

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**



**RAPPORT DE  
RECHERCHE**



## Projet porté par

**Centre de Recherche Juridique Pothier**  
**Université d'Orléans**

## Sous la direction scientifique 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)

## Avec

**Vanessa BARBÉ**

Professeure en droit public, Centre de Recherche Interdisciplinaire en Sciences de la Société, Université Polytechnique des Hauts-de-France (Valenciennes)

**Charlotte BARON**

Stagiaire en psychologie sociale

**Jimmy BORDARIE**

Maître de conférences en psychologie sociale, QualiPsy, Université de Tours

**Caroline CANCE**

Maîtresse de conférences en linguistique, Laboratoire Ligérien de Linguistique, Université d'Orléans

**Aline CHEYNET DE BEAUPRÉ**

Professeure en droit privé, Université d'Orléans, Centre de Recherche CRItique sur le Droit, Université Jean Monnet St-Étienne

**Bastien CONGY**

Stagiaire en ergonomie

**Camille DEVAUX**

Stagiaire en linguistique

**Nicolas HOFFSCHIR**

Maître de conférences en droit privé, Centre de Recherche Juridique Pothier, Université d'Orléans



## SOMMAIRE

<b>Introduction</b> .....	<b>3</b>
<b>Partie 1 : État des lieux - Un parcours usager imparfait</b> .....	<b>6</b>
<b>Chapitre 1 : Un parcours numérique théorique en voie de développement</b> .....	<b>7</b>
Section 1 : Un accès au droit largement numérisé dans sa dimension informative .....	8
Section 2 : Un accès à la justice numérique embryonnaire.....	12
<b>Chapitre 2 : Un parcours numérique pratique devant être interrogé</b> .....	<b>20</b>
Section 1 : Objectifs.....	20
Section 2 : Population .....	20
Section 3 : Matériel.....	21
Section 4 : Procédure .....	21
Section 5 : Corpus.....	22
Section 6 : Perspectives d'analyse .....	23
<b>Chapitre 3 : Un parcours numérique imparfait</b> .....	<b>26</b>
Section 1 : La création ou le renforcement de vulnérabilités.....	26
Section 2 : Des outils numériques imparfaits .....	63
Section 3 : Un accompagnement devant être amélioré.....	77
<b>Conclusions sur le diagnostic</b> .....	<b>94</b>
<b>Partie 2 : Préconisations - 10 propositions en 3 axes pour améliorer le parcours usager</b> .....	<b>95</b>
<b>Axe 1 : 2 propositions pour la lutte contre les vulnérabilités numériques dans les procédures judiciaires</b> .....	<b>95</b>
Proposition 1 : Conserver un parcours usager non numérique .....	95
Proposition 2 : Poursuivre la lutte contre l'illectronisme par l'autonomisation .....	97
<b>Axe 2 : 3 propositions sur l'adaptation des outils numériques liés à l'accès au droit et à la justice</b> .....	<b>99</b>
Proposition 3 : Sécuriser l'information numérique.....	99
Proposition 4 : Communiquer une information claire et complète.....	100
Proposition 5 : Concevoir des outils différents selon les publics cibles .....	101
<b>Axe 3 : 5 propositions sur l'amélioration de l'accompagnement des usagers et usagères</b> .....	<b>104</b>
Proposition 6 : Rendre l'offre d'accompagnement cohérente sur le territoire par la coopération et la subsidiarité.....	104
Proposition 7 : Concevoir un accompagnement numérique .....	104
Proposition 8 : Favoriser une formation complète des accompagnants .....	105
Proposition 9 : Rapprocher l'accompagnement spécifique de l'utilisateur en conservant un contact humain .....	108
Proposition 10 : Investir davantage la protection des données personnelles et l'éthique .....	109
<b>Conclusion générale</b> .....	<b>111</b>

## LISTE DES PRINCIPALES ABREVIATIONS ET DES SIGLES UTILISES

ADIL	Agence départementale pour l'information sur le logement
Arr.	Arrêté
Art.	Article
BOMJ	Bulletin officiel du ministère de la Justice
C. conso.	Code de la consommation
C.civ.	Code civil
CAF	Caisse d'allocations familiales
CASF	Code de l'action sociale et des familles
Cass. Crim.	Chambre criminelle de la Cour de cassation
CCH	Code de la construction et de l'habitation
CEPEJ	Commission européenne pour l'efficacité de la justice
Circul.	Circulaire
CJA	Code de justice administrative
CNB	Conseil national des barreaux
CNIL	Commission nationale de l'informatique et des libertés
CNNum	Conseil national du numérique
COJ	Code de l'organisation judiciaire
CPC	Code de procédure civile
Decr.	Décret
DITP	Direction interministérielle de la transformation publique
EPN	Espace public numérique
ESP	Espace Services publics
L.	Loi
MJD	Maison de la justice et du droit
MSAP	Maison de services au public
Ord.	Ordonnance
PAD	Point d'accès au droit
Par ex.	Par exemple
RAD	Réseau d'accès au droit
Spéc.	Spécialement
UX Design	<i>User eXperience Design</i>

## INTRODUCTION

**De la numérisation des services publics.** 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 changement était à vrai dire déjà bien amorcé, particulièrement pour les services publics administratifs autres que le service public de la justice. Cette dernière est également entrée dans cette phase de numérisation, bien qu'elle le fasse avec retard par rapport à d'autres. Plusieurs angles sont alors envisagés, comme en témoigne le rapport « Transformation numérique » des Chantiers de la Justice. L'un d'eux est évidemment la dématérialisation complète des procédures civiles de la saisine à la reddition de la décision. Celle-ci impliquerait notamment l'utilisation de modes alternatifs de règlement des différends en ligne, la saisine en ligne du juge, l'échange électronique des pièces et autres documents, le suivi en ligne de la procédure, les convocations par voie électronique... Quelques premières initiatives existent dans les procédures actuellement en vigueur, relativement ponctuelles, et surtout dans celles récemment adoptées ; elles sont évidemment appelées à être généralisées. 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. À ce propos, il est possible de remarquer que de nombreuses recherches ont été menées sur les usagers et usagères et la dématérialisation des services publics (voir, outre les travaux cités dans le corps du rapport, Dagiral, 2007 ; Alauzen, 2019 ; Koubi, 2018 ; Cluzel, 2013). La dématérialisation du service public de la justice étant peu avancée, les travaux sont plus épars et peu tournés vers les usagers et usagères malgré la particularité de ce service public. Pourtant, certains, à l'image de Soraya Amrani-Mekki (2021), estiment que la dématérialisation ne peut être réussie qu'en « partant du bas » c'est-à-dire des agents<sup>1</sup> et des usagers et usagères dont 13 000 000 sont annoncés comme éloignés du numérique.

**Des conséquences de la dématérialisation sur la population.** Les agents sont évidemment touchés par cette dématérialisation. Dans une étude de 2018 sur la transformation des métiers des agents publics, il a été évoqué la mutation du métier de greffier du fait de la numérisation de la procédure et de l'aide à l'information et à l'orientation des justiciables. Cela conduirait à recentrer le greffier sur sa mission et lui permettrait d'accompagner les justiciables de façon plus qualitative au profit des publics les plus fragiles et peu à l'aise avec la justice qui sont souvent, énonce le rapport, les mêmes que ceux concernés par la fracture numérique (DITP, 2018 : 32).

Concernant l'utilisateur, le Défenseur des droits, prenant l'exemple de « *Justice.fr* » qui est un élément important de notre étude, relevait que :

---

<sup>1</sup> Certains auteurs estiment que les agents sont également des usagers (Mazet, 2021)

« Le numérique et la dématérialisation des services publics, en améliorant l'accès à l'information, favorisent l'accès effectif des usagers à leurs droits » (Défenseur des droits, 2019 : 12).

Ainsi, l'usage des nouvelles technologies n'est pas par principe contraire aux droits fondamentaux, voire contribuerait, par certains aspects, à les renforcer (Giuffrida, 2004 : 751). Le commissaire européen à la Justice encourage ainsi la « digitalisation » de la justice, qui fait partie des politiques de l'Union<sup>2</sup>, particulièrement à l'occasion de la pandémie<sup>3</sup>. 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). Néanmoins, ce sont surtout les procédures pénales qui ont fait l'objet d'une attention particulière. Le Conseil de l'Europe a, par exemple, publié des lignes directrices applicables aux audiences à distance<sup>4</sup>. L'usage des outils numériques soulève toutefois une multitude de problématiques très concrètes également en dehors de la procédure pénale, car l'usage des nouvelles technologies requiert une certaine compétence. Certains contentieux particulièrement dédiés aux personnes vulnérables devraient donc être appréhendés non seulement au regard du respect des droits fondamentaux, mais aussi de l'éthique des procédures. Au surplus, cette dématérialisation ne saurait causer une discrimination à l'égard de certains, notamment fondée sur le lieu de résidence et les difficultés d'accès à l'Internet qui en découleraient, au risque de tomber sous le coup de l'article 432-7 du Code pénal qui réprime de telles discriminations commises par une personne dépositaire de l'autorité publique ou chargée d'une mission de service public.

*Il convient donc de s'interroger sur l'influence de la dématérialisation du service public de la justice sur le parcours de l'usager 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.*

**Des objectifs du projet de recherche.** 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. En d'autres termes, il s'agit de présenter un parcours allant de l'accès aux informations juridiques jusqu'à la saisine du juge (en première instance ou en cour d'appel), voire le suivi de la procédure (impliquant parfois un nouveau besoin d'accès aux informations juridiques dans une perspective de compréhension) en passant par les modes alternatifs de règlement des différends aujourd'hui quasi systématiquement obligatoires avant toute saisine du juge. Plus précisément, les objectifs de cette étude sont les suivants :

---

2 *Digitalisation of justice in the European Union*, COM (2020) 710 final

3 [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP\\_21\\_6387](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_21_6387)

4 *European commission for the efficiency of justice, Guidelines on videoconferencing in judicial proceedings*, CEPEJ (2021) 4REV4, 30 juin 2021

**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

**Plan du rapport.** Forts de ces objectifs, la première phase de ce projet – et la première partie de ce rapport – a eu pour ambition de parvenir aux trois premiers objectifs en posant un diagnostic sur l'existant (Partie 1). Ce faisant, il a alors été possible de réfléchir à des préconisations, répondant ainsi aux deux derniers objectifs de ce projet, formulées afin de répondre autant que possible aux conclusions du diagnostic précédent (Partie 2). C'est alors à l'amélioration du parcours numérique des usagers et usagères que tend ce rapport.

## PARTIE 1 : ÉTAT DES LIEUX

### UN PARCOURS USAGER IMPARFAIT

**Projet Portalis.** La place du numérique dans la justice est au cœur d'un vaste projet nommé Portalis. Lancé en 2014 pour une durée estimée à 12 ans, il poursuit trois objectifs : améliorer le service rendu au justiciable en le rendant plus lisible et plus accessible, moderniser la justice en dématérialisant les procédures judiciaires avec les justiciables et les auxiliaires de justice, unifier en une seule chaîne applicative informatique le traitement de l'ensemble des procédures civiles (aujourd'hui outils informatiques hétérogènes).

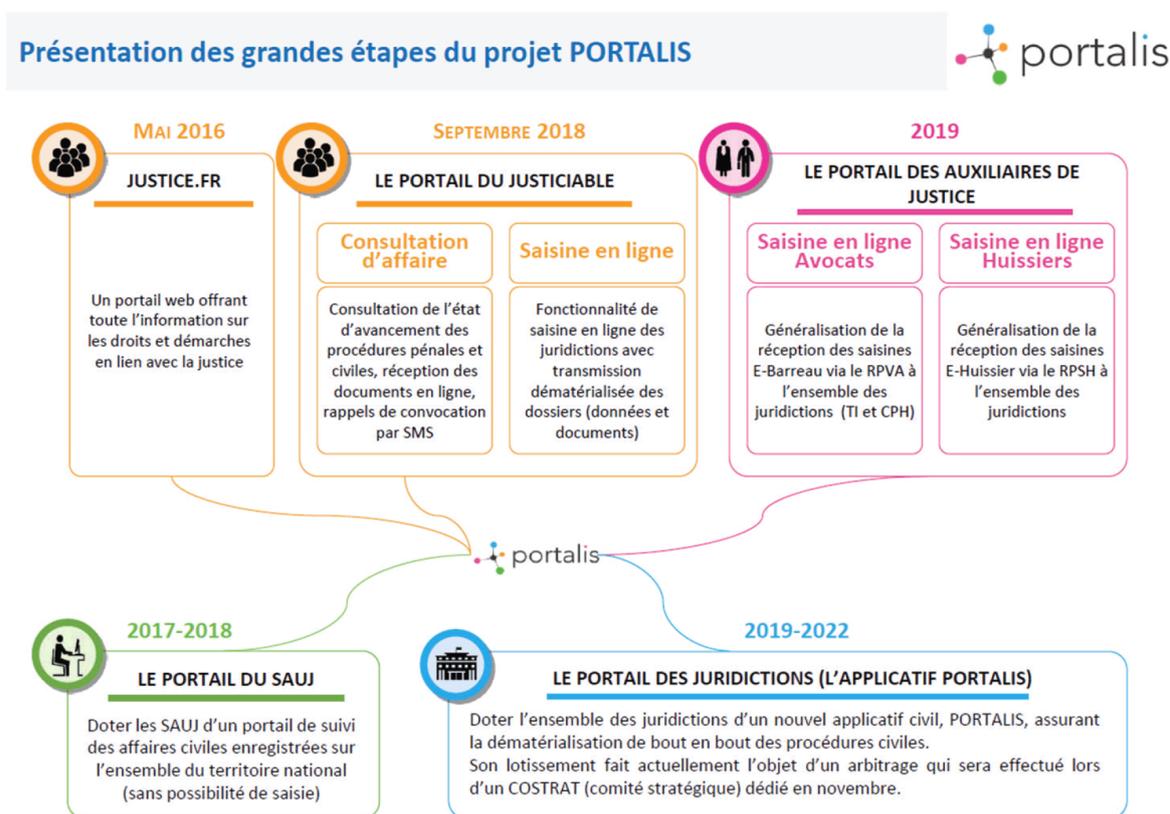


Figure 1 : P. Ghaleh-Marzkan, *PORTALIS : le projet de modernisation de la Justice*, Dalloz IP/TP, 2018, p.152 (annexes)

Bien qu'il ait pris du retard et qu'il présente un coût très important, soulevant des critiques de la part de certains élus et de la Cour des comptes<sup>5</sup>, ce projet participe au déploiement, pour le

<sup>5</sup> Avis fait au nom de la commission des lois constitutionnelles, de la législation et de l'administration générale de la République sur le projet de loi (n° 3360) de finances pour 2021 n° 3404, Tome IV « Justice - Justice et accès au droit », par Mme Laetitia Davia, Députée, spéc. p.31. Cour des comptes, « Améliorer le

moment partiel, d'un nouveau parcours usager des justiciables tourné vers le numérique. Il apparaît alors que le parcours numérique théorique est en voie de développement (Chapitre 1). Afin de parvenir aux objectifs fixés, il a dès lors été nécessaire d'interroger la réalité pratique de ce parcours numérique, aussi inabouti soit-il (Chapitre 2). Cette recherche sur le terrain a permis de conclure, aux termes des analyses, que le parcours usager numérique s'avère imparfait (Chapitre 3).

## CHAPITRE 1 : UN PARCOURS NUMERIQUE THEORIQUE EN VOIE DE DEVELOPPEMENT

### Panorama général.

« La révolution numérique offre l'opportunité à notre justice de devenir accessible simplement et par tous, de rendre des décisions dans des délais rapides, de réduire les distances géographiques, de valoriser les missions des personnels de justice, greffiers et magistrats, d'offrir un accès complet sur l'avancée des procédures et sur les calendriers » (Macron, 2017).

L'objectif de cette révolution numérique, tel que présenté dans ce discours, demeure aujourd'hui faiblement atteint. Pour l'heure, le développement des outils numériques s'organise essentiellement autour des professionnels du droit, laissant dans l'ombre les justiciables. Et, même s'agissant des professionnels du droit, la crise sanitaire a mis en évidence le fait que la numérisation de la justice essayait un profond retard. Ce constat a conduit la Cour des comptes, dans un rapport sévère sur la transformation numérique de la justice de janvier 2022, à contester le choix opéré par les autorités publiques de faire du développement du numérique à destination des justiciables une priorité au détriment des outils à destination des magistrats et des fonctionnaires. En d'autres termes, la Cour des comptes appelle les autorités à numériser les juridictions dans toutes leurs dimensions (équipement, logiciels...) avant de poursuivre le déploiement des fonctionnalités numériques pour les justiciables. La consultation de l'indice de développement des technologies de l'information et de la communication présenté par la Commission européenne pour l'efficacité de la Justice (CEPEJ) est également assez révélatrice du retard dans ce domaine. Ainsi, le taux de déploiement du numérique en France pour les affaires civiles est de 4,61 sur 10 là où la médiane européenne est à 6,54<sup>6</sup>.

Il suppose, en outre, la garantie d'un accès au droit, sous peine de favoriser une inégalité entre ceux qui pourraient, parce qu'ils disposent d'Internet, accomplir des actes de procédure par voie électronique et ceux qui, faute d'installation ou faute d'installation suffisamment performante,

---

fonctionnement de la Justice - Point d'étape du plan de transformation numérique du ministère de la justice », Communication à la commission finances du Sénat, Janvier 2022, Disponible sur <https://www.ccomptes.fr/sites/default/files/2022-01/20220126-plan-transformation-numerique-justice%C2%A0.pdf> (consulté le 20 février 2022)

6 [https://public.tableau.com/app/profile/cepej/viz/ICTinjudiciaryv2020\\_1\\_0FR/ICTDevelopmentDashboard](https://public.tableau.com/app/profile/cepej/viz/ICTinjudiciaryv2020_1_0FR/ICTDevelopmentDashboard) (consulté le 20 février 2022)

ne le pourraient pas. Si des dispositions ont déjà été prises en ce sens notamment afin de garantir un accès Internet aux plus démunis (CASF, art. L. 115-3), il est indéniable que l'accès à Internet constituera le ciment de toute justice numérique. La poursuite d'une procédure suppose d'accomplir des actes de procédure. Pour qu'un justiciable, non représenté par un avocat, puisse conduire une procédure par voie électronique, il est donc nécessaire qu'il puisse accomplir des actes de procédure par voie électronique. Cela est déjà le cas de certains actes et, même, de certaines procédures, notamment devant les juridictions administratives. Cependant, en matière judiciaire, il faut constater que seuls les professionnels du droit (et singulièrement les avocats) peuvent accomplir la plupart des actes de procédure par voie électronique ; ce n'est pour l'instant qu'à la marge que les justiciables peuvent y procéder (Section 2).

Le développement d'outils numériques à destination des justiciables exige bien en amont que ceux-ci soient « armés » pour s'en emparer. Assurément, cela passe par un accès à l'information juridique, à un accès au droit. Les pouvoirs publics ont déjà largement investi cette phase en mettant notamment en place des sites ou plateformes permettant aux justiciables d'acquérir la connaissance juridique (Section 1). Cela apparaît comme le fer de lance de la numérisation de la justice depuis plusieurs années déjà.

## PRÉSENTATION DU NOUVEAU PARCOURS DU JUSTICIABLE À L'HORIZON DU DEUXIÈME SEMESTRE 2018

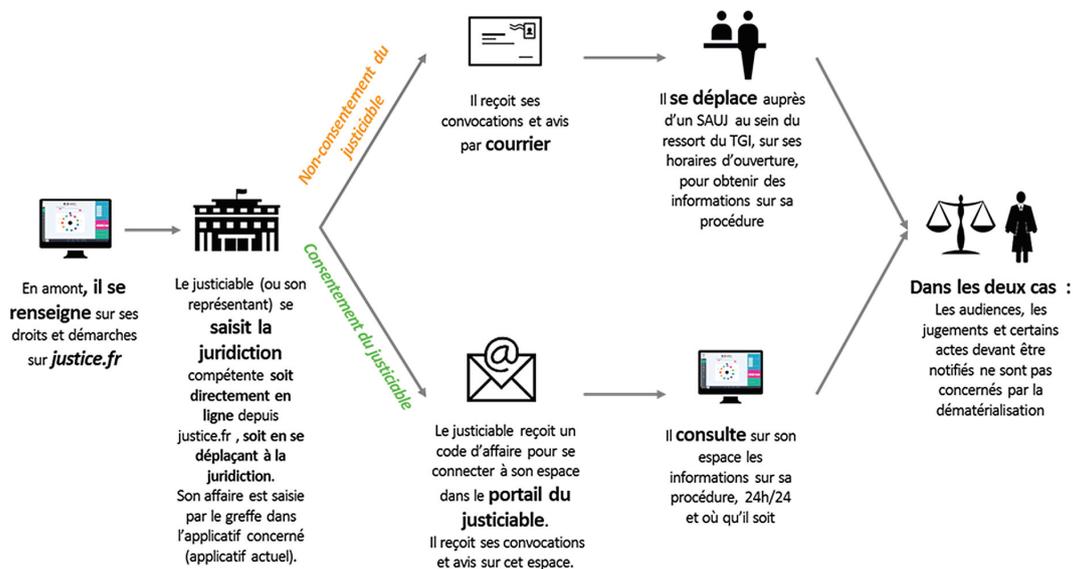


Figure 2 : P. Ghaleh-Marzkan, *PORTALIS : le projet de modernisation de la Justice*, Dalloz IP/TP, 2018, p.152 (annexes)

## SECTION 1 : UN ACCES AU DROIT LARGEMENT NUMERISE DANS SA DIMENSION INFORMATIVE

**Notion d'accès au droit.** La notion d'accès au droit ne fait pas l'objet d'une définition arrêtée. Il est permis de la définir comme l'ensemble des moyens utilisés afin de permettre aux justiciables d'accéder à la connaissance du droit. Schématiquement, les justiciables peuvent se

voir transmettre des informations de type « *général* » et des informations de type « *personnalisé* ».

Certains modes de communication de ces informations paraissent peu en lien avec le développement d'outils électroniques. C'est ainsi qu'il n'est pas rare aujourd'hui que des informations de nature juridique soient délivrées au moment où est conclu un contrat, notamment en exigeant de l'une des parties qu'elle recopie manuellement une mention manuscrite<sup>7</sup>. Ces moyens d'accès au droit ne seront pas développés dans le cadre de cette étude.

En revanche, Internet permet, dans une certaine mesure, aux justiciables d'accéder à la connaissance du droit, même si cela peut être la source de certains risques (atteinte à la vie privée...) (Turgis, 2015). Même si tous ces mécanismes qui utilisent Internet ne sont guère mobilisés que pour diffuser des informations de type « général », aucun ne semble en effet pour l'instant permettre la délivrance de consultations, même sommaires, et l'information par le canal numérique semble malgré tout la plus aboutie à l'heure actuelle (§1). De surcroît, il ressort que l'accès au droit peut être encouragé par les politiques publiques à deux égards : en créant des structures d'accès au droit (§2) ou en rétribuant les tiers qui fournissent des informations juridiques (§3).

#### *§1. Une information numérique relativement aboutie dans le cadre du projet Portalis*

« **Legifrance.fr** ». Aujourd'hui, la diffusion et la mise à disposition des textes constituent une mission de service public<sup>8</sup> à laquelle concourt le service public de la diffusion du droit par Internet dont Legifrance constitue la figure de proue<sup>9</sup>. Pour l'essentiel, ce site regroupe des données juridiques « brutes » classées selon leurs sources : textes classés selon leur nature, arrêts de la Cour de cassation et du Conseil d'État<sup>10</sup>... Si cette diffusion du droit garantit sa connaissance, elle ne répond pas nécessairement aux attentes du justiciable, puisqu'il est très difficile pour lui de trouver sur le site « *Legifrance.fr* » des réponses aux questions concrètes qu'il se pose. Autrement dit, les données présentes sur ce site ne garantissent pas leur pleine compréhension par le justiciable, compréhension qui suppose, en effet, d'apprécier tant la portée du texte que son contenu.

« **Justice.fr** ». De nombreuses fiches thématiques permettent déjà d'éclairer les citoyens sur le contenu de leurs droits, notamment sur le portail « *Justice.fr* », créé au mois de mai 2016. Dans le rapport annexé à la loi de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice, il était d'ailleurs écrit que, afin de rendre la justice plus prévisible :

« le système d'information décisionnel du ministère évoluera pour fournir, au niveau national comme au niveau local, des outils efficaces d'analyse et de pilotage de l'activité. Les usagers devront pouvoir

---

7 Cf. par ex. : L. n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986, art. 22-1.

8 L. n° 2000-321 du 12 avr. 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, art. 2.

9 Décr. n° 2002-1064 du 7 août 2002 relatif au service public de la diffusion du droit par l'Internet, art. 1.

10 *Ibidem*

accéder en ligne à une information pratique nourrie, enrichissant ce qui figure déjà sur le site Justice.fr (accessibilité des juridictions, pédagogie des procédures, simulateurs...), mais aussi, par exemple, à des indicateurs de délai de procédure devant la juridiction qu'ils envisagent de saisir, ou encore à des barèmes ou à des référentiels jurisprudentiels indicatifs. »<sup>11</sup>

Le site « *Justice.fr* » contient ainsi de nombreuses informations pratiques qui peuvent guider le justiciable. Il a pour vocation première de faciliter l'accès au droit pour tous sous forme d'une carte heuristique. Des efforts de vulgarisation ont ici été annoncés. L'ensemble des représentants des parties concernées est intervenu dans la confection du site (maisons de la justice et du droit, juridictions, mais aussi représentants d'associations de consommateurs par exemple). Dans sa première fonction, il permet aux citoyens d'obtenir les informations nécessaires pour accéder à la justice selon leurs demandes et leurs réponses :

- Informations sur les droits (fiches thématiques, lexique...);
- Téléchargement des formulaires adéquats;
- Guidage vers les juridictions compétentes avec indication des obligations (avocat, mode alternatif de règlement des différends);
- Simulateurs et barèmes.

Quel que soit le site utilisé, il se révèle que ces vecteurs d'informations qui passent via *internet* ne sont guère mobilisés que pour diffuser des informations de type « général » et ne permettent pas à ce jour la délivrance de consultations, même sommaires. Pour y remédier, il faut se tourner vers des structures d'accès au droit où le numérique ne se développe que de façon inégale.

## §2. Les structures d'accès au droit et le développement numérique

**Les maisons de la justice et du droit, points et relais d'accès au droit.** Assurant une « *présence judiciaire de proximité* », les maisons de la justice et du droit ont notamment pour mission de concourir à l'accès au droit et peuvent s'y exercer les actions tendant à la résolution amiable des litiges (COJ, art. R. 131-1). Elles sont établies à la suite de la signature d'une convention entre plusieurs acteurs institutionnels (COJ, art. R. 131-3). Les missions des différentes maisons de la justice et du droit implantées sur le territoire dépendent donc du contenu des conventions qui ont été conclues ou des orientations suivies en son sein.

Les points d'accès au droit et les relais d'accès au droit constituent des structures qui assurent des missions comparables à celles des maisons de la justice et du droit.

Il est vrai que maison de la justice et du droit, point d'accès au droit et relais d'accès au droit pourraient permettre à ceux qui bénéficient d'un faible accès à Internet d'accéder à la connaissance du droit<sup>12</sup>. De surcroît, maison de la justice et du droit, point d'accès au droit et relais d'accès au droit constituent des structures qui pourraient être adaptées au développement des outils numériques, notamment à la formation dans l'utilisation des outils numériques mis

---

11 L. n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice, rapport pt. 1.2.7.

12 L. n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice, rapport

en place. Cette idée a déjà, semble-t-il, été envisagée à propos du déploiement du traitement informatisé des demandes d'aide juridictionnelle (Coustet, 2019). Toutefois, ce recours à des maisons de la justice et du droit, points d'accès au droit et relais d'accès au droit afin d'assurer la diffusion et le développement des outils numériques suppose que ces structures consacrent une part importante de leurs ressources à cette fin. Or, une circulaire du 24 novembre 2004 soulignait qu'en la matière, la place accordée aux activités civiles dans les maisons de la justice et du droit demeurerait souvent résiduelle et invitait en conséquence les conseils départementaux de l'accès au droit à :

« définir un programme d'action permettant d'offrir un éventail de réponses adaptées à la demande de droit en prenant en compte les besoins particuliers de publics tels que les jeunes, les personnes isolées ou âgées, les ménages surendettés ou menacés d'expulsion locative »<sup>13</sup>.

Ce rôle des conseils départementaux de l'accès au droit préfigure un accès au droit à géométrie variable selon les départements. Cette régionalisation est encore pleinement visible dans le mécanisme de l'aide à l'accès au droit.

### *§3. L'aide à l'accès au droit*

**Notion d'aide à l'accès au droit.** Afin de garantir aux justiciables la possibilité d'accéder au droit, le législateur a mis en place un mécanisme d'aide contrôlé et organisé par des conseils départementaux.

Dès la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique, il a été prévu que « l'aide à l'accès au droit comprend l'aide à la consultation et l'assistance au cours de procédures non juridictionnelles ». Sans remettre en cause cette définition, la loi n° 98-1163 du 18 décembre 1998 a précisé la notion d'accès au droit en indiquant qu'elle comporte :

« 1° L'information générale des personnes sur leurs droits et obligations ainsi que leur orientation vers les organismes chargés de la mise en œuvre de ces droits ;

2° L'aide dans l'accomplissement de toute démarche en vue de l'exercice d'un droit ou de l'exécution d'une obligation de nature juridique et l'assistance au cours des procédures non juridictionnelles ;

3° La consultation en matière juridique ;

4° L'assistance à la rédaction et à la conclusion des actes juridiques »<sup>14</sup>.

L'aide à l'accès au droit est mise en œuvre au niveau départemental par un conseil départemental de l'accès au droit qui est constitué sous la forme d'un groupement d'intérêt public<sup>15</sup>. S'il n'est pas exclu que ces conseils départementaux de l'accès au droit promeuvent

---

<sup>13</sup> Circul. du 24 nov. 2004 relative aux maisons de justice et du droit et aux antennes de justice : BOMJ n° 96 (1<sup>er</sup> oct. au 31 déc. 2004).

<sup>14</sup> L. n° 91-647 du 10 juillet 1991, art. 53

<sup>15</sup> L. n° 91-647 du 10 juillet 1991, art. 54 et 55

l'accès au droit par le biais d'outils numériques, aucune directive ne paraît donnée par la loi ou les décrets en ce sens.

## SECTION 2 : UN ACCES A LA JUSTICE NUMERIQUE EMBRYONNAIRE

**Usager et avocat.** Le développement des outils numériques a d'abord concerné les professionnels du droit ; les usagers et usagères demeuraient, pour une large part, exclus de ces nouveaux moyens de communication. Que le développement des outils numériques ait en premier lieu concerné les professionnels du droit n'est pas incompréhensible dans la mesure où ceux-ci sont généralement représentés par des ordres professionnels, ce qui facilite vraisemblablement le déploiement de réseaux sécurisés.

Pour autant, ces derniers mois, il apparaît que les outils numériques sont de plus en plus fréquemment développés au service du justiciable. Toutefois, la mise à disposition de ces outils numériques demeure encore embryonnaire, ce qu'il est possible de voir en étudiant l'impact du numérique dans les processus amiables de règlement des conflits (§ 1) et dans la mise en œuvre des procédures juridictionnelles (§ 2).

### *§1. L'accès aux modes alternatifs de règlement des conflits*

**Une accessibilité numérique inachevée.** Les modes alternatifs de règlement des conflits occupent une place croissante tant devant les juridictions administratives que judiciaires. Notamment, devant les tribunaux judiciaires, les demandes dont le montant serait inférieur ou égal à 5 000 euros et celles concernant certains conflits de voisinage au sens large du terme ne peuvent être introduites tant que les parties n'ont pas préalablement tenté de mettre en œuvre une conciliation, une médiation ou conclu une convention de procédure participative (CPC, art. 750-1). Les modes alternatifs ne doivent cependant pas être tenus à l'écart des voies numériques, car ils constituent un moyen de rendre la justice ; y accéder, c'est donc pouvoir accéder à la justice (Cadiet, 2017).

L'accès par voie électronique à ces modes de résolution de conflits reste relativement marginal et fragmenté. Il est vrai, et cela vaut au moins pour la conciliation et la médiation, que la présence des parties constitue généralement un préalable nécessaire au règlement amiable du litige ; il est donc vraisemblable que le « tout numérique » ne puisse pas s'imposer en la matière et les tiers conciliateurs ou médiateurs devraient toujours pouvoir exiger des parties qu'elles se présentent devant eux. Pour autant, l'accès à ces procédures et leur *déclenchement* peuvent utiliser des outils numériques, par exemple en déployant des plateformes centralisant les demandes d'interventions de conciliateurs de justice. Cela est déjà en partie le cas : la médiation des litiges de la consommation est en effet gratuite et « *aisément accessible par voie électronique* » (C. conso., art. R. 612-1). Déterminant pour permettre aux justiciables d'accéder à ses services, le conciliateur de justice semble pouvoir être saisi, dans le cadre d'une conciliation extrajudiciaire, en ligne sur le site « *conciliateursdefrance.fr* ». Cela ne semble cependant pas une modalité prévue et encouragée par les textes. En revanche, cette accessibilité contraste avec le médiateur en matière de logement social : si une demande de logement social peut être formée par voie électronique (CCH, art. R. 441-2-2), la saisine ultérieure de la commission de médiation (notamment en l'absence de réponse à la demande dans les délais

fixés) est effectuée au moyen d'un formulaire dont il n'est pas prévu qu'il puisse être adressé par voie électronique (COJ, art. R. 441-14). En revanche, les recours dirigés contre la décision de la commission de médiation pourraient l'être par voie électronique, même lorsque l'administré n'est pas représenté par un avocat (CJA, art. R. 414-2).

Le parcours numérique du justiciable se dessine donc en pointillés.

## §2. *L'ouverture des procédures judiciaires au numérique*

**Généralités.** L'ouverture des procédures judiciaires au numérique suppose d'apprécier dans quelle mesure il est permis d'accéder et de conduire une procédure judiciaire par voie dématérialisée.

L'accent est ainsi mis sur les procédures judiciaires. Si l'on souhaite faire un parallèle, les procédures administratives semblent présenter moins de difficultés puisqu'elles impliquent d'ores et déjà une large utilisation des outils numériques : le tribunal administratif peut ainsi être saisi par requête adressée « *par voie électronique au moyen d'un téléservice accessible par le réseau Internet* », auquel cas l'ensemble des mémoires et pièces ultérieurement adressés à la juridiction devront l'être par voie électronique (CJA, art. R. 414-2). Cette généralisation de l'outil de communication numérique vise à éviter que seuls « *les "grandes parties" (personne morale de droit public, organisme de droit privé chargé de la gestion d'un service public) ainsi que les justiciables pourvus d'un avocat* » puissent accéder aux services numériques (Koubi, 2018). Ce sont autant de pistes qui pourront être mobilisées dans la phase de préconisations qui suivra.

En matière judiciaire, et singulièrement devant le tribunal judiciaire, juridiction de droit commun, l'outil numérique est moins mis à la disposition des justiciables. Pour appréhender le plus complètement possible le sujet, seront étudiés successivement l'accès numérique à l'information sur les procédures (A) et l'accomplissement d'actes de procédure par voie électronique (B).

### A. L'accès numérique à l'information sur les procédures

**L'accès numérique indirect grâce au service d'accueil unique du justiciable.** Le service d'accueil unique du justiciable a été créé par la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 *de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle* (art. 2). Il est implanté dans chaque tribunal judiciaire et chaque chambre de proximité, ainsi que dans les conseils de prud'hommes et les maisons de la justice et du droit fixés par arrêté (COJ, art. R. 123-26).

Les agents du greffe affectés à un service d'accueil unique du justiciable peuvent assurer la réception et la transmission de tous les actes en matière civile, lorsque la représentation n'est pas obligatoire ainsi que les demandes d'aide juridictionnelle (COJ, art. R. 123-28, 1° et 4°). Toutefois, l'assignation, qui constitue l'acte introductif d'instance le plus utilisé, ne peut être adressée à un service d'accueil unique du justiciable.

Les services d'accueil unique du justiciable ont vocation à délivrer des informations de type « général » et leurs agents disposent à cette fin de l'accès au « *référentiel service d'accueil unique du justiciable* » et au site « *Justice.fr* » ; ces informations peuvent être délivrées par voie

électronique à celui qui en ferait la demande selon ce procédé (Norguin, 2019 : n° 323 et s.). Les agents présents dans les services d'accueil unique du justiciable peuvent également délivrer des informations de type « personnel » aux justiciables qui en font la demande ; ils peuvent en effet fournir des informations procédurales sur les affaires en cours. Toutefois :

« ces informations personnelles sur les procédures en cours ne peuvent être délivrées qu'au justiciable se présentant physiquement à l'accueil du service d'accueil unique du justiciable et justifiant de son identité, ou à son représentant justifiant d'un pouvoir » (Norguin, 2019 : n° 331).

**Accès direct à l'information sur les procédures en cours.** Afin de permettre aux justiciables d'accéder à une information sur les procédures en cours, ont été mis en place des plateformes ou réseaux spécifiques. Les réseaux pouvant être utilisés par les seuls professionnels du droit ne seront pas abordés ; seuls ceux à destination des justiciables le seront dans le cadre de ce rapport.

Le décret n° 2019-402 du 3 mai 2019 portant diverses mesures relatives à la communication électronique en matière civile et à la notification des actes à l'étranger a créé le « *Portail du justiciable* ».

À l'origine, ce « *Portail du justiciable* » poursuivait essentiellement une vocation informative. Comme l'indiquait un arrêté du 6 mai 2019, il s'agissait d'« *une application fondée sur une communication par voie électronique des informations relatives à l'état d'avancement des procédures civiles utilisant le réseau Internet* »<sup>16</sup>. En somme, il s'agissait ni plus ni moins de permettre aux justiciables d'accéder à des informations relatives à la procédure en cours : lorsqu'un texte prévoit qu'un avis, une convocation ou un récépissé est adressé par le greffe à une partie par tous moyens, par lettre simple, par lettre recommandée sans avis de réception, il peut lui être envoyé par voie électronique sur le « *Portail du justiciable* » du ministère de la Justice, l'intéressé étant averti de la mise à disposition par l'envoi à l'adresse électronique indiquée d'un avis de mise à disposition (CPC, art. 748-8). Le rapport de la Cour des comptes de janvier 2022 révèle alors que ce ne sont que 26 000 inscriptions sur le portail qui ont été enregistrées en 2 ans.

Deux arrêtés du 18 février 2020 ont cependant ouvert la possibilité au justiciable d'adresser une requête accompagnée de ses pièces ; le « *Portail du justiciable* » permet alors la réalisation d'un acte de procédure spécifique (Bléry et Teboul, 2020). Cela préfigure sans doute du développement d'une procédure entièrement informatisée.

## B. L'accomplissement numérique des actes de procédure

**Objectifs du numérique en procédure civile (généralités).** Comme tout acte, l'acte de procédure consiste en une manifestation de volonté en vue de produire des effets de droit. Le

---

<sup>16</sup> Arr. 6 mai 2019 relatif aux caractéristiques techniques de la communication par voie électronique via le « *Portail du justiciable* », art. 1

développement des outils de communication numérique peut cependant exercer une influence à un double égard.

D'une part, il peut exercer une influence sur la *rédaction* et les *formes* de l'acte de procédure : plutôt que de créer un acte sur support papier, une plateforme *ad hoc* peut permettre de créer et rédiger un acte de procédure électronique. Cela est encore peu le cas aujourd'hui ; sauf quelques exceptions notables, les outils numériques ne permettent généralement pas de générer un acte de procédure électroniquement.

D'autre part, le développement des outils électroniques permet un développement des modes de *notification* des actes de procédure : plutôt que de notifier l'acte sur un support écrit, celui-ci l'est électroniquement. Les exigences formelles de l'acte sont simplement adaptées à la communication par voie électronique ; il s'agit alors d'une « *démarche par équivalence* »<sup>17</sup>. C'est ce second aspect qui a concentré l'essentiel des décrets relatifs à la communication électronique en matière civile<sup>18</sup>. Cependant, tous les acteurs du procès civil ne sont pas concernés de la même manière ; alors que les professionnels du droit peuvent largement recourir à la notification d'actes par voie électronique, tel n'est pas le cas des justiciables.

Le développement des moyens de communication électronique pourrait donc être amélioré à leur égard. Sera analysée la place des outils de communication électronique dans l'ensemble des procédures : la demande d'aide juridictionnelle (1), la procédure devant le tribunal judiciaire (2).

### 1. La demande d'aide juridictionnelle

**La demande d'aide juridictionnelle.** Le dispositif d'aide juridictionnelle est en voie de dématérialisation. Outre l'inapplicabilité de la voie dématérialisée en Polynésie française<sup>19</sup>, les recours contre les décisions rendues par le bureau d'aide juridictionnelle ne peuvent pas toujours être formés par voie électronique.

Le justiciable qui estime remplir les conditions pour bénéficier de l'aide juridictionnelle peut en faire la demande au moyen d'un formulaire homologué CERFA ou au moyen d'une application informatique dédiée accessible par le réseau Internet<sup>20</sup>. Dans ce dernier cas, le demandeur doit indiquer un certain nombre d'informations personnelles (sexe, nom de famille...<sup>21</sup>) et reçoit un accusé d'enregistrement électronique qui avise automatiquement le demandeur de la mise à disposition de l'accusé de réception de sa demande<sup>22</sup>.

---

17 Les deux auteurs ont toutefois une vision un peu plus large de la notion de démarche par équivalence (Bléry et Teboul, 2018 : n° 2 et 3)

18 *Ibidem*

19 Décr. n° 2020-1717 du 28 déc. 2020 portant application de la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique et relatif à l'aide juridictionnelle et à l'aide à l'intervention de l'avocat dans les procédures non juridictionnelles, art. 165

20 Décr. n° 2020-1717 du 28 déc. 2020, art. 37 et 38

21 Arr. du 8 nov. 2018 relatif au téléservice dénommé « FranceConnect » créé par la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État, art. 3

22 Décr. n° 2020-1717 du 28 déc. 2020, art. 49

L'instruction de la demande d'aide juridictionnelle s'effectue alors par voie dématérialisée : il est indiqué dans l'accusé de réception les pièces que le demandeur aurait omis de fournir et le bureau adresse par le moyen de l'application toutes les communications et notifications<sup>23</sup>. La décision rendue par le bureau d'aide juridictionnelle peut être notifiée au moyen de l'application<sup>24</sup>. Si la demande d'aide juridictionnelle peut ainsi être traitée de manière dématérialisée, il n'en va pas de même des recours.

**Les recours en matière d'aide juridictionnelle.** Les recours contre les décisions rendues par le bureau d'aide juridictionnelle peuvent, notamment lorsque l'aide juridictionnelle a été refusée, être exercés par le justiciable lui-même<sup>25</sup> devant, selon les cas, le président de la cour d'appel ou de la Cour de cassation, le président de la cour administrative d'appel, le président de la section du contentieux du Conseil d'État, le président du Tribunal des conflits, le président de la Cour nationale du droit d'asile ou le membre de la juridiction qu'ils ont délégué<sup>26</sup>. La dématérialisation de l'exercice du recours n'est cependant pas achevée : seuls peuvent ou doivent être transmis par voie électronique au moyen d'un téléservice ou d'une application accessible par le réseau Internet les recours qui relèvent de la compétence du président de la cour administrative d'appel ou du président de la section du contentieux du Conseil d'État<sup>27</sup>. En revanche, il ne semble pas que tel soit le cas lorsque le recours relève d'une juridiction judiciaire.

## 2. *La procédure devant le tribunal judiciaire*

**L'introduction de l'instance.** En principe, devant le tribunal judiciaire, l'instance est introduite par voie d'assignation (CPC, art. 750). Cependant, si la demande n'excède pas 5 000 euros en procédure orale ordinaire ou dans certaines matières fixées par la loi ou le règlement, la demande peut également être introduite par voie de requête (CPC, art. 750).

Il y a donc lieu de s'interroger sur le développement des outils de communication par voie électronique pour introduire l'instance au moyen d'une assignation ou d'une requête.

Par nature, l'assignation se prête mal au développement des moyens de communication par voie électronique à l'égard des justiciables. Il s'agit en effet d'un acte d'huissier de justice, qui ne produit d'effet que s'il est signifié à l'adversaire (CPC, art. 55).

Parce qu'il s'agit d'un acte d'huissier de justice, l'assignation devrait être rédigée par l'huissier de justice. À cet égard, l'huissier de justice peut prendre contact avec les services du greffe par voie électronique afin que lui soit communiquée une date d'audience comme le prévoit l'article 751 du code de procédure civile<sup>28</sup>. Il n'est cependant pas à exclure que le justiciable souhaite rédiger lui-même le corps de son assignation avant de remettre une copie de son projet

---

23 Décr. n° 2020-1717 du 28 déc. 2020, art. 49

24 Décr. n° 2020-1717 du 28 déc. 2020, art. 56

25 L. n° 91-647 du 10 juillet 1991 *relative à l'aide juridique*, art. 23

26 L. n° 91-647 du 10 juillet 1991, art. 23

27 Décr. n° 2020-1717 du 28 déc. 2020, art. 71. Cf. CJA, art. 414-1 et 414-2

28 Arrêté du 28 août 2012 portant application des dispositions du titre XXI du livre Ier du code de procédure civile aux huissiers de justice

d'acte à l'huissier de justice. Dans les textes, l'arrêté du 9 mars 2020 ne semble pas exclure que les justiciables puissent obtenir du greffe une date d'audience, laquelle peut être obtenue « *au moyen d'un courrier électronique* »<sup>29</sup>. Cette simple possibilité ouverte au justiciable constitue vraisemblablement un moyen suffisant. En toute hypothèse, l'acte devra être ensuite remis par le justiciable à l'huissier de justice aux fins de signification, lequel pourra entrer en contact avec le greffe afin que lui soit communiquée la date d'audience. La délivrance de l'assignation échappe totalement au justiciable et est le fait de l'huissier de justice. Si elle peut être signifiée par voie électronique (CPC, art. 653), cela sera très peu fréquent lorsque le destinataire de l'acte constitue un simple justiciable. Admise par le décret n° 2012-366 du 15 mars 2012, la signification par voie électronique suppose en effet que le destinataire ait expressément consenti à la signification par voie électronique (CPC, art. 748-2) en adressant une déclaration à la Chambre nationale des huissiers de justice<sup>30</sup> ; pratiquement, on imagine mal qu'un simple justiciable prenne une telle initiative.

