



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

L'objectif de ce projet est de proposer des pistes d'amélioration du parcours numérique des usagers et usagères dans les procédures judiciaires à partir d'un diagnostic tiré de l'analyse pluridisciplinaire du dispositif numérique mis en place dans le Loiret, un département pionnier en la matière.

Le diagnostic est relativement sévère, par rapport aux ambitions du programme *Action publique 2022* (lancé en octobre 2017) puisque seul l'accès au droit, dans sa dimension informative, apparaît effectivement fortement numérisé, par contraste avec l'accès à la justice et à la place du justiciable dans la procédure. Et même dans le premier cadre, où existe une offre numérique (notamment le site « *Justice.fr* ») la voie traditionnelle demeure pour une large part des usagers privilégiée. Toutefois, la pauvreté de l'existant peut aussi être vue comme une opportunité, dans la mesure où il est plus facile de faire que de défaire, et le rapport avance une dizaine de propositions pour améliorer voire créer ce parcours idéal et lever un ensemble de freins regroupés en trois axes.

Pour lutter contre la vulnérabilité face au numérique en général, il faudrait, en plus de la conservation au moins temporaire d'un parcours non numérique, le temps que les pratiques évoluent et se stabilisent suffisamment, poursuivre la lutte contre l'illectronisme en associant les politiques d'équipement et de formation.

Pour adapter des outils numériques très imparfaits tant sur le fond (manque de mise à jour, brouillage par des sites commerciaux...) que sur la forme (peu lisible et inadapté pour les profanes du droit), il conviendrait d'abord de sécuriser l'information donnée sur les sites officiels et d'adopter pour mieux les distinguer une charte graphique, un label, ou une mise en avant des sites gouvernementaux. De distinguer

les publics cibles avec un mode expert et un mode pour les novices. Puis de fournir à la fois un guide des démarches à effectuer, mais aussi des réponses concrètes aux questions de fond que l'utilisateur peut se poser. L'accès à la justice devra également se faire dans la continuité pour unifier le parcours numérique du début à la fin.

Pour améliorer l'accompagnement des usagers et usagères, il faudrait rendre l'offre plus cohérente en privilégiant le niveau d'initiative local qui serait complété et intégré dans un ensemble national, et recourir aussi bien à des agents conversationnels, à l'intelligence artificielle qu'à la méthode des arbres de décisions. Si à terme les accompagnants devraient être formés à la médiation et au droit, il est possible en attendant de rapprocher l'utilisateur de l'accompagnement au droit par l'implantation sur l'ensemble du territoire de bornes de visioconférences qui préserveraient un contact humain (notamment avec les maisons de la justice et du droit). Le service *Aidants Connect* a pour objectif de mieux protéger les données personnelles mais ce dispositif, qui repose lui-même sur la création d'un compte numérique personnel, est encore très récent et doit être complété par une sensibilisation des agents aux enjeux éthiques de leur accompagnement.

Rapport de recherche réalisé sous la direction de **Audrey DAMIENS** et **Stéphanie MAUCLAIR**.



Le programme *Action publique 2022*, lancé le 13 octobre 2017, a accéléré la numérisation des services publics en faisant la promotion de la transformation numérique de l'État. Le service public de la justice est également entré dans cette phase de numérisation, bien qu'il le fasse avec retard par rapport à d'autres. L'utilisateur ou usagère, 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 mettre en œuvre son parcours judiciaire, ne serait-ce que pour connaître ses droits, et les démarches à accomplir. Dans cette mise en place du numérique, il ne faut pas perdre de vue que les procédures doivent rester conformes aux droits fondamentaux, particulièrement au droit d'accès au juge et au procès équitable. D'une durée de 18 mois, entre septembre 2020 et mars 2022, ce projet a eu pour ambition de s'interroger sur l'influence de la dématérialisation du service public de la justice – en particulier la justice civile – sur le parcours de l'utilisateur ou usagère justiciable, et de réfléchir à une dématérialisation du service public de la justice qui soit profitable à toutes et tous. Pour ce faire, il a été nécessaire, dans un premier temps, de poser un diagnostic en confrontant le parcours numérique théorique des usagers ou usagères – tel que conçu, souhaité, imaginé par les pouvoirs publics – au parcours réel des usagers ou usagères. De multiples constats ont alors pu être faits. De ces constats sont nées, dans un second temps, des propositions, au nombre de dix, avec pour objectif d'améliorer ou de créer un parcours usager plus facile d'accès.

