

Usages du droit et représentations de la Justice

Enquête sur le (non)recours au droit

Nicolas Fieulaine, Nikos Kalampalikis, Valérie Haas

Maîtres de conférences

Groupe de Recherche en Psychologie Sociale (EA 4163)

Institut de Psychologie, Université Lumière-Lyon 2

RAPPORT FINAL DE RECHERCHE

Recherche réalisée avec le soutien de la Mission de Recherche « Droit et Justice »

Convention n°27.01.22.18

Appel d'offre « Le non-recours à la Justice »

Novembre 2009

Sommaire

Introduction.....	4
Axes de questionnement de la recherche.....	6
I. La justice comme objet de représentations	8
Les représentations sociales de la justice	8
<i>L'enquête « historique » de Robert et Faugeron (1978).....</i>	<i>8</i>
<i>La réactualisation de l'outil méthodologique.....</i>	<i>11</i>
Résultats	12
<i>Un diagnostic spontané du champ sémantique de la Justice : la centralité du pénal.....</i>	<i>12</i>
<i>Les fonctions de la Justice : des perceptions aux attentes</i>	<i>14</i>
<i>Les principes organisateurs des représentations de la justice : ostracisme, défiance et idéalisation.....</i>	<i>18</i>
<i>Représentations de la justice et rapports au changement social.....</i>	<i>25</i>
<i>Représentations et expériences de la Justice</i>	<i>27</i>
Conclusions	27
II. La justice comme objet d'expériences	29
Les terrains du non-recours à la justice et de l'accès au Droit : Maisons de Justice et Boutiques de Droit	30
<i>Des terrains infra-judiciaires</i>	<i>31</i>
<i>Accès au droit et non-recours à la Justice</i>	<i>33</i>
Les lieux et les acteurs de l'accès au Droit	33
<i>L'accès au Droit, vu par ses acteurs</i>	<i>35</i>
L'enquête auprès des publics de l'accès au Droit	40
<i>La rencontre avec le droit : observations des consultations de juristes</i>	<i>40</i>
<i>Expériences de conflit et déclenchement du recours : entretiens avec les usagers.....</i>	<i>42</i>
<i>Recourir aux droits et/ou à la Justice : enquête par questionnaires auprès des usagers.....</i>	<i>52</i>
Conclusions.....	69
Non-recours et dynamiques de recours.....	69
Les déterminants psychosociaux du non-recours à la Justice	70
Expériences et pratiques de (la) Justice	71
Les représentations sociales de la Justice	73
Bibliographie indicative	77
Annexes	82

Synthèse

Titre : Usages du droit et représentations de la Justice. Enquête sur le (non)recours au droit

Auteurs : Nicolas Fieulaine, Nikos Kalampalikis, Valérie Haas

Institution : Groupe de Recherche en Psychologie Sociale (EA 4163), Institut de Psychologie, Université de Lyon (Lumière-Lyon 2)

Date : Novembre 2009

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

Le programme de recherche intitulé « *Les déterminants psychosociaux du non-recours à la justice : pratiques, expériences et représentations* », financé par la Mission de Recherche « *Droit et Justice* » lors de l'appel à projets « *Le non-recours à la Justice* », visait spécifiquement à explorer les dynamiques psychosociales à même de rendre compte de l'(in)action en justice, en référence à ces deux champs d'étude des logiques de mobilisation du droit et de la justice. En s'appuyant sur l'étude conjointe des représentations sociales de la justice, des expériences de conflits, et des pratiques de recours ou de non-recours, nous avons cherché à mettre en évidence par une enquête de terrain les formes prises par l'interdépendance de ces niveaux d'analyse.

Cette enquête de terrain, située dans l'agglomération lyonnaise, permet de fonder une première approche psychosociale du phénomène complexe que représente le non-recours à la justice, au travers de ses contextes de mise en œuvre, contextes tout autant institutionnels, sociaux, que symboliques. À partir du choix et de l'exploration de certaines « *arènes* » du non-recours (les terrains de l'accès aux droits), d'échanges avec leurs acteurs, de l'observation des interactions qui s'y déroulent, et du recueil qualitatif et quantitatif des motifs et logiques de mobilisation du droit et/ou de la justice, se dégagent des formes contrastées de (non)recours. Marquées par une variété des demandes et de leurs modalités, ces formes de (non)recours partagent néanmoins des dynamiques sous-jacentes et des ancrages communs qui laissent apparaître une « *psychologie sociale du justiciable* », ici partiellement dévoilée, mais qui, nous l'espérons, constituera dans l'avenir un champ de recherche actif et spécifique.

Le déroulement de la recherche s'est organisé autour de trois phases, quantitatives et qualitatives. La première a consisté en l'exploration des représentations sociales de la justice dans un échantillon de jeunes étudiants, à partir d'une réactualisation de l'outil méthodologique utilisé à la fin des années 70 par Robert & Faugeron. Nous avons ensuite investi pendant un temps long les terrains de l'accès aux droits de l'agglomération lyonnaise, en nous centrant sur deux des plus importants : les Maisons de Justice et du Droit et les Boutiques de Droit. Après une phase

d'observation de l'activité et de rencontres avec les acteurs, nous avons réalisé sur ces terrains une enquête auprès des usagers de l'accès aux droits, et exploré, au travers d'entretiens et de questionnaires, les trajectoires, les formes et les orientations des recours aux droits et du non-recours à la justice. Les opérations de recherche réalisées, auprès de jeunes étudiants, des acteurs de l'accès aux droits et des usagers, permettent de dresser un portrait par facettes du non-recours à la justice et du recours aux droits.

La justice objet de représentations

Trois objectifs guidaient notre volonté de réactualiser et d'appliquer à une population accessible le questionnaire élaboré par Robert & Faugeron en 1979. D'une part, il s'agissait d'étudier la validité de l'instrument dans un contexte différent, la justice, son image et les discours portant sur elle ayant largement évolué depuis 30 ans. D'autre part, nous voulions comparer les résultats de Robert et Faugeron à des données plus actuelles, et explorer la persistance des liens mis en évidence à cette époque. Par ailleurs, il nous semblait essentiel de pouvoir disposer, auprès d'une population jeune (n=263, âge moyen 20 ans), d'un outil de recueil à même de nous permettre de repérer les conceptions de la justice, afin d'établir un lien direct aux expériences et aux pratiques de (non)recours.

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

Organisées autour de trois facteurs clairs (ostracisme, défiance et idéalisation), les conceptions de la justice mises à jour rejoignent sur de nombreux points les observations de recherches précédentes. Centré sur la justice pénale, dont on a pu constaté au travers des images spontanées recueillies le caractère prototypique pour penser la justice, le questionnaire autorise néanmoins l'exploration des perceptions de l'institution judiciaire, allant bien au-delà de la simple dichotomie des opinions négatives et positives. Le décalage des attentes et des perceptions, la confiance et la défiance, ou encore la punitivité à l'égard de la déviance sont autant de construits qui se croisent dans des configurations spécifiques. Comment, à partir des représentations mises en évidence, ces étudiants, qui feront un jour ou l'autre pour une majorité l'expérience de conflits, vont-ils réagir ? Quelle sera leur propension à s'adresser ou non à l'institution judiciaire, pour chercher à punir, obtenir réparation, ou restaurer ses droits ? On le devine, ces modalités du rapport à la justice peuvent engager des modes contrastés de recours, allant de l'évitement à l'adhésion, ou de la recherche de la sanction à la valorisation des droits. A titre d'hypothèse pour la suite, ces modalités constituent le fond sur lequel viennent s'ancrer des parcours, des motifs et des objectifs singuliers de mobilisation du droit.

Par ailleurs, ces conceptions apparaissent liées à des attitudes plus larges, qui concernent le rapport au *status* et au changement social, que ce soit dans le sens du refus ou de l'adhésion à ce *status*, ou bien de l'issue et du sens perçus de ce changement, dans une perspective pessimiste et optimiste. Se retrouvent alors les intrications fondamentales postulées par la psychologie sociale entre l'individuel et le collectif. C'est ainsi également en fonction du regard porté sur la structure sociale et sur les positions qu'elle assigne à soi et aux autres, que se construit une prise de position à l'égard de la justice, elle-même déterminante de la disposition à agir en justice face à des conflits (comme en témoigne le « retraitisme » et l'évitement). Faisant lien entre généralité du rapport au social et singularité de la réaction au conflit, ces conceptions ne s'en trouvent pas moins liées à des prises de position directement liées à la justice telle qu'elle est et telle qu'elle se fait. Les fonctions de la justice, les finalités de la peine, les causes de la délinquance ou les origines de la criminalité sont autant de notions « proximales » qui apparaissent interdépendantes aux conceptions de la justice.

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

La justice objet d'expériences

Le dispositif méthodologique consistait pour partie en une recherche localisée sur l'agglomération lyonnaise, centrée sur les justiciables et les contextes des recours, et en l'application d'une enquête de terrain dans des lieux susceptibles de nous permettre d'accéder à des formes de non-recours. Grâce au partenariat de recherche établi avec les responsables du volet « Justice » de la Politique de la Ville de Lyon, nous avons pu avoir accès à des terrains favorables à l'étude des dynamiques de déclenchement du recours, les Boutiques du Droit (BD) et les Maisons de Justice et du Droit (MJD). Dans les deux cas, nous sommes en présence de terrains où les justiciables mobilisent des tiers (porteurs de ressources sociales)

afin de rechercher les voies d'une résolution du (ou des) conflit(s) dont ils font l'expérience. Pour autant, nous ne sommes pas sur les terrains de l'appareil judiciaire, ou plus exactement il s'agit de dispositifs qui prennent leur distance avec l'appareil judiciaire, afin d'assurer un service de proximité. Cette position interstitielle entre l'informel et le judiciaire se réalise de manière différente selon qu'il s'agit des Boutiques de Droit ou bien des MJD, mais également selon les acteurs considérés dans chacune de ces structures. D'une manière générale, ces deux lieux peuvent être considérés comme des *terrains infrajudiciaires* (se situant en amont du recours à la justice) ou parfois comme des terrains parajudiciaires (situés en parallèle).

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

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

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

La psychologie du justiciable prend finalement tout son sens à la lumière de nos résultats en tant que *psychologie sociale du conflit*. Cet élargissement du champ de réflexion et de l'étude du phénomène du non recours à la justice s'inspire aussi bien de la lecture attentive de la littérature scientifique que des opérations de recherche conduites et présentées dans le cadre du présent rapport. Un *conflit* qui ne doit pas être pris sous l'angle polémique du combat, de l'affrontement ou de l'antagonisme, mais plutôt sous celui de la dispute, de la discorde, de la friction, en un mot, de la *tension*. Cette dernière intervient de manière dynamique : (a) dans l'effort de la perception subjective de l'injustice, lors du passage délicat d'une expérience nuisible imperceptible (*unperceived injurious experience*) à une expérience nuisible perceptible (*perceived injurious experience*) (Felstiner & al., 1981, p. 633), ou de la transformation d'un conflit en dispute (Snyder, 1981) ; (b) dans la difficulté de

traduire le problème en litige, de le nommer, de lui donner un statut de reproche et de réclamation ; (c) dans le passage délicat de la conviction en la fonction sociétale fondamentale de la justice à la prise de conscience de l'irruption de l'injustice dans la sphère subjective, le champ psychologique du sujet.

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

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

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

Sommaire

Introduction

Axes de questionnement de la recherche

I. La justice comme objet de représentations

Les représentations sociales de la justice

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

La réactualisation de l'outil méthodologique

Résultats

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

Les fonctions de la Justice : des perceptions aux attentes

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

Représentations de la justice et rapports au changement social

Représentations et expériences de la Justice

Conclusions

II. La justice comme objet d'expériences

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

Des terrains infra-judiciaires

Accès au droit et non-recours à la Justice

Les lieux et les acteurs de l'accès aux droits

L'accès aux droits, vus par ses acteurs

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

La rencontre avec le droit : observation des consultations de juristes

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

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

III. Conclusions

Non-recours et dynamiques de recours

Les déterminants psychosociaux du non-recours à la Justice

Expériences et pratiques de (la) Justice

Les représentations sociales de la Justice

Bibliographie indicative

Annexes

1- Questionnaire sur les représentations sociales de la Justice

2- Guide d'entretien auprès des acteurs des MJD

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

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

Remerciements

Nous tenons tout d'abord à remercier Bernadette Verjat, Chargée de Mission à la Ville de Lyon, qui nous a apporté tout son soutien et son aide durant les différentes phases de cette recherche.

Nous remercions également Christiane Wicky, Présidente de l'association Boutiques de Droit, qui nous a permis d'accéder à ce terrain de recherche.

Nous remercions pour leur accueil, leur participation et leur patience tous les acteurs rencontrés durant cette recherche dans les Maisons de Justice et Boutiques de Droit, en particulier les juristes et secrétaires qui ont grandement enrichi et aidé le présent travail.

Nous remercions Michel Allaix, Premier Vice-Président du TGI de LYON, magistrat délégué CDAD, et Catherine Magnet, Greffière en chef et secrétaire du CDAD du Rhône pour l'intérêt qu'ils ont porté à cette recherche.

Nous remercions enfin tous les étudiants, doctorants et vacataires qui ont participé à la réalisation de ce projet (par ordre alphabétique) :

Azzam Amin, Emilie Avenant, Arnaud Béal, Gaëlle Bertrand-Jalais, Nicolas Buchon, Amélie Desmoures, Denise Duraes, Christelle Ferrari, Elodie Morque, Julie Morin, et Aurélie Montgaillard-Mercier.

Merci enfin aux usagers des lieux d'accès au Droit d'avoir accepté de participer à cette recherche.

Introduction

« *La Justice est là, mais sous un autre visage* ». Ainsi s'exprime l'un des acteurs de l'accès au Droit rencontrés dans le cadre de la recherche présentée dans ce rapport. Quel est ce *visage* de la justice qui se présente aux usagers de l'accès au Droit ? En quoi est-il « *autre* » que celui que revêt l'institution judiciaire ? Comment la justice peut *être là* tout en étant *autre* ? Si l'accès au Droit représente pour ses acteurs une autre justice, qu'en est-il des usagers ? L'accès au droit est-il effectivement un recours à la justice, une phase préparatoire à ce recours, un substitut, un évitement, un *non-recours* ?

Telles sont, au moment du bilan, les questions que traite le présent rapport. Explorer la question du « non-recours à la justice » imposait, nous le soulignons dès l'origine du projet, d'explorer en même temps celle du recours, puisque de l'un à l'autre se déroule un continuum dont il est toujours difficile de spécifier de manière absolue les différents niveaux. Ce continuum est, dans son ensemble, un rapport à la justice, rapport de perception, de représentation, d'expérience et de pratique entretenu à la justice comme valeur, fonction, ou institution. A l'occasion d'un conflit, ce rapport s'actualise dans l'expérience et l'action de justice, et peut conduire parfois à une (in)action *en justice*. Le programme de recherche que nous avons développé dans le cadre de l'appel à projet « le non-recours à la justice » vise spécifiquement à explorer, dans une optique psychosociale, les cheminements qui conduisent du conflit au (non)recours, réactualisant ainsi des perspectives de recherche proposées il y a 30 ans, et restées depuis presque sans suites:

> « ***naming, blaming, claiming*** » : la trilogie dynamique proposée par Felstiner en 1981 pour décrire l'émergence et la transformation des conflits reste un cadre conceptuel pertinent et fécond pour traiter la question de l'action en justice, et singulièrement celle du non-recours. Qu'une expérience d'injustice émerge à la conscience d'un individu par sa mise en mots, que cette injustice trouve une cause, réelle ou supposée, et qu'une « arène » soit identifiée pour y faire face, telles sont toujours les conditions pour qu'un conflit devienne un recours. Selon la mise en mots, la cause identifiée, ou encore l'arène perçue comme accessible, ce recours prendra une forme spécifique et singulière, parfois celle d'une tentative de résolution grâce à la justice, parfois celle d'une inaction plus ou moins complète, parfois encore celle de recours partiels ou substitutifs guidés par le souci d'éviter la

justice. Quoiqu'il en soit, qu'il s'agisse de recours, d'inaction ou d'évitement, l'émergence et la transformation des conflits témoignent d'une variété de rapports à la justice. Dans ce cadre, la singularité des expériences d'injustice vient prendre forme sur la toile de fond que constituent les savoirs et connaissances partagés au sujet de la justice, forgés et entretenus par la communication.

> **« représentations sociales de la justice »** : en psychologie sociale depuis près d'un demi-siècle depuis leur introduction (cf. Moscovici, 2000) les représentations sociales sont étudiées en tant que savoirs sociaux dynamiques, culturellement et historiquement ancrés, mobilisés dans et par l'interaction quotidienne avec les autres, devenant guides d'action, programmes de perception et grilles d'interprétation de la réalité. Cependant, des fragments isolés (opinion, confiance, satisfaction) du rapport à l'égard de la justice constituent des sujets constants d'interrogation et d'enquêtes conduites à intervalles réguliers, souvent à la demande de l'institution judiciaire elle-même (cf. pour la plus récente le sondage réalisé par l'IFOP à la demande du CSM, publiée en 2008 à la Documentation Française). Ces études font généralement l'impasse sur les travaux, pourtant essentiels, conduits dans les années 70 par Philippe Robert et Claude Faugeron. S'emparant d'une théorie encore jeune élaborée dans le champ de la psychologie sociale, ces auteurs ont démontré l'intérêt et la nécessité de référer aux représentations sociales de la justice, dans une approche génétique, holistique et dynamique de la pensée sociale. Loin d'être l'objet isolé d'une pensée seulement réactive du type « opinion », la justice cristallise des enjeux sociaux fondamentaux qui dépassent et englobe le champ de la justice elle-même. Evolution et régulation des rapports sociaux, perceptions et traitement de la différence et de la déviance, évaluations et réactions relatives aux dangers individuels et collectifs, toutes ces dynamiques essentielles de la construction sociale de la réalité se rejoignent et se configurent dans les représentations sociales de la justice.

Le programme de recherche intitulé « *Les déterminants psychosociaux du non-recours à la justice : pratiques, expériences et représentations* », financé par la Mission de Recherche « *Droit et Justice* » lors de l'appel à projets « *Le non-recours à la Justice* », dont nous présentons les résultats ici, visait spécifiquement à explorer les dynamiques psychosociales à même de rendre compte de l'(in)action en justice, en référence à ces deux champs d'étude des logiques de mobilisation du droit et de la justice. En s'appuyant sur l'étude conjointe des représentations sociales de la justice, des expériences de conflits, et des pratiques de recours ou de non-recours, nous avons cherché à mettre en évidence par une enquête de terrain les formes prises par l'interdépendance de ces niveaux d'analyse.

Cette enquête de terrain, située dans l'agglomération lyonnaise, permet de fonder une première approche psychosociale du phénomène complexe que représente le non-recours à la justice, au travers de ses contextes de mise en œuvre, contextes tout autant institutionnels, sociaux, que symboliques. À partir du choix et de l'exploration de certaines « *arènes* » du non-recours (les terrains de l'accès au Droit),

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

La structure du rapport s'organise autour de la présentation dans un ordre logique des opérations de recherche réalisées durant ces vingt et un mois : après avoir brièvement rappelé les axes essentiels de questionnement qui ont orienté la démarche, nous présenterons les résultats des enquêtes menées auprès de différentes populations. Le déroulement de la recherche s'est organisé autour de trois phases, quantitatives et qualitatives. La première a consisté en l'exploration des représentations sociales de la justice dans un échantillon de jeunes étudiants, à partir d'une réactualisation de l'outil méthodologique utilisé en 1978 par Robert & Faugeron. Nous avons ensuite investi pendant un temps long les terrains de l'accès aux droit de l'agglomération lyonnaise, en nous centrant sur deux des plus importants : les Maisons de Justice et du Droit et les Boutiques de Droit. Après une phase d'observation de l'activité et de rencontres avec les acteurs, nous avons réalisé sur ces terrains une enquête auprès des usagers de l'accès au Droit, et exploré, au travers d'entretiens et de questionnaires, les trajectoires, les formes et les orientations des recours au Droit et du non-recours à la justice. Les opérations de recherche réalisées, auprès de jeunes étudiants, des acteurs de l'accès au Droit et des usagers, permettent de dresser un portrait par facettes du non-recours à la justice et du recours au Droit.