Lorsque l'instance est introduite par requête unilatérale, ce qui suppose que le montant de la demande n'exécède pas 5 000 euros, le justiciable peut aujourd'hui formaliser l'acte de procédure par voie électronique en utilisant le « *Portail du justiciable* » qui est disponible sur le site « *www.monespace.justice.fr* »<sup>31</sup>. En prévoyant de manière générale que « *le "Portail du justiciable" permet également au justiciable d'adresser une requête à une juridiction* », l'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté du 6 mai 2019 *relatif aux caractéristiques techniques de la communication par voie électronique via le « Portail du justiciable »*, tel que modifié par l'arrêté du 18 février 2020 modifiant l'arrêté du 6 mai 2019 relatif aux caractéristiques techniques de la communication par voie électronique des avis, convocations ou récépissés via le « *Portail du justiciable* », n'exclut nullement le tribunal judiciaire de son champ d'application ; au contraire, en précisant que l'avis généré par la transmission de la requête « *tient lieu de visa par le greffe au sens de l'article 769 du code de procédure civile* », l'arrêté du 6 mai 2019 laisse entendre que des requêtes soient adressées au tribunal judiciaire au moyen du « *Portail du justiciable* » (Arr. 6 mai 2019, art. 1). Elles ne concernent aujourd'hui qu'un nombre restreint de contentieux (juge aux affaires familiales, tutelles et constitutions de partie civile). La Cour des comptes révèle en janvier 2022 un démarrage timide (1 001 requêtes en 6 mois) qui ne faisait gagner aucunement du temps aux juridictions en raison du retard dans leur équipement (pas d'applicatifs compatibles).

**La saisine du tribunal judiciaire.** Lorsque l'instance est introduite par voie d'assignation, la saisine du tribunal suppose l'accomplissement d'une formalité distincte dite de placement. Une copie de l'assignation doit être remise au greffe dans des délais dont la durée dépend notamment du point de savoir si la date d'audience a été communiquée par le greffe par voie électronique (CPC, art. 754).

---

29 Arrêté du 9 mars 2020 relatif aux modalités de communication de la date de première audience devant le tribunal judiciaire, art. 3

30 Décr. n° 56-222 du 29 févr. 1956 pris pour l'application de l'ordonnance du 2 novembre 1945 relative au statut des huissiers de justice, art. 73-1

31 Arr. du 6 mai 2019 relatif aux caractéristiques techniques de la communication par voie électronique via le « *Portail du justiciable* », art. 4

Lorsque s'applique la procédure écrite ordinaire et que le justiciable est alors représenté par un avocat, la copie de l'assignation doit être remise au greffe par voie électronique (CPC, art. 850). En revanche, lorsque le justiciable n'est pas représenté par un avocat, la copie ne peut être remise par voie électronique alors que cela n'est envisagé par aucun arrêté technique. L'arrêté du 7 avril 2009 relatif à la communication par voie électronique devant les tribunaux judiciaires n'envisage en effet nullement que des actes puissent être remis par un justiciable à la juridiction par voie électronique, de sorte qu'aucun texte ne précisant les modalités de cette communication par voie électronique, elle doit être tenue pour exclue (CPC, art. 748-6). Les arrêtés relatifs au développement du « *Portail du justiciable* » ne le prévoient pas davantage. Concrètement, le simple justiciable ne semble donc pas avoir la possibilité de remettre une copie de son acte par voie électronique.

**L'instruction du litige.** Une fois que l'instance a été introduite et le tribunal saisi, il reste à instruire le litige. À cet égard, le greffe peut communiquer au justiciable un certain nombre d'actes via le « *Portail du justiciable* » : le justiciable peut en effet consentir à la communication par voie électronique des avis, convocations et récépissés (Arr. 6 mai 2019, art. 1).

En revanche, le justiciable ne peut guère accomplir d'actes de procédure par voie électronique s'il n'est représenté par un avocat. Certes, lorsque s'applique la procédure écrite ordinaire ou, même, que tous les justiciables sont représentés par un avocat dans le cadre d'une procédure orale, le recours à la communication par voie électronique est possible, voire obligatoire (CPC, art. 748-1 et 748-6). Mais l'arrêté du 7 avril 2009 qui fixe les modalités de communication par voie électronique devant les tribunaux judiciaires exclut cependant tout échange par voie électronique entre un justiciable et la juridiction ou entre les justiciables ; en somme, seuls sont concernés par la communication par voie électronique les échanges entre avocats ou entre les avocats et la juridiction (Arr. 7 avr. 2009, art. 1). Par ailleurs, les différents arrêtés relatifs au déploiement du « *Portail du justiciable* » ne prévoient pas que le justiciable puisse rédiger et notifier ses conclusions par voie électronique. Il y a là une limitation dans le déploiement des outils électroniques.

Il est vrai que cette limitation pourrait paraître anodine dans la mesure où lorsque le justiciable peut se défendre seul ou, en tout cas, sans être représenté par un avocat, la procédure est orale (CPC, art. 817). Ce recours à une procédure orale pourrait laisser penser que les modes de communication par voie électronique n'y ont pas leur place, sauf à mettre en œuvre des procédés de visioconférence. Cependant, en dehors de cette hypothèse, le caractère oral de la procédure ne fait pas obstacle à l'échange d'écrits : tel est le cas lorsque les parties conviennent que la procédure se déroule sans audience (CPC, art. 828) ou lorsque le juge dispense l'une des parties de se présenter aux audiences (CPC, art. 446-1 et 831). Dans ces cas, il est alors prévu que les parties forment leurs prétentions et leurs moyens par écrit et que, sauf à ce qu'elles soient représentées par un avocat, la communication entre elles est faite par lettre recommandée avec demande d'avis de réception (CPC, art. 828 et 831). Rien n'est donc spécifiquement prévu pour organiser électroniquement les échanges entre les parties. En l'état actuel du dispositif, il ne paraît pas même envisageable que les parties recourent à des lettres recommandées électroniques dans la mesure où cela n'est pas expressément prévu par l'arrêté du 7 avril 2009

qui exclut les justiciables de la communication par voie électronique devant le tribunal judiciaire.

**Mise à disposition de la décision.** La décision du tribunal judiciaire peut être établie sur support papier ou sur support électronique (CPC, art. 456). Elle peut ensuite être mise à la disposition des parties. Il ne semble cependant pas encore prévu, y compris par le biais du « *Portail du justiciable* », que cette mise à disposition puisse intervenir de manière dématérialisée.

Si on en perçoit les frémissements, la numérisation des procédures judiciaires reste encore à l'état embryonnaire, et le parcours usager peu numérisé. Là encore, en regardant de plus près les indices de la Commission européenne pour l'efficacité de la justice, on constate le retard pris par la France en matière civile s'agissant, pour ce qui nous intéresse plus particulièrement, de la communication avec les juridictions<sup>32</sup>. En effet, l'indice pour la France est à 1,87 sur 10 là où la médiane européenne est à 5,83<sup>33</sup>. Sachant que la communication entre avocats et juridictions – obligatoire aujourd'hui dans la majorité des cas – est prise en compte dans cet indice, il est évident que si l'on considérait le seul usager ou usagère, l'indice serait encore bien plus faible. Et le rapport de la Cour des comptes de janvier 2022 évoqué précédemment ne devrait pas, même s'il ne lie pas les autorités, conduire à une accélération de ce parcours numérique pour le justiciable. Mais déjà en l'état, et avant de poursuivre cette voie, il convient de le questionner en pratique.

---

32 « *communication entre les tribunaux, les professionnels et/ou les utilisateurs des tribunaux, qui comprend la possibilité de soumettre une affaire par voie électronique, la possibilité pour le tribunal, les parties, les avocats et les autres professionnels de communiquer durant les différentes phases d'une affaire, l'existence de procédures spéciales en ligne, la vidéoconférence et l'enregistrement des audiences* » Rapport d'évaluation de la CEPEJ 2020, Partie 1, p. 99, disponible sur <https://rm.coe.int/rapport-evaluation-partie-1-francais/16809fc056> (consulté le 20 février 2022)

33 [https://public.tableau.com/app/profile/cepej/viz/ICTinjudiciaryv2020\\_1\\_0FR/ICTDevelopmentDashboard](https://public.tableau.com/app/profile/cepej/viz/ICTinjudiciaryv2020_1_0FR/ICTDevelopmentDashboard) (consulté le 20 février 2022)

## CHAPITRE 2 : UN PARCOURS NUMERIQUE PRATIQUE DEVANT ETRE INTERROGE

**Présentation de la méthodologie.** Fort de ce parcours théorique, la rencontre avec les professionnels et les usagers et usagères a pu se dérouler afin d’interroger le parcours numérique réellement perçu. Il convient alors d’en présenter les objectifs (Section 1), la population (Section 2), le matériel (Section 3), la procédure (Section 4), le corpus (Section 5) et les perspectives d’analyse (Section 6).

### SECTION 1 : OBJECTIFS

**De la création d’une plateforme numérique accessible.** Notre étude cherche à identifier et caractériser les effets de la numérisation ainsi que le ressenti des usagers et usagères et des professionnels ayant recours à des démarches de droit civil. Plus précisément, cette enquête vise à mettre en lumière les multiples difficultés rencontrées par les usagers et usagères – voire les professionnels – tant au niveau de l’utilisation que de l’accès et de la compréhension des plateformes numériques concernant les démarches juridiques et judiciaires. Pour ce faire, une enquête qualitative est mise en place afin de recueillir les témoignages d’usagers et usagères et de professionnels travaillant dans ce secteur. La finalité de cette étude sera de tenir compte de ces difficultés afin de proposer des pistes d’amélioration.

### SECTION 2 : POPULATION

**Des usagers et usagères et professionnels rencontrés.** Pour cette enquête, un ensemble de 7 entretiens avec des professionnels de diverses formations a été mené : écrivains publics, juristes, greffiers, conseiller en énergie, etc. Nous nous sommes également entretenus avec une petite quinzaine d’usagers et usagères dont l’âge variait entre 20 et 95 ans. Parce que nous ne connaissions pas les usagers et usagères avant de nous entretenir avec eux, nous avons choisi de ne pas restreindre la catégorie d’âge. De plus, cette catégorie n’a pas fait l’objet de restriction afin d’obtenir un maximum de variété selon les usagers et usagères et leurs difficultés. Nous avons tout de même constaté que ce corpus intègre plus de personnes au-dessus de 40 ans. En ce qui concerne le sexe des locuteurs, il n’apparaissait pas nécessaire de le distinguer. Puisque notre étude tend à obtenir une vision globale sur la numérisation des démarches, la discrimination sexuelle des locuteurs n’était pas pertinente, voire aurait pu biaiser nos résultats. L’étude se déroulant dans la région orléanaise, tous nos participants parlent français lors de nos entretiens. L’étude n’émet aucune discrimination fondée sur des critères sociolinguistiques et cross-linguistiques, auprès des usagers et usagères et professionnels.

Nous avons choisi de nous entretenir avec une quinzaine d’usagers et usagères (treize en définitive) puisqu’ils sont au cœur de la recherche et directement concernés par la numérisation des démarches de droit civil. La finalité de cette recherche étant de proposer une plateforme numérique plus accessible aux particuliers, il paraissait donc évident de chercher à obtenir le ressenti et les difficultés auxquelles font face les usagers et usagères au quotidien. Nous avons également décidé de nous entretenir avec sept professionnels dont le métier est d’accompagner ces mêmes usagers et usagères. Le rôle des entretiens avec des professionnels était non seulement d’obtenir leur ressenti face à cette numérisation – puisqu’ils sont eux-mêmes touchés

par celle-ci – mais également de pouvoir pointer les problèmes récurrents que les usagers et usagères leur présentent. Le regard de ces professionnels nous permet finalement d’adopter, nous-mêmes un regard objectif, et par conséquent, d’objectiver la vision subjective des usagers et usagères, sur le projet de numérisation.

Quelques entretiens entre professionnels et usagers et usagères ont également été réalisés – un total de dix – afin de pouvoir apprécier comment une séance d’accompagnement, renseignement, voire d’aide à la démarche se déroulait. Ces entretiens ont ainsi permis d’observer le quotidien des professionnels et des usagers et usagères sans ajouter de questions ni de situation stressante, mais aussi de comprendre l’impact de ces démarches à travers différents points de vue.

### SECTION 3 : MATERIEL

**De la construction de guides d’entretien.** Pour mener à bien ces entretiens, il a fallu élaborer deux guides d’entretien, un premier, destiné aux professionnels, et, un second destiné aux usagers et usagères. En effet, la problématique posée aux professionnels n’est pas la même que celle posée aux usagers et usagères.

De manière générale, les guides d’entretien étaient semi-directionnels, c’est-à-dire qu’une question générale introduisant la thématique du projet était posée au professionnel ou à l’usager puis le locuteur était libre de parler (Blanchet, 2007). La fonction de ce type d’entretien est de pouvoir laisser s’exprimer au maximum l’usager et le professionnel et, finalement, le laisser produire une réflexion aboutie sur le sujet. Les questions ensuite posées ne servent qu’à aider le professionnel et/ou l’usager lorsque celui-ci a soit du mal à s’exprimer soit ne pousse pas plus loin sa réflexion. Il s’agit également, par ce type d’entretien d’éviter d’orienter les questions des usagers et usagères et/ou des professionnels, voire de les braquer.

Les questions thématiques pour les professionnels étaient donc les suivantes :

I) Dans un premier temps, pouvez-vous me décrire en quoi consiste votre travail dans les maisons de la justice et du droit ? N’hésitez pas à me parler de votre parcours et de vos formations, puis de votre rôle et de vos missions. II) Pouvez-vous me parler des gens qui viennent à la maison de la justice et du droit : qui sont-ils et quels sont les problèmes qu’ils rencontrent ? III) D’une manière générale, que pensez-vous du développement numérique pour vous et pour les usagers et usagères ? IV) Que pensez-vous de la numérisation de l’accès à la justice ? V) Si vous avez des points qu’on n’a pas abordés et que vous aimeriez soulever... des remarques concernant l’entretien...

Les questions thématiques pour les usagers et usagères étaient les suivantes :

I) Pour commencer, pourriez-vous m’expliquer pourquoi et comment vous êtes venu à la maison de la justice et du droit/association ? II) Pourriez-vous m’expliquer maintenant comment vous avez été accompagné dans vos démarches au sein de la maison de la justice et du droit/association ? III) D’une manière générale, que pensez-vous de la numérisation de la société ? IV) Si vous avez des points qu’on n’a pas abordés et que vous aimeriez soulever... des remarques concernant l’entretien...

Les deux guides d'entretien sont présentés en annexes 1 et 2.

#### SECTION 4 : PROCEDURE

**De la procédure suivie.** Puisque notre recherche est axée sur la numérisation des démarches de droit civil dans la région Centre-Val de Loire, et plus précisément à Orléans, tous les entretiens ont été réalisés avec des professionnels et usagers et usagères habitant ou exerçant à Orléans. Les entretiens ont eu lieu dans des institutions telles que *la maison de la justice et du droit*, ainsi que dans les locaux des associations *Agence départementale de l'information sur le logement* et *Action numérique*. La majorité des entretiens avec les usagers et usagères s'est déroulée avant leur accompagnement par des professionnels, toutefois, certains ont été réalisés après. Les entretiens avec les usagers et usagères varient entre 15 et 20 minutes maximum tandis que les entretiens avec les professionnels et les entretiens entre professionnels et usagers et usagères peuvent durer jusqu'à une heure. Avant de réaliser tout entretien, un recueil du consentement a été présenté au professionnel ainsi qu'à l'utilisateur afin que ceux-ci soient mis au courant non seulement de l'enregistrement des données, des objectifs du projet, mais également de l'anonymisation effectuée à la suite de l'enquête de terrain (Annexe 3). Par ailleurs, une fiche signalétique a aussi pu être présentée aux professionnels qui souhaitaient transmettre plus d'informations personnelles.

Tous les entretiens ont été enregistrés et collectés via l'utilisation de microphones H4n Pro (Handy Recorder) afin d'obtenir la meilleure qualité audio possible. Lorsque les entretiens ne concernaient que les usagers et usagères ou les professionnels, le micro avait une ouverture/portée de 90 afin que le micro ne capte que le discours du locuteur. Lorsque ceux-ci concernaient un entretien entre l'utilisateur et le professionnel, le micro avait une ouverture de 120. Tous ces fichiers sons ont été enregistrés sous format .WAV et déposés sur la plateforme de partage sécurisée Sharedocs du projet HumaNum.

#### SECTION 5 : CORPUS

**Du corpus retenu.** Au total 30 entretiens ont été réalisés. Sept entretiens ont été réalisés avec des professionnels et treize entretiens avec les usagers et usagères. Les derniers entretiens ne sont pas des entretiens à proprement parler, mais plutôt des séances d'accompagnement entre le professionnel et l'utilisateur auxquelles nous avons pu assister.

**Anonymat.** 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. Cette distinction est volontaire puisqu'elle nous permettait d'analyser nos différents fichiers .WAV ensemble ainsi que de les analyser séparément, c'est-à-dire usagers et usagères *versus* professionnels (voir le tableau des métadonnées en Annexe 4).

**Transcription.** Les fichiers sont par la suite transcrits à l'aide du logiciel Transcriber. Ce logiciel permet à la fois une transcription orthographique fine directement alignée sur le fichier son, mais aussi la réutilisation de cette transcription sur des logiciels tels que TXM (analyses lexicales) ou Praat (analyses prosodiques) (Boersma & Weenink, 2018). La transcription orthographique vise à restituer de la manière la plus fidèle possible tous les propos des locuteurs

(jusqu'aux disfluences<sup>34</sup>). 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). Les transcriptions font l'objet d'une relecture une dernière fois avant les analyses afin d'en vérifier l'exactitude.

Le corpus PARJUNUM regroupe 30 fichiers TRS pour un total de 12h23m31s d'enregistrement, dont :

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

Afin de faciliter l'analyse sur le logiciel TXM, le corpus PARJUNUM a été organisé en sous-corpus : des sous-corpus permettant de séparer les différents types de fichiers (professionnels, usagers et usagères et accompagnements) en sélectionnant les fichiers souhaités dans l'invite de commande, ainsi que des sous-corpus permettant d'exclure les occurrences issues des intervieweurs (appelés CIBLE).

## SECTION 6 : PERSPECTIVES D'ANALYSE

Le corpus d'entretien a été analysé suivant différentes méthodes.

**L'analyse thématique** ou **analyse de contenu**, utilisée en sciences humaines et sociales notamment en psychologie et sociologie (Blanchet, 1993 ; Erlich et Rastier, 1995) est définie comme

« un ensemble de techniques d'analyse des communications visant, par des procédures systématiques et objectives de description du contenu des énoncés, à obtenir des indicateurs (quantitatifs ou non) permettant l'inférence de connaissances relatives aux conditions de production/réception (variables inférées) de ces énoncés » (Bardin, 1977 : 43).

Elle a pour objectif d'identifier, de quantifier et d'analyser (de façon manuelle ou outillée) les grands thèmes retrouvés dans les discours des usagers et usagères et des professionnels. Il s'agit par un processus itératif de lecture analytique et d'annotation des transcriptions écrites des entretiens de repérer les thèmes majeurs évoqués par les locuteurs et d'analyser leur répartition et leur articulation au sein d'un même entretien (dimension verticale) et au travers des différents entretiens du corpus (dimension horizontale). Pour donner suite à la définition des thèmes, l'annotation consiste à catégoriser chaque énoncé dans un des thèmes ou sous-thèmes identifiés. Le caractère objectif de l'analyse est assuré par le caractère itératif et collectif de l'analyse

---

34 Une disfluence verbale consiste en toute sorte de rupture, d'irrégularité, ou d'élément non lexical qui apparaît dans un discours normalement fluide.

(plusieurs annotateurs qui confrontent thèmes et catégorisations par thèmes). Cette analyse permettra de mettre à jour les représentations exprimées et véhiculées dans les discours des usagers et usagères et professionnels interviewés.

Les linguistes qui travaillent dans le champ social, dont la sociolinguiste Josiane Boutet (1992) (et avant elle William Labov), ont souligné l'importance de ne pas réduire le sens aux seuls mots et de prendre en compte l'épaisseur de la langue et du discours :

« En ce qui concerne la dimension sémantique du langage, il va généralement de soi pour un non-linguiste que le sens n'est que dans les mots, que le lexique est seul porteur de ce que l'on veut signifier à autrui. Les connaissances du linguiste lui permettent de déplacer cette conception en affirmant, premièrement, qu'il y a plusieurs sources du sens, les mots ne constituant que l'une d'entre elles, et deuxièmement que les langues possèdent une matérialité propre qui ne se résout pas dans des effets de sens ou de vouloir dire : matérialité phonétique, syntaxique et morphologique. Cette matérialité empêche de passer simplement des discours à leur interprétation, et plus encore d'avoir un accès aisé aux représentations ou aux connaissances des locuteurs. »  
(Boutet, 1992 : 96)

Aussi nous proposons de coupler l'analyse de contenu à une analyse linguistique multidimensionnelle.

En ce qui concerne **l'analyse linguistique**, les transcriptions seront importées sur le logiciel TXM (Heiden & al, 2010). Ce logiciel permettra de réaliser une analyse lexicométrique qui pourra venir alimenter et compléter l'analyse thématique en identifiant les formes lexicales, leurs catégories morphosyntaxiques (noms, adjectifs, verbes, adverbes...) relevant de différents regroupements thématiques au sein des discours des usagers et usagères et professionnels. TXM renferme différents outils (statistiques lexicales, étiqueteur morphosyntaxique, concordancier, outils de requête, comparaison entre plusieurs sous-corpus, entretiens..., annotations syntaxiques) sur lesquels s'appuieront les analyses syntaxique, sémantique, voire pragmatique du corpus recueilli.

Cette analyse linguistique prendra également la forme d'une analyse prosodique qui consiste à apprécier l'ensemble des traits oraux d'une expression verbale d'un locuteur, traduisant la musicalité de sa voix et de ses énoncés, et qui rend les émotions et les intentions plus intelligibles à ses interlocuteurs. Ainsi,

« la prosodie va se consacrer à la description (aspect phonétique) et à la représentation formelle (aspect phonologique) des éléments de l'expression orale tels que les accents, les tons, l'intonation et la quantité, dont la manifestation concrète, dans la production de la parole, est associée aux variations de la fréquence fondamentale (F0)<sup>35</sup>, de la durée

---

35 Fréquence de vibration des cordes vocales. En général, la fréquence fondamentale de la tonalité vocale complexe – également connue sous le nom de hauteur ou F0 – se situe dans la plage de 100 à 120 Hz pour les

et de l'intensité (paramètres prosodiques physiques), ces variations étant perçues par l'auditeur comme des changements de hauteur (ou de mélodie), de longueur et de sonie (paramètres prosodiques subjectifs) » (Di Cristo, 2013 : 16).

### **Précisions techniques**

Pour réaliser cette analyse, le logiciel Praat sera employé. Pour cela, tous les fichiers .WAV ainsi que leur transcription seront importés sur le logiciel Praat. Celui-ci permet d'observer la fréquence fondamentale de chaque discours et d'en proposer une analyse. Pour cela, l'algorithme de stylisation mélodique Momel/Intsint, la notation ToBI<sup>36</sup> et le logiciel RStudio seront utilisés en parallèle grâce à l'alignement des fichiers sons avec la transcription écrite et la normalisation (De Looze & Hirst, 2008 ; Hirst & De Looze, 2020). Par ailleurs, cet algorithme nous permettra aussi d'obtenir le registre, les maximales et minimales de F0 ainsi que le « Key » de F0 – soit la hauteur moyenne définie par la moyenne de toutes les fréquences utilisées. Le registre est par ailleurs calculé en octaves, car cette unité est la plus proche unité perçue par l'oreille humaine (De Looze & Hirst, 2014). La notation ToBI, quant à elle, nous permettra d'obtenir les contours de F0 afin d'analyser les attitudes des locuteurs ainsi que d'autres paramètres pouvant corrélérer positivement avec les paramètres syntaxiques et sémantiques.

---

hommes, mais des variations en dehors de cette plage peuvent se produire. Le F0 pour les femmes se trouve environ une octave plus haut. Pour les enfants, F0 est d'environ 300 Hz. (nous ajoutons)  
36 « *Tones and Break Indices* ». ToBi est un système de transcription des modèles d'intonation.

## CHAPITRE 3 : UN PARCOURS NUMERIQUE IMPARFAIT

**Trois axes de difficultés.** Les différentes analyses menées à partir des données récoltées sur le terrain, confrontées à des cadres théoriques divers, amènent à envisager des conclusions suivant trois axes différents. Ainsi, avant toute chose, il apparaît évident que le parcours numérique des usagers et usagères dans le cadre des procédures judiciaires vient renforcer ou créer des vulnérabilités générales par rapport au numérique (Section 1). Au-delà de cette vulnérabilité générale face au numérique, les outils développés – au premier plan desquels « *Justice.fr* » qui ne rencontre pas le succès escompté<sup>37</sup> – apparaissent imparfaits (Section 2). Un accompagnement est alors nécessaire, mais là encore, des difficultés se font jour (Section 3).

### SECTION 1 : LA CREATION OU LE RENFORCEMENT DE VULNERABILITES

**Plan.** Si les vulnérabilités sont largement connues dans les différentes disciplines (§1), les analyses, notamment linguistiques, des données récoltées dans le cadre du projet (§2) permettent de révéler, si besoin en était, les vulnérabilités renforcées ou créées par le recours au numérique (§3).

#### *§1. Définitions théoriques*

**Des représentations sociales et de la vulnérabilité.** La définition générale des représentations sociales doit s'accompagner de quelques éléments relatifs aux représentations sociales dans le domaine de la justice (A). Ces derniers ont permis de mettre en évidence que certains usagers et usagères pouvaient être considérés comme vulnérables, notion polysémique appréhendée par l'ensemble de nos disciplines, et qui constitue un concept phare au cœur de ce projet (B). L'illectronisme n'en est qu'un exemple (C).

##### A. Les représentations sociales

**Généralités sur les représentations sociales.** Les représentations sociales constituent un champ d'investigation prolifique depuis la création du concept par Moscovici en 1961 (voir Lo Monaco, Delouée et Rateau, 2016). Prenant naissance dans les différents modes de communication, et notamment avec l'émergence des médias de masse, les représentations sociales

« déterminent le champ des communications possibles, des valeurs ou des idées présentes dans les visions partagées par les groupes, et règlent, par la suite, les conduites désirables ou admises » (Moscovici, 1976).

En ce sens, les représentations sociales peuvent être définies comme

---

<sup>37</sup> Le site est classé 162 309<sup>e</sup> là où service-public.fr est classé 3209<sup>e</sup> comme le révèle le rapport de la Cour des comptes de janvier 2022, et le temps moyen passé sur le site est de 1 minute et 43 secondes ce qui paraît peu.

« une forme de connaissance spécifique, le savoir de sens commun, dont les contenus manifestent l'opération de processus génératifs et fonctionnels socialement marqués » (Jodelet, 1989).

Ainsi, les représentations sociales apparaissent avant tout comme un moyen pour l'individu d'appréhender l'environnement social dans lequel il s'inscrit, tout en fournissant un guide pour les pratiques à adopter, et une justification pour celles-ci. L'aspect social et « populaire » du savoir n'obéit ici à aucune logique scientifique, mais à la seule logique que les individus peuvent associer aux expériences, aux idées, aux croyances, qui ne nécessitent alors ni preuves, ni motifs ou raisons spécifiques, bien qu'un sentiment de cohérence puisse toutefois en découler. Le marquage social des représentations sociales renvoie alors à l'influence de l'appartenance groupale, plus globalement de l'identité, dans les processus représentationnels qui à la fois génèrent et assurent certaines fonctions (cognitives, identitaires, orientations et justifications des pratiques) (Abric, 1994). À la fois produit et processus, les représentations sociales constituent

« le processus, le mouvement d'appropriation de la nouveauté des objets [mais aussi] le contenu [qui] s'organise en thèmes et en discours sur la réalité » (Seca, 2002).

Elles constituent alors aussi le produit, le résultat de ce processus, qui permet d'analyser et d'interpréter la réalité en utilisant un code, un langage, compris par les membres d'un même groupe social. Les représentations sociales s'alimentent des relations sociales qu'elles contribuent à créer, permettant à tout un chacun de s'affirmer comme appartenant à un groupe en adoptant les conduites socialement désirables pour ce groupe.

À la suite des travaux de Moscovici, plusieurs écoles ont émergé se focalisant soit sur une approche sociogénétique des représentations sociales (courant de l'École des hautes études en sciences sociales avec les travaux de Jodelet [1989, 1991]), sur une approche structurale (école d'Aix-Marseille avec les travaux de Abric [1976, 1987, 1994] et Flament [1987, 1994, 1999]) ou sur une approche socio-dynamique (école de Genève avec les travaux de Doise [1990]). Chacun de ces courants s'intéresse à des enjeux spécifiques des représentations sociales, respectivement : leur apparition et évolution dans la pensée sociale, leur structuration en un noyau central et une périphérie susceptible d'éclairer d'éventuelles transformations et les processus à l'œuvre dans celles-ci, leur rôle dans les positionnements socio-politiques des individus. L'ensemble de ces courants a fait l'objet d'études empiriques appliquées à des sujets variés, confirmant la complémentarité de ces approches, conduisant ces dernières années à des travaux intégratifs défendant la nécessité d'une triangulation théorique et méthodologique (Apostolidis, 2006 ; Bordarie, 2015 ; Haas et Kalampalikis, 2021).

**Particularités des représentations sociales de la justice.** Dans le cadre spécifique de la justice, le champ des représentations sociales a déjà été mobilisé à de multiples reprises, se focalisant successivement sur l'une ou l'autre des écoles, et traitant soit de la justice pénale (p. ex., Casadamont, 1980 ; Dubouchet, 2004 ; Faugeron, 1978, 1983 ; Percheron, 1991) soit de la justice civile (p. ex., Clémence et Doise, 1995 ; Doise et Herrera, 1994 ; Fieulaine, Kalampalikis et Haas, 2009 ; Roux et Clémence, 1999). En mettant en évidence une différence

entre le « droit observé en acte » et le « droit des livres » (Ewick & Silbey, 1998 ; Liora, 2009 ; Péliisse, 2003, 2005 ; Sarat, 1990), la sociologie du droit a posé les fondements d'une distinction nécessaire entre théorie et pratique relatives au droit, entre trajectoires théoriques et trajectoires réelles des usagers et usagères. Dès lors, le droit apparaît comme un construit social au sein duquel se jouent des rapports entre savoirs experts et savoirs profanes (Hewstone & Moscovici, 1983), entre égocentrisme et sociocentrisme (Clémence & Doise, 1995) ou encore entre le droit formel et le droit matériel de Weber, renvoyant aux notions de dialogicité développée par Markova dans le champ des représentations sociales (2003).

Les représentations sociales de la justice, du droit ou des droits, comme les autres représentations sociales viennent ainsi jouer leurs différentes fonctions. Ces dernières sont avant tout qualifiées de cognitives et permettent aux individus de construire un certain savoir, une certaine connaissance du droit. La connaissance se veut alors profane pour permettre aux usagers et usagères de comprendre et s'appropriier la justice et le droit, à leur façon. À travers cette appropriation, c'est aussi la fonction identitaire des représentations sociales qui se joue, permettant aux uns et aux autres de se positionner vis-à-vis de la justice, des droits et des possibilités que chacun peut alors avoir, par exemple d'y recourir ou non. En effet, dans ce rapport qui unit les individus à la justice, par l'intermédiaire des représentations sociales, c'est tout un système d'orientations et de justifications des pratiques qui est en jeu, en construction permanente, tant dans la conception que les individus s'en font que dans leur façon de s'approprier ou rejeter ces droits ou les possibles que le droit leur octroie (Berrat, 2011).

Récemment, certains travaux se sont notamment intéressés aux représentations sociales de la justice à travers les expériences des usagers et usagères, notamment de leur recours ou non recours aux droits (Béal, Kalampalikis, Fieulaine et Haas, 2014). Les représentations sociales semblent s'articuler autour de quatre composantes principales, renvoyant d'une part soit à la défiance à l'égard du système judiciaire, soit à son idéalisation, et renvoyant d'autre part à sa fonction régulatrice et punitive, et à son accessibilité largement remise en cause et pouvant justifier des conduites d'évitement. Si ces composantes semblent faire écho principalement à la dimension pénale de la justice, les auteurs ont aussi souligné la vulnérabilité de certains publics, notamment les plus fragiles face aux démarches relatives aux procédures civiles, notamment dans le recours ou non à certaines aides sociales.

**Données empiriques et analyse psycho-sociale.** Les données qualitatives récoltées lors des entretiens menés dans le cadre du projet qui a donné lieu au présent rapport vont en partie dans ce sens, et confirment le propos de ces auteurs sur les risques de non-recours dans le cadre des procédures civiles. On note dans ces pratiques l'existence d'un risque de rejet amplifié par le recours difficile au numérique, et donc l'abandon, pourtant non souhaité au regard des droits fondamentaux, des recours aux droits. Nos résultats mettent en évidence que les aspects numériques semblent renforcer certaines composantes évoquées par les auteurs, quand deux d'entre elles n'apparaissent pas dans le discours des interrogés. En effet, les composantes de l'idéalisation et de la fonction régulatrice et punitive de la justice ne se retrouvent pas ou peu dans nos données. Cela semble pouvoir s'expliquer par le fait que l'objet de notre étude se rapporte à la numérisation, laquelle est aujourd'hui développée davantage du point de vue de l'accès au droit plutôt qu'à la justice elle-même, ainsi que par la nature civile de celle-ci.

En revanche, on retrouve régulièrement l'idée de défiance dans le discours des interrogés. Plus qu'une défiance vis-à-vis du système judiciaire lui-même, elle semble ici plutôt porter sur la fiabilité des informations juridiques trouvées sur Internet et à la crainte qu'elles puissent ne pas être correctes, et sur la difficulté que représente la numérisation des procédures entraînant une crainte de faire des erreurs. Ainsi, les thématiques de la peur et de la sécurisation reviennent fréquemment.

Juriste Agence départementale d'information sur le logement 1, Pro004

00:18:49 : euh hm mais qui pour l'immatriculation euh ben voilà il il fait un procès-verbal d'assemblée générale informatique euh il me le fait sous Word euh il me dit j'ai du mal à l'insérer donc il vient me voir je lui scanne je lui mets en PDF je lui mets sur sur le registre on fait l'actualisation ensemble ça se passe super bien lui il est pas du tout réfractaire, mais c'est qu'il a envie de venir nous voir pour qu'on l'aide à finaliser sa démarche

00:19:24 : oh je sais pas si c'est par plaisir qu'il vient me voir, mais euh, mais, mais je sais qu'alors des fois c'est pour y en a beaucoup ils me disent c'est pour éviter de faire une bêtise

Franck, Usa 004

0:01:52 euh il est plus à l'aise que moi euh pour voir les aides que j'ai droit je sais à peu près, mais le truc c'est sur Internet euh pour les professionnels - alors ils demandent euh comment euh notre nom notre adresse plus un numéro de téléphone et je voulais pas le donner

et je suis pas Internet euh non euh y a trop à boire et à manger euh y a pas de contrôle enfin pour moi y a pas assez de contrôle là-dessus on euh on peut se faire piéger à chaque coin de rue là-dessus hein euh c'est beau- beaucoup trop dangereux à mon goût

Médiatrice 1, Pro006

00:12:36 : donc du coup ces gens-là euh c'est ça peut être aussi vite compliqué de faire les démarches tout seuls chez eux parce qu'ils vont avoir peur de tomber sur des sites frauduleux du coup ils vont préférer venir euh nous voir pour qu'on puisse euh comment dire qu'on puisse être pour que eux ils soient sûrs de faire la démarche sur le bon site et que ce soit sécurisé quoi on va pas leur demander de payer ou euh des choses comme

Cécile, Usa012

j'ai peur de pas trouver les bonnes réponses de trouver les réponses, mais qui sont pas correctes

Ces thématiques semblent constituer un système de justification de certaines pratiques. Parmi elles, on retrouve l'idée même de pratiques d'évitement. En effet, nos résultats mettent en évidence la façon dont l'évitement est directement lié aux difficultés que le recours au numérique peut induire, notamment pour certains publics vulnérables.

Délégué du Défenseur des droits, Pro005

00:38:14 : bah en général euh bon si je prends par exemple ici sur La Source maintenant la maison de justice est suffisamment ide- euh identifiée pour qu'ils viennent, mais souvent y a deux solutions soit le désarroi je fais rien tant pis je paye et puis c'est terminé

Adèle, Prusa008

00:18:16 : ah bah j'ai une j'ai une amie depuis très très longtemps sur Saint-Denis elle va avoir quatre-vingt-dix ans, mais ben elle sait rien faire bon ben elle fait rien

Mickael, Usa006

hm ouais euh si j'imagine qu'on va continuer parce qu'elle pousse derrière et puis bon après ça dépend euh ça dépend des sommes qu'ils nous proposent aussi quoi je veux dire moi j'ai pas envie de me prendre le chou pour trois ou quelques euros ce sera sans c'est bah voilà euh [conv] voilà c'est ça quoi c'est tout bêtement ça

là je suis enfin je suis vraiment venu parce qu'elle m'a dit ah si faut y aller quand même c'est euh y a des sommes importantes à engager y a du bon allez

allez on va y aller on va essayer de, mais j'ai le temps je suis en retraite j'ai le temps, mais sinon

Enfin, c'est surtout la composante renvoyant à la remise en cause de l'accessibilité qui est le plus souvent évoquée à la fois dans sa dimension juridique et dans sa dimension numérique. Ainsi, l'information juridique trouvée sur Internet, y compris lorsqu'elle se voudrait théoriquement accessible comme pour « *Justice.fr* », dont l'accessibilité est même en réalité l'objectif premier, ne semble pas toujours bien compréhensible du justiciable. Les thématiques de la difficulté de navigation et celle de la compréhension des notions juridiques ressortent ainsi clairement des différents entretiens.

Délégué du Défenseur des droits, Pro005

00:33:05 : d'abord y a quelque chose d'important c'est que les gens euh ne comprennent pas forcément le droit et aujourd'hui dans le monde où on est peut-être vous en êtes-vous rendu compte ou vous rendrez compte euh ils ont besoin d'un contact humain

Juriste Agence départementale d'information sur le logement 1, Pro004

00:10:43 : clairement y a des personnes ils s- voilà elles sont contraintes de le faire et s- elles veulent pas donc elles viennent petit peu en à reculons euh nous demandent alors pas parce qu'elles nous demandent de l'aide, mais elles viennent à reculons parce que la démarche sur euh informatique y a une barrière après c'est surtout les personnes d'un certain âge

Délégué du Défenseur des droits, Pro005

00:31:43 : Justice point FR euh j'ai pas tendance trop à leur donner parce que c'est quand même un peu initié et ils comprennent pas toujours vous comme moi on a du mal à comprendre et c'est du langage juridique et tout le monde ne le comprend pas

Médiatrice 1, Pro006

00:07:19 : la démarche euh enfin la procédure qu'il faut suivre par contre des fois quand je tape des mots-clés je trouve pas forcément la demande que je veux (parlant de Service-public.fr)

00:07:39 : par exemple des personnes peut-être plus âgées qui vont moins sur euh moi je trouve que y a trop d'informations c'est vrai que c'est pas forcément évident de se repérer

00:07:47 : euh parce qu'en fait quand on arrive sur une rubrique y a toujours marqué pièces à fournir euh où faire la demande les conditions, mais il faut savoir enfin pour les personnes qui sont pas habituées à l'utiliser faut savoir déjà qu'il faut cliquer sur l'onglet et après il faut bien lire toute la procédure et des fois c'est vrai qu'il y a beaucoup d'informations

Cécile, Usa012

ouais que ça me corresponde pas après au niveau droit je sais enfin c'est des erreurs au de la compréhension que alors je préfère qu'on m'explique de vive voix

plutôt que de de m'attribuer un article de loi et que je comprenne le sens inverse

après euh c'est je compte euh je consulte des des sites euh c'est bon je vérifie qu'il y ait point gouv- et Légifrance ou des choses comme ça

là je suis sûre de d'être sur le enfin du moins j'espère d'être sur le bon site, mais c'est tellement compact tellement euh enfin c'est peut-être pas assez bien expliqué

Ce public vulnérable, vulnérabilité qui ressort également des analyses linguistiques qui suivent, constitue dès lors un groupe social extrêmement hétérogène, dont le rapport et les pratiques liés à la justice, guidés par les représentations sociales qu'ils s'en font, sont aussi profondément dépendants des enjeux qui les unissent à la justice.

## B. Vulnérabilité

**Définition de la vulnérabilité.** Le terme de « vulnérable » au sens commun est emprunté au latin *vulnerabilis* qui signifie « peut être blessé », il qualifie ainsi une personne qui peut facilement être attaquée (Rey, 1992). Juridiquement, on peut définir les personnes vulnérables comme celles qui sont menacées dans leur autonomie, leur dignité ou leur intégrité, physique

ou psychique. La vulnérabilité peut résulter de l'âge, la maladie, une infirmité, une déficience physique ou psychique ou un état de grossesse.

« Il est communément admis que la vulnérabilité est catégorielle (des personnes sont désignées comme vulnérables) ou situationnelle (un facteur extrinsèque rend la personne vulnérable dans une situation donnée). Intrinsèquement, des catégories sont désignées, comme les mineurs, les majeurs protégés, les demandeurs d'asile, les handicapés, les personnes âgées, les "personnes atteintes de troubles psychiatriques" (...) On sait également que dans une situation donnée (critère extrinsèque), l'état de santé et la maladie peuvent constituer une vulnérabilité. La notion de vulnérabilité déborde cette acception étroite pour accueillir l'esprit faible, c'est-à-dire celui dont l'intelligence, les connaissances, le degré d'instruction, les ressources ou encore la santé ne permettent pas de protéger suffisamment les intérêts. De nouveaux faibles ont fait leur apparition : les personnes âgées, les personnes démunies ou à faibles ressources, les chômeurs, les étudiants, les personnes dépendantes, les parents isolés, les femmes battues, les malades, les sans-abris, les nomades, les détenus, les réfugiés, les victimes... mais aussi les salariés, les consommateurs, les voyageurs, les acquéreurs d'immeubles, les locataires, les habitants confrontés aux risques naturels... » (Puig, 2019).

Tout semble affaire d'espèce. La vulnérabilité ne se laisse pas enfermer dans une définition, ni même plusieurs. Il existe sans doute autant de vulnérabilités que de personnes.

**Vulnérabilité comme source de droit.** L'impossible définition, sa pluralité, son caractère éminemment subjectif pourrait convenir si le législateur ne s'en mêlait pas, si le droit n'y voyait pas une source de droit. En effet, la vulnérabilité existe en droit, elle est sous-jacente dans de nombreuses considérations ou parfois complètement assumée. Être juridiquement vulnérable c'est se hisser plus haut dans la hiérarchie des « intérêts ». Ainsi, faudra-t-il déterminer entre deux personnes celle qui sera vulnérable pour lui accorder des droits plus importants, une meilleure protection. Parfois, il faudra aller plus loin et désigner une personne comme spécialement vulnérable, en quelque sorte plus vulnérable qu'une autre parce qu'elle serait vulnérable en fonction de plusieurs critères. Existe-t-il alors des hiérarchies entre les vulnérabilités ? Par ailleurs, la vulnérabilité ressentie par l'individu dans une situation donnée n'est alors pas nécessairement celle consacrée par le droit, celle à qui le droit reconnaît une place particulière et c'est bien là toute la difficulté. La question de la vulnérabilité et de l'accès au droit pose la question de savoir comment une mission de l'État – rendre le droit accessible – peut être réalisée lorsque l'on est face à un public vulnérable. La dématérialisation est-elle un outil réellement efficace ou un facteur de nouvelles discriminations ?

Ces questions relatives à la vulnérabilité peuvent être illustrées par un cas particulier qui est l'un des aspects importants, bien que ce ne soit pas le seul, du projet : l'illettrisme et l'illectronisme.

### C. L'illectronisme comme exemple d'une vulnérabilité créée

**Illustration.** Parmi les facteurs de vulnérabilités, nous retenons ici l'illettrisme et l'illectronisme, qui constituent deux enjeux largement identifiés, tant sur le plan politique, médiatique que scientifique. Pour autant, nous n'oublions pas qu'il ne s'agit là que de deux exemples parmi une multitude de situations qui peuvent, selon l'appartenance à certains groupes sociaux, selon les représentations et les pratiques liées au numérique, à la justice et au droit, mettre en lumière des facteurs de vulnérabilités divers.

**Le numérique comme facteur de l'illectronisme.** De nombreuses recherches scientifiques (Alberolla, Crouette & Hoibian, 2016 ; Bros, 2008 ; Chabert et al., 2018 ; Gandon, 2020 ; Kesteman, 2020 ; Pinède & Lespinet-Najib, 2019 ; Piot, 2018) ou encore des études menées par l'INSEE (INSEE, 2019, 2020) ont soulevé la question de la numérisation des plateformes administratives et ont pu en identifier certaines limites et conséquences. L'une des limites soulevées attire particulièrement notre attention : la numérisation des démarches administratives et de droit civil développe et favorise l'illectronisme. Le terme de fracture numérique, devenu très courant dans les discours politiques depuis son évocation par Lionel Jospin (1999), institutionnels et médiatiques, renvoie à une notion pluridimensionnelle. L'illectronisme, aussi appelé nouvel e-lettrisme (Bros, 2015), voire *digital illiteracy* en anglais (Kesteman, 2020 ; Piot, 2018), tire son origine du terme d'illettrisme. Il est apparu avec le développement des nouvelles technologies numériques et n'a cessé de se renforcer au fil des années. Il désigne non seulement la difficulté à utiliser l'informatique, mais aussi à comprendre le numérique. Finalement, l'illectronisme soulève la question de l'e-exclusion et de l'e-inclusion chez les publics dits fragilisés où

« l'enjeu n'est alors pas de savoir combien de personnes utilisent le numérique ou non, mais bien plutôt de savoir qui le numérique aide à jouer un rôle dans la société et qui il met en difficulté ; à qui il offre les conditions de son émancipation et à qui il en éloigne la perspective » (CNNum, 2013, cité dans Piot, 2018 : 20-21).

**Vulnérabilité et illectronisme.** De façon générale, l'illectronisme peut être défini comme un

« éloignement, partiel ou total, voulu ou non, par rapport aux usages du numérique » (Syndicat de la presse sociale, Livre Blanc de l'illectronisme, 2019 : 8).

« Ce n'est pas seulement le fait de ne pas être équipé d'un outil numérique, ce n'est pas non plus uniquement l'incapacité à l'utiliser, mais c'est également l'incapacité à accéder à ses contenus et à les comprendre » (Élisabeth Noël citée dans Chabert *et al.*, 2018 : 25).

