lieu) et les problèmes juridiques liés au logement (particulièrement augmentations de loyer et

expulsions). Enfin, et de façon éclatée, des problèmes de voisinage, le "petit" pénal lié parfois à une affaire civile, et le droit administratif compris au sens large (il s'agira alors d'obtenir une indemnité ou d'envoyer une lettre à la Sécurité sociale).

Par exemple les avocats interviewés ont mis en avant les types de demandes suivantes :

"... dans la grande majorité, les affaires sont constituées par le droit des personnes, le droit de la famille... Les problèmes posés sont : les questions de filiation, recherche de paternité, reconnaissance, constitution de parties de mariage, divorce, séparation de corps, régimes matrimoniaux".

"Les problèmes le plus souvent posés sont, dans l'ordre :

1. Problèmes familiaux, divorces
2. Successions
3. Logement, loyers, agents immobiliers, etc.
4. Voisinage, mitoyenneté
5. Droit pénal (relativement peu)". (Un autre avocat)

Deux mairies nous ont fourni une liste des demandes les plus fréquentes.

Une mairie :

1. Divorce, séparation de corps
2. Droit du travail (surtout licenciements)
3. Successions, augmentations de loyer (surtout personnes âgées)
4. Droit commercial.

L'autre mairie :

1. Divorces
2. Prudhommes (licenciements pour cause économique, rupture abusive de contrat...)
3. Loyers (prix des baux à usage d'habitation, baux commerciaux, loyers libres, loyers à prix fixes, contestation des charges...)

4. Homologation de changement de régimes matrimoniaux
5. Expropriations, successions, affaires d'urbanisme, recouvrement de prêts...)
6. Droit pénal, droit administratif et droit commercial.

1.2. Les consultations en comité d'entreprise.

D'après les avocats interviewés, les demandes les plus fréquentes sont :

- divorces et problèmes familiaux
- locations et logement en général
- accession à la propriété.

Les usagers interviewés avaient posé les problèmes suivants

- séparation
- héritage
- accident de chasse
- plainte contre un médecin.

Dans les 3 entreprises étudiées, on a pu remarquer l'absence d'affaires relevant du droit du travail. Ce type de problèmes est du ressort exclusif des syndicats. Les permanents syndicaux reçoivent ces affaires, et soit ils proposent une solution, soit ils transmettent l'affaire au bureau juridique du syndicat au niveau départemental ou national. En fait, les permanents (avocats ou non), dans le cadre des comités d'entreprise, ont tendance dans la plupart des cas à renvoyer les demandes en droit du travail aux syndicats.

Les consultations en comités d'entreprise ressemblent donc - en ce qui concerne le contenu - aux consultations municipales. Elles répondent aux mêmes types de problèmes.

1.3. Les consultations syndicales.

Il faut distinguer les demandes en fonction de deux types de consultations. Dans le cadre des unions locales, les consultations n'ont pas uniquement trait au droit du travail.

Particulièrement lorsque le lieu de consultation est intégré à la vie d'un quartier populaire, les demandes faites aux consultants ressemblent alors aux demandes faites par les usagers dans les mairies.

Par contre, les sections syndicales des grandes entreprises sont très spécialisées en droit du travail. Les professionnels et permanents syndicaux interviewés ont fait mention des problèmes suivants :

- licenciement en général
- chômage, demandes d'emploi
- accidents du travail
- nombre d'heures de travail
- licenciement de femmes enceintes
- changements de qualification.

1.4. Les permanences d'assistantes sociales (mairies ou centres sociaux).

Les assistantes sociales doivent faire face à de nombreux types de demandes de la part des usagers, qui n'ont pas uniquement trait à la législation sociale et qui traduisent les problèmes quotidiens des personnes qui viennent les consulter. Par exemple, une assistante sociale qui a sa permanence dans un centre social déclare :

"Le contenu de la consultation peut être classifié en deux catégories : - législation sociale (Sécurité sociale, allocations familiales, allocations logement, en particulier les personnes âgées) ;

- droit civil et droit pénal.

Parmi les problèmes les plus fréquemment soulevés, il faut mentionner :

- location

- travail

- divorce, gardes d'enfants".

Une assistante sociale souligne une évolution de la demande :

"Au cours des dernières années on a eu : une augmentation des consultations sur le droit du travail (chômage, licenciements) ; une diminution des consultations sur les droits

des consommateurs, surtout en ce qui concerne les problèmes posés par l'achat à crédit (influence positive de la réglementation qui donne à l'acheteur un délai de réflexion de huit jours)".

1.5. Les consultations en boutique de droit.

Au cours de nos observations dans les boutiques de droit, nous avons constaté les demandes suivantes :

- transformation d'un divorce à l'amiable en divorce pour faute
- rupture de contrat de travail (femme immigrée)
- action en reconnaissance de paternité (femme très modeste)
- pension alimentaire, séparation, demande d'aide judiciaire (cas d'une femme, exposé par deux hommes)
- divorce (une femme)
- reconnaissance de dette (jeune homme)
- locataire sans contrat (jeune homme)
- plainte pour coups et blessures (homme immigré)
- rupture de contrat de travail (femme)
- recouvrement de dette (homme)
- pension alimentaire, divorce (jeune femme)
- mariage blanc (jeune femme)
- paternité et filiation naturelle (femme)
- problème de logement (femme)
- amende abusive (homme)
- loi de rapatriement (femme, cas exposé par un homme)
- fille immigrée enfermée par ses parents
- Sécurité sociale
- dette d'un employeur envers son ex-employé licencié.

D'après les témoignages des permanents des boutiques, cet échantillon est assez représentatif de la demande réelle. Par rapport aux autres formes de consultation, on note un pourcentage important de problèmes en marge de la légalité. Il semble que les boutiques de droit attirent les catégories qui ont des difficultés d'insertion sociale, qui se méfient des institutions officielles et trouvent dans les boutiques un milieu plus ouvert à leur type de demande.

Il arrive que certains consultants travaillant dans des circuits institutionnels envoient aux boutiques de droit des cas qu'ils ne peuvent traiter, soit parce que cela leur paraît ressortir plus du militantisme que d'une réponse strictement juridique, soit parce qu'il s'agit de cas insolubles dont l'institution veut se protéger.

1.6. Les consultations au palais de justice. S.O.S-Avocats.

Palais :

S'il n'y a pas de statistiques précises sur les types d'affaires traitées, il semble, d'après divers témoignages, que l'on trouve, par ordre décroissant :

- licenciement
- loyer
- divorce, garde d'enfants
- conseils juridiques divers
- problèmes administratifs (*"quelquefois c'est pour avoir une carte grise"*).

S.O.S.- Avocats :

Les demandes sont d'une extrême diversité. En premier lieu, les cas d'urgence : il s'agit alors de problèmes d'expulsion, de congés, de convocations de toutes sortes devant un tribunal, la "bêtise" faite par un fils ou une fille. A côté de ces demandes qui renvoient à une nécessité immédiate, de très nombreux problèmes juridiques sont posés aux avocats : par exemple affaires de succession, législation sur les baux, droit administratif... On retrouve aussi le besoin de se faire confirmer une information donnée par un autre avocat, un commissaire priseur ou un notaire.

La "demande thérapeutique" : à côté des demandes juridiques, de nombreux appels reçus sont plus des demandes d'orientation dans la réalité ou de prise en charge que des demandes juridiques. Souvent la demande sera présentée comme ayant un ca-

ractère juridique ("Est-ce que je peux voir mes enfants qui sont confiés à mon mari ?"). Le déroulement de l'entretien permet de saisir que l'affaire a été jugée en instance et en appel et que l'usagère connaît parfaitement les modalités de l'arrêt mais que, se trouvant dans un profond désarroi, elle appelle "pour être comprise".

Certains usagers sont des habitués qui, sous divers prétextes, appellent régulièrement, un peu comme un malade chronique va voir son médecin.

On peut évaluer l'importance relative des types de demandes suivant les catégories d'usagers.

| | divorce famille | droit patrim. succession | logement | droit travail | infra- juridique dr.admn. | problèmes financiers |
|-----------------------|--------------------|-----------------------------|----------|------------------|---------------------------------|-------------------------|
| Personnes âgées | | x | x | | x | x |
| Femmes seules | x | | x | | | |
| Salariés | x | | x | x | | |
| Immigrés | x | | x | x | x | |
| "Déviants" sociaux | | | x | | x | |
| bourgeoisie | x | x | | | | x |

Note : les croix indiquent les problèmes le plus souvent posés par chaque catégorie d'usagers.

Ce pointage confirme le caractère quotidien du droit qui est traité par les nouvelles formes de consultations juridiques. Les problèmes de législation sur le logement apparaissent pour toutes les catégories, sauf pour les personnes aisées ; quant au droit de la famille, il concerne toutes les catégories, sauf les personnes âgées et les déviants. Ces types de demandes dévoilent aussi une logique d'action de l'usager en fonction de sa situation sociale.

2. La qualité de la demande.

Les demandes des usagers ne s'expriment pas uniquement sur un plan juridique, elles contiennent un caractère latent qui se développe dans le rapport de face à face entre l'usager et le consultant. En effet l'usager ne vient pas toujours seulement à la consultation pour obtenir des informations juridiques, quelquefois sa demande sera plus étendue, exigeant du consultant qu'il prenne en charge sa situation qu'il ne maîtrise pas. On peut repérer de cette façon différents types d'attentes des usagers.

2.1. La demande d'information.

Elle est essentiellement juridique : l'acteur social veut alors obtenir tel ou tel type d'information qui lui est nécessaire.

"On est venus pour voir le conseil juridique, pour avoir des renseignements sur ce qui résulte lorsqu'il y a un des conjoints qui décède, pour savoir quel est le droit du conjoint qui reste. Parce que nous sommes mariés en secondes noces, et moi j'ai un fils, mais ma femme n'a pas d'enfants. Alors on voudrait connaître les droits, surtout de ma femme, du fait que moi ayant un enfant..." (Couple âgé en mairie)

Ce type de demande, qui est le plus courant, est généralement facile à satisfaire par les professionnels.

2.2. La demande de conseil et d'orientation.

Elle est aussi fréquente : l'acteur social se trouvant dans une situation difficile demande au consultant un conseil sur la façon dont il lui faut agir. Le conseil peut alors être de nature juridique ou infra-juridique, suivant les cas. Particulièrement lorsqu'il s'agit de problèmes familiaux, la demande recouvre deux champs.

"Maintenant on va divorcer, paraît-il. Je n'ai toujours rien reçu de sa part. La réponse que l'avocat m'a donnée, c'est plutôt un conseil, parce que je voulais savoir comment agir, mais il faut connaître la loi exactement". (Un homme de 30 ans)

Certes un problème juridique est posé, mais la question essentielle met en jeu la vie et le devenir de l'individu qui, à travers la consultation, peut clarifier sa demande qui est souvent située au-delà d'un problème juridique immédiat.

"Il y a eu une chose qui a été très utile à la limite, c'est que j'ai été amenée à parler clairement et ça m'a un peu clarifié mes esprits sur ce que j'avais à rechercher. Au départ, on espère sortir avec le problème résolu, mais ce n'est pas possible". (Une femme de 30 ans)

Devant ce type de demandes, les consultants réagissent de façon différente : certains auront tendance à situer la demande de l'utilisateur uniquement sur un plan juridique, alors que d'autres accepteront de l'aider à s'orienter dans la réalité.

2.3. La demande de prise en charge.

Dans ce type de demande, l'individu n'arrive pas à faire face à une série de problèmes et il demande de l'aide pour les résoudre. Sa demande peut revêtir l'apparence d'un problème juridique, mais en fait il s'agit de problèmes d'un autre ordre. Une assistante sociale affirme :

"Le client teste le conseiller, il ne dit pas tout la première fois. Il commence en général en posant un problème administratif ou même juridique, et très souvent il dépasse ce niveau pour arriver aux vrais problèmes familiaux ou sociaux qui sont derrière".

Ce type de demande se présente aussi dans les boutiques de droit, mais l'analyse de la demande ne peut être poussée loin en dehors de son cadre juridique dans la mesure où elle nécessiterait un système de prise en charge plus large. Un consultant de boutique déclare :

"Les gens qui ont envie de raconter, ils racontent. Si les gens ne le font pas eux-mêmes, de quel droit je leur poserais des questions ? Et en plus ça n'irait pas très loin, alors que cela créerait une nouvelle ambiguïté".

Cette demande de prise en charge est explicitement refusée par certaines boutiques. En effet, on considère que la mission des boutiques est de donner aux usagers de nouveaux moyens qui permettent d'augmenter leur autonomie. L'acceptation de la demande de prise en charge risquerait de se traduire par une augmentation de la dépendance de l'utilisateur par rapport à l'expert.

2.4. La demande de confirmation.

Très liée à la demande précédente, la nécessité d'être rassuré relève de la même situation de dépouillement de l'utilisateur face à la justice.

"Très souvent les gens ont consulté d'abord un avocat privé et ils viennent ici pour se rassurer. Ils cherchent une double vérification". (Un avocat)

"Les gens viennent se rassurer. Ils ont déjà une notion des solutions possibles, mais ils ont besoin d'être rassurés". (Un autre avocat).

Ces témoignages de deux avocats qui assurent des consultations dans des endroits très différents rejoignent d'autres

opinions de consultants qui se sont exprimés dans des termes similaires. Les usagers confirment l'existence de ce type de demande : un salarié, après avoir consulté un conseiller juridique du comité d'entreprise, est allé voir un autre avocat pour la même affaire.

"La seule raison que j'ai eu c'était de savoir vraiment... cette affaire était vraiment une affaire qui m'entraînait dans des ... il fallait que je prenne ça au sérieux : pour moi... c'est la première fois que j'avais affaire à un conseiller juridique, il connaît les lois, il m'a expliqué la démarche que j'avais à suivre, mais j'ai préféré avoir deux confirmations sur cette démarche que j'avais à suivre : donc j'ai eu l'adresse d'un avocat par un copain, qui m'a indiqué exactement la même démarche à suivre ; c'était simplement une confirmation pour moi...". (Un usager)

Démuni de connaissances juridiques, l'usager, en posant à deux juristes les mêmes questions, cherche à voir si les deux réponses coïncident. Il n'a pas d'autre moyen de vérifier l'exactitude de la réponse de l'expert.

C'est en partie ce qui explique le discours des avocats interviewés qui ont insisté sur le besoin d'être rassurés de certains usagers qui les consultaient après avoir consulté un de leurs confrères.

2.5. La demande d'engagement.

Le réseau militant amène aux boutiques de droit des gens qui ont une attitude de confiance à l'égard des permanents de la boutique. Ici le critère de sécurisation se fonde sur un engagement supposé des consultants, qui s'exprime sous des formes différentes. Par exemple dans ce cas de mariage blanc :

"Mon truc, c'est un truc de justice, mais c'est un truc pas légal en même temps. Je ne peux pas aller à la mairie ou au consulat correspondant... alors pour des renseigne-

ments comme ça... à la boutique ; j'avais travaillé là-bas aussi et puis je savais à peu près que c'étaient des types ouverts...". (Un usager)

"Ici, ça a une réputation de probité, il y a quelque chose de l'ordre de consulter des égaux, de l'ordre du fraternel". (Un usager)

Il y a une sorte d'exigence sous-entendue, tacite, sur l'engagement des consultants. Et c'est dans ce cadre que s'exprime la demande concrète. Certains usagers vont chercher dans l'engagement politique ou syndical du consultant une sécurisation qu'ils ne trouvent pas dans un rapport traditionnel entre avocat et usager.

"C'est être sur le terrain de la bataille syndicale".

(Usager)

"On a envie que ça aboutisse".

(Avocat)

Cet engagement supposé de l'avocat au côté de l'usager ne signifie pas nécessairement un dépassement du rapport savoir/non-savoir, mais une position dans le débat juridique et judiciaire qui permettra que s'établisse une relation de confiance avec l'usager.

Dans certains cas, l'avocat se cantonnera dans un rôle technique, particulièrement lorsque le litige éventuel engage la stratégie syndicale. Il fournira conseil et soutien, mais c'est l'instance syndicale qui déterminera la stratégie effective. Dans d'autres cas, le rôle de l'avocat dans la façon de mener la consultation apparaît très proche des consultations traditionnelles.

La qualité de la demande est donc très variable en fonction des lieux de consultation et des usagers :

| Lieux qualité | mairie | C.E. | syndicat | permanence AS | boutique | palais S.O.S. |
|-------------------------------|--------|------|----------|------------------|----------|------------------|
| Information | + | + | + | + | + | + |
| Conseil Orientata- tion | + | + | + | + | + | + |
| Prise en charge | | | | + | + | |
| Confirma- tion | + | + | + | + | + | + |
| Engagement | | | + | | + | |

Note : les (+) sont des indicateurs de présence dominante.

Les demandes en termes d'information et de conseil sont les plus nombreuses et sont présentes dans tous les types de lieux envisagés. Elles s'expriment dans un rapport savoir/non-savoir accepté.

Par contre les demandes de confirmation, qui sont aussi très fréquentes et qui ont le don d'irriter les professionnels, traduisent une stratégie efficace pour diminuer la dépendance de l'utilisateur par rapport au consultant. L'utilisateur, ne pouvant avoir de certitude à travers une première consultation, se fait confirmer l'information reçue par un autre juriste.

Dans les demandes d'engagement, l'utilisateur cherche dans la proximité militante l'assurance que les informations qui lui sont données servent au mieux ses intérêts.

Si on cherche à repérer les types de demandes par catégories d'utilisateurs, on observe un certain éclatement des demandes : celles qui concernent l'information, le conseil ou la confirmation sont le fait de toutes les catégories d'utilisateurs repérées ; par contre les demandes d'engagement sont exprimées plutôt par les militants et les déviants sociaux ; et les demandes de prise en charge sont le fait des femmes seules, d'immigrés ou de déviants sociaux.

A travers cette première partie, on peut repérer un ensemble de différences entre les formes de consultation juridique étudiées et les formes traditionnelles de consultations en cabinets et en études.

| Formes de consultation étudiées | Consultation traditionnelle en cabinets ou études |
|--|--|
| Gratuite ou faible rémunération Simplicité du lieu d'accueil Non-spécialisation du lieu de consultation, intégré dans un ensemble plus vaste Caractère collectif des consultations dans certaines boutiques Recours à des non-professionnels Proximité géographique dans le plupart des consultations avec le domicile ou le travail (ex. mairie ou C.E.) | Caractère payant "Décor" du cabinet dans certains cas Spécialisation du lieu Consultations toujours individuelles Consultations de juristes professionnels Proximité géographique variable. |

Cette classification se distingue de la typologie élaborée par Pierre Lascoumes (1), qui oppose l'ensemble des consultations juridiques aux boutiques de droit. Il nous semble que, sur certains points, il n'y a pas d'opposition véritable entre les boutiques de droit et les autres formes de permanences, particulièrement sur le paiement. La distinction serait plus à faire avec les consultations en cabinet ou en étude qui sont les seules formes de consultations où le prix n'est pas connu d'avance, toutes les autres formes de consultation étant gratuites ou tarifées. En second lieu, la simplicité et la non-spécialisation des lieux de consultation nous paraît un trait commun à toutes les formes de consultation étudiées, qui ne permet pas de distinguer les boutiques de droit.

(1) Cf. Annexe II.

