

Synthèse

Usages du droit et représentations de la justice Enquête sur le (non) recours au droit

Nicolas FIEULAINÉ
Nikos KALAMPALIKIS
Valérie HAAS
Maîtres de conférences

novembre 2009

Groupe de recherche en psychologie sociale (E.A. 4163)
Université Lyon II - Louis Lumière

Le présent document constitue la synthèse du rapport scientifique d'une recherche financée par le GIP Mission de recherche Droit & Justice. Son contenu n'engage que la responsabilité de ses auteurs. Toute reproduction, même partielle, est subordonnée à l'accord de la Mission.

Le programme de recherche intitulé « *Les déterminants psychosociaux du non recours à la justice : pratiques, expériences et représentations* », financé par la Mission de Recherche «*Droit et Justice*» lors de l'appel à projets «*Le non recours à la Justice*», visait spécifiquement à explorer les dynamiques psychosociales à même de rendre compte de l'(in)action en justice, en référence à ces deux champs d'étude des logiques de mobilisation du droit et de la justice.

En nous appuyant sur l'étude conjointe des représentations sociales de la justice, des expériences de conflits, et des pratiques de recours ou de non recours, nous avons cherché à mettre en évidence par une enquête de terrain les formes prises par l'interdépendance de ces niveaux d'analyse.

Cette enquête de terrain, située dans l'agglomération lyonnaise, permet de fonder une première approche psychosociale du phénomène complexe que représente le non recours à la justice, au travers de ses contextes de mise en oeuvre, contextes tout autant institutionnels, sociaux, que symboliques.

À partir du choix et de l'exploration de certaines « *arènes* » du non recours (les terrains de l'accès aux droits), d'échanges avec leurs acteurs, de l'observation des interactions qui s'y déroulent, et du recueil qualitatif et quantitatif des motifs et logiques de mobilisation du droit et/ou de la justice, se dégagent des formes contrastées de (non)recours. Marquées par une variété des demandes et de leurs modalités, ces formes de (non)recours partagent néanmoins des dynamiques sous-jacentes et des ancrages communs qui laissent apparaître une «*psychologie sociale du justiciable* », ici partiellement dévoilée, mais qui, nous l'espérons, constituera dans l'avenir un champ de recherche actif et spécifique.

Le déroulement de la recherche s'est organisé autour de trois phases, quantitatives et qualitatives. La première a consisté en l'exploration des représentations sociales de la justice dans un échantillon de jeunes étudiants, à partir d'une réactualisation de l'outil méthodologique utilisé à la fin des années 70 par Robert et Faugeron.

Nous avons ensuite investi pendant un temps long les terrains de l'accès aux droits de l'agglomération lyonnaise, en nous centrant sur deux des plus importants : les Maisons de Justice et du Droit et les Boutiques de Droit. Après une phase d'observation de l'activité et de rencontres avec les acteurs, nous avons réalisé sur ces terrains une enquête auprès des usagers de l'accès aux droits, et exploré, au travers d'entretiens et de questionnaires, les trajectoires, les formes et les orientations des recours aux droits et du non recours à la justice. Les opérations de recherche réalisées, auprès de jeunes étudiants, des acteurs de l'accès aux droits et des usagers, permettent de dresser un portrait par facettes du non recours à la justice et du recours aux droits.

La justice objet de représentations

Trois objectifs guidaient notre volonté de réactualiser et d'appliquer à une population accessible le questionnaire élaboré par Robert et Faugeron en 1979.

D'une part, il s'agissait d'étudier la validité de l'instrument dans un contexte différent, la justice, son image et les discours portant sur elle ayant largement évolué depuis 30 ans. D'autre part, nous voulions comparer les résultats de Robert et Faugeron à des données plus actuelles et explorer la persistance des liens mis en évidence à cette époque. Par ailleurs, il nous semblait essentiel de pouvoir disposer, auprès d'une population jeune (n=263, âge moyen 20 ans), d'un outil de recueil à même de nous permettre de repérer les conceptions de la justice, afin d'établir un lien direct aux expériences et aux pratiques de (non)recours.

