

Septembre 2022

RAPPORT N°19.34



Institut des Études
et de la Recherche
sur le Droit et la Justice

Le parcours usager des justiciables face aux aspects numériques des procédures judiciaires

Sous la direction de

AUDREY DAMIENS

STÉPHANIE MAUCLAIR



**SYNTHÈSE DE
RECHERCHE**

Sous la direction de :

Audrey DAMIENS

Maîtresse de conférences en droit privé à l'université de Tours,
Institut de recherche juridique interdisciplinaire François Rabelais (IRJI-François Rabelais EA 7496)

Stéphanie MAUCLAIR

Maîtresse de conférences HDR en droit privé à l'université d'Orléans, Centre de recherche juridique Pothier (EA 1212)

Problématique et objectifs

Le programme Action publique 2022, lancé le 13 octobre 2017, a accéléré la numérisation des services publics en faisant la promotion de la transformation numérique de l'État. Le service public de la justice est également entré dans cette phase de numérisation, bien qu'il le fasse avec retard par rapport à d'autres. L'utilisateur, justiciable souhaitant faire valoir ses droits en justice, est alors, comme dans d'autres domaines, de plus en plus confronté à l'outil numérique pour accomplir ses démarches judiciaires, ne serait-ce que pour connaître ses droits, et les démarches à accomplir si ce n'est pour les accomplir. Les procédures doivent toutefois rester conformes aux droits fondamentaux, particulièrement au droit au recours (article 13 de la Convention européenne des droits de l'homme) ou au droit d'accès au juge et au procès équitable (article 6 de la Convention). *Il convient donc de s'interroger sur l'influence de la dématérialisation du service public de la justice sur le parcours de l'utilisateur justiciable et de réfléchir à une dématérialisation du service public de la justice qui soit profitable à toutes et tous. C'est la problématique à laquelle nous avons tenté de trouver des réponses dans ce projet.*

Aussi, grâce à une approche pluridisciplinaire (droit, psychologie sociale, sciences du langage) associant la théorie et la pratique, l'objectif de ce projet est, au regard de ce qui précède, de proposer des pistes d'amélioration du parcours numérique des usagers et usagères dans les procédures judiciaires. Plus précisément, les objectifs de cette étude sont les suivants :

Objectif 1 : identifier les freins et difficultés rencontrés par les usagers et usagères dans leurs parcours numériques d'accès au droit.

Objectif 2 : identifier et caractériser les stratégies développées par les usagers et usagères et les personnes chargées de leur accompagnement pour pallier ces freins et difficultés.

Objectif 3 : analyser la différence entre le parcours théorique et le parcours réel des usagers et usagères dans le cadre des parcours numériques.

Objectif 4 : proposer des préconisations afin d'améliorer les parcours numériques des usagers et usagères et le parcours réel dans ces situations.

Objectif 5 : proposer des préconisations quant à la formation à destination des accompagnateurs des structures telles que les maisons de la justice et du droit.

Méthodologie

D'une durée totale de 18 mois, la recherche s'est déroulée en deux phases permettant dans un premier temps de diagnostiquer les parcours usagers, dans un second temps de préconiser des moyens de remédier aux difficultés recensées. Ces différentes étapes ont été pluridisciplinaires, associant le droit, les sciences du langage et la psychologie sociale.

Afin de pouvoir réaliser ce diagnostic, la théorie juridique a été confrontée à la réalité du terrain. Dès lors, la méthode employée a impliqué :

- des entretiens semi-directifs accompagnés pour une partie d'entre eux d'une phase d'observation *in situ* d'interactions accompagnateur/usager.
- des enregistrements audio.

Le choix d'une analyse qualitative reposant sur des entretiens semi-directifs s'explique par la démarche exploratoire du projet, face à un sujet encore peu exploré. L'entretien, traditionnel dans l'approche qualitative, permet de recenser la diversité des parcours. Mener des entretiens semi-directifs conduit à une plus grande liberté dans les réponses des participants et apporte donc une plus grande richesse dans les données recueillies.