Les publics dits vulnérables, dont nous avons vu la complexité d'en proposer une définition claire, peuvent être constitués de personnes en décrochage numérique ou atteintes d'illectronisme, sans pour autant que l'on soit en mesure d'assurer à ce stade que l'illectronisme soit un facteur de vulnérabilité ou la conséquence de spécificités liées à l'appartenance à certains groupes sociaux dont les caractéristiques (sociales, économiques, géographiques,

psychologiques, linguistiques, etc.) pourraient constituer des facteurs conduisant à l'illectronisme. C'est notamment l'une des perspectives d'étude de Chabert *et al.* (2018) lorsqu'ils s'intéressent à deux populations : l'une dite précaire incluant des adultes entre 20 et 60 ans et l'autre centrée sur les personnes âgées de 60 ans et plus. Leurs résultats soulignent la dimension particulièrement problématique de la transition numérique des démarches de droit civil, couplant parfois illectronisme et illettrisme, soulevant par ailleurs les difficultés liées à la maîtrise de la langue française (Kesteman, 2020).

Dans un contexte de fort multiculturalisme, il est d'autant plus important de trouver et proposer des solutions pour les usagers et usagères souffrant de la fracture numérique et de la transition engagée ces dernières années, notamment en matière d'accès au droit. Si l'illectronisme et l'illectronisme qui touchent respectivement environ 7 % et 17 % de la population française (Kesteman, 2020) sont des enjeux évidents, les publics vulnérables ne sauraient y être réduits tant d'autres caractéristiques apparaissent comme de réels facteurs à prendre en considération (p. ex., l'âge, le lieu de résidence, les situations de handicap, la maîtrise de la langue, le milieu socio-économique, le niveau de diplôme, etc.) (INSEE, 2020). Par ailleurs, au-delà de l'illectronisme, ce sont aussi les pratiques mêmes liées à Internet qui peuvent être appréhendées comme des facteurs de vulnérabilités si l'on considère que 38 % des usagers et usagères de l'Internet ont un manque de connaissances liées à la recherche d'information, la communication, l'utilisation de logiciels ou encore la résolution d'un problème. En d'autres termes, même les usagers et usagères d'Internet ne souffrant *a priori* pas d'illectronisme et ayant l'habitude du numérique, manifestent des difficultés ou des limites quant à leur utilisation du numérique et des outils mis à disposition sur Internet, comme nous pouvons l'imaginer, les sites d'accès au droit.

## §2. Perception des indices de vulnérabilité en discours

**De la vulnérabilité en linguistique.** Le concept de vulnérabilité qui vient d'être présenté fait l'objet de récentes recherches dans les différents champs des sciences humaines et sociales (voir notamment Brodriez-Dolino *et al.*, 2014 ; Breton 2020 ; Haeringer et Pecqueux, 2020) jusqu'en analyse du discours (Ghliiss *et al.*, 2019 ; Rochaix, 2021) et en linguistique (Cance, Ploog et Verdier, 2021 ; Colon de Carvajal, 2021). Les travaux en linguistique cependant n'ont jusqu'ici que très peu exploré les modes d'expression de la vulnérabilité en langue et en discours. Dans ce projet, on se propose de mobiliser les connaissances dans le champ des sciences du langage quant au repérage et à l'analyse des manifestations d'émotions en discours. En effet, qu'elles portent sur la syntaxe ou la prosodie, les analyses linguistiques donnent aux émotions une place prépondérante. Depuis de nombreuses années, les linguistes se sont interrogés sur les différentes façons et paramètres par lesquels l'émotionnalité se manifeste au niveau syntaxique, sémantique, pragmatique et prosodique. Parmi ceux-ci, on retrouve les exclamations, les questions, la polarité, le lexique ou bien ce que l'on peut appeler les « *emotion laden-words* » (Pavlenko, 2008) – autrement dit les mots chargés de sens émotionnel.

**De l'appréhension des émotions négatives dans le discours.** Tout d'abord, parmi les types de questions susceptibles de déclencher des émotions négatives chez le locuteur, les questions de raison sont un sujet récurrent en linguistique. Les exemples suivants (construits pour l'argumentation) offrent une illustration de ce type de questions :

1) a. Comment peux-tu autoriser un tel manque de respect ?

- Parce que je ne sais pas m'affirmer. /Parce que je suis timide.

b. Comment oses-tu être amoureuse de cet imbécile ?

- Parce qu'il est gentil avec moi. /Parce qu'il est moins bête que ce que tu penses.

c. Comment diable peux-tu cuisiner des profiteroles ?

- Parce que j'ai pris des cours de cuisine. /Parce que c'est mon dessert préféré.

d. Comment pouvez-vous numériser toutes ces démarches liées au droit si nous préférons le contact humain ?

- Parce que nous voulons vous faire gagner du temps.

Ces questions sont intéressantes puisqu'elles indiquent chez le locuteur qui les pose du doute, de la surprise, de l'anxiété, de l'incompréhension et/ou un jugement mettant en lumière une désapprobation avec la situation actuelle. Le locuteur usant de ce type de questions essaie d'exprimer à l'interlocuteur son incompréhension face à une situation en cours. Il lui demande des explications puisque son « *Common Ground* » – ensemble de connaissances partagées par le locuteur et l'interlocuteur – est falsifié (Beysade & Marandin, 2009), c'est-à-dire, qu'il n'est pas actualisé par les nouvelles informations détenues par l'interlocuteur. La surprise et la désapprobation sont également perçues dans les questions comme « C'est quoi ce... », « Qu'est-ce que » ainsi que les questions comportant le syntagme « que diable » (Obenauer, 2005). L'ajout de « mais » comme marqueur discursif sert aussi à introduire ce type de question montrant l'incompréhension entre les deux protagonistes. Les exclamations introduites par « comment » ont aussi été beaucoup analysées (Jugnet, 2015) puisqu'elles expriment également la surprise. Toutefois la balance entre négativité et positivité peut varier dans les exclamations au contraire des questions précédemment énoncées.

La polarité d'un énoncé joue également un rôle dans la perception de celui-ci (Progovac, 1994 ; Krifka, 1995). En effet, les études démontrent qu'un biais<sup>38</sup>, voire une polarité négative aura tendance à provoquer des émotions négatives chez le locuteur et l'interlocuteur tandis qu'un énoncé avec une polarité positive sera soit considéré comme neutre ou bien développera des ressentis positifs. Les biais et la polarité sont des paramètres linguistiques importants qui indiquent l'émotion du locuteur. Ils permettent l'utilisation de constructions syntaxiques canoniques/non-canoniques chargées en sens sémantique – par exemple, les questions de raison en *Comment* et les questions en *Qu'est-ce que/C'est quoi*. L'analyse de cette polarité ou biais dans le discours d'usagers et usagères s'exprimant sur leur rapport au numérique pourra nous indiquer l'apparition de formes telles que les questions de raison, et ainsi nous permettre d'identifier dans quelle mesure les usagers et usagères expriment des ressentis, voire attitudes négatives ou positives/neutres envers la numérisation des démarches. Le changement de polarité peut s'opérer via la connotation lexicale, l'emploi d'« *emotion laden-words* », l'emploi

---

38 Interprétation non-canonique d'une construction syntaxique tendant généralement vers la négativité.

de la négation non explétive<sup>39</sup>, et caetera. Lorsque ce changement n'est pas assez conséquent pour faire changer la polarité d'un énoncé, on dit qu'il introduit un biais, celui-ci étant souvent, pour ne pas dire tout le temps, négatif. C'est d'ailleurs ce qu'il se passe dans les questions de raison en *Comment* (Larrivée & Moline, 2009) à l'inverse de celles avec *Pourquoi*.

D'autres recherches peuvent être intéressantes, car elles relèvent un premier marqueur pragmatique tel que les exclamations qui expriment la surprise. Toutefois, ce marqueur peut aussi être défini par les linguistes comme une situation remarquable (Zanuttini & Portner, 2003). Cette nuance est intéressante puisque cela signifie que les locuteurs, au travers des exclamations, peuvent soit exprimer de la surprise soit mettre en lumière une situation inattendue sans forcément être surpris. Le second marqueur intéressant est le marqueur d'intensification concernant l'attitude du locuteur qui, en anglais, est décrit par « *The Hell* » et, en français, peut être décrit par « que diable » associé au syntagme « Qu'est-ce que ».

Passons maintenant à ce qu'on appelle les variations lexicales et les « *emotion laden-words* ». Tout d'abord, nous développons l'idée que les variations lexicales vont de pair avec un changement de polarité ou bien avec un biais. L'étude de Brunetti *et al.* (*actuellement sous presse*) montre que les locuteurs auront tendance à employer des termes connotés négativement ou positivement selon le contexte de l'énoncé. En d'autres termes, si le contexte interactif introduit une forme de jugement, de désapprobation de la part du locuteur, celui-ci emploiera des termes négatifs comme « entourloupe » ou « idiot » pour désigner ce que l'on aurait pu qualifier dans un contexte neutre de « procédure » ou « homme ». Il semble donc important de prêter attention aux contextes syntactico-discursifs lorsque nous analysons l'expressivité d'un énoncé. Par ailleurs, Pavlenko développe deux notions intéressantes pour notre recherche, bien que celles-ci soient basées sur un système multilingue. En premier lieu, elle définit les « *emotion words* » comme des mots référant directement aux émotions. Donc les « *emotion words* » « heureux » et « triste » réfèrent directement à « joie » et « tristesse ». En second lieu, Pavlenko explique que les « *emotion laden-words* » sont des mots spécifiques qui suscitent des réactions émotionnelles. Finalement, la différence entre les « *emotion words* » et les « *emotion laden-words* » est que les premiers renvoient explicitement à une émotion tandis que les seconds renvoient implicitement à une émotion. Tandis qu'un « *emotion word* » serait « triste » pour référer à la tristesse, un « *emotion laden-word* » serait « deuil ». Le mot « deuil » ne réfère pas directement à l'émotion « tristesse » et d'ailleurs, hors contexte le mot « deuil » n'est pas un « *emotion laden-word* ». Toutefois, employé dans un contexte spécifique, le mot « deuil » va susciter une réaction émotionnelle de tristesse chez le locuteur, voire l'interlocuteur.

Dans un contexte multilingue, Pavlenko constate que les locuteurs bilingues vont procéder à une alternance codique d'une langue à l'autre (*code switching*) ou à un mélange entre deux langues (*code mixing*) pour différentes raisons. Premièrement, le locuteur tente d'exprimer une émotion dont le terme syntaxique n'existe pas dans la langue 1, mais existe dans la langue 2, il va donc employer un terme de la langue 2 malgré une construction syntaxique basée sur la

---

39 Un mot explétif est un mot qui n'est pas nécessaire au sens de la phrase et dont l'usage, et non la grammaire, dicte l'emploi. Il existe en français un « ne » dit explétif : cela signifie que son emploi ne modifie pas la phrase positive en une phrase négative.

langue 1. Deuxièmement, l'événement émotionnel a été vécu dans la langue 1 par le locuteur ce qui a pour incidence d'être obligatoirement raconté dans la langue 1 ou bien si l'événement est traumatique, d'être raconté dans la langue 2. Ceci a pour but que le locuteur bilingue mette une distance entre l'événement traumatique vécu étant plus jeune et son « soi » adulte. En quelque sorte, l'utilisation de la langue 2 lui permet de ne pas revivre ce flux émotionnel et de raconter l'événement d'un point de vue externe. Cette utilisation des « *emotion words* » et « *emotion laden-words* » varie selon les langages. Cette étude apparaît pertinente pour notre recherche puisque nous pouvions avoir à faire à des publics vulnérables dont la langue première n'est pas le français. De forts ressentis pourraient donc être exprimés via des termes de leur langue maternelle. Cette compréhension de leur utilisation a pu nous aider à mieux comprendre et percevoir leur expérience ainsi que leurs difficultés face aux démarches administratives du droit civil. Pareillement, nous émettons l'hypothèse que les usagers et usagères pourraient inclure des constructions syntaxiques et sémantiques constituant des indices potentiels d'un jugement, une anxiété voire une désapprobation envers ces démarches numériques et donc, de la situation amenant à la numérisation des démarches de droit civil.

**De la prosodie.** L'analyse prosodique de l'expressivité pourra nous être utile pour analyser la production orale des usagers et usagères lorsqu'ils nous confient leur expérience face aux démarches juridiques en ligne. La prosodie constitue un aspect important de cette recherche puisque de nombreux linguistes ont montré une corrélation entre la prosodie, l'attitude du locuteur, les gestes et finalement, le sens sémantique. Nous ne pouvons donc pas nous limiter à une analyse linguistique sans analyser les réactions prosodiques de nos usagers et usagères. Les linguistes se sont concentrés sur l'analyse de paramètres prosodiques tels que la fréquence fondamentale, les contours de F0<sup>40</sup>, la qualité de voix, l'intensité, la durée, la vitesse de parole ainsi que les variations du registre de F0 (Hirschberg, 2002 ; Hirschberg & Pierrehumbert, 1986 ; Hirschberg & Ward, 1995 ; Benus *et al.*, 2007 ; Johnstone & Scherer, 1999 ; Hedberg & Sosa, 2002 ; Mozziconacci, 2002 ; Rodero, 2011 ; Bänziger & Scherer, 2005 ; Juslin & Laukka, 2003 ; Hollien, 1980 ; Pell, 2001 ; Williams & Stevens, 1972 ; Kappas, Hess & Scherer, 1991 ; Raithel & Hielscher-Fastabend, 2004 ; Fonagy, 2003).

**Aspects techniques de l'analyse prosodique par le F0.** Nous verrons les paramètres les plus déterminants dans l'analyse de la prosodie. D'un point de vue technique, le paramètre le plus prééminent dans l'analyse de la prosodie est sans nul doute les contours de F0 et le ton et la fréquence fondamentale. Les recherches sont nombreuses en anglais ainsi qu'en français. Hirschberg & Pierrehumbert (1986) se sont penchés sur le contour de F0<sup>41</sup>. Celui-ci fut revu plus tard par Hirschberg & Ward (1995). On constate que ce contour de F0 démontre les intentions du locuteur, de même que sa position envers la proposition récemment ajoutée au *Common Ground*. Ce contour de F0 souligne aussi l'hésitation, l'incertitude, voire la déférence.

---

40 Voir ci-dessus pour les explications techniques sur la prosodie et le F0.

41 Exprimé H\*HH % par l'annotation ToBI (*Tones and Break Indices* en anglais)

### Précisions techniques

D'autres contours de F0 ont aussi été remarqués pour leur étroite relation avec les pensées/attitudes du locuteur : « *Les groupes accentuels terminant par L-H% (souvent appelés "des montées continues"), expriment l'impression que quelque chose va survenir ; les accents L\*+H combinés avec une montée continue (le contour Montée-Descente-Montée) produit un effet d'incertitude ou incrédulité, selon le registre de F0, ... l'amplitude ; le contour de plateau consiste en un accent H\* combiné avec H-L % et exprime un effet d'ennui, de récitation ; les accents H\* avec H-H % (le contour de haute montée sur une question exprime une sorte d'appropriation plutôt qu'une véritable question ; et bien d'autres contours significatifs ont été identifiés et le sujet d'analyses ou d'hypothèses).* » (Hirschberg, 2002 : 2)<sup>42</sup>

Benus *et al.* (2007) ont, quant à eux, analysé des contours de F0 en fonction du lexique employé par les locuteurs. Plus précisément, ils ont choisi de se focaliser sur le mot « *whatever* » que l'on peut traduire en français par « peu importe ». Ils ont pu constater que les locuteurs employant ce terme dans différents contextes souhaitent exprimer leur ennui, ignorance ou bien désintérêt. Cette étude nous apprend donc que des accents de F0 à première vue neutres<sup>43</sup> peuvent signifier une attitude négative du locuteur. Cette étude peut se révéler intéressante si nous souhaitons examiner le lexique de nos usagers et usagères d'un point de vue non seulement syntaxique, mais aussi prosodique. Cela démontre qu'il ne s'agit pas seulement d'analyser globalement, mais parfois de se focaliser sur un mot qui pourrait revenir maintes et maintes fois dans le discours de nos usagers et usagères. Que ce soit le doute, l'hésitation, la déférence ou l'ennui, ces émotions pourront contribuer à révéler une attitude/émotion négative de nos usagers et usagères envers les démarches numériques. Dans le cas du lexème « *Whatever* », Benus *et al.* (2007) démontrent une corrélation entre la sémantique et la prosodie puisque les locuteurs considéraient le mot « *Whatever* » plus négatif s'il était utilisé dans un contexte plutôt que sans contexte. Schroder (2001) a aussi montré une corrélation entre les montées mélodiques, l'intensité et le degré d'implication émotionnelle du locuteur.

Johnstone & Scherer (1999) ont analysé plusieurs paramètres acoustiques pour voir s'ils étaient liés à des émotions spécifiques. Pour leur recherche, ils décidèrent d'analyser la qualité de voix à travers le registre et le seuil de F0 – fréquence fondamentale de la voix d'un locuteur –, l'énergie spectrale ainsi que l'ouverture/fermeture glottale grâce à l'électroglottographie (Laukkanen *et al.*, 1996). Les résultats ont indiqué que le seuil de F0 était au plus bas pour les émotions négatives comme l'ennui contrairement à l'anxiété et la joie pour lesquelles le seuil

---

42 Notre Traduction

« Phrases ending in L-H% (often called "continuation rise"), convey the impressions of their being "more to come" [16]; L\*+H accents combined with continuation rise (the *Rise-Fall-Rise contour*) produces the effect of uncertainly or incredulity, depending upon pitch range, rate, and amplitude [53]; the *Plateau contour* consists of H\* accents with H-L% and conveys a somewhat bored, recitation effect; H\* accents with H-H% (the *High-Rise Question contour*) convey a subtle form of appropriateness, rather than a content question; and many more meaningful contours have been identified and investigated or speculated upon.' (Hirschberg, 2002: 2)

43 Tels que H+!H\*

de F0 était au plus haut. Les mesures de *Jitter*<sup>44</sup> étaient plus larges quand la F0 était haute. De façon surprenante, le registre de F0 était limité quand les locuteurs étaient soit ennuyés soit anxieux, voire irrités, tandis que ce n'était pas le cas lorsqu'ils étaient heureux. Donc, le seuil et le registre de F0 corrèlent négativement quand les locuteurs ressentent de l'inquiétude. De plus, l'anxiété ne révélait aucune mesure possible de *Jitter*. Les locuteurs anxieux produisaient généralement des fermetures glottales lentes ainsi que des valeurs basses concernant l'énergie spectrale. D'autres linguistes comme Rodero (2011) ont préféré se focaliser sur le niveau de la courbe mélodique ainsi que ses contours puisqu'ils les considèrent comme les paramètres prosodiques les plus significatifs pour indiquer l'état émotionnel des locuteurs. L'étude de Rodero (2011) montre de larges variations de F0 concernant l'anxiété, tandis que d'autres recherches comme celle de Johnstone & Scherer (1999) ont démontré qu'elle obtient un registre de F0 restreint. Son expérience a aussi mis en lumière que le contour de F0 était meilleur pour différencier les émotions de joie, anxiété, calme, tristesse et les émotions dites neutres. Les émotions négatives comme la tristesse produisent un registre mélodique restreint et des valeurs de F0 basses (Breitenstein *et al.*, 2001 ; William & Stevens, 1972) contrairement aux émotions positives comme la joie qui obtient les plus hautes valeurs de F0, un large registre de F0 et de rapides vocalisations (Fonagy, 1978 ; Scherer, 1974).

Enfin, l'article de Kappas, Hess & Scherer (1991) propose un état de l'art de toutes les conclusions auparavant expliquées. En effet, ils ont listé de nombreuses émotions dont la variation acoustique est avérée. Plus précisément, ils ont fait la distinction entre l'anxiété et l'irritation qu'ils ont classifiée comme type de colère froide. Cette manière de nuancer les émotions se retrouve également chez Caelen-Haumont (2005) :

« Dans le domaine de la parole, une activation positive (joie, peur, colère, et à moindre titre, surprise, excitation, perplexité) contribue à l'augmentation du F0 moyen et de son amplitude, et à celle de la tension de la voix, alors qu'une activation négative [tristesse, chagrin, ennui] est inversement associée à leur diminution. » (Caelen-Haumont, 2005 : 404)

Ainsi, le caractère positif ou négatif d'une activation n'est pas lié au caractère positif ou négatif de l'émotion, mais à la variation du F0. En ce qui concerne la prosodie de surprise, les linguistes ont généralement associé cette émotion aux émotions entraînant une activation positive comme la colère, l'anxiété ou la joie. Donc nous supposons que des usagers et usagères exprimant de la surprise réaliseraient de hautes valeurs de F0, voire des valeurs extrêmes. Leur registre serait large puisque des recherches précédentes ont montré que la joie et l'anxiété se manifestent par un registre de F0 large, contrairement à l'ennui et à la tranquillité. Nous tenterons également de déterminer si les usagers et usagères expriment des émotions complexes face à cette numérisation et si ces différents résultats sont en adéquation avec les recherches linguistiques précédemment menées. Nous émettons donc l'hypothèse que les usagers et usagères produiront un discours qui tend vers un biais négatif et une implication émotionnelle. De même, nous

---

44 Le Jitter est un paramètre important qui permet de quantifier les micros perturbations du signal acoustique. Il se rapporte à la variation de la fréquence fondamentale pendant un cycle glottique.

faisons l'hypothèse que les contours de F0 et ses variations seront plus larges, positifs et ayant des valeurs de F0 plus hautes lorsque les usagers et usagères évoqueront les situations dans lesquelles ils peuvent avoir face à eux une personne physique et non pas un contact « virtuel ». Le rire peut aussi se révéler être un critère important de notre analyse puisque nous pensons que les usagers et usagères rient lorsqu'ils seront gênés, dans l'autodérision face à leur difficulté avec le numérique ou bien lorsqu'ils seront contents ou stressés. Le rire est donc multifonctionnel, n'est pas forcément relié à l'humour et ses effets ne sont pas forcément volontaires (Trouvain & Truong, 2017). Là encore, nous supposons que les différentes valeurs de F0 seront différentes qu'elles soient produites dans un contexte négatif ou positif.

**Des interactions entre le professionnel et l'utilisateur.** La première partie de ce paragraphe a présenté les principaux travaux concernant l'analyse de différents paramètres linguistiques en lien avec les attitudes et émotions des usagers et usagères. Nous avons souligné certains paramètres caractéristiques dont on fait l'hypothèse qu'ils pourraient être présents dans leur témoignage. Un autre aspect linguistique centré sur l'analyse des interactions entre le professionnel et l'utilisateur nous paraît pertinent pour le projet. En effet, les linguistes (Ginzburg, 1995 ; Ginzburg & Sag, 2001) ont, depuis longtemps, mis en avant que la communication entre deux agents est codifiée ce qui permet finalement l'élaboration d'une interaction. Cette interaction sera finalement compréhensible par les deux agents et exprimera un sens sémantique grâce au respect de ces codes syntaxiques et compositionnels.

Tout d'abord, nous pouvons constater que le discours spontané, qu'il soit produit par un usager ou un professionnel, contient des disfluences. Par ce terme sont désignées les répétitions, les pauses, les pauses dites « remplies » par des « euh, hum, hmm », des reprises, et enfin, des interruptions [Besser & Andersson, 2007 ; Levelt, 1989] :

- 2) - Vous connaissez les plateformes informatiques euh numériques ?
  - C'est c'est un vaste champ d'expertise.
  - Euh je pense que je ne pourrais pas les utiliser euh parce que je suis trop vieille.
  - Donc vous seriez contre les... - Oui je suis contre, je préfère le contact humain.

(Exemple construit pour l'illustration)

À première vue, les disfluences apparaissent comme un paramètre syntaxique et sémantique négligeable pour les non-linguistes. Toutefois, les linguistes (Candea *et al.*, 2005 ; Clark & FoxTree, 2002 ; Corley & Stewart, 2008 ; De Fornel & Marandin, 1996 ; Heeman & Allen, 1999 ; Horne, 2008 ; Levelt, 1983 ; O'Connell & Kowal, 2005 ; Yoshida & Lickley, 2010) ont démontré que les disfluences – paramètres oraux appartenant au discours spontané ayant pour but de montrer l'hésitation, la reformulation, la mise en place d'une réflexion, une autocorrection – jouent un rôle non négligeable d'un point de vue sémantique dans la construction dynamique du sens en discours. Nous proposons donc de les analyser dans la production de nos usagers et usagères et professionnels puisqu'elles pourraient nous apporter des précisions, voire une meilleure compréhension de leurs difficultés. Leur rôle est double. Face au professionnel, l'utilisateur peut exprimer non seulement le doute, l'incompréhension, mais aussi sa réflexion lors de l'utilisation d'outils numériques. Il revient donc au linguiste de se

demander quelles fonctions remplissent les disfluences dans tel ou tel contexte. La présence de disfluences comme les pauses longues (les « *filled-pauses* ») peut, par exemple, mettre en avant un problème d'expression chez l'utilisateur. Le professionnel pourrait donc, par suite du contexte, émettre l'hypothèse que l'utilisateur maîtrise mal ou peu le français. Il peut donc être difficile pour l'utilisateur d'expliquer pourquoi il est incapable d'utiliser telle plateforme numérique :

« Les pauses remplies uh et um contiennent des informations spécifiques au locuteur dans sa langue maternelle. Comme les locuteurs sont relativement peu conscients de leur comportement d'hésitation, celui-ci peut être transféré de leur première à leur deuxième langue. »<sup>45</sup>  
(Boer and Heeren, 2019: 607)

Par ailleurs, la disfluence peut aussi indiquer au professionnel que la cause d'illectronisme est amplifiée par la méconnaissance de la langue française. Il peut donc être utile de faire venir un traducteur pour faciliter la communication lors de la formation. Toutefois, cette initiative a ses limites puisque l'utilisateur se retrouve seul face aux démarches numériques dont le vocabulaire français est nettement plus compliqué que dans la langue courante. Finalement, la disfluence peut apparaître chez un usager qui ne sait pas comment expliquer son problème, qui hésite à tout dire par manque de confiance ou bien par peur d'être jugé, qui cherche le mot adéquat pour, là encore, se faire comprendre au mieux par le professionnel.

Quant aux professionnels, les disfluences sont aussi multifonctionnelles. Elles peuvent servir à exprimer une incompréhension, mais également une réflexion en construction ou bien autocorrection, voire une reformulation afin de se faire mieux comprendre de l'utilisateur. Leur présence n'a donc pas le même impact d'un agent à un autre.

En outre, la syntaxe est importante lors des interactions entre un professionnel et un usager. Un professionnel se doit de savoir interpréter le discours de l'utilisateur en repérant dans son discours monologal des indicateurs syntaxiques et sémantiques afin de pouvoir l'accompagner au mieux. L'étude de Mayaffre (2002) nous intéresse en ce sens puisque son analyse des auxiliaires dans les discours montre comment un discours monologal intègre des paramètres syntaxiques cruciaux qui mènent à un sens sémantique spécifique. Il explique qu'un verbe au temps passé et un verbe au temps présent ne communiquent pas la même sémantique. Cette sémantique varie aussi selon le verbe/auxiliaire. Dans son article, Mayaffre prend l'exemple de l'auxiliaire « avoir » qui introduit la notion du passé dans les discours politiques. Celui-ci tend à transmettre l'idée que le discours de droite dans les années d'après-guerre est un discours passéiste, incapable de se projeter dans le futur et établir de nouveaux idéaux politiques :

« Le discours de droite est un discours du constat. Quelles que soient les conditions de production, il est le plus souvent conjugué au passé (lorsque celui de la gauche est plutôt conjugué au futur). Le conservatisme pour ne pas dire le passéisme de la Droite se trouve

---

45 Nous traduisons.

« The filled pauses uh and um contain speaker-specific information in speaker's native language. Since speakers are relatively unaware of their hesitation behavior, it might transfer from their first to their second language. »  
(Boer and Heeren, 2019: 607)

inscrit dans la structure grammaticale des discours et sans doute dans la structure mentale des locuteurs. Plus précisément, dans l'entre-deux-guerres, la droite modérée [...] montre son incapacité à se projeter dans le futur » (Mayaffre, 2002 : 157).

Nous faisons l'hypothèse que nous pourrions retrouver chez les locuteurs un discours qui tend soit à se projeter vers l'avenir, c'est-à-dire, l'ère numérique, ou bien demeurer dans un discours passéiste luttant contre la numérisation de manière générale. Ces types de discours pourraient donc se manifester via l'utilisation délibérée de certains auxiliaires ou expressions induisant une sémantique temporelle.

De plus, l'on constate que la relation entre un professionnel et un usager est souvent construite sur un plan hiérarchique. Le professionnel se retrouve en situation où il a l'autorité et le savoir tandis que l'usager se retrouve en position d'apprenant. Cette situation peut être assimilée à une relation de professeur-élève :

« Les places peuvent, par exemple, actualiser, dans l'interaction, les statuts des participants, c'est-à-dire un "ensemble de positions sociales assumées par un sujet (sexe, âge, métier, position familiale, religieuse, sociale, politique...) constituant autant d'attributs sociaux" (Vion, 1992 : 78). Elles peuvent cependant correspondre à une construction plus interne à l'interaction. La notion de rapport de places présente l'intérêt de montrer que les relations entre les participants, quels que soient les statuts actualisés, se dessinent au fil du dialogue (François, 1990) et sont interactives. » (Auzanneau & Leclère, 2007 : 220)

Auzanneau & Leclère (2007) tentent d'expliquer ce phénomène de la syntaxe et sémantique associées à travers l'analyse de deux interactions. De manière générale, Auzanneau & Leclère (2007) ont montré que la plupart des discours dialogaux comprenaient des élisions, c'est-à-dire, que l'articulation ne permettait pas la prononciation de chaque lettre composant le mot. Les linguistes ont remarqué l'apparition des négations non explétives, l'absence du pronom à la 3e personne, l'apparition de disfluences comme des reprises ou des ruptures ainsi qu'un lexique attaché à l'argot.

La première interaction entre le professionnel et les apprentis révèle que le professionnel utilise des expressions techniques au contraire des apprentis qui n'ont pas encore le vocabulaire adéquat. Le professionnel use également de formes à l'impératif que l'on remarque via des ordres déontiques ou injonctifs tels que « faut que », « vas-y ». Ces ordres sont accompagnés d'encouragements comme « vas-y n'aie pas peur j(e) te l'offre » qui ont pour but de rassurer l'apprenti et, finalement, lui donner envie de persévérer.

Néanmoins, cette étude met aussi en lumière la volonté de l'apprenti d'établir une relation avec le professionnel moins hiérarchique. Cette attitude pourrait se retrouver parmi nos usagers et usagères, il peut alors être intéressant de voir en quoi cela se remarque dans la syntaxe utilisée. On peut donc développer l'idée qu'un usager souhaitant établir une relation moins institutionnelle emploiera le pronom inclusif « on », un langage plus familier ainsi que des signaux qu'André-Larochebouvy (1984) qualifie de signaux d'appel au consensus. Par

l'utilisation de tous ces moyens syntaxiques, l'utilisateur tente d'installer une relation proximale avec le professionnel et d'obtenir son accord. Ainsi, en répondant de manière positive et impliquée aux signaux « hein », « non ? » ou bien aux blagues de l'utilisateur, le professionnel valide implicitement ce comportement. La relation et le rapport de places des agents peuvent donc être déplacés par une simple syntaxe qui change et modifie le ton de l'interaction. Pareillement, on peut observer une autre tentative de rapprochement d'un apprenti envers sa formatrice dans l'article d'Auzanneau & Leclère (2007). Toutefois, la formatrice décide d'user de répétitions et de négations afin de montrer que le rapport de places ne peut pas être changé. Lorsque l'apprenti tente de contester cette décision, Auzanneau & Leclère (2007) expliquent que la formatrice augmente non seulement son intensité de voix, mais aussi sa qualité d'articulation. Finalement, nous décidons de citer une dernière fois Auzanneau & Leclère (2007) afin de souligner que le rapport entre professionnel/utilisateur et utilisateur/utilisateur n'est pas le même :

« La rupture thématique initiée par Jonas est accompagnée de l'usage d'une unité argotique (*j[e] tape*) qui contribue à l'instauration d'un rapport de pairs. Thierno accepte cette relation non liée à l'activité institutionnelle : après avoir fait répéter Jonas (973 : *hein/*), il pose une question relative au thème (975 : *mais toi/ç[a] doit pas faire j[e] s[ais] pas combien d[e] temps t[u] as pas tapé XXX*) et reprend l'unité argotique utilisée par Jonas (*taper*). [...] on remarque ainsi l'usage de métaphores (*j[e] tape, serré*), de verlanisations avec apocopes (*meuf; [ken]*), de dérivés de spécialisations de formes (*tapins*), de structures accumulant des prédicats verbaux sans connecteur (*j'dors, j'dors, j'fume, j'dors*) ou des éléments à caractère phatique (*t'vois*) pouvant fonctionner comme des connecteurs (*franchement*), de tournures caractéristiques d'un usage populaire (*j'te parle* : "je veux te dire"). » (Auzanneau & Leclère, 2007 : 223)

En outre, le rapport entre plusieurs utilisateurs et usagères est nettement plus familier. On comprend que l'utilisation d'expressions vernaculaires, bien que rare, peut apparaître. D'ailleurs, l'omission et le changement de particules, de syllabes ou bien de temps verbaux sont autant de paramètres vernaculaires. L'utilisation de mots appartenant au jargon ainsi qu'au verlan est répandue et dénote une relation d'égal à égal qui n'existe pas entre le professionnel et l'utilisateur. De plus, cette syntaxe est possible puisque le statut social est considéré comme similaire entre deux utilisateurs et usagères tandis que le statut d'un professionnel n'est pas le même. Les codes de la communication changent donc selon la catégorie sociale à laquelle les agents appartiennent. L'usage de métaphores ou de comparaisons peut s'expliquer par le fait que les utilisateurs et usagères, ne possédant pas le vocabulaire nécessaire à une interaction de qualité et efficiente, ont besoin de trouver des biais pour transmettre leurs pensées. Toutefois, nous nuancions ce propos puisqu'il n'est pas interdit à un professionnel d'user aussi de figures de style afin de s'adapter à ses interlocuteurs.

### §3. Résultats des analyses : des vulnérabilités révélées dans les discours

**Plan.** Si cela ne surprend pas forcément, l'application de ces concepts aux données récoltées sur le terrain dans le cadre du projet révèle clairement des vulnérabilités créées ou renforcées

par le recours au numérique en général, qui semblent constituer un frein dans le parcours usager. Les analyses prosodiques (A) et lexicales (B) vont ainsi dans le même sens.

#### A. Des vulnérabilités révélées par l'étude prosodique

**Des usagers et usagères dans le présent, mais dépassés.** On remarque que le discours des usagers et usagères est ancré dans le présent malgré une tendance vers le passé. L'aspect modal le plus utilisé est le présent (2769 occurrences pour les usagers et usagères, 3869 occurrences pour les professionnels et 8921 occurrences pour les entretiens entre usagers et usagères et professionnels) suivi tout juste du passé (613 occurrences pour les usagers et usagères, 664 occurrences pour les professionnels et 1915 occurrences lors des accompagnements). Plus précisément, nous ne citons là que le passé composé qui est le temps du passé le plus utilisé, mais nous trouvons également l'imparfait, le subjonctif imparfait et le passé simple. L'infinitif est aussi très présent (754 occurrences chez les usagers et usagères, 1219 occurrences chez les professionnels et 2305 occurrences lors des accompagnements) contrairement au futur qui ne semble pas faire partie de l'ensemble des trois corpus (seulement 47 occurrences pour les usagers et usagères, 81 occurrences pour les professionnels et 174 lorsqu'ils sont réunis). Nous développons donc l'idée que les usagers et usagères tentent de vivre et évoluer avec le temps moderne qui laisse place à la numérisation, toutefois, ceux-ci demeurent quelque peu dépassés. Ce dépassement et les difficultés se heurtent au présent par l'intermédiaire de l'utilisation du passé. Avant c'était plus simple ; avant c'était mieux ; maintenant c'est difficile :

« Franck : 0:00:30 moi moi je connais l'Adil depuis alors mon conjoint a fait des démarches auprès de l'Adil bah vous étiez pas dans ces locaux-là avant euh a- ailleurs »

« Gertrude : 0:25:20 ça oui parce qu'on voit bien on a de moins en moins de documents papier ils veulent plus même maintenant euh regarder en vous allez en course en supermarché il veut même plus nous délivrer de tickets il nous demande euh »

Par ailleurs, nous avons aussi observé les aspects temporels qui viennent confirmer notre hypothèse. Les principaux aspects temporels qui reviennent dans les trois corpus sont les mots : « avant » et « maintenant ». Le mot « avant » apparaît 19 fois dans le discours des usagers et usagères, 25 fois dans le discours des professionnels et 50 fois lors des accompagnements. Le mot « maintenant » apparaît 28 fois dans le corpus USAGERS, 25 fois dans le corpus PRO, 58 fois dans le corpus PRUSA. Toutefois, la répartition de l'utilisation de ces deux mots n'est pas uniforme. Certains locuteurs ne le prononcent pas tandis que d'autres remontent la moyenne d'occurrences par leur importante utilisation de ceux-ci. L'utilisateur USA002 ne prononce pas le mot « avant » tandis que l'utilisateur USA007 le prononce 5 fois. De même, le dialogue PRUSA006 ne fait pas apparaître le mot alors que le dialogue PRUSA009 le fait apparaître 20 fois. Dans cette confrontation, les usagers et usagères et professionnels peuvent raconter les expériences qui les ont marquées aussi bien positivement que négativement ainsi que les contextes situationnels qui les amènent à demander un accompagnement. Aussi, nous devons insister sur le fait que nos entretiens pourraient être qualifiés de discours de témoignages

puisque'il s'agit de discours personnels relatant les ressentis, expériences et projets des usagers et usagères et professionnels.

L'apparition du conditionnel est aussi très intéressante pour notre étude puisque'il s'agit d'un temps qui intègre un biais, voire une polarité négative. Il développe l'idée qu'une situation ne pourrait se dérouler que si tous les éléments sont présents. Or ce n'est pas le cas ici. Ce temps verbal est le cinquième plus important parmi les usagers et usagères, le sixième plus important pendant les accompagnements et seulement le huitième temps verbal parmi les professionnels. Le conditionnel est donc un temps verbal en priorité réservé aux usagers et usagères qui émettent des hypothèses. Les professionnels utilisent très peu le conditionnel puisque les questions posées lors des entretiens ne sont pas les mêmes et qu'ils n'ont pas besoin de construire de situations hypothétiques pour nous parler de leur utilisation et des difficultés qu'ils observent chez les usagers et usagères. Quant au corpus PRUSA, nous développons l'hypothèse que la hausse des verbes au conditionnel (198 occurrences contre 67 et 74 occurrences) est influencée par la présence des usagers et usagères dans le corpus.

« Sabine : 0:09:24 euh non pourquoi pas on me donnerait envie je vais peut-être que on ne sait jamais que je pourrais changer d'idée pourquoi pas »

« Médiatrice 1 : 0:03:43 on n'a pas le temps de pouvoir leur montrer et puis de toute façon euh c'est c'est un peu triste de dire ça, mais je sais pas si ça hm si ça les aiderait parce que chez eux ils ont pas d'ordinateur déjà ou euh même ils sauraient pas forcément s'en servir tout seuls donc euh au final euh c'est on perdrait peut-être plus de temps à leur expliquer alors qu'ils en auraient pas l'utilité après pour euh plus tard quoi parce qu'ils auront peut-être jamais d'ordinateur je sais pas tu vois des choses comme ça »

**Généralités.** Notre analyse s'intéresse particulièrement à une linguistique montrant la vulnérabilité. Nous citons Béchet *et al.* (2019) avec leur article « La vulnérabilité dans le dire : de la mise en mots du stigmaté à sa construction sociale ». Comme dans cet article, nous avons tenté de voir si les usagers et usagères faisaient preuve de vulnérabilité dans leur syntaxe et sémantique. Nous avons donc essayé de voir si les usagers et usagères et professionnels développaient des phrases à polarité négative ou positive, des signaux d'appel de consensus, de la négation, un vocabulaire familier/soutenu ou bien dénotant un manque de connaissances.

**Vocabulaire.** De manière générale, nous pouvons considérer que les professionnels emploient un vocabulaire plus spécifique que les usagers et usagères. Leur profession leur permet de savoir exactement la dénomination d'une entreprise partenaire (Butagaz, Agence départementale d'information sur le logement...) et d'avoir le vocabulaire adéquat à leur sujet. Les conseillers énergétiques auront tendance à utiliser des termes tels qu'étanchéité, isolation, subventions, éligible, simulations, chaudière, etc. Des professionnels dans le cadre du juridique auront tendance à employer des mots tels que tribunal, médiation, revenu de référence/revenu fiscal, préfecture, procédure... À l'inverse, les usagers et usagères emploient de manière générale un registre courant, voire plus familier que les professionnels, qui demeurent *a minima* dans le langage courant. On peut constater que les usagers et usagères emploient des termes comme connerie, ric-rac, zozos, péquin, tambouille, toubib ou bien encore chose, truc, machin

qui, eux, dénotent un manque de vocabulaire adéquat. On peut aussi constater que tous les items familiers retrouvés dans le discours des usagers et usagères apparaissent dans le corpus PRUSA et non pas dans le corpus USAGERS. On remarque aussi que la majorité des usagers et usagères emploient un discours courant sauf un membre en particulier qui semble plus familier, nommément, PRUSA002. Pour les autres, l'utilisation de vocabulaire familier reste occasionnelle. Mais le registre familier ne se limite pas au vocabulaire, il y a aussi les appels de consensus qui témoignent d'une volonté de rapprochement et de validation. Dans ce cadre, l'on constate que les principaux signaux employés sont le vocable « ouais » (96 occurrences pour les usagers et usagères, 78 pour les professionnels, 381 occurrences lors des accompagnements) et l'interjection « hein » (111 occurrences pour les usagers et usagères, 167 occurrences pour les professionnels, 256 occurrences lors des accompagnements). Leur utilisation a deux objectifs, l'un étant de demander une validation plus « complice » et l'autre étant d'appuyer son propos. Plus simplement, les usagers et usagères utilisaient ces deux mots afin d'obtenir du professionnel ou de l'enquêteur un soutien psychologique vis-à-vis de leurs pensées, souffrances et/ou difficultés. Ces mots servaient donc à établir un lien moins superficiel, un lien de confiance amenant à une validation. Pour les professionnels, ces mots servaient à établir un lien non pas pour se rassurer eux-mêmes, mais pour rassurer l'utilisateur. Ils servaient également à appuyer leur propos et s'assurer que l'utilisateur a bien compris ce qui venait d'être énoncé. Ensuite, la présence de figures de style telles que « passer entre les mailles du filet », « revenons à nos moutons », « passoire thermique », « fait à la louche » utilisées par les deux partis montre ce rapport de proximité. Le locuteur Juriste Adil 1 génère des onomatopées comme « youpi » lors de ces accompagnements. Cette utilisation vient renforcer l'hypothèse de proximité.

**Formulations non-canoniques et polarité négative.** Le discours de vulnérabilité ressort des formulations dites non-canoniques ou d'une négation venant introduire une polarité négative. Lors de l'analyse de ces trois corpus, nous avons pu éloigner l'idée que des constructions non-canoniques telles que les questions de raisons (*comment*) seraient présentes. Toutes les questions introduites par *comment* étaient des questions de manière ou de moyen. Les usagers et usagères et professionnels ont utilisé la négation sous les formes « ne pas », « ne... pas », « ne... jamais », « ne... plus », et enfin, « ni... ni ». Nous avons décidé de limiter l'espacement entre les deux mots à 5 mots maximum afin de nous assurer que ceux-ci étaient bien utilisés ensemble et non pas deux items utilisés dans la même phrase sans rapport logique. Nous avons également observé la proportion d'occurrences de négation dans chaque corpus. On peut constater que la proportion maximale est de 12 % dans le corpus PRUSA et la proportion minimale est de 5 % dans le corpus PRO. On ne peut donc pas soutenir l'idée d'une polarité négative bien qu'il y ait une marque de négation et du temps verbal conditionnel. Toutefois, nous pouvons argumenter en faveur d'une vulnérabilité bien présente au sein des usagers et usagères dont le mot « non » n'a qu'une centaine d'occurrences en moins que le mot « oui ». Sa présence avec d'autres facteurs (le conditionnel et les *emotion words/emotion laden-words*, les appels de consensus) témoigne d'une vulnérabilité dans le discours. De façon surprenante, nous nous sommes rendu compte que la présence de marqueurs d'intensification de discours était plus fréquente chez les professionnels que chez les usagers et usagères.

**Disfluences.** En ce qui concerne les disfluences, leur présence n'est pas anormale puisqu'elles appartiennent aux caractéristiques d'un discours oral spontané. Elles sont donc présentes chez les professionnels et les usagers et usagères. Elles ne varient d'ailleurs pas énormément entre les deux corpus usagers et usagères et professionnels. Ceci peut dénoter que les disfluences ne sont pas la marque d'une incapacité à s'exprimer ou d'un manque de connaissances, mais plutôt celle d'un raisonnement en construction. Parmi les pauses « pleines », les pauses « vides » (silences), on retrouve des répétitions et des auto-corrrections sous forme de reprises. Les euh/hum sont la forme d'une réflexion et parfois d'une recherche d'un vocabulaire précis tandis que les répétitions et les reprises témoignent plus particulièrement d'une conscience de leur discours et d'une volonté de bien le construire afin d'être au plus juste de leur pensée. En d'autres termes, que ce soient les professionnels ou les usagers et usagères, ils veulent être bien compris.