Les résultats obtenus sont à ces différents égards encourageants. D'une part, le questionnaire réactualisé apparaît adapté et valide dans le contexte actuel. Même si certaines questions ont pu troubler parfois des répondants, il a été bien accepté et rempli sans problèmes. Au-delà de cette validité « faciale », les résultats obtenus démontrent la capacité de cet outil quantitatif à saisir de manière cohérente les principes sous-jacents aux prises de position relatives à l'appareil judiciaire.

Organisées autour de trois facteurs clairs (ostracisme, défiance et idéalisation), les conceptions de la justice mises à jour rejoignent sur de nombreux points les observations de recherches précédentes. Centré sur la justice pénale, dont on a pu constater au travers des images spontanées recueillies le caractère prototypique pour penser la justice, le questionnaire autorise néanmoins l'exploration des perceptions de l'institution judiciaire, allant bien au-delà de la simple dichotomie des opinions négatives et positives. Le décalage des attentes et des perceptions, la confiance et la défiance, ou encore la punitivité à l'égard de la déviance sont autant de construits qui se croisent dans des configurations spécifiques. Comment, à partir des représentations mises en évidence, ces étudiants, qui feront un jour ou l'autre pour une majorité l'expérience de conflits, vont-ils réagir ? Quelle sera leur propension à s'adresser ou non à l'institution judiciaire, pour chercher à punir, obtenir réparation, ou restaurer ses droits ? On le devine, ces modalités du rapport à la justice peuvent engager des modes contrastés de recours, allant de l'évitement à l'adhésion, ou de la recherche de la sanction à la valorisation des droits. A titre d'hypothèse pour la suite, ces modalités constituent le fond sur lequel viennent s'ancrer des parcours, des motifs et des objectifs singuliers de mobilisation du droit. Par ailleurs, ces conceptions apparaissent liées à des attitudes plus larges, qui concernent le rapport au *status* et au changement social, que ce soit dans le sens du refus ou de l'adhésion à ce *status*, ou bien de l'issue et du sens perçus de ce changement, dans une perspective pessimiste et optimiste. Se retrouvent alors les intrications fondamentales postulées par la psychologie sociale entre l'individuel et le collectif. C'est ainsi également en fonction du regard porté sur la structure sociale et sur les positions qu'elle assigne à soi et aux autres, que se construit une prise de position à l'égard de la justice, elle-même déterminante de la disposition à agir en justice face à des conflits (comme en témoigne le « retraitisme » et l'évitement).

Faisant lien entre généralité du rapport au social et singularité de la réaction au conflit, ces conceptions ne s'en trouvent pas moins liées à des prises de position directement liées à la justice telle qu'elle est et telle qu'elle se fait. Les fonctions de la justice, les finalités de la peine, les causes de la délinquance ou les origines de la criminalité sont autant de notions « proximales » qui apparaissent interdépendantes aux conceptions de la justice.

C'est ainsi tant au niveau empirique qu'hypothétique que se dévoilent les liens entre représentations sociales et expériences. Outre la dynamique psychosociale potentiellement porteuse de ces liens, il apparaît dans ces résultats que les représentations soient tributaires des expériences de Justice. Bien que ces dernières soient dans cette enquête en partie indirectes et que leur imprécision constitue une limite aux constats, elles engagent visiblement des rapports différenciés à la Justice, dans le sens de conceptions moins ostracistes et idéalistes, mais également en alimentant parfois la défiance, et plus important encore dans le cadre du présent travail, une attitude de retrait et d'évitement, clairement indicative de potentiels non recours. A ce titre, ces résultats confirment l'intérêt méthodologique de l'instrument pour investiguer ce type d'interdépendance. En construisant à partir de ce questionnaire réactualisé un outil quantitatif resserré, apte à être utilisé auprès de publics moins accessibles et moins familiers avec la passation de questionnaires, il semble dès lors envisageable d'établir des constats systématiques et comparatifs relatifs au rôle joué par les représentations sociales de la justice dans les phénomènes de non recours, et plus largement

dans les dynamiques psychosociales qui conduisent les justiciables à porter en justice les conflits dont ils peuvent faire l'expérience.