En conformité avec la convention et les réglementations applicables, ces enregistrements ont fait l'objet d'une demande de consentement. De plus, il a été procédé à une pseudonymisation ou, dans la mesure du possible, une anonymisation des enregistrements audio/vidéo et transcriptions.

Afin de parvenir à un corpus le plus large possible des situations, les participants ont été diversifiés :

- des accompagnateurs de justiciables à la maison de justice et du droit d'Orléans-la-Source et dans des associations
- des usagers à la maison de justice et du droit d'Orléans-la-Source et dans des associations.

Les participants ont été rencontrés selon la procédure suivante :

- premiers échanges avec les accompagnateurs
- des journées de rencontres décomposées en :
 - Entretiens avec les accompagnateurs
 - Observations de rencontres accompagnateur/usager suivies d'entretiens avec les usagers.

Le choix d'une telle procédure présente plusieurs avantages scientifiques et pratiques. D'un point de vue scientifique, il permet d'utiliser les retours des accompagnateurs comme point de départ de l'état des lieux afin de les confronter, ensuite, aux ressentis et pratiques des usagers. La mise en évidence des parcours usagers réels permet d'appréhender le décalage avec un parcours usager théorique et d'identifier leurs spécificités en fonction des difficultés rencontrées et rapportées par les accompagnateurs d'une part, et par les usagers eux-mêmes d'autre part. D'un point de vue pratique, ce calendrier permet d'approcher en premier lieu des accompagnateurs qui sont, pour certains d'entre eux déjà des partenaires plus accessibles. Ces accompagnateurs sont les plus à même de guider, en second lieu, vers des usagers pertinents au regard de nos attentes, et potentiellement de les rassurer d'autant plus facilement qu'une relation de confiance a pu être nouée.

Le matériau empirique a fait l'objet de plusieurs types d'analyses. Ainsi, une analyse thématique des discours a été couplée à une analyse linguistique pluridimensionnelle articulant les plans prosodique, sémantique, lexical et syntaxique.

Parallèlement, les outils numériques, particulièrement « *Justice.fr* » ont été analysés au travers du prisme de l'ergonomie et du discours.

Terrain et données

Le terrain d'observation s'est centré sur le Loiret. Celui-ci apparaissait d'autant plus pertinent que le développement du numérique a été pris dans toute sa mesure, et depuis longtemps déjà sur ce terrain. Les questionnements relatifs à l'usager et le numérique y ont une place importante. Ainsi, des solutions ont été mises en place par le conseil départemental de l'accès au droit du Loiret à titre expérimental permettant un réel recul. La maison de la justice et du droit de La Source – au sein de laquelle travaillait Mme Menissier, lauréate du Prix Initiative Justice en 2010 pour son projet en équipe sur « L'accès au droit et à la justice par visioconférence via la maison de justice et du droit d'Orléans, en milieu rural, carcéral et urbain » mettant en œuvre le déploiement de bornes de visioconférence depuis 2008 – nous a ouvert largement ses portes. Les entretiens ont également été réalisés au sein de l'Association départementale pour l'information sur le logement et à l'association Action.

Le corpus recueilli est hétérogène à dessein, pour éventuellement croiser les sources et comprendre les éventuels décalages entre le parcours théorique (attendu en fonction de ce qui est mis en place) et le parcours réel (observé grâce aux remontées des accompagnateurs et des entretiens réalisés avec eux et avec les usagers). Pour cette enquête, un ensemble de sept entretiens avec des professionnels de diverses formations a été mené : écrivain public, avocat, délégué du Défenseur des droits, juristes, greffiers, conseiller en énergie, et médiateur numérique. Le rôle des entretiens avec les professionnels était non seulement d'obtenir leur ressenti face à cette numérisation – puisqu'ils en ressentent eux-mêmes l'impact – mais également de pouvoir pointer les problèmes récurrents que les usagers et usagères présentent. Leur regard de professionnels nous permet finalement d'émettre un regard objectif, et par conséquent, d'objectiver la vision subjective des usagers et usagères, sur le projet de numérisation. Nous nous sommes également entretenus avec treize usagers et usagères dont l'âge variait entre 20 et 95 ans. L'étude se déroulant dans la région orléanaise, tous nos participants parlent français lors de nos entretiens. Ils sont au cœur de la numérisation des démarches de droit civil dont ils subissent directement l'impact. La finalité de cette recherche étant de proposer une plateforme numérique plus accessible aux particuliers, il paraissait donc évident de recueillir le ressenti ainsi que les difficultés auxquelles font face au quotidien les usagers et usagères.