« greffière 2 : 0:21:38 voyez c'est un réseau spécifique euh voilà et euh et ces entretiens nous permettent d'informer voyez en étant tout proche des personnes à différents points du département euh de faire l'information sur la médiation familiale et donc la particularité du travail avec la maison de la justice nous permet un travail en collaboration parce que Madame NPERS c'était toujours l'information sur les droits pour les personnes puis avant toute procédure elle indiquait aux personnes qu'ils pouvaient euh qu'elles pouvaient euh entamer une médiation familiale et moi je complétais l'information en parlant de la médiation familiale si des personnes le souhaitaient après j'organisais ça auprès de l'autre partie ou sinon les personnes avaient été informées et ils pouvaient choisir ou entre tout de suite commencer une démarche judiciaire ou commencer d'abord par la démarche à l'amiable qui est la médiation bien donc euh vous voyez grâce à cette idée grâce à cette possibilité d'être proche de du public y avait une information assez complète »

« Franck : 0:01:52 euh il est plus à l'aise que moi euh pour voir les aides que j'ai droit je sais à peu près, mais le truc c'est sur Internet euh pour les professionnels - alors ils demandent euh comment euh notre nom notre adresse plus un numéro de téléphone et je voulais pas le donner »

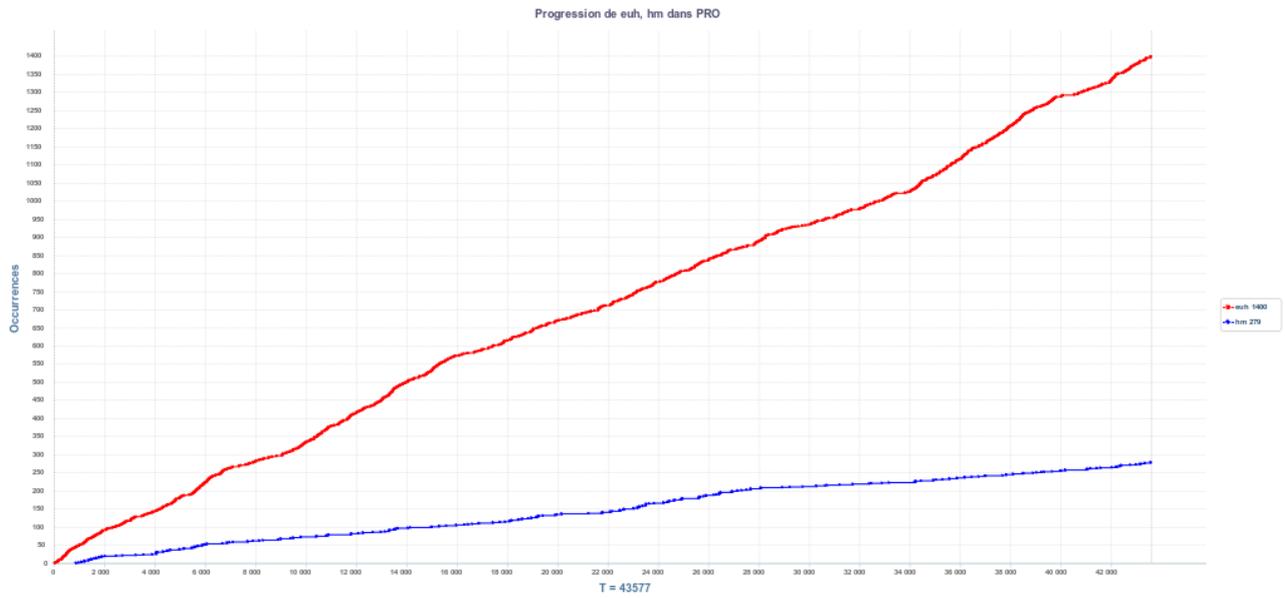


Figure 3 : Corpus Pro - Graphique de Progression des disfluences

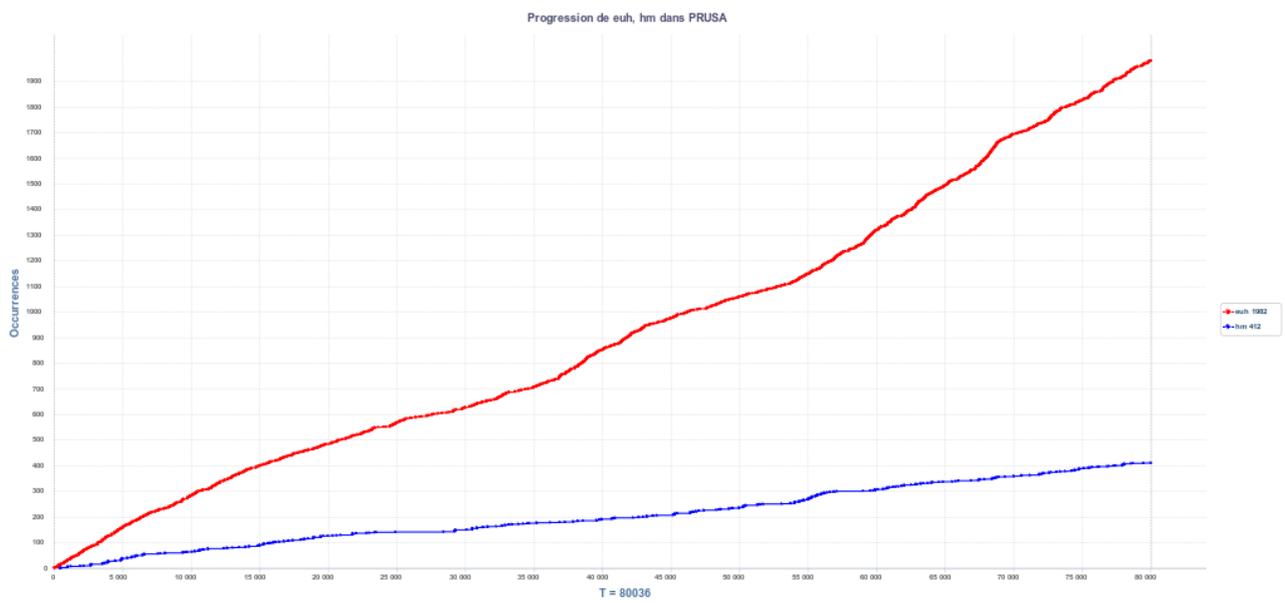


Figure 4 : Corpus Prusa - Graphique de Progression des disfluences





Figure 8 : Nuages de mots du corpus USAGERS

**Pronoms.** Concernant les pronoms utilisés, ils font partie des facteurs pouvant indiquer une vulnérabilité. Nous avons donc décidé de voir quels pronoms étaient utilisés, leur fréquence ainsi que leur homogénéité parmi les locuteurs de chaque corpus. Nous avons donc relevé les pronoms personnels : « je, j’, il, ils, elle, elles, on, nous, vous ». De manière générale, les pronoms sont inclusifs et non exclusifs. Les corpus USAGERS et PRUSA mettent en lumière une fréquence du « je » plus haute que les autres pronoms. Le corpus des PRO place le pronom « on » comme premier pronom utilisé. Le discours de témoignage est renforcé dans le corpus USAGERS dont le second pronom le plus utilisé est « on ». Il en est de même dans le discours des professionnels qui passe d’un « on » général à un discours plus personnel et subjectif lors de l’utilisation du « je ». Le corpus PRUSA indique que le second pronom le plus utilisé est « il ». À ce moment-là, l’usager ou le professionnel ne parle plus en son nom ou pour un groupe, mais pour une personne tierce. Le pronom change donc son statut d’inclusif en statut exclusif.

Cet aspect inclusif montre la vulnérabilité du locuteur qui porte en son sein sa vérité. Il admet être au cœur des difficultés.

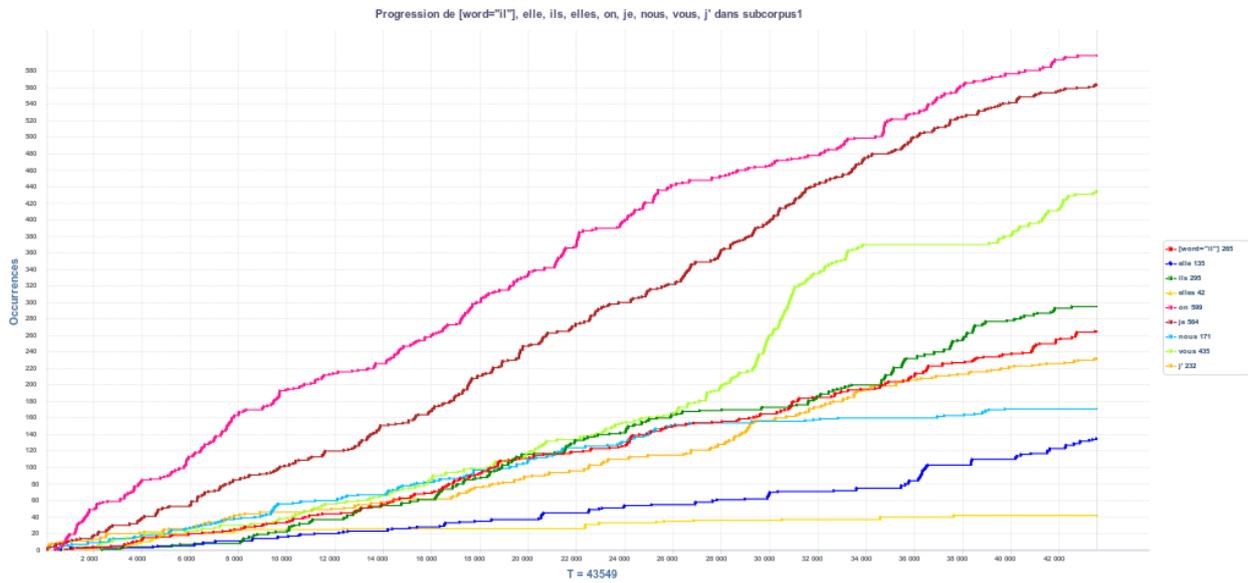


Figure 9 : Corpus Pro - Graphique de Progression des pronoms

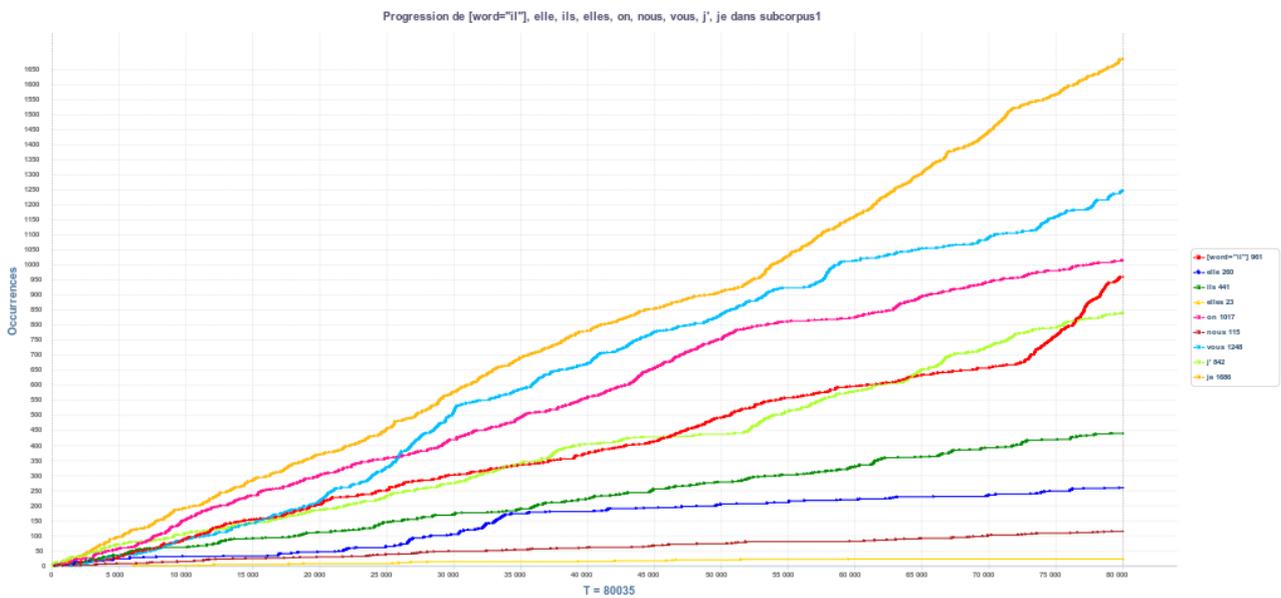


Figure 10 : Corpus Prusa - Graphique de Progression des pronoms

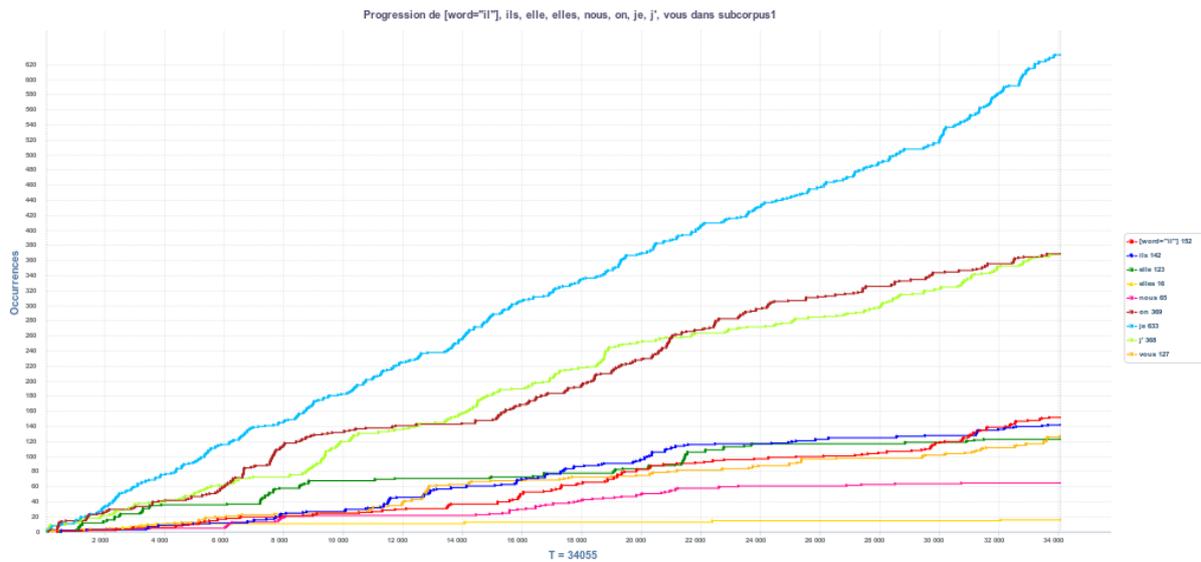


Figure 11 : Corpus Usa - Graphique de Progression des pronoms

**Conclusion.** Dès lors, les analyses prosodiques permettant de percevoir des indices dans les discours confirment l'hypothèse selon laquelle le premier frein au parcours numérique est un sentiment de vulnérabilité créé ou renforcé par l'usage du numérique lui-même indépendamment de toute procédure judiciaire. Cette vulnérabilité est également perceptible à travers l'analyse lexicale des mêmes discours.

#### B. Des vulnérabilités révélées par l'analyse lexicale

**Adjectifs et pronoms.** Pour explorer une première piste d'interprétation afin de déterminer le point de vue des usagers et usagères quant à la complexité du numérique, nous avons créé un sous-corpus « CIBLE PARJUNUM ADJ » avec la commande suivante : [frpos="ADJ »].

Cette commande permet alors de récupérer uniquement les adjectifs. À partir de cela, nous avons utilisé la fonction « Lexique » afin de regarder l'ensemble des types d'adjectifs utilisés dans le corpus. Parmi ceux-là, et comme pour les noms, nous avons sélectionné les plus utilisés (au moins 5 occurrences) et liés à la problématique numérique du projet ParJuNum :

« facile » : 32 occurrences (19 affirmations, 13 négations)

témoinNum 005, Usa006

00:09:36 : et voilà on s'est retrouvé en face du truc ben c'est facile pa- pour des gens de notre âge et même au-dessus la génération qui est au-dessus de de faire tout et n'importe quoi

« évident » : 17 occurrences (3 affirmations, 14 négations)

Adèle, Prusa008

00:12:27 : hein eh ben c'est pas évident de de taper et de de comprendre aussi ce qu'ils vous demandent

« difficile » : 13 occurrences (13 affirmations, 0 négation)

témoinNum 23, Usa015

00:17:34 : j'ai un carnet donc voyez c'est pas c'est pas du tout évident pour moi

« complexe » : 9 occurrences (9 affirmations, 0 négation)

Michel, Usa014

00:23:46 : c'est c'est vrai que c'est c'est tellement complexe que

« clair » : 8 occurrences (5 affirmations, 3 négations)

Gertrude, Usa014

00:12:50 : je trouve que c'est pas assez clair ça parce que

On peut constater que la plupart des adjectifs utilisés ici sont des adjectifs qualificatifs. Dans les exemples ci-dessus, ils sont accompagnés du pronom démonstratif « c' » accompagné du verbe « être », ce qui donne « c'est ».

On dénombre 3190 occurrences de « c'est » dans l'ensemble du corpus, or souhaitant nous attarder plus particulièrement sur le point de vue des usagers et usagères, on compte 193 occurrences de « c'est » suivies immédiatement ou avec un contexte de 7 mots maximum d'un adjectif, et ce dans le sous-corpus CIBLE ENTRETIENS USAGERS sur un total de 852 adjectifs.

Ainsi, l'utilisation fréquente de pronoms démonstratifs accompagnés d'adjectifs pour qualifier le numérique ou ce qui s'y rapporte peut laisser penser que le monde du numérique est un monde avant tout difficile à appréhender, qui reste relativement inconnu pour les nombreux néophytes et manque de clarté dans l'ensemble.

témoिनNum 23, Usa015

00:28:31 : voyez euh si j'allais sur euh l'ordinateur, mais bien sûr c'est parce qu'en fait il ne voulait tout simplement pas que je voie l'état des comptes par exemple parce que je n'y avais pas accès en fait

On remarque notamment dans l'exemple de témoinNum23 tiré de Usa015, ci-dessus, que lorsqu'il y a l'utilisation d'un pronom personnel, ici « il », il peut servir à désigner l'outil numérique comme une entité à part entière, avec potentiellement pour but de faire obstacle à la bonne utilisation de celui-ci par l'utilisateur. De ce fait, l'outil est personnifié, et ce probablement à cause du manque d'informations sur ce fonctionnement.

On remarque alors que la tendance globale, au vu de l'utilisation des objectifs, indique une appréhension négative du numérique. Il convient toutefois que les adjectifs, à eux seuls, ne constituent pas une preuve irréfutable de ce point de vue.

**Bornes visioconférence.** Cette tendance générale se constate également au travers du discours des usagers et usagères dans l'exemple des bornes visioconférence à la maison de la justice et du droit.

« borne(s) » : 9 occurrences

Les bornes visioconférence de la maison de la justice et du droit permettent à un usager se trouvant dans d'autres communes du département, et plus spécialement la campagne, là où l'accès au numérique est restreint, d'avoir des rendez-vous à distance avec le personnel de la maison de la justice et du droit, étant donné que les bornes sont présentes dans certains bureaux d'acteurs de la maison de la justice et du droit, et de leur communiquer les documents nécessaires à distance. La visioconférence est mise en place par les agents de la maison de la justice et du droit et les agents du service public de la structure où se trouve l'utilisateur, comme une maison du département.

Les bornes permettent, en ce sens, d'éviter de faire le déplacement, les communes du département pouvant être éloignées, tandis que la maison de la justice et du droit se trouve uniquement à Orléans, ce qui s'avère être une contrainte financière ou une contrainte de temps pour les usagers et usagères. Les agents s'occupent de tout à la place des usagers et usagères, c'est l'interlocuteur de la maison de la justice et du droit qui dirige l'entretien, et en cas de problème (que ce soit un problème technique, ou alors le besoin de transmettre un document), l'utilisateur peut faire appel à une personne de la structure où elle se trouve pour l'aider. L'utilisateur est donc dépendant de ses accompagnateurs.

Pourtant, même si les usagers et usagères n'ont quasiment rien à faire, il arrive toutefois qu'ils fassent preuve d'anxiété malgré tout vis-à-vis de la procédure, l'une des raisons étant que c'est une procédure qui fait appel au numérique.

Greffière, Pro003

00:00:06 : donc la personne parce que au début la personne me disait oh non moi moi l'ordinateur moi je connais alors y a eu beaucoup de pédagogie à faire il a fallu expliquer bah vous savez téléphoner bah oui je sais téléphoner vous savez prendre un combiné téléphonique vous savez parler dedans

00:00:20 : et ben je lui disais la même chose sauf qu'en plus on va se voir et ça vous avez rien à faire vous euh l'agent d'accueil appuie c'est un c'est un pavé tactile on appuie sur maison de justice et du droit CDAD ça se met en connexion directement avec nous

00:00:33 : et après c'est nous qui faisons les les manipulations par exemple je veux euh voir le document qu'il a entre les mains parce que moi je peux pas répondre si je vois pas le jugement c'est moi qui numérise ils ont juste à mettre le document sur un scanner et c'est moi qui fait tout

00:00:51 : ils ont besoin d'un document à remplir c'est moi qui leur imprime et si parfois l'imprimante fonctionne pas où où ils savent pas mettre parce que même mettre un truc sur un scanner euh et parfois on est obligé d'appeler l'agent d'accueil hein

00:01:07 : euh panique à bord parce que c'est le non, mais c'est après les gens s'habituent, mais au début c'était un peu compliqué ben par- c'est pas compliqué, mais ils se mettaient des freins donc c'était compliqué quoi

**Contact humain.** Le recours au numérique, ici, implique que l'utilisateur ne pourra pas bénéficier d'un contact humain. Ce contact humain semble être une des préoccupations majeures à l'ère du numérique : les professionnels affirment qu'il est fortement recherché par les usagers et usagères, désemparés par l'utilisation des outils, et également parfois isolés, et ayant donc besoin d'être soutenus par des experts en la matière, ce qui leur évitera de commettre des erreurs en les utilisant par eux-mêmes.

« contact humain » : 6 occurrences

Délégué du Défenseur des droits, Pro005

00:33:05 : d'abord y a quelque chose d'important c'est que les gens euh ne comprennent pas forcément le droit et aujourd'hui dans le monde où on est peut-être vous en êtes-vous rendu compte ou vous rendez compte euh ils ont besoin d'un contact humain

00:33:21 : et que entre guillemets eux ils arrivent avec leurs petits problèmes et ils ont besoin d'avoir quelqu'un qui connaisse un peu de l'autre côté c'est-à-dire le côté juridique pour les aider

00:33:30 : et qui leur dise bah faut faire ceci faut faire cela pour beaucoup je leur tiens la main hein le premier rendez-vous ça fait une troisième fois que j'ai des rendez-vous avec lui hein je l'ai vu j'ai vu cette dame deux fois plus son fils qui est incarcéré une fois

Adèle, Prusa008

00:12:33 : et avant y avait un contact humain

00:13:22 : donc, mais euh quand on appelle maintenant y a plus personne pour vous parler

00:13:37 : tout se déshumanise moi je trouve

00:26:26 : moi c'est le contact humain on m'a demandé si je voulais par téléphone je dis oh bah non si Monsieur NPERS est là

00:26:45 : surtout maintenant que je vis toute seule bah j'ai besoin quand même de de contact hein

Juriste Agence départementale d'information sur le logement 1, Pro004

00:18:49 : euh hm mais qui pour l'immatriculation euh ben voilà il il fait un procès-verbal d'assemblée générale informatique euh il me le fait sous Word euh il me dit j'ai du mal à l'insérer donc il vient me voir je lui scanne je lui mets en PDF je lui mets sur sur le registre on fait l'actualisation ensemble ça se passe super bien lui il est pas du tout réfractaire, mais c'est qu'il a envie de venir nous voir pour qu'on l'aide à finaliser sa démarche

00:19:24 : oh je sais pas si c'est par plaisir qu'il vient me voir, mais euh, mais, mais je sais qu'alors des fois c'est pour y en a beaucoup ils me disent c'est pour éviter de faire une bêtise

Médiatrice 1, Pro006

00:12:36 : donc du coup ces gens-là euh c'est ça peut être aussi vite compliqué de faire les démarches tout seuls chez eux parce qu'ils vont avoir peur de tomber sur des sites frauduleux du coup ils vont préférer venir euh nous voir pour qu'on puisse euh comment dire qu'on puisse être pour que eux ils soient sûrs de faire la démarche sur le bon site et que ce soit sécurisé quoi on va pas leur demander de payer ou euh des choses comme

**Innovation.** Les différentes fonctionnalités de l'outil numérique peuvent paraître trop développées, l'innovation trop rapide : le numérique apparaît comme un océan trop vaste de fonctionnalités qu'il est difficile de parcourir, et chaque détail inconnu supplémentaire peut contribuer à ne pas donner envie aux usagers et usagères de s'y aventurer. Ces mêmes usagers et usagères considèrent dès lors qu'ils n'arriveront pas à apprendre le numérique.

Juriste Agence départementale d'information sur le logement 1, Pro004

00:13:00 : y en a qui veulent pas hein ils veulent pas d'ordinateur chez eux euh même des jeunes hein je ne veux pas d'ordinateur chez moi je ne veux pas d'accès à Internet euh pour

X ou Y raisons y a des personnes âgées qui ne peuvent pas parce qu'elles disent qu'elle ne peuvent pas avoir accès qu'elles n'y arriveront pas

Médiatrice 1, Pro006

00:17:45 : oui des enfin la dame par puisque y a que elle que j'ai accompagnée euh elle par exemple euh dès qu'elle sait pas faire quelque chose tout de suite euh elle va demander par exemple elle avait un problème avec son câble d'alimentation elle voulait savoir euh pourquoi euh pourquoi il devenait plus euh blanc quand elle enlevait le cordon alors que d'habitude euh ça s'enlevait quoi c'est vraiment c'est des petits soucis comme ça

00:18:35 : voilà c'est ça quand ils connaissent pas ou par exemple si y a un message d'erreur qui va s'afficher euh tout de suite qu'est-ce que c'est ça faut faire quoi euh où est le document enfin c'est souvent

Gertrude, Michel, Usa014

00:19:27 : bah ça me plais- ça me plaisait d'apprendre, mais on sent que c'est tellement vaste que

00:19:34 : ça fait quand même un peu peur hein

00:23:23 : ah ça y est tu as encore fait une bêtise on s'engueule et tout

00:23:46 : c'est c'est vrai que c'est c'est tellement complexe que

00:23:52 : oh tu aurais pas dû faire ça (*parlant d'une manipulation*)

Adèle, Prusa008

00:12:16 : mais moi je suis incapable voyez

00:12:20 : et je suis pas la seule c'est on est nombreux même rien que pour les impôts

De la même manière, certains usagers et usagères peuvent accomplir des procédures à reculons du fait de la numérisation, qui, d'après eux, rend les choses plus compliquées pour eux, ce qui les poussera à demander des conseils voir à demander une assistance « faire à la place de » alors même qu'ils étaient autrefois capables de se débrouiller avec les moyens physiques.

Juriste Agence départementale d'information sur le logement 1, Pro004

00:10:22 : y a y a certaines euh bah comme les démarches ont été euh dématérialisées pour beaucoup de choses y a des consultants enfin carrément quand on les a au téléphone on leur dit bah le dossier il est à faire sur Internet vous pouvez pas m'envoyer un dossier papier non ça n'existe plus le dossier papier ils veulent plus de dossier papier tout est

00:10:37 : oui bah ça m'arrange pas comment je vais faire j'ai pas Internet j'ai pas d'ordinateur mes enfants sont pas à proximité comment je vais faire

00:10:43 : clairement y a des personnes ils s- voilà elles sont contraintes de le faire et s- elles veulent pas donc elles viennent petit peu en à reculons euh nous demandent alors pas parce qu'elles nous demandent de l'aide, mais elles viennent à reculons parce que la démarche sur euh informatique y a une barrière après c'est surtout les personnes d'un certain âge

Étant donné sa difficulté d'accès, la fracture générationnelle entre ceux qui ont baigné dans le numérique dès l'enfance et ceux qui l'ont connu plus tard, ou le manque de moyens pour former les personnes en difficulté sur le sujet, le numérique reste une grande source d'inégalités parmi la population. De plus en plus de procédures sont numérisées, mais les structures ne disposent pas toujours d'office du personnel et des moyens nécessaires pour répondre à cette numérisation.

Greffière, Pro003

00:05:22 : après je me suis aperçue qu'il y avait des problèmes numériques donc j'ai contacté le conseil départemental le conseil départemental ont recruté des médiateurs numériques pour justement former ses agents

00:05:38 : donc je les ai appelés l'autre jour quand j'ai vu que ça partait en vrille et elle me dit écoute ne t'inquiète pas on tu me dis ce qu'il faut on va s'arranger pour faire une formation numérique à tout le monde, mais il faut vraiment dialoguer entre tout le monde parce que sinon là maintenant on est arrivé à un gros truc quoi

00:08:46 : sinon vous avez pas utilisé euh de plateforme numérique pour euh (Camille)

00:08:50 : on avait pas les moyens

00:10:33 : on d- on se heurte dès le démarrage parce que je vois par exemple les procédures qui vont être lancées pour la justice y en a déjà trois y a euh tout ce qui est tutelle les demandes à d'aide aux victimes pour l'indemnisation et puis euh les procédures devant le juge des affaires familiales

Gertrude, Michel, Usa014

00:11:47 : par contre vous avez dit que vous faisiez vos impôts sur Internet (Bastien)

00:11:54 : bah au départ ça me paraissait bien compliqué quand même

00:16:42 : ils étaient deux, mais euh oui c'est des gens qui se sont formés je crois d'eux-mêmes hein (parlant des médiateurs)

Malgré cela, il existe une inégalité dans l'accès au numérique, que ce soit à cause de la zone géographique, avec certaines zones qui ne disposent pas de couverture Internet (zones blanches), ou encore des problèmes d'accès à cause de la situation sanitaire. Il existe également une inégalité dans l'accès aux outils et aux structures d'accompagnement, du fait de leur prix, de leur visibilité, de la grande variété d'outils différents et du manque de conseils (hors Internet) à ce sujet.

Juriste Agence départementale d'information sur le logement 1, Pro004

00:14:26 : euh et y a des jeunes qui n'ont pas forcément euh le forfait Internet adéquat enfin voilà une fois que vous avez épuisé votre forfait Internet vous faites comment

00:14:40 : y en a y en a c'est compliqué alors après y en a plein qui allaient dans des bars ou des restaurants pour avoir le wifi tout est fermé depuis un an vous faites comment ?

00:14:49 : y a ça y a cette problématique de d'avoir simplement accès en fait au numérique y a des jeunes effectivement euh alors c'est des vraiment des cas extrêmes hein, mais y a des jeunes euh qui viennent nous voir en disant bah voilà je j'ai j'ai pas accès à Internet enfin mon téléphone ne prévoit pas l'accès à Internet parce que y en a qui ont des forfaits basiques et qui n'ont pas Internet euh j'ai besoin de faire une démarche euh je peux pas faire

00:22:45 : bah de plus en plus en fait de plus en plus on on est là pour pour aider alors on se déplace même dans le département c'est-à-dire que nous on a des permanences physiques dans le département on fait pas que de la visio nous on va à Malesherbes à Montargis euh Beaune-la-Rolande Briare enfin v- on va vraiment aux quatre coins du département

00:23:03 : ce qui permet bah on emmène notre ordinateur avec nous hein et donc des personnes qui vont être euh un un peu plus euh bah dans le milieu rural de d'avoir accès aussi bah par exemple au à Internet ou à venir faire les démarches avec nous

00:24:26 : déjà en terme de réseau bah faut que le réseau il aille euh jusqu'à tout le monde c'est peut-être pas forcément évident et puis après c'est euh bah s'équiper

00:24:36 : un ordinateur euh y a certaines personnes qui peuvent pas s'acheter un ordinateur donc vous allez avoir un smartphone, mais des personnes âgées avec un smartphone y en a pas non plus tant que ça

Délégué du Défenseur des droits, Pro005

00:34:44 : donc la numérisation oui, mais entre guillemets il faut comme tout faut laisser le temps au temps pour des gens comme vous une numérisation c'est évident pour beaucoup de gens euh bon c'est pas évident et ensuite y a des gens euh je sais pas on où vous habitez c'est pas un drame y a des zones blanches et comment ils font ?

00:38:14 : bah en général euh bon si je prends par exemple ici sur La Source maintenant la maison de justice est suffisamment ide- euh identifiée pour qu'ils viennent, mais souvent y a deux solutions soit le désarroi je fais rien tant pis je paye et puis c'est terminé

Adèle, Prusa008

00:15:50 : et puis ça se retrouve aussi pour d'autres euh par exemple euh ma ma mutuelle

00:15:55 : bon bah je ne regarde jamais parce que je ne sais pas entrer dans ce truc euh je ne sais pas donc y a plein de services dont je ne me sers pas

00:16:12 : et l'autre jour c'était avec la Banque postale euh bah y avait

00:16:19 : ah bah parce que maintenant j'ai compris ça tous les trois mois il font quelque chose pour sécuriser

La fracture générationnelle, englobée par la fracture numérique, est également un symbole des inégalités dans le numérique. Les personnes âgées, notamment, se rendent compte que les « jeunes » et les personnes adeptes du numérique réussissent les manipulations bien plus facilement qu'elles, ce qui crée un fossé entre elles et leur donne l'impression d'être bien moins capables et de ne pas pouvoir combler ce fossé.

Le niveau d'étude de ces personnes peut parfois renforcer ce sentiment d'infériorité.

Certains usagers et usagères et professionnels peuvent alors considérer que la numérisation arrive « trop tôt » et surtout qu'elle progresse plus vite qu'elle ne le devrait.

Cette fracture générationnelle peut également créer des vulnérabilités au niveau de la sécurité, car les personnes, par manque de pratique et de connaissances, sont sensibles aux tentatives de *hack* et aux sites frauduleux.

Adèle, Prusa008

00:12:16 : mais moi je suis incapable voyez

00:14:04 : bah c'est pff ah c'est assez difficile à dire, mais je sais que les gens de de mon âge on est largués

00:18:16 : ah bah j'ai une j'ai une amie depuis très très longtemps sur Saint-Denis elle va

avoir quatre-vingt-dix ans, mais ben elle sait rien faire bon ben elle fait rien

Médiatrice 1, Pro006

00:11:52 : euh sinon bah sinon qu'est-ce que tu vu que c'est dans le thème euh est-ce que qu'est-ce que tu penses de la numérisation de toutes les démarches en ligne actuellement ? (Bastien)

00:12:00 : euh bah de mon point de vue à moi euh euh c'est très bien pour les gens qui savent euh bien utiliser euh le numérique parce que en soi c'est pas forcément compliqué de faire la démarche, mais pour les gens qui ont pas Internet chez eux ou qui ont Internet, mais qui savent pas forcément se servir comment accéder sur un site ou comment

00:12:33 : il va tomber sur des sites qui vont le renvoyer ailleurs ça va pas forcément être sécurisé

00:12:36 : donc du coup ces gens-là euh c'est ça peut être aussi vite compliqué de faire les démarches tout seuls chez eux parce qu'ils vont avoir peur de tomber sur des sites frauduleux du coup ils vont préférer venir euh nous voir pour qu'on puisse euh comment dire qu'on puisse être pour que eux ils soient sûrs de faire la démarche sur le bon site et que ce soit sécurisé quoi on va pas leur demander de payer ou euh des choses comme ça

Délégué du Défenseur des droits, Pro005

00:31:43 : Justice point FR euh j'ai pas tendance trop à leur donner parce que c'est quand même un peu initié et ils comprennent pas toujours vous comme moi on a du mal à comprendre et c'est du langage juridique et tout le monde ne le comprend pas

00:34:01 : bah pour quelqu'un comme vous c'est évident pour beaucoup de gens c'est compliqué parce que ça grippe euh et souvent donc ils sont obligés de revenir me voir parce que justement ils ont fait une démarche en informatique hein et euh ben c'est leur dossier est coincé

Gertrude, Michel, Usa014

00:24:31 : ouais c'est vrai que c'est pas évident quelqu'un qui a pas été à l'école c'est pareil certificat d'études c'est

00:26:20 : non, mais des des générations comme nous là là bon moi j'ai soixante-treize tu as soixante-quinze ans

00:26:25 : dans dix ans dans mettons dans vingt ans tout ça ça sera fini

00:26:30 : mais là y a y a une période d'adaptation faut l- faut l- faute l'allonger encore de manière à que tous ces gens

00:26:37 : de de de cet âge-là ils ils soient

00:26:40 : ils ferment les yeux pour que tout le monde reprenne

00:26:42 : faut que ça reprenne des des générations plus jeunes qui soient bercées dedans dès le début

Il y a également des inégalités au niveau de l'accessibilité, notamment vis-à-vis des personnes handicapées, et/ou les personnes âgées qui ont des problèmes de mémoire, de fatigue oculaire, de patience, ou encore des explications pour la marche à suivre lors de l'utilisation de certains sites.

Médiatrice 1, Pro006

00:07:19 : la démarche euh enfin la procédure qu'il faut suivre par contre des fois quand je tape des mots-clés je trouve pas forcément la demande que je veux (*parlant de Service-public.fr*)

00:07:39 : par exemple des personnes peut-être plus âgées qui vont moins sur euh moi je trouve que y a trop d'informations c'est vrai que c'est pas forcément évident de se repérer

00:07:47 : euh parce qu'en fait quand on arrive sur une rubrique y a toujours marqué pièces à fournir euh où faire la demande les conditions, mais il faut savoir enfin pour les personnes qui sont pas habituées à l'utiliser faut savoir déjà qu'il faut cliquer sur l'onglet et après il faut bien lire toute la procédure et des fois c'est vrai qu'il y a beaucoup d'informations

Gertrude, Michel, Usa014

00:03:13 : bah c'est je voudrais pas y passer non plus trop de temps parce que quand je suis assise trop longtemps j'ai des des j'ai des problèmes de paralysie [rire] d'une

00:09:01 : mais moi c'est la tête c'est autre chose

00:21:49 : non non faut être bien dans sa tête pour faire ça

00:23:36 : nous écoute il persévère pas

00:23:38 : il a pas de patience

00:24:06 : ah oh là là je m'en rappelais plus

Juriste Agence départementale d'information sur le logement 1 (Pro004) :

00:25:05 : après il y a les sites [r] les sites Internet les rendre plus accessibles euh c'est y a peut-être des pistes d'amélioration à avoir je sais que nous on a un site à l'Adil et que la personne qui nous gère à Paris euh nous a demandé de faire certaines choses notamment pour les personnes qui sont malvoyantes et qui ont des logiciels donc on a certaines euh certaines choses à respecter

00:25:28 : quand on met des titres et caetera pour qu'apparemment ça puisse être lu par les logiciels des personnes qui sont malvoyantes enfin voilà c'est des pistes aussi et je sais pas si tous les sites ça le développe par exemple

00:25:51 : ouais ou grossir la police ou même simplement leur expliquer la démarche en même temps qu'ils sont en train de le faire

**Conclusions.** La vulnérabilité face au numérique était connue. Mais, l'analyse des discours des usagers et usagères, et des professionnels qui les côtoient permet de confirmer que cette vulnérabilité générale, notamment l'illectronisme, constitue un frein majeur quant au parcours des usagers et usagères dans les procédures judiciaires. Au-delà de cette vulnérabilité, les outils déployés pour ce parcours numérique, au premier rang desquels le site « *Justice.fr* », semblent imparfaits et peuvent donc constituer en eux-mêmes un frein pour les usagers et usagères.

## SECTION 2 : DES OUTILS NUMERIQUES IMPARFAITS

**Plan.** 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 (§1). Sur la forme, ils semblent parfois peu adaptés à leur cible à savoir des usagers et usagères profanes en droit et/ou en numérique (§2).

### *§1 : La question de la fiabilité de l'information*

**Lacunes et sites commerciaux.** Le parcours numérique usager en matière de procédure judiciaire commence en théorie, on l'a vu, par une recherche de l'information juridique sur le site « *Justice.fr* ». Ce site ne rencontre pas son public, mais il est vrai qu'il peut parfois paraître lacunaire (A). Au demeurant, si ce site semble être le point d'entrée du parcours souhaité par les autorités (voir figure 2), le profane pourra voir son propre parcours numérique réel brouillé par l'existence de sites commerciaux (B).

#### A. « *Justice.fr* » : un site officiel essentiel lacunaire

**Lacunes.** « *Justice.fr* » est un site officiel qui regroupe les informations dans des fiches accessibles via des cartes heuristiques. L'accès au droit se veut alors facilité. Ces fiches, comme

le développement de nouveaux outils interactifs (comme le code du travail numérique<sup>46</sup>), permettent aux justiciables de mieux comprendre les droits et obligations qui leur incombent à supposer que les informations qui y sont contenues soient claires et accessibles. Sur ce point, le site « *Justice.fr* » présente quelques lacunes qui peuvent rendre son utilisation difficile. Tout d’abord, parce que tous les actes de procédure ne peuvent être accomplis par voie électronique, il n’y a pas nécessairement de lien entre les explications délivrées au justiciable et un fichier qu’il peut remplir en ligne : par exemple, le justiciable qui apprend qu’il doit introduire sa demande par assignation ne peut réaliser électroniquement cet acte de procédure. Et même lorsqu’un formulaire est disponible, sa notice fait défaut. Ensuite, il existe des difficultés d’orientation dans le site : par exemple, l’une des rubriques consacrées aux troubles de voisinage propose de remplir un formulaire qui n’est pas référencé et de cliquer sur le lien *conciliation préalable*, alors que cela renvoie à une page d’erreur<sup>47</sup>. Enfin, l’information donnée est parfois incomplète. Dans la fiche « Refus du propriétaire d’effectuer des travaux dans le logement (le préjudice est inférieur ou égal à 10 000 euros) », la voie indiquée est celle d’une injonction de faire du seul fait que l’assignation n’est pas obligatoire. L’information laisse alors à penser que l’injonction de faire, dont on sait qu’elle est peu utilisée, est la voie à suivre. De plus, rien d’autre n’est indiqué sur l’une ou l’autre des voies à suivre. Et dans tous les cas, rien n’est dit sur le fond, le justiciable devant alors se tourner vers un autre site, ou un professionnel du droit.

**Mise à jour.** Par ailleurs, comme le révèle le rapport de la Cour des comptes sur la transformation numérique de la justice de janvier 2022, les greffes – qui se trouvent être les utilisateurs les plus nombreux du site à des fins de renseignements des justiciables dans les services d’accueil unique du justiciable – ont mis en avant un défaut de mise à jour régulière du site. En consultant en février 2022 quelques-unes des fiches y figurant, il est apparu que peu d’entre elles ont été mises à jour depuis 2019 ou 2020 alors même que la procédure civile, sur laquelle le site doit normalement renseigner *in fine*, a plusieurs fois été réformée depuis. Si les professionnels du droit n’utilisent pas le site, il est malheureusement probable que ce manque de fiabilité constitue un handicap pour l’usager, d’autant que lorsque ce dernier souhaitera en savoir plus, l’information obtenue sera brouillée par l’existence de sites commerciaux trompeurs.

#### B. Un parcours numérique brouillé par des sites commerciaux

**Le développement de prestataires privés.** Dans son rapport de 2019, le Défenseur des droits notait que les usagers et usagères en difficulté ont recours à des prestataires privés qui font les démarches pour eux moyennant paiement (Défenseur des droits, 2019). Souvent, s’agissant de la justice, il s’agit de laisser croire que la démarche se fait en ligne, ou à tout le moins, de créer une démarche en ligne, le service proposé ayant pour objet réel les démarches physiques. Cela participe d’un parcours usager brouillé, car semblant être totalement numérique moyennant un

---

46 Ord. n° 2017-1387 du 22 sept. 2017 relative à la prévisibilité et la sécurisation des relations de travail, art. 1

47 <https://www.justice.fr/notice/idtdb142-nuisances-sonores-pr%C3%A9judice-inf%C3%A9rieur-%C3%A9gal-5000-euros> (consulté le 23 juin 2021)

paiement. Ils peuvent créer une confusion dans l'esprit des justiciables d'où de nombreuses polémiques.

**Les difficultés relatives aux sites commerciaux en matière de justice.** Il a été jugé du point de vue pénal que de telles plateformes ne constituaient pas un exercice illégal du droit dans la mesure où ces sites n'exercent pas une mission d'assistance ou de représentation en justice (*Cass. crim., 21 mars 2017, n° 16-82 437*).

Du point de vue civil, le Conseil national des barreaux (CNB) et l'ordre des avocats de Paris avaient engagé une action tendant à interdire l'exploitation de sites Internet litigieux. Au-delà des critiques relatives à un exercice illégal de la profession d'avocat (et ses corollaires) qui n'ont pas eu plus de succès qu'au pénal, il leur était également reproché la confusion née dans l'esprit des internautes des pratiques tirées de l'usage d'un drapeau tricolore, pouvant amener les clients à assimiler la prestation à l'intervention des pouvoirs publics, ainsi que de la présentation d'un taux de succès, dont les modalités de calcul n'étaient pas rapportées. Ces prétentions ont toutes été rejetées en première instance. La cour d'appel de Paris avait, dans une décision du 6 novembre 2018 reconnu que la société défenderesse « *évolue à proximité de la frontière du périmètre du droit réservé aux avocats* », mais elle avait confirmé la décision de première instance sur la question du périmètre d'action (car les décisions proposées étaient automatiques là où les avocats fournissent une prestation intellectuelle) (Paris, pôle 2, ch. 1, 6 nov. 2018, n° 17/04957). En revanche, la cour d'appel avait reconnu qu'il y avait un risque de confusion né de l'utilisation du drapeau tricolore, et que les taux de réussite ne reposaient sur aucune méthodologie. Les sites devaient donc, sous astreinte, supprimer le drapeau et le taux de réussite affiché. Le site a modifié les couleurs du drapeau (gris pâle à la place du blanc, usage de contrastes...) et a indiqué les éléments de calcul (invérifiables) des chances de succès. Le juge de l'exécution a considéré que ces modifications étaient insuffisantes, et les a condamnés à verser 500 000 € d'astreinte par une décision du 29 janvier 2020. Ces indications semblent avoir disparu aujourd'hui. On le voit, ces sites ne peuvent que brouiller le parcours du justiciable dans l'accès à la justice.

Le développement de ces sites commerciaux qui peuvent s'avérer trompeurs implique un accompagnement accru des usagers et usagères. De surcroît même si le parcours usager officiel est peu numérisé, la nécessité d'anticiper plutôt que de réagir afin de fournir un service adéquat implique de s'intéresser à l'accompagnement des justiciables (voir Section 3).

## §2. Des sites à destination des justiciables perfectibles

**Forme perfectible.** Le contenu des outils proposés pour l'entrée dans le parcours numérique apparaît donc comme un frein à ce parcours pour les usagers et usagères. Mais la forme n'est pas non plus parfaite que ce soit du point de vue de l'ergonomie (A) ou du discours (B).

### A. L'imperfection ergonomique

**De l'importance de l'ergonomie.** Dans un monde parfait, l'utilisation des outils numériques irait de soi, et il suffirait de créer une seule interface pour répondre aux besoins de tous les usagers et usagères imaginables. Ce n'est pourtant pas le cas, et aujourd'hui, l'ergonomie est l'une des préoccupations majeures des développeurs lors de la création d'un site web. Même

un site à visée marketing aura pour devoir de créer une interface respectant les règles et préconisations de l'UX Design (*User eXperience Design*), c'est-à-dire la prise en compte des besoins de l'utilisateur afin de lui créer une expérience optimale lui correspondant. On peut dire que dans le cadre du marketing, l'UX Design aura pour but de pousser l'utilisateur à explorer le site web de fond en comble, et surtout, à revenir par la suite afin d'effectuer des achats, et ce en créant un sentiment de satisfaction chez l'utilisateur au cours de sa visite. Ce sentiment peut être provoqué en répondant à deux grands critères : l'utilité, c'est-à-dire en quoi le site répond aux objectifs de l'utilisateur, ainsi que l'utilisabilité, qui est quant à elle le degré de satisfaction qu'apporte la navigation sur le site, que ce soit par sa rapidité, sa facilité, ou le fait qu'elle se fasse sans erreurs. Cette utilisabilité peut d'ailleurs se vérifier, en France, par des grilles d'évaluation prenant en compte différents critères, ou même par sa conformité par rapport à la norme ISO 9241-210:2019 qui définit les bonnes pratiques de l'ergonomie de l'interaction homme-système.