Les différentes phases de la recherche constituent la trame de ce rapport, et nous conduisent dans une dernière partie à proposer un certain nombre de conclusions générales et de perspectives pour l'avenir, qui seront utiles, nous l'espérons, tant pour les acteurs de la justice que pour les chercheurs que ce champ-là interroge.

Axes de questionnement de la recherche

Dans l'appel à projets lancé par la Mission, celle-ci apparaissait désireuse de solliciter des travaux permettant d'éclairer « *les raisons qui conduisent le justiciable à ne pas recourir à la justice* ». Notre projet de recherche avait alors proposé d'investiguer dans cette direction, en se consacrant à explorer les déterminants psychosociaux du non-recours à la justice, c'est-à-dire en appréhendant la « psychologie du justiciable » au sein de - et en lien avec - ses contextes.

Trois axes d'analyse avaient alors guidé notre proposition : d'une part, situer le non-recours à la justice dans le champ vaste et diversifié de **l'analyse des non-recours aux droits et aux services**, diversité qui impose de considérer des formes variées de non-recours qui ne peuvent se réduire à l'inaction mais doivent tout à la fois être abordées dans une logique des gradients (niveaux de recours) et des types (formes de recours). L'aspect dynamique à même de pouvoir rendre compte de cette pluralité constitue une dimension incontournable, imposant de la situer au sein de trajectoires de mobilisation du Droit et au croisement de nombreux facteurs interdépendants dont la configuration peut en partie éclairer les logiques sous-jacentes aux stratégies adoptées face à l'apparition ou à la prise en compte d'un conflit. Parties prenantes essentielles de cette dynamique, parfois même déclencheur, **les expériences de justice**, entendues comme l'irruption plus ou moins rapide d'évènements qui bouleversent la vie quotidienne dans son rapport avec le sentiment de justice, constituent le second axe d'analyse. L'émergence du conflit, la rupture qu'il introduit dans le quotidien, les affects et les significations qu'il actualise sont autant d'éléments moteurs de la dynamique d'action ou d'inaction, et des déterminants majeurs de la mise en œuvre de pratiques informelles destinées à résoudre ces conflits ou à en atténuer les effets, comme des actions plus spécifiques de recours en justice faisant intervenir l'institution judiciaire ou les dispositifs gravitant à sa périphérie. Enfin, contextualisant ces dynamiques, offrant les points de référence pour élaborer et transmettre les significations de ces expériences et pour orienter l'action, **les représentations sociales de la justice** opèrent comme des référents symboliques partagés, des formes actives de savoir commun, dans lesquels viennent s'ancrer les rapports à la justice et à l'institution judiciaire.

Abordée comme tributaire de ces dynamiques contextuelles, la « *psychologie du justiciable* » est entendue dans cette recherche comme une *psychologie sociale de la justice*, soucieuse des vécus singuliers des expériences de conflit, de leur ancrage dans une pensée sociale, elle-même tributaire des situations micro et macro-sociales, et dirigée vers la clarification des processus qui conduisent à une variété de formes de mobilisation du droit et d'action en justice.

Au niveau méthodologique, ces axes de recherche s'incarnent dans une démarche de triangulation (Flick, 1992), consistant à croiser les apports respectifs de différents terrains, techniques et populations d'enquête. Représentations, expériences et pratiques sont considérées comme pouvant apparaître à partir d'une pluralité de sources et leurs dynamiques réciproques comme pouvant émerger à partir du croisement de ces sources. C'est donc davantage dans ce croisement et les conclusions auxquelles ils permettent d'aboutir que dans les analyses prises une à une, que peuvent émerger des dynamiques aussi complexes que celles du (non)recours à la justice.

I. La justice comme objet de représentations

Les représentations sociales de la justice

Le premier objectif que nous nous sommes fixés consistait à étudier les représentations sociales de la justice auprès d'une population jeune, en l'occurrence estudiantine, facile à constituer et à interroger, et offrant, au même titre que d'autres échantillons « tout venant », un aperçu de la pensée sociale relative à la Justice. Pour ce faire, nous avons choisi de réactualiser l'outil méthodologique quantitatif élaboré par Robert et Faugeron dans les années 70, dans le but de tester sa validité, 30 ans après, mais aussi de bénéficier des acquis d'un courant de recherche fructueux et adapté, mais néanmoins relativement délaissé. Reprenant différents travaux attachés aux images et représentations de la justice, nous abordons ici la justice pénale, objet de l'étude de Robert et Faugeron, comme prototypique et centrale, et susceptible, en tant que telle, d'orienter de manière sous-jacente le rapport aux expériences et aux pratiques de justice, dans leur diversité. Enfin, ce choix consistant à s'inspirer d'une étude centrée sur l'appareil judiciaire plus que sur les valeurs de justice répond à l'hypothèse, somme toute assez banale, que la perception de l'institution judiciaire peut être cruciale dans l'accès et le recours à la justice. Nous rappellerons brièvement en préambule les principales observations de Robert et Faugeron suite à leur enquête, pour ensuite présenter l'outil méthodologique et sa réactualisation, ainsi que les résultats qu'il a permis de mettre en évidence.

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

La recherche de Robert et Faugeron (1978) apparaît comme pionnière et prenant surtout à contre-pied les études faites alors sur l'opinion publique à l'égard de la justice ou d'une partie de la justice. Ils ont engagé une enquête rigoureuse à propos des images que construit le public à l'égard de la justice et plus particulièrement de la justice pénale. Pour cela, et face au vide laissé par les recherches qui la précèdent, ils élaborèrent un véritable arsenal méthodologique et théorique. Leur objectif principal consistait à reconstruire les différents niveaux d'attitudes à propos de la justice pénale présents dans la population française et de détecter, à partir de ces derniers, les différentes typologies de représentations qui ont cours dans la formation sociale définie à travers des groupes sociaux « pertinents » auxquels les individus interrogés appartiennent.

Au moyen d'une typologie précise de la population et en fonction de différentes attitudes relevées à l'égard de la justice pénale, ils ont mis en évidence la multitude des conceptions idéologiques de la justice pénale observables dans la société française. Ceci leur a permis de relever les lignes de fracture qui les opposaient les unes aux autres (chose que les études de l'opinion publique ne permettaient pas) et l'évolution potentielle des mentalités qui se profilait. Après une première investigation qualitative – faisant émerger les dimensions de manichéisme et de conformisme, ainsi qu'une distinction entre les discours à tonalité sociologisante et ceux à tonalité individualisante – ils ont élaboré un questionnaire qu'ils ont administré à un échantillon de 1868 personnes, représentatif de la population française. Pour construire cet outil méthodologique, ces deux chercheurs effectuèrent une phase exploratoire, au moyen d'entretiens non-directifs, dans le but de comprendre et saisir le sens du discours tenu par les personnes interviewées à propos de la justice. De cette phase qualitative émergèrent une vingtaine de thèmes qu'ils utilisèrent pour constituer différentes échelles d'attitude. Les échelles d'attitude sont une manière courante d'appréhender les attitudes à propos d'un objet social. Elles se composent d'un ensemble d'items permettant d'en explorer les différentes facettes. On s'assure ainsi de la cohérence des opinions exprimées en réponse à ces questions – corrélations – avant éventuellement de les combiner en un indice quantitatif unique (via l'alpha de Cronbach par exemple).

A partir des données qualitatives et des dimensions sous-jacentes dévoilées par leur analyse, six échelles d'attitudes furent créées, chaque individu se positionnant de manière plus ou moins élevée sur chacune d'entre elles¹. Les différentes positions que l'on peut observer sur ces échelles composent autant de représentations sociales envers la justice pénale. Leur analyse a conduit à distinguer cinq typologies de représentations sociales, dont certaines contiennent des sous-typologies. Elles s'organisent en grands ensembles : l'un qui serait favorable à l'état actuel des choses, des institutions judiciaires, à leurs finalités, leur attribuant une fonction de préservation de l'ordre établi et présentant des notes élevées à toutes les échelles. Il serait aussi lié au recours à la causalité interne, à l'idée de responsabilité individuelle et estimerait que l'appareil judiciaire est autonome. L'autre tendance s'organise de manière opposée, présentant des notes basses aux échelles d'attitude : défavorable à ces institutions, souhaitant une transformation ou une modification des structures sociales. De plus, elle favorise la causalité sociale et pense que la justice est une structure du pouvoir. Par ailleurs, ils notent que les échelles d'attitude de résistance au changement, de manichéisme et d'acceptation du rôle des institutions répressives sont apparues comme fortement corrélées entre elles, constituant le « noyau dur » des représentations sociales de la justice pénale.

¹ (1) la résistance au changement ; (2) l'adhésion (à l'ordre social) ; (3) le manichéisme ; (4) la satisfaction (image d'une justice indépendante et d'une police ne faisant que son travail) ; (5) la méfiance (qui estime que la justice n'est pas juste et qu'elle a un caractère aléatoire) ; (6) la responsabilité du délinquant (qui lie l'idée que les délinquants sont responsables de leurs actes et que la justice les contient pour maintenir l'ordre).

Ces manières de penser la justice pénale, et plus généralement la société, sont déterminées par plusieurs facteurs. Les typologies de représentations sociales ont pu être expliquées par quatre grandes dimensions relevées par une analyse dimensionnelle (analyse factorielle des correspondances) globale expliquant 92,5% de la variance². Leur analyse a permis de faire ressortir que chaque groupe social « pertinent » ne présente pas une homogénéité idéologique, n'apparaissant pas comme un bloc, en ce qui concerne la justice pénale. Deux conclusions ont été tirées de l'observation de cette gamme de représentations. D'abord, que le système pénal comme objet de représentation est fortement empreint de traditionalisme et de passéisme. Autrement dit, les représentations sociales de la justice sont fortement tournées vers le passé. Elles sont surchargées de « conserves culturelles » et d'« archaïsme ». Néanmoins, on observe, de manière minoritaire, de fortes oppositions au sein de cette palette de représentations, l'ensemble étant profondément travaillé et clivé par le facteur global d'évolution. Une brisure dans l'ensemble de la population est alors prégnante, ainsi qu'à l'intérieur de certains groupes sociaux (les ouvriers et les cadres particulièrement). En somme, pour citer les auteurs, « nous obtenons un cliché largement surchargé d'anciens, mais déjà travaillé par des mouvements profonds. » (1980, p. 166). Ces auteurs envisageaient donc un durcissement des contradictions et une augmentation des clivages idéologiques que les profondes brisures au sein des représentations sociales rendaient possibles.

La richesse de cette étude laissait présager qu'une suite lui serait donnée posant les bases solides d'un véritable champ d'études. Pourtant, depuis 30 ans, ce champ a été relativement délaissé, et même si certains chercheurs ont entrepris des investigations sur les représentations sociales de la justice pénale en étudiant, par exemple, les attitudes vis-à-vis de la loi et de la justice (Percheron, 1991), les motivations à punir (Tostain, 2007), les conceptions de la sanctions pénales (Languin et al., 2004), ou encore les raisons du respect ou de la violation des règles de droits (Verkuyten et al., 1993), la majeure partie des recherches qui ont suivi réintégra nombre de défauts des travaux sur l'opinion publique qui la précédèrent.

² Le premier facteur est défini par l'évolution à la fois générationnelle et sociétale (63%) caractérisé par l'axe « passé-avenir ». S'oppose alors une France urbaine (surtout parisienne) à une France rurale, les agriculteurs aux cadres, ainsi que les « vieux » aux « jeunes ». Il ordonne les typologies de représentations des plus passéistes aux plus tournées vers l'avenir. Le deuxième facteur explicatif est la mobilité socio-démographique que constitue l'axe « stabilité-instabilité » (15%). Il oppose deux zones de stabilité – l'une ancienne et rurale (pratique religieuse régulière et position politique de droite ; l'autre nouvelle (cadres) – à une zone d'instabilité, celle des employés vivant dans des villes moyennes ou des métropoles provinciales et qui ne sont pas insérés dans les associations ou organisations. Le troisième facteur se définit par l'axe « certitude-incertitude » (9%) ; le pôle « certitude » regroupant les « vieux » et les « nantis » et le pôle « incertitude », les « employés instables » et les « jeunes incertains ». Le quatrième (5,5%) rend compte de l'opposition entre salariés « défavorisés » de production et salariés de distribution et services (employés), traduisant, en réalité, une opposition hommes / femmes (expliquée par la forte féminisation de la population d'employés).

La réactualisation de l'outil méthodologique

Dans l'objectif de cerner la justice comme objet de représentation, et de saisir ainsi le sens commun à partir duquel peuvent se développer des expériences de la justice, nous avons donc remis à l'épreuve leur outil méthodologique, en lui faisant subir une réactualisation sémantique, quelques modifications au regard de l'évolution historique, et en y intégrant certaines nouveautés.

En préambule du questionnaire, et afin d'explorer d'une manière plus libre et qualitative les univers de sens auxquels renvoie le mot « justice », nous avons utilisé une tâche d'association de mots, à partir de l'inducteur « justice ». Les questions suivantes, chacune correspondant à des échelles d'attitudes, ont été triées en fonction de leur pertinence au regard de l'évolution sociale et langagière. Certaines d'entre elles ont été reformulées alors que d'autres ont été écartées pour être parfois remplacées par de nouvelles, plus en phase avec notre société et la justice telle qu'elle se présente aujourd'hui. Quatre-vingts questions portant sur la justice et/ou plus généralement sur la société constituent ce nouveau questionnaire. Quatre questions qualitatives déjà présentes dans l'outil méthodologique de base ont été reprises telles quelles. Elles traitent de la finalité de la justice et de la peine, ainsi que de l'étiologie de la délinquance et du criminel. La majeure partie des questions se présente sous forme d'affirmations sur lesquelles les personnes interrogées doivent se positionner en fonction de leur degré d'accord, les attitudes s'étudiant essentiellement grâce à cette modalité de questionnement. La seconde partie du questionnaire est consacrée aux renseignements concernant les types de productions d'informations et/ou culturelles consommées (journaux, films, émissions, musique, etc.) et les traditionnelles positions sociodémographiques (sexe, âge, niveau d'étude, profession, profession des parents, etc.). Enfin, une des innovations qu'apporte notre étude est d'établir une série de questions sur l'expérience de justice, dans l'objectif de comprendre et d'interroger les relations qui peuvent exister entre les expériences passées de justice et les représentations sociales de la justice.

Une fois réactualisé et mis en forme, le questionnaire ainsi créé a été pré-testé auprès d'un échantillon d'une trentaine d'étudiants, afin de vérifier son ergonomie, le caractère compréhensible des questions posées, et d'évaluer le temps nécessaire à son remplissage. Quelques modifications mineures sont apparues nécessaires pour parvenir à une forme finale satisfaisante (cf. annexe 1). Le questionnaire a ensuite été proposé à des étudiants de l'Université Lyon 2 (sciences humaines et sociales), en passations collectives durant des heures de cours, ou bien en passation individuelle par des prises de contact aléatoires sur le campus. Le questionnaire était proposé comme portant sur « *les opinions liées à la Justice* », et son remplissage était souligné comme étant volontaire, anonyme et confidentiel.

Résultats

Les passations se sont déroulées de mai à juin 2008, et l'échantillon final est composé de 263 sujets, avec une moyenne d'âge de 20,3 ans. Le tableau 1 récapitule les principales caractéristiques de l'échantillon, pour les hommes et les femmes.

Tableau (1) : Récapitulatif des caractéristiques de l'échantillon interrogé

VARIABLE	TOTAL	HOMMES	FEMMES
Effectifs (N, %)	263	45 (17%)	218 (83%)
Age (M, SD)	20.27 (3.10)	20.8 (2.64)	20.15 (3.18)
Niveau d'étude (%)			
1 ^{ère} Année	65.6	44.4	70
2 ^{ème} Année	14.5	11.1	15.2
3 ^{ème} Année	19.9	44.5	14.8
Expérience de la Justice (%)			
Non	87	80	88.4
1 fois	8.5	6.7	8.8
Plusieurs fois	4.6	7.3	2.8
Expérience de la justice dans l'entourage (%)			
Non	35	22.8	37.5
1 fois	32	34	31.5
Plusieurs fois	33	43.2	31
Sources d'information sur la justice (%)			
Médias	80,6	77,7	81,2
Livres	23,6	28,8	22,5
Expérience personnelle	25	35,5	23,8
Expérience entourage	49,5	42,2	50,9
Internet	7,6	13,3	6,4

On peut d'ores et déjà observer que cet échantillon est à plusieurs égards « représentatif » par rapport à la population visée. Majoritairement féminin, principalement inscrit en première année à l'Université, n'ayant que très minoritairement une expérience directe de la justice, mais disposant davantage d'informations sur elle via les médias et les proches, le profil de l'échantillon interrogé correspond à ce qui peut être attendu dans une population d'étudiants.

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

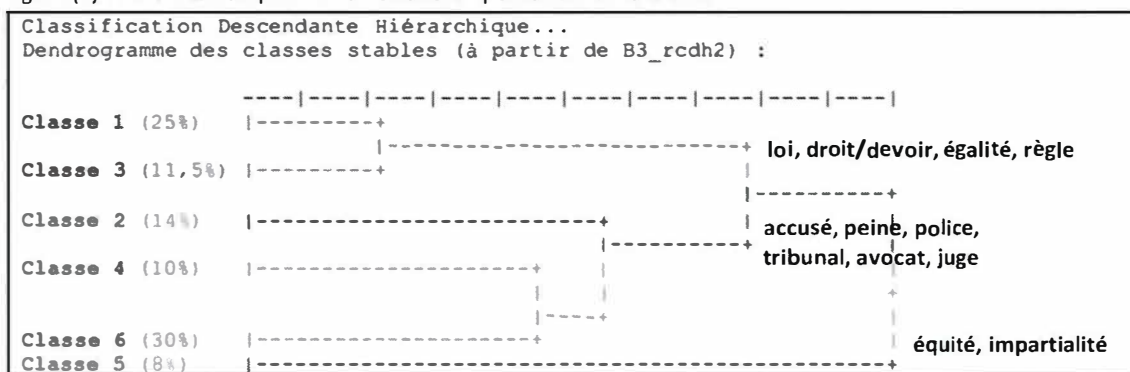
Les associations de mots offrent un premier diagnostic sémantique du champ représentationnel d'un objet. C'est une technique courante de recueil de données en psychologie sociale misant sur la spontanéité des réponses et visant la construction d'une carte sémantique et lexicale de l'objet étudié. Le mode de passation de l'association verbale est simple. On présente au sujet un (ou plusieurs) mot(s) inducteur(s) en lui demandant de produire spontanément (oralement ou par écrit) un certain nombre de mots ou d'expressions que le(s) stimulus(i) lui évoque(ent). Cette technique permet à la fois d'extraire un contenu représentationnel et d'étudier son organisation et sa structure (hiérarchisation, centralité). La production verbale peut être considérée comme apportant une spontanéité plus importante que les méthodes interrogatives classiques du dispositif

de l'enquête, dans la mesure où elle postule un moindre contrôle de la part du sujet, et par là même, un gain d'authenticité, la dimension projective devant permettre d'accéder rapidement aux éléments sémantiques de l'univers de l'objet. Elle permet en effet de rendre plus saillantes que dans un entretien par exemple, les liaisons implicites entre différents éléments. Toutefois, elle reste tributaire de ses conditions de production (vocabulaire isolé sans ossature grammaticale, absence d'évaluation attitudinale), et par conséquent son usage devient pertinent lorsqu'il est combiné, complété et validé par des modes de recueil plus poussés (p.ex. l'entretien, le questionnaire), ce qui est le cas dans notre recherche.

Dans notre cas de figure, le mot inducteur était le terme "justice" et l'épreuve était incorporé au sein du questionnaire (production écrite). Plus précisément, pour éviter tout effet de *halo* l'épreuve associative était placée tout au début du questionnaire. Ainsi, 260 sujets ont finalement participé à cette épreuve, ce qui correspond à la quasi totalité de l'échantillon. Du point de vue quantitatif, 1239 associations (mots et expressions) ont été produites (en moyenne 4,7 associations par sujet) correspondant à un volume total de 1401 mots.