DES CONSTATS MULTIPLES

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

La confrontation de ce parcours théorique balbutiant avec la réalité du terrain a, néanmoins, fait émerger des difficultés qui sont autant d'axes possibles pour réfléchir à l'amélioration de l'existant, mais aussi, par extension, à la création de ce qui aujourd'hui n'existe pas encore. Là où les autorités publiques espèrent un parcours où l'utilisateur ou usagère 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 par la rencontre humaine 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 différents freins au parcours numérique qui ressortent de l'étude peuvent être regroupés en trois axes.

Une vulnérabilité numérique des usagers et usagères accentuée

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

Environ 17 % de la population française serait touchée par l'illectronisme

Jacques Toubon, auditionné par la mission d'information sur la lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique, évoque même le nombre de 13 000 000 de Français touchés par l'illectronisme

Le terme de fracture numérique, devenu très courant dans les discours politiques, institutionnels et médiatiques, renvoie à une notion pluridimensionnelle. Elle peut notamment faire référence à l'illectronisme. L'illectronisme, aussi appelé nouvel e-illettrisme, 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. Là où la fracture numérique peut aussi renvoyer à des difficultés matérielles (équipement, connexion...), l'illectronisme touche les personnes qui ont accès au matériel, et 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.

Des outils numériques imparfaits

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

Extraits des entretiens

« donc du coup ces gens-là, 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 nous voir pour qu'on puisse être là, pour que eux ils soient sûrs de faire la démarche sur le bon site et que ce soit sécurisé, qu'on va pas leur demander de payer » - *Médiatrice*.

« Justice point FR, 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 » - *Délégué du Défenseur des droits*.

Un accompagnement des usagers ou usagères à améliorer

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

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

Extraits des entretiens

« après je me suis aperçue qu'il y avait des problèmes numériques, donc j'ai contacté le conseil départemental, le conseil départemental a recruté des médiateurs numériques pour justement former ses agents » - *Greffière*.

« mais l'autre jour quand j'ai eu en formation, j'ai dit attention stop arrêtez faites attention parce que ils créent des adresses mail, ils créent France Connect ils avaient les codes de tout le monde [...] mais je dis attendez juridiquement vous n'êtes pas protégés, bah imaginez qu'ils ont les... il se passe quelque chose, y a eu une erreur dans l'enregistrement par exemple [...] 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 document quoi [...] 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 [...] il le perd ou alors il dit aux gens « gardez-le » (parlant de la gestion des mots de passe par les usagers et usagères) » - *Greffière*.

10 PROPOSITIONS POUR AMÉLIORER LE PARCOURS USAGER

1 Conserver un parcours usager non numérique

Réfléchir au parcours numérique des usagers et usagères dans les procédures judiciaires ne peut, paradoxalement, conduire à prôner un parcours entièrement numérique qui viendrait évincer tout autre parcours usager. Dans son versant relatif à l'accès au droit, et donc à l'information juridique, il est inimaginable d'envisager une obligation pour l'utilisateur de passer par le seul parcours numérique théorique, et l'aspect qui est indéniablement le plus développé aujourd'hui, il n'est pas possible, et cela n'aurait pas d'intérêt, de s'assurer que le justiciable vienne chercher ses informations par la voie numérique, voire par une voie numérique unique ou quasiment. Si l'accès à la justice pourrait plus facilement, du point de vue technique, être obligatoirement dématérialisé par l'insertion de sanctions procédurales à défaut du respect de cette obligation – telles que l'irrecevabilité de la demande portée devant le juge, à l'image de l'irrecevabilité causée par le non-respect de l'utilisation de la voie numérique par les avocats lorsque celle-ci est nécessaire, entraînant la fin de la procédure –, il n'est pas certain que cela soit opportun. En effet, l'introduction de la dématérialisation de l'accès à la justice (dans le sens de la saisine du juge pour initier une procédure judiciaire) devra se faire progressivement : dans un premier temps, elle ne devrait pas constituer une voie unique jusqu'à l'entrée dans les mœurs et la stabilisation des outils ; dans un second temps, elle ne devrait pas constituer une obligation ne souffrant d'aucune exception à l'image de la cause extérieure, notamment technique, qui exonère aujourd'hui l'avocat de la démarche dématérialisée et lui permet de revenir à un format papier ; ce n'est qu'à beaucoup plus long terme, dans une société qui n'existe pas encore, que le tout numérique pourrait éventuellement être envisagé. Ce qui impliquera, notamment de remédier à l'ensemble des difficultés rencontrées ayant fait l'objet des propositions qui suivent.