**Des critères ergonomiques retenus.** En ce qui concerne les critères d'utilisabilité, ceux-ci ont été définis par différents travaux, tels que les critères ergonomiques de Bastien et Scapin (1993) qui vérifient si la plateforme respecte :

- le guidage, c'est-à-dire les moyens mis en œuvre pour assister l'utilisateur dans l'utilisation de l'outil, que ce soit l'incitation à recourir à certaines fonctions, le groupement et la distinction ou la lisibilité et la qualité des *feedbacks*,
- la charge de travail, qui elle prend en compte les différents éléments de l'interface et leur poids dans la charge perceptive ou mnésique des utilisateurs, ce qui pousse le concepteur à faire preuve de concision et à garantir un maximum d'actions minimales et peu de densité informationnelle,
- le contrôle explicite, qui lui est la prise en compte des actions des utilisateurs et le contrôle direct qu'ils ont sur celles-ci et leurs conséquences,
- l'adaptabilité, qui est la capacité du système à réagir selon le contexte, les préférences et les besoins de l'utilisateur, et donc qui répond à un besoin de personnalisation,
- la gestion des erreurs, qui englobe les différents moyens permettant d'éviter, de réduire et de corriger les erreurs quand elles surviennent,
- l'homogénéité, qui préconise que les choix de conception de l'interface soient conservés pour des contextes identiques afin d'éviter la confusion de l'utilisateur, la signification des codes et dénominations qui est l'adéquation entre l'objet ou l'information affichée et son référent,
- et enfin la compatibilité qui consiste en le rapport entre le vécu des usagers et usagères et leurs expériences personnelles, ainsi que l'utilisation de l'outil.

Ces critères se fondent eux-mêmes sur plusieurs travaux les ayant précédés, tels que la théorie de la *Gestalt*, développée par les psychologues Wertheimer, Koffka et Köhler en 1911, et qui traite de la perception des éléments visuels à l'écran et influe donc sur différents facteurs tels que le groupement ou la distinction, ou encore la loi de Fitts, de Fitts (1954), qui établit quant à elle un rapport entre la taille de l'écran et des éléments, et la vitesse à laquelle les usagers et usagères peuvent sélectionner ces éléments sur une interface utilisateur. À partir de ces critères, qui se fondent eux-mêmes sur différents travaux de recherche, il est enfin possible de créer des

préconisations précises, comme le fait par exemple Boucher (2011). Parmi ces préconisations, on peut citer, à titre d'exemple, le fait de garantir 50 % d'espace libre sur une page pour réduire la densité textuelle, éviter les images de fond, car elles augmentent la charge informationnelle, ou encore éviter autant que possible les animations, et notamment les animations interminables, car elles représentent une distraction.

**De l'application des critères au site « Justice.fr ».** Comme nous l'avons évoqué précédemment, l'UX Design ne s'applique pas uniquement au domaine du marketing, et ces principes ont également tout intérêt à être mis en œuvre dans le cadre du développement des sites gouvernementaux tels que « Justice.fr », qui est l'un des objets d'étude de ce rapport. « Justice.fr » est un site web développé en 2016 par le ministère de la Justice, il a été conçu pour faciliter les démarches des usagers et usagères en mettant à leur disposition une grande quantité d'informations sur leurs droits ; des fiches explicatives et, offre même la possibilité d'avoir un suivi sur leurs procédures judiciaires en cours. Notons que « Justice.fr » n'est pas un passage obligatoire pour le justiciable, sa finalité étant majoritairement informative. Ainsi, lorsqu'un usager doit réaliser l'une des démarches décrites sur le site, il n'aura pas forcément besoin de naviguer sur celui-ci pour arriver à ses fins. Par ailleurs, comme cela a été évoqué plus tôt, le numérique apparaît en lui-même un obstacle pour un grand nombre de personnes en France, or, le site « Justice.fr », qui demande avant tout d'être connu des usagers et usagères, mais également de posséder un minimum de compétences dans l'utilisation des outils numériques, peut s'avérer être un intermédiaire superflu pour des personnes qui préféreront demander des conseils à des professionnels sans avoir à passer par ce biais. L'objectif d'accompagner le justiciable vers une meilleure compréhension du droit n'est donc pas atteint de ce point de vue.

Au regard de la finalité du site, on peut également s'interroger sur l'adaptation de ce dernier aux besoins du justiciable. Pour l'apprécier, il convient de s'attarder, comme c'est souvent le cas dans l'UX Design, sur les éléments que l'utilisateur sera susceptible de rencontrer en réalisant une démarche, par exemple, en matière de logement<sup>48</sup>. Tout d'abord, prenons l'exemple de l'entête et de la partie navigation, situés en haut du site : on y trouve le logo du ministère de la Justice, celui du site, ainsi qu'une barre de navigation, une barre de recherche et un bouton de connexion. La barre de navigation est composée de plusieurs boutons, que l'utilisateur devra potentiellement utiliser pour réaliser son cheminement.



#### *En-tête de « Justice.fr »*

Tout d'abord, un bouton « Accueil », en forme de maison, respecte en effet les codes du numérique et les conventions : tout utilisateur aguerri du numérique sait que le signifiant représentant une maison fait référence à la page d'accueil, le signifié, et permet donc un retour

---

<sup>48</sup> La question du logement, droit fondamental et qui conduit potentiellement à ce que le justiciable concerné soit dans une situation de vulnérabilité encore plus prégnante, sera régulièrement convoquée comme exemple pour notre propos, même si elle ne constitue pas l'objet de l'étude en tant que telle, celui-ci étant bien plus large.

en arrière sécurisant. Le bouton est situé sur la gauche, comme c'est toujours le cas sur les sites occidentaux, et est donc aisé à retrouver, car il respecte le principe de cohérence (Bastien & Scapin, 1993). Il est également possible de survoler le bouton avec la souris afin de faire apparaître une infobulle qui affiche l'intitulé du bouton, ici « Accueil ». Pourtant, bien que le bouton respecte les conventions et soit censé être compris de tous, est-ce le cas pour un usager peu ou non familier du numérique, ne connaissant pas ses us et coutumes ? Par exemple, un senior faisant ses premiers pas sur Internet ne connaîtra pas forcément la sémiologie du bouton. Or, s'il comprend que le bouton est un hyperlien, c'est-à-dire un « *Lien associé à un élément d'un document hypertexte, qui pointe vers un autre élément textuel ou multimédia* » (dictionnaire Larousse), il ne saura pas pour autant où celui-ci peut bien mener<sup>49</sup>, car il n'aura pas forcément, du fait de son niveau en matière de numérique, le réflexe de survoler le bouton pour en connaître l'intitulé. Pour un site gouvernemental ayant pour but d'informer tous les publics sur le droit, le bouton « Accueil » gagnerait donc à être accompagné d'un intitulé afin d'être plus accessible pour les individus moins chevronnés.

Pour ce qui est des autres boutons de la barre de navigation, alias « Fiches », « Simulateurs », « Accès à la justice », « Annuaire », « Accessibilité » et « Aide », ceux-ci sont toujours accompagnés de leur intitulé et sont donc aussi clairs pour des usagers et usagères experts que des non-initiés. Les symboles utilisés pour chaque bouton, eux, correspondent relativement bien aux pages où ils mènent, à l'exception du symbole de la page « Simulateurs » qui semble représenter des statistiques, et pourrait donc porter à confusion.

Pour ce qui est de la forme, les différents boutons de la barre de navigation sont regroupés en ligne horizontale afin de répondre à la loi de proximité, qui favorise la capacité des individus à rapprocher les fonctions des éléments qui sont regroupés (Boucher, 2010). De ce fait, les usagers et usagères peuvent, d'un simple coup d'œil, comprendre que les boutons de cette barre mènent aux fonctions principales du site.



*Barre de navigation de « Justice.fr »*

Dans la même optique, le bouton « Mon espace personnel » et la barre de recherche se distinguent par le fait qu'ils ne se trouvent pas sur la même ligne, et sont légèrement éloignés de la barre de navigation, afin de montrer qu'ils n'ont pas la même fonction que la barre de navigation, mais qu'ils sont assez importants pour se trouver sur l'en-tête. Pour ce qui est du bouton « Mon espace personnel », celui-ci possède donc un intitulé ainsi qu'un symbole adapté afin que les usagers et usagères n'aient pas de doute sur sa fonction, il est plus grand et apparaît également sur un fond bleu afin de se distinguer des boutons de la barre de navigation, ce qui pousse donc les utilisateurs à le choisir et à cliquer dessus afin de se connecter : il respecte donc le principe d'incitation, qui consiste en

---

49 Ainsi il pourrait potentiellement interpréter cette icône comme renvoyant à la thématique du logement.

« les moyens mis en œuvre pour amener les utilisateurs à effectuer des actions spécifiques, qu’il s’agisse d’entrée de données ou autre » (Bastien & Scapin, 1993).

La barre de recherche, quant à elle, est placée stratégiquement à la droite du logo du site « *Justice.fr* », afin de montrer qu’elle permet de rechercher sur l’ensemble du site, et au centre de la page, ce qui fait d’elle l’un des premiers éléments que l’usager repère quand il ouvre la page du site. Elle est également accompagnée d’un symbole correspondant à sa fonction, et d’un intitulé placé dans le champ de saisie afin d’inciter à y saisir sa recherche. À première vue, l’en-tête est donc relativement clair et respecte la plupart des préconisations de l’ergonomie, il permet aux utilisateurs de s’orienter sur le site tout en les accompagnant, même si cet accompagnement, bien entendu, ne semble pas optimal pour les usagers et usagères néophytes.



Rechercher sur justice.fr

MON ESPACE PERSONNEL

*Logos du site, barre de recherche et bouton « Mon espace personnel » de « Justice.fr »*

Pour progresser sur le site, l’usager doit toutefois cliquer sur l’un de ces boutons. Prenons maintenant l’exemple du bouton « Fiches », dans la situation où l’usager cliquerait dessus. Tout d’abord, le contenu affiche des titres de catégories accompagnés d’hyperliens vers les fiches. Les titres, encadrés sur un fond bleu, et les fiches sont donc distingués par leur format, ce qui permet de facilement identifier chaque catégorie et les fiches qui s’y rapportent. Néanmoins, les différentes fiches gagneraient à être classées par ordre alphabétique à l’intérieur de chaque catégorie, ce qui permettrait aux utilisateurs d’avoir plus de facilités à repérer, mémoriser, et donc retrouver par la suite celles qui les intéressent. Qui plus est, il est difficile de distinguer les différentes fiches les unes des autres, certains intitulés tiennent en effet sur deux ou trois lignes selon la taille de l’écran où le site est consulté, or des espaces entre chaque fiche ou des icônes pour les délimiter auraient permis de mieux les distinguer.

Enfin, il y a trop de choix parmi les différentes fiches, il aurait été préférable d’escamoter, c’est-à-dire créer des menus déroulants, chaque partie afin que l’usager fasse face à moins de densité textuelle et ne sache pas vers quel élément se tourner (Boucher, 2010) lorsqu’il clique sur le bouton « Fiches ». Cela étant, la fenêtre affichée en cliquant sur le bouton grise légèrement le reste de l’écran, ce qui fait passer le fond du site et ses différentes fonctions en « Arrière-plan » et permet donc de ne pas augmenter la charge de travail de l’utilisateur en lui présentant trop de fonctions à la fois. Qui plus est, ce procédé est une bonne alternative à la possibilité que le bouton « Fiches » pourrait amener vers une nouvelle page pour éviter cette densité informationnelle, ce qui, en contrepartie, n’aurait pas respecté le principe d’action minimale (Bastien & Scapin, 1993), car cela aurait rajouté des clics supplémentaires pour atteindre l’information.

<p><b>FAMILLE</b></p> <p>Divorce Pension alimentaires Successions Les juges intervenant dans la sphère familiale Obligations liées à la vie familiale Protection des personnes Autorité parentale Adoption / Filiation Couple → Voir tout</p>	<p><b>TRAVAIL</b></p> <p>La saisine du conseil des prud'hommes Le déroulement d'une affaire L'exécution d'un jugement → Voir tout</p>	<p><b>INFRACTION</b></p> <p>Casier judiciaire Atteinte aux biens Atteinte aux personnes Les violences conjugales Infractions relatives à la circulation Victimes d'infraction → Voir tout</p>
<p><b>VIE QUOTIDIENNE</b></p> <p>Discrimination / harcèlement Logement Consommation Elections → Voir tout</p>	<p><b>MINEURS</b></p> <p>Émancipation Mineur auteur d'infraction Mineur victime d'infraction → Voir tout</p>	<p><b>ACTION EN JUSTICE</b></p> <p>Porter plainte Contester une décision de justice Réorganisation du contentieux de la sécurité sociale Professionnels de la justice → Voir tout</p>

*Fenêtre affichée en cliquant sur le bouton « Fiches » sur « Justice.fr »*

Pour ce qui est du clic sur les boutons « Simulateurs », « Accès à la justice » et « Annuaire », contrairement au bouton « Fiches », les différents liens se distinguent facilement les uns des autres du fait qu'ils soient encadrés, toutefois cela ne respecte pas le critère d'homogénéité (Bastien & Scapin, 1993) d'ergonomie qui invite les mêmes fonctions, ici des liens issus de la barre de navigation, à ne pas varier dans leur forme afin d'éviter un sentiment de confusion chez les usagers et usagères.

Qui plus est, pour le bouton « Annuaire », un symbole indique que les hyperliens mènent vers d'autres sites que le site « Justice.fr », or s'il est le bienvenu, car il permet de donner une information essentielle, il n'est, comme pour le bouton « Accueil », pas évident pour les usagers et usagères néophytes et mériterait d'être expliqué par du texte afin que ceux-ci soient informés correctement.



*Fenêtre affichée en cliquant sur le bouton « Annuaire » sur « Justice.fr »*

Une fois que l'utilisateur a consulté la liste des fiches mises à disposition, il peut en choisir une afin de se renseigner sur la démarche qu'il souhaite entreprendre.

Partant du principe que l'utilisateur souhaite répondre à une problématique de logement, pour reprendre le fil de notre exemple, il peut donc choisir la fiche liée. On trouve, sur cette fiche, plusieurs éléments correspondant aux différentes problématiques de logement, réunis dans un encadré gris afin de souligner leur rapprochement. Toutefois, la présence de ces éléments manque de clarté, car bien que proches les uns des autres, ils sont séparés du titre de la page par la partie correspondant aux informations techniques de la page, c'est-à-dire la date de mise à jour, l'auteur et les réseaux sociaux qui y sont associés. Ces informations, pour respecter les conventions du numérique, devraient être situées en bas de la page afin de ne pas prendre le pas sur la hiérarchie des informations, comme c'est le cas sur cette page. De plus, l'utilisation du

gras pour le titre de la page rend la lecture difficile pour certains usagers et usagères, tels que les personnes dyslexiques, ce qui ne respecte pas le critère de lisibilité énoncé par Bastien et Scapin (1993). Ainsi, en plus du lien peu évident entre le titre et les différentes problématiques de logement qui y sont associées, l'utilisation de vocabulaire juridique dans ces problématiques, et ce sans explication directe, rend le cheminement incertain pour les usagers et usagères. Ceux-ci doivent en effet cliquer sur les liens afin d'espérer avoir une définition du vocabulaire en question, ce qui ne respecte non seulement pas le critère d'action minimale, mais peut également pousser les usagers et usagères à se sentir perdus quant aux prochaines étapes de la navigation. Toutefois, la présence d'un fil d'Ariane fait ici office de « Béquille cognitive » en affichant à l'utilisateur le chemin qu'il a parcouru pour arriver jusqu'à cette page. Qui plus est, la partie « En savoir plus » en bas de la page est accompagnée de menus déroulants, qui permettent d'escamoter les informations comme cela est préconisé par Bastien et Scapin (1993), ceux-ci permettent en effet de réduire la densité textuelle du bas de page tout en ayant accès à des informations importantes. Le « Comment faire si », notamment, permet de partir du besoin de l'utilisateur afin de lui trouver la solution correspondante, ce qui lui évite de devoir chercher la solution à son problème tout en ayant à déchiffrer les mots juridiques utilisés sur le site.



*Partie « En savoir plus » de la fiche « Logement » sur « Justice.fr »*

De plus, pour ce qui est des fiches problématiques de logement « Expropriation », « Troubles de voisinage », « Bail d'habitation » et « Loyers impayés et expulsion » qui sont accessibles depuis la page « Logement », celles-ci sont toujours accompagnées d'une définition en tête de page, dans laquelle les mots juridiques que les usagers et usagères non-initiés sont susceptibles de ne pas connaître sont distingués par leur couleur et expliqués au survol de la souris, tout en faisant office de lien vers le lexique en un clic. Du fait de leur distinction, ces mots de vocabulaire invitent davantage au survol de la souris que le bouton « Accueil » énoncé plus tôt. Or c'est là le moyen le plus efficace afin d'apporter la définition de chaque mot sans saturer l'écran de densité textuelle. Aussi, le contenu de chaque page est distribué au travers de plusieurs catégories escamotées sous la forme de menus déroulants, et ce de la même façon que la partie « En savoir plus » abordée plus tôt, ce qui permet encore une fois de réduire la charge cognitive des usagers et usagères. Toutefois, la partie « En savoir plus » des pages « Bail d'habitation » et « Loyers impayés et expulsion » ne respecte pas le critère d'homogénéité de Bastien et Scapin (1993), du fait que celles-ci n'apparaissent pas sous le même format que les mêmes parties des autres pages : celles-ci ne sont pas escamotées, et sont également accompagnées d'un nouveau logo et d'icônes qui ne sont pas présents sur les autres. Le fait que

ces mêmes parties ne soient pas identiques d'une page à l'autre peut créer une confusion chez les utilisateurs, qui pourront penser que celles-ci n'ont pas la même fonction.



### En savoir plus

- > Location immobilière : fin du bail
- > Obligations du locataire : règlement du loyer par le locataire
- > Obligation du locataire : assurance habitation
- > Obligations du bailleur : les travaux à la charge du bailleur
- > Quelles aides peut octroyer le fonds de solidarité pour le logement (FSL) ?
- > Quelles sont les différences entre les allocations logement ?
- > Le bailleur peut-il appliquer des frais en cas de retard de paiement du loyer ?
- > Un locataire peut-il quitter son logement sans préavis ?
- > Demande un délai de paiement pour régler un rappel de charges locatives important
- > Allocations et prestations familiales : Déclaration de situation à la Casse d'allocations familiales (Caf)

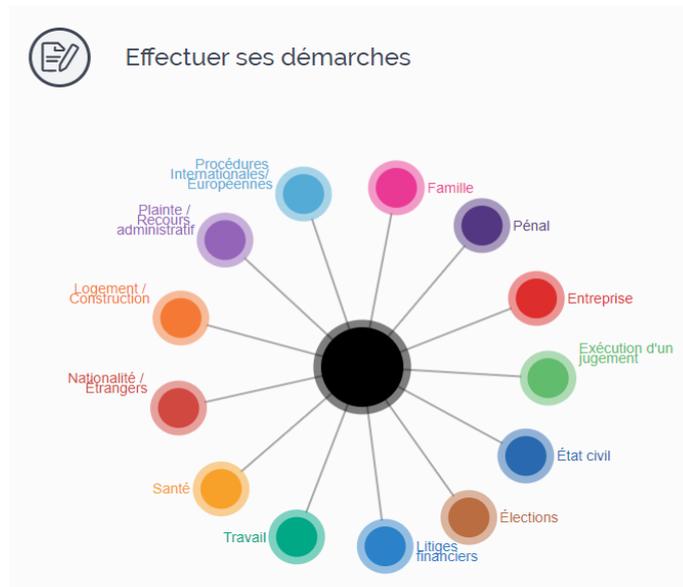
*Partie « En savoir plus » de la fiche « Bail d'habitation » sur « Justice.fr »*

Cependant, si l'utilisateur souhaite un autre moyen de se renseigner sur les démarches, il est possible pour lui de s'orienter vers un autre cheminement depuis la page d'accueil. On trouve en effet, sur « *Justice.fr* », une partie « Effectuer ses démarches » qui prend la forme d'un arbre à perles.

Ce format permet, de la même manière que les fiches, de trouver des informations sur des démarches précises ainsi que les moyens de les mettre en œuvre. Cet arbre soulève toutefois plusieurs problèmes : tout d'abord, la sélection d'une perle fait faire une rotation à l'arbre, rotation qui change l'ordre des perles et peut créer un sentiment de confusion pour les usagers et usagères, car ils ne retrouveront plus les éléments à leur place initiale. Or, comme nous l'avons vu, il est néfaste pour les utilisateurs que les éléments du site manquent de cohérence dans leur localisation. De plus, les intitulés des perles se superposent parfois après la rotation, et leur police, les espacements qui y sont liés, la grande quantité de couleur et les interlignes sont assez peu adaptés et réduisent la lisibilité de ceux-ci. Toutefois, comme c'était le cas pour la fenêtre des fiches, l'arbre à perles met en arrière-plan les perles précédentes au fur et à mesure que l'utilisateur avance dans l'arbre, ce qui permet de mettre en valeur les perles choisies, et donc le sujet qui intéresse l'utilisateur, au détriment de celles les précédant. Un fil d'Ariane est toutefois présent afin de, comme toujours, afficher à l'utilisateur le cheminement qu'il a accompli jusqu'ici dans l'arbre. Enfin, une croix située en haut à droite de la page apparaît au moment où l'utilisateur entre dans l'arbre et lui permet de le fermer, et donc de revenir à la page d'accueil.

Pour pallier le manque de lisibilité de cet arbre à perles, il est toutefois possible d'appuyer sur le bouton « Accessibilité » de la barre de navigation afin de non seulement augmenter le contraste des textes présents sur le site et donc faciliter leur lecture, mais aussi changer l'aspect de celui-ci et transformer la partie en catégories escamotées, comme cela a été observé précédemment, ce qui permet de mieux respecter l'homogénéité du site, de le rendre plus simple d'utilisation et donc de réduire la charge de travail des utilisateurs lorsqu'ils se trouvent dans cette partie. Toutefois, du fait de la loi de rapprochement, il est peu instinctif pour les utilisateurs de cliquer sur le bouton « Accessibilité » afin de modifier une fonction qui se trouve plus bas dans la page.

Enfin, les pages atteintes en passant par l'arbre à perles ne permettent pas réellement de réaliser des démarches, mais servent plutôt à orienter l'utilisateur vers des professionnels, et ce par le biais d'*affordances*<sup>50</sup> telles que le bouton « Annuaire », et donc des liens vers d'autres sites où ils pourront prendre rendez-vous, ainsi que vers des fiches où ils pourront se renseigner sur les démarches, tous deux évoqués plus tôt. Qui plus est, certains liens n'étant plus actifs et ne bénéficiant pas de message d'erreur informatif, comme Bastien et Scapin (1993) le préconisent, l'utilisateur peut se sentir forcé à stopper ses recherches, et donc être déçu.



Arbre à perles de la partie « Effectuer ses démarches » de « Justice.fr »

Le nombre de clics nécessaires pour atteindre un résultat concret est donc trop important, d'autant plus si la recherche sur le site « Justice.fr » ne donne pas satisfaction dans le sens où la démarche, en elle-même, n'aura pas progressé. Le lien avec les démarches personnelles des usagers et usagères, dès lors, se fera uniquement à la création d'un compte sur le site « Justice.fr », et permettra uniquement aux utilisateurs de lier et suivre leurs démarches déjà en cours.

Quant au site dans son ensemble, il a le mérite de laisser beaucoup d'espace libre sur les pages, ce qui permet de l'aérer et d'éviter la surcharge cognitive à cause d'une densité textuelle trop importante. Boucher (2011) préconise notamment de réduire cette densité textuelle de 50 % afin de ne pas surcharger l'écran. Toutefois, le fond du site étant trop blanc, celui-ci crée un scintillement pouvant déranger les usagers et usagères dans leur lecture et créer une fatigue oculaire, et ce notamment la nuit dû à l'absence d'un mode sombre. De ce fait, un gris très clair aurait été préférable. Aussi, l'utilisation excessive de lettres capitales nuit à la lisibilité et donc ralentit la lecture (Bastien & Scapin, 1993). Le site propose également plusieurs moyens pour arriver à la même information, tels que le carrousel présent sur la page d'accueil et plusieurs

---

50 Concept développé en psychologie par James Gibson qui renvoie à l'ensemble des possibilités d'action et d'interaction qu'offre l'environnement/un objet/un système. Les domaines de l'ergonomie et des interactions homme machine s'en sont emparés et envisagent les *affordances* comme des potentialités d'action intuitivement compréhensibles par les usagers.

boutons qui mènent vers les démarches fréquentes, la barre de navigation, la barre de recherche, l'arbre à perles ou encore les liens en bas de page ce qui permet de faciliter le cheminement des usagers et usagères. Un manque d'homogénéité entre les fiches et les résultats de l'arbre à perles est à souligner.

Enfin, l'utilisation de verbes à valeur signifiante forte (Boucher, 2010) dans les différentes fonctions d'incitation, tels que « Rechercher sur justice.fr » ou « Effectuer ses démarches », oriente les usagers et usagères dans leurs actions.

En conclusion, pour ce qui est d'une recherche rapide en matière de démarche juridique de logement, exemple pris pour les besoins de la cause, le site « *Justice.fr* » respecte de nombreuses règles ergonomiques importantes pour garantir la satisfaction des usagers et usagères, mais il mériterait toutefois d'être amélioré afin de mieux accompagner les publics qui manquent de pratique en matière de numérique. En effet, sa qualité d'intermédiaire et de support informatif ne le rend pas indispensable, et il aurait donc besoin d'être parfaitement optimisé et accessible à tous les publics afin d'être davantage sollicité. La satisfaction des utilisateurs et leur capacité à prendre en main l'outil de la façon la plus simple possible sont en effet des arguments essentiels pour pousser ces mêmes usagers et usagères à revenir et utiliser fréquemment l'outil.

## B. L'inadaptation discursive

**Des discours spécifiques.** Les usages du numérique nécessitent, comme nous l'avons vu précédemment, l'accès et la maîtrise d'outils techniques, mais aussi la compréhension des environnements numériques (en termes de composition, de structure, d'organisation spatiale...) qui sont par nature plurisémiotiques, c'est-à-dire qui comprennent des symboles relevant de plusieurs systèmes symboliques (texte, images, formes, couleurs...). Les discours numériques diffèrent des discours oraux ou écrits non médiés par les outils numériques, aussi est-il nécessaire de prendre en compte les paramètres linguistiques et extralinguistiques (« technodiscursifs ») qui peuvent constituer des difficultés/freins dans l'accès au numérique.

**De la médiamorphose.** Il s'agit donc de procéder à l'analyse linguistique des plateformes numériques, et plus précisément à la médiamorphose – terme développé par Alain Finkielkraut et employé par Frédérique Bros (2015). Nous verrons quelles sont les caractéristiques et les spécificités des discours numériques et, par la même occasion, leur lien avec la notion d'illectronisme qui émerge parmi les usagers et usagères. Notre analyse se fondera majoritairement sur les travaux de Marie-Anne Paveau, véritable pionnière dans l'analyse du web 2.0. Tout d'abord, nous développons l'idée que les sites administratifs permettant l'accès aux démarches de droit civil (« *Justice.fr* », « *Service-Public.fr* ») ne relèvent pas exactement du web 2.0. En effet, ce que les linguistes désignent par web 2.0 sont des plateformes telles que Facebook et Twitter qui permettent de « chatter », réagir et interagir sur des publications via des liens hypertextes, des émoticônes, des mentions @, et enfin une syntaxe particulière. Or les sites administratifs d'accès au droit ne permettent ni de commenter ni de laisser des avis et donc, finalement, de laisser une liberté d'action à l'utilisateur. Pour toutes ces raisons, les plateformes de la e-administration seraient à considérer plutôt comme une hybridation entre les interfaces de type web 1.0 et celles de type web 2.0. Par web 1.0, Paveau (2017) désigne la notion de texte

numérisé qui correspond à des textes sous format papier qui ont par la suite été scannés et déposés sur le site numérique. Lorsque l'utilisateur fait face à un texte numérisé – souvent sous format PDF – il n'a aucun moyen de le modifier ni de l'annoter. En d'autres termes, il n'a aucune prise sur le document qui n'est que le reflet d'un format papier et possède le plus faible taux de numérisation. Il s'agit finalement des plateformes numériques que l'on utilisait lorsque l'informatique a fait son apparition. Quant au web 2.0, il s'agit du degré de numérisation le plus fort d'après Marie-Anne Paveau, c'est-à-dire, le texte numérique :

« Un document numérique est produit nativement en ligne, sur un site, un blog ou un réseau social, tout lieu numérique accueillant de la production de discours. Il présente des traits de délinéarisation de fil du discours, d'augmentation énonciative, de technogénéricité et de plurisémiotité. » (Paveau, 2015 : 16)

Dans ce type de texte, l'écrit est complètement délinéarisé et la plurisémiotité est omniprésente (images, vidéos, technomots et technosignes, hyperliens, textes écrits). Enfin, il existe un entre-deux appelé texte numéricable. Ce type de document consiste en la création hors ligne – mais sous format numérique – de textes qui peuvent être modifiables et navigables. Les textes numéricables peuvent à la fois être mis sur un site Internet, contenir des « *affordances* du logiciel d'écriture » (Paveau, 2010, 2013, 2014a, 2014b, 2017a, 2017b, 2019). Ils possèdent un plus fort taux de numérisation que le texte numérisé. Le site « *Justice.fr* » pourrait donc correspondre à une plateforme multi-numérique regroupant non seulement des aspects du web 1.0 (PDF à télécharger, informations non cliquables sous format texte) et du web 2.0 (arbre à perles).

**De la distinction entre les discours numériques et les autres formes de discours.** Les discours produits sur des plateformes numériques se distinguent des discours non médiés par des interfaces numériques en ce qu'ils ne sont pas produits sur un support papier, mais au moyen d'un écran ouvrant possiblement sur plusieurs fenêtres et encadrés. Tout cela forme ce que l'on appelle un architexte. En effet, on observe une véritable architecture dans les sites numériques. Tout d'abord, il y a une page d'accueil puis des onglets, voire des menus qui, à la suite des éléments cliquables, donnent accès à de nouvelles fenêtres, etc. Le texte est lu non pas de bas en haut, mais plutôt de gauche à droite et de bas en haut. Lorsque Marie-Anne Paveau se consacre à l'analyse de Twitter (Paveau, 2010, 2013, 2014a, 2014b, 2017a, 2017b, 2019) ou que Bibié-Emerit (2015) analyse la plateforme Facebook, elles constatent que la page d'accueil englobe les publications au centre de la page, un menu donnant accès aux pages/paramètres/historiques à gauche, une fenêtre de conversation instantanée ou plutôt un historique des personnes connectées à droite. Le haut de la page introduit la barre de recherche, la fenêtre pour de futures publications ainsi que l'avatar de l'utilisateur et/ou de la personne propriétaire du compte consulté. La page numérique fourmille donc d'informations délinéarisées – la page web n'est pas présentée sous le format d'un texte que l'utilisateur déroule comme au format PDF, mais plutôt par une architecture<sup>51</sup> de haut en bas et de droite à gauche

---

51 Terme utilisé pour désigner une architecture faite de texte. Un texte possède une organisation, un style de présentation selon si celui-ci est présenté sur du web 1.0, web 2.0 ou sous format papier. Son

– qu’il faut être capable de lire et de comprendre. Une autre problématique survient, nommément, comment accéder et naviguer sur ces plateformes délinéarisées ? C’est là qu’intervient la notion d’illectronisme. En effet, les caractéristiques des discours numériques ne s’arrêtent pas à la mise en forme du site. Les discours numériques comprennent comme mentionné ci-dessus, l’existence des liens hypertextes et émoticônes, mais aussi de technomots (#Paris, @Anonyme) et de technosignes (Fonction > partager sur Facebook/Instagram) :

« Le technosigne relève de l’icône, mais comme le technomot, il est cliquable et peut réaliser certaines actions discursives : il s’agit par exemple des boutons sociaux (boutons de partage ou d’accès aux réseaux sociaux. » (Paveau, 2017a : 337)

**Application au site « *Justice.fr* ».** Prenons l’exemple du site « *Justice.fr* » : cette plateforme numérique intègre sur la page d’accueil, un organigramme en couleur. Les usagers et usagères familiers d’Internet comprennent donc que chaque couleur est associée à une thématique (famille, pénal, entreprise, droit civil...). Lorsque nous approchons le curseur sur ces différentes thématiques, celui-ci découvre une main indiquant à l’usager qu’il s’agit en réalité d’un élément cliquable. Cet élément n’est pas considéré comme un hyperlien puisqu’il n’est ni en bleu ni ne renvoie à une page Internet. Il y a donc un code couleur basique que l’usager se doit de connaître pour ne pas être perdu. Dans l’étude de Chabert *et al.* (2018), nous pouvons lire le témoignage d’une usagère en situation d’illectronisme :

« D’autres fois, c’est la manière de communiquer avec l’administration qui n’est pas comprise par les usagers et qui fait de l’usage numérique une contrainte. L’expérience de Lise (50 ans, ouvrière sans-emploi) est à ce titre intéressante. Elle a été confrontée à des difficultés pour effectuer une demande de carte grise. Ainsi, au moment de remplir le formulaire, une information était manquante ou erronée et était inscrite « en rouge », afin de lui signaler qu’il y avait un problème. Elle n’a pas réussi à interpréter que cette couleur rouge signifiait qu’elle devait rectifier une erreur. Elle dit avoir mis trois jours à effectuer la démarche : « J’avais rempli alors pour moi c’était bon, et à la fin j’sais plus c’était marqué un truc en rouge euh... Bah du coup j’ai recommencé, à chaque fois c’était pareil, pareil, pareil... Et en fait je sais plus, j’avais inversé un nom ou quelque chose comme ça... Enfin c’était pas grand-chose quoi. » (Chabert *et al.*, 2018)

Cette citation nous permet de comprendre que le problème de Lise était son incapacité à comprendre que le soulignement en rouge d’un terme dénotait une erreur empêchant de terminer la démarche. Il s’agit pourtant d’un code linguistique bien connu dans le numérique (le rouge indiquant très souvent une obligation ou une erreur). Toutefois, les usagers et usagères en situation d’illectronisme ne les connaissent pas nécessairement et sont alors incapables de les comprendre. De plus, les usagers et usagères peuvent constater sur la page d’accueil du site

---

organisation/architecture est généralement de haut en bas, mais le web 2.0 inscrit une nouvelle forme d’architecture supposée de haut en bas et de droite à gauche.

« *Justice.fr* » que les images sont aussi un moyen de les rediriger vers des thématiques/informations précises (« *Justice.fr* », Saisir la justice en ligne, la convention parentale). Finalement, nous pouvons nous demander s'il ne s'agit pas d'une sous-catégorie d'hyperliens renvoyant non pas à une page Internet, mais à une page interne du site administratif. L'hyperlien serait donc soit défini par une ligne textuelle en bleu devenant violette une fois cliquée ou bien une image, un caractère se grossissant lorsque le curseur pointe dessus.

Le développement d'interfaces numériques de communication a permis l'émergence de nouveaux discours numériques caractérisés par leur plurisémiotité, leur délinéarisation, leur organisation..., qui requièrent la maîtrise de codes et conventions spécifiques. Les usagers et usagères peu ou non familiers du numérique peuvent se retrouver en situation de grande vulnérabilité, propre au parcours numérique des usagers et usagères dans les procédures judiciaires, face à ces environnements dont ils n'arrivent pas à construire le sens.

L'utilisateur, lorsqu'il n'abandonne pas, va alors souvent se tourner vers un accompagnant. Mais là encore, à l'analyse, il apparaît que l'accompagnement proposé dans le cadre de ce parcours usager doit être amélioré.

### SECTION 3 : UN ACCOMPAGNEMENT DEVANT ETRE AMELIORE

**Défenseur des droits.** Le déploiement du numérique dans les services publics administratifs avant même le service public de la justice a conduit les pouvoirs publics et la société en général à développer des solutions et promouvoir des politiques pour accompagner les plus fragiles. Cela va dans le sens des recommandations formulées par le Défenseur des droits (Défenseur des droits, 2019). En effet, il préconisait alors de repérer et accompagner les personnes en difficulté avec le numérique, et former les accompagnateurs.

**Multipllicité de l'offre.** À ce jour, nombreuses sont les initiatives qui se veulent accompagner les usagers et usagères dans leur parcours numérique face aux procédures judiciaires. Si en apparence la multipllicité de l'offre peut être l'assurance de permettre à chacun d'y trouver son compte, nul doute que l'effet inverse peut également se produire. Ainsi, la diversité serait plutôt un frein pour le justiciable qui finalement ne saurait pas vers qui se tourner ce qui le conduirait à aller chercher vers des sources non fiables d'informations. Or, il ne faut pas oublier que si l'accès à l'information juridique et à la justice est un droit inscrit dans les grands principes de nos démocraties, il n'est pas évident et reste problématique pour certaines catégories de population de notre société, dont les plus vulnérables. Dans le cas d'un problème juridique, les individus auront tendance à se renseigner immédiatement sur Internet. Cependant, cette immédiateté dans la prise de connaissance et la communication de l'information n'est pas une garantie de sa qualité.

**Risques.** Les risques sont multiples, comme la désinformation ou encore la mauvaise compréhension du droit par le citoyen : celui-ci n'aura pas certains réflexes nécessaires à la vérification de la qualité de l'information, comme le contrôle des sources (date, auteur...) et pourra se contenter d'une information juridique floue et susceptible de l'induire en erreur dans ses choix juridiques futurs. Par ailleurs, ce système judiciaire peut souvent paraître intimidant pour les justiciables.

Avoir une information de qualité provenant d'un organisme reconnu est une nécessité aujourd'hui si l'on veut permettre à tous les citoyens un accès égal au droit : le risque de désinformation s'accroît en fait de plus en plus, et les conséquences liées à la qualité de cette information peuvent être désastreuses.

Les inégalités entre les citoyens dans l'accès au savoir juridique sont de plusieurs sortes : sociales, générationnelles, ou encore territoriales, et résultent d'inégalités propres à l'homme.

Il sera plus difficile d'accéder à la norme selon notre origine sociale, notre taux d'alphabétisation ou encore notre milieu culturel : c'est ce qu'on a pu appeler les inégalités sociales. Les inégalités générationnelles proviennent quant à elles des difficultés pour des personnes en fonction de leurs âges d'accéder à la norme de manière égale. Enfin, les inégalités territoriales sont relatives à l'enclavement de certaines populations rurales qui ne pourront accéder à certains lieux d'accès au droit ou à la justice (maisons d'accès au droit, tribunaux...), ou bénéficieront de connexions Internet lentes, voire quasi inexistantes. Ce dernier problème est relatif à la fracture numérique entre les populations. Afin de remédier à cette difficulté, il importe de proposer des systèmes clairs et identifiés permettant au justiciable de dédramatiser le recours à la justice et la compréhension du droit. Ces accompagnements au numérique d'une part, et au droit d'autre part, paraît, du point de vue global, relativement fractionné.

**Des actions nombreuses.** Les initiatives nationales se multiplient, particulièrement depuis le plan national pour un numérique inclusif présenté en septembre 2018. Cette multiplication des services d'accompagnement au numérique (§1) offre autant de parcours possibles pour les usagers et usagères. Peut-être même participe-t-elle d'un manque de lisibilité des offres pour l'utilisateur. Et malgré la volonté, la pratique montre une autonomisation difficile des usagers et usagères (§2). Pour autant, ces actions se sont développées à une ère où la numérisation du service public de la justice est, cela vient d'être évoqué, encore embryonnaire. Dès lors, ces services d'accompagnement au numérique s'ajoutent aux services d'accompagnement au droit et à la justice sans pour autant forcément se croiser, tout du moins dans les perspectives nationales (§3). Et l'avènement du numérique crée des questionnements liés à la protection des données personnelles dont les acteurs sont pleinement conscients (§4).

### *§1. Des initiatives fragmentées*

**Une accélération depuis la crise.** Depuis quelques années, de nombreuses initiatives nationales ont vu le jour pour accompagner les usagers et usagères face au numérique, notamment dans leurs relations avec les services publics dématérialisés (A). La crise sanitaire de la COVID-19 a mis au jour la nécessité d'accélérer cet accompagnement pour ne pas tenir à l'écart les 13 000 000 de français qui sont recensés comme étant éloignés du numérique (B).

#### A. Des initiatives nationales pour développer l'accompagnement numérique

**Des initiatives indirectes pour accompagner les usagers et usagères.** La prise de conscience de la nécessité d'accompagner les usagers et usagères face au déploiement du numérique

semble avoir été d'abord le fait des secteurs privé et associatif sous l'impulsion de politiques publiques larges.

Créés à partir du début des années 2000, les Espaces publics numériques sont des lieux, structures associatives ou privées, où l'utilisateur peut accéder gratuitement à un ordinateur connecté à Internet afin de faire ses démarches administratives ou tout simplement surfer sur Internet. Un animateur peut alors accompagner l'utilisateur dans ses besoins.

Par ailleurs, les médiateurs numériques qui sont des professionnels qualifiés et qui ont pour mission de permettre à toutes et tous de comprendre et de s'approprier les outils numériques, ses enjeux et ses usages se sont développés de façon dispersée depuis une vingtaine d'années sous l'impulsion de nombreuses politiques publiques. Afin de rassembler ces différents acteurs en un réseau organisé, la MedNum, société coopérative d'intérêt collectif, a été créée en 2017. Elle rassemble aujourd'hui 85 sociétaires (dont l'État) autour de la volonté de créer des outils communs à tous les acteurs de la médiation numérique, médiateurs numériques, mais aussi acteurs indirects confrontés au public en demande (bibliothécaires, agents d'accueil des administrations, animateurs de centres sociaux...), en réponse à des besoins partagés, pour faire changer d'échelle les solutions d'accompagnement. Il s'agit également de mutualiser les ressources pour éviter une concurrence accrue, et une fragmentation des financements publics.

Ces actions sont principalement menées sur le terrain par le milieu associatif et privé. Le Défenseur des droits soulève pourtant que l'objectif de l'inclusion numérique dans les services publics :

« ne sera pas plus atteint si cette évolution aboutit à une déresponsabilisation des pouvoirs publics, en renvoyant notamment à la sphère associative la prise en charge de l'accompagnement des usagers, ou en misant sur le secteur privé pour compenser les défaillances du service public » (Défenseur des droits, 2019 : 4).

Les pouvoirs publics tentent alors de participer à cet effort en soutenant ou coordonnant ces actions : labellisation des Espaces publics numériques, intervention des agents des anciennes maisons de services au public dans les Espaces publics numériques, ou encore soutien financier de la MedNum.

**Des initiatives directes pour accompagner les usagers et usagères.** D'autres initiatives, plus directes, se développent depuis quelques mois maintenant. Prenant la suite des maisons de services au public, les espaces France services ont été annoncés en avril 2019 dans chaque canton pour accompagner les citoyens dans leurs démarches (chaque français doit pouvoir en trouver un en moins de 30 minutes). Les 460 premiers France services ont été ouverts au 1<sup>er</sup> janvier 2020. 1123 étaient labellisés au 1<sup>er</sup> janvier 2021. Au moins 2000 sont espérés au 1<sup>er</sup> janvier 2022 ainsi que des bus itinérants France services. Tous répondent aux mêmes critères. Ils doivent offrir un bouquet de services minimum, y compris ceux du ministère de la Justice, et doivent respecter une charte de qualité concernant notamment les équipements, les horaires et la formation des agents. Sur ce dernier point, la formation est double. Il s'agit de leur enseigner comment former les personnes éloignées d'Internet, mais également, et c'est un point important du point de vue de notre étude, d'accompagner les usagers et usagères dans leurs

démarches en leur offrant une information de premier niveau. Des correspondants spécialisés dans les réseaux partenaires sont ensuite sollicités notamment grâce à l'outil de visioconférence.

**De la nécessaire concertation entre les initiatives.** Face à toutes ces initiatives qui se multiplient de façon non concertée à l'échelle globale, a été lancé par la Banque des territoires de la Caisse des dépôts et la mission société numérique un appel à projets pour des hubs régionaux, ou, plus précisément, des hubs territoriaux pour un numérique inclusif. Ils ont pour objet l'articulation de toutes les initiatives en associant les acteurs publics, privés et associatifs. Quatre missions plus précises leur sont dévolues :

- Recenser, articuler et coordonner les initiatives au regard des priorités locales ;
- Lever des fonds et aider à mobiliser toutes sources de financement ;
- Mutualiser et créer des centres de services partagés ;
- Évaluer l'efficacité des services rendus sur le territoire.

Si l'intention est louable au regard de la multiplication des initiatives non concertées, cela risque de créer un nouveau niveau de décision entre les décisions politiques nationales, et les organisations locales (voir l'exemple du Loiret ci-dessous). Et cela n'empêche pas de continuer à multiplier les actions diverses.

**Des initiatives retenues au niveau du Loiret.** Au niveau du territoire, les initiatives sont des plus classiques.

La loi du 10 juillet 1991 prévoit l'institution d'un conseil départemental de l'accès au droit dans chaque département, le Loiret dispose donc de cette structure.

Cette aide consiste à offrir à quiconque en a besoin divers services dans des lieux accessibles (tribunaux, maisons de la justice et du droit, mairies, antennes de quartier, centres d'action sociale, écoles, hôpitaux, centres d'hébergement d'urgence...) :

- information sur les droits et les obligations des personnes ;
- orientation vers les organismes, services ou professionnels chargés d'assurer ou de faciliter l'exercice des droits et l'exécution des obligations (services sociaux, caisses d'allocations familiales, pôle emploi, associations...) ;
- aide pour accomplir les démarches nécessaires ;
- assistance par un professionnel habilité (avocat, notaire, huissier de justice) au cours de procédures devant les administrations et certaines commissions, comme la commission de surendettement ;
- consultations juridiques et assistance juridique pour la rédaction ou la conclusion d'actes par des professionnels habilités.

Ces conseils dirigent plusieurs activités, dont la diffusion de brochures d'information, ainsi que le pilotage des politiques existantes en matière d'accès au droit, notamment par le biais des points d'accès au droit.

Les points d'accès au droit sont très utiles, car ils permettent d'accueillir les usagers et usagères dans des lieux identifiés afin de les informer de leurs droits et de leurs devoirs par le biais de partenaires bénévoles variés (avocats, juristes, conciliateurs...) dans des domaines étendus :

droit du travail, droit de la famille, etc. Certains peuvent être orientés vers certaines catégories de la population, comme les jeunes ou les personnes vulnérables telles les personnes handicapées. Si l'on prend l'exemple de la ville d'Orléans, un avocat assure des consultations gratuites généralistes, mais également en droit du logement, droit de la famille, droit du travail, droit des étrangers...