Les points importants où la consultation en boutique est essentiellement différente des autres formes de permanence juridique tiennent au caractère collectif de la consultation à la présence de non-juristes (bien que ce soit aussi le cas de certaines consultations syndicales), et à la volonté de s'opposer "au monopole d'exercice du droit par des experts patentés".

Au-delà de ces différences, il nous semble central de retenir que la variété des lieux de consultation correspond à la diversité des demandes et des catégories d'usagers. Ces différences expriment des logiques d'action des usagers qui, suivant leurs origines sociales, s'adressent à des lieux de consultation différents. Ainsi, les déviants sociaux s'adressent à la boutique plutôt qu'à la mairie, où ils expriment une demande d'engagement. A l'inverse, les personnes âgées s'adressent plus à la mairie, avec une demande d'information. Les choix des usagers correspondent à une logique du social en action qui prédétermine des réseaux, des clientèles, des demandes et la façon dont les consultants répondent à ces attentes.

2ème PartieLA LOGIQUE DU SOCIAL EN ACTION

Dans cette seconde partie, en empruntant à Raymond Boudon le titre d'un de ses ouvrages, "La logique du social", nous voulons insister sur l'existence d'une logique souvent cachée qui structure les stratégies d'action aussi bien des usagers que des consultants. Les effets sociaux de ces nouvelles formes de consultations ne sont pas nécessairement ceux que l'on perçoit en repérant les éléments de la consultation ni ceux que perçoivent les acteurs de la consultation.

A partir de là, nous voulons poser deux questions :

- Les nouvelles formes de consultation juridique permettent-elles aux usagers d'avoir une compréhension des mécanismes juridiques auxquels ils sont confrontés ?

- Les nouvelles formes de consultation juridique traduisent-elles une stratégie de rupture par rapport aux institutions juridiques et judiciaires, ou s'intègrent-elles dans une logique de l'adaptation des professions juridiques à une transformation de la demande des usagers ?

Chapitre I

ACCES CULTUREL AU DROIT ET MODELES DE CONSULTATION JURIDIQUE

La modification des formes de consultation par rapport au modèle du cabinet ou de l'étude entraîne-t-elle une amélioration de la compréhension de l'utilisateur par rapport au problème qu'il connaît ? Cette interrogation est apparue au cours des entretiens où certains usagers évoquaient les raisons pour lesquelles ils avaient choisi de s'adresser à tel lieu de consultation plutôt qu'à tel autre, par exemple à la mairie plutôt qu'au cabinet d'un avocat ; à la boutique de droit plutôt qu'à la consultation organisée par le comité d'entreprise. Ces choix étaient reliés dans le discours des interviewés à des représentations sur la justice, le droit et les professionnels du droit, particulièrement les avocats, et des représentations sur les lieux de consultation.

Cela nous a amené à formuler un ensemble d'hypothèses à partir des représentations sociales des usagers. L'utilisation du concept de représentation sociale s'appuie ici notamment sur les travaux de Serge Moscovici (1). Utilisons la définition résumée qu'il a donnée des représentations sociales dans la préface d'un ouvrage de Claudine Herzlich :

"Une représentation sociale est un système de valeurs, de notions et de pratiques ayant une double vocation. Tout d'abord instaurer un ordre qui donne aux individus la possibilité de s'orienter dans l'environnement social, matériel et de le dominer. Ensuite d'assurer la communication entre les membres d'une communauté en leur proposant un code pour nommer et classer de manière univoque les parties de leur monde, de leur histoire individuelle et collective". (2)

(1) Serge Moscovici, La psychanalyse, son image et son public, P.U.F., 1961.

(2) Serge Moscovici, préface de l'ouvrage de Cl. Herzlich, Santé et maladie, 1969.

Les représentations sociales servent donc à orienter l'acteur par rapport à son environnement. Elles ne sont pas simplement des stéréotypes, mais une façon de percevoir et de signifier une réalité par rapport à une conduite sociale déterminée.

Nous avons donc émis l'hypothèse suivant laquelle la présence de l'utilisateur dans le lieu de consultation, le face à face avec le consultant, déclenchaient un ensemble de représentations sociales -sur la consultation, le droit et la justice- apprises antérieurement à travers les médias, la littérature, l'expérience sociale... qui préconditionnent la capacité d'apprentissage symbolique du droit en situation de consultation. L'accès culturel de l'utilisateur par rapport au problème qu'il rencontre peut être bloqué dans la mesure où les représentations activées sont chargées d'anxiété et augmentent la distance entre les institutions juridiques (et judiciaires) et l'utilisateur. Un des problèmes centraux posés par les consultations juridiques tient alors à la façon dont ces représentations de l'utilisateur seront traitées dans le cadre de la consultation. En fonction du lieu de consultation et de l'attitude du consultant, les représentations activées peuvent favoriser l'apprentissage de l'utilisateur par réduction de l'anxiété initiale en diminuant la distance par rapport aux institutions juridiques et judiciaires ou, à l'inverse, les augmenter.

Une réflexion de ce type a en partie déjà été engagée par les boutiques de droit qui ont cherché à réduire la distance symbolique existant entre l'appareil de justice et la vie quotidienne des usagers (1) ; mais cet effort n'a pas été systématique et a porté directement sur les moyens de transformer les représentations par le biais de la consultation plus que sur l'identification de ces représentations. De plus, des études très importantes ont été menées sur les représentations du droit et de la justice : elles ont montré comment ces repré-

(1) Boutiques de droit, article du M.A.J., revue Cadres C.F.D.T., n° 287 février-mars 1969 ; et aussi Boutiques de droit, ouvrage collectif, Editions Solin ; Pierre Lascombes, Consultations juridiques et boutiques de droit, une critique en actes du droit et de la justice, revue Déviance sociale, vol. II, n°3, 1978.

sentations étaient liées à la situation du justiciable, particulièrement les études de Claude Faugeron et Philippe Robert (1) sur la justice pénale ; ou celles d'Yves Baraquin sur la justice civile (2).

En reprenant ces études qui n'ont pas porté sur le cadre spécifique des consultations juridiques, on a cherché de quel façon les représentations du droit, de la justice et des professionnels du droit, activées lors de la consultation, facilitaient ou non un accès culturel au droit pour l'utilisateur ; ce qui nous a amené en second lieu à examiner comment les différents types de consultation juridique, et plus précisément la façon dont se comportent les consultants, activent les représentations des usagers.

En plus du matériel utilisé pour cette enquête, 17 entretiens semi-structurés ont été spécifiquement consacrés à l'étude des représentations des usagers. On peut résumer ces représentations en construisant une typologie suivant la façon dont l'utilisateur prend de la distance par rapport à la situation qu'il vit et les moyens dont il dispose pour agir dans la réalité.

(1) Claude Faugeron & Philippe Robert, Les représentations du système pénal, La justice et son public, collection Déviance et Société.

(2) Yves Baraquin, La justice civile et son public., Documentation Française. Collection Ministère de la Justice, 1975.

1. Typologie des représentations du droit et de la justice.

Plusieurs types et sous-types de représentations de la justice et du droit peuvent être mis en évidence.

Les représentations abstraites :

L'individu se distancie par rapport à la situation vécue. Les relations entre la justice, la loi et le droit sont formalisées sous forme d'un appareil institutionnel fonctionnant suivant ses propres codes. Deux sous-types peuvent être isolés :

- un sous-type idéal où l'individu se réfère à un idéal, au rôle que devraient avoir la justice, le droit ou les figures judiciaires ; aucune critique sociale n'est alors formulée.
- un sous-type militant où l'usager lie son rapport au droit et à la justice à l'inégalité sociale. Un appareil institutionnel existe au service d'une classe sociale, la bourgeoisie ; cependant cet équilibre des forces qui entraîne la justice à être rendue de telle ou telle façon est mobile, il peut être transformé par le combat syndical et politique. Il s'agit de lutter pour transformer le droit et la justice.

Les représentations statiques :

La justice et le droit s'imposent à la société et à l'individu comme une donnée de la vie collective.

On peut isoler ici deux sous-types :

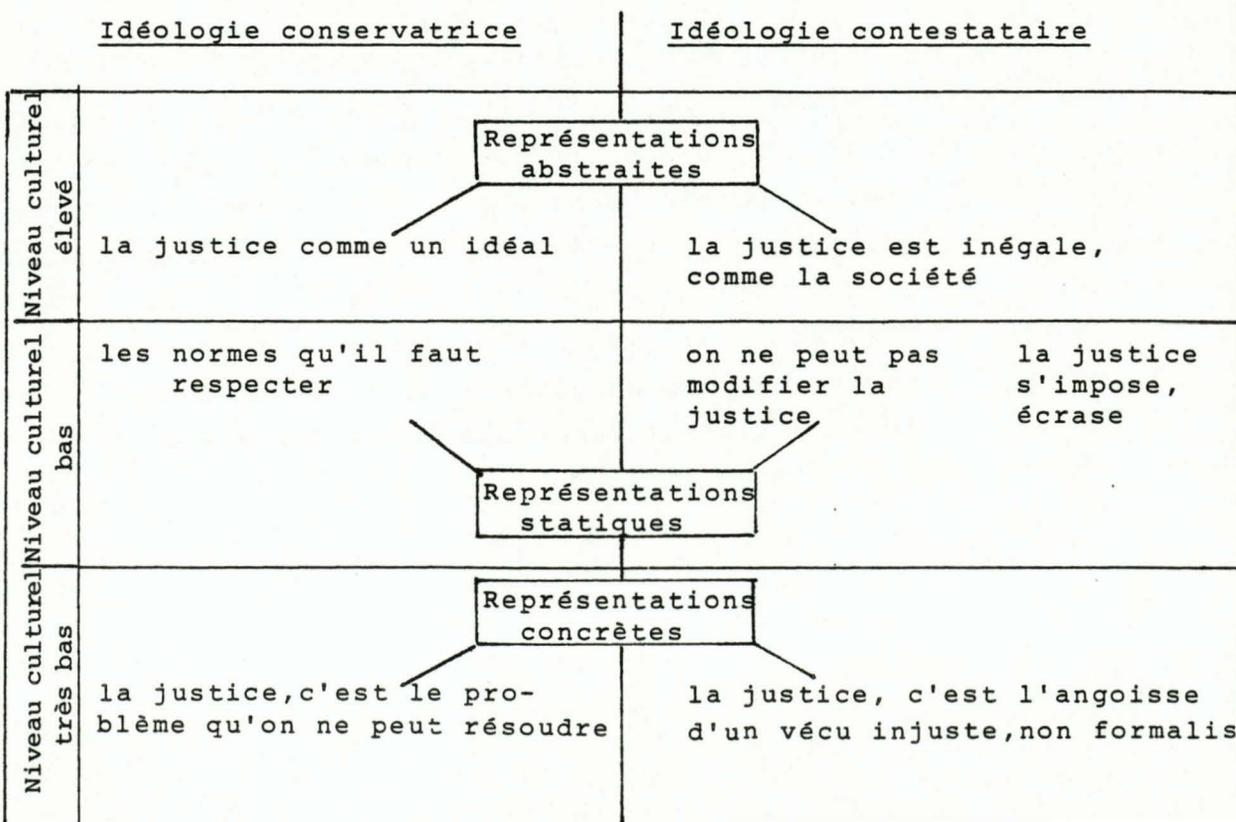
- un modèle normatif où la justice et le droit sont intériorisés comme application de normes, de règles qu'il faut respecter. L'individu doit suivre cet ensemble de règles sociales édictées pour protéger la société, sans les modifier.
- un modèle misérabiliste où la justice et le droit s'imposent à tous, l'individu n'a pas le pouvoir de les modifier. Mais cet appareil est profondément inégalitaire, entraînant souvent un sentiment d'écrasement et d'impuissance de l'individu.

Les représentations liées à un objet concret :

Aucune distance n'est alors établie entre la justice et le droit et la situation objective de l'acteur social pris dans une réalité qu'il ne peut maîtriser et qui s'étend sur l'ensemble de sa vie. Il se sent totalement démuné de moyens d'action. Par rapport au type précédent, l'acteur social n'arrive pas à formaliser l'inégalité qu'il ressent ou la difficulté de sa situation. Ce sous-type se relie à deux situations différentes : la première renvoie à la situation sociale de l'individu confronté à des difficultés concrètes quotidiennes qu'il ne peut maîtriser, la justice et le droit renvoient à ce vécu, à l'exclusion de toute autre formalisation. Le second renvoie à l'intensité de l'angoisse vécue. Certes, l'angoisse peut être présente quel que soit le type de représentation, mais ici elle vient effacer la réalité.

Ces représentations des personnages judiciaires, du droit et de la justice vont être activées en situation de consultation et venir faciliter ou empêcher un accès culturel au droit.

Les différents types de représentations étudiés mettent en scène deux séries de facteurs : l'idéologie et le niveau culturel de l'utilisateur.



Il semble qu'il y ait une ligne de partage idéologique entre représentations valorisant le statu quo (représentations abstraites, idéales ou statiques normatives), et représentations mettant en avant l'inégalité sociale (représentations abstraites militantes ou statiques misérabilistes). Ces deux types de représentations étant liés au niveau culturel, les représentations abstraites, quel qu'en soit le sous-type, traduisent un niveau culturel élevé ; les représentations statiques un niveau culturel moins élevé.

Les représentations de la justice et du droit semblent globalement plus distanciées que les représentations des personnages judiciaires. L'individu échappe plus souvent à une conception magique. Cette différenciation constante entre représentations des personnages et la justice et le droit peut s'interpréter comme étant reliée à la pratique de l'acteur social. Les figures de l'avocat, du juge ou de l'huis-sier évoquent des moments vécus ou projetés, ce qui n'est pas nécessairement le cas de la justice et du droit.

2. Représentations liées à la consultation juridique.

En même temps que les représentations déjà évoquées sont mises en scène, des représentations liées au phénomène même des consultations juridiques sont créées. On peut en repérer quatre types :

- la méconnaissance du milieu juridique
- la sacralisation des lieux de consultation
- les formalités de la consultation
- le rapport à l'argent.

La méconnaissance du milieu juridique.

La méconnaissance du lieu de consultation, la mystique qui s'exprime sur les personnages juridiques et judiciaires, la justice et le droit, s'expriment ainsi par rapport aux lieux de consultation. Les usagers recherchent à réduire cette distance, cet écart en opposant les formes traditionnelles de consultation aux formes nouvelles.

"Ce qui aide énormément les jeunes comme moi, c'est d'avoir un conseil en mairie, ça rassure les gens que ça se trouve à la mairie. On connaît le maire, on connaît les conseillers municipaux, on a l'habitude de les voir aux kermesses, ou n'importe où dans la rue..."

"Si je suis venu à (la boutique) c'est parce que je savais ce que c'était, parce que débarquer comme cela à un truc d'avocats..."

"Je suis venu à la mairie parce que je suis de ce quartier : je trouve que c'est très utile de savoir où aller quand on est vraiment dans l'embarras".

"Au sein de la Caisse d'Epargne, c'est quand même plus facile que d'aller chez un avocat quelconque que je ne connais pas".

Les usagers recherchent à réduire la distance institutionnelle par la connaissance qu'ils ont de l'organisation-institution qui abrite la consultation, et qui va médiatiser le rapport avec la justice et ses appareils annexes, monde inconnu.

Le caractère sacré du lieu.

Le rapport entre distance et proximité du lieu repose sur une série de représentations secondaires. Le cabinet traditionnel effraie certains usagers.

"Parce que ça fait peut-être peur d'aller carrément chez un avocat, chez lui, d'aller le voir dans un cabinet.

Parler avec la même personne à la mairie ou dans son cabinet, c'est tout à fait différent".

"Ici, il n'y a pas ce décor qu'il y a dans un cabinet d'avocat qui est quand même assez intimidant, on est très souvent toisé".

"Tout ce décor, ça fait peur".

"Aller voir un avocat à son cabinet, je ne sais pas si j'aurais confiance".

Soit parce qu'il met en cause un rapport de confiance, soit parce qu'il réfère à une sacralisation, le cabinet traditionnel éloigne certains usagers.

Les formalités de la consultation.

La distance institutionnelle s'inscrit dans les démarches que l'utilisateur doit effectuer pour s'informer ou entamer une procédure judiciaire.

"Ici les formalités sont plus simples, il me semble que dans un cabinet privé je me sens moins à l'aise (...)"
(Consultation syndicale)

"Alors j'ai téléphoné ce matin et on m'a dit que je pouvais venir sans rendez-vous, sans rien. C'est une très bonne chose". (Consultation municipale).

Il est donc difficile pour l'utilisateur d'aborder l'ensemble des formalités liées à une démarche juridique. Lorsqu'il décroche son téléphone et qu'on lui répond qu'il peut venir sans aucune formalité préalable, il commence à réduire la distance institutionnelle qui le sépare du monde de la justice. Cette réduction de la distance institutionnelle produit une réduction de l'angoisse primaire, et facilite l'accès à la consultation.

La rémunération du consultant.

Il s'agit là aussi d'une cause d'angoisse maintes fois évoquée et qui renvoie à des représentations liées au prix de la justice.

"J'ai vu qu'il y avait un avocat et que c'était gratuit".

"Je suis venue à cette consultation parce que c'est vrai que c'est entièrement gratuit".

"Je sais très bien que si je vais voir un avocat, je dois payer. J'ai l'impression que c'est ça qui arrête beaucoup de gens".

"Sûrement dans un cabinet privé, moi je n'aurais jamais pu y aller, c'est pas à ma portée".

"Le problème avec la justice, c'est aussi qu'il faut payer un avocat et ça fait peur quand même... il faut payer et on ne sait pas combien".

"On cherche à consulter un avocat quand on est dans l'angoisse, alors on est obligé même de dépenser de l'argent".

L'incertitude par rapport à l'argent est toujours productrice d'angoisse. L'usager commence à dépasser cette situation quand il connaît le prix de la consultation. Tant mieux si la consultation est gratuite, mais ce qui semble être le plus important, c'est de maîtriser ce rapport à l'argent : *"il faut payer et on ne sait pas combien"*. Un certain nombre de consultations nouvelles ne sont pas gratuites, l'usager participant aux frais (boutique de droit et associations), mais cela ne semble cependant pas produire une situation d'angoisse, parce que le montant de cette participation est connu et généralement faible.

3. Capacité stratégique et accès culturel au droit.

La capacité d'action de l'utilisateur (c'est-à-dire la capacité de l'utilisateur de jouer, de manipuler des référents culturels et de se situer à travers les codes et normes sociales, en fait de donner un sens à son action et de la maîtriser), va varier suivant ses représentations du droit, de la justice et du lieu de consultation, des angoisses qu'elles font naître et de sa situation objective.

Les représentations de la justice, du droit et des professionnels du droit sont dans l'ensemble perçues comme menaçantes, mais le rapport à l'angoisse qu'elles créent n'est pas égal pour tous. Globalement, moins l'individu est capable de se représenter de façon abstraite l'univers juridique et judiciaire, plus l'angoisse sera grande dans la mesure où cela traduit une difficulté à maîtriser symboliquement sa situation. Cependant, il ne s'agit pas là d'un rapport simple et automatique, puisque une faible capacité à se représenter la justice et le droit peut être compensée par la maîtrise d'autres univers sociaux. Ainsi certains militants trouvent une façon de lutter contre l'angoisse en s'appuyant sur l'image d'un combat solidaire, ou certains usagers porteurs d'un modèle de représentations normatives s'appuient-ils sur une position de classe.