Après retranscription et codification, nous avons analysé ce corpus verbal à l'aide de la méthode informatique textuelle Alceste³. Du point de vue de l'organisation topique du corpus en champs lexicaux, le graphique suivant nous informe sur la structure des classes lexicales stables et leurs liaisons. Précisons d'emblée que le nombre de classes à l'issue d'une analyse Alceste ne signifie pas une plus grande "richesse" de résultats, mais avant tout une diversité de vocabulaire, une diversité lexicale. Force est de constater que notre corpus est varié car composé de six classes lexicales au total. Néanmoins, ces dernières ne sont pas des entités isolées mais elles entretiennent des liaisons, des rapports lexicaux et sémantiques issus de leur classification.

Figure (1) : Pôles thématiques des associations spontanées de la Justice



³ Alceste (Analyse des Lexèmes Cooccurrents dans les Énoncés Simplifiés d'un Texte) est une méthode (et un logiciel) d'analyse textuelle largement utilisé en sciences humaines et sociales proposant aux chercheurs une aide informatique face à des corpus textuels numérisés. L'objectif de cette méthode n'est pas le calcul du sens, mais l'organisation topique du discours à travers la mise en évidence des « mondes lexicaux ». Dans Alceste, le vocabulaire d'un énoncé constitue une *trace*, une référence, une activité, bref une intention de sens du sujet-énonciateur. Pour cette méthode d'inspiration lexicométrique, les traces les plus prégnantes de ces activités dans le lexique sont les « mondes lexicaux » (Kalampalikis, 2003 ; Kalampalikis & Moscovici, 2005).

Cette variété illustre des articulations qui s'organisent autour de **trois pôles thématiques** de la manière suivante :

1. **la justice comme droit et devoir** abordée sous l'angle de la *loi* et plus précisément de *l'égalité* devant la loi, de la *règle*, mais aussi de *l'injustice* et de la *condamnation* (classes 1 et 3 - 36,5% du total) ;
2. **l'administration de la justice pénale** constitue le trait central des classes 2, 4 et 6 (54% de l'ensemble) avec une forte insistance sur les acteurs institutionnels de la justice (police, tribunal, juge, avocat) ;
3. **la justice équitable et impartiale** forme le troisième pôle, certes minoritaire (classe 5 - 8%), néanmoins clairement distinct des précédents car instituant un regard critique envers la justice telle qu'elle se pratique ("justice à deux vitesses")

Les conclusions de ces associations seront interprétées avec celles de l'ensemble du questionnaire. Cependant, d'ores et déjà, nous pouvons affirmer que spontanément cet échantillon associe majoritairement à la justice des traits dont la centralité est marquée par son caractère pénal, mais au travers de déclinaisons organisées autour des outils de la justice, de ses acteurs et de ses lieux, et des jugements portés sur elle. Sur quoi la justice repose, comment elle s'administre et la prise de position à son égard constituent trois pôles thématiques à même de configurer des représentations variables autour de principes communs de définition, de description et de jugements.

Les fonctions de la Justice : des perceptions aux attentes

Suite à cette analyse centrée sur les productions spontanées, la première étape des analyses portant sur les items pré-établis a consisté à étudier les réponses obtenues concernant les **finalités**, perçues et souhaitées, **de la Justice**. Directement issu du travail initial de Robert et Faugeron, ces items sont particulièrement informatifs quant à la fonction que les sujets prêtent à la Justice, et leur désir de voir celle-ci évoluer le cas échéant. Le tableau 2 résume les réponses à ces items. On constate que la fonction privilégiée par les répondants est celle de « faire respecter les lois », contrairement à celle visant à « contribuer à l'évolution de la société » qui rencontre le moins d'approbation. On observe d'autre part que les fonctions perçues ne sont approuvées que par une petite moitié des répondants, signe d'un décalage entre perceptions et souhaits en ce qui concerne les finalités de la justice.

Tableau (2) : Finalités de la Justice

N°	Libellé	Item	%
V3	D'après ce que vous savez ou pouvez imaginer, avez-vous le sentiment qu'à l'heure actuelle, en France, la justice cherche surtout à :	maintenir l'ordre	32,6
		faire respecter les lois	45,6
		protéger les libertés et les droits des citoyens	11,5
		assurer la sécurité des citoyens	6,9
		contribuer à l'évolution de la société	3,4
V4	4 - Pensez-vous que c'est une bonne chose ?	oui	47,1
		non	34,2
		NSP	18,2
V4b	↳ Si non, à votre avis, la justice devrait surtout servir à :	maintenir l'ordre	1,0
		faire respecter les lois	6,9
		protéger les libertés et les droits des citoyens	63,4
		assurer la sécurité des citoyens	9,9
		contribuer à l'évolution de la société	18,8

En étudiant de plus près ces réponses, on constate que le rejet de la fonction de la justice apparaît principalement en lien avec celle de « maintenir l'ordre » (54%). A contrario, celle recevant le plus d'approbation est la fonction consistant à « faire respecter les lois » (51%). Chez ceux qui rejettent la finalité perçue de la justice, une forte majorité souhaite comme finalité celle consistant à « protéger les libertés et les droits des citoyens », ces derniers étant, dans une très large majorité (environ 70%) ceux qui attribuent à la Justice le rôle de « maintenir l'ordre ». De ces décalages entre justice perçue et justice souhaitée ressort le clivage déjà mis en évidence par Robert & Faugeron, entre une vision satisfaite mais restrictive de la justice, et une vision critique mais prospective, qui attend beaucoup de la justice (protéger les libertés et les droits). Dans ce cadre, la Loi apparaît comme une arme à double tranchant, celui du maintien de l'ordre (rejeté) et celui de la protection des droits (souhaité). Ce qui paraît être en cause dans ce décalage, c'est bien la justice elle-même, dans son administration de la Loi.

La seconde question concernait les **causes perçues de la délinquance**. Les réponses laissent apparaître la prépondérance d'une étiologie sociale, puisque l'attribution de la délinquance au « milieu » ou aux « conditions de vie » réunit la plus grande part des répondants (77%).

Tableau (3) : Les causes de la délinquance

N°	Libellé	Item	%
V5	Selon vous, quelle est, parmi les raisons suivantes, la cause la plus fréquente de la délinquance	la personne a un mauvais fond	2,1
		à cause du milieu dans lequel la personne a vécu	45,2
		ses parents n'ont pas su l'élever	13,6
		la personne a été entraînée par des copains	7,4
		ses conditions de vie sont trop mauvaises	31,7

Bien qu'il faille différencier ces deux causes, en particulier en raison du caractère polysémique de la notion de « milieu » (qui peut être envisagé comme un groupe

humain naturalisé comme déviant), elles se distinguent néanmoins de l'étiologie personnelle ou de l'attribution interne, qui n'est retenue que par une très faible partie des répondants (« la personne a un mauvais fond », 2 %). La question de l'éducation (13,5%), et celle de l'influence des pairs (7,5%) constituent les deux causes intermédiaires dans l'approbation qu'elles rencontrent dans l'échantillon.

Ces constats peuvent être complétés par ceux issus des réponses à la question concernant les **causes de la criminalité**.

Tableau (4) : Les causes de la criminalité

N°	Libellé	Item	%
V9	On attribue la criminalité de notre époque à des causes diverses. Parmi celles ci-dessous, laquelle vous semble la plus importante ?	Il n'y a plus de valeurs à notre époque	27,7
		Il y a de plus en plus de chômage	4,3
		La justice est trop indulgente	7,9
		Des catégories de gens sont vraiment trop défavorisées	47,2
		De nos jours, tout change trop vite	12,6

Distincte de la délinquance par son caractère de gravité, la criminalité est examinée dans son étiologie sur des aspects en partie différents de ceux de la délinquance. Ainsi, on constate que la cause majoritaire attribuée à celle-ci relève également d'une origine sociale, faisant référence aux inégalités sociales et aux groupes défavorisés (47,2%). Cette « défaveur », terme presque aussi vague que celui du « milieu », recueille bien plus d'approbation que l'explication plus précise consistant à attribuer la criminalité à la prévalence du chômage (4,4%). Par ailleurs, il est notable que l'explication fondée sur la « perte des valeurs » recueille dans cet échantillon environ un tiers d'approbation (27,8%). Le changement social et l'indulgence de la Justice rassemblent quant à eux environ 20% des réponses.

Dans ce contexte de finalités controversées et d'attribution externe de la délinquance et de la criminalité, on peut s'interroger sur le sens donné à la condamnation de quelqu'un par la justice. L'analyse des réponses à la question sur ce sujet montre que les répondants considèrent qu'il s'agit avant tout pour la justice de punir le coupable ou de mettre à l'écart les individus dangereux.

Tableau (5) : Finalité perçues de la peine (1)

N°	Libellé	Item	%
V7	Selon vous, de nos jours, lorsque la justice condamne quelqu'un, c'est avant tout pour :	punir le coupable	33,9
		faire peur à ceux qui pourraient en faire autant	15,2
		rééduquer le coupable	3,9
		protéger la société contre des individus dangereux	32,8
		rappeler aux gens quelles règles on doit respecter	14,0

Deux finalités de la peine, liées à des conceptions contractualistes (« punir le coupable » et « rappeler aux gens quelles règles on doit respecter ») et ostracistes (« protéger la société contre des individus dangereux ») de la justice pénale (cf. Languin et al., 2004) réunissent 67% des réponses, alors que la conception davantage prospectiviste (en partie opérationnalisée au travers de l'item « rééduquer le coupable ») reçoit une très faible approbation (4%). Une autre finalité de la peine, prospective au sens de préventive (« faire peur à ceux qui pourraient en faire autant »), réunit quant à elle environ 15% des réponses. Pour autant, ces finalités de la peine ne doivent pas être considérées comme celles souhaitées par les répondants.

Tableau (6) : Finalités perçues de la peine (2)

N°	Libellé	Item	%
V8	Pensez-vous que ce soit une bonne chose ?	oui	48,0
		non	41,6
		NSP	10,3
V8b	Si non, à votre avis, on devrait condamner quelqu'un pour	punir le coupable	9,7
		faire peur à ceux qui pourraient en faire autant	1,7
		rééduquer le coupable	67,2
		protéger la société contre des individus dangereux	14,1
		rappeler aux gens quelles règles on doit respecter	7,0

En effet, on constate que près de la moitié de ceux-ci rejette les finalités perçues (et en particulier celles consistant à punir le coupable (43%) et à faire peur (31%)), et plébiscite largement la conception davantage prospectiviste. La visée de « rééduquer le coupable » est particulièrement mise en avant par ceux qui rejettent la finalité strictement punitive (48%). On constate là encore le clivage repéré en lien avec les fonctions de la justice, et qui oppose ici le contractualisme et l'ostracisme au prospectivisme, clivage qui repose avant tout sur le décalage entre attentes et perceptions, décalage difficilement réductible à une « opinion » ou à un indice de « confiance » relatifs à la justice.

Un autre item visait à **évaluer la punitivité**, en se basant sur un acte d'une gravité mineure (une « bêtise »). Les réponses font apparaître une punitivité réelle, mais faible, qu'il s'agisse du « punir légèrement » ou de « donner un avertissement ». L'absence de punitivité, ainsi que la forte punitivité ne sont retenues que par une minorité des répondants (respectivement 3 et 8 %).

Tableau (7) : Evaluation de la punitivité

N°	Libellé	Item	%
V11	Il peut arriver à des gens de faire ce qu'on appelle une « bêtise ». Que pensez-vous qu'il faut faire dans ces cas-là ?	Les punir sévèrement pour leur apprendre à ne pas recommencer	8,5
		Les punir légèrement pour qu'ils comprennent	61,2
		Leur donner un avertissement	27,1
		Ne pas les punir du tout	3,1

Enfin, un dernier item concernait l'évaluation du **fonctionnement de la justice**, et le cas échéant les voies de son amélioration.

Tableau (8) : Evaluation du fonctionnement de la justice

N°	Libellé	Item	%
V15	Voici quatre avis sur la justice. Avec lequel êtes-vous le plus d'accord ?	On peut améliorer la justice en la modifiant un peu	43,8
		Pour l'améliorer il faut la transformer complètement	13,8
		Ça ne sert à rien d'essayer de la transformer si l'on ne change pas radicalement la société	39,5
		La justice fonctionne très bien comme ça, rien n'est à changer	2,7

Question cruciale pour Robert et Faugeron, elle est particulièrement informative du décalage entre perceptions et souhaits concernant la justice, et plus encore concernant la possibilité de réformer ou non le système de la justice pénale. Au vu des réponses on constate que l'échantillon se partage principalement entre des positions réformistes (« On peut améliorer la justice en la modifiant un peu ») et radicales (« Ça ne sert à rien d'essayer de la transformer si l'on ne change pas radicalement la société »). Le changement complet, appliqué seulement à la justice elle-même ne recueille que peu d'approbation, signalant par là une relation d'interdépendance au système social dans son ensemble chez ceux qui souhaitent sa transformation. Enfin, il est tout de même notable que la satisfaction, et donc la volonté de ne rien voir changer, ne rassemble qu'une infime minorité des répondants.

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

Afin d'étudier les principes organisateurs autour desquels se structurent les représentations de la justice, nous avons procédé à une analyse sur l'ensemble des items relatifs à la justice dont le format de réponse était adapté à ce type d'analyse (échelles de type Likert). À rebours d'une analyse scalaire ou typologique, il s'est agit ici non pas de déterminer l'effet de l'adhésion à des dimensions d'attitude isolées, ni de discriminer des groupes de sujets à partir d'une série de variables, mais davantage d'explorer la configuration des réponses aux items sur la base des réponses obtenues. L'analyse factorielle permet ainsi de repérer les principes qui organisent les réponses aux items sur la base de facteurs structurés par des oppositions dont la signification s'interprète a posteriori (cf. Doise, Clémence & Lorenzi-Cioldi, 1992). Afin de permettre l'émergence de facteurs distincts et donc plus aisément interprétables, nous avons réalisé une analyse en composantes principales (ACP, avec rotation *varimax*). L'ensemble des items adaptés concernant la justice ont été entrés dans l'analyse, et concernent donc tout autant l'indépendance et l'équité de la justice, son caractère fiable ou bien aveugle, les causes et remèdes à la délinquance et au crime, ou encore les rapports entre la

justice et l'Etat. A partir de l'analyse sur 49 items, 4 facteurs sont apparus expliquant au total 32,3% de la variance⁴. Les résultats de cette analyse sont récapitulés dans le tableau ci-dessous.

Tableau (9) : Analyse en composantes principales

<i>Items</i>	<i>Facteur 1</i>	<i>Facteur 2</i>	<i>Facteur 3</i>	<i>Facteur 4</i>
La justice n'est pas assez sévère avec ceux qui entravent la loi	,670751			
Même après avoir purgé leur peine de prison, certaines personnes doivent rester enfermées	,660815			
Quand on sait que quelqu'un est coupable, ce n'est pas la peine de lui donner un avocat	,655362			
La « tolérance zéro » est une solution adaptée au problème de la délinquance	,621856			
On devrait remettre la peine de mort pour certains types de délits	,619031			
La plupart de nos problèmes seraient réglés si nous pouvions mettre hors d'état de nuire tous les gens immoraux	,617249			
Quand un mineur commet un délit, il doit être jugé de la même manière qu'un adulte	,611595			
Le casier judiciaire est une protection pour les honnêtes gens, on sait à qui on a à faire	,601471			
Quand quelqu'un commet un délit, il est responsable, il n'avait qu'à pas le faire	,596889			
Je ne comprends pas qu'un avocat puisse défendre quelqu'un qui serait coupable	,558970			
Quelqu'un qui veut rester dans le droit chemin peut toujours y arriver	,524424			,318546
Il y a des enfants, quelle que soit l'éducation qu'on leur donne il n'y a rien à faire, ils ont mauvais fond	,515035			
Quelles que soient ses opinions, un citoyen doit respecter les choix de son pays	,488363			
S'il n'y avait pas la justice et la police, n'importe qui pourrait faire n'importe quoi	,465903			
La justice est souvent trop sévère avec les petits délinquants	-,450250			
Un délinquant, même endurci, est toujours récupérable	-,386554			
Dans une affaire judiciaire dès les premiers contacts avec la police, les jeux sont faits		,624832		
Il faut éviter d'avoir affaire à la justice, même si on est innocent		,606658		
Ceux qui sont au pouvoir n'ont jamais eu de mal à faire déplacer un juge d'instruction qui leur déplaisait		,568959		
La justice pénale est l'instrument des personnes au pouvoir		,543196	-,306040	
Un des problèmes de la justice, c'est que les juges sont presque tous issus d'un milieu aisé		,531491		
J'aurais peur de la justice si je devais avoir à faire à elle		,492874		-,351158
En fait , les avocats sont de mèche avec les juges		,465575		
Dès que l'on a à faire à la justice, on est considéré comme coupable		,462539		
J'hésiterais à engager une action en justice si j'étais victime d'une infraction		,439367		
Pour de nombreux juges, juger devient une routine		,433977	-,353099	
En fonction de l'humeur du juge on ne sera pas jugé pareil		,411232	-,360213	
Le juge est influencé par l'avocat qui parle le mieux		,353592		
Le gouvernement se sert de la justice pour contrer ses adversaires		,337126	-,362963	

⁴ Cette variance est significativement moins élevée que celle obtenue par Robert & Faugeron, ce qui n'est pas surprenant compte tenu de la plus grande variance totale à expliquer due au traitement métrique et non pas dichotomique des variables.

Les erreurs judiciaires sont exceptionnelles					,580735	
Les citoyens sont égaux devant la justice					,578292	
En général, les juges rendent des jugements équitables					,567802	
En général, les décisions de justice sont impartiales					,551299	
De nos jours la justice est proche des citoyens					,521379	
La justice est indépendante du gouvernement					,512850	
Le langage de la justice est clair					,468673	
Quand on a été condamné une fois, cela vous fait réfléchir					,401334	,361630
La justice s'est beaucoup « humanisée » ces dernières années	,324298				,384756	
Les innocents n'ont rien à redouter de la justice					,382886	,386744
Si l'on est innocent on a toujours un recours					,358476	
Il n'est pas possible de faire pression sur un tribunal						,445287
L'important n'est pas de punir le coupable, mais de l'obliger à réparer le tort commis envers sa victime						,394911
beaucoup de délinquants sont des malades mentaux qui ne sont pas responsables						,387214
Les juges sont libres de rendre la justice selon leur conscience						,385090
Les peines prononcées par la justice sont efficaces pour empêcher les récidives					,317847	,345242
Quelqu'un a déjà commis un délit, on ne peut pas savoir s'il n'a pas le mal dans la peau						,304310
Il vaut mieux risquer de relâcher un coupable plutôt que de condamner un innocent					-,300505	,273913
La justice défend contre les excès de la police						-,304598
Si elle est reconnue innocente, une personne qui est passée en justice ne reste pas marquée aux yeux des autres						
<i>Valeur propre</i>	7,25844002	4,46931665	2,40645259	1,6877144		
<i>Variance expliquée</i>	14,8131429	9,12105439	4,91112773	3,4443151		

N.B. - Seules les saturations $\geq .30$ sont indiquées

Sans approfondir les interprétations au-delà de ce que peut requérir cette opération préliminaire à l'enquête de terrain, on voit émerger des facteurs cohérents, signalant des principes organisateurs des représentations de la justice qui rejoignent sous certains aspects les échelles d'attitude mises en évidence par Robert & Faugeron (1978), mais également pour une part les observations de Languin et al. (2004).

Le premier facteur, le plus important, rassemble des items liés à une conception ostraciste et punitive de la Justice. Le maintien de l'ordre, la mise à l'écart des personnes jugées dangereuses, et la prédominance d'une étiologie personnaliste de la délinquance apparaissent ensemble au sein d'un facteur qui s'accompagne d'une certaine confiance dans la fonction de la justice (punir et isoler les individus dangereux), même si son fonctionnement peut être jugé trop indulgent. Ce facteur rassemble les items liés aux attitudes de manichéisme et de responsabilisation, dans le versant positif.

Le second facteur, dénote une attitude de défiance à l'égard de la justice, ainsi que des pratiques d'évitement. Fondée sur un arbitraire de l'institution généré par l'aléatoire des décisions des juges ou des avocats, par les liens existant entre pouvoir politique et judiciaire et par le milieu dont sont issus les juges, cette méfiance met en cause les fondements de la justice, et réfute autant sa fonction que son fonctionnement. Rejoignant les types 4 et 5 de Robert et Faugeron (cf. Robert & Faugeron, 1973, p.36), ce facteur indique une attitude proche du « retraitisme » proposé par ces auteurs pour désigner un évitement et une prise de distance à

l'égard des institutions et des pratiques participant à leur régulation. Il est notable dans ce cadre de noter que tous les items susceptibles d'indiquer la potentialité d'un non-recours à la justice sont ici présents.