Quelques entretiens entre professionnels et usagers et usagères ont également été réalisés – un total de dix – afin de pouvoir voir comment une séance d'accompagnement, renseignement, voire d'aide à la démarche se déroulait. Ces entretiens nous ont donc permis d'observer le quotidien des professionnels et des usagers et usagères sans ajouter de questions ni de situation stressante. De par la diversité des entretiens, il a été possible d'appréhender l'influence de ces démarches à travers différents points de vue.

Au total trente entretiens ont été réalisés. Sept entretiens l'ont été avec des professionnels et treize entretiens avec les usagers et usagères. Quant aux derniers, si l'on peut les qualifier d'entretiens en théorie, ils se sont plus révélés comme des séances d'accompagnement entre le professionnel et l'usager auxquelles nous avons pu assister.

Afin de garantir l'anonymat des usagers et usagères ainsi que des professionnels, le nom des fichiers sons a été codé. Le code Par001 a été attribué aux fichiers qui concernaient les

entretiens professionnels et le code Num001 a été attribué aux fichiers des usagers et usagères. Les fichiers sont par la suite été transcrits. La transcription orthographique autorise à restituer de la manière la plus fidèle possible tous les propos des locuteurs (jusqu'aux *disfluences*). Elle est aussi l'occasion de procéder à l'anonymisation des données personnelles et sensibles (remplacement des propos contenant les données personnelles : noms, dates, numéros par des codes).

Le corpus regroupe donc *in fine* 30 fichiers TRS pour un total de 12h23m31s d'enregistrement, dont :

- 7 fichiers d'entretiens avec des professionnels correspondant à 3h53m13s d'enregistrement
- 13 fichiers d'entretiens avec des usagers et usagères correspondant à 2h25m6s d'enregistrement
- 10 fichiers d'accompagnements mêlant professionnels et usagers et usagères et correspondant à 6h5m9s d'enregistrement.

Principales conclusions

Dès l'étude théorique du parcours usager numérique des justiciables, force est de constater qu'il n'est aujourd'hui qu'en voie de développement. Si l'accès au droit, dans sa dimension informative, est fortement numérisé, l'accès à la justice et plus généralement le déroulement de la procédure n'est quasiment pas, en tout cas à l'égard du justiciable, numérisé à l'heure actuelle.

La confrontation de ce parcours théorique balbutiant avec la réalité du terrain a en effet déjà fait émerger des difficultés qui sont autant d'axes possibles pour réfléchir à l'amélioration de l'existant, mais aussi, par extension, à la création de ce qui aujourd'hui n'existe pas encore. Là où les autorités publiques espèrent un parcours où l'utilisateur va prendre connaissance de l'intégralité de ses droits (tant sur le fond, que sur les aspects procéduraux) par la voie numérique (notamment le site « *Justice.fr* »), la réalité semble démontrer, pour une partie des usagers et usagères – ceux que nous avons pu rencontrer – que la voie traditionnelle reste privilégiée. Il est alors probable qu'une extension de l'accès à la justice par la voie numérique rencontre les mêmes réticences pour une frange non négligeable de la population.

Ces différents freins au parcours numérique qui ressortent de l'étude peuvent être regroupés en trois axes.

Le **premier axe** est celui de la vulnérabilité face au numérique en général. La vulnérabilité – les personnes vulnérables étant entendues comme celles qui sont menacées dans leur autonomie, leur dignité ou leur intégrité, physique ou psychique face au numérique – était connue. Elle est même régulièrement rappelée par le Défenseur des droits notamment. Mais les analyses linguistique et psychosociale du discours des usagers et usagères, et des professionnels qui les côtoient permettent de confirmer que cette vulnérabilité générale, notamment l'illectronisme,

constitue un frein majeur quant au parcours des usagers et usagères dans les procédures judiciaires.