Les maisons de la justice et du droit sont placées sous l'autorité du président du tribunal judiciaire et du procureur de la République. Elles ont pour rôle d'assurer une présence judiciaire de proximité et d'aider les victimes dans l'accès au droit. Elles se chargent d'accompagner les justiciables dans leurs démarches judiciaires ainsi que dans la mise en œuvre de certains modes amiables de règlements des conflits. Ces maisons de la justice et du droit ont donc des missions particulières d'information du public et sont très utiles au sein des communes, puisqu'elles permettent aux usagers et usagères de trouver un lieu de consultation gratuite de professionnels divers (avocats, juristes, notaires), ainsi que la possibilité de se renseigner sur leurs droits et obligations par la mise à disposition de brochures diverses d'information. Ces structures possèdent de nombreux partenaires, ce qui permet un meilleur suivi des individus qui se rendent dans les maisons de la justice et du droit. En effet, un individu pourra être suivi par un professionnel spécifique qui pourra demander à un autre partenaire d'intervenir pour compléter l'information donnée. Dans le Loiret, la maison de la justice et du droit est implantée dans le quartier de La Source à Orléans. Un récent déménagement a permis d'agrandir l'espace informatique à destination des publics. Ce réaménagement conduit à ce qu'un agent sera mis à disposition pour aider les usagers et usagères dans les procédures en ligne qui existent aujourd'hui (tutelle...), et dans celles qui existeront demain.

Parmi ces partenaires, l'écrivain public est un professionnel de la communication écrite entre individus ou entre personnes et administrations. L'écrivain public répond aux demandes d'aide à la rédaction. L'écrivain public facilite aussi la communication écrite avec l'Administration : Sécurité sociale, allocation familiale, dossier médical, services des impôts, du permis de conduire.... Répondant à une forte demande exprimée par les habitants, le conseil départemental de l'accès au droit du Loiret a mis en place deux rendez-vous : un dans le quartier de l'Argonne et l'autre qui sera assuré au niveau de la maison de la justice et du droit. Concrètement, Pascal Martineau, écrivain public professionnel agréé par l'Académie des écrivains publics de France, dont il est le président, s'installera tous les mercredis de 9 h à 12 h 30 à la mairie de proximité et de 13 h 30 à 17 h à la Maison de la réussite.

Dès 2007, la conscience de la fracture dans l'accès au droit entre les zones urbaines et rurales a conduit à la mise en place d'un projet permettant de recréer du lien physique sur l'ensemble du territoire entre les services publics et leurs usagers et usagères. La dématérialisation des services comme la disparition des services publics de proximité a réduit les possibilités réelles d'accès au droit pour une partie de la population fragile. Afin de rétablir un service pour remédier à ces inégalités générationnelles, territoriales et sociales qui débouchaient sur des non-recours aux droits, des bornes interactives de visioconférences ont été installées sur le territoire du Loiret dans des sites appelés Espace Services publics (20 actuellement dans le Loiret et bientôt 26, situés à l'origine dans des milieux plutôt ruraux même si cela est en train de changer).

Parallèlement, ce sont 12 espaces France services qui ont été ouverts dans le Loiret, certains dans des lieux similaires aux points d'accès au droit ou aux Espaces Services publics. L'éclatement des initiatives et les difficiles concertations territoriales, également révélés de façon informelle par les professionnels présents sur le territoire, sont patents à l'échelle de ce département. L'arrivée des France services nécessite cependant une articulation entre ces nouveaux espaces nationaux et les Espaces Services publics locaux qui fait actuellement l'objet de discussions dans le Loiret afin d'offrir une offre lisible sur le territoire.

## B. Des initiatives nationales renforcées par la crise

**Des effets de la crise sanitaire sur l'accompagnement numérique.** La crise sanitaire que le monde vit actuellement a entraîné une nouvelle accélération de ces services d'accompagnement au numérique. Ainsi, ce sont 250 000 000 d'euros du plan de relance qui sont destinés au volet inclusion numérique pour répondre à l'urgence d'accompagner 13 000 000 de Français éloignés du numérique<sup>52</sup>.

La majeure partie de ce budget est consacrée à la formation et au déploiement de 4000 conseillers numériques France services. Il est alors nécessaire d'organiser le dialogue et l'articulation avec les dispositifs existants. Ainsi, si ces nouveaux professionnels de l'accompagnement aux outils numériques peuvent exercer dans des France services, ils ont des missions distinctes. De plus, ils seront amenés à utiliser le dispositif Aidants Connect (voir partie 2, proposition 10). En effet, ils ont pour vocation de :

- Soutenir les Français dans leurs usages quotidiens du numérique ;
- Sensibiliser aux enjeux du numérique et favoriser des usages citoyens et critiques ;
- Rendre autonomes pour réaliser des démarches administratives seul.

40 000 000 d'euros sont ensuite destinés au développement de solutions innovantes d'accueil en proximité. Il s'agira alors d'apporter un soutien financier aux initiatives locales sous la forme de la conception et du déploiement de kits d'inclusion numérique destinés aux structures d'accueil publiques, mais aussi privées, de mener une campagne de labellisation des dispositifs qui peuvent être exploités par d'autres structures ou encore de soutenir la création de solutions pédagogiques.

Enfin, la dernière partie du budget a pour vocation de développer le déploiement d'Aidants Connect et d'outiller les aidants professionnels.

Ces nouvelles mesures d'accélération vont dans le sens d'un accompagnement général au numérique des citoyens. Et, il apparaît que la justice, qui est un service public particulier, se retrouve peu dans ces initiatives.

### *§2. Une médiation trop peu tournée vers l'autonomisation en pratique*

Pour être la plus efficace possible, la médiation numérique doit s'appuyer sur les savoirs expérientiels des usagers et usagères comme des médiateurs (A). Toutefois, l'analyse des

---

<sup>52</sup> Voir le dossier de presse : <https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/sites/default/files/2020-11/Dossier%20de%20presse%20num%C3%A9rique%20du%20quotidien.pdf> (consulté le 21 juin 2021)

discours montre encore une certaine crainte de l'autonomisation des usagers et usagères qui ne décèlent parfois même pas leur problème (B).

#### A. Savoirs expérientiels

**Définition.** Si l'ergonomie des outils numériques se trouve être un des facteurs les plus importants à prendre en compte quand on considère l'expérience des usagers et usagères en matière de numérique, il convient également de se pencher sur la façon dont ces expériences sont vécues, interprétées et réutilisées par la suite lors du parcours des usagers et usagères. On parle alors de savoirs expérientiels, qu'on pourrait définir comme « *un savoir pratique issu de l'expérimentation personnelle, qui dès lors, constitue une forme de connaissance bien spécifique* » (Jodelet, 2017).

Aujourd'hui, que ce soit pour un enfant baignant depuis sa naissance dans le numérique, ou pour un senior nécessitant un accompagnement pédagogique afin d'appréhender l'utilisation des outils qu'il possède, l'apprentissage du numérique se fait majoritairement par l'expérience. Or, les savoirs d'expérience sont différents des savoirs par simple transmission, qu'on pourrait dès lors comparer à un cours magistral dispensé en université. Les savoirs expérientiels, au contraire, doivent être considérés en fonction des contextes et des circonstances particulières où ils se créent : ils font appel à une grande variété d'informations liées à ce contexte, informations pouvant faire appel à « *des savoirs traditionnels, pratiques, techniques, scientifiques...* » (Jodelet, 2017).

**De l'autonomie dans l'accès au droit.** Aujourd'hui en France, certaines préoccupations du gouvernement en matière d'accès au numérique visent notamment à former des publics vulnérables afin de les rendre autonomes dans l'utilisation du numérique, et notamment pour des démarches en ligne qui se font de plus en plus à distance, plutôt qu'en présentiel comme ce fut le cas auparavant. Ricœur (2001), disait d'ailleurs à ce sujet que « *La vulnérabilité peut être conçue comme l'entrave à la volonté d'autonomie du sujet* », et c'est d'autant plus vrai pour certains publics comme les seniors, qui ont parfois du mal à suivre le progrès des nouvelles technologies de l'information et la communication et des populations vivant dans les zones prioritaires, qui eux, n'ont pas les moyens de s'offrir des outils numériques, et donc d'en apprendre et maîtriser le fonctionnement.

Ainsi, les savoirs d'expériences seraient directement liés à la notion de « Développement du pouvoir d'agir » (Le Bossé *et al.*, 2006).

Comme c'était, en partie, le but dans la numérisation des démarches, une population autonome induirait moins de charges de travail pour les médiateurs numériques, et donc moins de coûts en matière d'accompagnement dans les structures ayant pour vocation de lutter contre l'illectronisme... une autonomie qui pourrait dès lors être garantie par le développement de parcours numériques s'appuyant sur les savoirs issus de l'expérience.

À ce sujet, des actions ont déjà été réalisées dans le but de garantir le pouvoir d'agir de la population, comme ce fut le cas avec la loi « Hôpitaux, patients, santé et territoires » de 2009 qui préconise des actions d'éducation, d'accompagnement et d'apprentissage afin d'améliorer la qualité de vie des patients, et surtout de les rendre acteurs de leur traitement (Jodelet, 2017).

Néanmoins, au vu des chiffres sur l'illectronisme abordés précédemment dans ce rapport, enseigner le numérique par le biais des savoirs expérientiels à un si grand nombre d'individus, tous issus de contextes différents, apparaît comme un défi de taille, car l'expérience, propre à chaque individu, ne peut pas se diffuser à grande échelle de la même manière que des cours magistraux sur le numérique, standardisés, mais peu adaptés à la réalité du terrain. Ainsi, si dans le cas de l'enseignement du numérique, la pratique semble aux premiers abords prévaloir sur la théorie, il demeure important d'en observer l'impact et les limites vis-à-vis des usagers et usagères, mais également des professionnels.

Selon Gardien (2020) « *la vie quotidienne est un procès de production et de transmission de savoirs expérientiels* », mais peut-on toutefois considérer que le lien entre la vie quotidienne et le numérique tombe sous le sens ? En effet, il est parfois difficile de faire appel à l'expérience issue de la vie quotidienne afin de répondre à des problématiques numériques : le numérique, étant donné ses codes éloignés, peut apparaître comme un monde à part. Par exemple, utiliser un ordinateur pour réaliser une manipulation nécessite une coordination entre l'œil qui voit l'écran, la main sur la souris, et le curseur sur l'écran qui est lié au mouvement de cette souris. On ajoute alors un intermédiaire de plus qui peut paraître peu naturel pour des personnes n'ayant jamais été au contact du numérique. Or cet intermédiaire nécessite souvent un temps d'adaptation pour l'utilisateur profane, temps d'adaptation qui découlera souvent de l'expérience, à force de manipulation.

En effet, les fractures générationnelle et sociale évoquées plus haut, qui représentent en partie la fracture numérique entre les personnes adeptes du numérique et les autres, donnent lieu à un nombre important de situations où les usagers et usagères seront confrontés à des manipulations leur paraissant bien éloignées de leurs expériences passées : ils ne pourront dès lors pas faire appel à cette expérience, ce qui peut créer un sentiment d'entropie. Les expériences rencontrées, et ce notamment dans le numérique, ne sont pas toujours signifiantes, souvent parce que les rapports visuels, que ce soit le graphisme du site ou les *affordances* qui s'y trouvent, manquent de pertinence, ce qui oblige les usagers et usagères à devoir leur donner du sens.

Pour cela, ils feront appel à certains souvenirs issus de leur expérience personnelle qui, pour eux, se rapprocheront le plus de l'expérience qu'ils sont en train de vivre. Ces interprétations peuvent dès lors être en décalage avec les codes du numérique et peuvent parfois mener les utilisateurs profanes à suivre un cheminement sur l'outil numérique différent de celui qui était souhaité à l'origine. Par exemple, dans les codes du numérique, la page accueil est souvent symbolisée par une maison. Or un usager tout juste initié au numérique pourra avoir tendance à faire le lien avec la thématique du logement plutôt que de comprendre qu'il s'agit d'un hyperlien de retour à la page d'accueil. Dans le cas du site « *Justice.fr* », qui est l'une des préoccupations de ce projet, il serait d'autant plus probable pour un usager non-initié de penser qu'il s'agit là d'un lien menant aux démarches en matière de logement, plutôt que d'un retour à la page d'accueil, et ce, parce que d'après son expérience de la vie quotidienne, un logo de maison est égal à maison, et pas à une page d'accueil.



FICHES

SIMULATEURS

ACCÈS À LA JUSTICE

**Du rôle du médiateur numérique.** C'est là que le médiateur numérique entre en jeu. On sait que d'ordinaire, il est difficile de donner un sens à son expérience, par définition personnelle, en se basant sur l'expérience d'autrui, et ce du fait des divergences de sémantisation d'une personne à l'autre, qui prendront toujours en compte le vécu de celle-ci. Qui plus est,

« les savoirs expérientiels étant toujours générés dans un contexte ponctuel et local, leur transférabilité d'un contexte à l'autre nécessite beaucoup de prudence, car le risque de généralisation excessive est constant » (Tolan *et al.*, 1990).

Cela veut dire, dans le cadre du numérique, que même si un usager en phase d'apprentissage donnait un cours en se basant sur son expérience à une salle de classe composée d'autres usagers et usagères dans la même situation que lui, son expérience, bien que sans aucun doute plus pertinente que celle d'une personne ayant grandi dans le numérique, ne ferait pas totalement écho aux oreilles de ceux-ci. Le rôle du médiateur numérique, quant à lui, serait alors de faire un pont entre le réel et le numérique, et plus précisément entre les manipulations qu'il souhaite enseigner, et l'expérience personnelle de l'utilisateur qu'il accompagne, que ce soit par des explications poussées, des rapprochements logiques avec ce que connaît l'utilisateur, ou encore la création de supports d'apprentissage faisant appel à des exemples pertinents et se rapprochant au maximum de la vie quotidienne.

Ainsi, bien que son expérience de professionnel vis-à-vis du numérique lui soit personnelle et donc, par définition, différente, ce sera à lui de s'adapter à la personne qu'il accompagne afin que sa manière d'enseigner corresponde, au mieux, au contexte d'apprentissage de l'utilisateur, à son vécu, et donc aux savoirs expérientiels qu'il a emmagasinés jusque-là. De ce fait, la tâche du médiateur numérique n'inclut pas seulement des aspects ergonomiques et pédagogiques, comme on pourrait le penser aux premiers abords, mais nécessite également de sa part un travail social et psychologique afin de comprendre au mieux l'utilisateur, et donc de pouvoir répondre à ses besoins. En ce sens, cette méthode d'enseignement se rapproche des préconisations de l'UX design (*User eXperience Design*) qui ont avant tout pour but de garantir la bonne expérience de l'utilisateur en s'adaptant à ses besoins et ses spécificités. Toutefois, elle démontre aussi que sans le professionnel afin d'explicitier les repères visuels et faire le lien entre la vie réelle et le numérique, il paraît difficile pour l'utilisateur de développer son pouvoir d'agir et de devenir, dans l'idéal, autonome dans l'utilisation des outils numériques. Les premiers stades de l'apprentissage du numérique nécessiteraient dès lors un accompagnement fort de la part des professionnels, accompagnement qui semble impossible à offrir à l'ensemble de la population souffrant d'illectronisme. En effet, le métier de médiateur numérique se démocratise lentement, et ce, seulement depuis que le Défenseur des droits a mis en lumière le problème d'accompagnement pour les publics laissés pour compte par le progrès du numérique.

**Du principe d'intentionnalité.** Qui plus est, Gardien (2020) parle, dans l'un de ses ouvrages, du principe d'« intentionnalité » qu'il est intéressant de soulever. En effet, on ne peut pas considérer les usagers et usagères comme des éponges qui accumuleraient n'importe quels savoirs au fil des situations dont ils font l'expérience. Les savoirs expérientiels, au contraire, feraient l'objet d'un tri, et seraient plutôt directement liés aux intentions de l'acteur, ce qui veut dire que toutes les expériences vécues par ces usagers et usagères ne seraient, en finalité, pas

sémantisées de la même façon en fonction de leur pertinence vis-à-vis du but recherché par la personne. Par exemple, une personne en fauteuil roulant qui ne possède pas de voiture saura où se trouvent les entrées carrossables sur les trottoirs de routes qu'elle emprunte généralement, mais ne retiendra potentiellement pas l'emplacement des radars ou des panneaux du code de la route qui, quant à eux, seraient utiles pour une personne véhiculée. La raison à cela est que, même en ayant fait l'expérience de traverser ces mêmes routes plusieurs fois, ces expériences auront été sémantisées de façon à retenir les informations les plus utiles afin de remplir les buts que cette personne recherche. Ce concept d'intentionnalité peut, encore une fois, être transposé au domaine du numérique, où il n'est pas rare que les usagers et usagères en difficulté face au numérique fassent appel à des accompagnateurs afin de résoudre des problèmes précis, comme des démarches en ligne, ou que ces usagers et usagères aient fait l'acquisition d'un outil numérique dans le but de remplir une fonction, comme un senior qui aura acheté un ordinateur portable avec pour seul objectif d'envoyer et recevoir des courriels de sa famille.

Ainsi, bien qu'un objectif contribue fortement à garantir la motivation des usagers et usagères, le principe d'intentionnalité pourra être un frein dans l'utilisation du numérique dans le sens où, souvent, ces usagers et usagères chercheront uniquement à atteindre leur but, quitte à griller les étapes dans l'apprentissage de l'outil, et prêteront donc peu d'attention aux autres fonctionnalités de celui-ci.

Le problème étant que, dans le numérique, la plupart des fonctionnalités sont liées, celles-ci peuvent paraître peu utiles pour répondre au besoin réel et immédiat des usagers et usagères, elles s'avèrent toutefois nécessaires sur le long terme afin de garantir leur autonomie. Il apparaît alors difficile pour le médiateur de concilier les besoins des usagers et usagères avec une prise en main optimale de l'outil.

Enfin, un dernier frein en matière de savoirs expérientiels dans le domaine du numérique peut s'incarner dans le fait que, dès lors que le numérique s'intègre de plus en plus dans la société actuelle, et donc que même les enfants se l'approprient dès leur plus jeune âge, la population tend à considérer que les savoirs expérientiels et les connaissances en matière de numérique sont basiques, communes. On part souvent du principe que, dans un pays développé comme la France, la plupart des personnes sont capable d'utiliser leur outil numérique, que ce soit un smartphone, une tablette ou un ordinateur, or cela a été abordé plus haut dans ce rapport, de nombreuses personnes sont encore touchées par l'illectronisme et nécessitent un accompagnement afin d'apprendre à utiliser ces outils en autonomie. Ainsi, cette croyance populaire a tendance à pousser les publics plus vulnérables, qui n'ont donc souvent pas baigné dans le numérique, à se dévaloriser, ce qui peut avoir un impact sur leur motivation.

Il n'est par exemple pas rare, lors d'une séance d'accompagnement d'un usager par un médiateur numérique, que l'accompagnateur désigne par exemple une fonctionnalité d'un outil et demande à l'utilisateur de lui dire ce à quoi elle correspond, et que celui-ci tente alors d'outrepasser ses savoirs afin d'espérer donner une réponse acceptable au médiateur, et ce afin de se préserver. Même dans les situations où les usagers et usagères sont accompagnés afin d'apprendre l'utilisation de l'outil, ces personnes préféreraient savoir, afin de ne pas être en décalage avec les savoirs expérientiels partagés par le reste de la population. Du fait de la normalisation du numérique dans la société actuelle, et de la numérisation croissante des

démarches, ne pas savoir devient alors une honte pour ceux qui ont été laissés pour compte par le numérique.

## B. Un discours révélateur d'une difficile autonomisation

Le nom « problème(s) » compte 179 occurrences, dont 65 occurrences parmi les entretiens professionnels, 40 parmi les entretiens usagers et usagères et 74 parmi les accompagnements.

Dans le cadre de ce type de nom, il est intéressant de comparer l'utilisation du singulier et du pluriel. Le pluriel de « problème(s) » est le moins utilisé, avec 30 occurrences parmi les entretiens professionnels, contre 11 parmi les entretiens usagers et usagères et 12 parmi les accompagnements.

Noms	Occurrences totales	Entretiens professionnels	Entretiens usagers	Accompagn.
problèmes	53	30	11	12
problème	126	35	29	62
Total de mots	139 710	33 881	41 905	75 814

De la même manière, en vérifiant le contexte des occurrences de « problème(s) » dans les accompagnements, ce sont majoritairement les professionnels qui les évoquent et non pas les usagers et usagères.

Greffière, Pro003

00:05:22 : après je me suis aperçue qu'il y avait des problèmes numériques donc j'ai contacté le conseil départemental, le conseil départemental ont recruté des médiateurs numériques pour justement former ses agents

clientNum006, Prusa002

00:01:38 : de toute façon le problème c'est que ceux qui font les programmes sont pas ceux qui les lisent nous sommes très différents on peut pas arriver à s'adapter

On peut donc supposer que les professionnels sont plus à même de catégoriser les obstacles auxquels font face les usagers et usagères en tant que « problème(s) », et ce probablement grâce au recul dû à leur expérience.

À ce titre, les personnes capables d'un recul suffisant sur le numérique, que ce soient les utilisateurs experts ou les professionnels, sont parfois sollicitées par les novices pour réaliser les manipulations à leur place : cette méthode, moins anxiogène et plus rapide pour les novices, entrave toutefois leur apprentissage. Dans certains contextes, les usagers et usagères ayant

besoin d'aide vis-à-vis d'un problème lié au numérique ne rechercheront pas du tout une approche pédagogique visant l'autonomie, mais plutôt un « service » des professionnels, ce qu'on appelle le « faire à la place de » :

Médiatrice 1, Pro006

00:02:25 : ouais surtout que quand on fait des démarches en ligne pour euh c'est surtout des des personnes étrangères euh on est vraiment dans le faire à la place de et pas dans le faire avec on fait vraiment pour eux

00:02:36 : on c'est pas comme les seniors où on quand on donne un cours on leur explique on leur montre on prend le temps et euh après ils peuvent refaire chez eux puis on leur donne des exercices si on veut pour qu'ils refassent là c'est vraiment on fait pour eux tu sais on est en face d'eux ils voient même pas l'écran limite et puis euh

00:02:52 : on fait à leur place ils disent on leur montre on leur dit ce si il faut il manque des documents faudra revenir et ils partent ils disent au revoir merci c'est enfin

00:03:43 : on n'a pas le temps de pouvoir leur montrer et puis de toute façon euh c'est c'est un peu triste de dire ça, mais je sais pas si ça hm si ça les aiderait parce que chez eux ils ont pas d'ordinateur déjà ou euh même ils sauraient pas forcément s'en servir tout seuls donc euh au final euh c'est on perdrait peut-être plus de temps à leur expliquer alors qu'ils en auraient pas l'utilité après pour euh plus tard quoi parce qu'ils auront peut-être jamais d'ordinateur je sais pas tu vois des choses comme ça

00:04:08 : oui voilà ils viennent d- eux ce qu'ils veulent aussi c'est du rapide ils veulent juste faire ça et hop après ils s'en vont ils veulent pas forcément apprendre non plus quoi

Adèle, Prusa008

00:15:20 : alors non bah je suis allée quand même, mais au truc général et la personne qui m'a r- en répond re- reçue il a regardé dans sur mes feuilles et ils m'ont dit bon ce chiffre-là il faut le mettre là il faut le mettre là voilà bon donc euh (parlant des impôts)

00:18:16 : ah bah j'ai une j'ai une amie depuis très très longtemps sur Saint-Denis elle va avoir quatre-vingt-dix ans, mais ben elle sait rien faire bon ben elle fait rien

00:18:27 : mais au moins elle a deux fils qui sont là

00:18:32 : mais elle se repose complètement

00:18:50 : je coche toujours quand y a proposition de de cours, mais j'ai jamais eu le temps où j'ai pas pris le temps d'aller voir et de m'inscrire ça c'est un de mes projets

00:19:27 : je coche et puis, mais bon j'ai pas j- j- je je laisse tomber si on peut dire ou

Gertrude, Michel, Usa014

00:21:36 : mais il faut pratiquer hein et j'avoue que j'ai laissé je me repose sur Gertrude et

00:23:26 : je l'appelle viens viens je peux pas (parlant de sa femme)

00:23:59 : oui non, mais quand je bute et je suis à la maison je t'a- Gertrude viens là y a ça

### *§3. Des formations parcellaires*

**De la formation générale des médiateurs.** Si le gouvernement a commencé à investir dans le domaine et mettre en place des formations, nous sommes actuellement dans une période de transition et il n'est pas rare que dans des structures d'aide aux usagers et usagères précaires, les médiateurs numériques n'aient bénéficié que d'une formation dans l'accompagnement social, ou ne possède pas de formation du tout en la matière, comme c'est par exemple le cas des jeunes en service civique, souvent sollicités dans le domaine. Ainsi, ce n'est que par l'accumulation d'expériences, et donc de savoirs expérientiels, et à force d'accompagner des usagers et usagères que ces professionnels se forment et deviennent capables de répondre à une grande variété de situations, ce qui leur permet de prendre en compte les savoirs expérientiels des usagers et usagères afin d'optimiser la création de nouveaux savoirs adaptés à leurs besoins. Qui plus est, et quand bien même il y aurait davantage de formations en la matière pour les professionnels, les problèmes liés au numérique, et les profils d'usagers et usagères sont tellement variés que la théorie seule ne permettrait pas de compenser la plus-value offerte par l'expérience.

Toutefois, les savoirs expérientiels accumulés par les médiateurs numériques au fil du temps ne suffisent pas toujours à répondre aux besoins des usagers et usagères. On sait notamment qu'il existe des expériences dites « rares » (Gardien, 2020) qui peuvent sembler difficiles, voire impossibles à sémantiser pour les individus. Les expériences rares sont, comme leur nom l'indique, des expériences qui sont rencontrées moins régulièrement que des expériences communes, et qui par conséquent, font l'objet de moins de documentation, sont moins connues du grand public, et s'avèrent donc plus difficiles à traiter. On peut, dans le cadre de la santé, prendre l'exemple des maladies chroniques rares que subissent certains patients : du fait que les cas de personnes subissant ces maladies soient peu nombreux, non seulement ces patients auront moins de chances de pouvoir compter sur des témoignages pour les aider à vivre leur traitement, mais qui plus est les professionnels les accompagnant n'auront probablement pas eu l'occasion de se former par l'expérience sur le sujet, et donc de leur apporter le meilleur soutien possible. Ce phénomène peut bien évidemment être transposé au domaine du numérique, du fait que celui-ci est constamment en évolution en raison des nombreuses mises à jour produites, du progrès constant et de la grande variété d'outils présents sur le marché. Le numérique se renouvelle tellement rapidement qu'il n'est pas rare que les usagers et usagères rencontrent un grand nombre de bugs, qu'ils soient anciens, déjà connus, et pouvant être résolus aisément, ou qu'ils soient rares dans le sens où ces bugs sont apparus récemment et donc peu connus des développeurs.

Dans ce cas, l'expérience numérique devient d'autant plus difficile à sémantiser pour des usagers et usagères néophytes qui sont déjà dépassés, comme cela a été abordé précédemment. Pour ce qui est des médiateurs numériques, ceux-ci étant formés à l'accompagnement des personnes, il est peu probable qu'ils aient les compétences nécessaires pour résoudre de nouveaux bugs, car ces accompagnateurs ne sont pas des techniciens en informatique. Or, cela peut devenir un frein supplémentaire pour les usagers et usagères qui font appel aux professionnels pour les aider à appréhender ces outils, mais ne pouvant toutefois pas leur apporter de solution en cas de bug.

**De la justice dans les initiatives d'accompagnement numérique.** Si l'on regarde de plus près les services proposés dans ces différents dispositifs, il est facile de constater que l'objectif est surtout l'autonomisation des usagers et usagères dans le numérique en général bien que celui-ci ne semble pas atteint. Plus encore, si l'aide aux démarches administratives est souvent prévue, la justice n'est pas spécialement visée par ces initiatives. Pour ne prendre qu'un exemple, la justice n'est pas affichée explicitement dans l'offre de services du nouveau conseiller numérique. Cela ne signifie pas qu'elle en est totalement absente. L'accès aux droits en général est relativement développé. De plus, et surtout, le ministère de la Justice est clairement indiqué comme un service garanti dans les espaces France services, et l'existence d'un litige fait partie des exemples d'accompagnement cités. Il s'agira alors de donner un premier niveau d'information avant d'orienter vers un service d'accompagnement spécialisé. L'information est alors donnée indépendamment du numérique : il ne semble pas s'agir, au regard de la description qui en est faite sur le site du ministère de la Cohésion des territoires<sup>53</sup>, de proposer un accompagnement dans le parcours usager numérique lié à la justice, mais d'orienter vers des professionnels du droit mieux à même de communiquer une information juridique.

**Du numérique dans les initiatives d'accompagnement à la justice.** Parallèlement, si les initiatives d'accompagnement au numérique ne semblent pas tournées vers la justice, les services d'accompagnement au droit et à la justice ne paraissent pas tournés vers le numérique. Les structures publiques telles que les maisons de la justice et du droit sont organisées principalement autour d'agents formés au droit, et non à l'accompagnement numérique. Les structures associatives, notamment l'Agence départementale d'information sur le logement, semblent faire face au même problème.

La création des services d'accueil unique du justiciable apparaît comme une première étape dans cette rencontre entre l'accompagnement au numérique et l'accompagnement à la justice. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, le service d'accueil unique du justiciable est un accueil physique et numérique qui permet à chaque justiciable :

- D'être accueilli dans une juridiction à proximité,
- D'obtenir des renseignements sur toutes les procédures en général,
- D'obtenir des renseignements sur son affaire.

Toutefois, là encore, la rencontre n'est pas parfaite. En effet, ce service d'accueil unique du justiciable est vu par la chancellerie comme le pendant du développement du numérique en

---

53 [https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/france-services#scroll-nav\\_2](https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/france-services#scroll-nav_2) (consulté le 21 juin 2021)

permettant de garantir une permanence physique pour ceux qui en auraient besoin comme alternative à l'outil informatique, tout en utilisant l'outil numérique pour permettre au justiciable une connaissance de son affaire dans n'importe quel service d'accueil unique du justiciable de France. Il ne s'agit donc pas d'aider le justiciable avec le numérique dans une perspective judiciaire, mais d'utiliser le numérique pour informer le justiciable qui ne serait pas à même de le faire lui-même (voir ci-dessus).

#### *§4. Une question de protection des données personnelles prégnante*

**L'éthique de l'accompagnement en théorie.** Si le recours à l'accompagnement est une stratégie souvent et facilement développée par les usagers et usagères, les plus fragiles d'entre eux vont se reposer sur l'accompagnateur plus que d'autres, y compris s'agissant de leurs données personnelles. Cela n'est pas sans soulever des problèmes éthiques relatifs à cette question hautement d'actualité. La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) a publié sur son site des fiches de bonnes pratiques à destination des professionnels de l'accompagnement<sup>54</sup>. Ces bonnes pratiques passent principalement par l'information, la transparence et l'absence de conservation des données à la fin de l'accompagnement. Plus encore, un modèle de mandat est proposé dans les cas où l'accompagnateur ferait à la place de l'utilisateur et même en son absence. Il est vrai que ces bonnes pratiques sont essentielles, et ce mandat juridiquement indispensable. Mais la réalité du terrain suscite des interrogations. La formation déjà évoquée des médiateurs numériques dans leur ensemble conduit à s'interroger sur la sensibilisation de ceux-ci à ces enjeux éthiques et de protection des données personnelles. Par ailleurs, la signature d'un mandat écrit, ou même la réalisation d'un mandat oral en bonne et due forme, ajoute aux arcanes administratifs pour des usagers et usagères déjà très vulnérables du point de vue numérique d'une part, et, au sens général du terme, d'autre part.

**L'éthique de l'accompagnement dans le discours.** Ces difficultés éthiques sont prégnantes dans l'analyse lexicale des données récoltées, malgré ces lignes directrices théoriques proposées.

Le nom « compte(s) » compte 116 occurrences, dont 12 occurrences parmi les entretiens professionnels, 19 parmi les entretiens usagers et usagères et 85 parmi les accompagnements.

On constate que le nom « compte(s) » est majoritairement utilisé durant les accompagnements. La raison à cela est que les comptes sont nécessaires à la réalisation de démarches en ligne. Or, il n'est pas rare que le professionnel, que ce soit pour expliquer la démarche ou réaliser celle-ci à la place de l'utilisateur, demande son compte à la personne qu'il accompagne. On peut dès lors supposer que la gestion d'un compte est l'un des enjeux importants de la médiation numérique, car il occasionne régulièrement des problèmes chez ceux qui ne le maîtrisent pas.

témoin010, Prusa004

00:21:06 : et puis pareil quand elle valide le lien il faut qu'elle revienne pour qu'on fasse du

---

<sup>54</sup> <https://www.cnil.fr/fr/professionnels-du-secteur-social-comment-mieux-protger-les-donnees-de-vos-usagers-demarches-en-ligne> (consulté le 15 février 2022)

coup la demande parce que la première étape c'est la création de compte ensuite faire la demande (*expliquant la démarche d'accompagnement à l'intervieweur*)

témoinNum 23, Usa015

00:28:31 : voyez euh si j'allais sur euh l'ordinateur, mais bien sûr c'est parce qu'en fait il ne voulait tout simplement pas que je voie l'état des comptes par exemple parce que je n'y avais pas accès en fait

Parmi les autres types relevés dans la liste des mots fréquents liés au numérique, d'autres sont utilisés de la même manière que « compte(s) », au cours des accompagnements, et sont liés à la problématique des données personnelles :

« mail(s) » : 102 occurrences (23 EP, 30 EU, 49 A)

« papier(s) » : 79 occurrences (10 EP, 17 EU, 52 A)

« code(s) » : 36 occurrences (10 EP, 1 EU, 25 A)

Les données personnelles peuvent limiter l'efficacité de l'accompagnement des médiateurs du fait des problèmes éthiques qu'elles impliquent. En effet les médiateurs sont tenus de respecter la confidentialité et la vie privée des usagers et usagères, mais ne se trouvent pourtant pas toujours en capacité d'y parvenir.

Les usagers et usagères ne possédant pas toujours d'adresse électronique utilisable, les médiateurs et personnes les accompagnant dans les structures prévues à cet effet doivent parfois leur en créer afin qu'elles puissent réaliser des démarches et être, par la suite, en mesure de les contacter :

Greffière, Pro003

00:09:26 : il y en a plein qui ont pas d'adresse mail y a plein qui ont pas d'adresse mail alors ceux-là ben on les avait perdus (*parlant du confinement*)

00:10:58 : donc il faut déjà leur créer France Connect il faut leur créer une adresse mail donc euh c'est pour ça qu'il nous fait quelqu'un pour nous on était en confinement il y avait personne donc pour ça on l'a pas commencé par contre dans certaines communautés de communes ils l'ont commencé

Médiatrice 1, Pro006

00:02:06 : mais y en a il faut le faire pour eux par exemple euh rien que pour créer un mail souvent il faut le refaire parce que ils en ont un, mais ils savent pas l'utiliser ou ils ont plus le mot de passe

Juriste Agence départementale d'information sur le logement 1, Pro004

00:06:50 : donc c'est nous qui tapons sur Internet et caetera on va on va parfois même jusqu'à créer des adresses mail pour les gens qui n'en ont pas

Toutefois, la création de comptes et d'adresses électroniques pour les utilisateurs précaires pose des problèmes éthiques. Certains usagers et usagères demandent en effet aux médiateurs de conserver leurs données personnelles, que ce soit pour raison de problèmes de mémoires liés à leur condition, ou encore d'incapacité à reproduire les démarches numériques chez elles. Or, le fait de conserver les données personnelles de ces usagers et usagères implique une responsabilité des médiateurs.

Greffière maison de la justice et du droit (PAR005) :

00:11:15 : mais l'autre jour quand j'ai eu en formation j'ai dit attention stop arrêtez faites ca-attention parce que ils créent des adresses mail ils créent France Connect ils avaient les codes de tout le monde

00:11:24 : mais je dis attendez juridiquement vous n'êtes pas protégés bah imaginez qu'ils ont les il se passe quelque chose euh euh y a eu une erreur dans l'enregistrement par exemple

00:11:36 : eh bah la personne elle va dire bah c'est pas moi c'est l'autre personne elle va se retourner contre la personne qui a fait le le document quoi

00:12:14 : c'est dangereux hein on peut pas avoir les codes de tout le monde parce que vous avez les codes France Connect vous avez accès à tout à la CAF enfin à tout

00:12:44 : il le perd il le perd ou alors il dit il dit aux gens il dit euh bah gardez-le (*parlant de la gestion des mots de passe par les usagers et usagères*)

## CONCLUSIONS SUR LE DIAGNOSTIC

À l'issue de cette première phase de diagnostic, la distance entre le parcours numérique théorique et le parcours numérique réel des usagers et usagères dans les procédures judiciaires apparaît indéniable à tout le moins pour les personnes présentant certaines difficultés qui ont pu être observées dans cette étude.

Il est vrai que les aspects d'accès à la justice ne sont pas encore très développés dans le parcours théorique, mais le parcours relatif à l'accès au droit semble déjà créer certaines difficultés pour les usagers et usagères. 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.

Les freins qui apparaissent sont nombreux, mais, finalement, peu surprenants. Les vulnérabilités liées au seul numérique ne sont pas propres au parcours usager en matière de procédures judiciaires, mais elles ne peuvent pas être ignorées tant elles apparaissent au cœur des préoccupations des usagers et usagères et des professionnels qui les côtoient. Au demeurant, les outils développés pour ce parcours numérique, au premier rang desquels le site « *Justice.fr* », se révèlent perfectibles tant sur le fond que sur la forme ce qui explique sans doute qu'ils ne rencontrent pas le succès attendu compte tenu de l'investissement.

La stratégie est alors, pour ceux qui n'abandonnent pas tout simplement, de se tourner vers un accompagnement. Seulement, là encore, même si le législateur semble s'être emparé de la question, des difficultés apparaissent : l'offre n'est pas lisible, la formation des accompagnateurs parcellaires et les questions éthiques difficiles à ignorer.

Dès lors ce sont trois axes d'amélioration qui semblent se dégager pour améliorer le parcours numérique usager dans les procédures judiciaires, mais plus généralement dans tous les mécanismes numériques d'accès au droit et à la justice :

- la lutte contre les vulnérabilités générales liées au numérique
- l'amélioration des outils numériques d'accès au droit et à la justice
- l'amélioration de l'accompagnement des usagers et usagères.

## PARTIE 2 : PRECONISATIONS

### 10 PROPOSITIONS EN 3 AXES POUR AMELIORER LE PARCOURS USAGER

#### AXE 1 : 2 PROPOSITIONS POUR LA LUTTE CONTRE LES VULNERABILITES NUMERIQUES DANS LES PROCEDURES JUDICIAIRES

##### PROPOSITION 1 : CONSERVER UN PARCOURS USAGER NON NUMERIQUE

**Nécessité.** La proposition pourrait faire sourire. En effet, il peut paraître étonnant de proposer un parcours non numérique pour améliorer le parcours numérique des usagers et usagères. Seulement, il s'agit d'insister sur ce qui s'est révélée être une nécessité. 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. Le Défenseur des droits l'a clairement exprimé dans son rapport de 2019. Ainsi, les deux premières recommandations sont rédigées comme tel :

« Conserver toujours plusieurs modalités d'accès aux services publics — • Adopter une disposition législative au sein du code des relations entre les usagers et l'administration imposant de préserver plusieurs modalités d'accès aux services publics pour qu'aucune démarche administrative ne soit accessible uniquement par voie dématérialisée.

Prendre en compte les difficultés pour les usagers — • Créer une clause de protection des usagers en cas de problème technique leur permettant de ne pas être considérés comme responsables du non-aboutissement de la démarche. • Instaurer le principe de l'envoi sous forme papier des notifications d'attribution, de suppression ou de révision de droits comportant des délais et des voies de recours, sauf si la personne consent expressément et au préalable aux échanges dématérialisés. • Garantir un délai permettant de faire des rectifications dans le cadre d'une démarche administrative dématérialisée. • Prévoir des exceptions juridiques aux obligations de paiement dématérialisé imposées par la réglementation, et que soit garantie, quelle que soit la procédure dématérialisée, l'existence d'une autre modalité de paiement que celles liées à la possession d'un compte bancaire. » (p.6)

Et tous les services publics dématérialisés, à notre connaissance, ont conservé une voie non numérique *a minima* par voie d'exception à une obligation<sup>55</sup>. La question est alors de savoir dans quelle mesure le parcours numérique doit ou peut supplanter le parcours non numérique en termes d'obligations.

**Impossibilité d'une obligation numérique dans l'accès au droit.** Dans son aspect d'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. Les ressources sont multiples, et nombre de personnes profanes vont, que ce soit dès l'origine ou dans un second temps, se tourner vers un professionnel du droit. La matière est, en effet, complexe, et nul doute que la présence d'une personne dont c'est le métier rassure sur la compréhension de l'information obtenue. Par ailleurs, la présence du professionnel peut permettre de mieux apprécier le problème juridique soulevé par le justiciable pour l'aider dans ses démarches. Techniquement, il apparaît également difficile d'envisager une telle obligation dans la mesure où rien ne permet juridiquement, notamment dans la procédure, de contraindre à emprunter une voie plutôt qu'une autre et de vérifier le respect de cette obligation.

**Difficulté d'une obligation numérique dans l'accès à la justice.** 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. La question est sans doute encore prématurée tant il y a du retard dans le développement du parcours numérique des usagers et usagères dans l'accès à la justice. En effet, sauf quand la représentation est obligatoire – mais dans ce cas le parcours numérique incombera principalement à l'avocat – le déploiement du numérique dans son aspect d'accès à la justice est peu avancé. Et, nous l'avons dit, le retard dans l'équipement numérique des juridictions ne semble pas conduire à ce que cet aspect du parcours numérique des usagers et usagères devienne une priorité. Néanmoins, les quelques prémisses en la matière montrent que l'obligation ne pourrait pas intervenir immédiatement. En effet, les rares saisines du tribunal judiciaire possibles par la voie dématérialisée par un usager sont peu usitées, et ne semblent pas produire l'effet escompté au regard des conclusions de la Cour des comptes alors même que la dématérialisation est attendue par une grande partie des usagers et usagères qui ne souffrent pas de la même vulnérabilité face à elle. Dès lors, l'introduction de la dématérialisation de l'accès à la 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. Il s'agit d'ailleurs d'un des principes considérés comme essentiels par la Commission européenne pour l'efficacité de la justice

---

<sup>55</sup> Voir, par exemple, l'article 1649 quater B quinquies du code général des impôts qui disposent « La déclaration prévue à l'article 170 et ses annexes sont souscrites par voie électronique par les contribuables dont la résidence principale est équipée d'un accès à Internet. » En d'autres termes, la déclaration des impôts sur le revenu est obligatoirement dématérialisée sauf si le logement est dépourvu de connexion Internet.

exposé dans les lignes directrices sur la numérisation des dossiers judiciaires et la digitalisation des tribunaux<sup>56</sup> :

« G. Le principe du “numérique par défaut” revêt des dimensions techniques et organisationnelles et une importance stratégique dont il faut tenir compte lors de sa mise œuvre. D’une manière générale, il s’agit de proposer des services publics sous forme numérique en les présentant comme l’option à privilégier, autrement dit, d’offrir des services numériques si simples et si pratiques que toutes les personnes qui sont en mesure de les utiliser choisiront de le faire, celles qui ne peuvent ou ne veulent pas les utiliser n’étant pas exclues pour autant.

H. L’inclusion et l’accessibilité sont des dimensions essentielles de la capacité à mettre en place de manière efficace le principe du “numérique par défaut”. En plaçant l’utilisateur au centre du processus, le pouvoir judiciaire peut tenir compte des besoins et des points de vue de tous les utilisateurs finaux (qu’ils soient internes ou externes) lors de la conception, de la fourniture, de la mise en œuvre et de l’évaluation des solutions et services numériques, tout en prenant en considération les obstacles qui peuvent naître de l’utilisation de la technologie en raison de la fracture numérique. » (p.5)

#### PROPOSITION 2 : POURSUIVRE LA LUTTE CONTRE L’ILLECTRONISME PAR L’AUTONOMISATION

**(Re)donner l’envie du numérique.** 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. Et c’est par l’autonomisation, par le travail sur les savoirs expérientiels que les vulnérabilités, si elles ne seront jamais toutes effacées, seront amoindries. Cette volonté d’autonomisation apparaît déjà dans les initiatives du gouvernement évoquées précédemment. Cette politique doit se poursuivre au besoin en allant au-devant des publics potentiellement fragiles. Les accompagnateurs pourraient alors servir de relais dans ce travail. 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, ancrée 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.

**Du projet départemental pouvant être élargi.** Dans le prolongement des établissements de services publics, un nouveau projet départemental a vu le jour : « Le numérique pour tou·tes

---

56 Commission européenne pour l’efficacité de la justice (CEPEJ), « Lignes directrices sur la numérisation des dossiers judiciaires et la digitalisation des tribunaux », Adoptées lors de la 37ème réunion plénière de la CEPEJ, Strasbourg et en ligne, 8 et 9 décembre 2021, CEPEJ(2021) 15, Disponibles sur <https://rm.coe.int/cepej-2021-15-fr-numerisation-dossiers-digitalisation-tribunaux/1680a4cf2e> (consulté le 20 février 2022)

les loirétain·es ». Après le premier confinement, les difficultés rencontrées par les usagers et usagères ont été révélées avec plus de force conduisant à une réflexion sur la manière de mieux les accompagner.

« L'inclusion numérique est une préoccupation et une priorité pour le département du Loiret. Sur le terrain, le conseil départemental déploie des actions pour vous faciliter l'appropriation du numérique et l'autonomie face à ces nouveaux usages : formation pour celles et ceux qui le souhaitent, financement de projets d'accompagnement au numérique, aide à l'équipement, en particulier pour les personnes en difficulté économique. »<sup>57</sup>

La finalité du projet est de donner confiance aux loirétain·es dans le numérique et les amener vers l'autonomie dans leur démarche numérique. Il s'agit d'aller vers les usagers et usagères et aborder le numérique sous un angle sociétal et non social.

À cette fin, il est prévu la mise en place de formations à destination des loirétain·es. Les formations assurées par trois médiateurs puis quatre ont débuté en janvier 2021, dans des bibliothèques ou médiathèques, des Espaces Services publics volontaires, des EHPAD, des résidences autonomie, des chantiers d'insertion, etc. (en fonction de la demande, des besoins et de l'offre sur le territoire, 62 ateliers sont encore programmés<sup>58</sup>). Il ne s'agit pas uniquement d'accompagner les usagers et usagères dans leurs démarches administratives, l'idée serait d'aller au-delà dans tous les parcours où le numérique est en cause. Les médiateurs ont aussi vocation à former les aidants.