La justice objet d'expériences

Le dispositif méthodologique consistait pour partie en une recherche localisée sur l'agglomération lyonnaise, centrée sur les justiciables et les contextes des recours, et en l'application d'une enquête de terrain dans des lieux susceptibles de nous permettre d'accéder à des formes de non recours. Grâce au partenariat de recherche établi avec les responsables du volet « Justice » de la Politique de la Ville de Lyon, nous avons pu avoir accès à des terrains favorables à l'étude des dynamiques de déclenchement du recours, les Boutiques du Droit (BD) et les Maisons de Justice et du Droit (MJD). Dans les deux cas, nous sommes en présence de terrains où les justiciables mobilisent des tiers (porteurs de ressources sociales) afin de rechercher les voies d'une résolution du (ou des) conflit(s) dont ils font l'expérience. Pour autant, nous ne sommes pas sur les terrains de l'appareil judiciaire, ou plus exactement il s'agit de dispositifs qui prennent leur distance avec l'appareil judiciaire, afin d'assurer un service de proximité. Cette position interstitielle entre l'informel et le judiciaire se réalise de manière différente selon qu'il s'agit des Boutiques de Droit ou bien des MJD, mais également selon les acteurs considérés dans chacune de ces structures. D'une manière générale, ces deux lieux peuvent être considérés comme des *terrains infrajudiciaires* (se situant en amont du recours à la justice) ou parfois comme des terrains parajudiciaires (situés en parallèle).

Deux types d'observation ont été mis en place au sein de ces terrains (notamment les MJD), afin de connaître les modalités de fréquentation des MJD ; saisir le cadre des demandes formulées ; s'imprégner des interactions entre public et acteurs dans ce type spécifique de structure. Une première, plus globale, centrée sur la disposition sociospatiale des établissements de cette institution et sur les interactions entre les usagers et les acteurs, visait une identification de ces lieux d'administration du droit et de la justice, des pratiques et des communications spontanées, formelles et informelles qui se déroulent. Une seconde, plus spécifique, concernait les rencontres entre les usagers et les juristes. Ces consultations (n=17) forment des espaces riches d'interaction, de verbalisation et d'expression d'un besoin juridique pouvant se traduire, selon l'orientation préconisée par les juristes, en recours à la justice.

Ce dispositif méthodologique d'observation, complété par (a) une série d'entretiens menés avec les acteurs des lieux d'accès au droit (n=9) (b) une série d'entretiens avec les usagers des lieux (n=47) et (c) un questionnaire auprès des usagers des lieux (n=130), nous a permis de cartographier le sens donné à la démarche de l'accès au droit, ses cadres temporels, ses logiques d'action et faire-face (*coping*), son vocabulaire, ses éventuelles stratégies de recours et de résolution.

Au-delà de l'identification d'une approche compréhensive de l'accès au droit visant la responsabilisation et l'autonomisation des usagers, d'un schéma de la consultation avec les juristes, d'une typologie d'usagers (novices, irréguliers, habitués) et d'une catégorisation des conflits qui amènent les usagers à se mobiliser, nous pouvons, de manière synthétique, dégager les lignes principales de nos conclusions.

La psychologie du justiciable prend finalement tout son sens à la lumière de nos résultats en tant que *psychologie sociale du conflit*. Cet élargissement du champ de réflexion et de l'étude du phénomène du non recours à la justice s'inspire aussi bien de la lecture attentive de la littérature scientifique que des opérations de recherche conduites et présentées dans le cadre du présent rapport. Un *conflit* qui ne doit pas être pris sous l'angle polémique du combat, de l'affrontement ou de l'antagonisme, mais plutôt sous celui de la dispute, de la discorde, de la

friction, en un mot, de la *tension*. Cette dernière intervient de manière dynamique : (a) dans l'effort de la perception subjective de l'injustice, lors du passage délicat d'une expérience nuisible imperceptible (*unperceived injurious experience*) à une expérience nuisible perceptible (*perceived injurious experience*) (Felstiner & al., 1981, p. 633), ou de la transformation d'un conflit en dispute (Snyder, 1981) ; (b) dans la difficulté de traduire le problème en litige, de le nommer, de lui donner un statut de reproche et de réclamation ; (c) dans le passage délicat de la conviction en la fonction sociétale fondamentale de la justice à la prise de conscience de l'irruption de l'injustice dans la sphère subjective, le champ psychologique du sujet.