Le *deuxième axe* est celui de l'imperfection des outils numériques existants. La vulnérabilité générale face au numérique se couple avec des outils normalement essentiels, mais qui à l'analyse apparaissent imparfaits, constituant un nouveau frein, propre à la numérisation du droit et de la justice. En effet, sur le fond, l'information qui y est déployée manque parfois de fiabilité (manque de mise à jour, brouillage par des sites commerciaux...), et apparaît incomplète (manque d'informations de fond, restriction des informations données à certaines possibilités seulement...). Sur la forme, ils semblent parfois peu adaptés à leur cible à savoir des usagers et usagères profanes du droit et/ou du numérique. L'ergonomie n'est pas toujours conforme aux principes de l'UX Design¹ et le discours numérique n'est pas systématiquement adapté pour des profanes.

Dès lors, l'utilisateur ou l'utilisatrice qui n'abandonne pas va se tourner vers un accompagnement au numérique et/ou aux aspects juridiques. Mais là encore, et c'est un *troisième axe* de difficultés relevé dans ce projet, l'accompagnement des usagers et usagères est perfectible. L'offre d'accompagnement se développe, mais de façon incohérente et fragmentée, le numérique d'un côté, le juridique de l'autre. Les formations des médiateurs sont encore embryonnaires, et beaucoup d'éléments reposent sur les savoirs expérimentiels, qui conduisent peu à l'autonomisation finalement. Au surplus, la question de l'éthique et de la protection des données personnelles dans ces accompagnements semble prégnante pour les professionnels de l'accompagnement qui y sont confrontés quotidiennement.

Face à ces constats, dix propositions, classées dans ces trois axes, ont été formulées pour tenter de remédier à ces difficultés.

Axe 1 : Lutter contre la vulnérabilité numérique

Proposition 1 : Conserver un parcours usager non numérique

Réfléchir au parcours numérique des usagers et usagères dans les procédures judiciaires ne peut conduire à prôner un parcours entièrement numérique qui viendrait évincer tout autre parcours usager. Dans son versant relatif à l'accès au droit, et donc à l'information juridique, il est inimaginable d'envisager une obligation pour l'utilisateur de passer par le parcours numérique. En effet, si c'est le point d'entrée du parcours numérique théorique, et l'aspect qui est indéniablement le plus développé aujourd'hui, il n'est pas possible, et cela n'aurait pas d'intérêt, de s'assurer que le justiciable vienne chercher ses informations par la voie numérique, voire par une voie numérique unique ou quasiment. Si l'accès à la justice pourrait plus facilement, du point de vue technique, être obligatoirement dématérialisé par l'insertion de sanctions procédurales – telles que l'irrecevabilité de la demande – à défaut de respect de cette obligation, il n'est pas certain que cela soit opportun. L'introduction de la dématérialisation de l'accès à la

¹ L'UX Design est une méthode utilisée en numérique qui a pour objectif de centrer la construction numérique sur l'utilisateur, et plus particulièrement sur l'expérience utilisateur.

justice devra se faire progressivement sans constituer une obligation de prime abord jusqu'à l'entrée dans les mœurs et la stabilisation des outils, et sans constituer une obligation ne souffrant d'aucune exception dans un temps ultérieur conformément aux principes précédemment évoqués.

Proposition 2 : Poursuivre la lutte contre l'illectronisme par l'autonomisation

La lutte contre la vulnérabilité générale face au numérique passe indéniablement par une politique permettant de donner envie ou redonner envie aux usagers et usagères de prendre à leur compte l'outil numérique. Il s'agit de le dédramatiser pour que le parcours numérique des usagers et usagères ne soit pas écarté avant même d'y pénétrer. L'exemple de politique locale rencontrée sur le terrain du Loiret apparaît comme un succès – à relativiser du fait de sa récence – et pourrait donner lieu à d'autres initiatives de ce type, ancrées territorialement et conformément au tissu local. Ce projet associe en effet la formation à l'équipement qui sont les deux grands pans de la lutte contre l'illectronisme.