La position de classe, ou plutôt les représentations que l'utilisateur se fait de sa position de classe, sont des facteurs d'accroissement ou de limitation de l'angoisse qui s'articulent par rapport à une distance mentale et sociale, à une distance institutionnelle par rapport à l'appareil de la justice. Ainsi certains usagers mettent-ils en avant des obstacles culturels pour expliquer leurs difficultés à maîtriser le problème juridique qu'ils connaissent.

"Je pense que les barrages, c'est presque au niveau de la culture, je veux dire selon l'image qu'on a eu du droit et de la justice étant enfant, on aura plus ou moins à se débattre pour ou contre cette image".

"Alors il y a l'individu en lui-même, il y a tout son passé qui fait qu'il osera y aller, qu'il voudra y aller, qu'il ne partira pas battu d'avance".

La formation et l'éducation sont ressenties comme déterminantes des représentations et de la capacité d'accès culturel au droit. Ce constat, qui repose sur des facteurs de différenciation culturels et éventuellement sociaux, peut s'analyser en fonction des processus initiatiques par rapport au droit et à la justice. La fonction d'un processus initiatique dans une société hiérarchique est de rendre représentable la naissance. A travers l'éducation et la famille, nous sommes en fait confrontés à des ensembles de processus initiatiques complexes qui vont jouer comme facteurs de différenciation et permettre l'appropriation de certains phénomènes. Si on compare les processus initiatiques autour de la justice et du droit, les différences peuvent être très marquées.

Dans la bourgeoisie, la règle et le droit sont des instruments utilitaires avec lesquels l'individu est mis en contact de façon osmotique ; le droit renvoie à l'avoir familial, il est associé à l'idée de protection. Dans la classe ouvrière, le droit et la justice renvoient à des représentations sociales empreintes d'affectivité et à une vision inégalitaire de la société ; le droit et la justice sont ressentis comme répétition des inégalités sociales vécues par ailleurs. Traduction de l'inégalité, le droit et la justice sont de ce fait difficiles à représenter en dehors de ce contexte ; et dans un certain nombre de cas l'usager refuse l'inégalité à laquelle il se sent confronté. Le droit et la justice sont difficiles à se représenter, surtout le droit dans la mesure où il renvoie au concept d'une répression ressentie ; alors que la justice peut renvoyer à un idéal à atteindre.

Cette différence des processus initiatiques peut expliquer en partie la difficulté de certains usagers à aborder le domaine juridique. Il ne faudrait pas tomber pour autant dans un manichéisme simpliste : les représentations ne s'articulent pas uniquement sur un apprentissage antérieur.

Représentations et positions de classe.

Il est cependant difficile d'établir une relation simple entre représentations du droit et de la justice et positions de classe. Certains traits dominants peuvent toutefois ressortir. On ne trouve pas de type pur exprimé par une constante d'un type de représentation associé à une catégorie socio-professionnelle ou à un groupe social précis. A l'inverse, on observe plutôt un éclatement des représentations à travers les classes sociales (1). L'appartenance de classe vient teinter certains types de représentations.

Les représentations statiques sont particulièrement éclatées, cependant les connotations misérabilistes sont exclusivement portées par des acteurs sociaux appartenant à des groupes sociaux défavorisés. Les autres types de représentation ne s'articulent pas directement sur une position de classe, mais sur le niveau socio-culturel de l'individu, ce qui peut renvoyer à une fonction de classe qui n'est cependant pas inclusive. Certaines différenciations secondaires pourraient peut-être être mises en évidence (2), ainsi les représentations militantes pourraient prendre une couleur abstraite ou concrète suivant le groupe social : elles seraient plus abstraites chez les cadres que chez les militants ouvriers.

(1) Ce phénomène a été mis en évidence avec beaucoup de clarté par Ph. Robert et Claude Faugeron, dans l'ouvrage précité.

(2) Y. Baraquin, op.cit., note aussi la discrimination des types de réponses en fonction du niveau d'instruction: plus le niveau s'élève, plus les usagers peuvent répondre à des questions sur ce qu'ils pensent des membres de la famille judiciaire.

Représentations et types de demandes.

Si les relations entre positions de classes et représentations apparaissent incertaines, on peut établir des corrélations stables entre types de demandes et représentations.

| | Prise en charge | Orientation conseil | Informations | Confirmation |
|-------------------------------|-----------------|---------------------|--------------|--------------|
| Représentations abstraites | | | | |
| Idéal | | + | + | + |
| Militance | | + | + | |
| Représentations statiques | | | | |
| Normativité | | + | + | + |
| Misérabilisme | + | + | + | + |
| Représentations objet concret | | | | |
| Situation sociale | + | + | | |
| Angoisse | + | + | | |

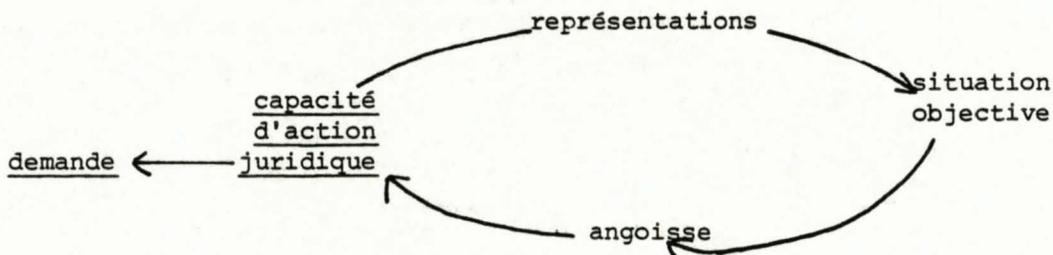
(Les + sont des indicateurs de présence de demandes dominantes)

Les acteurs sociaux porteurs de représentations statiques présentent les types de demandes les plus variées, alors que ceux porteurs de représentations abstraites -ou à l'inverse d'un objet concret- ne présentent que des types de demandes spécifiques. On peut faire l'hypothèse, en fait, d'une relation entre les types de représentations et les types de demandes. Plus les demandes sont spécifiques, plus les représentations sont abstraites ; à l'inverse, moins les représentations sont abstraites, plus les demandes sont importantes et larges. Cette relation est au coeur d'une investigation sur la capacité d'accès culturel au droit. En effet, les représentations sont antérieures à la demande, elles renvoient à l'expérience préalable à travers l'école, la famille et le vécu quotidien. Elles n'apparaissent pas seulement à travers le moment où l'utilisateur formule une demande juridique dans un lieu de consultation, mais sont portées en permanence et vont déterminer un accès aisé ou non au domaine juridique : les acteurs sociaux qui se représentent

la justice et le droit de façon abstraite et ne formulent pas leur demande en termes de prise en charge dans la mesure où ils n'ont pas besoin de soutien par rapport à l'univers juridique qu'ils se représentent, alors que les individus qui n'arrivent pas ou peu à se représenter cet univers qui les effraie formulent une demande en termes de soutien par rapport à un univers qui leur échappe et qui est porteur de danger. D'autres éléments viennent encore jouer dans la capacité stratégique de l'acteur social, particulièrement le rapport à l'angoisse.

L'angoisse est présente dans tous les types de demandes, sauf dans certaines demandes d'information. Elle peut varier en fonction de plusieurs facteurs : la situation objective, les représentations et la psychologie individuelle. On ne peut mesurer ces différents facteurs, ni pousser plus avant nos investigations faute de matériaux qui auraient nécessité des entretiens en profondeur qui n'étaient pas directement dans le champ de l'enquête.

On peut cependant essayer de formaliser l'ensemble des facteurs qui commandent le statut de la demande et l'accès au droit :



Le statut de la demande et sa nature sont produits par un rapport complexe entre les différents facteurs qui vont déterminer la capacité stratégique de l'acteur social, et qui se traduisent dans un type ou un autre de demande. On a pu isoler seulement le rôle des représentations, ce qui ne veut pas nier l'importance d'autres facteurs. Les représentations

actualisées au moment de la consultation vont déterminer partiellement un accès facile ou non au droit. En fait les logiques juridiques différentes que l'on peut percevoir à travers les types de demandes et les représentations traduisent la logique stratégique de l'acteur social dont le droit est l'enjeu au moment de l'entretien.

A travers l'ensemble des représentations étudiées précédemment, la façon dont l'angoisse de l'usager est prise en charge semble que les usagers choisissent les nouveaux lieux de consultation dans la mesure où les consultants sont situés en dehors de l'étude ou du cabinet, c'est-à-dire d'un lieu où le décor fait peur, où le cadre institutionnel est formel.

Les nouveaux lieux de consultation diminuent ainsi la distance institutionnelle entre usagers et consultants et permettent une maîtrise par l'usager des éléments de ses difficultés par appropriation des conditions institutionnelles de la consultation en établissant une plus grande proximité mentale entre usagers et consultants. De ce fait, l'ensemble des nouvelles formes de consultation n'est pas équivalent : certaines formes plus que d'autres facilitent un accès culturel à la compréhension du droit par la façon dont elles prennent en compte les représentations de l'usager. On peut ainsi décrire plusieurs types de modèles de consultation.

4. Les modèles de consultation.

Ces modèles ont été repérés par observation et participation directe dans un certain nombre de cas, ou interviews des usagers et des consultants, lorsque la participation directe n'était pas possible. Ils décrivent la façon dont la demande des usagers et les représentations qui la soutendent sont traitées par les consultants. Ils représentent une synthèse entre la demande et l'offre. On a pu ainsi déterminer quatre modèles :

- un modèle juridique
- un modèle militant
- un modèle psychologique
- un modèle d'auto-prise en charge.

Modèle juridique.

Le consultant n'entend la demande de l'utilisateur que sur un plan juridique, l'utilisateur est confronté à tel ou tel problème juridique qui implique une solution ou une autre. Suivant les cas, le consultant traduit avec plus ou moins d'efficacité le langage juridique, mais ne renvoie pas au contexte social. Le droit et la justice sont des données sur lesquelles l'individu n'a pas de poids. Il s'agit d'utiliser au maximum les possibilités juridiques qu'ils offrent pour permettre à l'utilisateur d'obtenir gain de cause. Le langage juridique n'est pas particulièrement difficile à saisir, il s'agit d'un langage technique comme un autre, dont l'avocat est l'interprète. Dans ce cadre, l'avocat est un intermédiaire nécessaire. Les représentations initiales de l'utilisateur ne sont pas modifiées ni même prises en compte.

Modèle militant.

La société est inégalitaire et le droit ne fait que traduire cette inégalité. Il s'agit avant tout de modifier le rapport des forces sociales. La bataille juridique n'est que secondaire par rapport au combat social et politique, même si dans certains cas elle revêt une grande importance. Dans une con-

sultation de ce type, consultant et usagers sont proches l'un de l'autre, ils entremêlent la plupart du temps des représentations sociales proches. Camarades, ils luttent pour la même cause. Dans certains cas, lorsque la bataille juridique a une influence sur le combat social, l'institution syndicale ou politique prend complètement en charge l'individu, au même titre qu'elle oriente la défense ou la consultation de l'avocat qui met ses connaissances au service de l'institution.

Modèle psychologique.

L'individu a avant tout un problème personnel, il faut le comprendre, les problèmes juridiques ne sont que secondaires. L'individu est materné et pris en charge par le consultant qui, éventuellement, se substituera à lui dans une série de démarches.

Modèle d'auto-prise en charge.

Ce modèle est à la fois très proche par les représentations et très différent du modèle militant par sa pratique ; la société est aussi pensée comme profondément inégalitaire, et le droit traduit cette inégalité, mais la modification de ce rapport de forces ne passe pas par la mobilisation institutionnelle à travers partis politiques et syndicats. Il faut avant tout permettre aux usagers de s'organiser eux-mêmes, leur faciliter un accès au droit, à sa compréhension, à ses pratiques, mais ne pas effectuer ni réaliser la bataille pour eux dans la mesure où serait alors reproduite la distance préalable entre l'utilisateur et l'appareil institutionnel de la justice et du droit. La justice doit mettre ses connaissances au service des usagers, mais ne pas effectuer de démarches pour eux, y compris dans une procédure, si l'utilisateur peut la mener lui-même.

Ce modèle n'est, de loin, pas fréquent chez les usagers et il est plutôt porté par certains consultants qui utilisent la

consultation comme un lieu de changement social. Dans ce modèle, un important travail est effectué sur les représentations de la justice et du droit ; vouloir qu'un usager assure sa défense lui-même suppose qu'il aborde la justice avec des moyens d'action forts et non une conception magique où justice et droit seraient des données intangibles.

Ces modèles, qui sont des archétypes, ne présentent pas toujours dans la réalité des facettes aussi polies. Il peut exister des modèles mixtes, le plus fréquent étant un modèle juridique-psychologique. Le consultant cherchera avant tout à répondre à l'usager sur le plan juridique, sans exclure les dimensions psychologiques vécues.

Certains consultants, quel que soit le lieu où ils exercent, changent partiellement de modèles en fonction de la demande de l'usager. De plus, certains modèles ne sont présents que dans un lieu institutionnel, alors que d'autres sont plus répandus. Les plus fréquents sont les modèles juridiques et mixtes juridiques-psychologiques. Il sont, sauf dans un cas, le fait d'avocats. Par contre, d'autres modèles n'existent que dans un seul lieu institutionnel : le modèle militant et d'auto-prise en charge ou le modèle psychologique. Au-delà de la personnalité du consultant, l'institution vient moduler le type de consultation et lui donner une tonalité spécifique. Cette différenciation du modèle par type de lieu est à relier aux types de demandes et aux populations d'usagers en fonction des lieux de consultation.

La distance institutionnelle ne peut être réduite que par une prise en considération des représentations de la justice et du droit qui, en fait, doit varier en fonction du type de demande. L'angoisse suppose une écoute psychologique de l'usager.

- Si on examine chaque modèle de consultation dans ces deux directions, on peut faire des hypothèses complémentaires.
- Le modèle juridique correspond à des demandes d'informations, à la limite des demandes de conseil et d'orientation si l'utilisateur ne vit pas une situation d'angoisse trop forte. Il suppose que l'utilisateur véhicule des représentations abstraites (idéalistes ou militantes) ou statiques normatives. Le modèle mixte juridique-psychologique peut permettre avec les utilisateurs porteurs des mêmes profils de réduire l'angoisse?
 - Le modèle militant correspond à des demandes d'information ou de conseil/orientation et, dans certains cas limites, de prise en charge. Il suppose des représentations abstraites (idéalistes ou militantes), ou des représentations statiques misérabilistes. L'angoisse de l'utilisateur n'est pas prise directement en compte dans la plupart des cas.
 - Le modèle d'auto-organisation correspond à des demandes d'informations ou de conseils/orientation. Il suppose des représentations abstraites idéalistes ou militantes, ou statiques misérabilistes, et éventuellement liées à un objet concret. L'angoisse de l'utilisateur n'est pas prise directement en compte.
 - Le modèle psychologique s'accommode de tous les types de représentations, mais il ne correspond qu'à une demande de prise en charge. Ici l'angoisse est largement prise en compte.

Les modèles militant et d'auto-organisation sont ceux qui permettent le plus de réduire la distance institutionnelle en prenant en compte les représentations, mais ils supposent une proximité idéologique minima.

Les représentations de la justice et du droit qui sont portées par les utilisateurs ont des effets propres en dehors même du lieu où se déroule la consultation, ce qui rend très difficile un accès culturel réel au droit pour de nombreux utilisateurs. Il y a là un problème central qui ne peut être résolu aisément, alors que la tradition et la formation des professions juridiques, particulièrement pour les avocats, ne les

incitent pas à prendre en compte dans le dispositif de consultation les représentations de l'utilisateur.

La différenciation des pratiques entre des modèles juridiques ou psycho-juridiques, et des modèles militants ou d'auto-prise en charge, au-delà du déroulement de la consultation, pose un problème majeur qui tient à l'évolution ou à la transformation des professions juridiques et judiciaires, et particulièrement de la profession d'avocat.

Par exemple, l'apparition d'un nouveau modèle de consultation comme l'auto-prise en charge, qui met en cause la tradition de la profession et du rapport savoir/non-savoir, amène à des interrogations sur l'existence d'un mouvement social, ou tout au moins d'une lutte pour un droit plus démocratique. On pourrait lire d'autres signes allant dans ce sens, comme les consultations non rémunérées. A l'inverse, il est possible de comprendre ces tensions à l'intérieur de la profession comme significatives d'une adaptation fonctionnelle.

Chapitre 2STRATEGIE PROFESSIONNELLE ET CRITIQUE INSTITUTIONNELLE

Les nouvelles formes de consultation juridique donnent quant à leur signification la possibilité d'interprétations partiellement contradictoires. D'une part, on peut comprendre la présence de nombreux avocats dans ces nouvelles formes de consultation comme type de pratique professionnelle orienté vers un effort d'adaptation à une réalité sociale en plein processus de transformation. Le changement du modèle de régulation sociale (l'éclatement du droit et la sur-développement des réglementations) a créé une nouvelle demande face à laquelle la pratique professionnelle traditionnelle est apparue de plus en plus inadaptée. L'avocat a donc été perçu comme distant par rapport à cette nouvelle demande, son image de profession libérale onéreuse a créé un profil négatif aux yeux de la presse et de l'opinion publique. Pour faire face à une image dangereuse et s'adapter à l'évolution de la demande, les ordres professionnels ont entrepris différents types de démarches, dont la mise en place de toute une série de lieux de consultations publiques et gratuites.

D'autre part, on peut constater un autre type de pratique, orienté explicitement vers la recherche d'un changement en profondeur des rapports entre la justice et le justiciable : la mise en relief des rapports de force qui sont derrière les rapports judiciaires, comme moyen de rendre au justiciable la maîtrise de son affaire :

"Quand une personne vient à la boutique de droit, on ne cherche pas à répondre à sa demande immédiatement en termes juridiques, on s'attache à cerner tout d'abord la situation concrète, les rapports de force en présence : la réalité sociale". (1)

(1) "Boutiques de droit, Journées nationales 18-19 novembre 1978", revue Actes, n°21, 1979, p.39.

Cette pratique s'inscrit dans une perspective de rupture institutionnelle. Quelle est la nature de cette rupture ? Qui sont les acteurs sociaux protagonistes de ce processus de transformation ? Quelle est la dimension de cette contestation ? Voilà, entre autres, les questions qui nous ont amené à l'analyse de ces nouvelles pratiques du point de vue du changement, du mouvement, de l'action critique au niveau institutionnel.

Par conséquent, ces observations de deux dimensions différentes dans les nouvelles pratiques de consultation juridique nous obligent à formuler notre problématique en termes de :

- Stratégie professionnelle et changement
- Changement, mouvement, action critique.

1. Stratégie professionnelle et changement.

Nous aborderons ce sujet en deux parties :

- la situation actuelle telle qu'elle est perçue par les professionnels
- les résultats de notre enquête qui nous permettent de parler de stratégie professionnelle.

1.1. La situation actuelle.

Les consultations gratuites ont augmenté de telle façon au cours des dernières années qu'on peut se demander comment la profession peut supporter un tel effort collectif, celui-ci n'étant quasiment assorti d'aucune compensation à l'heure actuelle. Il semble qu'un tel effort ait eu plusieurs objectifs pour le Conseil de l'Ordre.

Un premier constat était fait d'un divorce de l'opinion publique et de la profession, dont la presse, à l'occasion, se faisait l'écho.

Un membre du Conseil de l'Ordre de Paris :

"Les avocats sont restés à côté d'un problème d'accueil : la certitude que l'avocat va vous matraquer..."