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

La lutte contre la vulnérabilité générale face au numérique passe indéniablement par une politique permettant de donner envie, ou de 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 concernant les démarches administratives et notamment l'accès au droit et à la justice ne soit pas écarté avant même d'y pénétrer. Il s'agit alors de développer des politiques, notamment locales et ancrées dans le tissu économique et associatif, à l'image des récentes initiatives du Loiret, qui permettent à la fois d'équiper les populations (lutte contre la fracture numérique, en général) et de les former (lutte contre l'illectronisme, en particulier).

3 Sécuriser l'information numérique

Le foisonnement des sites offrant une information – bonne ou mauvaise – juridique (ou du moins qui le revendique comme tel) 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. Une campagne d'information sur ces repères pourrait compléter ces dispositifs pour qu'ils soient connus du plus grand nombre et parviennent à leur objectif de rassurer l'utilisateur ou l'utilisatrice. Ainsi, il ne s'agit pas d'interdire toute information juridique donnée par d'autres que des professionnels du droit, et donc d'interdire l'accès au droit au moyen des sites non officiels, voire commerciaux, mais de clarifier l'offre de parcours, et de donner des indications sur la source. En revanche, sans doute serait-il possible et pertinent de réfléchir à interdire d'accéder à la justice via des sites commerciaux.

4 Communiquer une information claire et complète

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

5 Concevoir des outils différents selon les publics cibles

Le site, dans sa configuration actuelle, apparaît comme un outil au service de personnes non profanes dont la compréhension des informations contenues sur le site est facilitée par le « bagage » professionnel de l'utilisateur. Dès lors, pour remédier à cela, selon les règles de l'UX Design, le site devrait se conformer aux réalités du terrain et s'adapter à tous les publics qu'il vise, et notamment l'ensemble des usagers et usagères. Le site devrait bénéficier de plusieurs modes d'utilisation :

- un mode expert, semblable à l'état actuel du site, qui permettrait de parcourir librement les fiches du site afin de retrouver l'information, ce qui permettrait aux utilisateurs confirmés et médiateurs de continuer d'utiliser celui-ci comme une ressource ;
- 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 ou en proposant suffisamment de rubriques d'aide et d'accompagnement pour que l'utilisateur ne souhaite pas se tourner vers un expert.

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

Plutôt que de voir se développer les initiatives nationales et locales, publiques et privées, en parallèle, il s'agirait de privilégier le niveau d'initiative le plus local – niveau le plus proche, par définition, des populations, de ses besoins et des ressources déjà existantes – puis de compléter cette offre, en concertation avec tous les acteurs à un niveau supérieur, mais qui resterait 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. Dans la lignée, les initiatives publiques ne doivent pas se désengager de ces questions et les laisser à la charge des structures privées. Ainsi, subsidiarité dans les échelons et coopération entre les structures devraient être les maîtres mots en lieu et place d'une multiplication des actions.

Les arbres de décision constituent un outil statistique, utilisé en médecine, par exemple pour identifier des prédicteurs significatifs de la maltraitance des enfants au Canada, ou en psychologie pour prédire les comportements de respect ou de transgression de certaines règles, telles que les limitations de vitesse par exemple. 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.

7 Concevoir un accompagnement numérique

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

8 Favoriser une formation complète des accompagnants

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

Le Loiret a déployé un réseau de bornes visioconférences implantées dans les *Espaces services publics* 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*. Mais il a également fallu s'attacher aux difficultés intrinsèques du justiciable, à la question de la fracture numérique. La borne ne saurait être efficiente sans le retour à l'humain à côté du justiciable. Des tests ont été effectués avec des bornes en libre-service qui n'ont pas fonctionné. C'est pourquoi des agents sont disponibles dans ces espaces de services publics pour guider et rassurer les usagers et usagères.

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

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

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

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

MÉTHODOLOGIE : UNE ETUDE PLURIDISCIPLINAIRE QUALITATIVE, MELANT THEORIE ET PRATIQUE

UNE RECHERCHE PLURIDISCIPLINAIRE

Ce projet de recherche, mené sur une période de 18 mois, a allié les approches et les méthodes de diverses disciplines. Ainsi, cette étude mêle des analyses juridiques – particulièrement pour la partie théorique – à des analyses linguistiques et psychosociales – principalement pour la mise en lumière du parcours réel des usagers. La confrontation de ces différentes analyses par la mise en commun des données a permis de poser un diagnostic sur les difficultés du parcours actuel. Des propositions d'amélioration ont alors été construites conjointement. C'est cette pluridisciplinarité qui fait la richesse des données et des propositions de cette recherche.