Axe 2 : Adapter les outils numériques

Proposition 3 : Sécuriser l'information numérique

Le foisonnement des sites offrant une information – bonne ou mauvaise – juridique constitue une source d'inquiétude pour l'utilisateur non habitué. Certains prétendent même offrir un accès numérique à la justice. La peur de ne pas percevoir si l'information obtenue est fiable ou non peut être un frein au parcours numérique brouillé notamment par des sites commerciaux. Dès lors, il conviendrait de sécuriser l'information donnée sur les sites officiels, surtout pour « *Justice.fr* » qui ne bénéficie pas encore de la notoriété de « *service-public.fr* ». L'existence d'une charte graphique pour les sites officiels, de label, ou de mise en avant des sites gouvernementaux sont un premier moyen pour clarifier le parcours usager numérique officiel. S'il ne s'agit pas d'interdire toute information juridique donnée par d'autres que des professionnels du droit, et donc d'interdire l'accès au droit au moyen des sites non officiels, voire commerciaux, sans doute serait-il possible d'interdire d'accéder à la justice via de tels sites. Il suffirait d'encadrer plus strictement qui peut agir en lieu et place du demandeur y compris lorsque l'assistance d'un avocat n'est pas nécessaire.

Proposition 4 : Communiquer une information claire et complète

Il suffirait, et la proposition ressort de l'évidence, de travailler à une mise à jour bien plus régulière des fiches. Par ailleurs, il convient de donner à chaque fois toutes les informations de façon claire en indiquant ce qui relève de l'obligation ou de la faculté, de l'avantage ou de l'inconvénient et en ajoutant les notices d'utilisation nécessaires. Par ailleurs, les sites tels que « *Justice.fr* » n'ont pas trouvé leur public parce que l'information qu'ils délivrent n'est pas celle attendue par l'utilisateur. Ainsi, le fait de délivrer une information complète renvoie nécessairement à la problématique du contenu désiré par l'utilisateur. Le site idéal serait alors celui qui fournirait à la fois un guide des démarches à effectuer, mais aussi des réponses concrètes

aux questions de fond que l'utilisateur peut se poser. L'accès à la justice devra également se faire dans la continuité pour unifier le parcours numérique du début à la fin.

Proposition 5 : Concevoir des outils différents selon les publics cibles

Le site, dans sa configuration actuelle, apparaît comme un outil au service de personnes non profanes dont la compréhension des informations contenues sur le site est facilitée par le « bagage » professionnel de l'utilisateur. Dès lors, pour remédier à cela, selon les règles de l'UX Design, le site devrait se conformer aux réalités du terrain et s'adapter à tous les publics qu'il vise, et notamment l'ensemble des usagers et usagères. Le site devrait bénéficier de plusieurs modes d'utilisation : un mode expert, semblable à l'état actuel du site, qui permettrait de parcourir librement les fiches du site afin de retrouver l'information, ce qui permettrait aux utilisateurs confirmés et médiateurs de continuer d'utiliser celui-ci comme une ressource, ainsi qu'un mode adapté aux novices qui lui, serait bien plus dirigé : que ce soit en expliquant les étapes de la recherche au fur et à mesure que l'utilisateur progresse sur le site, en réduisant le nombre d'informations à l'écran et en proposant suffisamment de rubriques d'aide et d'accompagnement pour que l'utilisateur ne souhaite pas se tourner vers un expert.

Axe 3 : Améliorer l'accompagnement des usagers et usagères

Proposition 6 : Rendre l'offre d'accompagnement cohérente sur le territoire par la coopération et la subsidiarité

Plutôt que de voir se développer les initiatives nationales, locales publiques et privées en parallèle, il s'agirait de privilégier le niveau d'initiative le plus local, puis de compléter cette offre, en concertation avec un niveau supérieur, mais qui reste limitée à une partie du territoire. Le niveau national ne viendrait alors qu'en dernier recours pour suppléer l'éventuelle carence des échelons locaux. Son rôle le plus important serait d'encadrer l'ensemble, notamment par l'instauration de ces principes, et par la mise en place de cellules de concertations.