Un ancien bâtonnier :

"Il faut montrer que les avocats ne pensent pas qu'au fric".

Un avocat :

"L'avocat est très mal vécu. Il a un savoir et donc un pouvoir qui l'éloigne..."

Un autre avocat :

"La législation est exprimée dans un langage difficile pour le public. En plus, la justice elle-même est très hermétique..."

On pourrait multiplier les témoignages dans la même direction, mais ce qui nous intéresse c'est de souligner ce divorce entre le public et l'avocat, tel qu'il est exprimé par les professionnels :

- un problème d'accueil
- l'argent
- le savoir
- le langage.

Parallèlement à ce premier constat, un second phénomène est apparu de plus en plus évident : l'augmentation et la diversification de la demande, que nous avons décrite dans les chapitres précédents. Cette augmentation de la demande, provenant surtout des catégories sociales les plus défavorisées, a poussé certains milieux militants à tenter de mettre en place des structures pour y répondre : boutiques de droit, consultations syndicales ou de comités d'entreprise. La profession a réagi vivement contre ces expériences :

Un membre du Conseil de l'Ordre :

"Les boutiques de droit, nous considérons que c'est souvent du racolage".

Un avocat développe une argumentation basée sur la défense du secret professionnel :

"Quelle que soit l'organisation d'un système de consultation juridique, la réception collective, si elle n'est pas faite par des juristes liés par le secret professionnel, me paraît absolument inadmissible... Si, sous prétexte de créer une certaine ambiance, vous admettez la présence de personnes qui ne sont pas des juristes liés par le secret professionnel, j'estime qu'à ce moment-là on commet une grave entorse aux principes fondamentaux des professions juridiques... Il faudrait des personnes liées par le secret professionnel. Mais je dois vous dire que la collégialité, je ne crois pas que ce soit un facteur de mise en confiance, loin de là, elle constitue un facteur de gêne..."

Dans certains cas, le Conseil de l'Ordre a convoqué des avocats pour leur demander de s'expliquer sur les pratiques des boutiques auxquelles ils participaient. La crainte est alors d'un racolage ou d'une disparition du secret professionnel, mais aussi d'une perte de marché dans la mesure où certains avocats, s'alliant à des militants, créent des lieux de consultation hors du contrôle réel de la profession. Certains barreaux de province, notamment à Strasbourg et à Angers, ont ainsi interdit à des avocats de participer à des boutiques de droit.

Ce double constat - le divorce entre l'avocat et le public, et l'apparition de nouvelles demandes et de nouvelles réponses - produit deux types de réactions :

a) Il faut trouver une réponse qui permette de dépasser ce divorce :

Un membre du Conseil de l'Ordre :

"Ça arrive, je ne pense pas qu'au total ça nous fasse perdre des affaires. Tout ce qui contribue à mettre des avocats et clients ensemble, à les faire rencontrer, c'est bon".

b) Il faut contrôler ce nouveau marché :

"L'avocat ne peut donner hors de son cabinet des consultations offertes au public, non rémunérées, sans y être autorisé spécialement par le bâtonnier". (Bulletin du bâtonnier, 7/3/1978)

Malgré l'apparence contradictoire de ces deux réactions, en fait elles sont complémentaires. La mise en place de consultations gratuites organisées par le Conseil de l'Ordre est l'expression de cette complémentarité. Comme nous l'avons signalé dans les chapitres précédents, les consultations au palais de justice se sont développées de façon considérable ces dernières années et le Conseil de l'Ordre organise maintenant des consultations gratuites dans toutes les mairies d'arrondissement de Paris.

Est-ce que ce double constat et cette double réaction expriment la mise en place d'une nouvelle stratégie professionnelle ? Nous essaierons de le préciser dans la deuxième partie de ce sous-chapitre, mais on peut déjà dire que la réalité de la profession telle qu'elle est perçue amène à des questionnements importants sur les pratiques professionnelles traditionnelles. Cette mise en cause révèle une interrogation profonde sur la place des professions juridiques dans la société française actuelle. C'est tout l'avenir de la profession qui est en jeu. De plus en plus, le Conseil de l'Ordre est conscient des difficultés que connaît la profession à l'heure actuelle, le nombre d'avocats nécessaires à la charge de la profession ayant augmenté de façon importante ; alors que beaucoup de jeunes avocats éprouvent des difficultés à s'installer et que les consultations juridiques gratuites représentent un coût collectif très élevé pour la profession. En face de cette réalité, un ancien bâtonnier affirme :

"Le dispensaire, le conventionnement des avocats qui s'adresseraient à une clientèle modeste avec une rémunération contrôlée par l'Etat... beaucoup de mes confrères s'élèvent contre cette idée, moi je suis pour. Telle consultation serait un K 20, il faudrait que le budget soit remis aux Ordres qui recevraient l'enveloppe et la transmettraient, ce qui écarterait une dépendance économique de la profession. Il faut éviter la paupérisation".

La profession est prête aujourd'hui à aborder un changement plus radical au niveau des structures professionnelles permettant le développement des consultations juridiques vis-à-vis d'un large public.

1.2. Stratégie professionnelle d'adaptation.

A travers l'analyse du discours des professionnels interviewés, on constate la présence de deux indicateurs d'une stratégie d'adaptation à l'évolution de la demande :

- la capacité de réponse du professionnel aux usagers
- la satisfaction exprimée par les professionnels par rapport à ces nouvelles formes de consultation juridique.

La capacité de réponse du professionnel aux usagers.

Les avocats mettent en avant plusieurs types d'éléments qui seraient transformés ou à transformer pour apporter une réponse satisfaisante aux usagers. En premier lieu les problèmes d'expression :

"Pendant la consultation, j'essaye d'aborder les problèmes avec simplicité. Les problèmes les plus difficiles peuvent être expliqués. Il faut toujours chercher les faits, c'est-à-dire procéder de telle façon que le client raconte les faits comme ils se sont développés". (Avocat de mairie)

"Je parle avec les gens en utilisant un langage simple et j'arrive toujours à une claire compréhension de la part du client". (Avocat de mairie)

"Il faut agir contre l'utilisation d'un vocabulaire compliqué qui cherche à garder le "sacré" du droit". (Avocat de mairie)

"Il faut faire un grand effort de traduction du langage légal au langage quotidien". (Assistante sociale)

Premier obstacle à dépasser, le langage juridique est hermétique et compliqué, d'autant plus que ce type de difficulté devient plus aigu avec les catégories sociales culturellement démunies qui assistent à ces nouvelles consultations.

Un deuxième effort doit être accompli au niveau du contenu de la consultation. En effet ces formes nouvelles de consultation posent un très large éventail de problèmes.

"En général je peux répondre. Je suis devenu un généraliste... j'ai eu une très grande diversité de problèmes..."
(Avocat de mairie)

Mais cette diversité même transforme certaines consultations en centres d'orientation :

"Je ne peux pas toujours répondre. Cette consultation municipale est plutôt une orientation et on renvoie les gens vers un syndicat ou une association, une assistante sociale ou un avocat". (Avocat de mairie)

"Je renvoie les gens très souvent aux consultations plus spécialisées (comités d'entreprise ou syndicats)".
(Avocat de mairie)

Il est important pour les avocats interviewés que les usagers sortent de ces consultations avec une réponse :

"J'essaie de faire en sorte que les gens partent avec quelque chose, enfin j'ai acquis une certaine expérience, la plupart des problèmes qui me sont soumis, je connais bien la réponse, ou bien je rédige une lettre, ou je remplis moi-même une demande d'Aide judiciaire". (Avocat de mairie)

Parfois la réponse sur une affaire particulière est donnée après une information préalable :

"En général je peux répondre... quelquefois il faut faire une consultation préalable et alors je demande au client de me rappeler pour avoir une réponse bien fondée". (Avocat de mairie)

"Il m'arrive quelquefois de demander aux gens de revenir quand ils posent des questions un peu casse-pied". (Avocat de mairie).

Nous avons constaté cet effort pour répondre à l'usager, malgré une situation beaucoup plus défavorable que celle du cabinet traditionnel.

"Dans cette consultation, je n'ai pas de fichier ni de secrétaire, donc je ne peux pas suivre les différents cas". (Avocat de mairie)

"J'ai le sentiment que j'aurais presque besoin d'être épaulé par un secrétariat juridique..." (Avocat de mairie)

"Suivre les cas", "secrétariat juridique", ces consultations juridiques constituent une nouvelle pratique professionnelle, autrement dit il s'agit bien d'une réponse de la profession face aux nouvelles demandes. C'est pourquoi les avocats se montrent très préoccupés pour s'adapter aux exigences de ces nouvelles demandes :

"Il y a un principe de base qui me paraît essentiel, c'est la régularité absolue de la consultation qui doit avoir lieu toujours à date fixe". (Avocat de mairie)

"Comme les week-ends sont libres dans la région parisienne, c'est le samedi et surtout le samedi matin qu'il faut organiser les consultations... le samedi matin on se lève tôt, on va faire ses courses et on va consulter ; et à ce moment là on souffre de la fermeture des services administratifs". (Avocat de mairie)

L'usager exige la régularité d'un service public, mais ces consultations doivent constituer un service adapté aux contraintes de la vie quotidienne des catégories sociales auxquelles il s'adresse. Cela veut dire que cette régularité de service public, dans le cas concret des "cités-dortoirs" de la banlieue parisienne, doit tenir compte, par exemple, d'une population de salariés n'ayant que le samedi pour régler ses problèmes judiciaires.

L'effort pour répondre à ces nouvelles demandes, pour s'adapter à ce nouveau marché, doit donc dépasser des difficultés diverses :

- langage hermétique et compliqué
- au niveau du contenu, une grande diversité des problèmes
- au niveau du support, manque de données pour une réponse fondée, manque d'infrastructure
- adaptation aux contraintes des populations diverses d'utilisateurs.

La satisfaction exprimée par les professionnels.

Les entretiens montrent trois types de satisfaction différents :

- une satisfaction strictement professionnelle
- une satisfaction fondée sur le caractère bénévole de ces nouvelles pratiques
- une satisfaction fondée sur le caractère militant de certaines consultations.

Presque toujours on trouve chez le même individu l'entrecroisement de deux types de satisfaction, mais au niveau de l'analyse nous essaierons d'abord de montrer les éléments qui permettent de faire cette triple distinction.

a) La source du premier type de satisfaction, c'est l'établissement de rapports professionnels avec un public nouveau. Il semble que les consultations gratuites municipales permettent l'accès à une clientèle locale très importante pour les professionnels désireux de s'implanter au niveau territorial.

Un avocat, qui a eu plusieurs initiatives dans le domaine des consultations gratuites, raconte son processus d'implantation :

"Au cours de mes premières années, je ne m'occupais pas du tout de ça, je m'étais implanté ici avec l'intention d'exercer une activité sociale, mais j'avais en fait un cabinet constitué essentiellement auprès de (...) qui m'envoyaient des affaires par la poste sans voir jamais le client.

Je n'ai même pas posé une plaque sur la porte de mon cabinet et ma clientèle s'est faite toute seule. Ça s'est su de bouche à oreille et les premières personnes sont venues. J'ai fini par sortir de mon ghetto, par me souvenir que je m'étais inscrit ici pour suivre la naissance de cette ville nouvelle et j'ai essayé de me faire une clientèle locale en m'adaptant aux conditions locales, en essayant de pénétrer, de comprendre les problèmes particuliers de cette population bien particulière... Je me suis donc intéressé à la clientèle locale".

Tout au long de son processus d'implantation, cet avocat a contribué à l'organisation de plusieurs consultations juridiques dans le cadre des mairies voisines de son cabinet et des unions syndicales locales.

Un autre avocat :

"Moi je faisais auparavant un travail en milieu d'affaires et la possibilité de faire ces consultations en mairie m'a permis de découvrir un champ de réalisation professionnelle très important".

Cet intérêt professionnel apparaît très clairement dans une conjoncture de changement politique que nous avons pu observer dans une des communes étudiées. Avant le changement d'autorités municipales, un avocat assurait des consultations juridiques gratuites :

"Il y avait, à l'époque, un de mes confrères qui était attaché à la municipalité existante et qui faisait des consultations à la mairie".

Après le changement des élus, un autre avocat a été appelé pour organiser ces consultations :

"J'ai été pressenti lors du dernier changement de municipalité, avec un certain nombre d'avocats, pour participer aux consultations de la mairie".

Tous les avocats "exclus" par la municipalité précédente ont vu s'ouvrir la porte après le changement d'autorités municipi-

pales. Ils ont mis en place un système de rotation de tous les avocats de la ville. Dans ce système, ils ont invité aussi l'avocat "attaché à la municipalité précédente". Il semble bien que la logique professionnelle a été ici plus forte que la logique politique, ce qui montrerait l'importance de l'enjeu pour les professionnels en question.

"Nous avons suggéré à la nouvelle municipalité d'éviter de recourir à un système monopolistique qui aurait eu pour effet de rendre les justiciables tributaires de mutations constantes en raison des changements politiques, et plutôt de proposer à tous les avocats locaux de participer à un service social qui aurait une certaine permanence, puisque la participation bénévole de tous les avocats locaux paraissait plus difficile à être mise en cause pour une nouvelle municipalité, quelle qu'elle soit".

Ce système, qui cherche une certaine autonomie par rapport au politique, met tous les avocats en situation égalitaire vis-à-vis de la clientèle locale. D'ailleurs, ce terme "égalitaire" est employé par un avocat qui a travaillé à la consultation municipale après le changement de municipalité.

"Auparavant la consultation était assurée par un avocat, maintenant elle est assurée par tous les avocats de la ville. La nouvelle municipalité a réussi à développer un système plus égalitaire"?

Bien sûr, au niveau du discours, la possibilité de se servir des consultations gratuites pour élargir la clientèle, est catégoriquement refusée :

"D'une certaine façon la déontologie de l'Ordre des Avocats interdit à ses membres d'exercer en de telles occasions une quelconque publicité en leur faveur".

"Il ne faut pas profiter de la situation privilégiée de conseiller juridique de la mairie".

"Parfois je renvoie quelqu'un au cabinet d'un collègue implanté sur la commune, jamais à mon cabinet".

Mais ... la "situation privilégiée" existe. Après avoir eu un renseignement satisfaisant, il est bien naturel que l'usager continue une relation avec ce même avocat qui l'a renseigné ; surtout si les noms des avocats consultants sont affichés et publiés par les organismes organisateurs des consultations. La déontologie professionnelle s'est développée dans le cadre d'une pratique structurée autour de la consultation traditionnelle en cabinet privé. A côté de cette pratique dominante, les consultations gratuites étaient clairement minoritaires ; mais la situation s'est inversée dans les dernières années. Maintenant les consultations gratuites sont une réponse professionnelle fondamentale au processus de changement et de diversification de la demande. Elles constituent une pratique professionnelle nouvelle à laquelle la déontologie professionnelle traditionnelle ne s'adapte plus.

Nous trouvons donc au niveau du discours un refus "déontologique" qui cache à peine une source de satisfaction professionnelle beaucoup plus réelle.

b) L'autre source de satisfaction exprimée par les professionnels interviewés tient au caractère bénévole de ces formes nouvelles de consultation ; c'est le type de satisfaction produite par une activité bénévole à caractère social. Il ne faut pas oublier qu'une des justifications traditionnelles de la profession a été la défense des pauvres et des orphelins (1).

La profession est née d'une espèce de mécénat social. La professionnalisation et les critères de rentabilité se sont toujours articulés sans abandonner cette dimension sociale. Mais le changement de modèle de régulation (de la loi à la réglementation), et la transformation correspondant à la demande

(1) Sur les idéologies des professions libérales, Revue Internationale des Sciences Sociales, UNESCO, n°4, 1975.

sociale a changé l'articulation entre profession et mécénat. L'éclatement de la demande a entraîné le développement des nouvelles pratiques avec une forte connotation "sociale" (les consultations bénévoles et gratuites), où la profession retrouve son "mécénat" originaire :

"Pendant 18 ans, j'ai fait ces consultations gratuites où j'ai trouvé une sorte d'enrichissement personnel dans une expérience humaine très intéressante".

"Je m'étais implanté ici avec l'intention d'exercer une activité sociale".

"Je reçois ici toutes les catégories de personnes. Bien sûr, je prête une attention spéciale aux catégories les plus défavorisées, aux retraités qui défendent leur logement, aux salariés qui luttent contre le licenciement et le chômage, c'est là que je trouve une profonde satisfaction".

"Cette consultation est au service de la population ouvrière majoritaire dans notre ville".

"Cette consultation concourt efficacement à la réalisation des objectifs sociaux de notre politique municipale".

"Ici, au comité d'entreprise, je trouve mon activité satisfaisante parce qu'elle répond à un besoin des gens".

Il s'agit bien d'une nouvelle articulation entre la dimension professionnelle rentable et la dimension bénévole altruiste. Le déplacement de la demande vers les catégories sociales moins favorisées a obligé à développer une réponse dans la dimension bénévole-altruiste ; ceci est très clairement perçu par les avocats quand ils soulignent le caractère social de ces consultations nouvelles. Mais en fait, cette réponse ne s'arrête pas à cette dimension, car ces consultations constituent aussi un enjeu professionnel.

Cela veut dire que nous sommes bien en présence d'une stratégie globale de la profession face aux transformations so-

ciales; il ne s'agit pas d'une activité secondaire "charitable", ces formes nouvelles de consultation juridique constituent un effort d'adaptation de la profession qui, à partir du "bénévolat social", est en train d'instituer une transformation de la profession.

On pourrait peut-être dire que si la profession libérale d'avocat telle qu'on l'a connue jusqu'à maintenant avait pour origine un certain "mécénat social", ce "bénévolat social" que nous avons vu s'exprimer dans les entretiens est en train de faire apparaître une nouvelle profession juridique. Cette deuxième source de satisfaction, fondée sur le bénévolat, constitue un ensemble indissociable de la première, fondée sur l'établissement de rapports professionnels avec un nouveau public.

c) Le troisième type de satisfaction est lié au caractère militant de certaines consultations. Mais cette dimension militante, le plus souvent contestataire par rapport à l'ordre juridique, exprime aussi -d'une autre façon- l'effort de la profession pour s'adapter aux nouvelles demandes. En mettant en cause la division entre l'expert qui a le savoir et l'utilisateur démuné de toute possibilité d'autonomie, le professionnel militant essaye de créer une autre forme de relation avec l'utilisateur, qui prend en compte les données d'une certaine évolution de la société marquée par une quête constante d'une plus grande autonomie des individus et des groupes.

"L'avocat est très mal vécu. Il a un savoir et donc un pouvoir qui l'éloigne. Il faudrait avoir plus de rencontres entre l'avocat, les travailleurs et les syndicalistes. Peut-être organiser des stages en entreprise ? Mais il faut trouver les moyens d'être plus en rapport avec la vie quotidienne des gens". (Un avocat)

Pour le professionnel militant, le problème majeur de la profession, c'est de développer avec l'utilisateur des rapports qui lui permettent de découvrir de nouveaux moyens d'action. La satisfaction du professionnel-militant se produit lorsqu'il

voit apparaître chez l'utilisateur des signes d'une plus grande autonomie.