Parallèlement, le département s'engage à soutenir financièrement des projets visant à autonomiser les individus dans leur parcours numérique. Les initiatives financées peuvent venir des associations et/ou des collectivités, ou encore des initiatives menées dans le cadre d'événements.

Enfin, le département coopère avec un partenaire de l'insertion, l'entreprise Envie, pour organiser une filière locale de collecte de matériel en fin de cycle, issu du parc informatique des collectivités loirétaines. Le matériel peut être ainsi reconditionné pour en faire profiter, à moindre coût, les personnes rencontrant des difficultés d'ordre économique.

Il est à noter qu'un travail de recension de toutes les offres de médiation, d'espaces mutualisés, de services publics est effectué par le service départemental en charge de ce projet. Il s'agit de fournir un outil aux professionnels et bénévoles des structures qui reçoivent les loirétain·es pour les orienter au mieux.

---

57 <https://www.loiret.fr/le-numerique-pour-tous-tes-les-loiretaines> (consulté le 24 juin 2021)

58 Le manque de données avant la crise sanitaire empêche cependant d'analyser l'effet de la crise sur la demande.

## AXE 2 : 3 PROPOSITIONS SUR L'ADAPTATION DES OUTILS NUMERIQUES LIES A L'ACCES AU DROIT ET A LA JUSTICE

### PROPOSITION 3 : SECURISER L'INFORMATION NUMERIQUE

**Sécuriser le tri des informations accessibles.** 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. Il s'agit d'ailleurs de recommandations du Défenseur des droits (Défenseur des droits, 2019).

Ainsi, l'utilisation du drapeau français, qui n'est pas possible sur des sites commerciaux comme en attestent les jurisprudences liées à « *demandjustice.com* », devrait clairement apparaître dans la charte graphique des sites officiels. Si le « *.gouv* » des sites gouvernementaux a malheureusement disparu, alors qu'il marquait le caractère officiel, un label pourrait à tout le moins attirer les usagers et usagères, et marquer la fiabilité des informations. Un tel label permettrait également de valider les sites non officiels, mais respectant certains critères (gratuité, fiabilité de l'information...). Ce sont autant de possibilités techniques qui, accompagnées de campagnes d'informations sur les sites à consulter, pourraient rassurer le justiciable sur la fiabilité de la source qu'il est en train de consulter.

**Limites.** Cette proposition présente tout de même certaines limites inhérentes à ce qu'est l'Internet. En effet, quand bien même l'information officielle serait sécurisée, quand bien même le droit de donner une information juridique en ligne serait encadré, il est impossible techniquement d'empêcher complètement que des sites ou de simples forums de discussion se développent en ligne. Il est plus encore impossible d'empêcher des usagers et usagères d'aller vers ces sites/forums pour se renseigner. Dès lors, si la proposition tend à sécuriser l'information, elle ne permettra pas d'encadrer strictement le parcours usager numérique. Il s'agit d'aider l'utilisateur à sélectionner la source la plus adéquate, et de l'aider à faire le tri dans les diverses ressources qui s'offrent à lui. C'est, en ce sens, qu'il faudra former et accompagner les usagers comme les usagères.

**Encadrer le droit de communiquer une information juridique.** Si la jurisprudence n'a pas retenu les prétentions relatives à un éventuel exercice illégal du droit revendiqué par les avocats, il pourrait être judicieux pour le législateur ou le juge dans l'interprétation qu'il fait de la loi de préciser cet exercice illégal pour y faire entrer des situations comme celles qui existent. 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 via des sites non officiels, voire commerciaux, sans doute serait-il possible d'interdire d'accéder à la justice via de tels sites, ou le prétendu accès à

la justice, en l'état actuel. 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. Certes, l'article 762 du code de procédure civile limite déjà les personnes pouvant assister ou représenter un demandeur lorsque la représentation par un avocat n'est pas obligatoire devant le tribunal judiciaire. Il suffirait alors d'entendre plus largement les notions d'assistance et de représentation pour conduire à l'inefficacité des offres proposées sur les sites commerciaux.

#### PROPOSITION 4 : COMMUNIQUER UNE INFORMATION CLAIRE ET COMPLETE

**Mettre à jour les informations.** Les retours des professionnels du droit – qui s'avèrent être les utilisateurs de « *Justice.fr* » – font état d'informations qui ne seraient pas mises à jour suffisamment régulièrement. Et notre constat est le même. Il suffirait alors, et la proposition ressort de l'évidence, de travailler à une mise à jour bien plus régulière des fiches. Certes, cela demande des moyens humains. Mais le site « *service-public.fr* » bénéficie semble-t-il déjà de cette mise à jour plus régulière. Et surtout, envisager un parcours numérique dans l'accès au droit et à la justice implique nécessairement que ce parcours passe par des outils à jour. Toutefois, cela ne saurait suffire si l'information n'était pas aussi complète.

**Compléter les informations.** Pour ne pas recréer de nouvelles vulnérabilités, il ne s'agit pas de noyer l'utilisateur face aux informations. Ce qui importe c'est que celles-ci soient complètes pour donner à l'utilisateur le véritable éventail de ses possibilités, et pas uniquement celle qui semble lui être *a priori* la plus favorable voire celle qui a les faveurs de l'autorité publique. Il convient donc 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. On pourrait ici faire le parallèle avec l'information médicale donnée de façon claire et loyale en tenant compte des risques comme des avantages du traitement préconisé.

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. Si la connaissance des démarches à entreprendre est incontestablement essentielle, elle paraît souvent trop abstraite ou du moins imparfaite. L'utilisateur attend également des réponses de fond et pas uniquement de procédure, d'où la préférence relevée pour des sites comme « *service-public.fr* ». L'utilisateur attend même en priorité des réponses de fond, bien avant des réponses procédurales (Reiling, 2009 : 177). Le site idéal serait alors celui qui fournirait dans un mode novice (voir proposition suivante) à la fois un guide des démarches à effectuer, mais aussi des réponses concrètes aux questions de fond que l'utilisateur peut se poser.

C'est à ce prix que la poursuite du parcours – qui ne pourra être numérique que lorsque l'accès à la justice sera pleinement atteint – se fera de façon libre et surtout éclairée. Cet 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 DIFFERENTS SELON LES PUBLICS CIBLES

**Un outil peu adapté aux novices.** La Cour des comptes a relevé, on l'a dit, l'échec du site « *Justice.fr* » qui ne rencontre pas le succès attendu. Au-delà de la connaissance du site, il apparaît qu'il est surtout utilisé par des professionnels du droit, notamment dans les services d'accueil unique du justiciable, qui vont eux-mêmes se renseigner pour répondre aux questions des justiciables. Le site, dans sa configuration actuelle, apparaît donc 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, il pourrait être utile d'envisager deux modes d'utilisation du site en fonction du public ciblé, ou plus précisément de l'utilisateur.

**Proposition d'un mode novice/mode expert.** « *Justice.fr* » est un site intéressant où il est possible de retrouver le parcours propre à de nombreuses démarches juridiques que les usagers et usagères seraient susceptibles de rencontrer. C'est un site inégal du point de vue de l'ergonomie de son interface : tantôt accessible, on y trouve parfois un trop-plein d'informations susceptible d'alourdir la charge cognitive de ses utilisateurs. Le métalangage juridique y est également très présent, ce qui peut indéniablement être un frein pour les novices en la matière qui auront parfois du mal à assimiler la grande quantité de définitions et de mots techniques qu'ils rencontreront. De plus, « *Justice.fr* » est un site essentiellement informatif, et du fait qu'il ne soit pas utilisé pour réaliser des démarches, mais plutôt pour s'orienter vis-à-vis d'elles, ce n'est donc pas un passage obligatoire, comme les impôts ou la CAF. Au vu des chiffres actuels sur l'illectronisme, on peut penser que les utilisateurs ayant un besoin juridique ne s'encombreront pas d'une étape supplémentaire pour s'informer sur leur démarche, mais choisiront plutôt de consulter un professionnel : d'une part parce que celui-ci n'impliquera pas l'utilisation d'un outil numérique et plus particulièrement d'un site pour lequel ils manquent de compétence et, d'autre part, parce que le professionnel, expert en la matière, sera plus à même de répondre rapidement à leurs questions tout en leur apportant un contact humain, souvent recherché dans un contexte personnel difficile. « *Justice.fr* » semble donc réservé à une population moins large que le site prétend toucher : les médiateurs non formés en droit, d'un côté, qui pourront se servir du site comme support, et, de l'autre côté des utilisateurs confirmés qui pourront s'y aventurer pour y rechercher des compléments d'information. C'est d'ailleurs ce que révèlent les études avancées par la Cour des comptes.

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. Pour cela, les développeurs pourraient tout d'abord réaliser une enquête quantitative de terrain afin de savoir la portée réelle de leur site, et la façon dont il est utilisé. Le site devrait statuer clairement son rôle, ici la recherche d'informations, afin que l'ensemble des utilisateurs le parcourant ne soient pas à la recherche de fonctionnalités, comme effectuer des démarches de A à Z en ligne, alors qu'elles ne sont pas réalisables sur le site.

Le site devrait ensuite 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.

Exemple de mode novice :

**Étape 1** : L'utilisateur cherche le site/une démarche juridique sur un moteur de recherche et clique sur « *Justice.fr* », car il est noté comme un site gouvernemental et la référence en termes de démarche juridique.

**Étape 2** : L'utilisateur a le choix entre le mode novice et le mode expert, il peut également se connecter à son compte s'il en a un, où ses préférences seront enregistrées.

**Étape 3** : Ayant choisi le mode novice, l'utilisateur fait face à une barre de recherche qui lui demande d'inscrire ce dont il a besoin, il peut donc noter le nom exact de la démarche ou, plus grossièrement, son besoin/problème. La barre de recherche est accompagnée d'un personnage totem qui lui explique la démarche et peut être sollicité en cas d'aide. En mode novice, l'utilisateur n'a pas accès au reste du site.

**Étape 4** : L'algorithme lui offre plusieurs propositions semblant répondre à son problème, des noms de démarches accompagnées de situations y étant liées afin qu'il arrive à situer son problème vis-à-vis des propositions. L'utilisateur peut revenir à tout moment en arrière pour changer ses réponses ou mieux formuler ses recherches.

**Étape 5** : L'utilisateur choisit la proposition qui lui correspond, le site continue de lui poser des questions pour préciser sa demande, par le biais de formulaires escamotés (champs cachés qui apparaissent progressivement), qui lui permettent donc de ne pas avoir à changer de page.

**Étape 6** : À force de préciser sa demande, l'utilisateur arrive à une fiche lui détaillant comment réaliser sa démarche. Elle commence avec un titre et une définition de la démarche, et propose à l'utilisateur de continuer la recherche si ce n'est pas la démarche qui l'intéresse. Si c'est bien celle-ci, les informations sont hiérarchisées, optimisées et escamotées encore une fois afin d'être dévoilées au fur et à mesure que l'utilisateur parcourt la page. La fiche utilise peu de métalangage, et si elle y est contrainte, elle permet d'accéder facilement aux définitions (par survol de la souris, notamment). L'utilisateur est orienté, à la fin, vers les organismes nécessaires pour réaliser sa démarche, avec possibilité d'imprimer.

**Étape 7** : Arrivé au terme de la fiche, le site propose à l'utilisateur de revoir des points qu'il n'a pas compris : si c'est le cas, il proposera des définitions plus simples ainsi que des exemples. Une fois que l'utilisateur est satisfait de la recherche, il peut choisir de rester sur l'ensemble de la fiche, d'imprimer/enregistrer une fiche récapitulative, ou de revenir à la barre de navigation pour réaliser une nouvelle recherche.

On part de ce principe que si les utilisateurs experts souhaitent rechercher des informations sur le site, ils pourront le faire librement, tandis que les utilisateurs novices seront tenus par la main et accompagnés de A à Z pour ne pas se perdre dans un trop grand nombre d'informations et de possibilités. Ce mode novice serait ainsi réalisé en sachant pertinemment que, malgré tout, une très grande part de novices n'utilisera pas le site. Néanmoins, la vocation d'un site gouvernemental tel que « *Justice.fr* » n'est pas d'être utilisé par tous, mais il se doit d'être adapté à l'ensemble de la population, que ce soit vis-à-vis des handicaps (besoin de plus de modes pour les aveugles, dyslexiques, la fatigue oculaire, et cætera), mais également en fonction des différents niveaux d'utilisateurs. Même si la réalité du terrain est en décalage avec les prétentions de l'UX Design à rendre tous les utilisateurs autonomes et satisfaits, il convient de rendre les sites aussi ergonomiques que possible afin que la faible part d'utilisateurs précaires qui s'y aventurent en soit satisfaits. Partant de ce principe, la fréquentation augmentera, et avec elle l'autonomie, jusqu'à un certain niveau bien évidemment.

### AXE 3 : 5 PROPOSITIONS SUR L'AMÉLIORATION DE L'ACCOMPAGNEMENT DES USAGERS ET USAGÈRES

PROPOSITION 6 : RENDRE L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT COHERENTE SUR LE TERRITOIRE PAR LA COOPERATION ET LA SUBSIDIARITE

**Améliorer la lisibilité de l'offre.** Les offres d'accompagnement des usagers et usagères sont nombreuses, et auraient même tendance à se développer. Si l'on peut se féliciter de ce que les usagers et usagères puissent trouver des personnes pour les aider dans le numérique en général, ou dans leurs démarches juridiques en particulier, ce foisonnement peut aussi conduire à ce que l'offre devienne illisible et incohérente. Ne sachant pas vers qui se tourner, ce sont alors vers des abandons que ces usagers et usagères se dirigent. Or, ces abandons doivent être évités autant que faire se peut car c'est le droit à l'accès au juge qui est alors remis en cause. De plus, ne pas multiplier inutilement les offres dans diverses directions pourrait rendre cette offre d'accompagnement plus efficace par une meilleure répartition des forces.

**Principes de coopération.** Cette difficulté a déjà été constatée à l'échelle de notre terrain d'étude que constitue le Loiret. La plus récente initiative sur le numérique évoquée précédemment repose sur trois grands principes : la subsidiarité, la proximité et la continuité/complémentarité. Le premier et le troisième permettent d'articuler cette action avec d'autres initiatives locales, ce qui a été évoqué comme faisant défaut au niveau national pour le moment. Le deuxième révèle l'échelon le plus pertinent pour agir. Ceux-ci peuvent être étendus à l'échelle nationale pour rendre cohérente l'offre, mais aussi, et surtout l'action des différents acteurs qu'ils soient publics ou privés. C'est alors la coopération qui serait améliorée, et par voie de conséquence la cohérence et la lisibilité. En effet, la subsidiarité implique le fait selon lequel une autorité centrale ne peut effectuer que les tâches qui ne peuvent pas être réalisées à l'échelon inférieur. La proximité renvoie à l'idée de ce qui est proche dans l'espace. Enfin, le principe de continuité/complémentarité suggère l'idée que l'action à un échelon supérieur ne doit se faire que pour compléter, dans la même voie, ce qui a été fait par l'échelon inférieur.

Dès lors, 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 limité 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 NUMERIQUE

**Réintroduction de l'idée des *chatbots*.** La Cour des comptes relève dans son rapport de janvier 2022 que la création d'agents conversationnels (*chatbots*) destinés, grâce à l'intelligence artificielle, à simuler une conversation à partir d'une base de données autoapprenantes sur le site « *Justice.fr* » a été abandonnée. Pourtant cette idée 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.

**Une réflexion ambitieuse au Canada.** Utiliser l'intelligence artificielle, de façon éthique et encadrée, à des fins d'orientation des usagers et usagères est au cœur des préoccupations actuelles du monde du droit et de l'informatique<sup>59</sup>. Cette proposition est l'un des chantiers d'un projet de recherche d'ampleur au Canada<sup>60</sup>. Le projet propose d'exploiter l'intelligence artificielle et la méthodologie des arbres de décision (Quinlan, 1993). Les arbres de décision constituent un outil statistique, utilisé en médecine (Li, Gluer, Eastell, Felsenberg, Reid, Rox et Lu, 2012 ; Nativ, Raz, Winkler, Hosaka, Boyle, Therneau, Farrow, Meyers, Zincke et Lieber, 1988 ; Podgorelec, Kokol, Stiglic et Rozman, 2002), par exemple pour identifier des prédicteurs significatifs de la maltraitance des enfants au Canada (Fallon, Ma, Allan, Pillhofer, Trocmé et Jud, 2013), ou en psychologie pour prédire les comportements de respect ou de transgression de certaines règles, telles que les limitations de vitesse par exemple (Bordarie, 2019). L'intérêt de cet outil est sa capacité à prédire certains comportements ou l'issue de certaines situations grâce à la prise en compte d'un certain nombre de paramètres ou de facteurs. Cet outil peut donc être utilisé pour prédire des situations et/ou déterminer des préférences de résultats dans différents contextes. Dans ce dernier cas, des scénarios alternatifs peuvent être ajoutés. Par ailleurs, les arbres de décision sont faciles à interpréter et à comprendre : les arbres ordinaires se composent d'une racine, de branches, de nœuds et de feuilles ; en statistique, les arbres de décision sont composés de cercles (nœuds) et de segments (branches). Le premier nœud est appelé racine. Deux ou plusieurs branches peuvent en découler. Le dernier nœud de la chaîne est une feuille et aucune branche ne se développe à partir de lui. Chaque nœud représente une variable, et les branches donnent un ensemble de valeurs qui peuvent être prédites à partir d'observations d'individus, de groupes sociaux ou de caractéristiques spécifiques. Cet outil, appliqué à la justice et au droit en général, permettrait d'accompagner les usagers par le numérique, au plus près de leurs préoccupations, sans pour autant mobiliser des accompagnants physiques pour des personnes dont les difficultés, numériques et/ou juridiques sont plus simples.

#### PROPOSITION 8 : FAVORISER UNE FORMATION COMPLETE DES ACCOMPAGNANTS

**Renforcer la formation à la médiation numérique.** Dans la médiation numérique, on peut remarquer plusieurs niveaux d'accompagnement. Le premier, qu'on peut appeler « accompagnement pédagogique », consiste à enseigner l'utilisation du numérique aux usagers

---

59 <https://www.rad.ca/dossier/intelligence-artificielle/94/des-juges-robots-au-tribunal-entre-fiction-et-apprehension> (consulté le 20 février 2022)

60 <https://www.ajcact.org/organisation/chantier-1-outils-daide-a-la-decision-pour-le-justiciable/> (consulté le 20 février 2022)

et usagères en leur montrant les manipulations selon différentes méthodes, et ce dans le but de les rendre autonomes, ce qui implique l'investissement maximal des usagers et usagères vis-à-vis des autres niveaux, car ceux-ci auront à manipuler et expérimenter jusqu'à gagner suffisamment en expérience pour se débrouiller seuls. Le deuxième niveau correspond au « par-dessus l'épaule », c'est-à-dire que l'utilisateur utilisera l'outil selon sa compétence tout en étant accompagné par un expert, qui le corrigera et lui donnera la marche à suivre en cas d'erreur. Enfin, le troisième niveau, le « Faire à la place de », laissera la main à l'expert pour réaliser l'entièreté de la démarche de l'utilisateur à sa place.

Ces trois niveaux sont liés de près aux intentions et à la condition des usagers et usagères : est-ce que l'utilisateur souhaite devenir autonome ou est-ce qu'il veut simplement réaliser une démarche obligatoire aussi vite que possible, est-ce qu'il aura les moyens de reproduire chez lui les manipulations (condition physique, manque de moyens...), est-ce qu'il a le temps d'apprendre ? Les conditions d'accompagnement définissent alors le niveau d'accompagnement, et choisir une méthode en décalage avec ces conditions ne pourra donc pas donner de bons résultats. Un usager précaire n'ayant pas d'outils chez lui et souhaitant faire ses impôts en ligne par le biais d'une association n'aura pas besoin d'un accompagnement pédagogique, d'une part car il voudra potentiellement se débarrasser de la besogne aussi vite que possible, mais surtout car il ne pourra, comme dit plus haut, pas reproduire la manipulation chez lui. Certains usagers et usagères ne se considèrent pas non plus aptes à utiliser les outils numériques et/ou craignent de se tromper, et souhaiteront plutôt se reposer sur un expert pour réaliser les démarches à leur place, ou les accompagner pour les empêcher de commettre une erreur.

Aussi, si les deux derniers niveaux demandent plus d'investissement des médiateurs, ils se concentrent toutefois sur des démarches précises, comme les démarches administratives, qui deviennent vite redondantes pour les médiateurs. Cette redondance leur permet de se former de manière expérientielle, au point de devenir experts dans la réalisation de ces démarches, ce qui leur permet de répondre efficacement au besoin des usagers et usagères qui veulent être accompagnés ou souhaitent qu'on fasse la démarche à leur place.

Pour le premier niveau, il est bien plus difficile de cantonner les besoins des utilisateurs tant leur besoin d'autonomie implique un vaste panel de manipulations, panel que les médiateurs ne seront pas toujours en mesure d'offrir : en effet, une grande part de la médiation numérique se fait au travers d'associations, de bénévolat, ou de structures qui ne sont, à l'origine, pas prévues à cet effet (maison de la justice et du droit), or les médiateurs qui s'y trouvent ont rarement bénéficié d'une formation en médiation numérique précisément, et apprennent « sur le tas ». Ainsi, pour le premier niveau, 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. Ces formations seraient également utiles pour les deux derniers niveaux, et ce notamment dans la création de contenus numériques d'accompagnement qui ne demanderaient pas de temps de la part des usagers et usagères, mais pourraient faciliter le travail de médiation numérique (fiches récapitulatives, fiches de suivi, applications, logiciels destinés aux médiateurs numériques). Des médiateurs numériques formés permettraient dès lors

d'alléger le travail des autres accompagnateurs du social, ou du juridique, et de proposer des accompagnements numériques plus efficaces.

**De la nécessité d'un accompagnement mixte.** Au-delà de cette formation à la médiation numérique, l'accompagnement aux démarches numériques judiciaires implique un croisement dans les accompagnements qui aujourd'hui 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. Il est possible de prendre l'exemple des CAF où se sont développés les points d'accueil numérique, label permettant aux usagers et usagères de reconnaître un accompagnement aux démarches numériques spécifiques à la CAF. C'est sans doute dans ce sens que doit s'organiser la médiation à l'avenir, en matière de parcours usager des justiciables face aux aspects numériques des procédures judiciaires.

Dans le même sens, le Conseil national du numérique soulignait qu'il ne fallait pas considérer que la médiation numérique devait se concentrer sur la montée en compétences des usagers et usagères auquel cas elle aurait vocation à se réduire à peau de chagrin (CNNum, 2013). Plus encore, il est clairement affirmé le besoin de maintenir une médiation humaine adaptée et destinée à aider les plus fragiles à trouver le chemin adéquat pour eux. Aussi est-il préconisé une médiation qui doit se maintenir, pour tous, et avec des rôles différents en fonction des besoins et des services. Ainsi :

« nous aurons toujours besoin de médiateurs, avec bien entendu des rôles très variables en fonction des publics, des services, des territoires. Ces fonctions couvrent et continueront de couvrir un large éventail, de la simple explication à la formation, de l'adaptation à la réparation, de l'assistance à la gestion de conflit, de l'aide à la qualité de service, etc. Aussi, il nous faut aujourd'hui non pas penser l'accompagnement aux usages du numérique, mais la médiation avec le numérique en général, dans la vie personnelle, professionnelle, du malade, de l'administré, du consommateur, etc. Ceci ne signifie pas que les besoins spécifiques d'accompagnement des personnes les plus éloignées des numériques ne seront pas pensés en tant que tels, ou seront noyés dans une "médiation générale". Mais que nous devons acter la pérennité des besoins dans leur diversité, condition *sine qua non* pour identifier les moyens humains et économiques d'installer durablement ces fonctions de médiations dans le paysage et qu'elles ne soient pas la variable d'ajustement des politiques territoriales. » (CNNum, 2013 : 26)

À cet égard, l'exemple des Espaces Services publics du Loiret donne quelques pistes, notamment pour former les médiateurs numériques au judiciaire. En effet, les agents destinés à accompagner les usagers et usagères dans les différents espaces sur le territoire sont régulièrement formés, notamment aux actualités, lors de journées de rencontres impliquant tous

les services concernés par ces espaces, notamment la maison de la justice et du droit et l'Agence départementale d'information sur le logement rencontrés dans le cadre de notre étude. Il ne s'agit pas ici d'espérer tout leur apprendre, mais plutôt de mettre les usagers et usagères face à des personnes en capacité de les orienter et de les conseiller au mieux dans leur démarche. Toute la difficulté est alors de savoir quel est le premier niveau d'information que l'on souhaite donner à ce stade et jusqu'où peut-on et veut-on aller pour ensuite guider l'utilisateur vers le service le plus compétent. Mais, c'est un premier pas vers un accompagnement moins fractionné sur le numérique d'une part, sur le droit d'autre part qui semble faire défaut dans les initiatives nationales actuellement.

**PROPOSITION 9 : RAPPROCHER L'ACCOMPAGNEMENT SPECIFIQUE DE L'USAGER EN CONSERVANT UN CONTACT HUMAIN**

**Pallier l'absence de double formation des agents.** 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.

**Des Espaces Services publics : initiative du Loiret à généraliser.** Les nouveaux Espaces Services publics se devaient de répondre non seulement à un besoin de proximité, mais aussi à un accompagnement de qualité. Pour se faire, des bornes visioconférences y sont implantées afin de relier l'utilisateur éloigné de l'accompagnement adéquat. Des partenariats ont alors été trouvés notamment avec la maison de la justice et du droit. Ce partenariat est essentiel au bon fonctionnement des espaces de services publics dans le Loiret, et constitue l'une des garanties de son succès. À l'inverse, le choix fait dans d'autres départements de recourir à des liaisons directes avec les tribunaux n'est pas des plus concluants. D'autres services sont impliqués dans ce projet comme l'Agence départementale d'information pour le logement.

**Le maintien nécessaire de l'humain.** Mais il a également fallu s'attacher aux difficultés intrinsèques du justiciable, à la question de la fracture numérique. La borne ne saurait être efficace sans le retour à l'humain à côté du justiciable. On s'imagine aisément le justiciable tout aussi perplexe devant cet outil que devant un ordinateur, la dématérialisation n'étant pas toujours synonyme de simplification. Des tests ont été effectués avec des bornes en libre-service qui n'ont pas fonctionné. Et les analyses lexicales des discours évoquées précédemment vont dans le même sens. C'est pourquoi des agents sont disponibles dans ces espaces de services publics pour guider et rassurer les usagers et usagères. Le déploiement des Espaces Services publics se fait d'ailleurs par appel à projets avec un cahier des charges incluant cet accompagnement. Il se révèle indispensable, et les usagers et usagères, rassurés, semblent de plus en plus demander des rendez-vous par ce moyen et non des rendez-vous physiques. Ces agents bénéficient régulièrement de formations par les partenaires notamment sur l'actualité de la justice par la maison de la justice et du droit (voir ci-dessus). Ce contact humain ressort

d’ailleurs des discours analysés comme étant essentiel pour une dématérialisation réussie et un parcours usager numérique pertinent.

S’il n’existe pas à ce jour d’enquête permettant de connaître le taux de satisfaction, le fait que les élus loirétains souhaitent multiplier les Espaces Services publics pour les porter au nombre de 42 est indéniablement un gage de leur succès.

#### PROPOSITION 10 : INVESTIR DAVANTAGE LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES ET L’ETHIQUE

**L’arrivée attendue du dispositif Aidants Connect.** 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. Il s’agit alors de le présenter avec une vision critique pour voir, d’ores et déjà, comment il pourrait être amélioré. 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. Déployé par vagues depuis mars 2021, il n’y a pas de retour possible sur cette action pour le moment. À l’échelle du terrain de l’étude, le déploiement n’a débuté, au regard du calendrier fixé, qu’en septembre-décembre 2021, soit depuis trop peu de temps pour avoir un réel recul à l’heure où ces lignes sont écrites. 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’usager de façon sécurisée. Pour ce faire, le responsable d’une structure éligible (personne morale de droit public ou de droit privé impliquée dans l’accompagnement aux démarches numériques<sup>61</sup>) enregistre sa structure, et, après une formation d’une journée et demie notamment sur l’accompagnement et le règlement général sur la protection des données personnelles renforçant ainsi la sensibilisation aux questions éthiques qui sont ensuite reprises dans la charte des aidants), les aidants se voient activer un compte Aidants Connect sécurisé. Les démarches en ligne sont alors possibles après signature d’un mandat en ligne reliant le compte France Connect de l’usager ou l’usagère à celui de l’aidant, et précisant la durée et les

---

61 « Toute personne morale de droit public ou privé (administration, association, entreprise) qui :

- Intervient dans le cadre d’une mission de service public d’accompagnement à la réalisation de démarches pour les usagers (les maisons de services au public [MSAP], les structures titulaires du label “France services”, les agents des collectivités au contact du public, les CCAS, les services publics de proximité, les PIMMS, les centres médico-sociaux et les EPN).
  - Est membre du Réseau national de la médiation numérique ou contient dans son objet social la médiation ou l’inclusion numérique, le cas échéant les agents ou salariés sont titulaires des titres professionnels adéquats et notamment, le titre professionnel “conseiller en médiation numérique”.
  - Participe à la politique d’animation de la vie sociale et développe des prestations de services, individualisées et spécialisées au sens de la circulaire n° 2012-013 de la CNAF.
  - Est titulaire d’un marché, d’une subvention ou d’une prestation d’accompagnement en matière d’accompagnement des usagers pour la réalisation des démarches administratives ou d’inclusion numérique. Exemples : les écrivains publics.
  - Intervient dans les pratiques professionnelles définies à l’article D. 142-1-1 du Code de l’action sociale et des familles. Exemples : les travailleurs sociaux. »
- (<https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/habilitation>)

démarches couvertes. Parmi celles-ci se trouvent d'ailleurs les démarches liées à la justice. La connexion pour effectuer les démarches se fera alors via France Connect à l'aide du compte professionnel de l'aidant.

**Limites du dispositif à améliorer.** Malgré cela, des limites se font déjà jour. L'utilisation de ce service implique qu'un compte compatible France Connect et opérationnel soit préalablement créé par l'utilisateur ou l'utilisatrice. Si une grande partie des personnes concernées possède un numéro de sécurité sociale qui permet de créer ce type de compte, encore faut-il savoir créer ce compte, qui nécessitera au surplus souvent la création au préalable d'une adresse électronique. Or, cette simple étape implique déjà souvent l'aide de l'accompagnant qui aura dès lors accès aux données personnelles de l'utilisateur ou l'utilisatrice accompagné avant même la signature du mandat. Le dispositif semble donc arriver un peu tard dans la chaîne des éléments numériques nécessaires. Sans doute un dispositif anticipé, sous la forme d'un mandat spécifique simplifié ou de la possibilité de créer un compte aidant spécifique en lieu et place d'un utilisateur ou d'une utilisatrice pour ponctuellement réaliser des démarches « à la place de » serait nécessaire. De plus, et l'expérimentation de ce dispositif – notamment pendant le confinement – va dans ce sens, la connexion au compte via France Connect et la signature en ligne du mandat nécessite lui-même un accompagnement à la démarche.

**Une difficulté insoluble ?** Néanmoins, force est de constater que si les questions d'éthique et de protection des données personnelles peuvent faire l'objet de réponses meilleures que celles issues du droit commun (mandat classique proposé par la CNIL), il est peu probable, tout comme l'ensemble du parcours numérique, que toutes les difficultés puissent être évacuées. Nul doute que les accompagnants, confrontés à la réalité du terrain et des problèmes numériques que connaît une partie de la population vulnérable, voire très vulnérable, ne pourront systématiquement passer par un mandat, quel qu'il soit. Au-delà de la sécurisation juridique de la protection des données personnelles, c'est donc sur les aspects éthiques que les aidants doivent être particulièrement sensibilisés pour que cette dimension ne soit pas oubliée quand bien même les formalités ne pourraient pas être facilement réalisées.

## CONCLUSION GENERALE

À l'examen, le parcours numérique des usagers et usagères dans les procédures judiciaires n'en est finalement encore qu'à ses débuts. Si l'accès au droit est particulièrement développé, l'accès à la justice n'en est qu'à ses balbutiements. Malgré tout, les difficultés se font déjà jour lorsqu'il s'agit de confronter ce parcours théorique émergent avec la pratique, grâce, notamment, à des entretiens menés auprès d'usagers et usagères et d'aidants professionnels. Plusieurs freins apparaissent pour les usagers et usagères que l'on peut regrouper en deux catégories. Ainsi, des vulnérabilités face au numérique en général, et des outils numériques d'accès au droit et à la justice imparfaits conduisent les usagers et usagères à éviter d'entrer dans le parcours numérique. Leur stratégie face à ces difficultés, outre l'abandon qu'il est nécessaire d'éviter au maximum, est de se tourner vers l'accompagnement. Là encore, celui-ci mérite d'être amélioré pour optimiser le parcours numérique des usagers et usagères dans les procédures judiciaires.

Ce sont alors 10 propositions qui ont été formulées dans cet objectif :

Proposition 1 : Conserver un parcours usager non numérique

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

Proposition 3 : Sécuriser l'information numérique

Proposition 4 : Communiquer une information claire et complète

Proposition 5 : Concevoir des outils différents selon les publics cibles

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

Proposition 7 : Concevoir un accompagnement numérique

Proposition 8 : Favoriser une formation complète des accompagnants

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

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

Finalement, face au constat de l'absence de parcours numérique réel à ce jour, ces dix propositions ambitionnent de donner l'impulsion pour la création d'un parcours numérique idéal pour les usagers et les usagères dans toutes leurs démarches judiciaires.

## ANNEXES

### LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Guide d'entretien pour les professionnels

Annexe 2 : Guide d'entretien pour les usagers

Annexe 3 : Formulaire de consentement

Annexe 4 : Tableau récapitulatif des métadonnées des entretiens

## ANNEXE 1 : GUIDE D'ENTRETIEN POUR LES PROFESSIONNELS

Consignes : Nous nous rencontrons aujourd'hui dans le cadre d'un projet de recherche s'intéressant à la numérisation des procédures civiles (liées au logement). Il s'agit pour nous, de comprendre comment vous accompagnez les usagers dans l'utilisation des sites internet dans ce domaine. Nous essaierons de ne pas dépasser 1h30 de conversation, est-ce que cela est bon pour vous ? Avez-vous des questions avant de commencer?		
Définition du poste	<b>1. Dans un premier temps, pouvez-vous me décrire en quoi consiste votre travail dans les MJD ? N'hésitez pas à me parler de votre parcours et de vos formations, puis de votre rôle et de vos missions ?</b>	
	Parcours	<i>Quel a été votre parcours afin d'arriver sur ce poste ?</i>
	Missions	<i>Plus précisément, pourriez-vous expliquer les missions qui vous sont confiées ?</i>
	Rôle	<i>Que faites-vous pour vous faciliter les démarches en ligne ?</i>
	Bénévoles / Salariés	<i>Avez-vous une fonction spécifique / un statut spécifique par rapport aux autres intervenants ?</i>
	Formations diverses	<i>Pourriez-vous nous raconter plus précisément les formations que vous avez suivies ou que vous êtes en train de suivre ?</i>
	Formation numérique	<i>Idem ?</i>
	Etudiant / Pro	<i>Idem ?</i>
Type de public	<b>2. Pouvez-vous me parler des gens qui viennent dans les MJD : qui sont-ils et quels sont les problèmes qu'ils rencontrent ?</b>	
	<u>Type public :</u>	<i>Parmi les gens que vous rencontrez, pourriez-vous me décrire les différents publics que vous rencontrez dans le cadre de votre activité?</i>
	Spécificité public	<i>Selon vous, existe-il des caractéristiques communes/particulières des gens qui viennent en MJD ? Par rapport à ceux qui ne viennent pas ?</i>
	Demande	<i>Forme, précision, caractère urgent ou non?</i>
	Démarche	<i>Pourquoi ils viennent ? Quand ? (Longtemps après ? À quel moment de la procédure ?)</i>
	Comment ils viennent ?	<i>Seul, accompagné ? De leur propre initiative ou sur conseil de quelqu'un ?</i>
	<u>Problématiques :</u>	<i>Quelles sont les demandes en lien avec le logement ? Souvent les mêmes ou alors très variables ?</i>
	Observées	<i>Quels sont les problèmes rencontrés par les usagers que vous avez dû accompagner ?</i>
	Observables	<i>Selon vous, quels sont les autres problèmes qui peuvent exister mais que vous n'avez pas encore rencontré ?</i>
	<u>L'accompagnement :</u>	
	Méthodes	<i>Quelles sont vos méthodes de prédilection pour répondre aux demandes des usagers ?</i>
	Limites	<i>Dans votre accompagnement, quelles sont les difficultés que vous rencontrez ? Comment faites-vous pour y palier ? Quelles sont les mesures mises en place pour les contrer ? Quels sont les problèmes auxquels il vous est difficile de répondre ?</i>
	Amélioration	<i>Quels seraient les points à améliorer selon vous ? De quelle manière selon vous ?</i>

<b>Plateforme numérique</b>	<b>3. D'une manière générale, que pensez-vous du développement numérique pour vous et pour les usagers?</b>	
	Usagers	
	Personnel	
	Contacts	<i>Que pensez-vous du service d'accueil et d'informations du public? / Du service en direct comparé à celui des plateformes numériques ?</i>
	Société	<i>Idée d'une société qui change ?</i>
<b>Numérisation droit</b>	<b>4. Que pensez-vous de la numérisation de l'accès à la justice?</b>	
	Pour les professionnels	
	Pour les usagers	<i>Comment réagissent-ils face à cette numérisation ? Quelles sont leurs réactions? Comprennent-ils bien le cadre et les objectifs de la procédure ?</i>
	Aspect ergonomique	<i>Que pensez-vous de l'évolution de l'ergonomie des plateformes ?</i>
	Sites commerciaux	<i>Que pensez-vous des sites commerciaux ? Retours des usagers : fiabilité des sources ?</i>
<b>Fin de l'entretien</b>	<b>5. Si vous avez des points qu'on n'a pas abordés et que vous aimeriez soulever ... des remarques concernant l'entretien ...</b>	

## ANNEXE 2 : GUIDE D'ENTRETIEN POUR LES USAGERS

**Consignes :** Nous nous rencontrons aujourd'hui dans le cadre d'un projet de recherche s'intéressant à la numérisation des démarches juridiques. Il s'agit pour nous, de comprendre votre utilisation du numérique dans l'accès au droit / votre démarche au sein de la MJD /association ... Nous essaierons de ne pas dépasser 1h30 de conversation, est-ce que cela est bon pour vous ? Avez-vous des questions avant de commencer?

Demande	<b>1. Pour commencer, pourriez-vous m'expliquer pourquoi et comment vous êtes venu à la MJD / association ?</b>	
		<i>Pouvez-vous me parler de votre parcours avant d'arriver ici ?</i>
	<u>Demande :</u>	<i>Quel souci vous a amené à venir à la MJD ?</i>
	Nature	<i>Informations? Aide procédure ? Manque de matériel ? etc.</i>
	Contexte	<i>Pourquoi ils viennent ? Quand ? (Longtemps après ? À quel moment de la procédure ?) Urgent ?</i>
	Entourage	<i>Seul, accompagné ? De leur propre initiative ou sur conseil de quelqu'un ?</i>
	Déclenchement	<i>Quand et pourquoi avez-vous déclenché cette démarche ? / Avez-vous décidé de venir au sein de la MJD?</i>
	Inaction	<i>Si cas échéant, pourquoi avez-vous décidé de venir à la MJD ensuite ? Avez-vous tenté par vous-même avant de trouver une solution?</i>
	Autre	<i>Avez-vous déjà fait d'autres démarches de ce type?</i>
	Aides	<i>Aides de quelqu'un ?</i>
	<u>MJD :</u>	
	Connaissance	<i>Comment avez-vous connu la MJD ?</i>
Autres	<i>Avez-vous pensé à d'autres endroits que celui-ci pour vous aider dans votre démarche ?</i>	
Accompagnement	<b>2. Pourriez-vous m'expliquer maintenant comment vous avez été accompagné dans vos démarches au sein de la MJD/ association ?</b>	
	Récurrence	<i>Sollicitez-vous souvent des accompagnateurs lorsque vous vous rendez en MJD afin d'accomplir vos démarches juridiques ? Pourquoi ?</i>
	Qui	<i>Quels professionnels vous ont accompagné?</i>
	Méthodes	<i>Comment vous ont-ils aidé ?</i>
	Réponse	<i>Que vous ont apporté les réponses que vous avez obtenues ?</i>
	Manques	<i>Qu'auriez-vous apprécié recevoir comme accompagnement/aide qui n'a pas été présent ? Pourquoi ?</i>
	Vécu	<i>Comment avez-vous vécu cette rencontre? Vis-à-vis de vos attentes? Sentiment d'avoir été aidé, accompagné, compris ?</i>
	Amélioration	<i>Idées d'amélioration pour leur problématique personnelle ?</i>
	Futur	<i>Pensez-vous être en mesure d'y arriver par vous-même à l'avenir ? Capacité à résoudre un problème différent par la suite ? Si vous devez faire de nouvelles démarches, comment pensez-vous que vous feriez ?</i>

<b>Numérisation</b>	<b>3. D'une manière générale, que pensez-vous de la numérisation de la société?</b>	
	Administratif	<i>Que pensez-vous de la numérisation croissante des démarches administratives ? Pourquoi ?</i>
	Professionnel	
	Loisirs/personnel	
	Société	<i>Idée de la société qui change ?</i>
	Contacts	<i>Que pensez-vous du service d'accueil et d'information de la MJD / association ? Comparé au numérique ?</i>
	Pour eux	<i>Comment réagissent-ils face à cette numérisation ? Quelles sont leurs réactions? Compréhendent-ils bien le cadre et les objectifs de la procédure ?</i>
	Aspect ergonomique	<i>Que pensez-vous des sites internet/ plateformes numériques du service public ? De leur évolution en terme pratique, facilité, simplicité, compréhension, accessibilité ...</i>
	Recherches d'informations	<i>Connaissez-vous les sites web <a href="https://www.justice.fr/">https://www.justice.fr/</a> et <a href="https://www.service-public.fr/">https://www.service-public.fr/</a> ? Si oui, pensez-vous qu'il soit facile d'y retrouver l'information que vous recherchez ?</i>
	Surcharge d'informations	<i>Connaissez-vous les sites web <a href="https://www.justice.fr/">https://www.justice.fr/</a> et <a href="https://www.service-public.fr/">https://www.service-public.fr/</a> ? Si oui, êtes-vous perdu(e) à cause de toutes les informations présentes sur ces sites web ?</i>
	Bornes	<i>À votre avis, les bornes mises à disposition à la MJD vous semblent-elles utiles et pratiques pour réaliser vos démarches juridiques ? Pourquoi ?</i>
	Présentiel/distanciel	<i>Est-ce que vous préférez plutôt réaliser vos démarches juridiques en présentiel ou, à l'inverse, en ligne ? Pourquoi ?</i>
<b>Fin de l'entretien</b>	<b>5. Si vous avez des points qu'on n'a pas abordés et que vous aimeriez soulever ... des remarques concernant l'entretien ...</b>	

### ANNEXE 3 : FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

<b>Présentation du projet</b>
-------------------------------

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

(ParJuNum)

Projet du 1<sup>er</sup> septembre 2020 au 28 février 2022 (sous réserve des contraintes sanitaires)

Financé par la Mission Recherche Droit et Justice

Le projet ParJuNum a pour vocation de s'intéresser à l'utilisation du numérique par les justiciables dans leurs pratiques d'accès au droit et à la Justice. À cette fin, nous nous entretenons avec des justiciables et des professionnels de l'accompagnement pour observer, et analyser leurs pratiques afin de formuler des préconisations pour que le numérique soit un progrès pour toutes et tous.

Tous les enregistrements effectués et leur transcription écrite seront immédiatement rendus anonymes afin que votre identité reste confidentielle. Ainsi votre nom sera remplacé par un code (par ex : ParJuNum\_XV104) dans les documents écrits et le cas échéant des éléments sonores seront bippés sur les enregistrements. L'archivage et l'analyse des données seront faits conformément aux dispositions du RGPD. L'exploitation scientifique de ces données garantit le total anonymat en conformité avec l'article 6-1-2 de la convention de recherche conclue avec la mission recherche Droit et Justice.

Les informations personnelles vous concernant seront conservées dans le seul but de permettre aux chercheurs de l'Université de vous recontacter ultérieurement. Ces informations ne seront jamais diffusées.

*Pour toute information complémentaire, contactez les responsables scientifiques du projet :*

*Audrey DAMIENS ([audrey.damiens@univ-tours.fr](mailto:audrey.damiens@univ-tours.fr))*

*Stéphanie MAUCLAIR ([stephanie.mauclair@univ-orleans.fr](mailto:stephanie.mauclair@univ-orleans.fr))*

## FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

### Projet ParJuNum

En conséquence, après avoir lu les informations ci-dessus, j'accepte librement et volontairement de participer à ce projet dans les conditions précisées précédemment et j'autorise :

Oui Non

**1° L'enregistrement audio/vidéo de l'entretien réalisé le..... et/ou d'activités auxquelles je participe et la conservation de ces enregistrements anonymisés sous leur forme sonore ainsi que sous leurs formes transcrites dans l'objectif de constituer un corpus de données pour le projet ParJuNum ;**

**2° L'exploitation scientifique de ces enregistrements anonymisés sous leur forme sonore ainsi que sous leurs formes transcrites pour la recherche scientifique (travaux d'analyse divers, thèses, articles scientifiques, communications lors de colloques, ouvrages de vulgarisation...) menée par les chercheurs participants au projet ParJuNum**

#### Information sur les enregistrements

J'autorise l'utilisation scientifique de ces enregistrements et de leur transcription dans le cadre du projet ParJuNum. Aucune exploitation commerciale des documents ne pourra être entreprise par le Centre de recherche Juridique Pothier. L'enregistrement et la transcription seront immédiatement rendus anonymes. Mon nom sera remplacé par un code (par ex : ParJuNum\_XV104) dans les documents écrits et le cas échéant des éléments sonores seront bippés sur l'enregistrement. L'exploitation scientifique de ces données garantit le total anonymat en conformité avec l'article 6-1-2 de la convention de recherche conclue avec la mission recherche Droit et Justice.