Le troisième facteur apparaît comme tout le contraire du précédent. Idéalisée, la justice est considérée comme fiable et équitable, comme ayant un langage clair et étant proche des citoyens, comme indépendante et efficace dans sa fonction. Ainsi perçue, la justice n'effraie pas, paraît à même d'autoriser les recours, et semble même avoir connu des évolutions positives. Le registre de l'idéalisation est très marqué, et c'est la confiance qui domine le rapport à l'institution, confiance qui conduit les innocents à ne rien redouter d'elle.

Le quatrième facteur est quant à lui plus difficile à interpréter. Centré sur la condamnation, son rôle et ses limites, ce facteur réunit des items aux contenus à première vue hétérogènes, liés à la confiance dans le fonctionnement de la justice, mais laissant également apparaître des ambivalences quant au sens et à l'efficacité des peines.

Si les trois premiers facteurs apparaissent aisés à interpréter à la différence du quatrième, il n'en reste pas moins qu'ils n'informent en eux-mêmes que sur les co-variations qui les affectent, c'est à dire de l'interdépendance « interne » d'un ensemble de signification. Afin d'approfondir l'analyse, il apparaissait utile de se pencher sur les liens existants entre représentations et fonctions perçues de la justice, afin d'approfondir les constats sur la validité du questionnaire et l'interprétation des facteurs mis en évidence. A cet effet, nous avons étudié les scores aux différents facteurs en fonction des réponses aux questions traitées précédemment, à savoir celles portant sur les fonctions perçues et souhaitées de la Justice et de la peine, ainsi que les causes attribuées à la délinquance et à la criminalité.

Concernant les fonctions perçues de la justice, l'analyse des scores factoriels en fonction des réponses (cf. figure 2) montre que si une adhésion à une conception idéalisée de la justice s'accompagne de fonctions perçues comme destinées à protéger le citoyen, la conception ostraciste est davantage liée à la justice perçue comme contribuant à l'évolution de la société. Cette dernière fonction est également liée à la défiance à l'égard de la justice, conception qui s'accompagne aussi de la fonction perçue de maintien de l'ordre. Enfin, c'est lorsque les fonctions retenues de la Justice sont celles d'assurer le respect des lois et de protéger les libertés que l'adhésion au facteur centré sur la condamnation est la plus élevée.

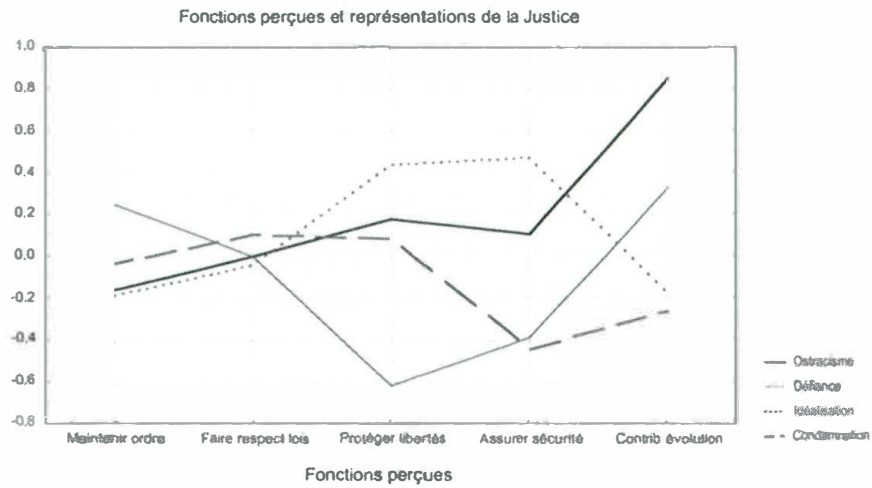


Figure (2) : Fonctions perçues et représentations de la justice

Pour autant, comme nous l'avons constaté plus haut, ces fonctions perçues ne rejoignent pas forcément les fonctions souhaitées. Le décalage entre perceptions et souhaits, indicatif d'une forme d'insatisfaction quant à la fonction remplie par la justice, apparaît diversement lié aux facteurs étudiés (cf. figure 3).

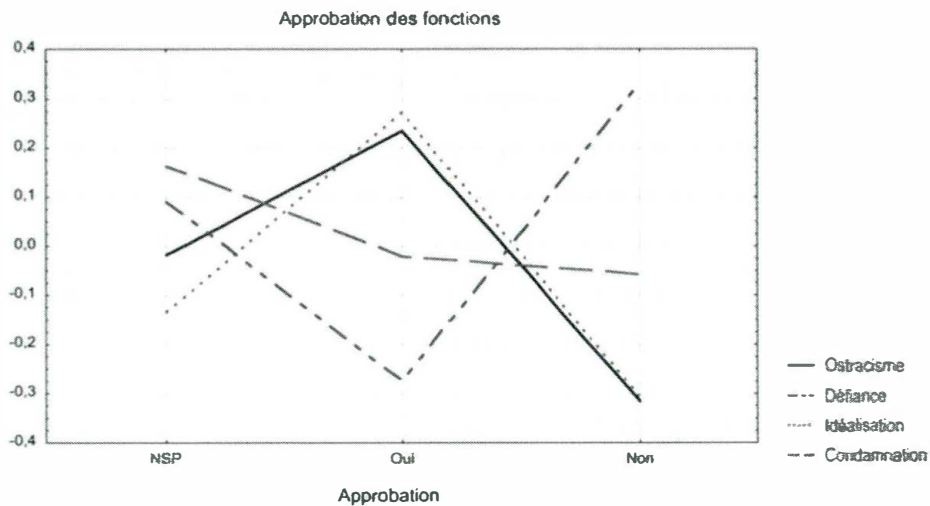


Figure (3) : Approbation des fonctions

Ainsi, ceux qui rejettent les fonctions qu'ils perçoivent sont ceux qui adhèrent le moins aux conceptions ostracistes et idéalistes de la justice, et qui sont les plus défiantes à l'égard de l'institution judiciaire, le strict inverse s'observant chez ceux qui approuvent les fonctions perçues de la justice. Concernant les fonctions souhaitées, on constate que la fonction la plus retenue, celle consistant à « protéger les libertés et les droits des citoyens », s'accompagne d'une adhésion plus élevée à une conception défiante de la justice qu'aux conceptions ostraciste et idéaliste. La seconde fonction principalement retenue, celle de « contribuer à l'évolution de la société », s'accompagne quant à elle d'un net rejet de la conception ostraciste, et dans une moindre mesure, idéaliste.

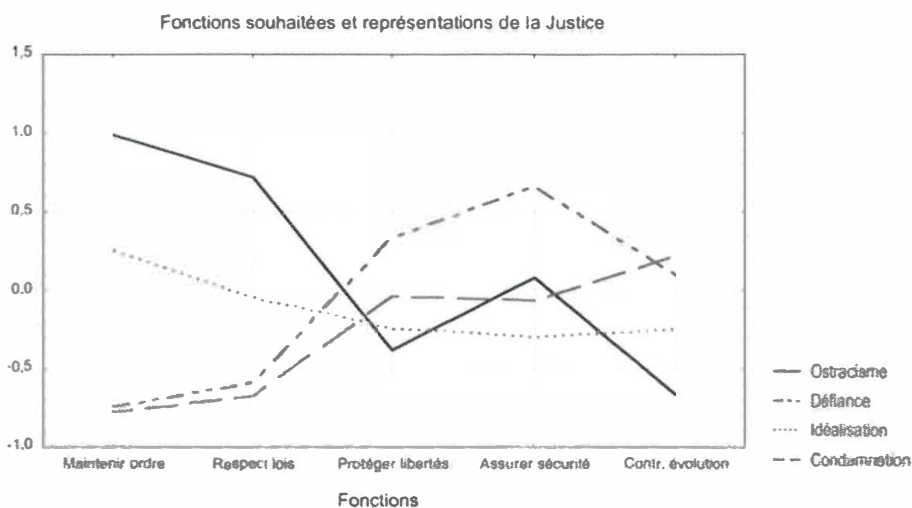


Figure (4) : Fonctions souhaitées et représentations de la justice

Le deuxième axe d'investigation concernant les fonctions de la justice porte sur les **fonctions de la peine**. En lien avec les facteurs observés, il apparaît d'une part que ceux qui retiennent comme fonction celle de « faire peur à ceux qui pourraient en faire autant » adhèrent principalement à la conception défiante de la justice, et rejettent ensemble les conceptions ostracistes et idéalistes. D'autre part, la fonction de « rééduquer » s'accompagne d'un rejet de la conception défiante, et celle de « protéger la société » d'une adhésion à des conceptions ostracistes et idéalistes.

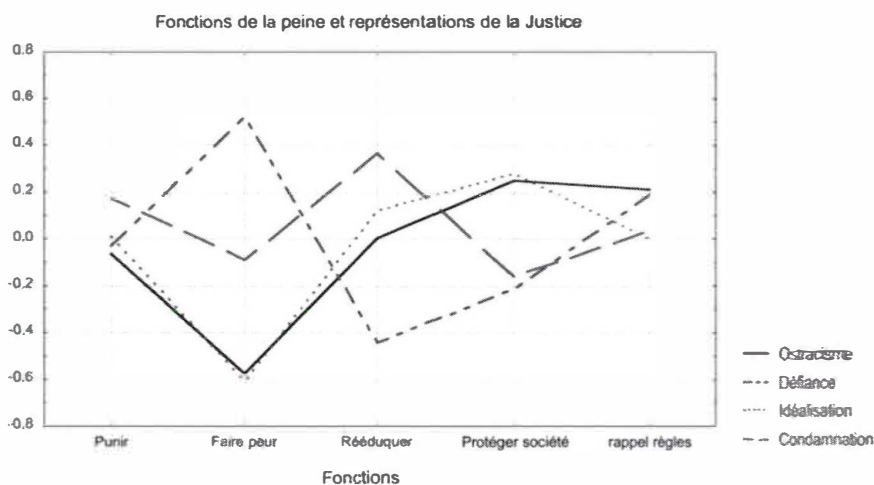


Figure (5) : Fonctions de la peine et représentations de la justice

Là encore, fonctions perçues et fonctions souhaitées ne vont pas forcément de pair. L'étude de l'approbation des fonctions de la peine en lien avec les scores factoriels permet de constater une relation quasi-identique à celle observée pour les fonctions de la justice, à savoir une adhésion aux conceptions ostracistes et idéalistes et un rejet de la conception défiante chez ceux qui approuvent les fonctions perçues de la peine. Ici aussi l'inverse est observé chez ceux qui désapprouvent ces fonctions,

même si l'adhésion dans ce cas à la conception défiante est moins importante que dans celui des fonctions de la justice.

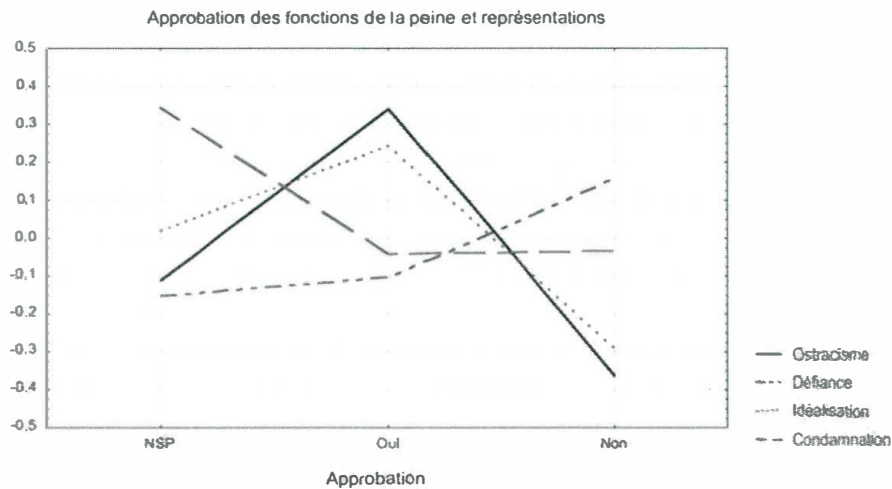


Figure (6) : Approbation des fonctions de la peine et représentations

Chez ceux rejetant les fonctions perçues de la peine, la fonction retenue principalement, à savoir « rééduquer le coupable », ne s'accompagne pas d'un rejet ou d'une adhésion claire à certaines conceptions de la justice. Les autres fonctions ne réunissant que peu de répondants ne permettent pas d'établir de constats, si ce n'est la plus grande adhésion à une conception ostraciste chez ceux qui retiennent la fonction « protéger la société ».

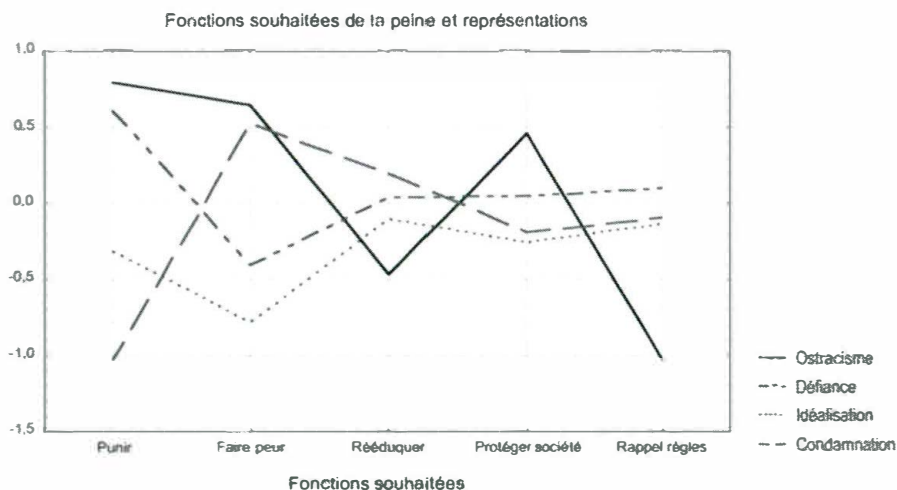


Figure (7) : Fonctions souhaitées de la peine et représentations

Ces analyses démontrent, s'il en était besoin, comment le clivage évoqué précédemment se retrouve dans les représentations de la justice, et les liens entre ces dernières et les décalages constatés entre attentes et perceptions. L'aspiration des défiants à l'égard de la justice, qui se trouvent être ceux qui en attendent le plus, le conformisme lié à l'ostracisme, qui se contente d'approuver une fonction perçue

comme strictement punitive, et l'ambivalence de l'idéalisme qui semble davantage croire à – que se représenter la- justice, sont autant de signes d'un attachement presque inconditionnel au principe de justice (il s'agit, faut-il le rappeler d'étudiants de sciences humaines et sociales) qui se trouve confronté à sa réalisation concrète, institutionnelle. De plus, ces clivages correspondent, on le devine, à des clivages idéologiques, déjà repérés par Robert et Faugeron comme jouant un rôle essentiel dans le rapport à la justice.

Représentations de la justice et rapports au changement social

Leur étude a en effet mis en évidence le caractère contextualisé des représentations sociales de la justice, en particulier de par leur ancrage dans des attitudes plus générales à l'égard du changement social. Ces « visions de la société », telles qu'elles sont opérationnalisées dans le questionnaire, portent principalement sur deux dimensions du rapport à l'évolution et au changement social : la résistance au changement et l'optimisme/pessimisme. Ces dimensions et les liens existant entre les items qui les constituent sont présentés ci-dessous.

Tableau (10) : Visions de la société : intercorrélations

Attitude	Items	5	9	10	3	6	8
Résistance au changement	1- Autrefois, c'était mieux que maintenant parce qu'il y avait davantage de moralité	,606***	,337***	,316***	,208**	-,172**	-,260**
	5- La société doit réapprendre les valeurs traditionnelles aux nouvelles générations	1,000	,381***	,335***	,198**	-,123t	-,106
	9- Quand on essaie de trop changer les choses, en général elles vont plus mal après qu'avant		1,000	,599***	,331***	,003	-,021
	10- Il vaut mieux s'en tenir à ce qu'on connaît plutôt que d'essayer des choses dont on n'est pas sûr			1,000	,165*	,087	-,041
Pessimisme	3- Il n'y a pas de raison d'être optimiste quant à la façon dont la société évolue actuellement				1,000	-	-,368***
Optimisme	6- Actuellement la société va dans le bon sens					1,000	,615***
	8- L'avenir sera moins sombre qu'aujourd'hui						1,000

NB. : [†] p<.10 ; * p<.05 ; ** p<.01 ; ***p<.001 - ■ : Résistance au changement ; ■ : Optimisme/pessimisme

Conformément aux principes ayant guidé la construction des items originaux, on observe de fortes intercorrélations entre les items visant la même dimension d'attitude. Les attitudes saisies par ces quelques questions, sont apparues dans le travail initial comme étant particulièrement opérantes, en tant que dimensions d'un rapport au social qui entoure et dépasse le rapport à l'institution judiciaire pénale et dans lesquelles viennent s'ancrer les représentations de la justice. Afin d'explorer si dans le présent échantillon, un tel lien se retrouve, nous avons étudié les

corrélations entre les attitudes à l'égard du changement social et l'adhésion aux différents facteurs organisant les représentations de la justice (cf. tabl. 11).

Tableau (11) : Visions de la société : croisement avec les scores factoriels

Attitudes		Facteur 1 Ostracisme Punitivité	Facteur 2 Défiance Retraitisme	Facteur 3 Idéalisation Confiance	Facteur 4 Condamnation
Résistance au changement	Autrefois, c'était mieux que maintenant parce qu'il y avait davantage de moralité	,470***	-,046	-,041	,122*
	La société doit réapprendre les valeurs traditionnelles aux nouvelles générations	,554***	-,070	,006	,136*
	Quand on essaie de trop changer les choses, en général elles vont plus mal après qu'avant	,417***	,058	,009	,060
	Il vaut mieux s'en tenir à ce qu'on connaît plutôt que d'essayer des choses dont on n'est pas sûr	,467***	,024	,005	,142*
Pessi- misme	Il n'y a pas de raison d'être optimiste quant à la façon dont la société évolue actuellement	,236***	,245***	-,197**	-,167**
Optimisme	Actuellement la société va dans le bon sens	,065	-,159**	,297***	,035
	L'avenir sera moins sombre qu'aujourd'hui	,033	-,086	,334***	,067

NB. : † p<.10 ; * p≤.05 ; ** p≤.01 ; ***p≤.001

L'étude des corrélations entre items d'attitudes et scores factoriels obtenus sur les items relatifs à la justice confirme les liens étroits et significatifs que ces deux niveaux entretiennent entre eux. On constate ainsi, conformément aux observations de Robert et Faugeron, que le facteur marqué par l'ostracisme et la punitivité est positivement lié à une attitude de résistance au changement et d'attachement aux valeurs traditionnelles. Ces attitudes ne sont en revanche pas (ou peu) liées aux autres facteurs, indiquant un ancrage variable selon les dimensions du rapport à la justice. Ce que confirme l'étude des corrélations entre attitudes de pessimisme/optimisme et scores aux facteurs. On observe ainsi que le facteur 2 est principalement lié à une attitude pessimiste quant à l'évolution sociale, et le facteur 3 à l'optimisme quant à cette évolution. En ce sens, la défiance à l'égard de l'institution judiciaire et son évitement sont rattachés à un pessimisme social, alors que la confiance et l'idéalisation de la justice sont liées à l'optimisme quant à l'évolution de la société et à l'égard de l'avenir en général. Concernant le quatrième facteur, il est (bien que faiblement) lié à la fois à une attitude de résistance au changement et au rejet du pessimisme quant à l'évolution de la société. Là encore, ce facteur apparaît ambivalent, dans son lien avec l'attachement aux valeurs traditionnelles et la crainte du changement d'une part, et avec le rejet d'une crainte attachée à l'évolution sociale.

Représentations et expériences de la Justice

Après avoir étudié les liens existants entre représentations de la Justice et attitudes à l'égard du changement, nous avons voulu explorer les éventuelles variations dans les conceptions de la justice en fonction de l'expérience, directe et indirecte, que les personnes interrogées ont déclaré avoir eu de la justice. Plusieurs questions du questionnaire nous permettent d'étudier ces liens. Si la question concernant directement le fait d'avoir « déjà eu à faire avec la Justice » présente des effectifs trop déséquilibrés pour pouvoir faire l'objet d'analyses, d'autres questions permettent d'effectuer des comparaisons. Le tableau ci-dessous récapitule les résultats obtenus sur plusieurs de ces questions.