Ce problème de l'autonomie de l'utilisateur traverse toutes les discussions, il est présent dans toutes les publications ayant leur origine dans les milieux professionnels militants (1). Face au divorce entre la justice et le justiciable, la réponse militante consiste à dire : il faut que le justiciable défende lui-même son affaire, qu'il soit lui-même le "maître" de son affaire à face avec la justice. Or, cette réponse poussée à l'extrême devrait aboutir à la disparition de la profession d'avocat. Est-ce que cela est cohérent avec une stratégie de la profession ? En évoquant une certaine auto-satisfaction dans les textes publiés par les milieux de permanents de boutiques de droit, l'auteur d'un article, appartenant à une boutique, s'interroge :

"On est tenté cependant de se demander s'il n'y a pas dans ces satisfecits un certain contentement facile de spécialistes qui consentent à saper les bases de leur propre pouvoir..." (2)

Cette volonté de "saper les bases de leur propre pouvoir" relève-t-elle de la réalité ou fait-elle plutôt référence à l'utopie ? Le jour n'est pas venu où :

"les prolétaires déposent les conclusions devant la Cour de Cassation..." (3)

Cela veut-il dire que cette réalité ne menace pas, pour l'instant, les fondements du pouvoir de la profession ? L'auteur de cet article analyse avec beaucoup de lucidité la réalité des boutiques :

(1) "Boutiques de droit", éd. Solin, 1978. Revue Actes, n°9, septembre 1975 ; n°21, avril 1979.

(2) Les boutiques de droit, du phantasme à la réalité. Bilan de deux ans d'expérience, par Philippe Fremeaux, revue Actes, n°21, avril 1979, p.42-45.

(3) Ibid.

"Malheureusement, les mécanismes de la reproduction sociale déterminent non seulement des écarts quantitatifs de connaissances, mais aussi des écarts dans l'idée que se font les gens de leur valeur... La plupart des gens sont démunis, et du savoir, et du pouvoir sur leur vie, et surtout de l'idée qu'ils pourraient disposer d'un tel pouvoir... La pratique enseigne qu'un rapport d'égal à égal qui permet une vraie discussion collective débouchant sur une auto-défense ne peut s'établir qu'avec une faible minorité de visiteurs... avec les autres usagers l'extériorité est trop souvent la règle et le décalage apparaît irréductible". (1)

L'observation de trois boutiques de droit faite pendant notre enquête, et de certaines consultations syndicales, amène à situer la pratique professionnelle militante dans la dialectique "réalité-utopie". Au cours de la même séance, on a vu osciller la consultation d'un pôle à l'autre de cette dialectique : un usager de la boutique avait essayé de rédiger des "conclusions", mais très vite est apparue la réalité lorsque l'expert (le juriste) a montré les erreurs de ces "conclusions et surtout l'inutilité d'un tel document dans ce cas précis (le client était l'objet d'une plainte pour coups et blessures).

Usager : "Bon, maintenant j'ai quelques copies du document que nous avons écrit que je me permets de distribuer pour que tout le monde puisse travailler. Je l'ai appelé "mémoire", mais je ne sais pas... Pour ça je me suis inspiré d'un dossier d'une affaire de prud'homme. Bien... déjà, est-ce qu'il s'agit d'un Tribunal de grande Instance ou d'Instance ?"

Un permanent : "Tribunal de Grande Instance".

Usager : "Défendeur et demandeur incident, c'est l'autre personne ou c'est le ministère civil?".

Un permanent : "Lui, monsieur Untel, c'est le demandeur reconventionnel".

(1) Ph. Fremeaux, op.cit. p.44.

Un autre permanent : "Il faut appeler ce document "conclusion" alors ce qu'on demande, il demande conclusions..."

Un autre permanent : "Tu as marqué "demandeur incident", est-ce que tu aurais voulu porter plainte, ou demander quelque chose ?

Usager : "Bon, il a été blessé, mais nous n'avons pas porté plainte. Mais il y a eu diffamation, est-ce que dans le fait de porter une plainte non fondée il n'y a pas diffamation ?".

Un permanent : "Non de façon grave, parce que diffamation, c'est un cas très particulier..."

Usager : "Dans le document que j'avais comme modèle, il y avait une partie pour les faits et une partie de discussion".

(Une avocate arrive et elle prend l'affaire en main).

Avocate : "Avez-vous déposé plainte ?".

Usager : "Non, c'est madame... qui a déposé contre monsieur... qui est mon voisin".

Avocate : "Aah ! Bah ! oui, bah, (...) oui, d'accord, vous avez été convoqué par..."

Usager : (articule des mots)

Avocate : "Oui (elle rit) c'est ... bien, je veux dire, c'est pas tellement... les deux procédures sont Madame... a porté plainte, s'est constituée partie civile et en même temps a demandé au Procureur de vous citer directement. Dans ce cas vous serez convoqué pour une audience, soit il y aura une instruction, et à ce moment-là ça se passe dans un interrogatoire où vous serez convoqué, etc. et à la limite inculpé de coups et blessures, mais on ne peut rien faire à titre préventif".

(L'avocate explique longuement la procédure, puis elle donne son avis sur le document)

Avocate : "Je pense que c'est très bien, c'est un bon document pour vous, pour vous situer les faits lorsque vous irez

chez le magistrat instructeur, mais il est extrêmement prématuré. C'est-à-dire un document comme ça s'appelle "conclusions" et il se présente au président d'une Chambre Correctionnelle, devant laquelle vous êtes poursuivi, si le parquet décide de poursuivre, si le magistrat instructeur décide de poursuivre, mais pour l'instant tout ça est très prématuré".

Usager : "Mais pour le magistrat ?".

Avocate : "Pour le magistrat instructeur ?"

Usager : "Oui".

Avocate : "Il s'en fiche. Il va interroger les gens, mais à un magistrat instructeur, on ne fait jamais un mémoire. O, lui demande de convoquer telle ou telle personne qui, pense-t-on, va apporter des déclarations se rapportant aux faits, mais on ne dépose jamais de mémoires".

(La discussion continue sur le caractère écrit de la procédure civile et le caractère oral de la procédure pénale).

(Après, l'avocate explique le "jeu" de "à titre principal" je ne suis pas coupable, et "à titre subsidiaire" - si vous êtes reconnu coupable - accordez-moi les plus larges circonstances atténuantes).

Usager : "Mais si nous entrons dans cette voie-là, ça veut dire qu'à la limite cela voudrait dire... et il y a pas eu du tout de coups et blessures... si le Tribunal estimait qu'il y a eu coups et blessures ce n'est que de l'injustice, si le Tribunal était injuste on demanderait quand même..."

Avocate : "Non, non, attends, attends, c'est un jeu (elle explique pourquoi c'est un jeu).

Un permanent (dubitatif) : "Ça c'est la pratique des avocats..."

Avocate : "Oui, c'est la pratique, mais tu sais, au pénal, les avocats qui déposent des conclusions, il doit y en avoir un sur cent mille.

Usager : "Bon, on a bien commencé..."

Cet usager (voisin de l'homme accusé de coups et blessures), en plus d'avoir rédigé ce document, avait recueilli des signatures d'autres voisins et de camarades de travail de l'accusé et essayé de développer de nouveaux moyens d'action pour s'autonomiser par rapport à l'expert. Sa confrontation avec l'avocate le replace dans sa vraie situation de démuné ; il ne connaît pas les voies secrètes de la procédure. Il ne peut pas comprendre pourquoi son document est prématuré, quel est cet étrange jeu proposé par l'avocate. Il doit accepter la possibilité que son voisin soit déclaré coupable et que sa tentative ne soit pas valable juridiquement au pénal.

De son côté, l'avocate développe un rapport de "spécialiste" en face d'un "néophyte" : elle explique, fait appel à sa pratique, signale les choses qui "ne se font jamais". L'usager-résigné- articule : "on a bien commencé..." Cette retombée dans la réalité n'empêche pas que, dans la même séance, on repart vers l'utopie ; il y aura d'autres approches orientées vers le développement de nouveaux moyens d'action.

Il semble que cette source de satisfaction qu'on a appelée "militante" constitue aussi un effort de la profession pour s'adapter aux changements de la société. Mais les professionnels qui se situent dans cette dimension veulent s'inscrire dans un mode particulier de changement social qui doit agir à la fois sur la réalité actuelle et sur le modèle qu'on veut atteindre. La pratique professionnelle militante devra donc vivre simultanément les frustrations des "chutes" dans la "réalité" et les satisfactions produites par les réussites orientées vers la réalisation du modèle. Parfois cette pratique se situera dans le schéma "bénévolat-nouvelle profession conventionnée", d'autres fois elle réussira à créer un espace où une certaine rupture du rapport expert-néophyte annonce une autre forme de rapport justice-justiciable.

2. Changement, mouvement, action critique.

Au cours de cette recherche nous avons observé les faits suivants :

- l'existence d'un certain clivage à l'intérieur des professions juridiques, déterminé par les positions différentes vis-à-vis du changement ;
- l'existence d'un "mouvement des boutiques de droit" (1) ;
- la tendance vers le développement d'une justice parallèle beaucoup plus transparente aux rapports de force ;
- le fonctionnement collectif de certaines consultations.

On peut interpréter ces phénomènes comme constituant l'esquisse d'un mouvement critique dont on peut préciser les composants.

2.1. L'opposition à l'intérieur de la profession.

La profession semble clivée entre l'Ordre des Avocats, qui veut préserver les structures traditionnelles de la profession, et certains groupes professionnels qui veulent donner un contenu militant à leur pratique.

Les permanents des boutiques de droit et de quelques consultations syndicales affirment tous s'opposer à la pratique actuelle de la profession d'avocat. Ils s'opposent au caractère d'expert-médiateur entre la justice et le justiciable, comme on l'a déjà vu. Cette opposition vise l'exercice libéral classique de la profession, mais elle vise aussi les pratiques bénévoles d'assistance au justiciable.

"Cela nous oppose autant aux professionnels du droit qu'aux diverses permanences gratuites qui n'ont de boutiques de droit que le nom. En effet, les permanences juridiques substituent le plus souvent aux rapports marchands des professionnels, des rapports d'assistance qui marginalisent et culpabilisent l'utilisateur... La confusion règne trop souvent entre ces expériences réformistes d'aide au justiciable et notre action". (2)

(1) Dans les compte-rendus des journées des 18 et 19 novembre 1978, on parle du "mouvement des boutiques de droit" (revue Actes, n° 21, 1979, p.39). La même expression est employée par Ph. Fremeaux, dans l'article déjà cité.

(2) Philippe Fremeaux, op.cit. p.45.

Dans le compte-rendu d'une rencontre des boutiques de droit, en novembre 1978, sont mentionnés des exemples d'institutions avec lesquelles les boutiques de droit ont des rapports difficiles :

- bâtonniers de l'Ordre des Avocats
- certains comités d'entreprise typés
- syndicats nationaux de locataires
- partis politiques
- des groupes de femmes (refus de travailler avec des groupes mixtes...)

Sauf dans ce dernier cas (où la difficulté s'explique pour des raisons très particulières et spécifiques), les autres exemples de rapports difficiles montrent bien les articulations du clivage. Toutes ces institutions sont plus ou moins fondées sur la division entre "celui qui sait" et "celui qui ne sait pas" ; entre celui qui dirige et celui qui est dirigé. Par conséquent, la proposition des boutiques de droit d'éliminer le rapport "expert-néophyte", ne peut pas être acceptée. Lorsque l'Ordre des Avocats, ou un comité d'entreprise, ou un parti politique organisent des consultations juridiques, ils feront appel au professionnel "bénévole", ce qui ne met pas en cause les rapports de pouvoir qui sont à la base de ces institutions.

Il y a donc une opposition à l'intérieur de l'institution judiciaire entre ceux qui cherchent à adapter l'ensemble de l'institution sans changer le système de rapports sociaux et ceux qui veulent répondre au changement du modèle de régulation en proposant un nouveau système de rapports sociaux. Cette opposition se répercute sur les nouvelles formes de consultations juridiques, entre certains lieux comme les consultations de mairie à Paris, organisées par l'Ordre des Avocats, et les boutiques de droit qui se définissent dans une mouvance militante.

2.2. Le mouvement des boutiques de droit.

Y a-t-il pour autant constitution d'un véritable mouvement social ? plusieurs éléments peuvent le faire penser : des rencontres périodiques, une coordination (1), une problématique commune, une pratique orientée par des enjeux communs.

Ce mouvement se situerait au niveau de l'institution judiciaire. Si l'on utilise la conceptualisation d'Alain Touraine, on peut trouver dans ce phénomène les trois éléments caractéristiques d'un mouvement : identité, opposition et totalité(2).

"Une boutique de droit, ça devrait être donc un lieu où, par la mise en commun d'un savoir spécialisé et par la relation qu'établit le groupe, on cherche à donner aux gens les moyens et l'envie de prendre leurs problèmes juridiques en main". (3)

Cette tension vers l'identité produit une opposition à l'intérieur de l'institution judiciaire, dont le caractère vient d'être défini dans les pages précédentes. Bien évidemment l'enjeu de cette opposition, c'est l'institution "justice" même. Mais on ne peut définir nettement ce mouvement. Il faut préciser de quelle façon s'articulent ces trois éléments dans le cas concret du mouvement des boutiques de droit. A. Touraine présente une typologie de situations différentes selon la forme d'association des éléments I, O, et T (4). Dans cette typologie, un modèle d'articulation peut s'adapter à notre cas : il est désigné par "conduite de blocage" et se situe au niveau institutionnel.

"L'acteur (I) n'a pas accès au champ de décision (T) ; celui-ci est occupé par l'adversaire (O) qui en garde les portes. L'acteur est en lutte directe contre son adversaire, mais il cherche encore à forcer l'entrée d'une institution dont il ne conteste donc pas la légitimité". (5)

(1) Cette coordination est assurée par la Boutique de droit de Strasbourg, 7 rue Hornacht, 67000, Strasbourg.

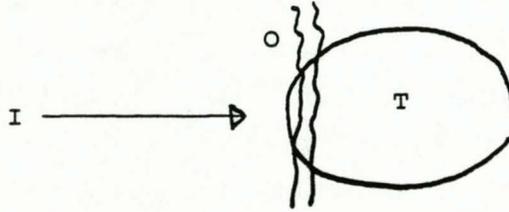
(2) A. Touraine, La voix et le regard, éd. du Seuil, Paris, 1978; ou La production de la société, éd. du Seuil, Paris, 1973.

(3) Ph. Fremeaux, op.cit. p.44.

(4) A. Touraine, La voix et le regard, p. 108-124.

(5) A. Touraine, op.cit. p.118.

A. Touraine formalise ce modèle de la façon suivante :



Ce modèle exprime bien la réalité du mouvement des boutiques de droit. En effet, l'extériorité de l'acteur (I), l'occupation de T par O, et la non-contestation de la légitimité par I, semblent bien rendre compte des caractéristiques principales de ce mouvement. D'abord le caractère extérieur de l'acteur semble très clair dans la réalité des boutiques de droit. Par rapport à l'institution judiciaire, les boutiques de droit ont un caractère marginal. Le Conseil de l'Ordre de Paris, et d'autres en province, ont un comportement répressif à l'égard des avocats membres de ces boutiques. Certains professionnels ont tendance à regarder ces expériences avec le même oeil méprisant dont ils regardent les marginaux :

"Ce n'est pas de la consultation juridique..."

"C'est de la dynamique de groupe..."

"C'est du racolage..."

Ces expériences doivent donc lutter contre une situation de blocage institutionnel. Dans ce contexte, la lutte prend deux directions qui peuvent apparaître comme contradictoires : l'une va dans le sens du renforcement de la marginalité ; l'autre dans le sens d'une recherche de moyens pour avoir une plus grande influence au sein de l'institution. Ces deux dimensions sont présentes comme composantes du mouvement.

La première -celle de l'auto-exclusion- est constamment présente à travers le discours des boutiquiers soucieux de souligner le caractère entièrement différent de ce type de consultation et sa séparation radicale de l'univers professionnel.

"Nous n'acceptons pas de réduire le rapport au justiciable à la logique professionnelle..." (Permanent)

La pratique de certaines boutiques a été, au moins pendant certaines périodes et reste encore, une pratique marginale. Cet historique de la boutique du 19^{ème} arrondissement, fait par un des permanents, le montre bien.

"Cette coupure entre travail de la boutique et profession judiciaire, ou entre boutique et Palais de Justice, ne devait d'ailleurs pas être remise en cause par les usagers de la boutique. D'une part parce que notre méthode "déjuridisant" les problèmes faisait apparaître comme souvent illusoire le recours judiciaire, d'autre part parce que les gens n'ont pas les moyens d'aller en justice, c'est-à-dire de payer frais de justice et avocat. Sur 1 000 cas, on ne compterait guère plus de 20 procédures envisageables... Ce fut une période très anti-avocats mangeurs de dossiers, d'argent, et dépossédant de toute décision la personne concernée..." (1)

Ce divorce entre la boutique et l'institution judiciaire a connu aussi des périodes d'interrogation :

"C'est d'un autre point de vue qu'a resurgi la question de l'avocat à la boutique. Ceux d'entre nous qui exerçons cette profession se demandaient et demandaient aux autres si des avocats formés au travail de la boutique ne pouvaient pas progressivement articuler l'exercice de leur profession et le travail fait à la boutique... Les arguments avancés étaient de trois sortes : 1) la boutique fait un travail incomplet tant qu'elle ne s'articule pas sur le traitement judiciaire des problèmes... 2) l'expérience de boutique reste marginale et n'a pas d'impact sur l'institution judiciaire... 3) cette coupure entre l'exercice de la profession et le travail fait à la boutique n'est pas tenable longtemps par un avocat..." (2)

Cette interrogation porte sur la situation marginale de la boutique :

- non-articulation avec la procédure judiciaire
- absence d'impact sur l'institution judiciaire
- coupure avec la pratique professionnelle.

(1) Ch. Revon, "Les usagers et les professionnels de la justice, autour des pratiques de la boutique de droit du 19^{ème}".

(2) Ch. Revon, op.cit.

Malgré ces constats, la plupart des boutiques de droit maintiennent une pratique non articulée avec l'institution judiciaire ; les permanents essaient toujours de traiter l'affaire au niveau de rapports de force, en évitant dans la mesure du possible, d'orienter l'utilisateur vers une suite judiciaire.

Un cas : Une fille, éducatrice spécialisée, a un contrat de travail à durée déterminée. On lui propose de changer son contrat actuel pour un autre à mi-temps. Elle avoue qu'elle veut quitter son poste, mais elle cherche la forme qui lui soit la plus profitable. Elle veut se faire licencier. Après une longue discussion, le conseil donné est le suivant : écrire une lettre avec accusé de réception, en disant qu'elle estime que la réduction de son horaire de travail est une modification du contrat, d'autant plus que cette réduction est due à des raisons financières. Par conséquent, elle se considère licenciée et elle réclame les indemnités correspondantes. Il faut préciser dans la lettre qu'elle adressera à l'entreprise que c'est la direction qui a pris l'initiative de rompre le contrat de travail.

On voit bien dans cette réponse que les permanents de la boutique cherchent la confrontation à l'intérieur d'un rapport de force dans lequel ils essaient de montrer à l'utilisateur (partie faible du contrat de travail) les moyens d'action dont il dispose pour faire valoir ses droits.