#### Information sur les données personnelles recueillies dans ce formulaire

Les informations contenues dans ce formulaire sont traitées par l'équipe du projet ParJuNum sous la responsabilité d'Audrey DAMIENS ([audrey.damiens@univ-tours.fr](mailto:audrey.damiens@univ-tours.fr)) et Stéphanie MAUCLAIR ([stephanie.mauclair@univ-orleans.fr](mailto:stephanie.mauclair@univ-orleans.fr)), responsables scientifiques du projet, pour recueillir votre consentement à l'enregistrement et l'exploitation scientifique de ces enregistrements. La base légale du traitement est votre consentement conformément à l'article 6 du RGPD. Ces informations personnelles seront conservées dans le seul but de permettre aux chercheurs de l'Université de me recontacter ultérieurement. Ces informations ne seront jamais diffusées. Les données collectées dans ce formulaire seront communiquées aux seuls membres de l'équipe du projet et personnels recrutés dans le cadre du projet. Elles sont conservées pendant toute la durée du projet et son exploitation scientifique ultérieure soit jusqu'au 1<sup>er</sup> mars 2042.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. Vous pouvez retirer à tout moment votre

consentement au traitement de vos données par simple demande auprès du responsable de traitement mentionné ci-dessus.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données : [delegueprotectiondesdonnees@univ-orleans.fr](mailto:delegueprotectiondesdonnees@univ-orleans.fr)

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

M, Mme :

.....

...

Demeurant :

.....

...

Fait à :

.....

...

Le / /

Signature

*Exemplaire à conserver*

**ANNEXE 4 : TABLEAU RECAPITULATIF DES METADONNEES DES ENTRETIENS**

Lieu	Code	Durée entretien	Date entretien	Interviewe	Profession	Age	Sexe	Noms Attribués
ADIL	Usa001	09:49	07/06/2021	Usager	aide soignante en Psychiatrie		F	Sabine & Camille & juriste ADIL 1
ADIL	Usa002	04:42	07/06/2021	Usager			F	Giselle & Camille
ADIL	Usa003	05:53	07/06/2021	Usager			F	Giselle & Camille
ADIL	Usa004	06:44	07/06/2021	Usager	vendeur de pianos	56	H	Franck & Camille
ADIL	Prusa001	58:25:00	07/06/2021	Usager + Professionnel	retraité	69 & 36	H+H	Pierre & conseiller Adil 1 & Camille
ADIL	Usa006	15:44	07/06/2021	Usager	retraité	62	H	Mickael & Camille
ADIL	Prusa002	37:37:00	07/06/2021	Usager + Professionnel	& conseiller énergie	36	H	Robert & conseiller ADIL 1 & Camille
ACTION	Usa007	26:06:00	03/06/2021	Usager	sans emploi ?		H	Jacques & Bastien
ACTION	Usa014	31:16:00	16/06/2021	Usager	retraités	73 & 75	H+F	Michel & Gertrude & Bastien & médiatrice 2
MJD	Usa008	12:19	15/06/2021	Usager			F	Gloria & Camille
MJD	Usa009	07:39	15/06/2021	Usager			F	Gabrielle & Camille
MJD	Usa010	01:19	15/06/2021	Usager	retraité		F	Bernadette & Camille & Défenseur des droits
MJD	Usa011	19:22	15/06/2021	Usager	technicien (sa femme, magistrate)		H	David & Camille
MJD	Usa012	26:41:00	23/06/2021	Usager	agricultrice		F	Cécile & Camille
MJD	Usa013	04:43	23/06/2021	Usager	infirmière pédiatrique		F	Anastasia & Camille
MJD	Pro001	54:35:00	mai 2021	Professionnel	avocate		F	Charlotte & avocate 1
MJD	Pro002	42:42:00	mai 2021	Professionnel	greffière		F	Charlotte & greffière 2
MJD	Pro003	17:49	25/05/2021	Professionnel	greffière		F	Camille & Bastien & greffière
MJD + ADIL	Pro004	33:46:00	25/05/2021	Professionnel	juriste		F	Camille & Bastien & juriste ADIL 1
MJD	Pro005	42:00:00	25/05/2021	Professionnel	Défenseur des droits		H	Camille & Bastien & Défenseur des droits
ACTION	Pro006	20:43	25/05/2021	Professionnel	médiatrice numérique		F	Bastien & médiatrice 1
ADIL	Prusa003	34:12:00	07/06/2021	Usager + Professionnel	aide soignante (psy) & juriste		F+F	Sabine & Camille & juriste ADIL 1

ADIL	Prusa004	42:08:00	07/06/2021	Usager + Professionnel	& juriste		F+F	Giselle & Camille & juriste ADIL 1 & mère de Giselle
ADIL	Prusa005	22:46	07/06/2021	Usager + Professionnel	& conseiller énergie	56 & 36	H+H	Franck & conseiller ADIL 1 & Camille
ADIL	Prusa006	03:45	07/06/2021	Usager + Professionnel	& conseiller énergie	36	H+H	Franck & conseiller ADIL 1
ADIL	Prusa007	35:45:00	07/06/2021	Usager + Professionnel	& conseiller énergie	62 & 36	H+H	Mickael & conseiller ADIL 1 & Camille
MJD	Prusa008	27:02:00	15/06/2021	Usager + Professionnel	retraité & Défenseur des droits		F+H	Adèle & Défenseur des droits & Camille
MJD	Prusa009	01:03:01	15/06/2021	Usager + Professionnel	cuisinier & Défenseur des droits		H+H	
MJD	Pro007	21:38	23/06/2021	Professionnel	retraité spécialisée en surendettement		F	Retraité surendettement & Camille & greffière
MJD	Prusa010	40:28:00	23/06/2021	Usager + Professionnel	agricultrice + greffière		F+F	Cécile & greffière & Camille

## BIBLIOGRAPHIE

- Abric, J.-C. (1976). *Jeux, conflits et représentations sociales*. [Thèse de Doctorat]. Université de Provence, Aix-en-Provence.
- Abric, J.-C. (1987). *Coopération, compétition et représentations sociales*. Cousset-Fribourg : Del Val.
- Abric, J.-C. (1994). *Pratiques sociales et représentations*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Alauzen, M. (2019). *Plis et replis de l'État plateforme. Enquête sur la modernisation des services publics en France*. [Thèse de doctorat de Sociologie]. Université Paris sciences et lettres.
- Alberola, É., Croutte, P., & Hoibian, S. (2016). La « double peine » pour des publics fragilisés face au tout-numérique. *Annales des Mines-Réalités industrielles*, n 3, 32-36.
- Altarriba, J., & Basnight-Brown, D. M. (2011). The representation of emotion vs. emotion-laden words in English and Spanish in the Affective Simon Task. *International Journal of Bilingualism*, 15(3), 310-328.
- Amrani-Mekki, S. (2021, 26 mars). *Propos introductifs*. Colloque La simplification de la justice, quel bilan depuis la « loi Belloubet » ?, Le Mans.
- André-Larochebouvy, D. (1984). *La Conversation quotidienne*. Paris : Didier
- Apostolidis, T. (2006). Représentations sociales et triangulation : une application en psychologie sociale de la santé. *Psicologia : Teoria e Pesquisa*, 22(2), 211-226.
- Auzanneau, M., & Leclère, M. (2007). Variabilité linguistique et positionnements dans des interactions de formation. In M. Auzanneau (dir.), *La mise en œuvre des langues dans l'interaction* (219-239), Paris : L'Harmattan.
- Bänziger, T. & Scherer, K.R. (2005). The role of intonation in emotional expressions. *Speech Communication*, 46, 252-267. DOI : [10.1016/j.specom.2005.02.016](https://doi.org/10.1016/j.specom.2005.02.016)
- Bardin, L. (1977). *L'analyse de contenu*. Paris : PUF
- Bastien, J.-M. & Scapin, D. (1993, mai). Critères ergonomiques pour l'évaluation d'interfaces utilisateurs (version 2.1). *INRIA, Technical report*, (156).
- Beal, A., Kalampalikis, N., Fieulaine, N., & Haas, V. (2014). Expériences de justice et représentations sociales : l'exemple du non-recours aux droits. *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*, (3), 549-573.
- Béchet, N., Garric, N., Kessler, R., Pugniere-Saavedra, F., Ledegen, G. (2019). La vulnérabilité dans le dire : de la mise en mots du stigmaté à sa construction sociale. *Signes, Discours*

*et Sociétés : Revue semestrielle en sciences humaines et sociales dédiée à l'analyse des Discours*, Université Galatasaray. [\(hal-02373246\)](#)

- Benus, S., Gravano, A. & Hirschberg, J. (2007, 37-31 août). Prosody, emotions, and... 'whatever'. In *Proceedings of Interspeech* (2626-2632). Anvers, Belgique.
- Berrat, B. (2014). Pourquoi en vient-on à renoncer à ses droits sociaux ? Le cas du non-recours aux droits et dispositifs liés au handicap. *Les Politiques Sociales*, (2), 70-80.
- Besser, J. & Alexandersson J. (2007). A comprehensive disfluency model for multi-party interaction. *Special Interest Group on Discourse and Dialogue*. 182-189. <http://sigdial.org/workshops/workshop8/Proceedings/SIGdial31.pdf>.
- Beysade C. & Marandin J.-M. (2009). Commitment: une attitude dialogique. *Langue française*, (162), 89-108
- Bibié-Emerit, L. (2015). *Description du discours numérique : étude des bouleversements linguistiques du web 2.0 au travers de l'exemple des souhaits d'anniversaire sur Facebook* [Thèse de doctorat]. Université Michel de Montaigne-Bordeaux III.
- Biskri, I., Jouis, C., Le Priol, F., Descles, J. P., Meunier, J. G., & Mustafa, W. (1997, 10-12 décembre 1997). Outil d'aide à la fouille documentaire : approche hybride numérique linguistique. In *Actes du colloque international FRACTAL 1997, Linguistique et informatique : Théories et outils pour le traitement automatique des langues* (35-44), Besançon, France.
- Blanchet, A. (1993). *Analyse de contenu et contenus d'analyses*. Dunod.
- Blanchet, A. (2007). *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Armand Colin.
- Bléry, C. & Teboul, J.-P. (2018). Numérique et échanges procéduraux. In C. Bléry et L. Raschel (dir.). *Vers une procédure civile 2.0*. (7). Dalloz, coll. « Thèmes & commentaires »
- Bléry, C. & Teboul, J.-P. (2020, 5 février). Dématérialisation des procédures : saisine d'une juridiction par le Portail du justiciable. *D. actu*.
- Boer M.M. de & Heeren W.F.L. (2019). The speaker-specificity of filled pauses: A cross-linguistic study. In Calhoun S., Escudero P., Tabain M., Warren P. (dir.). Canberra, Australia: Australasian Speech Science and Technology Association Inc. (607-611).
- Boersma, P. & Weenink, D. (2018). Praat: doing phonetics by computer [Computer program]. Version 6.0.37. retrieved 14 March 2018 from <http://www.praat.org/>
- Bordarie, J. (2015). *Représentations sociales et mobilité urbaine durable*. [Thèse de doctorat]. Université d'Angers.
- Bordarie, J. (2019). Predicting intentions to comply with speed limits using a 'decision tree' applied to an extended version of the theory of planned behavior. *Transportation Research Part F : Traffic Psychology and Behaviour*, 63, 174-185. DOI : 10.1016/j.trf.2019.04.005
- Boucher, A. (2010). *Ergonomie web illustrée - 60 sites à la loupe (Design et Interface)*. Paris : Eyrolles.

- Boucher, A. (2011). *Ergonomie web : Pour des sites web efficaces*. Paris : Eyrolles.
- Boutet, J. (1992). La linguistique variationniste face à l'expertise linguistique et au sens. *Langages*, 90-100.
- Breton, H. (2020). Expression et narration de la vulnérabilité en santé : des modes de donation à l'intégration biographique, *Éducation et socialisation* [En ligne], 57. <http://journals.openedition.org/edso/12496>.
- Breitenstein, C., Van Lancker Sidtis, D., Daum, I. & Waters, C.. (2001). Impaired Perception of Vocal Emotions in Parkinson's Disease: Influence of Speech Time Processing and Executive Functioning. *Brain and cognition*, 45, 277-314. DOI : 10.1006/brcg.2000.1246.
- Bros, F. (2008). Rapport à la culture numérique d'adultes en formation linguistique de base. *TransFormations*. 1
- Bros, F. (2015). Devenir *e-lettré* : quels leviers et voies d'accès à l'écrit à l'heure de la littérature numérique ?. *Savoirs*, 2(2), 73-90. <https://doi.org/10.3917/savo.038.0073>
- Brodiez-Dolino A., von Bueltingsloewen, I., Eyraud, B., Laval, C. & Rayon, B. (dir.) (2014). *Vulnérabilités sanitaires et sociales. De l'histoire à la sociologie*, Rennes, PUR.
- Cadiet, L. (2017). L'accès à la justice. *D*, 522
- Caelen-Haumont. G. (2005). Les états émotionnels et la Prosodie : paradigmes, modèles, paramètres. In Nguyen, N. (dir.). *Phonologie et phonétique : Forme et substance* (397-424). Hermès.
- Calabrese, L., & Rosier, L. (2015). Les internautes font la police : purisme langagier et surveillance du discours d'information en contexte numérique. *Circula : revue d'idéologies linguistiques*, (2), 120-137.
- Cance, C., Ploog, K. et Verdier, M. (2021, 24 juin). *Les vulnérabilités en situation – une introduction*. Journée d'Étude Les vulnérabilités en interaction : réflexions interdisciplinaires, Orléans.
- Candea, M., Vasilescu, I., Adda-Decker, M., et al. (2005, sept.). Inter-and intra-language acoustic analysis of autonomous fillers. In *Proceedings of DISS 05, Disfluency in Spontaneous Speech Workshop* (47-52). Aix-en-Provence, France.
- Casadamont, G. (1980). Du singulier au pluriel : les représentations sociales en matière pénale. *Archives de philosophie du droit*, 25, 515-528.
- Cervini, C., & Jouannaud, M. P. (2015). Ouvertures et tensions liées à la conception d'un système d'évaluation en langues, numérique, multilingue et en ligne, dans une perspective communicative et actionnelle. *Alsic. Apprentissage des Langues et Systèmes d'Information et de Communication*, 18(2).
- Chabert, L. & al. (2018, 18 octobre). *La transition numérique, menace ou opportunité pour le recours aux droits sociaux*. DRJSCS Hauts-de-France - Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale.

- Charaudeau, P. (1995). Une analyse sémiolinguistique du discours. *Langages*, 96-111.
- Clark, H. & FoxTree, J. (2002). Using uh and um in spontaneous speech. *Cognition*, 84, 73–111.
- Clémence, A., & Doise, W. (1995). La représentation sociale de la justice : une approche des droits dans la pensée ordinaire. *L'Année sociologique* (1940/1948-), 371-400.
- Cluzel, L. (2013). Téléservices publics et droit à la confidentialité des données. *Revue française d'administration publique*, (146), 405-418
- Conseil national du numérique (2013). *Citoyens d'une société numérique – Accès, Littératie, Médiations, Pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion*.
- Colon de Carvajal, I. (2021, 24 juin). *Évaluer le degré de vulnérabilité du patient : une activité au cœur des relèves orales en soins psychiatriques*. Journée d'Étude Les vulnérabilités en interaction : réflexions interdisciplinaires, Orléans.
- Corley, M. & Stewart, O. W. (2008). Hesitation disfluencies in spontaneous speech : the meaning of "um". *Language and Linguistics Compass*. 2(4), 589–602.
- Cotte, D. (2004). Le concept de « document numérique ». *Communication & langages*, 140(1), 31-41.
- Cour des comptes (2022). Améliorer le fonctionnement de la Justice - Point d'étape du plan de transformation numérique du ministère de la justice. Communication à la commission finances du Sénat.
- Coustet, T. (2019, 1<sup>er</sup> avril). Calendrier des futures innovations sur justice.fr. *D. actu*.
- Dagiral, E. (2007). *La construction socio-technique de l'administration électronique. Les usagers et les usages de l'administration fiscale*. [Thèse de doctorat de Sociologie]. École des Ponts - ParisTech, Université Paris Est - Marne-la-Vallée.
- De Fornel, M. & Marandin, J. (1996). L'analyse grammaticale des auto-réparations. *Le gré des langues*, 10, 8–68.
- De Looze, C. & Hirst D. (2008). Detecting changes in key and range for the automatic modelling and coding of intonation. In *Speech Prosody* (135-138). Campinas, Brésil.
- De Looze, C. & Hirst D. (2014, 7 mai). The OMe (Octave-Median) scale: a natural scale for speech melody. *International Conference on Speech Prosody* (910-913). Dublin, Ireland.
- Défenseur des droits (2019). *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*. [Rapport]
- Develotte, C. (2006, juillet). Décrire l'espace d'exposition discursive dans un campus numérique. *Le Français dans le monde. Recherches et applications*, 88-100.
- Di Cristo, A. (2013), *La prosodie de la parole*, De Boeck Supérieur.
- DITP (2018). *Transformation numérique : dessinons les métiers publics de demain*. [https://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/dossier/etude\\_prospective\\_ditp\\_numerique\\_et\\_metiers\\_publics.pdf](https://www.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/dossier/etude_prospective_ditp_numerique_et_metiers_publics.pdf) (consulté le 25 juin 2021)

- Doise, W. (1990). Les représentations sociales. In Ghiglione R., Bonnet C. & Richard J.-F. (dir), *Traité de psychologie cognitive. vol 3. Cognition, représentation, communication* (111- 174). Paris : Dunod.
- Doise, W., & Herrera, M. (1994). Déclaration universelle et représentations sociales des droits de l'homme : Une étude à Genève. *Revue Internationale de Psychologie Sociale*, 7, 87-107.
- Dubouchet, J. (2004). Les représentations sociales de la justice pénale. *Déviance et société*, 28(2), 179-194.
- Erlich, D. & Rastier, F. (1995). Une méthode d'analyse thématique. Exemples de l'ennui et de l'ambition. In François Rastier (dir.), *L'analyse thématique des données textuelles : l'exemple des sentiments* (85-103), Paris : Didier, collection « Études de sémantique lexicale ».
- Eshkol, I. (2015). Interpréter le contexte dans un corpus oral : fonctions et limites du traitement automatique des données linguistiques. In *Le contexte - Rencontres interdisciplinaires sur les systèmes complexes naturels et artificiels* (67-80), Chemins de tr@verse.
- Ewick, P., Silbey, S. (1998). *The Commonplace of Law. Stories of Everyday Life*. Chicago, University of Chicago Press. (Deux extraits du chapitre III ont été publiés sous le titre « La construction sociale de la légalité » dans *Terrains et travaux*, 6[1], 2004, 112-138.)
- Gardien, E. (2020). Pairjectivité : des savoirs expérimentiels ni objectifs, ni subjectifs. *Éducation et socialisation* [En ligne], 57. URL : <http://journals.openedition.org/edso/12581> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/edso.12581>
- Fallon, B., Ma, J., Allan, K., Pillhofer, M., Trocmé, N., and Jud, A. (2013). Opportunities for prevention and intervention with young children: lessons from the Canadian incidence study of reported child abuse and neglect. *Child and adolescent psychiatry and mental health*, 7(1), 4. <https://doi.org/10.1186/1753-2000-7-4>
- Faugeron, C. (1978). Du simple au complexe : les représentations sociales de la justice pénale, *Déviance et Société*, 2(4), 411-432.
- Faugeron, C. (1983). Représentations sociales de la déviance et de l'intervention pénale, *Bulletin de Psychologie*, 36, 299-307.
- Fauroux, S. (1988). La notion de linguistique générale. *Histoire Epistémologie Langage*, 10(2), 37-56.
- Fieulaine, N., Kalampalikis, N., & Haas, V. (2009). *Usages du droit et représentations de la justice. Le (non) recours au droit*. Rapport de fin de recherche, Mission de Recherche « Droit & Justice » & GRePS Lyon 2.
- Flament, C. (1987). Pratiques et représentations sociales. In J.-L. Beauvois, R.V. Joule & J. M. Monteil, *Perspectives cognitives et conduites sociales*. Tome 1 : Théories implicites et conflits cognitifs (143-150). Cousset, Delval.
- Flament, C. (1994). Structure, dynamique et transformation des représentations sociales. In J.-C. Abric (Dir.). *Pratiques sociales et représentations* (37-57). Paris : Presses Universitaires de France.

- Flament, C. (1999). La représentation sociale comme système normatif. *Psychologie et société*, 1(1), 29-53.
- Fónagy, I. (1978). A New Method of Investigating the Perception of Prosodic Features. *Language and Speech*, 21(1), 34–49. <https://doi.org/10.1177/002383097802100102>
- Fónagy, I. (2003). Des fonctions de l'intonation : Essai de synthèse. *Flambeau*, 29, 1-20. Tokyo, Université des langues étrangères.
- Gandon, E. (2020). Usages du numérique et illettronisme : nouvelles tâches pour le lecteur-scripteur, nouveaux enjeux d'apprentissage. *Glottopol*, (33).
- Ghliiss, Y., Paveau, M-A, & Ruchon, C. (2019). Dynamiques discursives de la vulnérabilité. Introduction. *Signes, Discours et Sociétés : Revue semestrielle en sciences humaines et sociales dédiée à l'analyse des Discours*, (20).
- Ginzburg, J. (1995). Resolving Questions I et II. *Linguistics and philosophy*, 19, 459-527 et 567-609.
- Ginzburg, J. & Sag, I. (2001). *Interrogative Investigations : The form, meaning and uses of English interrogatives*. CSLI Publications, Stanford CA.
- Giuffrida I. ( 2004). Legal, practical and ethical implications if the use of technology in European courtrooms. *William & Mary Bill of Rights journal*, 12, 745-768.
- Haas, V. et Kalampalikis, N. (2010). Triangulation méthodologique à partir de l'énigme du don de sperme. In E. Masson & E. Michel-Guillou (Dir.), *Les différentes facettes de l'objet en psychologie sociale. Le cabinet de curiosités* (59-73). Paris : L'Harmattan.
- Haeringer A. S. & Pecqueux A. (2020). La vulnérabilité comme ouverture à la contingence. Deux enquêtes situées, *SociologiesS* [En ligne]. Dossiers. URL : <http://journals.openedition.org/sociologies/14011> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/sociologies.14011>
- Hedberg, N., & Sosa, J. (2002). The prosody of questions in natural discourse. In *Proceedings of Speech Prosody* (375–378)
- Heeman, P. A. & Allen, J. F. (1999). Speech repairs, intonational phrases and discourse markers: modeling speakers' utterances in spoken dialogue. *Computational Linguistics*, 25(4), 527–571.
- Heiden, S., Magué, J-P. & Pincemin, B. (2010). TXM : Une plateforme logicielle open-source pour la textométrie – conception et développement. In I. C. Sergio Bolasco (Dir.), *Proc. of 10th International Conference on the Statistical Analysis of Textual Data - JADT 2010*, (Vol. 2, 1021-1032). Edizioni Universitarie di Lettere Economia Diritto, Roma, Italy. Online.
- Hirschberg, J. (2002). The pragmatics of intonational meaning. In *Speech Prosody International Conference* (65-68). Laboratoire Parole et Langage, Aix-en-Provence, France.
- Hirschberg, J. & Pierrehumbert, J. (1986). Intonational structuring of discourse. *Proceedings of the 24th Meeting of the Association for Computational Linguistics*, 136-144. New York.

- Hirschberg, J., & Ward, G. (1995). The interpretation of the high-rise question contour in English. *Journal of Pragmatics*, 24(4), 407-412. [https://doi.org/10.1016/0378-2166\(94\)00056-K](https://doi.org/10.1016/0378-2166(94)00056-K)
- Hirst, D. & De Looze, C. (2020). Fundamental frequency and pitch. In Rachael-Anne Knight and Jane Setter (Dir.) (in press.). *The Cambridge handbooks on phonetics*.
- Hollien, H. (1980). Vocal indicators of psychological stress. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 347, 47-72. <https://doi.org/10.1111/j.1749-6632.1980.tb21255.x>
- Horne, M. (2008). Attitude reports in spontaneous dialogue : uncertainty, politeness and filled pauses. In Borin, L. & Larsson, S. (Dir.), *From Quantification to Conversation* (309–318). Gothenburg University, Gothenburg.
- INSEE (2019). *L'économie et la société à l'ère du numérique*.
- INSEE (2020). *L'économie et la société à l'ère du numérique*.
- Jacquin, J., & Micheli, R. (2012). Entre texte et interaction : propositions méthodologiques pour une approche discursive de l'argumentation en sciences du langage. In *SHS Web of Conferences* (Vol. 1, 599-611). EDP Sciences.
- Jodelet, D. (1989). *Folies et représentations sociales*. Presses Universitaires de France.
- Jodelet, D. (1991). *Les représentations sociales*. Paris : Presses Universitaires de France
- Jodelet, D. (2017). Le savoir expérientiel des patients, son statut épistémologique et social. In Antonia Oliveira Silva Brigido Vizeu Camargo (Dir.). *Representações sociais do envelhecimento e da saúde* (Chapitre 11, 270-294). Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Edufrn, Editorada UFRN.
- Johnstone, T., & Scherer, K. R. (1999). The effects of emotions on voice quality. In *Proceedings of the XIVth international congress of phonetic sciences* (2029-2032). San Francisco : University of California, Berkeley.
- Jouis, C., Biskri, I., Descles, J. P., Le Priol, F., Meunier, J. G., Mustafa, W., & Nault, G. (1997). Vers l'intégration d'une approche sémantique linguistique et d'une approche numérique pour un outil d'aide à la construction de bases terminologiques. In *Actes du colloque JST97* (427-432). 15-16 avril 1997, Avignon, France.
- Jugnet, A. (2015). Prédicats de surprise et « subordonnées exclamatives » en anglais. In Depraz, N. & Serban C. (dir.). *La Surprise à l'épreuve des langues* (123-138). Hermann.
- Juslin, P. N., & Laukka, P. (2003). Communication of emotions in vocal expression and music performance: Different channels, same code? *Psychological Bulletin*, 129(5), 770–814. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.129.5.770>
- Kappas, A., Hess, U., & Scherer, K. R. (1991). Voice and emotion. In R. S. Feldman & B. Rimé (Eds.), *Fundamentals of nonverbal behavior* (pp. 200–238). Cambridge University Press; Editions de la Maison des Sciences de l'Homme.
- Kesteman, N. (2020). Entre illettrisme et illectronisme. Les nouveaux publics à faible autonomie administrative. *Revue des politiques sociales et familiales*, 135(1), 65-73.

- Koubi, G. (2018). Télérecours citoyens : un téléservice pour les justiciables non représentés par un avocat devant la juridiction administrative. *JCP éd. A*, act. 446
- Krifka, M. (1995). The semantics and pragmatics of polarity items. *Linguistic Analysis*, 25, 209–257.
- Larrivée, P. & Moline E. (2009). Comment ne pas perdre la tête ? À propos des effets d'intervention dans les interronégatives en comment et de leur suspension dans les questions rhétoriques. *Bulletin de la Société de Linguistique de Paris*, CIV-1, 185-214
- Laukkanen, A.M., Vilkmann, E., Alku, P. & Oksanen, H. (1996). Physical variations related to stress and emotional state: A preliminary study. *Journal of Phonetics*, 24, 313-335.
- Le Bossé, Y. et al. (2006). Les savoirs d'expérience : un outil d'affranchissement potentiel au service du développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités ?. *Revue des sciences de l'éducation*, 32(1), 183–204. <https://doi.org/10.7202/013482ar>
- Lecolle, M., Veniard, M., & Guérin, O. (2018). Vers une sémantique discursive propositions théoriques et méthodologiques. *Langages*, 210 (2)
- Levelt, W. J. (1983). Monitoring and self-repair in speech. *Cognition*, 14(4), 41–104.
- Levelt, W. J. (1989). *Speaking: From intention to articulation*. Cambridge, MA : MIT Press
- Li, C., Gluer, C.C., Eastell, R., Felsenberg, D., Reid, D.M., Rox, D.M., and Lu, Y. (2012). Tree-structured subgroup analysis of receiver operating characteristic curves for diagnostic tests. *Academic Radiology*, 19(12), 1529–1536. <https://doi.org/10.1016/j.acra.2012.09.007>
- Lo Monaco, G., Delouée, S., & Rateau, P.(éd.). *Les représentations sociales. Théories, méthodes et applications*. Bruxelles : De Boeck.
- Longhi, J. (dir.) (2017). Humanités numériques, corpus et sens. *Questions de communication*, (91).
- Macron, E. (2017, 14 mars). Une justice pour notre temps. Programme justice d'Emmanuel Macron. *Gaz. Pal.*, 16.
- Marková, I. (2003). *Dialogicality and Social Representations*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Mauclair, S. (2021, 24 juin). *Vulnérabilité ressentie et vulnérabilité consacrée : l'émotion saisie par le droit*. Journée d'Étude Les vulnérabilités en interaction : réflexions interdisciplinaires, Orléans.
- Mayaffre, D. (2002). L'Herméneutique numérique. *L'Astrolabe. Recherche littéraire et informatique*, (spécial), 151-161.
- Mayaffre, D. (2010). Corpus et web-corpus. Réflexion sur la corporalité numérique. *Cahiers de praxématique*, (54-55), 233-248.
- Mazet, P. (2021, 31 mai - 1er juin). *Quand la réforme de l'État rencontre la fracture numérique : figures de l'utilisateur dans les programmes publics de modernisation numérique*. Colloque Usagers et usagères : face à la dématérialisation des services publics, Université de Lorraine,

- Mondada, L. (2006). Interactions en situations professionnelles et institutionnelles : De l'analyse détaillée aux retombées pratiques. *Revue française de linguistique appliquée*, XI(2), 5. <https://doi.org/10.3917/rfla.112.0005>
- Moscovici, S. (1961/1976). *La psychanalyse, son image et son public*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Moscovici, S., & Hewstone, M. (1983). Social representations and social explanations: from the 'naive' to the 'amateur' scientist. In M. Hewstone (Ed.), *Attribution Theory: Social and Functional Extensions* (98-125). Oxford, United States of America: Blackwell Publishing Limited.
- Mozziconacci, S. (2002). Prosody and emotions. In *Speech Prosody. International Conference* (1-9)
- Mpondo-Dicka, P. (2013). Sémiotique, numérique et communication. *Revue française des sciences de l'information et de la communication* [En ligne], 3. URL : <http://journals.openedition.org/rfsic/547> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/rfsic.547>
- Nativ, O., Raz, Y., Winkler, H. Z., Hosaka, Y., Boyle, E. T., Therneau, T. M., and Lieber, M. M. (1988). Prognostic value of flow cytometric nuclear DNA analysis in stage C prostate carcinoma. In *Surgical Forum*, 39, 685-687. American College of Surgeons.
- Negura, L. (2006). L'analyse de contenu dans l'étude des représentations sociales. *Sociologies* [En ligne], Théories et recherches. URL : <http://journals.openedition.org/sociologies/993> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/sociologies.993>
- Nølke, H. (1994). La dilution linguistique des responsabilités : Essai de description polyphonique des marqueurs évidentiels « il semble que et il paraît que ». *Langue française*, 84-94.
- Norguin (2019). Greffe et service d'accueil unique du justiciable. *Rép. pr. civ.*. Dalloz
- Obenauer (H.-G). (2005). La syntaxe des questions non standard : les questions de surprise-désapprobation en bellunese. *Recherches linguistiques de Vincennes* [En ligne], 33. URL : <http://journals.openedition.org/rlv/1267> ; DOI : 10.4000/rlv.1267
- O'Connell, D. C. & Kowal, S. (2005). Uh and um revisited: are they interjections for signaling delay? *Journal of Psycholinguistic Research*, 34(6), 555-576.
- Paveau, M. A. (2008, October). Interdiscours et intertexte. In *Linguistique et littérature : Cluny, 40 ans après* (93-105).
- Paveau, M.-A. (2010). Une linguistique symétrique pour penser le discours. In *La pensée du discours* [carnet de recherche]. URL : <http://penseedudiscours.hypotheses.org/?p=95>
- Paveau, M. A. (2013a). Technodiscursivités natives sur Twitter. Une écologie du discours numérique. *Epistémè : revue internationale de sciences humaines et sociales appliquées/에피스테메*, 9, 139-176.
- Paveau, M. A. (2013b). Ce qui s'écrit dans les univers numériques. Matières technolangagières et formes technodiscursives. *Itinéraires* [En ligne], 2014-1. URL : <http://journals.openedition.org/itineraires/2313> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/itineraires.2313>

- Paveau, M. A. (2014a). L'alternative quantitatif/qualitatif à l'épreuve des univers discursifs numériques. *Corela. Cognition, représentation, langage*, (HS-15).
- Paveau, M. A. (dir.) (2014b). Les textes numériques sont-ils des textes ?. In *Itinéraires. Littérature, textes, cultures, Pléiade (EA 7338), Textualités numériques*, 2014-1 2015, <https://itineraires.revues.org/2312>.
- Paveau, M. A. (2015). En naviguant en écrivant réflexions sur les textualités numériques. *Policromias-Revista de Estudos do Discurso, Imagem e Som*, 2(1), 11-27.
- Paveau, M. A. (2016). L'écriture numérique. Standardisation, delinéarisation, augmentation. *Fragmentum*, (48), 13-36. <https://doi.org/10.5902/fragmentum.v0i48.23296>
- Paveau, M.-A. (2017a). *L'Analyse du discours numérique. Dictionnaire des formes et des pratiques*. Paris : Hermann. coll. « Cultures numériques ».
- Paveau, M.-A. (2017b). Du microscope à la caméra subjective. Les observables natifs de l'Internet. *Le discours et la langue*, 9,2,160-172
- Paveau, M. A. (2019). Introduction. Écrire, parler, communiquer en ligne : nos vies sociolangagières connectées. *Langage et société*, (2), 9-28.
- Pavlenko, A. (2008). Emotion and emotion-laden words in the bilingual lexicon. *Bilingualism: Language and Cognition*, 11(2), 147–164. <https://doi.org/10.1017/S1366728908003283o>
- Pélisse, J. (2003). Consciences du temps et consciences du droit chez des salariés à 35 heures. *Droit et société*, 1(53), 163-186.
- Pélisse, J. (2005). A-t-on conscience du droit ? Autour des legal consciousness studies. *Genèses*, 59, 114-130.
- Pell, M.D. (2001). Influence of emotion and focus location on prosody in matched statements and questions. *Journal of the Acoustical Society of America*. 109, 1668-1680.
- Percheron, A. (1991). Représentations de la loi et de la justice chez les Français de 16 à 21 ans. *Droit et Société*, 19, 377-388.
- Pierrehumbert, J., & Hirschberg, J. B. (1990). The meaning of intonational contours in the interpretation of discourse. In P. Cohen, J. Morgan, and M. Pollack, (eds). *Intentions in Communication, Bradford Books* (271-311). MIT Press, Cambridge MA
- Pinède, N., & Lespinet-Najib, V. (2019). Numérique et situations de handicap : le projet « Fractures corporelles, Fractures numériques ». *Communication Organisation*, (2), 139-148.
- Piot, L. (2018). *Lutter contre l'e-exclusion des publics fragilisés : Les bibliothèques de lecture publique et leur rôle dans l'inclusion numérique des individus*. [Mémoire]. Université de Lyon, France. <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/68592-lutter-contre-l-e-exclusion-des-publics-fragilises-les-bibliotheques-de-lecture-publique-et-leur-role-dans-l-inclusion-numerique-des-individus.pdf> (consulté le 25 juin 2021).

- Podgorelec, V., Kokol, P., Stiglic, B., and Rozman, I. (2002). Decision trees: an overview and their use in medicine. *Journal of medical systems*, 26(5), 445-463. <https://doi.org/10.1023/A:1016409317640>
- Progovac, L. (1994). *Negative and Positive Polarity. A Binding Approach*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Puig, P. (2019). Vulnérabilité, santé et soins, in Vulnérabilité et droit fondamentaux. *RDLF*. chron 11.
- Quinlan, J.R. (1993). *C4.5 : Programs for Machine Learning*, Morgan Kaufmann, San Francisco.
- Raithel, V., & Hielscher-Fastabend, M. (2004). Emotional and linguistic perception of prosody. Reception of prosody. *Folia phoniatrica et logopaedica : official organ of the International Association of Logopedics and Phoniatrics (IALP)*, 56(1), 7–13. <https://doi.org/10.1159/000075324>
- Reiling D. (2009). *Technology for Justice - How Information Technology Can Support Judicial Reform*. Leiden University Press
- Rey. A. (1992). Vulnérable. In *Dictionnaire historique de la langue française*. Le Robert.
- Rochaix, V. (2021, 24 juin). *L'expression de la vulnérabilité complexe en entretien de recherche. Etude de cas avec des conjoints de malades d'Alzheimer*. Journée d'Étude Les vulnérabilités en interaction : réflexions interdisciplinaires, Orléans.
- Rodero, E. (2011). Intonation and Emotion. Influence of pitch levels and contour pitch on creating emotions. *Journal of Voice* 25 (1), 25-34. DOI : [10.1016/j.jvoice.2010.02.002](https://doi.org/10.1016/j.jvoice.2010.02.002)
- Roux, P. et Clémence, A. (1999). Schème de raisonnement dans la justice sociale. In Beauvois, J.-L., Dubois, N. & Doise W. (Dir). *La construction sociale de la personne* (103-111). Grenoble : PUG.
- Sarat, A. (1990). « ... The Law Is All Over » : Power, Resistance and the Legal Consciousness of the Welfare Poor. *Yale Journal of Law and Humanites*, 2, 343-379.
- Scherer, K.R. (1974). Acoustic concomitants of emotional dimensions judging affect from synthesized tone sequences. In Weitz S. (ed.), *Nonverbal communication* (105-111), New York, Oxford University Press.
- Seca, J.-M. (2002). *Les représentations sociales*. Paris : Editions Armand Colin.
- Schröder M. (2001). Emotional speech synthesis: a review. *7th European Conference on Speech Communication and Technology (EUROSPEECH 2001)*, Aalborg, Denmark, 561-564.
- Syndicat de la presse sociale. (2019). Livre blanc de l'illectronisme.
- Tolan, P., Chertok, F., Keys, C. et Jason, L. (dir.) (1990). *Researching community psychology : Issues of theory and methods*. Washington, DC : American Psychological Association.
- Torres-Moreno, J. M. (2007). *Du textuel au numérique : analyse et classification automatiques*. [Thèse de doctorat]. Université d'Avignon, France.

- Trouvain, J., & Truong, K. P. (2017). Laughter. In S. Attardo (Ed.), *The Routledge Handbook of Language and Humor* (340-355). Routledge.
- Turgis, S. (2015). L'accès au droit par Internet. *AJDA*, 142.
- Van Cuyck, A. (2003, Juin). Les pratiques de lecture face au numérique : un fait social total. In *Première conférence internationale francophone en sciences de l'information et de la communication (CIFSIIC), Dixième colloque bilatéral Franco-roumain, 28 juin–2 juillet 2003, Université de Bucarest, Communication faite dans le cadre de l'atelier A5 : do.*
- Vincent, D. (1995). Du dialogue au soliloque : des interactions plus ou moins conversationnelles. *Cahiers de linguistique française*, 16, 53-68.
- Wagener, A. (2019). Pragmatique discursive du témoignage numérique Sexisme ordinaire dans le tumblr « Paye ta fac ». *Interfaces numériques*, 8 (2). <https://doi.org/10.25965/interfaces-numeriques.3944>
- Williams, C., & Stevens, K. (1972). Emotions and speech: some acoustical correlates. *The Journal of the Acoustical Society of America*, 52(4), 1238-1250.
- Yoshida, E. & Lickley, R. (2010). Disfluency patterns in dialogue processing. In *Proceedings of DiSS-LPSS Joint Workshop*, 115–118.
- Zanuttini, R. & Portner, P. (2003). Exclamative clauses : at the syntax–semantics interface. *Language*. 79(1), 39–81

## TABLE DES MATIERES

<b>Sommaire .....</b>	<b>1</b>
<b>Liste des principales abréviations et des sigles utilisés .....</b>	<b>2</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>3</b>
<b>Partie 1 : État des lieux.....</b>	<b>6</b>
<b>Un parcours usager imparfait.....</b>	<b>6</b>
<b>Chapitre 1 : Un parcours numérique théorique en voie de développement .....</b>	<b>7</b>
Section 1 : Un accès au droit largement numérisé dans sa dimension informative .....	8
§1. Une information numérique relativement aboutie dans le cadre du projet Portalis.....	9
§2. Les structures d'accès au droit et le développement numérique .....	10
§3. L'aide à l'accès au droit.....	11
Section 2 : Un accès à la Justice numérique embryonnaire.....	12
§1. L'accès aux modes alternatifs de règlement des conflits .....	12
§2. L'ouverture des procédures judiciaires au numérique .....	13
A. L'accès numérique à l'information sur les procédures .....	13
B. L'accomplissement numérique des actes de procédure .....	14
1. La demande d'aide juridictionnelle.....	15
2. La procédure devant le tribunal judiciaire .....	16
<b>Chapitre 2 : Un parcours numérique pratique devant être interrogé.....</b>	<b>20</b>
Section 1 : Objectifs .....	20
Section 2 : Population .....	20
Section 3 : Matériel.....	21
Section 4 : Procédure.....	21
Section 5 : Corpus .....	22
Section 6 : Perspectives d'analyse.....	23
<b>Chapitre 3 : Un parcours numérique imparfait.....</b>	<b>26</b>
Section 1 : La création ou le renforcement de vulnérabilités .....	26
§1. Définitions théoriques .....	26
A. Les représentations sociales .....	26
B. Vulnérabilité .....	31
C. L'illectronisme comme exemple d'une vulnérabilité créée .....	33
§2. Perception des indices de vulnérabilité en discours .....	34
§3. Résultats des analyses : des vulnérabilités révélées dans les discours .....	43
A. Des vulnérabilités révélées par l'étude prosodique.....	44
B. Des vulnérabilités révélées par l'analyse lexicale .....	52
Section 2 : Des outils numériques imparfaits .....	63
§1 : La question de la fiabilité de l'information .....	63
A. « <i>Justice.fr</i> » : un site officiel essentiel lacunaire .....	63
B. Un parcours numérique brouillé par des sites commerciaux.....	64
§2. Des sites à destination des justiciables perfectibles .....	65
A. L'imperfection ergonomique .....	65

B. L'inadaptation discursive .....	74
Section 3 : Un accompagnement devant être amélioré .....	77
§1. Des initiatives fragmentées.....	78
A. Des initiatives nationales pour développer l'accompagnement numérique .....	79
B. Des initiatives nationales renforcées par la crise.....	82
§2. Une médiation trop peu tournée vers l'autonomisation en pratique .....	83
A. Savoirs expérientiels .....	83
B. Un discours révélateur d'une difficile autonomisation.....	87
§3. Des formations parcellaires .....	89
§4. Une question de protection des données personnelles prégnante .....	91
<b>Conclusions sur le diagnostic .....</b>	<b>94</b>
<b>Partie 2 : Préconisations.....</b>	<b>95</b>
<b>10 propositions en 3 axes pour améliorer le parcours usager .....</b>	<b>95</b>
<b>Axe 1 : 2 propositions pour la lutte contre les vulnérabilités numériques dans les procédures judiciaires .....</b>	<b>95</b>
Proposition 1 : Conserver un parcours usager non numérique .....	95
Proposition 2 : Poursuivre la lutte contre l'illectronisme par l'autonomisation .....	97
<b>Axe 2 : 3 propositions sur l'adaptation des outils numériques liés à l'accès au droit et à la justice .....</b>	<b>99</b>
Proposition 3 : Sécuriser l'information numérique .....	99
Proposition 4 : Communiquer une information claire et complète .....	100
Proposition 5 : Concevoir des outils différents selon les publics cibles .....	101
<b>Axe 3 : 5 propositions sur l'amélioration de l'accompagnement des usagers et usagères.....</b>	<b>104</b>
Proposition 6 : Rendre l'offre d'accompagnement cohérente sur le territoire par la coopération et la subsidiarité .....	104
Proposition 7 : Concevoir un accompagnement numérique .....	104
Proposition 8 : Favoriser une formation complète des accompagnants .....	105
Proposition 9 : Rapprocher l'accompagnement spécifique de l'utilisateur en conservant un contact humain .....	108
Proposition 10 : Investir davantage la protection des données personnelles et l'éthique .....	109
<b>Conclusion générale.....</b>	<b>111</b>
<b>Annexes.....</b>	<b>112</b>
<b>Liste des annexes.....</b>	<b>112</b>
<b>Annexe 1 : Guide d'entretien pour les professionnels.....</b>	<b>113</b>
<b>Annexe 2 : Guide d'entretien pour les usagers .....</b>	<b>115</b>
<b>Annexe 3 : Formulaire de consentement .....</b>	<b>117</b>
<b>Annexe 4 : Tableau récapitulatif des métadonnées des entretiens.....</b>	<b>120</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>122</b>
<b>Table des matières .....</b>	<b>134</b>



## *Résumé*

La dématérialisation est un enjeu majeur de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle. Si elle répond à une attente d'une grande majorité de la population, elle n'est pas sans soulever certaines réticences. Son développement ne saurait se faire au détriment du droit fondamental d'accéder au tribunal notamment au regard des populations les plus vulnérables. À l'aide d'une approche pluridisciplinaire (droit, psychologie sociale, sciences du langage) associant la théorie et la pratique, le projet ambitionne de proposer des leviers d'amélioration du parcours numérique des usagers dans les procédures judiciaires. Dès le début du projet, la recherche poursuivait cinq objectifs :

1. identifier les freins et difficultés rencontrés par les usagers dans leurs parcours numériques d'accès au droit
2. identifier et caractériser les stratégies développées par les usagers et les personnes chargées de leur accompagnement pour pallier ces freins et difficultés
3. analyser la différence entre le parcours théorique et le parcours réel dans le cadre des parcours numériques
4. proposer des préconisations afin d'améliorer les parcours numériques des usagers et le parcours réel dans ces situations
5. proposer des préconisations quant à la formation à destination des accompagnateurs des structures telles que les maisons de la justice et du droit.

Pour parvenir à les atteindre, il a, d'abord, été nécessaire de réaliser un diagnostic de l'existant grâce à des entretiens avec des professionnels et des usagers, mais aussi à une étude sur les sites et parcours numériques déjà présents. Les résultats, obtenus sur le terrain, ont ensuite été analysés afin de présenter des préconisations tendant à révéler un parcours numérique judiciaire idéal. Ces préconisations sont au nombre de 10 formulées en 3 axes dévoilés par le diagnostic : lutter contre les vulnérabilités numériques ; adapter les outils numériques liés à l'accès au droit ; améliorer l'accompagnement des usagers. Elles ont à cœur de traiter les difficultés rencontrées dès leurs sources (illectronisme, vulnérabilité), d'offrir une information complète et adaptée aux usagers (ergonomie, site expert et novice, réponses de fond et de procédure), mais aussi d'accompagner l'utilisateur vers l'autonomie (favoriser le contact humain, former les accompagnants) le tout en préservant les droits fondamentaux de chacun et l'éthique des procédures. Durant cette étude l'un des éléments clefs mis en exergue est le caractère balbutiant du parcours déjà existant. Ce qui pourrait être perçu comme une faiblesse 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.