Tableau (12) : Représentations et expériences de la justice

Items	Ostracisme	Défiance	Idéalisation	Condamnation	Effectifs
Expérience de la justice dans l'entourage					
<i>Non</i>	,098521	-,018503	,297528	-,107641	90
<i>1 fois</i>	,091011	-,192304	,048415	,080596	82
<i>Plusieurs fois</i>	-,239655*	,178933*	-,324793***	,053174	85
Assisté à un procès					
<i>Oui</i>	-,137026	-,000786	-,238082	-,009031	77
<i>Non</i>	,056726	,000325	,098561**	,003738	186
Contact avec la justice					
<i>Aucun</i>	,097820	-,149326	,142482	-,019672	182
<i>Au moins 1</i>	-,219793**	,335523***	-,320144***	,044202	81
Contact police					
<i>Aucune</i>	,178196	-,082840	,249663	,023696	
<i>Au moins 1</i>	-,164976**	,091454	-,241065***	-,023543	

NB. :¹ p<.10 ; * p<.05 ; ** p<.01 ; ***p<.001

Malgré un échantillon n'en ayant qu'une faible expérience, des variations dans les conceptions de la justice apparaissent. Ainsi, d'une manière générale, les répondants ayant eu, de manière directe ou indirecte, contact avec la justice, quelle que soit la nature de ce contact, rejettent davantage les conceptions ostracistes et idéalistes. Par ailleurs, on constate que ce type de contact entraîne une plus grande défiance, lorsqu'il s'agit d'une expérience vécue par l'entourage, ou bien d'un contact direct autre que le fait d'assister à un procès.

Conclusions

Trois objectifs guidaient notre volonté de réactualiser et d'appliquer à une population accessible le questionnaire élaboré par Robert & Faugeron en 1979. D'une part, il s'agissait d'étudier la validité de l'instrument dans un contexte différent, la justice, son image et les discours portant sur elle ayant largement évolué depuis 30 ans. D'autre part, nous voulions comparer les résultats de Robert et Faugeron à des données plus actuelles, et explorer la persistance des liens mis en évidence à cette époque. Par ailleurs, il nous semblait essentiel de pouvoir disposer, sur les terrains du non-recours à la justice, d'un outil de recueil à même de nous

permettre de repérer les conceptions de la justice, afin d'établir un lien direct aux expériences et aux pratiques de (non)recours.

Les résultats obtenus sont à ces différents égards encourageants. D'une part, le questionnaire réactualisé apparaît adapté et valide dans le contexte actuel. Même si certaines questions ont pu troubler parfois des répondants, il a été bien accepté et rempli sans problèmes. Au-delà de cette validité « faciale », les résultats obtenus démontrent la capacité de cet outil quantitatif à saisir de manière cohérente les principes sous-jacents aux prises de position relatives à l'appareil judiciaire. Organisées autour de trois facteurs clairs (ostracisme, défiance et idéalisation), les conceptions de la justice mises à jour rejoignent sur de nombreux points les observations de recherches précédentes. Centré sur la justice pénale, dont on a pu constater au travers des images spontanées recueillies le caractère prototypique pour penser la justice, le questionnaire autorise néanmoins l'exploration des perceptions de l'institution judiciaire, allant bien au-delà de la simple dichotomie des opinions négatives et positives. Le décalage des attentes et des perceptions, la confiance et la défiance, ou encore la punitivité à l'égard de la déviance sont autant de construits qui se croisent dans des configurations spécifiques. Comment, à partir des représentations mises en évidence, ces étudiants, qui feront un jour ou l'autre pour une majorité l'expérience de conflits, vont-ils réagir ? Quelle sera leur propension à s'adresser ou non à l'institution judiciaire, pour chercher à punir, obtenir réparation, ou restaurer ses droits ? On le devine, ces modalités du rapport à la justice peuvent engager des modes contrastés de recours, allant de l'évitement à l'adhésion, ou de la recherche de la sanction à la valorisation des droits. A titre d'hypothèse pour la suite, ces modalités constituent le fond sur lequel viennent s'ancrer des parcours, des motifs et des objectifs singuliers de mobilisation du droit.

Par ailleurs, ces conceptions apparaissent liées à des attitudes plus larges, qui concernent le rapport au *status* et au changement social, que ce soit dans le sens du refus ou de l'adhésion à ce *status*, ou bien de l'issue et du sens perçus de ce changement, dans une perspective pessimiste et optimiste. Se retrouvent alors les intrications fondamentales postulées par la psychologie sociale entre l'individuel et le collectif. C'est ainsi également en fonction du regard porté sur la structure sociale et sur les positions qu'elle assigne à soi et aux autres, que se construit une prise de position à l'égard de la justice, elle-même déterminante de la disposition à agir en justice face à des conflits (comme en témoigne le « retraitisme » et l'évitement). Faisant lien entre généralité du rapport au social et singularité de la réaction au conflit, ces conceptions ne s'en trouvent pas moins liées à des prises de position directement liées à la justice telle qu'elle est et telle qu'elle se fait. Les fonctions de la justice, les finalités de la peine, les causes de la délinquance ou les origines de la criminalité sont autant de notions « proximales » qui apparaissent interdépendantes aux conceptions de la justice.

C'est ainsi tant au niveau empirique qu'hypothétique que se dévoilent les liens entre représentations sociales et expériences. Outre la dynamique psychosociale

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

II. La justice comme objet d'expériences

Comment, sur la base de ce dispositif idéologique et représentationnel se construit concrètement le (non)recours à la justice ? Quelles sont les dynamiques identifiables qui conduisent les justiciables à ne pas s'adresser à la Justice ? Ces questions, centrales dans le présent projet, ont été traitées au travers de l'analyse approfondie de démarches qui peuvent s'apparenter à un contournement de l'appareil judiciaire, au travers de la mobilisation du Droit sur des terrains qui se situent en deçà de la justice prototypique. L'accès au droit, hors de l'appareil judiciaire, a donc été considéré, dans notre démarche, comme une situation qui opérationnalise à la fois le non-recours à la justice comme institution, et le recours au droit comme outil de régulation des conflits.

En investissant certains terrains de l'accès au droit, nous avons ainsi cherché à mettre en évidence le *pourquoi*, le *comment* et le *quand* du déclenchement du recours et du contournement de la justice, toujours en considérant des formes variées de recours, et donc de non-recours. Par la réalisation d'une enquête auprès des justiciables rencontrés dans différents points d'accès aux droit de l'agglomération lyonnaise, donc de manière fortement localisée, l'objectif était d'explorer les différents contextes matériels, relationnels et symboliques, dans lesquels se mettent en œuvre les expériences de justice, sans pour autant constituer a priori des expériences de la justice.

Nous présenterons dans un premier temps les éléments qui nous ont amené à sélectionner les terrains de l'accès au Droit, ainsi que les lieux dans lesquels a été

réalisée l'enquête. Nous présenterons ensuite les modalités et les principaux résultats des différentes phases de l'enquête réalisée auprès des usagers de l'accès au Droit, résultats qui selon nous offrent des points d'analyse et de compréhension de l'accès au Droit et du non-recours tel qu'il se construit dans des dynamiques de (non)recours contrastées, tant au niveau de leur forme que des facteurs psychosociaux qui les sous-tendent.

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

Le sens de notre choix d'investir des terrains de l'accès au Droit tel que ceux des Maisons de Justice et du Droit (MJD) et des Boutiques de Droit (BD) était de parvenir à saisir les logiques du recours et du non-recours dans des lieux où pouvaient s'actualiser des formes variées de démarches vers le droit et la justice, et ainsi opérationnaliser des niveaux différenciés de non-recours. Abordés comme des dispositifs potentiellement porteurs de non-recours substitutifs (par la mobilisation de voies parallèles, si ce n'est alternatives à la saisine judiciaire) les MJD et les BD nous ont semblé pouvoir constituer des terrains favorables à l'étude des dynamiques de déclenchement du recours dans la variété de leurs trajectoires et de leurs issues.

Les Maisons de Justice et de Droit

Face à la multiplication des conflits de la vie quotidienne, de la petite délinquance, de la détresse des victimes et de la complexité du droit, les Maisons de Justice et du Droit (MJD) ont été mises en place au début des années quatre-vingt-dix, d'abord dans le Val d'Oise, puis en banlieue lyonnaise. Dans leur principe, les MJD assurent une présence judiciaire de proximité et concourent à la prévention de la délinquance, à l'aide aux victimes et à l'accès au Droit. Issues de la volonté d'articulation de la politique de la ville et de l'activité judiciaire dans la facilitation de l'accès au droit et l'élaboration d'une réponse aux petits délits jugés responsables du « sentiment d'insécurité », les MJD sont désormais des acteurs essentiels du maillage de l'offre territoriale en terme de Droit (cf. Avis du Conseil National des Villes, Juin 2003). Annoncée en 1992 par une circulaire de la chancellerie destinée à répondre à la délinquance urbaine, cette volonté repose principalement sur le souci de « rapprocher la justice des justiciables » et de pallier à l'incompréhension de l'activité d'application de la Loi par une part de la population. En 1995, le rapport Vignoble sur les MJD souligne à nouveau les constats sur lesquels se fonde l'activité de ces structures : « Les citoyens n'ont plus foi en notre justice qui par son attitude jugée trop solennelle et son fonctionnement traditionnel inapproprié à certaines situations semble leur être devenue inaccessible » (Vignoble, 1995, p. 4). Après plusieurs circulaires, l'existence juridique des MJD est consacrée par la loi du 18/12/1998, et leurs modalités de fonctionnement sont précisées par décret en 2001.

Les MJD et les BD proposent un service au public, destiné à offrir aux justiciables une information juridique gratuite et personnalisée sur leurs droits ainsi qu'un accompagnement dans leurs démarches administratives et judiciaires. Les divers intervenants, par l'écoute, la traduction, l'information et l'orientation, aident les

usagers à résoudre les litiges de la vie quotidienne. Ce service œuvre dans tous les domaines du droit (sauf celui du droit commercial et du droit fiscal), et les domaines les plus abordés sont ceux du droit de la famille, du droit du travail, du logement, des procédures civiles et du droit pénal. Les juristes, principaux acteurs de ces points d'accès au Droit, accueillent le public, traduisent la demande en termes juridiques, délivrent des informations, aident à comprendre les demandes administratives et juridictionnelles, et orientent les justiciables auprès de service compétents ou vers des dispositifs adaptés, notamment ceux de médiation et de conciliation. Les juristes reçoivent ainsi en « consultation » les usagers, qui se présentent avec (en BD) ou sans (en MJD) rendez-vous.

Les Boutiques de Droit

Les Boutiques de Droit, gérées par l'association « Boutique de Droit », et implantées à Lyon depuis 1987, développent une activité destinée à l'accès au droit et à l'aide à la résolution des conflits par la médiation associative (à distinguer de la médiation pénale engagée à l'initiative d'un procureur saisi), en associant juristes et non juristes. Structures de proximité implantées dans différents quartiers de Lyon⁵, elles ont pour objectifs d'une part de favoriser l'accès au droit (par l'information, l'explication, l'orientation), en particulier pour les populations défavorisées, d'autre part d'apporter de l'aide aux victimes d'infractions, délits ou crimes (par l'écoute, l'orientation et le suivi), et enfin à permettre la résolution des conflits sans recourir à la saisine directe de la justice, par la mise en place d'actions de médiation (rétablissement de la communication entre les parties, soutien à la négociation et à la résolution amiable...). Leur action est coordonnée et soutenue financièrement par la MICASEP de Lyon, et développée en lien avec les activités du volet « justice » de la Politique de la Ville. Se définissant comme des lieux-ressource (eux aussi « points d'accès au droit »), les Boutiques du Droit assurent des permanences où sont accueillis les usagers et où sont traitées leurs demandes de régulation des conflits et des litiges. Les deux MJD de Lyon (MJD Lyon-Sud et Lyon-Nord) disposent d'un Point d'Accès au Droit, assuré par quatre juristes, attachées territoriales à la Ville de Lyon.

Au-delà du strict accès au Droit, les MJD et BD développent d'autres activités liées au droit et aux formes alternatives de résolution des conflits. En MJD, l'accès au Droit est complété par les permanences assurées par des avocats, un délégué du Médiateur de la République, un correspondant de la Défenseure des enfants, et une autre part de l'activité consiste à accueillir les mesures alternatives de traitement pénal et les actions tendant à la résolution amiable des litiges (conciliation, médiation). En BD, l'activité est complétée par une offre de médiation, individuelle et collective. Enfin, dans les deux cas, les structures disposent également d'un service d'aide aux victimes, et les intervenants vont régulièrement à la rencontre des publics de la ville (scolaires, public en difficulté, professionnels) afin de les sensibiliser aux notions de droit, devoir, médiation, justice et citoyenneté.

Des terrains infra-judiciaires

Dans l'agglomération lyonnaise, MJD et BD entretiennent un rapport de complémentarité en terme de territoires, mais aussi de missions. Au-delà de la

⁵ Quartiers Perrache, Croix-Rousse, Duchère, Gerland, Moncey & Vilette.

complémentarité dans le maillage de l'offre⁶, dans les deux cas, nous sommes en présence de terrains où les justiciables mobilisent des tiers (porteurs de ressources sociales) afin de rechercher les voies d'une résolution du (ou des) conflits dont ils font l'expérience. Pour autant, nous ne sommes pas sur les terrains de l'appareil judiciaire, ou plus exactement **il s'agit de dispositifs qui prennent leur distance avec l'appareil judiciaire, afin d'assurer un service de proximité**. Cette position interstitielle entre l'informel et le judiciaire, même si elle se réalise de manière différente selon qu'il s'agit des Boutiques de Droit ou bien des MJD, amène à pouvoir considérer ces deux structures comme des terrains infrajudiciaires (se situant en amont du recours à la justice) ou parfois comme des terrains parajudiciaires (situés en parallèle). Ces structures situent donc leur action à l'interstice des conflits et de l'engagement d'une action judiciaire, en informant sur les droits, et en proposant des outils de médiation alternatifs à la saisine judiciaire. Quelle que soit la tournure prise par ce déplacement, ou plutôt ce décalage vis-à-vis de l'appareil judiciaire, il vise dans tous les cas à réaliser l'objectif de favoriser l'accès au Droit et/ou de rapprocher la justice des justiciables. La question de la proximité à l'appareil judiciaire est donc ici structurante, étant donné qu'il s'agit de travailler sur le rapprochement du Droit et de ses usagers, tout en affichant l'objectif de favoriser le non-recours à la justice. La disjonction du Droit et de la Justice est au fondement de l'activité des Boutiques de Droit, rejoignant par là certains aspects des MJD, mais s'en distinguant par une plus grande distance structurelle à l'appareil judiciaire.

Par ailleurs, les cultures et positions de ces deux structures sont suffisamment différentes pour nous permettre d'envisager une articulation des deux terrains dans une optique à la fois complémentaire et comparative. Si les MJD constituent clairement une expérience institutionnelle visant à la fois à réduire le nonaccès au droit et à décharger l'institution judiciaire d'une partie des petits litiges, les BD se sont elles créées dans un mouvement davantage contestataire ou alternatif vis-à-vis de l'institution judiciaire. Expérience locale (tout du moins au départ) et militante, les BD sont marquées par la distance *critique* qu'elles établissent avec la justice, là où les MJD instaure une distance davantage *stratégique*, puisque l'institution judiciaire y est présente, mais sous une « autre forme ». Déjà analysée par ailleurs (Lascoumes, 1978), cette différence d'approche de l'accès au droit s'incarne jusque dans les espaces concrets, très informels en BD, plus formalisés ou institutionnalisés en MJD. Ces deux lieux opérationnalisent donc sous des formes différentes la disjonction entre Droit et Justice, en scindant les activités en deux pôles distincts (activité judiciaire et point d'accès au droit - PAD - dans les MJD), ou en relayant un discours critique sur le fonctionnement de l'appareil judiciaire (chez les Boutiques de Droit), ou bien encore (dans les deux cas) en faisant valoir des modes non-judiciaires de défense et d'affirmation des droits (en particulier au travers des dispositifs de médiation).

⁶ Les MJD sont présentes sur les quartiers où ne sont pas implantées les Boutiques de Droit, ces dernières faisant l'objet d'un partenariat étroit avec la Politique de la Ville.

Accès au droit et non-recours à la Justice

Informé sur le droit ne signifie pas que l'appareil judiciaire soit la voie adaptée à la résolution des conflits, mais que cette saisine prend place parmi d'autres modes de résolution qui sont signalés, proposés et parfois mis à disposition. Dans ce contexte, Boutiques de Droit et MJD (en particulier les PAD) se situent à un moment clef des trajectoires de recours, celui du déclenchement d'un faire-face mobilisant un tiers, de la traduction du conflit en termes juridiques, et de l'information sur les voies possibles de résolution. En conséquence, ces terrains ne peuvent être conçus comme des lieux de recours à la justice, mais comme des dispositifs où viennent se cristalliser à un moment donné des trajectoires de recours. Lorsque les usagers se présentent, l'expérience du conflit est effective, et les processus de *naming*, *blaming* et *claiming* ont concrètement débouché sur le recours spécifique à des dispositifs infra – et para – judiciaires. Sans préjuger du caractère pleinement informé de ce choix, ce mode de recours signale quelque chose de l'accessibilité de la justice. Le non-recours est donc là aussi, dans ce contournement de la justice, dans le caractère potentiellement substitutif que prend le recours aux MJD et BD. **Non-recours substitutif**, donc, mais également **non-recours temporaire** situé dans les délais qui s'établissent entre émergence d'un conflit et démarche de recours. **Non-recours partiel** également, si l'accès au droit se réalise en parallèle et constitue un palliatif à des procédures plus directement judiciaires perçues comme insuffisantes ou insatisfaisantes. **Non-recours potentiel** enfin, étant donné que l'information et la traduction juridique (en un mot l'interaction avec le Droit) relancent une nouvelle étape de la trajectoire de recours, possiblement fondée sur une plus grande proximité à la justice. Dans ce sens, Boutiques de Droit et MJD se situent donc aussi *en amont* d'une éventuelle saisine de l'appareil judiciaire. Par ailleurs, cherchant à se départir d'un certain nombre de critiques adressées à l'appareil judiciaire (lenteur, coût, cérémonial, distance...), les dispositifs d'accès au Droit s'en distinguent par des efforts de mise en proximité et en accessibilité. Le recours préférentiel à ces dispositifs peut ainsi éclairer certains motifs du non-recours à la justice.

Les terrains de l'accès au droit actualisent donc potentiellement des formes variées de non-recours à la justice. En conclusion, ces dispositifs d'accès au droit constituent selon nous des terrains favorables pour l'observation contextualisée de phénomènes de non-recours et pour l'exploration des facteurs psychosociaux à même de permettre de mieux comprendre les trajectoires antérieures et postérieures à la démarche des justiciables vers le Droit. Ils ont également l'avantage précieux de disqualifier une définition strictement privative du non-recours, mettant en jeu des contournements et substitutions potentiellement plus adaptées que la justice elle-même.

Les lieux et les acteurs de l'accès au Droit

Après une phase, relativement importante, d'entrée sur le terrain (objectivation de l'activité des terrains à partir des documents accessibles, réunions de présentation

de l'étude, prises de contact et familiarisation avec les terrains et ses acteurs...), nous nous sommes engagés dans une démarche d'investissement progressif du terrain d'enquête, autour de temps d'observation des dispositifs et de leur fonctionnement, du repérage des acteurs, et de la réalisations d'entretiens à visée informative.