Un autre cas : Un employé d'une maison d'édition réussit à intercepter une lettre adressée à son patron. Dans cette lettre, un cabinet spécialisé en recouvrement de créances, demandait une retenue sur le salaire de l'employé en question. L'utilisateur n'est pas très inquiet en ce qui concerne la dette ; mais par contre, il trouve inadmissible cette lettre écrite à son patron : *"ils ont envoyé ça à mon patron, pourquoi pas à l'école où sont mes enfants, ou dans mon immeuble..."*. Les premières réactions des permanents de la boutique sont les suivantes :

- "Ils conseillent de pratiquer une saisie-arrêt sur salaire sans jugement ..."
- "C'est incroyable'..."
- "Ça serait intéressant de publier ça..."

L'Usager :

"Ah oui, bien sûr, moi je n'ai rien à f..."

Permanent :

"Parce qu'il faut que ça soit connu".

Usager :

"Oui, bien sûr, moi ça ne me gêne pas du tout et ça va les em... un petit peu quoi..."

(On discute sur la légalité de ces cabinets privés - Est-ce qu'il y a eu diffamation ? Il semble que non).

Permanent :

"Oui, sur le plan civil, je pense qu'il n'y a pas de problème. Ce que je voudrais voir c'est sur le plan pénal. Est-ce qu'il n'y a pas une infraction ? Ça serait très intéressant. Parce que l'intérêt principal serait de bloquer ce type de choses. Il serait intéressant de rassembler les textes sur factoring, recouvrement, etc."

Un autre permanent :

"De toutes façons ça vaudrait le coup de le publier. Il faudrait faire disparaître le nom de ton employeur et ton nom, mais c'est tout à fait le genre de choses à rendre publique. Je suis sûr que "Libération" s'intéresserait à ce genre de chose, c'est un des journaux qui fait le plus en matière judiciaire".

Ce cas nous amène à faire deux remarques :

1. Très vite, apparaît la proposition de la publication pour donner à l'affaire une dimension politique dans le sens le plus large du terme. En la plaçant sous la lumière publique, cette affaire deviendrait beaucoup plus politique que judiciaire.

2. Lorsqu'un permanent propose de rassembler les textes existants, cette proposition ne vise pas au démarrage d'une procédure judiciaire individuelle, mais "l'intérêt principal sera de bloquer ce type de chose".

On pourrait donc affirmer que la pratique des boutiques de droit montre une tendance forte à maintenir une position marginale par rapport à l'institution judiciaire :

"... on ne provoquera pas a priori l'action judiciaire parce que c'est un terrain miné qui nous est défavorable. De toute façon cette action, quand elle s'impose, n'est jamais une fin en soi, mais un élément de rapport de force". (1)

Cette situation marginale veut-elle dire que les boutiques de droit ne cherchent pas un impact sur l'institution judiciaire. Autrement dit, l'acteur qui est à l'extérieur de l'institution n'essaye-t-il pas de forcer l'entrée gardée par l'adversaire ?

Un des arguments avancés dans le texte de la boutique du 19^{ème} cité dans les pages précédentes (2) consistait à dire : "l'expérience de boutique reste marginale et n'a pas d'impact sur l'institution judiciaire". Mais l'auteur de cet article répondait tout de suite :

"Ce serait par la multiplication et la coordination des boutiques de droit qu'on arriverait à faire bouger quelque chose, plus que par la profession d'avocat intégrée à la boutique". (3)

L'impact sur l'institution judiciaire ne viendra pas de la réinsertion pure et simple de l'institution, même si chacun a été "formé au travail de la boutique", cet impact viendra éventuellement de la constitution d'un mouvement portant l'identité des boutiques. C'est pourquoi la lutte a une seconde direction orientée vers une transformation de l'institution.

(1) Compte-rendu des Journées Nationales des Boutiques de droit, revue Actes, n°21, 1979, p.40.

(2) Ch. Revon, op.cit.

(3) Ch. Revon, op.cit.

La première direction - liée à l'exclusion - est nécessaire pour la formulation et la consolidation de cette identité nouvelle, qui doit se construire sur la base d'une opposition claire et nette aux pratiques institutionnelles traditionnelles. La seconde direction - liée à l'impact sur l'institution - est constitutive du mouvement dans la mesure où elle dispute à l'adversaire le contrôle de l'institution. Cette seconde dimension de la lutte montre bien l'existence d'un enjeu commun aux acteurs en lutte.

L'extériorité de l'acteur dans cette forme de lutte ne l'amène donc pas à mettre en question la légitimité de l'institution :

"Il cherche encore à forcer l'entrée d'une institution dont il ne conteste donc pas la légitimité". (1)

Un permanent de boutique déclare :

"Nous ne voulons pas détruire la justice, nous voulons changer la forme actuelle qui ne permet pas le développement de la démocratie dans le domaine juridique".

Lorsque A. Touraine définit la lutte qu'il appelle "conduite de blocage au niveau institutionnel", il affirme :

"Ces luttes sont la contrepartie des pressions institutionnelles. Souvent les unes et les autres se mêlent dans la même lutte". (2)

Pour A. Touraine, la "pression institutionnelle" est une forme de lutte "affirmative" :

"L'acteur cherche à augmenter son influence sur la prise de décision dans des limites définies par les orientations culturelles de l'historicité et par une domination de classe. Cette lutte se situe à l'intérieur d'institutions et de procédures considérées comme légitimes..." (3)

Il nous semble que dans le cas des boutiques de droit, cette dimension "affirmative" est aussi présente ; mais, au stade actuel de la lutte, la dimension "critique" de défense est plus importante.

(1) A. Touraine, La voix et le regard, p. 118.

(2) A. Touraine, ibid. p. 117

(3) Ibid. p. 115.

Le mouvement des boutiques de droit exprime ainsi plus une critique qu'une pression institutionnelle à cause du caractère extérieur de l'acteur par rapport à l'institution.

2.3. La recherche d'une justice parallèle.

Se situer en dehors de l'institution pourrait amener à la création d'institutions parallèles. Dans le cadre des nouvelles formes de consultations juridiques, on peut repérer quelques buts qui relèvent d'une pratique parallèle à l'institution.

"Je pense qu'il faut les orienter (les usagers) à chercher d'autres voies que les tribunaux, par exemple : associations de consommateurs ou de locataires. Enfin, aider au développement d'une justice parallèle". (Avocat de consultation syndicale)

"Nous essayons de faire face aux problèmes plutôt que de renvoyer les gens chez un avocat. Les lois sont faites pour bénéficier aux propriétaires, par conséquent nous essayons de développer une action revendicative plutôt que de tomber dans l'appareil juridique". (Permanent d'une amicale de locataires)

"L'injustice la plus frappante de la législation se trouve en matière de licenciement. Les patrons utilisent des mécanismes pour licencier qui laissent les travailleurs sans possibilité de réponse. Le patron trouve toujours les moyens légaux pour s'en sortir, tandis que les travailleurs sont toujours frappés par la loi. Le langage même de la législation montre qu'elle n'est pas faite pour que les travailleurs puissent s'en servir. Pour nous, la voie principale d'accès à la justice, c'est la lutte. Il faut arriver à la négociation en position de force, sans trop espérer des solutions juridiques". (Permanent de consultation syndicale).

Pour les domaines de la législation du logement et du travail, le développement des pratiques parallèles à l'institution judiciaire est très important. Si, dans l'univers du travail, ces pratiques reposent sur la tradition de lutte du mouvement ouvrier, en ce qui concerne le logement elles sont beaucoup plus récentes.

Un avocat raconte : *"On s'est aperçu qu'il y avait dans notre ville plus de 3 000 saisies. En face de cette situation on a décidé de former une Commission intégrée des commissaires, des huissiers et des élus locaux. Cette commission a fonctionné très efficacement et elle a trouvé une solution à l'amiable pour 3 200 familles"*.

Mais l'action de cette "commission d'arbitrage" a pris très vite une signification politique. En effet ce n'était plus la justice "neutre" qui réglait les conflits entre propriétaires et locataires, mais un organisme parallèle qui se constituait en nouveau centre de pouvoir. Cependant, après un long conflit entre le ministère de l'Intérieur et les élus locaux, pendant lequel la commission a été démembrée, le soutien de la population à cette expérience a permis la réinstallation de l'organisme et la continuation de son travail.

Dans ce cas, il y a eu une création institutionnelle soutenue par la mobilisation populaire. Bien évidemment, il s'agit d'une expérience circonscrite à une commune de la banlieue parisienne. Néanmoins elle montre le développement d'une justice parallèle dans une situation où la justice officielle était arrivée à une solution répressive. L'action de cette commission montre le succès possible d'une confrontation parallèle là où la justice officielle avait échoué.

La tendance à mettre les parties du conflit en rapport direct semble se développer de plus en plus. Au cours d'une séance d'une boutique de droit, lorsqu'on traitait une affaire de divorce, un permanent demande :

"Est-ce que votre mari pourrait venir à une prochaine séance de la boutique ? Nous privilégions ce type de rencontre..."

Un permanent de boutique de droit interviewé : *"Nous avons eu dans la boutique les deux parties d'une affaire de droit du travail..."*

A ce sujet une assistante sociale, dont la permanence a lieu dans un centre social, déclare :

"En général ils ont peur de la justice publique et du cabinet d'avocat. Ils ont peur de n'avoir pas les moyens pour payer. Parfois, dans des litiges mineurs, le régisseur ou le concierge tiennent le rôle d'arbitre. Dans certains cas, j'ai dû moi-même intervenir pour éviter des conséquences graves. Mais en général j'essaye de mettre les deux parties en rapport direct. Cela se passe très souvent à propos d'une garde d'enfant de parents divorcés".

Une autre assistante sociale :

"J'essaye de ne pas accepter le rôle d'arbitre. Je pense que l'arbitrage me laisse mal placée vis-à-vis d'une des deux parties du conflit. J'essaye plutôt de faire évoluer les choses en poussant les deux parties à chercher des rapports directs".

Toutes ces pratiques parallèles à l'institution judiciaire - lutte revendicative, négociation, arbitrage, rencontre directe des parties - ont en commun le fait d'éviter la médiation de l'appareil judiciaire. D'une certaine façon elles ont toujours existé, mais le changement de modèle de régulation dont on a parlé produit une multiplication de situations qui ne trouvent pas de réponse au niveau de l'institution judiciaire qui ne tient pas compte de l'ensemble de données dans lequel se situe le conflit. C'est pourquoi elle amène généralement très vite à une solution répressive ou à une décision arbitraire. Ce n'est qu'en tenant compte de cet ensemble de données réelles qu'on a des chances d'arriver à une solution plus négociée. C'est sur cela que se fonde le succès de la commission d'arbitrage.

Le refus vis-à-vis de l'appareil judiciaire et cette tendance à laisser s'exprimer la réalité sociale, à rechercher à placer le conflit dans son contexte social, ne sont pas le fait exclusif des boutiques. D'autres formes de consultation juridique expriment la même tendance. Ainsi cette commission d'arbitrage, mais plus largement des associations de défense de locataires ou certaines consultations syndicales se situent sur le même terrain.

Cependant, c'est au niveau des discours des boutiques que cette tendance acquiert une formulation plus nette et plus cohérente ; et c'est surtout dans la pratique des boutiques qu'on perçoit un effort radical dans cette direction.

2.4. Le fonctionnement collectif de certaines consultations.

Les rapports de force exprimés au cours d'une lutte revendicative, d'une négociation ou d'une confrontation entre deux individus, sont l'expression de la réalité sociale où se situe le conflit.

Une difficulté essentielle pour les organisateurs des consultations consiste à restituer et à aider l'utilisateur à situer les enjeux en termes de rapports de force sociales et de stratégies, et non pas seulement dans un rapport juridique et à partir de là permettre à l'utilisateur d'agir en fonction des sources de pouvoir dont il dispose.

L'adaptation d'un fonctionnement collectif est un des moyens utilisés par ces boutiques pour permettre cette prise de conscience.

"La discussion collective fait, en principe, l'adhésion de la totalité des boutiques de droit. Elle permet de donner des possibilités à chacun de l'exprimer, aussi bien les boutiquiers que les usagers (surtout les usagers)". (1)

(1) Compte-rendu des Journées Nationales des boutiques de droit, revue Actes, n°21, 1979, p.40.

Cette pratique collective des boutiques de droit a été critiquée par l'Ordre des Avocats au nom de la déontologie professionnelle (1). Mais au-delà il est intéressant d'analyser le type de traitement de la demande fait par les consultations collectives. Autrement dit : est-ce que le traitement collectif de la demande transforme l'individu en acteur ? Est-ce que la consultation collective arrive plus facilement que la consultation individuelle à situer l'utilisateur dans le cadre réel de rapport de forces ?

Cette enquête - à caractère exploratoire - ne permet pas d'arriver à une réponse définitive. Néanmoins l'observation de six séances de consultation collective amène quelques remarques :- sur la mise en confiance de l'utilisateur face à un public hétérogène

- sur le débat collectif comme lieu d'échange des représentations du droit
- sur le débat collectif entre juristes et non-juristes comme moyen de désacraliser la dimension juridique d'une réalité sociale.

a) Par rapport au premier point, un avocat disait :

"... la collégialité, je ne crois pas que ce soit un facteur de mise en confiance... La comparution de personnes désorientées devant un aréopage de personnes étrangères ne facilite pas le passage du courant, en aucun cas. Moi, je suis hostile à la collégialité, au moins dans le cas de la consultation".

Un permanent de boutique de droit affirme :

"Je suis persuadé que les personnes qui viennent nous voir ont parfois le sentiment d'être non plus face à un spécialiste, mais face à plusieurs spécialistes (dont la décontraction est en outre particulièrement inquiétante), un vrai tribunal !". (1)

(1) Ph. Fremeaux, op.cit. p.42.

"Aréopage de personnes étrangères", "plusieurs spécialistes", "un vrai tribunal", évidemment il y a là un danger difficile à éviter. Pendant le déroulement des séances collectives observées, ces rapports entre un "aréopage de spécialistes" et un usager accablé par le poids de l'autorité de cet ensemble d'experts n'étaient pas réellement présents. Il y a eu des attitudes individuelles se rapprochant de la conduite d'un "spécialiste (2)", mais ce n'était pas la tendance de l'ensemble des permanents. Plutôt - lorsque la conduite de spécialiste est apparue - cela entraînait une certaine réprobation de la part des autres membres de la boutique.

Les usagers appartenant à des couches sociales différentes s'exprimèrent sans montrer aucun signe de gêne causée par le caractère collectif de la consultation. Il semblait plutôt que la présence de plusieurs juristes, de non-juristes et d'autres usagers, les obligeait à faire l'effort d'exposer chaque affaire avec clarté et précision.

Il semble que dans cette mise en confiance de l'usager, l'ensemble des conditions qui déterminent l'accueil joue un rôle très important. Ces conditions sont :

- une certaine connaissance du mode de fonctionnement de la consultation
- connaissance de l'existence d'un apport financier
- attitude d'écoute sérieuse de chaque problématique
- effacer le plus possible l'existence de deux groupes : les permanents et les usagers.

b) Dans la consultation individuelle le traitement de la demande dépend entièrement du consultant, et donc les représentations de l'usager seront activées différemment suivant l'attitude du consultant. Il n'y a pas d'activation institutionnelle des représentations de l'usager. Par contre, dans les consultations collectives, on peut faire l'hypothèse d'une activation institutionnelle des représentations de l'usager à travers le débat collectif.

(1) Cf. Ière Partie de ce chapitre quand on parle de "satisfaction professionnelle militante".

Nous avons déjà analysé les représentations du droit et de la justice et leur influence sur la capacité d'accès de chacun à la maîtrise de son rapport avec la justice (1). Or, les consultations collectives constituent en fait une réalité où s'entrecroisent les représentations les plus diverses : elles sont un lieu de rencontre de catégories sociales différentes et d'échanges entre un groupe qui "connaît" le droit et un autre qui "l'ignore". Au moment de la consultation, l'activation collective des représentations produit une alchimie complexe, une interaction très riche, totalement absente dans les rapports traditionnels individuels entre le spécialiste et l'usager.

c) Ce débat collectif met autour d'une table des permanents juristes, des permanents non-juristes et des usagers. Le juriste ou l'avocat n'est plus cette figure censée détenir un savoir que l'usager ne possède pas. Des discussions secondaires peuvent en effet surgir entre juristes et chacun avoir un point de vue différent, montrant par là l'avocat comme un technicien et non comme personnage hors du commun. Cette discussion entre juristes est très importante pour désacraliser la représentation du droit et de la justice. Le droit n'est plus un absolu et la justice n'est plus cette épée de Damoclès suspendue au-dessus de la tête de chacun. Il est possible de discuter... donc il est possible d'agir, il est possible de lutter sinon de gagner. Cette désacralisation produit une réduction de la distance institutionnelle entre l'usager et l'appareil judiciaire. Cette déclaration d'un usager d'une boutique après la consultation en est très représentative :

"J'ai eu l'impression qu'au départ ils en savaient autant que moi sur le problème, mais il y a eu une chose qui a été très utile à la limite, c'est que j'ai été amené à parler clair et ça m'a un peu clarifié mes esprits sur ce que j'avais à rechercher. Au départ, on espère sortir avec le problème résolu, et ce n'est pas possible..."

(1) Cf. Chapitre III : L'accès culturel au droit.

Ce témoignage constitue une synthèse parfaite :

- accueil désacralisant : *"ils en savaient autant que moi"*
- public hétérogène : *"J'ai été amené à parler clair"*
- changement de représentations : *"Au départ on espère sortir avec le problème résolu, et ce n'est pas possible"*
- nouveaux moyens d'action : *"Ça m'a clarifié mes esprits sur ce que j'avais à rechercher"*.

x

x x

Dans ce chapitre, nous avons voulu montrer l'existence d'une problématique professionnelle autour des nouvelles formes de consultations juridiques.

Elle s'exprime comme nécessité de répondre à une nouvelle demande, ou comme source d'un nouveau type de satisfaction professionnelle. A travers cette problématique, toute la profession est obligée de se poser la question de l'accès au droit et à la justice. Le citoyen des sociétés industrielles "avancées" est-il capable de comprendre les instances de régulation auxquelles il doit se soumettre ? En sortant du cadre traditionnel du cabinet, l'avocat rencontre de nouvelles demandes, est-il capable d'y répondre ?

En même temps, une partie de la profession pense qu'il ne s'agit pas de répondre à la demande, mais plutôt de faire évoluer cette demande en essayant de dépasser une attitude passive d'attente face à un pouvoir "sacré", pour donner à chacun les moyens d'agir d'une façon plus responsable.

Dans l'opposition de ces deux conceptions se constitue un mouvement critique à l'intérieur de l'institution judiciaire. Nous avons observé l'existence d'un discours de plus en plus cohérent tendant à replacer le conflit dans son contexte de rapport de forces. Traiter les problèmes collectivement constitue un moyen pour faire ressortir le contexte, le but étant d'arriver chaque fois à reconstituer les rapports réels dans lesquels l'individu doit trouver les moyens de son action.

Conclusion

=====

L'étude des consultations juridiques que nous avons menée permet de mettre en évidence un ensemble de phénomènes :

1) La pénétration du droit dans la vie quotidienne.

Quelle que soit la forme de la consultation, les problèmes juridiques traités ont un caractère quotidien traduisant la présence du droit dans la vie de chacun : droit du logement, droit du travail, droit des personnes (particulièrement divorce et garde d'enfants); un certain nombre de demandes portant parallèlement sur la Sécurité Sociale, les ASSEDIC et les caisses de retraite.