Nos résultats illustrent de manière probante le rôle capital du partage social des ces perceptions, expériences, interrogations, vécus subjectifs dans l'élaboration d'un langage et d'une grammaire appropriés. C'est souvent avec l'idée du partage, de l'écoute, de la recherche d'un interlocuteur que les usagers interrogés viennent consulter les acteurs, des résultats transversaux issus aussi bien des entretiens avec les acteurs des lieux d'accès au droit que des entretiens et du questionnaire auprès des publics des ces lieux le confirment. De même, la mémoire de conflits perçus comme passés, de leur résolution, des pratiques que cette dernière a nécessité sont autant d'éléments qui jouent un rôle fondamental dans le rapport entretenu dans le présent aux expériences de justice. Cette précision nous permet par ailleurs de souligner un aspect transversal à notre approche et présent dans les résultats, à savoir celui de la temporalité. Tenant compte du fait que toute situation se trouve dans une *perspective temporelle* contenant à la fois le passé (la trajectoire, les souvenirs, la mémoire...), le présent (les situations, les contextes...) et le futur (les projets, les intentions, les aspirations...), le facteur du rapport au temps apparaît comme un aspect crucial à prendre en compte.

Le non recours constitue un certain rapport à la justice, fondé sur des représentations et des expériences dont les ressorts psychosociaux restent à explorer davantage, mais qui ne peut être a priori assimilé à une opinion négative à l'égard de la justice. Néanmoins, on peut se demander comment ce paradoxe intervient, influence et alimente les conceptions courantes *de la justice*, mais aussi, et surtout, le recours courant *à la justice*. Si l'idéal de la justice universelle représenté par les Droits de l'homme est idéalisé à un point tel qui le rend inaccessible, voire inopérant, dans la pratique du respect et de la défense de ces droits, alors le non recours à la justice prend un autre sens dans la pratique citoyenne et quotidienne du droit. Dès lors, on peut légitimement supposer qu'une des raisons d'être du non recours à la justice serait la conviction de la vanité potentielle d'un éventuel recours. Une conviction qui ne coïncide pas forcément avec une image négative de la justice. Sous cet angle, l'évitement de la justice (que l'on pourrait supposer correspondre à un comportement effectif de non recours) est bel et bien une forme de contact avec la justice. Les observations des consultations avec les acteurs des lieux d'accès aux droits, ainsi que l'enquête auprès des publics de ces lieux nous ont permis de constater des *stratégies de recours*.

Partant, notre recherche offre des outils valides permettant de saisir les stratégies du recours à la justice dans une perspective temporelle plus appropriée qui pourrait prendre la forme d'un suivi longitudinal. Cette perspective (préconisée par de nombreux auteurs cités) est indispensable si l'on veut suivre de manière complète les trajectoires des acteurs, le devenir de leurs démarches, le labyrinthe que certains d'entre eux empruntent dans la prise en charge, le faire face et la tentative de résolution de leurs problèmes.

Sommaire

Introduction

Axes de questionnement de la recherche

I. La justice comme objet de représentations

Les représentations sociales de la justice

L'enquête « historique » de Robert et Faugeron (1978)

La réactualisation de l'outil méthodologique

Résultats

Un diagnostic spontané du champ sémantique de la Justice : la centralité du pénal

Les fonctions de la Justice : des perceptions aux attentes

Les principes organisateurs des représentations de la justice : ostracisme, défiance et idéalisation

Représentations de la justice et rapports au changement social

Représentations et expériences de la Justice

Conclusions

II. La justice comme objet d'expériences

Les terrains du non recours à la justice et de l'accès aux droits : Maisons de Justice et Boutiques de Droit

Des terrains infra-judiciaires

Accès au droit et non recours à la Justice

Les lieux et les acteurs de l'accès aux droits

L'accès aux droits, vus par ses acteurs

L'enquête auprès des publics de l'accès au droit

La rencontre avec le droit : observation des consultations de juristes

Expériences de conflit et déclenchement du recours : entretiens avec les usagers

Recourir aux droits et/ou à la Justice : enquête par questionnaires auprès des usagers

III. Conclusions

Non recours et dynamiques de recours

Les déterminants psychosociaux du non recours à la Justice

Expériences et pratiques de (la) Justice

Les représentations sociales de la Justice

Bibliographie indicative

Annexes

1- Questionnaire sur les représentations sociales de la Justice

2- Guide d'entretien auprès des acteurs des MJD

3- Guide d'entretien auprès des usagers de l'accès au Droit

4- Questionnaire auprès des usagers de l'accès au Droit