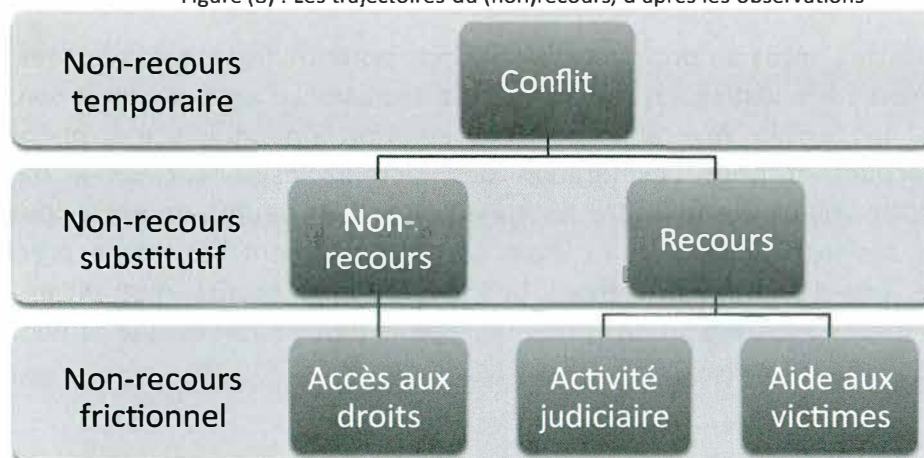
Sans détailler toutes ces phases incontournables pour toute recherche de terrain, il nous faut souligner que celles-ci nous ont dès le départ confrontés à une complexité inattendue des trajectoires de recours. Nos observations de l'activité, réalisées en se focalisant sur cinq cibles détaillées dans l'encadré ci-dessous, visait une familiarisation avec les trajectoires spontanées du recours telles qu'elles se manifestent à un observateur extérieur.

Encadré (1) : Les cinq cibles de l'observation des MJD

- a/ L'accueil (physique, téléphonique, nature et formes des demandes, usage de supports papiers ou saisie informatique)
- b/ Les locaux (configuration, documentation disponible, répartition des bureaux, salle d'attente)
- c/ Les usagers (fréquence, nombre, caractéristiques, circulation, seuls, en couple, en groupe, temps d'attente et de consultation)
- d/ Les acteurs (nombre, fonctions, usagers reçus, circulation, identification)
- e/ Les interactions (entre usagers, usagers-acteurs, entre acteurs, utilisation de la documentation)

Au fil de ces observations et des dialogues avec les acteurs, les trajectoires de recours sont apparues complexes et extrêmement variées. De cette diversité émergent aussi différents « moment » de non-recours potentiel. Le délai qui s'établit entre l'apparition d'un conflit et la mise en œuvre d'une tentative de résolution (non-recours temporaire), le choix de ne pas s'adresser, ou pas seulement, à la justice (non-recours substitutif), ou encore les suites données, ou non (non-recours « frictionnel »), aux informations et conseils reçus, sont autant de potentialité de non-recours au sein même des trajectoires d'accès au Droit.

Figure (8) : Les trajectoires du (non)recours, d'après les observations



L'accès au Droit, vu par ses acteurs

Cette observation a été complétée par une série d'entretiens informatifs, menés avec différents acteurs d'accès au Droit, exerçant en MJD. Les entretiens ont toujours été effectués après une prise de rendez-vous et ont duré au minimum 1 heure chacun. Ils ont été menés par les différents chercheurs de l'équipe, ainsi que par des chercheurs stagiaires, sur la base d'un contrat de communication⁷. Le guide d'entretien (cf. annexe 2) a été construit autour des thèmes de l'activité, du public reçu, des conflits et trajectoires rencontrés, des solutions proposées, et du vécu des acteurs. Au total, neuf entretiens semi-directifs approfondis ont été effectués au sein des Maisons de Justice (Nord et Sud) de Lyon entre les mois de juin et d'octobre 2008, avec divers intervenants, qu'ils soient en situation de coordination, juristes, ou autres acteurs de l'accès au Droit.

Réaliser l'accès au Droit

Concernant leur activité, les acteurs de l'accès aux droit, en particulier les juristes, insistent pour se décrire comme donnant des informations et non pas des conseils, et c'est là la limite de leur rôle. Par rapport aux autres intervenants, les juristes se décrivent comme étant « le premier filtre » des personnes qui s'adressent aux structures. C'est à ce moment-là que sont délivrées les premières informations au public avant de les réorienter éventuellement vers d'autres intervenants. Par ailleurs, les juristes n'ont pas de spécialité, intervenant sur tous les champs du droit, comme des généralistes.

Lors de la consultation, les **juristes** laissent d'abord parler la personne, c'est d'ailleurs ce qui demande le plus de temps durant un entretien qui dure environ 10 minutes. Elles opèrent ensuite un « tri » dans les divers problèmes exposés, effectuent un travail d'analyse et cadrent les choses directement vers l'essentiel du problème juridique. A ce moment-là, se met en place un travail de traduction, qui vise, selon certains acteurs, à « évacuer l'aspect humain » du conflit, pour y trouver les éléments susceptibles de servir de support à une résolution juridique.

Les réponses apportées peuvent être de plusieurs ordres :

- Fournir une information immédiatement, sans recherche pour les sujets quotidiens, ou avec une recherche par Internet, dans les codes, par téléphone avec un autre professionnel pour les sujets plus spécifiques ;
- Si la demande nécessite des recherches plus approfondies de la part des juristes, les coordonnées de la personne sont notées pour pouvoir lui donner l'information plus tard.
- Orienter vers un autre intervenant de l'accès au Droit, en fonction du type de conflit.

⁷ Ce contrat informe l'interviewé des raisons nous amenant à mener l'entretien, du contexte de passation ainsi que de ce que nous attendons de lui au cours de cet échange. Ce cadre commun est présenté de la même manière à tous les intervenants.

- Diriger vers le judiciaire en cas de situations urgentes et qui ne peuvent être traitées à un autre niveau.

Dans tous les cas, les juristes proposent systématiquement la voie amiable quand c'est possible. Quand les solutions juridiques semblent manquer, une orientation vers un avocat est privilégiée, afin de vérifier l'exhaustivité des solutions envisagées. Ce transfert des juristes à l'avocat permet aussi de franchir un degré dans l'aide apportée, en passant de l'information au conseil.

Il faut rappeler en effet que **les juristes ne donnent pas de conseil, mais des informations, et** ne prennent aucune décision pour les personnes concernant la suite de leur démarche. Ils définissent leur mission comme celle de faire part des différentes possibilités qui s'offrent aux usagers. C'est ensuite aux personnes elles-mêmes de choisir ce qu'il convient de faire et d'agir. Pour les acteurs de l'accès au Droit, un élément au principe de leur intervention est de rendre la personne active dans la procédure et non de lui fournir une solution clefs en main.

Enfin, il n'y a pas de suivi des personnes après le rendez-vous : c'est une information ponctuelle. Aucun juriste ne peut suivre un dossier sur le long terme, ce qui parfois entraîne une certaine frustration chez ces dernières, nous y reviendrons. Les entretiens en présence physique des personnes sont prioritaires contrairement aux demandes par téléphone. Les juristes ne répondent par téléphone qu'aux demandes simples ou aux assistantes sociales qui ont besoin d'aide sur un dossier.

Au niveau des autres intervenants, les missions sont souvent plus spécifiques, ce qui implique un certain ciblage des publics. Recevant généralement sur rendez-vous, sollicités directement ou plus souvent en faisant suite à une orientation de la part de juristes, ces acteurs interviennent dans un cadre plus délimité, ce qui peut à la fois rendre les solutions plus faciles à élaborer, mais qui peut conduire aussi à davantage d'impuissance face à des demandes floues ou multiples.

Enfin, premiers acteurs rencontrés par les publics (directement ou par téléphone), les secrétaires, quand il y en a, jouent un rôle essentiel dans la régulation de l'activité, et cette fonction représente d'une certaine manière le pôle central de la MJD, une sorte de filtre des demandes du public.

Le public de l'accès au Droit

Les intervenants décrivent globalement le public comme **étant en évolution**. Alors qu'à l'origine, les structures étaient presque exclusivement fréquentées par des personnes défavorisées (celles-ci ont d'ailleurs été créées à leur intention, car cette population était moins bien protégée), elles le sont aussi maintenant par des

personnes plus aisées (bien que moins nombreuses). Même si la majeure partie du public reçu rencontre encore maintenant des problèmes aussi bien juridiques que sociaux, d'autres publics s'adressent à l'accès au Droit, avec des demandes souvent mieux formalisées, puisque venant se renseigner gratuitement sur les différentes procédures avant de payer un avocat, ou encore venir vérifier les informations de celui-ci. Outre ces tendances dont témoignent les acteurs, il faut noter que le public est assez différent d'une structure à l'autre, en fonction de l'environnement urbain et des caractéristiques sociologiques du quartier d'implantation, même si ces structures ne sont pas sectorisées, ce sont essentiellement des gens du quartier qui s'y présentent. La gratuité favorise par ailleurs l'accueil d'un public en grande difficulté, de plus en plus de jeunes en situation précaire, voire de mineurs. L'effet parfois un peu pervers de cette gratuité, selon certains acteurs, est que des populations moins en difficulté « détournent » en quelque sorte ce service ou cette ressource pour éviter de faire appel à un avocat ou pour vérifier ses dires. **L'âge du public** a également évolué ; au commencement, seules les personnes âgées venaient, mais depuis environ deux ans, il y a de plus en plus de jeunes voire de mineurs. Parallèlement, ce sont essentiellement des gens du quartier, mais pas seulement, car ces structures ne sont pas sectorisées (acceptant même des appels de l'étranger).

Les raisons qui amènent ce public à l'accès au Droit sont variées: certains viennent parce qu'ils ont une demande en droit, un besoin d'information ; d'autres parce qu'ils veulent régler un différend avec une autre personne ou un organisme. Certains se présentent parce qu'ils ont été orientés ; et d'autres arrivent de manière spontanée, souvent parce que le service est gratuit. Connues par le bouche à oreille, les centres sociaux, les services sociaux, ou les mairies, ces structures accueillent aussi des personnes « passant par hasard » et voulant en savoir plus sur les services proposés. Certaines personnes reviennent parce que satisfaites de leur première démarche ; il peut y avoir aussi quelques habitués. La plupart du temps, les personnes arrivent seules, mais de temps en temps elles arrivent accompagnées (d'un proche, d'une assistante sociale, d'un éducateur ou d'une aide à domicile). **Dans le cadre de l'accès au droit, les acteurs** sont ainsi face à des personnes souvent désorientées face à la lourdeur et au fonctionnement du système judiciaire. Quand il s'agit d'un public défavorisé, ils « déballent » tous leurs problèmes, juridiques et sociaux, leur demande est alors très confuse. Selon les dires des acteurs, les usagers sont le plus souvent des personnes en difficulté d'expression qui ont besoin d'un soutien rassurant, d'une aide pour franchir le pas et souhaitent dans ce sens une double écoute, orientée vers la compréhension et vers l'action. Lorsque cela renvoie visiblement à des formes d'appels au secours la réorientation vers les services sociaux est nécessaire. Pour le public plus aisé, la demande est souvent très claire et très précise. C'est une demande ponctuelle, car indépendante de tout problème social. De temps en temps, mais plus rarement, se présente un public plus agressif, venu « régler ses comptes avec ce que représente la justice ». Les échanges sont alors difficiles et les acteurs sont véritablement dans l'impasse et doivent prendre sur eux les griefs adressés à l'appareil judiciaire, dont ils tentent pourtant au quotidien de combler certains défauts.

En outre, le **caractère urgent ou pas de la demande** varie lui aussi. Certaines personnes arrivent dans l'urgence, notamment au niveau des procédures quand il y a des délais, mais c'est le plus souvent suite à une décision longue à prendre, notamment dans le cas de violences conjugales, de divorces ou de harcèlement moral. Leur demande s'inscrit alors dans la continuité de leur problème. **Leur arrivée en MJD** démarre soit quand ils reçoivent un courrier qu'ils ne comprennent pas, soit parce qu'elles laissent stagner les choses arrivant alors dans le cadre de l'extrême urgence. De l'avis de plusieurs acteurs, il s'agit très souvent de conflits qui durent depuis longtemps et les personnes ne décident de venir que lorsqu'elles n'en peuvent vraiment plus. Il y a aussi un public constitué d'habitues qui téléphonent dès qu'ils ont la moindre question. Après avoir reçu les informations, certains ne donnent pas suite car ils ont peur de la durée des procédures et du coût, ils se découragent. Par contre, lorsqu'elle est possible, certaines personnes acceptent la voie amiable et apparaissent assez ouvertes à ce mode de résolution des conflits.

La justice vue par les acteurs de l'accès au Droit

L'ensemble des intervenants interrogés s'accorde à se dire satisfait de leur travail. L'écoute et la rencontre avec le public font qu'il n'y a pas qu'un aspect juridique à développer mais qu'il faut savoir mobiliser de nombreuses compétences d'écoute, de patience et de compréhension. **Néanmoins**, une certaine frustration découle parfois chez les juristes du fait de ne pas pouvoir suivre les dossiers importants pour lesquels les acteurs ont passé du temps, ne pouvant ainsi pas savoir ce qu'ils sont devenus, ce qu'ils ont choisi de faire, et les soutenir davantage pour traverser leurs difficultés. À l'inverse, pour certains publics, ces structures servent parfois d'exutoire aux difficultés personnelles, et plus encore aux frustrations engendrées par l'appareil judiciaire. La charge de travail, la nature des conflits portée dans les structures, la limitation des missions, sont parfois ressenties comme des conséquences directes de l'institution judiciaire. La distance à la justice, support de l'accessibilité des droits semble ainsi n'être pas toujours facile à travailler, parce que mal comprise par certains publics, ou parce que freinée par l'institution judiciaire elle-même.

La justice, les acteurs sont d'abord confrontés au quotidien à la manière dont l'appréhendent les publics. Perçue comme injuste, inefficace, trop lente, trop chère, effrayante, trop lourde (vision souvent relayée par les médias) elle est l'objet d'une défiance certaine. Prenant acte de cette défiance, les acteurs interrogés estiment que leur rôle est justement de proposer une autre façon de régler les conflits, par la voie amiable (médiation, conciliation), selon eux relativement mieux comprise et adoptée par les citoyens. Leur justice, les acteurs la décrivent comme plus rapide, plus intime, plus humaine qu'au tribunal : « On a envie que tout s'arrange au mieux pour les personnes ». Ainsi, la justice est ici plus positive et surtout accessible. Cette accessibilité doit aussi beaucoup à l'aspect moins solennel des procédures, des interactions, des locaux. Pour résumer, comme le dit l'un des acteurs, « la justice est là mais sous un autre visage ». Au-delà des différences déjà décrites, un aspect souligné comme un leitmotiv est celui de rendre les usagers acteurs de ce qui leur

arrive, en tous les cas beaucoup moins passifs qu'au tribunal. Enfin, leitmotiv là encore, si la justice est « autre », c'est aussi parce que les gens peuvent venir spontanément et gratuitement, sans crainte d'être jugés, car c'est un lieu ouvert à la parole, un lieu d'apaisement où l'on est écouté, entendu.

À ce propos, soulignons qu'il est difficile de discuter en profondeur de l'image ou de l'idée du non-recours à la justice avec les intervenants. Le non-recours est décrit essentiellement comme la situation de personnes qui ne savent pas qu'elles peuvent avoir des droits, n'ont pas de connaissance à ce propos, ou relevant de personnes qui sont effrayées par le domaine juridique ou pensent que la démarche à suivre va être trop longue ou trop coûteuse. On trouve d'ailleurs chez certains intervenants, une forme d'engagement plutôt implicite dans le discours mais peu énoncé directement, engagement, face à cette vision de la justice dans son ensemble qu'ils veulent rendre plus accessible, plus humaine, plus conviviale face à des populations défavorisées socialement ou culturellement (face à la langue) confrontées à une justice qui les dépasse ou les effraye, alors qu'ils sont pour beaucoup dans leur « bon droit ».

Réalisés auprès d'acteurs des MJD, ces entretiens ne sont pas démentis par les discussions plus informelles qui ont pu être menées avec les acteurs des BD. Bien évidemment, la distance à l'institution judiciaire est différemment construite, et cela s'incarne aussi bien dans les discours que dans la disposition et le marquage des lieux. Plus alternatives, les BD ne font aucune référence à l'institution judiciaire, tout en orientant vers elle le cas échéant. Tout comme les MJD, leur travail consiste pour une bonne part à orienter vers le non-recours à la justice, et à proposer des modes alternatifs de résolution des conflits. Dans les deux cas, ces structures se présentent comme des lieux où connaître ses droits et savoir comment les faire valoir, sans pour autant que cela se réalise par l'intervention de l'appareil judiciaire. Comment les usagers, rencontrant ces structures comprennent et s'approprient ces missions ? Le non-recours vers lequel ils s'orientent et sont orientés est-il pleinement choisi, substitutif ou palliatif, comparé à une procédure judiciaire ?

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

La rencontre avec le droit : observations des consultations de juristes

Une observation, plus spécifique, concernait les rencontres entre les usagers et les juristes. Ces consultations forment des espaces riches d'interaction, de verbalisation et d'expression d'un besoin juridique pouvant se traduire, selon l'orientation préconisée par les juristes, en recours à la justice. De manière générale, ces observations ont eu trois objectifs : connaître les modalités de fréquentation des MJD ; saisir le cadre des demandes formulées ; s'imprégner des interactions entre public et acteurs dans ce type spécifique de structure.

L'observation de l'activité des juristes travaillant au sein des Maisons de Justice nous a paru être un moyen privilégié pour saisir la dynamique de l'expression du recours. Grâce à la collaboration fructueuse avec les MJD, nous avons pu réaliser cinq observations au total dans les deux établissements lyonnais. D'une durée moyenne d'une heure chacune, elles nous ont permis d'assister à quinze consultations de dix-sept personnes (dont deux couples). En accord avec les juristes, nous assistions à leurs rencontres, spontanées ou programmées avec leur public, du début à la fin. Notre posture lors de ces observations était empreinte de neutralité, sans intervenir aucunement au déroulement de la rencontre. Notre présence était limitée à la prise de notes et à l'écoute bienveillante. L'objectif de ces observations était triple : d'une part, saisir le contexte d'intervention de l'orientation juridique ; de l'autre, observer l'élaboration d'une demande d'aide ; enfin, observer le cadre de l'interaction dans lequel se déroule l'expression d'une demande de recours ou de besoin juridique.

Hormis deux consultations lors desquelles les juristes ont eu à traiter des demandes multiples (trois pour l'une, deux pour l'autre), chacune des autres consultations avait un motif unique. Au total sur les dix-huit demandes exprimées, la répartition en termes de domaine du droit fut la suivante : droit du travail (7), droit de la famille (6), droit public (5). Même si l'échantillon observé reste faible, nous pouvons d'ores et déjà souligner la surreprésentation des femmes (71%) parmi le public ayant participé aux consultations observées. Le tableau ci-dessous répertorie le détail des consultations auxquelles les membres de l'équipe ont assisté :

Tableau (13) : Répertoire des motifs de consultation observées croisé avec le genre des usagers

	MOTIF DE LA VISITE	Homme	Femme
1	Licenciement pour faute grave		+
2	a) Plainte contre un membre de la famille b) Problème de voisinage (toiture) c) Constitution d'un dossier Cotorep		+
3	Plainte contre un médecin		+
4	Constitution d'un dossier de curatelle/tutelle		
5	a) Litige de travaux d'une location b) Contrat de travail	+	+
6	Amende voiture	+	

7	Revoir son enfant post divorce	+	+
8	Plainte contre une agence de voyages		+
9	Constitution d'un dossier de retraite anticipée	+	
10	Réclamation de salaire dû		+
11	Interdiction de se rendre sur son lieu de travail		+
12	Pension alimentaire		+
13	Problèmes sur le lieu de travail (post mutation)		+
14	Harcèlement moral au travail		++
15	Divorce		+
	total	5	12

Le schéma type de la consultation comprend : l'exposition de la demande de la part de la personne, la reformulation de la demande en termes juridiques par le/la juriste, l'approfondissement éventuel de la demande (administration de la preuve via des documents type courrier recommandé, p.ex.), les préconisations juridiques formulées comme des voies possibles de résolution du problème (médiation, voie judiciaire, réconciliation, etc.).