Cette quotidienneté du droit est imposée aux citoyens qui, dans de nombreux cas, vont se trouver démunis pour résoudre les problèmes posés. En ce qui concerne les relations avec l'Administration, cette situation s'aggrave à cause de la mauvaise compréhension de règlements, documents divers, fiches d'identification émis par les organismes administratifs.

Le caractère quotidien du droit entraîne pour les usagers les plus démunis des demandes sous forme de prise en charge ou d'orientation qui dépassent la demande juridique, et que les consultants ont la plupart du temps du mal à traiter. La formation des avocats ainsi que le cadre de la consultation traditionnelle ne s'adaptent pas à ce type de demande.

D'autre part la présence du droit dans la vie quotidienne de toutes les catégories d'usagers repérées, s'exprime à travers les demandes d'information et de conseil. Dans tous les lieux de consultation étudiés, ce type de demande est largement majoritaire. Les nouvelles formes de consultation juridique ont ainsi des caractéristiques proches d'un bureau de renseignements juridiques. Posséder une certaine information juridique est une exigence de la vie quotidienne dans une société qui a produit des mécanismes de régulation très complexes.

2) Les relations entre usagers et consultants.

En premier lieu, il faut noter que les usagers s'adressent aux consultations étudiées pour trois raisons :

- proximité géographique du domicile ou du travail de l'usager
- caractère gratuit de la consultation (ou tarifé), la rémunération du consultant étant modeste
- intégration du lieu de consultation dans une autre institution ouverte au public.

En second lieu, il nous semble important de souligner que la diversité des formes de consultation correspond à la diversité de types d'attentes juridiques et non-juridiques, et la diversité des catégories d'usagers. La multiplicité des formes de consultation est un facteur de satisfaction pour les usagers. On peut donc penser ainsi que le développement d'une forme unique de consultation ou le renforcement de quelques formes à l'exclusion d'autres ne permettrait pas d'atteindre l'ensemble de la population concernée par des demandes juridiques.

Les relations entre usagers et consultants se développent donc d'une façon multiple correspondant à la pluralité des attentes des diverses catégories d'usagers. Cela s'exprime par les différents modèles de consultation.

| Modèles de consultation Type de lieu de consultation | Modèle juridique | Modèle militant | Modèle d'auto-prise en charge | Modèle psychologique | Modèle mixte psychologique-droit |
|---|------------------|-----------------|-------------------------------|----------------------|----------------------------------|
| Boutique de droit | | | + | | |
| Assistante sociale | | | | + | |
| Palais de justice | + | | | | |
| Mairie | + | | | | + |
| Comité d'entreprise | + | + | | | + |
| Syndicat | | + | | | |

(Les (+) sont des indicateurs de présence dominante).

Il faut rappeler ici deux considérations concernant cette modélisation. En premier lieu, il s'agit de modèles répondant à une certaine rationalité spécifique et dominante dans chaque lieu de consultation ; cela n'empêche que certains consultants changent de modèle en fonction de la demande.

En second lieu, des modèles différents de consultation ne répondent pas d'une façon uniforme aux différents types de demandes puisque les usagers n'ont pas toujours accès à une compréhension juridique réelle des problèmes qu'ils rencontrent. Les représentations du droit, de la justice, des professionnels du droit et des lieux traditionnels de consultation produisent une distance institutionnelle entre usagers et consultants. Il s'agit là d'un problème crucial que seules les boutiques de droit ont abordé, en essayant d'agir

sur ces représentations à travers la consultation collective; la limite de cette tentative tenant au fait que beaucoup d'usagers, même soutenus, ne sont pas prêts à prendre leurs problèmes en charge, c'est-à-dire à dépasser une représentation magique de la justice et du droit.

3) Stratégies professionnelles et conduites de rupture

Il existe une lutte forte quant à l'enjeu que représentent les consultations étudiées. Elles expriment le développement d'une stratégie de l'ensemble de la profession d'avocat pour conserver à la fois une image sociale non-mercantile et se rapprocher d'usagers dont certains éprouvent des hésitations à consulter un avocat à son cabinet.

A partir de là, les buts poursuivis peuvent apparaître très différents. D'une part les conseils de l'ordre cherchent à mettre en place des services de consultation à travers mairies et palais de justice, certes pour répondre aux usagers, mais dans une logique de défense de la profession ; d'autre part, un secteur de la profession s'allie à des juristes populaires ou des usagers, dans le cadre de consultations syndicales et des boutiques de droit, pour transformer la pratique professionnelle en s'attaquant au rapport savoir/non-savoir. La profession d'avocat va alors manifester une double conduite :

- défense de ses intérêts professionnels
- rupture institutionnelle.

La logique de défense de la profession s'exprime en termes d'adaptation de la réponse aux nouvelles demandes, et elle se manifeste à travers l'explicitation de nouvelles sources de satisfaction professionnelle, telles que l'établissement de rapports professionnels avec un public nouveau et le caractère bénévole et "social" des nouvelles formes de consultation.

La logique de rupture des secteurs qui s'attaquent à la relation savoir/non-savoir constitue la base d'un mouvement critique au niveau même de l'institution judiciaire. La conformation de l'identité de ce mouvement se fait en même temps par l'opposition aux pratiques traditionnelles et par l'impact des pratiques nouvelles sur l'institution. La dimension critique étant la plus forte à ce stade de constitution d'identité, une recherche des formes diverses de justice parallèle ou plus transparente aux rapports de force, paraît une conséquence logique. L'acteur ne conteste pas l'ensemble de l'institution, mais il doit développer des pratiques alternatives constitutives d'une nouvelle identité. Dans cet effort de création institutionnelle, le fonctionnement collectif de certaines consultations est un moyen pour faciliter la prise de conscience de l'utilisateur sur les sources de pouvoir dont il dispose. Ce type de fonctionnement permet une activation plus riche des représentations et, par conséquent, une découverte de nouveaux moyens d'action.

x

x x

Perspectives et propositions.

Il est difficile de projeter dans l'avenir l'évolution probable des consultations juridiques. Les conduites de rupture et de défense de la profession se maintiendront probablement. Les consultations organisées par les ordres des avocats vont se développer dans la mesure où elles s'intègrent dans une volonté d'adaptation de la profession. Néanmoins, l'effort qu'elles imposent et le coût global qu'elles représentent peuvent amener à la création de véritables services de consultation qui devront être rémunérés, et pourront constituer

un débouché pour les jeunes avocats qui ont des difficultés d'intégration dans la profession. Il est certain qu'il s'agirait d'une mutation majeure posant des problèmes extrêmement délicats, particulièrement par rapport à l'indépendance de la profession. S'agissant d'un service rémunéré, un des éléments du débat serait certainement lié au contrôle des fonds : serait-il organisé par la profession ou par l'Etat ?

Un autre point concerne l'évolution de la formation des professionnels. Les avocats doivent très souvent répondre à des demandes ayant une dimension psychologique déterminante. Les assistantes sociales, pour leur part, se trouvent confrontées à des demandes d'un contenu juridique très important. Dans le cadre du C.A.P.A., on pourrait donner aux avocats une formation psychologique de type "counselling"; et les assistantes sociales pourraient renforcer leur formation en matière juridique. Cette évolution éventuelle de la formation permettrait-elle de parler de la création d'une nouvelle profession à mi-chemin entre l'avocat et l'assistante sociale ?

Néanmoins, ni la création d'un service juridique centralisé, ni l'évolution des professions concernées ne pourront apporter une solution de fond au problème très complexe de l'accès au droit et à la justice. La pluralité actuelle des formes de consultation - y compris les boutiques de droit, qui représentent un champ d'expérimentation sociale extrêmement riche et novateur - nous paraît plus adaptée à une dynamique de changement.

ANNEXE1. LES LIEUX DE CONSULTATION.1.1. Les Mairies.

La plupart des municipalités de Paris et de banlieue ont organisé des consultations juridiques au cours des dernières années. Nous avons interviewé au cours de cette enquête des avocats et usagers de six mairies à Paris et dans sa périphérie. Elles seront identifiées de A à F.

Le lieu.

La Mairie A possède un local moderne et fonctionnel. L'utilisateur est orienté par l'hôtesse d'accueil vers l'étage supérieur où se déroulent les consultations. Les usagers attendent dans un couloir large et bien éclairé où de confortables fauteuils rendent l'attente moins pénible. La salle où l'avocat reçoit est aussi spacieuse et agréable. Il y a une table, deux chaises, l'une pour le consultant et l'autre pour l'utilisateur. La mairie A utilise aussi les locaux d'une annexe située à l'extrémité de la commune. Cette annexe est un appartement situé dans un immeuble d'un grand ensemble de logements de type HLM.

Les mairies B et C possèdent aussi des locaux modernes et confortables. La Mairie B met à la disposition de l'avocat un salon près de l'entrée principale. La salle d'attente est très vaste, avec de nombreux fauteuils.

Les mairies D et E ont des locaux plus anciens. Néanmoins la Mairie D a situé le salon de consultation tout près de l'entrée et les usagers attendent dans le hall d'entrée où il y a de nombreux fauteuils et chaises.

La Mairie F a organisé la consultation à l'extérieur de son siège central, dans un Foyer municipal pour le troisième âge. Le bâtiment est beaucoup plus ancien et son état de conservation n'est pas bon. Il faut attendre dans une salle à manger où les usagers - peu nombreux - "disparaissent entre les tables et les sièges mal rangés".

L'accueil.

La Mairie A, dans le bâtiment central, organise un accueil particulier pour les consultations. En dehors de l'hôtesse d'accueil de l'entrée, une seconde hôtesse distribue des numéros aux usagers selon l'ordre d'arrivée. Dans les mairies B, C, D et E, l'accueil est organisé par l'hôtesse de l'entrée. Dans le cas de la Mairie F, l'accueil est organisé par un homme d'environ 60 ans qui demande à l'utilisateur la raison de sa présence et exige la présentation d'une pièce d'identité. Cette exigence est due au fait que la consultation ne reçoit que des usagers domiciliés dans la commune.

Durée moyenne de la consultation.

La durée de la consultation n'est jamais inférieure à 5 minutes, ni supérieure à 30 minutes. Cela dit, d'après les témoignages des avocats, la moyenne peut se situer autour de 15 minutes. En fait, pendant notre présence dans les salles d'attente, nous avons pu estimer cette moyenne plutôt autour de 10 minutes.

Périodicité.

| Mairie | Périodicité et horaires |
|--------|---|
| A | - lundi de 17 à 20 h. - samedi de 9 à 12 h. |
| B | - 1er et 3ème mardi de chaque mois de 18 h.30 à 20 h.30 |
| C | - samedi de 9 à 12 h. |
| D | - le 2ème samedi et 4ème mercredi du mois - samedi de 10 à 12 h. - mercredi de 18 à 20 h. |
| E | - mardi de 17 h.30 à 19 h.30 |
| F | - lundi de 18 à 20 h. - mercredi de 17 à 19 h. |

Deux opinions sur la périodicité :

"Comme les week-ends sont libres dans la région parisienne, c'est le samedi et surtout le samedi matin qu'il faut organiser les consultations. Samedi matin, on règle tout ce qu'on n'a pas pu faire pendant la semaine ; et l'après-midi on part en week-end. Alors samedi matin on se lève tôt, on va faire ses courses et on va consulter. A ce moment-là on souffre de la fermeture des services administratifs". (Avocat Mairie C)

"J'ai mis en application un principe de base qui me paraissait essentiel, c'est la régularité absolue de la consultation qui doit avoir lieu toujours à date fixe, car il faut absolument éviter au public d'avoir à calculer, calendrier en main, à quelle date il faut voir l'avocat, c'est-à-dire qu'il faut éviter d'annoncer les consultations "le deuxième ou troisième jour du mois". (Avocat Mairie A)

Les consultants.

| Mairies → | A | B | C | D | E | F |
|-----------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Nbre consultants (à tour de rôle) | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |

"Nous sommes 5 avocats locaux... alors nous faisons un roulement... On établit des listes de permanences, de tour de rôle, des listes de gardes qui permettent au public d'être renseigné sur le retour en fonction d'un avocat qu'ils ont déjà consulté". (Avocat Mairie A)

"Nous sommes 2 avocats, et chacun assure un jour différent de la semaine : moi le 2ème samedi et mon collègue le 4ème mercredi". (Avocat Mairie D)

Dans les mairies les consultants sont toujours des avocats. La consultation est toujours gratuite. Les consultants ne sont pas rémunérés. Au moment de l'enquête, une mairie étudiait le principe d'une rémunération éventuelle des avocats.

Publicité.

Les mairies A et E font une publicité permanente des consultations dans les bulletins municipaux. Toutes les mairies affichent sur un panneau central les jours et horaires des consultations, parmi de nombreuses activités municipales.

Voici quelques opinions de consultants et usagers :

"Cette consultation, elle est soutenue par une publicité dont l'ampleur dépasse toutes celles mises en oeuvre par ailleurs". (Avocat Mairie A)

"La mairie fait passer des circulaires dans les boîtes aux lettres et c'est là que ma femme a vu qu'il y avait des consultations". (Un usager)

"C'est quand on a reçu le bulletin municipal, c'est là que j'ai vu qu'il y avait un avocat et que c'était gratuit, alors j'ai téléphoné ce matin et on m'a dit que je pouvais venir sans rendez-vous, sans rien". (Un usager)

"Il faut ajouter que ce système de consultation a une large publicité dans toute la commune. Le bulletin municipal mentionne les jours et les horaires des consultations au siège de la mairie et de l'annexe... le bulletin fait aussi mention des noms des différents avocats qui assurent les consultations". (Avocat Mairie A)

Nombre moyen d'usagers par consultation.

| Mairies → | A | B | C | D | E | F |
|---------------------------------|----|----|----|----|----|----|
| Nbre d'usagers par consultation | 20 | 10 | 20 | 10 | 10 | 10 |

"Depuis février 1974 jusqu'en mars 1978, j'ai reçu 1175 personnes, dont 1 055 personnes différentes, du fait que certains viennent me voir à plusieurs reprises, et même un usager est venu 7 fois !". Avocat Mairie C)

*"Je recevais une moyenne de 20 personnes par jour".
(Avocat Mairie A)*

1.2. Les consultations directement contrôlées par l'Ordre des Avocats au palais de justice.

Les consultations au palais de justice existaient traditionnellement, elles avaient lieu dans la bibliothèque des avocats, une fois par semaine.

Elles ont été profondément transformées dans le but d'établir un service permanent pour les usagers. Trois types de consultations ont été organisées :

- les consultations du matin
- le service d'urgence, qui fonctionne l'après-midi
- SOS Avocats qui fonctionne de 20 à 24 h.

Le lieu.

Les consultations au palais se déroulent dans l'ancienne chambre des avoués qui a été refaite. Les usagers sont reçus par des avocats en robe, assis derrière de petites tables. Le service de garde de l'après-midi utilise une petite salle proche.

SOS-Avocats fonctionne sur le même principe que SOS-Amitiés ou SOS-Médecins : un numéro de téléphone et des avocats au bout du fil.

Durée moyenne des consultations.

La durée des consultations est très variable, plutôt brève (moins de 15 minutes), en ce qui concerne les consultations du matin; cette durée peut atteindre 30 minutes ou plus pour les deux autres types de services.

L'accueil.

Pour les consultations du matin ou le service de garde, l'accueil est réalisé par une hôtesse dont la tâche ne concerne pas uniquement les consultations juridiques. Son bureau est situé dans la Salle des pas perdus. En raison du nombre souvent très important d'usagers présents le matin, chacun se voit attribuer un numéro d'ordre.

Périodicité.

Les consultations du matin , le service de garde de l'après-midi et SOS-Avocats sont quotidiens, sauf pendant les vacances judiciaires où ces services éprouvent de grandes difficultés à fonctionner.

Les consultants.

Les consultations du matin emploient les services d'une dizaine d'avocats. Le service de garde, un seul ; alors que SOS-Avocats fonctionne avec 3 consultants.

Toutes ces consultations sont gratuites pour les usagers et non rémunérées pour les avocats.

Nombre moyen d'usagers par consultation.

Les consultations du matin reçoivent entre 45 et 70 usagers en moyenne.

Pour le service de garde, le nombre d'usagers présents est très variable.

SOS-Avocats reçoit entre 60 et 80 appels par jour.

Publicité.

Les consultations organisées par l'Ordre des Avocats sont connues essentiellement par les médias : journaux, TV, radio, panneaux d'annonces.

1.3. Les consultations organisées par les syndicats.

Les syndicats ont peu à peu organisé des consultations juridiques structurées. Ces consultations peuvent revêtir deux formes :

- les consultations organisées par les sections locales des grandes entreprises
- les consultations mises en place par les unions locales ou départementales des différents syndicats.

La différence existant entre ces deux types de consultation est bien expliquée par un permanent d'une union locale.

"Les grosses entreprises ont, dans le cadre du comité d'entreprise, des consultations juridiques organisées parfois par les sections syndicales. Les gens qui viennent consulter ici sont en général des salariés appartenant à de petites ou moyennes entreprises, qui n'ont pas accès à d'autres consultations spécialisées".

Le lieu.

Il varie en fonction du type de consultation syndicale. Une union locale, par exemple, fonctionne dans un local situé au coeur d'un grand ensemble qui ressemble aux autres logements environnants.

Durée moyenne de la consultation.

La durée de la consultation est très variée. Cela dépend surtout des conséquences de l'affaire en question sur l'ensemble de la section syndicale. Pour certaines affaires, les syndicats déploient une importante mobilisation ; dans ce cas-là le côté juridique prend une importance qui dépasse l'affaire elle-même et la consultation change de nature, elle se transforme en réunion syndicale.

Périodicité.

Comme dans les comités d'entreprise, les sections locales des grandes entreprises organisent des consultations hebdomadaires. Par contre, une union locale étudiée a un permanent tous les jours, qui n'est pas avocat mais qui reçoit les personnes rencontrant des difficultés avec leur employeur. Une autre union locale a utilisé les services d'un avocat pendant deux ans et demi (octobre 70 à mai 73), qui assurait une permanence périodique. Au cours de cette période il a formé un permanent syndical.

"J'avais la consultation vendredi soir... ça s'est interrompu du fait que j'ai formé le permanent juridique, il a assisté à un certain nombre de consultations, les fois où les matières traitées ne concernaient pas strictement le droit des personnes".

Les consultants.

Lorsqu'il s'agit d'une consultation organisée dans une grande entreprise, chaque section syndicale a son propre avocat, avec qui elle est en contact étroit. Les unions locales fonctionnent la plupart du temps avec un permanent syndical spécialisé en droit du travail; formé par un avocat dans certains cas.

La consultation est gratuite ; si les consultants sont des avocats, ils sont payés à la vacation.

Nombre moyen d'usagers par consultation.

Il est presque impossible d'établir une moyenne du nombre d'usagers présents. L'affluence des salariés aux consultations varie en fonction des tensions de l'entreprise pour les consultations internes à l'entreprise ; ou de la conjoncture économique pour les consultations mises en place par les unions départementales.

Un avocat nous a cependant donné des statistiques précises. Il a assuré une consultation dans une union locale où il a fait 32 séances de consultation au cours desquelles il a reçu 117 personnes, ce qui fait une moyenne de 3,65 personnes par séance.

D'après notre observation, la moyenne doit se situer entre 3 et 5 personnes.

Publicité.

Les sections syndicales annoncent ces consultations dans les bulletins internes à l'entreprise.

Les unions locales ne font pas de publicité particulière généralement. Sur le tableau d'affichage des activités syndicales, un papillon indique l'existence de la permanence juridique et ses horaires.