UNE RECHERCHE FONDÉE SUR DES ENTRETIENS SUR LE TERRAIN

Afin de pouvoir réaliser le diagnostic, la théorie juridique a été confrontée à la réalité du terrain. Dès lors, la méthode employée a impliqué des entretiens semi-directifs (technique de recueil des données dont l'objectif est de récolter des informations de type qualitatif, par opposition ou informations de type quantitatif, par l'utilisation d'interrogations ouvertes) accompagnés pour une partie d'entre eux d'une phase d'observation in situ d'interactions accompagnateur/usager. Le choix d'une analyse qualitative reposant sur des entretiens semi-directifs s'explique par la démarche exploratoire du projet, face à un sujet encore peu exploré. L'entretien, traditionnel dans l'approche qualitative, permet de recenser la diversité des parcours. Mener des entretiens semi-directifs conduit à une plus grande liberté dans les réponses des participants et apporte donc une plus grande richesse dans les données recueillies.

Le corpus recueilli est hétérogène à dessein, pour éventuellement croiser les sources et comprendre les éventuels décalages entre le parcours théorique (attendu en fonction de ce qui est mis en place) et le parcours réel (observé grâce aux remontées des accompagnateurs et des entretiens réalisés avec eux et avec les usagers). Pour cette enquête, un ensemble de sept entretiens avec des professionnels de diverses formations a été mené : écrivain public, avocat, délégué du Défenseur des droits, juristes, greffiers, conseiller en énergie, et médiateur numérique. L'équipe de recherche s'est également entretenue avec treize usagers et usagères dont l'âge variait entre 20 et 95 ans. L'étude se déroulant dans la région orléanaise, tous les participants parlent français lors des entretiens. Ils sont au cœur de la numérisation des démarches de droit civil dont ils subissent directement l'impact. Quelques entretiens entre professionnels et usagers et usagères ont également été réalisés – un total de dix – afin de pouvoir voir comment une séance d'accompagnement, renseignement, voire d'aide à la démarche, se déroulait.

LES AUTEUR·ES

RECHERCHE RÉALISÉE SOUS LA DIRECTION DE :

Audrey DAMIENS, Maîtresse de conférences en droit privé, Institut de Recherche Juridique Interdisciplinaire François-Rabelais, Université de Tours

Stéphanie MAUCLAIR, Maîtresse de conférences HDR en droit privé, Centre de Recherche Juridique Pothier, Université d'Orléans

ONT ÉGALEMENT CONTRIBUÉ À CETTE RECHERCHE :

Vanessa BARBE, 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 Etienne

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

BIBLIOGRAPHIE SÉLECTIVE

Cour des comptes, *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, 2022.

Défenseur des droits, *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*, Rapport, 2019.

Fiulaine N., Kalampalikis N. et Haas V., *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, 2009.

Kesteman N., « Entre illettrisme et illectronisme. Les nouveaux publics à faible autonomie administrative », *Revue des politiques sociales et familiales*, 2020, n° 1, vol. 135, pp. 65-73.

Turgis S., « L'accès au droit par Internet », *AJDA*, 2015, 142.



gip-ierdj.fr

Directrice de la publication
Valérie SAGANT

Rédacteur en chef
Joël HUBRECHT

Rédaction
Audrey DAMIENS
Stéphanie MAUCLAIR

Rédaction du résumé
et de la couverture
IERDJ

Conception graphique
Laure FAUCON
Léa DELION

Imprimerie
@print imprimeurs

Diffusion gratuite
ISSN - 2681-5354

Contact
**Institut des études
et de la recherche sur
le droit et la justice,
47 bis rue des Vinaigriers,
75010 Paris
contact@gip-ierdj.fr**

*Le résumé est rédigé par
l'Institut et les autres
textes par les responsables
scientifiques de la recherche*

*Cette publication de
l'Institut des études et de
la recherche sur le droit et
la justice est destinée à
présenter sous une forme
synthétique les principaux
résultats des recherches qu'il
soutient*

Le rapport 19.34 complet est disponible sur le site internet de l'Institut: www.gip-ierdj.fr