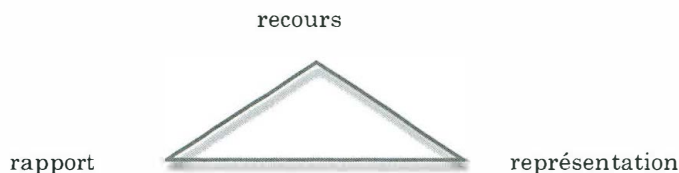


Figure (9) : Schéma-type de la consultation juridique

Les demandes observées étaient relativement variées, les styles d'exposition et les rhétoriques d'explicitation aussi. Néanmoins, en ce qui concerne la problématique du non-recours, un leitmotiv commun est apparu. Il concerne l'effort de verbalisation et de traduction d'une situation perçue comme problématique, voire injuste. En effet, ces consultations illustrent souvent la délicate traduction première d'une expérience qui s'apparente à un vécu d'injustice. Le plus fréquemment, il s'agit d'un conflit insoluble (avec un voisin, un employeur, un membre de la famille, un médecin, etc.) qui constitue le point de départ d'une situation vécue et perçue comme intolérable. L'irruption de ce sentiment, dont l'urgence du présent ne doit guère exclure une possible antériorité, bouleverse le quotidien du sujet, perturbe son univers d'action, déclenche, en interaction avec d'autres facteurs, une volonté de faire face. La prise de contact, de rendez-vous et l'arrivée à une Maison de justice et de droit signifient en ce sens une première tentative de verbalisation, de *dénomination* de l'objet de dispute, du vécu d'injustice (Felsiner, Abel, Sarat, 1980). En sciences humaines et sociales, nous savons que *nommer* revient à conférer et à partager socialement des significations concernant un objet donné (réel ou idéal) dans un contexte socioculturel et historique particulier (Kalampalikis, 2002). Ici, une phraséologie de type "j'ai un problème au travail", "quel recours ai-je ?" illustre cette volonté de désigner une situation perçue comme problématique à la recherche d'un qualificatif lui servant de désignation formelle, d'un diagnostic juridique.

Une *représentation* de la situation vécue comme injuste vient ainsi se mettre en phase avec le *rapport* entretenu avec l'institution de la justice pouvant (ou non) se traduire en *recours*.

Figure (10) : Les 3R du recours



Les usagers restent "maîtres de leur situation", selon les dires des juristes (cf. partie synthèse des entretiens), c'est-à-dire peuvent potentiellement décider des suites à donner (ou non) à leur démarche. Il peut sembler prématuré de parler de recours au sens entier du terme dans ce cas précis. Nous sommes sans doute dans la phase d'un pré-recours qui peut (ou non) se transformer en recours selon les possibilités perçues d'action que la consultation va dégager et que la personne souhaitera entreprendre.

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

Présentation de l'opération

La réalisation d'une série d'entretiens auprès des usagers des Maisons de Justice et des Boutiques du Droit s'est inscrite dans la continuité des observations préalables des consultations et des entretiens avec les acteurs. Une série de 46 entretiens semi-directifs a été réalisée sur une période de six mois environ. Ils constituent un corpus conséquent sur lequel nous nous baserons pour proposer une analyse, permettant d'appréhender avec finesse le contenu thématique des discours recueillis.

Le contexte de réalisation

La campagne des entretiens s'est déroulée au sein des Maisons de Justice et des Boutiques de Droit au cours de l'année 2008-2009. L'ensemble de l'équipe scientifique du projet s'est investi en réalisant 46 entretiens (dont 37 ont pu être intégralement retranscrits). Les usagers étaient contactés dès leur arrivée sur les lieux d'accueil et choisissaient de nous répondre s'ils le souhaitaient, en fonction du temps dont ils disposaient et du moment où ils étaient reçus par les juristes. Parfois accompagnés pour leur rendez-vous d'une personne de leur choix, les usagers choisissaient de nous répondre seuls, ou de se présenter à deux : certains entretiens sont donc menés en présence d'un membre de la famille ou d'une connaissance. D'une durée variable liée au temps dont disposaient les usagers (entre 20mn et 1h),

les entretiens se déroulaient toujours sur la base du guide d'entretien que nous avons collectivement construit (voir ci-dessous).

Le guide d'entretien

Cinq temps thématiques ont structuré le guide de l'entretien semi-directif. Sachant que les personnes que nous allions interroger venaient aux lieux d'accès au Droit avec l'intention de « parler » (c'est-à-dire s'informer, mais aussi, selon les cas, prendre en charge, solutionner, etc.) de leur situation en sollicitant⁸ une consultation avec un-e professionnel(le) (pour la grande majorité des cas, un-e juriste), l'entretien les invitait à :

- (a) décrire la nature de la situation qui les amène sur place (nature, forme, contexte du conflit, désignation d'un responsable, trajectoire de la démarche) ;
- (b) expliquer le choix spécifique du lieu et les modalités du contact ;
- (c) exprimer - ou anticiper selon les cas - la perception subjective des attentes liées à la rencontre avec les professionnels du lieu ;
- (d) témoigner d'autres situations problématiques et éventuellement semblables survenues dans le passé ;
- (e) parler de la perception et de l'idée globale qu'ils se font de la justice.

Une fiche signalétique détaillée complétait le guide contenant à la fois des questions générales de nature sociodémographique et d'autres plus spécifiques quant à leur situation dans le présent et leur parcours juridique (pour consulter le détail du guide, cf. annexe 3).

Le profil sociodémographique de la population

L'analyse des questions contenues dans les fiches signalétiques, nous permet de construire le profil sociodémographique de notre échantillon :

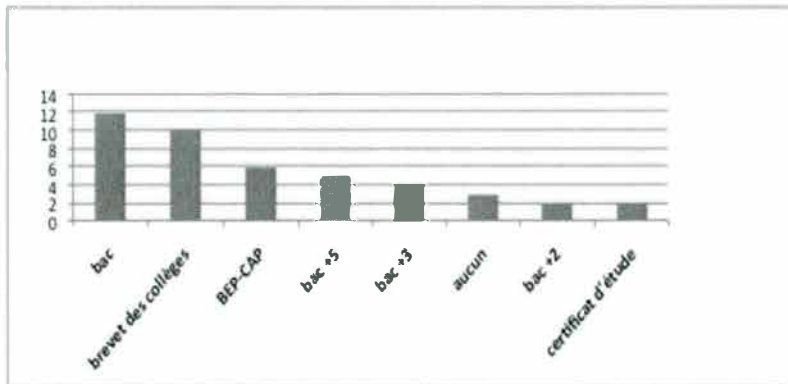
Profil de l'échantillon

- 46 usagers
- Genre : 26 femmes, 20 hommes
- Moyenne d'âge : 46 ans

⁸ A la différence des Maisons de Justice où les usagers viennent aux plages horaires indiquées pour les consultations avec les juristes, aux Boutiques du Droit des rendez-vous individuels sont fixés à des horaires précis.

Niveau d'études

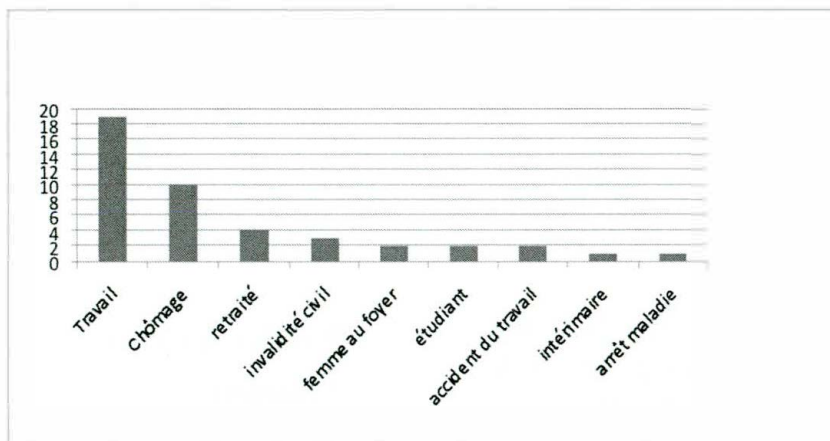
La moitié des individus interrogés est au minimum titulaire d'un baccalauréat. Plus précisément, 12 personnes, ont un niveau d'étude correspondant au baccalauréat, 5 personnes ont un niveau d'étude bac+5, dont 2 ont effectué un doctorat, 4 personnes ont un niveau d'étude correspondant à la licence et 2 ont un niveau DEUG/BTS.



La seconde moitié de l'échantillon a un niveau d'étude inférieur au baccalauréat. Plus précisément, 10 d'entre eux ont un niveau d'étude équivalent au brevet des collèges, 6 ont obtenu un BEP ou un CAP, 2 personnes ont un niveau d'étude

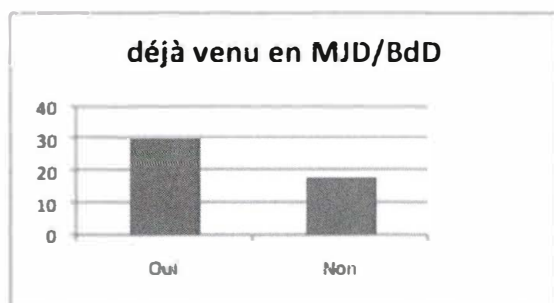
correspondant au certificat d'étude primaire et 3 sujets n'ont aucun diplôme.

Situation professionnelle

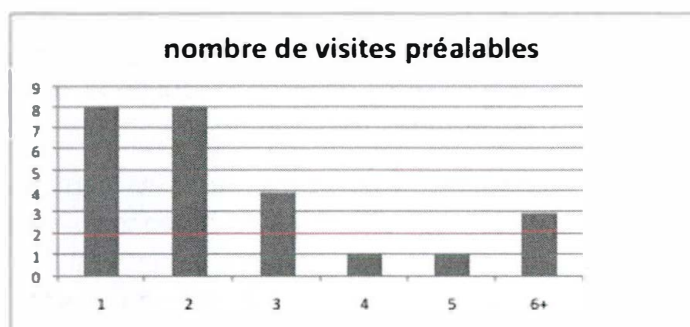


Sur l'ensemble de l'échantillon 43% occupe un emploi et une personne est actuellement en intérim. 23% se trouve en situation de chômage, en moyenne depuis 582 jours soit plus d'1an ½ (9 d'entre elles ont un niveau d'étude égal ou supérieur au bac). 16% des personnes sont dans une certaine incapacité à travailler (dont 3 reconnues comme invalides par la COTOREP, 2 sont en accident du travail et une est en arrêt maladie). 4 personnes sont à la retraite. Dans cet échantillon, 4 personnes ne reçoivent ni indemnité ni rémunération, dont 2 femmes au foyer et 2 étudiants.

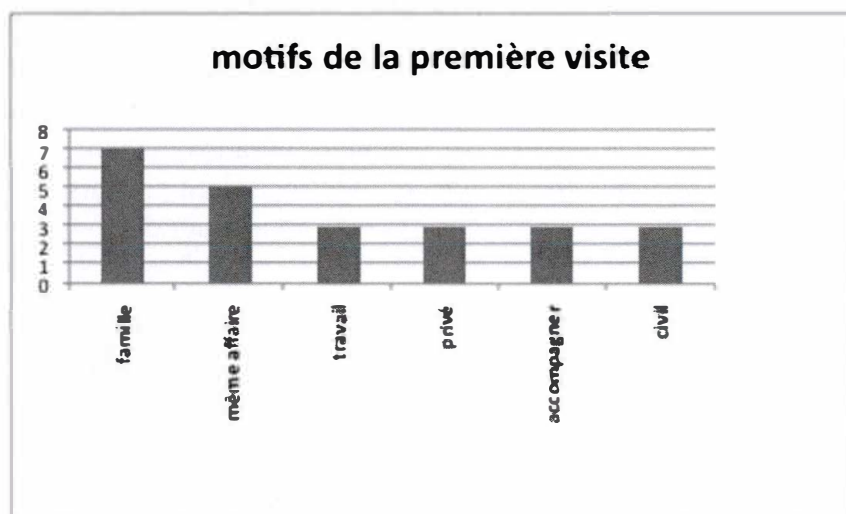
Les modalités du parcours, le trajectoire



L'analyse de l'échantillon à partir des fiches signalétiques démontre que 63% des personnes interrogées déclarent qu'elles étaient déjà venues consulter un juriste en Maisons de Justice ou dans les Boutiques du droit avant cette rencontre.



Le nombre de visites par le passé varie entre une seule et quinze fois. Majoritairement, parmi les personnes ayant déjà fait l'expérience de ce type de lieu, la plupart vient consulter pour la deuxième ou troisième fois.



Les raisons évoquées pour justifier les premières visites sont du même ordre que celles évoquées durant la consultation à l'occasion de laquelle nous les avons rencontrés.

Ainsi, nous pouvons aussi les regrouper en **4 catégories principales** : celles concernant un litige avec une entreprise (privée ou publique), celles concernant le code du travail, les conflits familiaux et celles renvoyant au code pénal. On peut observer ici que les affaires familiales représentent le thème le plus évoqué pour argumenter une visite par le passé. De plus, certaines personnes multiplient les visites pour une même affaire. D'autres encore ont déjà eu l'occasion de visiter les MJD ou BD en tant qu'accompagnateurs.

L'arrivée au sein des MDJ ou BD se fait souvent après un parcours un peu confus. Si les sujets n'ont pas déjà eu affaire à ce lieu avant et qu'ils arrivent pour la première fois, c'est souvent grâce à des personnes extérieures qui leur ont conseillé

de venir (amis, assistante sociale, éducateurs, structure d'aide sociale, inspection du travail, mairie ...) ou du fait de leur proximité spatiale avec l'un de ces lieux (certains usagers déclarant « être passé à côté » ou vivre près de l'une de ces structures). Rares sont ceux qui ont pris connaissance de l'information par panneau d'affichage.

Les lieux, les juristes, la rencontre

L'arrivée dans la structure est souvent due à une situation de « trop plein » liée au conflit dans lequel se trouvent les usagers, conflit qui perdure souvent depuis un long moment. Entre le sentiment d'urgence, de confusion dans les choix ou décisions qu'ils vont avoir à prendre et l'idée qu'ils se sentent perdus, les usagers arrivent parfois anxieux ou angoissés à l'entretien. Ils viennent confier une partie de leur histoire aux juristes dont ils attendent beaucoup et espèrent trouver le bon chemin à travers ce dédale d'informations qui parfois les submerge.

Comme nous l'évoquions, leurs demandes sont extrêmement variées (rédaction d'un courrier ou sa relecture, demande d'informations ou de conseils sur la procédure juridique à suivre, orientation) mais à l'origine de leur demande, il y a souvent une forme d'incompréhension du droit, accompagnée de sentiments d'angoisse sur les manières de procéder face à la « grande machine judiciaire ». Par ailleurs, la **gratuité** de l'information, très fréquemment soulignée dans les entretiens, amène les sujets à se sentir libres de questionner un-e juriste parfois autant de fois qu'ils le souhaitent. La question de la gratuité d'ailleurs est un élément essentiel à la démarche entreprise et souvent comparée au coût auquel reviendrait les services d'un avocat ou d'un notaire par exemple. Paradoxalement, certains usagers expliquent qu'avant de venir, le fait que ces services soient gratuits les faisaient douter de la compétence des juristes qui allaient être en mesure de leur répondre.

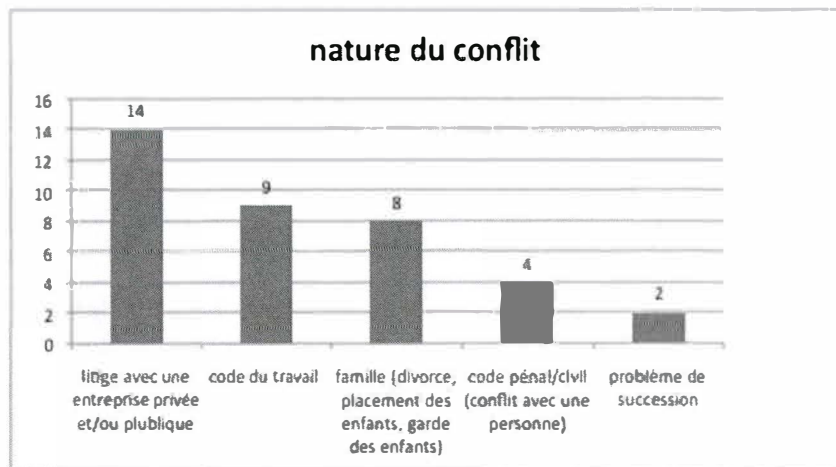
Pour beaucoup d'entre eux, il s'agit donc d'être conseillé mais aussi de se faire expliquer en des termes « accessibles » le jargon juridique qu'ils ne saisissent pas bien. Un sujet explique par exemple qu'il est venu chercher des informations « simplifiées » voire « imagées », sorte de vulgarisation du droit. Il explique combien certains termes paraissent compliqués et qu'il a mieux saisi, maintenant après le rendez-vous avec la juriste, le terme d'usufruit qu'elle venait de lui expliquer ainsi : « une personne peut-être propriétaire d'un pommier, mais l'usufruitier peut récolter les fruits ».

Par ailleurs, les usagers viennent aussi s'entendre confirmer une démarche qu'ils souhaitaient entreprendre mais face à laquelle ils ne sont pas certains.

Les ressentis a posteriori (après la rencontre avec un-e juriste) sont la plupart du temps très positifs et les usagers sortent du rendez-vous avec l'idée que « c'est plus clair maintenant », le sentiment aussi d'avoir « repris confiance » et qu'ils sont pour la plupart, prêts à revenir si besoin.

Le conflit

Nature du conflit suscitant une consultation



A partir de l'échantillon issu des entretiens exploitables nous pouvons effectuer un classement en fonction de la nature du conflit qui les amène à consulter un lieu d'accès au Droit. Ainsi, conformément aux bilans d'activité annuelle des lieux, 87%

des personnes interrogées viennent pour des renseignements concernant le droit privé c'est-à-dire un litige avec une personne privée ou une entreprise privée. Cinq sujets rencontrent un problème avec une instance publique (sécurité sociale, hôpital, trésor public, préfecture) et, par conséquent, sont concernés par le droit public.

Nous pouvons répartir ces différents conflits en **cinq catégories** :

- **Les conflits concernant une entreprise privée ou publique**

Ce type de conflits représente la majorité des raisons évoquées pour justifier la visite en MJD/BD⁹. Il s'agit des sujets ayant rencontré des problèmes, le plus souvent d'ordre financier, avec une entreprise. La majorité vient consulter après avoir reçu une ou plusieurs relances indiquant une certaine somme à payer. En raison d'une situation précaire et/ou d'une incompréhension de la somme demandée, ces personnes viennent consulter afin de savoir s'il est possible soit d'aménager la somme en fonction de la situation soit de contester et passer outre les relances. La plupart de ces personnes rencontrant ce type de problème ont déjà eu l'occasion de venir dans ces lieux soit pour la même affaire, soit pour d'autres soucis. Généralement, parce que les premières visites ont été satisfaisantes et ont répondu à une demande, ces sujets avouent passer par ces lieux à chaque problème rencontré et avant d'entamer des procédures. En effet, ils préfèrent le plus souvent obtenir des renseignements et des conseils pour connaître les diverses possibilités de recours et ainsi les adapter à la situation. Dans ce groupe, nous intégrons

⁹ Cette catégorie regroupe 14 personnes, dont 9 hommes et 5 femmes. Dans ce groupe, 9 personnes sont concernés par un problème financier (factures impayées, dettes, crédits, amendes, prélèvement dit abusif) mettant en cause une entreprise privée et 5 personnes ont un souci envers une institution publique (erreur médicale, suspension RMI et ASSEDIC, amende non payée pour excès de vitesse, carte de séjour).

également les sujets contestant une décision prise par les services publics (préfecture, hôpital, l'ANPE, conseil général) notamment lorsqu'il y a une suppression des ayants droit. Ces personnes ont été le plus souvent éconduites vers les MJD/BD par une institution publique telle que la CAF ou la mairie, ou encore par une assistante sociale. Ainsi, la consultation présente est généralement une première. Il y a un fort sentiment d'injustice chez ces sujets qui se sentent un peu délaissés par les services publics dans une période de fragilité sociale, économique et au niveau de la santé.