1.4. Les consultations de comités d'entreprise.

Les comités d'entreprise organisent des consultations destinées aux ouvriers et employés. Nous avons observé trois entreprises où ces consultations fonctionnent depuis un certain temps.

Le lieu.

Les locaux mis à la disposition des consultants font partie de l'ensemble utilisé par le comité d'entreprise. Dans deux entreprises étudiées, la salle de consultation était très intégrée au reste du comité, c'est-à-dire aux bureaux de l'assistante sociale, des permanents, etc. La troisième entreprise, par contre, avait consacré à la consultation une grande salle (trop grande), entièrement séparée des autres bureaux. Il fallait changer d'étage et marcher le long de couloirs interminables pour aller des locaux du comité à la salle de consultation.

L'accueil.

En général les employés de l'entreprise se sont mis en rapport avec un permanent ou avec l'assistante sociale, et ils ont été orientés vers la consultation. En fait, il n'y a pas d'accueil particulier, puisque l'utilisateur se trouve à l'intérieur de l'entreprise où il travaille. Cependant à l'entrée des locaux du comité, un bureau de renseignements donne des informations sur les diverses activités du comité.

1.5. Les permanences d'assistantes sociales et de centres sociaux.

Nous avons étudié les permanences d'assistantes sociales dans la mesure où on faisait l'hypothèse que ces professionnels avaient, dans le cadre de leur activité, à traiter des problèmes juridiques que ne rencontrent que peu les professions traditionnelles du droit, notamment les problèmes de sécurité sociale.

Le lieu.

La localisation de ces permanences est extrêmement diverse. Les permanences des assistantes sociales DDASS polyvalentes ont lieu :

- dans les mairies
- dans les centres sociaux
- dans les locaux spéciaux situés au coeur de grands ensembles.

Les assistantes sociales spécialisées (par ex. C.A.F., sécurité sociale, AEMO, de l'Office H.L.M.) ont leurs permanences dans les sièges locaux des organismes respectifs ou dans les locaux destinés aux permanences des assistantes sociales de secteur ou polyvalentes.

L'accueil.

Evidemment l'accueil dépend de chaque lieu. Dans les mairies, l'hôtesse oriente l'utilisateur vers la permanence ; les centres sociaux ont un permanent (la plupart du temps un animateur ou une assistante sociale) qui reçoit les usagers et les informe sur les services du centre.

Durée moyenne de la consultation.

La durée moyenne d'une consultation est de 30 minutes. Il s'agit donc d'un entretien beaucoup plus long que celui de l'avocat, car la gamme des problèmes posés est ici plus large.

Périodicité.

Toutes ces permanences sont hebdomadaires. En ce qui concerne les horaires, ils sont extrêmement variés, mais on peut dire que, à l'inverse des consultations d'avocats, ces permanences se développent pendant les horaires habituels du travail.

Les consultants.

Les assistantes sociales polyvalentes ne reçoivent que les usagers de leur secteur. Il y a donc pour chaque secteur d'une circonscription une seule assistante sociale.

Les consultations sont gratuites et données dans le cadre même du travail des assistantes sociales. Elles ne donnent pas lieu à une rémunération particulière.

Les assistantes sociales spécialisées reçoivent tous les usagers appartenant à une commune. Dans chaque spécialité, il y a donc une seule assistante sociale par commune.

Nombre moyen d'usagers par consultation.

Les assistantes sociales polyvalentes interviewées donnent comme moyenne approximative 6 personnes par consultation. On retrouve un chiffre similaire chez les assistantes sociales spécialisées.

Publicité.

Les permanences des assistantes sociales sont affichées dans les mairies et les centres sociaux.

1.6. Les boutiques de droit.

Au cours de cette enquête, nous avons étudié 3 boutiques de droit qui fonctionnent sur Paris. Nous les identifions par les lettres A, B et C.

Le lieu.

- Boutique A : A l'entrée de l'immeuble une plaque "avocats". On rentre dans une petite salle d'attente propre ; sur la gauche une petite cabine vitrée où l'on aperçoit consultant et usager. L'ensemble n'impressionne pas. S'il n'y avait pas la vitre qui permet de suivre le déroulement de la consultation, on se croirait dans un petit dispensaire de quartier.

- Boutique B : Un bâtiment presque en ruines, situé à côté d'un terrain vague où un grand ensemble commence à se dessiner. On rentre en poussant une vieille porte qui a du mal à s'ouvrir. L'intérieur n'est pas moins en ruines. Par un petit couloir on arrive à la salle où fonctionne la boutique. Il n'y a pas de fenêtre, l'éclairage électrique arrive à peine à vaincre les ténèbres naturelles du lieu. Une grande table occupe la plus grande partie de la salle. Autour de cette table, de longues banquettes où se mettent juristes, permanents et usagers.

- Boutique C : Cette boutique n'avait pas encore de local fixe au moment de nos visites, elle fonctionnait dans un grand bâtiment qui héberge diverses associations culturelles et sociales. La séance a eu lieu une fois dans un coin d'une énorme salle vide ; une autre fois dans une salle un peu mieux adaptée. Cette situation d'instabilité gêne le fonctionnement de la boutique puisque les usagers potentiels ne savent pas bien où s'adresser.

L'accueil.

- Boutique A : Une hôtesse aimable derrière un petit bureau fait le dispatching entre la boutique située au rez-de-chaussée et les étages supérieurs où sont situés les cabinets d'avocats. Dans cette salle d'attente, un tableau papier :

"Bonjour, vous vous asseyez, un juriste va répondre à vos problèmes juridiques. En participation à nos frais nous vous demandons une contribution de base de 40 F. Merci".

- Boutique B : Il n'y a personne en particulier pour l'accueil. L'utilisateur est reçu par un des permanents qui le conduit à la salle de consultation. Là, assis sur une banquette, on attend le début de la séance. Une feuille est distribuée dont le texte est le suivant :

"VOUS VENEZ POUR LA PREMIERE FOIS A LA BOUTIQUE DE DROIT"

- 1) *Nous allons travailler ensemble sur le problème qui vous amène, mais tout de suite vous pouvez participer à la discussion, parce que vous avez peut-être des lumières à nous apporter, et il s'agit peut-être d'un cas analogue au vôtre.*
- 2) *Quand viendra le tour d'exposer votre problème, sachez que dans un premier temps, vous n'aurez pas de réponse juridique immédiate et certaine. Il faudra auparavant qu'on discute pour savoir au juste ce dont il s'agit, ce n'est qu'après avoir un peu élucidé cela qu'on examinera attentivement les éléments juridiques du problème que vous avez posé.*
- 3) *La décision qui sera prise pour solutionner ce problème sera prise par vous ; cela dépend de ce que vous voulez faire ; et on ne peut pas le faire à votre place.*
- 4) *Il y a une participation financière absolument nécessaire pour tous ceux qui viennent à la boutique. Si vous voulez que la boutique continue, il faut verser quelque chose dans la mesure de vos possibilités. Cet argent n'est pas pour nous mais pour acheter des livres, documents, payer l'électricité, etc... Si vous le désirez, l'argent versé peut être la cotisation de votre adhésion à "l'Association boutiques de droit", association 1901".*

- Boutique C : L'accueil est inexistant. En arrivant au local provisoire, il faut attendre l'arrivée d'un permanent pour savoir quelle sera, ce jour-là, la salle de consultation.

Durée moyenne de la consultation.

- Boutique A : D'après nos observations, la durée moyenne est de 15 à 30 minutes.

- Boutique B : La consultation se développe d'une façon collective. La séance totale dure environ trois heures au cours desquelles les usagers posent leurs problèmes selon leur ordre d'arrivée. Le temps consacré à chaque affaire est assez variable, mais il n'est jamais inférieur à 15 minutes et nous avons assisté à des discussions sur une affaire qui ont duré plus d'une heure.

- Boutique C : Elle fonctionne aussi collectivement. Les durées des consultations sont similaires à celles de la boutique B.

Périodicité.

- Boutique A : Elle fonctionne tous les jours à partir de 17 h.30 et jusqu'à 19 h.30.

- Boutiques B et C : Les séances collectives ont lieu deux fois par semaine en dehors des horaires de travail, par exemple : mardi et jeudi de 17 à 20 h.

Un permanent dit :

"Nous essayons de maintenir une grande régularité. Depuis le début de la boutique, on n'a pas manqué une seule fois".

Les consultants.

- Boutique A : Il y a trois consultants qui assurent une consultation à tour de rôle.

- Boutique B : Il est difficile de déterminer le nombre de consultants. Pendant les quatre séances que nous avons obser-

vées, il y a eu un nombre varié de consultants : de quatre à sept juristes, étudiants, avocats. Il y a eu des consultants qui sont arrivés en retard (la consultation avait commencé depuis une heure), mais ils sont intervenus quand même pendant le reste de la séance. D'autre part, il y a aussi des "volants" qui viennent pendant certaines périodes.

- Boutique C : Le nombre de consultants oscille de 3 à 5.

On trouve parmi les consultants de ces boutiques à la fois des avocats, des étudiants en droit et des non-juristes. Suivant le cas, le panachage peut être varié : il existe de boutiques de droit sans avocats, mais dans la plupart des cas ils sont présents.

Les consultations sont gratuites dans un cas (boutique A). Dans la seconde (boutique B), l'utilisateur doit s'inscrire à l'association et payer une cotisation modeste. Dans le troisième cas (boutique C), la consultation est payante et tarifiée.

Nombre moyen d'utilisateurs par consultation.

- Boutique A : Le nombre d'utilisateurs par consultation varie entre 5 et 15.

- Boutique B : Cette boutique a une moyenne approximative de 8 utilisateurs par consultation.

- Boutique C : Pendant la période observée, et en raison des difficultés de local décrites plus haut, le nombre d'utilisateurs est très bas : en moyenne deux par consultation.

Publicité.

- Boutique A : Il n'y a pas de publicité systématique, mais certains journaux comme "Libération" font connaître l'existence de la boutique.

- Boutique B : Il n'y a pas non plus de publicité écrite, mais certains journaux et revues informent leurs lecteurs des horaires et jours de consultation. Par exemple, une femme déclare avoir lu une information sur la boutique dans la revue "F Magazine".

- Boutique C : Pas de publicité.

2. LES CATEGORIES SOCIALES D'USAGERS DANS LES DIFFERENTES
FORMES DE CONSULTATION.

2.1. Les mairies.

D'après les témoignages des avocats et nos observations, les usagers appartiennent aux catégories suivantes :

- Mairie A :

"La population de la ville peut être définie comme petite bourgeoise ou classe moyenne basse. Ils ont les habitudes de la bourgeoisie (résidence secondaire), mais très souvent avec un niveau de revenus assez bas". (Un Avocat)

- Mairie C :

"... ici c'est une cité-dortoir, on a affaire à une population de salariés". (Un Avocat).

- Mairie B :

"Il y a trois catégories de personnes qui viennent consulter : - les gens très modestes, qui parfois veulent défendre des intérêts minimes ;

- des salariés en situation difficile à cause d'un licenciement ou du chômage ;

- une troisième catégorie de personnes, qui pourraient se payer un avocat, mais qui viennent quand même à la mairie. Ils ont entendu dire que l'avocat de la mairie est compétent, ou simplement ils veulent un avocat bon marché".

"Depuis 30 ans je reçois ici toutes les catégories de personnes. Bien sûr, je prête une attention particulière aux catégories les plus défavorisées, aux retraités qui défendent leur logement et aux salariés qui luttent contre les licenciements et le chômage".

- Mairie D :

"Les catégories sociales qui viennent à la consultation sont : ouvriers, employés, travailleurs immigrés".

- Mairie E :

"Je reçois beaucoup d'ouvriers et aussi des gens modestes du troisième âge".

- Mairie F :

"La commune a une population ouvrière. Mais il y a aussi des gens plus aisés qui viennent consulter".

D'après ces témoignages, les catégories sociales qui viennent consulter aux mairies sont les suivantes : ouvriers, employés, cadres moyens, personnes âgées, retraités, travailleurs immigrés, personnes de situation aisée.

2.2. Comités d'entreprise.

Les usagers sont les salariés de l'entreprise qui viennent consulter pour des affaires personnelles, familiales, etc., généralement en dehors du monde du travail. En ce sens, la consultation en comité d'entreprise est aux salariés ce que la consultation en mairie est aux personnes âgées, aux employés de petits commerces, aux travailleurs indépendants. L'une reçoit les problèmes "quotidiens" du personnel de l'entreprise, l'autre les problèmes "quotidiens" des habitants de la commune.

2.3. Les syndicats.

Les sections locales des grandes entreprises ne reçoivent que les salariés de l'entreprise. Par contre, les unions locales reçoivent un public plus hétérogène.

"Ici, c'est une union interprofessionnelle, donc on retrouve des gens de tous les métiers. Chaque branche professionnelle a une législation spécifique et le permanent ne peut pas connaître la totalité". (Un Permanent)

Dans certaines unions locales, les consultations ne concernent pas uniquement le droit du travail : les avocats et les permanents acceptent de répondre à d'autres types de demandes.

"A la C.F.D.T. (union locale), à ma grande surprise j'ai eu très peu d'affaires ressortissant du droit du travail et j'ai vu arriver des gens qui, chose étrange, me posaient des problèmes relevant du droit matrimonial, des problèmes de succession, d'achat ou de vente de terrains, d'acquisition d'immeubles, des choses auxquelles je ne m'attendais absolument pas".

Les deux types de consultation syndicale étudiés reçoivent donc différentes catégories d'usagers. Les consultations des sections locales de grandes entreprises sont des consultations très spécialisées, elles s'adressent exclusivement aux gens de l'entreprise. Par contre, les unions locales remplissent un rôle plus proche de celui de la mairie, en accueillant toutes sortes de personnes : salariés de petites et moyennes entreprises, travailleurs immigrés, employés et travailleurs indépendants.

2.4. Permanences d'assistantes sociales.

Une assistante sociale polyvalente déclare :

"Les catégories sociales qui viennent consulter sont : ouvriers, employés, travailleurs immigrés et cadres moyens".

Une autre :

"Les catégories sociales qui viennent à la permanence sont : ouvriers et employés de bureau".

Une assistante sociale spécialisée :

"Les catégories sociales sont : ouvriers, immigrés, employés de services, chômeurs, retraités".

Les permanents de l'association de locataires reçoivent beaucoup de personnes âgées qui se trouvent face à une expulsion. D'autre part, un permanent interviewé fait aussi mention du problème des immigrés :

"En ce qui concerne les problèmes de voisinage, ils se produisent très souvent à cause des difficultés d'adaptation de certains étrangers aux habitudes françaises. Ces difficultés deviennent plus graves dans les ensembles HLM avec des immeubles mal adaptés".

2.5. Boutiques de droit.

- Boutique A : Une bonne partie des usagers sont des militants qui cherchent une boutique politiquement engagée. A cela il faut ajouter les usagers de passage, liés au quartier par le travail ou le domicile.

"Dans la journée je suis passé, j'ai vu le panneau "avocats" et je suis entré pour me renseigner".

"Je suis venu ici parce que c'est mon quartier".

Il y a aussi des intellectuels qui viennent en fonction de la personnalité des consultants de la boutique ; des ressortissants étrangers qui rencontrent des problèmes juridiques très souvent liés au statut juridique des étrangers en France, particulièrement l'obtention de cartes de travail ; enfin, quelquefois des malades mentaux comme cette femme qui se disait poursuivie par des extra-terrestres.

- Boutique B : Une grande diversité d'usagers caractérise cette boutique. Comme à la boutique A, le militantisme en amène une bonne partie, mais nous avons vu aussi des gens du quartier, des femmes de condition très modeste, des personnes en difficulté face au licenciement ou au chômage. Les étrangers sont aussi représentés : pendant les quatre séances observées, il y a eu deux travailleurs immigrés.

- Boutique C : Elle n'a pas encore un développement suffisant pour nous permettre de définir sa population d'usagers. Elle était provisoirement implantée dans une partie assez bourgeoise du quartier, mais les permanents cherchaient un local plus proche de secteurs moins favorisés.

2.6. Palais de justice - SOS-Avocats.

On est frappé de l'extrême diversité des usagers qui viennent y consulter. Cependant certaines catégories sont plus représentées que d'autres : personnes âgées, salariés, déviant sociaux.

Tableau synthétique

| C R I T E R E S | MODELE N° 1 - Type consultation et permanence juridique | MODELE N° II - Type boutique de droit |
|---|--|---|
| 1.- ORIGINE | | |
| a- Initiateur | - Organisme professionnel ou institutionnel décidant par lui-même la création d'un service nouveau à caractère juridique. | - Emanation d'un milieu, création à l'occasion de demandes d'une population locale (celle d'un quartier) ou spécifique (anciens justiciables, jeunes marginaux) |
| b- Mode d'implantation et de diffusion | - Publicité officielle dans des journaux d'information professionnelle, municipaux... | - Utilisation des sources d'information locales, journaux des comités de quartiers.... |
| 2.- FONCTIONNEMENT | | |
| a- Cadre d'intervention, quartier, lieu. | - Sérieux, professionnel-mairie, palais de justice, services sociaux. | - Lieu très informel, d'accès facile dans le quartier où se situe l'action. |
| b- Forme d'accueil. | - Individualisante, consultation en tête à tête | - Consultation collective, discussion de groupe, recherche d'une approche globale des cas. |
| c- Forme et degré de participation des usagers et accès à la documentation. | - Ils demandent et reçoivent un avis d'expert - prise en compte de problèmes précis et purement juridiques. Accès à la documentation inexistant, voire impossible. | - Incitation de la personne à cerner son problème, prendre en charge les démarches et développer une action plus collective. Approfondissement de la demande formulée à ses dimensions socio-économiques et personnelles. |
| d- Type de permanents. | - Juristes professionnels éventuellement aidés de travailleurs sociaux. critère de recrutement principal = compétence juridique. | - Proportion plus faible de juristes professionnels apport spécifique des non-juristes (délégués syndicaux, anciens justiciables...). Motivation militante des participants. |
| e- Suivi du dossier | - Intervention ponctuelle, suivi à peu près inexistant. | - Suivi des démarches mieux assuré, incitation à s'impliquer dans la vie de la boutique. |
| f- Paiement | - Tarif à l'acte ou gratuit si l'action est subventionnée par un organisme officiel. | - Gratuité avec souvent demande de participation (non obligatoire) aux frais de fonctionnement. |
| 3.- FONDEMENTS IDEOLOGIQUES ET ENJEUX | | |
| a- Par rapport à la loi et au droit. | - Respect strict du cadre de la loi, "la loi dit que...", "vous avez droit à ...". | - Grande importance des éléments extra-légaux, valorisation de l'action politique sur les failles du droit et des luttes collectives. |
| b- Par rapport à la justice | - Aménagement de la "crise" judiciaire, les problèmes de "non-accès" sont perçus comme de simples dysfonctionnements améliorables. | - Opposition au monopole d'exercice du droit par des experts patentés, participation à un processus d'appropriation du droit. |
| c- Implication sociale et politique. | - Eventuellement contact avec des organismes à caractère professionnel ou avec les services d'aide juridique. | - Relations importantes avec les autres groupes de lutte intervenant sur le même quartier = globalisation de l'intervention. |

Source : LASCOURNES P., Consultations juridiques et boutiques de droit, une critique en actes du droit en action. Revue Déviance et Société, 1973, vol.II, n°3, p. 256.