Proposition 7 : Concevoir un accompagnement numérique

L'idée abandonnée des agents conversationnels (*chatbots*) semble devoir être réintroduite pour améliorer le parcours numérique des usagers et usagères. En effet, pour ceux et celles qui ne sont pas réticents face au numérique, mais moins à l'aise avec les aspects juridiques par exemple ou avec l'outil offert en particulier, cela pourrait constituer une véritable opportunité de suivre le parcours numérique sans avoir recours, tant que ce n'est pas rendu obligatoire, à un professionnel du droit ou à un accompagnement numérique. Ce sont autant de situations qui permettraient de libérer du temps aux accompagnants à destination des justiciables qui ont besoin d'un accompagnement plus complet. L'intelligence artificielle et la méthode des arbres de décisions seraient alors mobilisées.

Proposition 8 : Favoriser une formation complète des accompagnants

Il conviendrait que l'État et l'enseignement supérieur forment davantage de médiateurs numériques, car contrairement à la réalisation de démarches, la création d'autonomie chez les usagers et usagères nécessite des moyens pédagogiques rigoureux et méthodiques. Au-delà de cette formation à la médiation numérique, l'accompagnement aux démarches numériques judiciaires implique un croisement dans les accompagnements qui à ce jour fait défaut. Cette dissociation semble encore possible et compréhensible aujourd'hui dans la mesure où l'accès à la justice numérisé est largement embryonnaire. Mais l'avenir va dans le sens d'une justice plus amplement numérisée, comme tous les autres services publics. Si les pouvoirs publics veulent aller en ce sens, il sera nécessaire d'envisager un accompagnement numérique à la justice à l'image des accompagnements numériques spécifiques aux autres services administratifs qui peuvent exister.

Proposition 9 : Rapprocher l'accompagnement spécifique de l'utilisateur en conservant un contact humain

Si la double formation évoquée dans la proposition précédente n'est pas encore atteinte, et ne le sera sans doute pas dans sa forme pleine et entière – la médiation et le droit étant deux domaines largement distincts que personne ne peut maîtriser complètement, la solution plus pérenne serait alors de rapprocher l'accompagnement propre au droit de l'utilisateur le plus éloigné, et partant plus vulnérable encore. À cet égard, le numérique peut offrir une solution aux difficultés, notamment par le biais de bornes de visioconférences implantées à divers points du territoire et reliées directement aux services d'accompagnement spécifique tels que les maisons de la justice et du droit.

Proposition 10 : Investir davantage la protection des données personnelles et l'éthique

La question de la protection des données personnelles a déjà été saisie par les autorités. Cette proposition repose donc sur un dispositif existant, mais trop jeune pour avoir été éprouvé et évalué à grande échelle. En effet, afin de sécuriser les relations entre les accompagnateurs professionnels et les usagers et usagères, le service public numérique Aidants Connect a vu le jour. Ce dispositif mis en place par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) en partenariat avec la direction interministérielle du numérique (DINUM) permet à un professionnel qui aide quelqu'un dans une démarche administrative en ligne de le faire au nom de l'utilisateur de façon sécurisée via une habilitation, un mandat, et une connexion France Connect. Néanmoins, de premières difficultés apparaissent en ce que ce dispositif repose sur l'existence pour l'utilisateur d'un compte France Connect et même d'une adresse mail, ce qui nécessite déjà un accompagnement pour certains usagers, accompagnement faisant lui-même appel aux données personnelles.

Pistes de réflexion

Ce qui pourrait être perçu comme une faiblesse de ce projet face à la pauvreté de l'existant peut aussi être vu comme une force. Bien que cela doive nécessairement prendre du temps, il est toujours plus facile de faire que de défaire. Le rapport tend donc à proposer des leviers pour améliorer voire créer ce parcours idéal. Ces propositions sont donc autant de pistes de réflexion pour construire le futur parcours numérique global de l'utilisateur que des préconisations pour améliorer les rares éléments existant aujourd'hui. C'est avec le recul de cette petite expérience que la réflexion sur le futur doit s'engager quand bien même la construction porte sur des aspects différents.