- **Les conflits concernant le droit du travail**

Il s'agit de personnes ayant un conflit avec leur employeur ou souhaitant obtenir des renseignements pour améliorer les conditions de travail¹⁰. Ce sont donc des personnes rencontrant des problèmes, plus ou moins graves, sur leur lieu de travail et ne se sentant pas suffisamment libres dans leur activité. Par conséquent, en majorité ils viennent, dans un premier temps, pour évaluer leur situation, d'un point de vue juridique, afin de distinguer la part légale et illégale dans leurs activités. Dans un deuxième temps, à partir des réponses apportées à cette demande, ils désirent connaître les différents recours pour résoudre le conflit, qu'il soit externe ou interne. Généralement, ces personnes ont tenté de résoudre à l'amiable le conflit, notamment avec l'employeur, mais sans aucun résultat ou au contraire cette démarche a aggravé la situation. Hormis ceux qui ont été licenciés de manière dite abusive, ce sont des sujets fortement angoissés à l'idée de perdre leur travail pour des raisons diverses et anticipent donc sur cette probabilité. Tous souhaitent alors garder leur travail actuel, malgré les conflits rencontrés, car c'est ce qui leur permet de subvenir à leurs besoins et à ceux de leur famille. Certains avouent être dans un état dépressif et n'arrivent plus à dormir car envahis par l'angoisse du chômage. La plupart de ces sujets avaient déjà eu une expérience en MJD/BD que ce soit pour la même affaire ou pour des raisons totalement différentes. Pour les personnes qui ouvrent les portes de ces lieux pour la première fois, elles ont été le plus souvent éconduites par des associations, des proches ou des institutions publiques. Dans ces cas là, les MJD/BD représentent une étape dans les démarches entreprises relatives à la résolution du conflit rencontré.

- **Les conflits relatifs au droit de la famille :**

Il s'agit de personnes rencontrant des problèmes/conflits au sein de la famille ou dans le couple marital¹¹. Tout d'abord, il est important de constater que ce sont

¹⁰ Cette catégorie regroupe 9 personnes (dont 6 femmes et 3 hommes). Parmi elles, 4 sont en conflit avec leur employeur, dont 3 pour des heures supplémentaires non payées et refusées par l'employeur et une personne est harcelée pour qu'elle démissionne. 3 personnes, dont 3 femmes, appréhendent d'être licenciées pour différentes raisons et viennent consulter par prévention et anticipation. Enfin, 2 hommes sont concernés par un accident du travail et veulent reprendre leur travail malgré leur incapacité/maladie validée par la sécurité sociale. Ils souhaiteraient avoir un poste adapté à leur situation.

¹¹ 8 personnes sont concernées par ce type de conflit, dont 6 femmes et 2 hommes. Dans ce groupe, 5 personnes viennent pour des démarches relatives au divorce. Parmi elles, un homme souhaite

principalement des femmes qui sont impliquées dans ces démarches. En effet, dans ce groupe, ce sont des femmes qui sont le plus souvent en demande de divorce et qui souhaitent obtenir des renseignements sur les procédures à suivre. La majorité d'entre elles ont conscience de la longueur et du coût important dans ces démarches. Les lieux d'accès au Droit représentent alors des espaces leur permettant d'accéder à des informations juridiques gratuites afin de repérer les différentes étapes du divorce dans le système judiciaire. Elles peuvent ainsi anticiper sur les papiers à fournir, l'investissement financier et temporel que demande ce type de démarche. Dans leur parcours, elles ont souvent été d'abord conseillées par une assistante sociale qui leur a indiqué l'existence de ces lieux. Dans ce groupe il y a également des femmes qui viennent au sujet de leurs enfants que ce soit pour récupérer la garde ou au contraire pour s'en « séparer » en raison d'un fort conflit. Elles cherchent alors à avoir des informations sur les conditions de placement pour le bien de leurs enfants et pour leur équilibre personnel. Les femmes dans ce groupe, consultent généralement seules, et souhaitent dans tous les cas entamer ou continuer les procédures judiciaires. Elles recherchent dans ces lieux des conseils juridiques pour être efficaces dans leurs multiples démarches et être écoutées dans des moments souvent vécus comme étant difficiles.

- **Les conflits avec un particulier :**

Ce type de conflit concerne une minorité de notre échantillon¹². Il s'agit de personnes ayant été abusée en quelque sorte de leur confiance. En effet, la majorité de ces sujets ont prêté de l'argent à des proches et souhaitent le récupérer en raison d'une situation financière délicate. Cependant, ils ne savent pas comment s'y prendre ni quelles sont les démarches auxquelles ils peuvent recourir pour récupérer la somme due. Ces histoires sont souvent complexes d'un point de vue juridique car aucune preuve ne fait foi. Ils cherchent alors à connaître leur droit dans ce type de situation. La plupart de ces personnes ont tenté une approche à l'amiable mais sans aucun résultat. Elles avouent être dans un moment où elles n'ont plus le choix que de faire appel à la justice pour récupérer la dite somme importante. Ainsi, ce sont des situations qui durent depuis un certain nombre d'années. Elles sont amenées à consulter et entamer ce type de démarche lorsque la dite histoire devient un obstacle trop envahissant dans leur quotidien. Elles sont généralement déçues de la réaction de leurs proches comme étant responsables de la situation, et préféreraient éviter ce type de démarche. Ces sujets n'avaient jusque là pas eu connaissance des maisons de justice et des boutiques du droit. Ils ont été orientés soit par une assistante sociale soit par des proches. L'histoire d'un sujet se démarque de celle des

accélérer les procédures, 3 femmes veulent entamer une procédure de divorce (dont une est violente par son mari) et une souhaite arrêter les démarches déjà entreprises. Deux femmes viennent pour un problème au sujet de leurs enfants : l'une d'entre elle souhaite récupérer ses enfants placés en foyer par le juge et la seconde est en demande de placement pour son fils délinquant qui la violente. Enfin, un homme souhaite changer son nom de famille et prendre celui de sa mère en raison d'un abandon paternel.

¹² 4 personnes sont concernées par ce conflit dont 3 femmes et un homme. 3 d'entre elles ont prêté de l'argent à un proche (famille ou ami) et souhaite récupérer ce dû en raison de souci financier. Enfin, une dame souhaite stopper les poursuites envers un agresseur.

autres. Il s'agit d'une dame souhaitant arrêter des procédures envers un agresseur. Elle se dit alors fatiguée par ces démarches et la justice trop lente. D'autre part, elle juge le coût psychologique trop conséquent pour y faire face. Elle recherche alors un soutien juridique et moral et des renseignements pour enterrer le conflit.

- **Les questions relatives au droit de succession :**

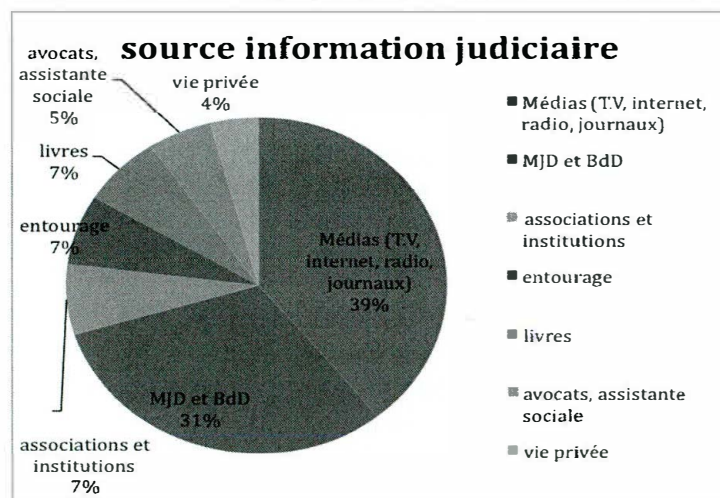
Suite à un décès dans la famille ce sont des personnes (2) qui cherchent à obtenir des informations sur leur droit de succession avant de financer des consultations chez un avocat et un notaire.

L'idée de la justice, les images de la justice

Rapport à la justice

Plus de 55% de l'échantillon explique avoir eu une expérience judiciaire. Ainsi, le **divorce** est la plus grande source de cette expérience.

A partir de ce graphique, nous pouvons constater que plus de 39% des connaissances judiciaires sont issues des médias tels que la télévision, internet, la radio ou encore les journaux.



connaissances judiciaires sont issues des médias tels que la télévision, internet, la radio ou encore les journaux. D'autre part, 31% des connaissances sont établies grâce aux visites en MJD ou BD. Ainsi, les médias et les MJD/BD représentent plus de 70% de source d'informations. L'entourage, l'expérience judiciaire, les associations, la bibliothèque

et les avocats sont également des moyens par lesquels les sujets s'informent des lois et de leurs droits. Ces sources représentent 30% des connaissances totales.

De manière générale, les Maisons de Justice et les Boutiques du Droit représentent une **première étape** dans la trajectoire de ces sujets, qu'elle donne ou non suite à d'éventuelles procédures judiciaires sanctionnant un responsable. Il y a donc chez ces usagers une volonté de s'informer sur leurs droits et sur les possibles recours avant de pousser les portes du tribunal. En effet, la majorité des récits rend compte d'une certaine « **ignorance** » du fonctionnement du système judiciaire, des droits dans un domaine spécifique pour une situation bien singulière. Quand bien même certains ont tenté de s'informer par le biais d'internet ou des livres en bibliothèque, ils n'arrivent pas à décrypter le sens des mots dans les codes. Ils cherchent donc à y voir un peu plus clair dans la justice qui est appréhendée de manière complexe. Le sentiment commun qui unit ces personnes est sans aucun doute celui de l'**injustice**,

ressentie à différents degrés. Ils souhaitent apaiser ce sentiment au travers d'une écoute et d'un possible recours pouvant rétablir un juste équilibre (externe et interne). La justice en tant qu'institution, symbolisée au travers du tribunal, du juge et des avocats, semble être toutefois le dernier recours pour résoudre une situation devenue **insupportable**. Pour cela, chacun mesure le coût et le bénéfice avant d'entamer une éventuelle démarche judiciaire.

A partir de l'échantillon obtenu **trois types d'usagers** se distinguent : les **novices**, les **irréguliers** et les **habitués**.

1. Les **novices** sont ceux qui n'avaient pas connaissance par le passé de ces lieux d'information et d'accès au Droit. Le plus souvent, ces personnes endurent un conflit depuis un certain temps, cela peut aller jusqu'à des années. La plupart ont été orientées par des proches, une assistante sociale ou une association. S'ils ont mis un certain temps pour déclencher une démarche c'est parce qu'ils ne savaient pas où s'adresser. D'autre part, ils ignorent souvent si la justice est en mesure de répondre au conflit qu'ils traversent. Par conséquent, ils ont tendance à « laisser trainer » l'histoire jusqu'à ce que le sentiment d'injustice devienne trop envahissant pouvant entraîner des angoisses voire un état dépressif.

2. Dans le deuxième cas de figure, ce sont des sujets **irréguliers** qui ont déjà eu l'occasion par le passé de consulter un juriste en MJD/BD pour de multiples raisons. Ainsi, lorsqu'ils rencontrent une situation vécue comme injuste ils n'hésitent pas à pousser les portes de ces espaces afin d'obtenir les meilleures informations pour entamer des procédures efficaces. Pour ce groupe, représentant la majorité de l'échantillon, le litige rencontré est généralement récent, de quelques jours à quelques semaines.

3. Enfin, certaines personnes deviennent des **habitués** des MJD/BD. A chaque conflit rencontré, quelque soit la nature et la gravité, ce sont des personnes qui s'adressent, presque de manière automatique, aux MJD/BD. Le nombre de visites se compte en dizaine de fois pour différentes situations. Il y a une nécessité chez ces personnes de faire appel à une tierce personne pour réguler une situation qui peut-être parfois anecdotique comme des relations difficiles avec des voisins. D'autre part, on peut entrevoir un certain processus de victimisation chez ces habitués, qui ressentent un sentiment d'injustice perpétuelle, à chaque malentendu, et se placent en victimes.

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

A partir des constats issus de l'enquête auprès des étudiants et des observations et entretiens réalisés auprès des usagers, nous avons élaboré un questionnaire destiné à interroger un échantillon adapté d'usagers des MJD et des BD, dans l'objectif de saisir de manière plus systématique les facteurs psychosociaux qui interviennent dans la construction du recours à ces structures, et qui peuvent permettre de mettre en évidence, de manière schématique, les logiques du (non)recours. Il est entendu ici que le non-recours s'opérationnalise non pas dans une absence d'action, mais dans une action qui selon le sens et la forme qu'elle prend peut s'apparenter à un évitement, un contournement ou même un détournement de l'institution judiciaire. L'analyse du comment, du quand et du pourquoi du recours aux dispositifs infra-judiciaires vise à réactualiser une approche psychosociale de la trilogie « naming-blaming-claiming », qui formalise tout autant le recours, le non-recours, que toutes les formes intermédiaires que l'engagement d'une action de résolution d'un conflit peut prendre.

La construction du questionnaire *ad hoc* s'est alimentée à la fois des données empiriques précédemment présentées que des apports théoriques opérationnalisables proposés par la littérature. L'enjeu était de parvenir à un outil d'enquête autorisant les comparaisons et la mise en évidence des logiques de recours tout en préservant une approche compréhensive des situations. Il ne s'agissait donc pas de collecter des opinions à l'égard de la justice ou des dispositifs, mais de cerner comment s'organisent et s'articulent les motivations du recours, ses objectifs, sa forme (temporalité et configuration), en lien avec les dimensions centrales du rapport à la justice isolées dans la première enquête par questionnaire. La formalisation du conflit, son identification comme « insupportable et intolérable », les émotions que celle-ci engendre, et le constat de l'inefficacité de l'action ou de l'inaction sont les principaux facteurs du déclenchement du recours. La désignation d'un responsable, l'influence de l'entourage ou le contrôle perçu/désiré sur la situation interviennent également dans la formalisation du conflit et dans la capacité à engager des démarches effectives. Enfin, le but recherché par le recours et le rôle donné à l'instance de recours (punir, arbitrer, soutenir, écouter) déterminent la forme de la demande, et le lieu dans lequel elle va venir être déposée.

D'autre part, explorer les déterminants du non-recours à la justice, et donc ici du recours à des terrains infra-judiciaires, nécessitait la prise en compte des représentations sociales de la justice, en utilisant les acquis de la première opération de recherche. Si le facteur d'ostracisme, fortement marqué par le champ pénal, n'apparaissait pas pertinent pour cette étape de la recherche, ceux liés à l'idéalisation et à la défiance vis à vis de l'institution judiciaire sont apparus d'une importance significative. Le contournement de la justice trouve-t-il une part de son explication dans les images attachées à l'institution judiciaire ? La forme et le

contenu des demandes adressées aux terrains de l'accès au Droit sont-ils ancrés dans ces conceptions communes de l'appareil judiciaire ?

Dans une démarche similaire à celle adoptée dans le travail de Robert et Faugeron, ainsi que d'autres travaux sur le sujet l'ayant suivi, nous avons donc dans un premier temps tenté d'incarner au travers de batteries d'items les différents aspects pouvant entrer en jeu dans le déclenchement d'un recours et les différents motifs auxquels il répond. Les travaux sur la dynamique du « claim » (Felstiner & al., 1981 ; Coates & Penrod, 1981 ; Fitzgerald & Dickins, 1981) ont ainsi offert un cadre d'analyse et d'opérationnalisation particulièrement riche, confirmant l'importance à accorder aux différentes phases de la construction du recours, et leur aspect multi-factoriel. Le choix a été fait d'opérationnaliser et de synthétiser ces dimensions au travers de listes d'idées sollicitant le niveau d'accord des personnes interrogées, permettant ainsi des prises de position indépendantes et graduelles sur chaque item. Bien que sous une forme simplifiée compte tenu de la méthodologie employée, cette enquête auprès des usagers vise bien à explorer les dynamiques qui peuvent s'établir entre expériences de justice, représentations de la justice, et non-recours à la justice.

Au final, la structure générale du questionnaire vise à explorer différentes dimensions, récapitulées dans le tableau ci-dessous (cf. le questionnaire complet en annexe 4) :

Tableau (14) : Synthèse du questionnaire

Dimensions opérationnalisées dans le questionnaire	
Trajectoires de recours	Forme (origine, voies parallèles, suites) Temporalité (durée du conflit) Modalités (accompagnement, orientation, préparation)
Motivations du recours	Orientation temporelle (dirigées vers le passé, le présent ou l'avenir) Fonction (réparation, arbitrage, punition, soutien social, restauration du contrôle) Rapport à la Justice (distance/proximité)
Déclenchement du recours	Entourage (influence et partage social) Contrôle (inefficacité perçue, perte et restauration de contrôle) Orientation temporelle (rétrospectif, immédiat, prospectif) Attribution
Représentations de la justice	Défiance Idéalisation Evitement
Expériences de la justice	Accessibilité perçue Directes/indirectes
Informations socio-démographiques	Sexe, âge, diplôme, activité Aide sociale Revenus, difficultés financières

Les passations se sont déroulées dans les deux MJD de la Ville de Lyon, ainsi que dans deux Boutiques de Droit choisies pour leur forte fréquentation. Après avoir étudié avec les acteurs de ces structures les meilleures modalités pour ne pas gêner leur fonctionnement, il a été décidé de proposer le remplissage des questionnaires aux usagers à leur arrivée, avant leur rencontre avec un juriste. Le choix de placer l'interrogation en amont de la consultation visait à privilégier la spontanéité des réponses, étant donné le caractère structurant de la « négociation/traduction »

autour du conflit qui se joue lors de l'entrevue. D'une durée de 10 minutes à ¼ d'heure, le remplissage s'est avéré lors d'un pré-test assez facile pour permettre une auto-passation. Lors de ce pré-test, et par la suite lors de passations, les réactions sont apparues très majoritairement positives à l'égard du contenu comme de la forme du questionnaire.

La recherche était présentée comme portant sur « *les usagers des MJD/BD* », comme volontaire, anonyme et confidentielle, et son autonomie vis à vis de la structure était soulignée. La sollicitation des participants a été assurée pour une part par l'équipe de recherche, et pour le reste par les secrétaires et juristes des MJD et BD, après avoir été informés des aspects importants de la prise de contact. Nous les remercions chaleureusement pour leur aide précieuse. L'objectif n'était pas de constituer, dans le temps de cette recherche, un échantillon ni exhaustif ni statistiquement représentatif des usagers des MJD et BD. Dans une démarche de triangulation méthodologique, il s'agissait davantage de constituer un échantillon adapté à la problématique, et se situant en continuité avec les opérations précédentes. Nous n'avons dès lors établi aucun filtre à la participation à l'enquête, excepté celui, incontournable compte tenu des modalités de l'enquête, de la maîtrise de la lecture et pour certaines questions ouvertes, de l'écriture.

Comme dans toute enquête de ce type, fût-elle par questionnaire standardisé, le lieu et le moment de l'interrogation déterminent pour une part importante les réponses que l'on est en mesure de recueillir. Dans le cas présent, le remplissage du questionnaire se situe au moment où la tentative de résolution d'un conflit se concrétise en même temps qu'elle se trouve en suspens. La décision et la démarche de venir jusqu'à la MJD ou la BD ont eu lieu, mais la traduction qui s'opère dans l'interaction et la confrontation de la consultation aux attentes et aux espoirs ne se sont pas encore réalisées. Moment d'expectative donc, marqué par l'incertitude et l'espoir, et parfois par une certaine méconnaissance de la situation à venir. Quelles peuvent en être les conséquences sur les réponses apportées au questionnaire ? Il est difficile de répondre *a priori* à cette question, mais il apparaît nécessaire de resituer ces réponses dans leur contexte de production, contexte spécifique puisque placé à un moment critique de la dynamique de recours.

Résultats

132 personnes ont ainsi été interrogées lors de leur arrivée, 98 en MJD et 34 en BD, durant les mois de septembre et octobre 2009. Si l'échantillon espéré était légèrement plus important (nous escomptions environ 200 personnes), ce qui a conduit à cette réduction de l'effectif est en soi révélateur d'un facteur essentiel d'accessibilité des dispositifs étudiés : les transports en communs. Frappés par une grève particulièrement forte, les transports en commun lyonnais ont en effet été perturbés durant la période de l'enquête, et l'impact sur la fréquentation des MJD et BD a été immédiat, démontrant le rôle joué par l'accessibilité la plus concrète dans l'accès au Droit.

A partir des questionnaires recueillis, nous présentons les résultats qu'ils nous ont permis d'établir, en suivant un ordre qui facilite la compréhension. Nous avons, à certains endroits, introduit des notes explicatives portant sur les analyses réalisées, à destination des lecteurs peu familiers de celles-ci.

Les principales caractéristiques de l'échantillon interrogé sont récapitulées dans le tableau 15.

Tableau (15) : Caractéristiques de l'échantillon d'utilisateurs

	<i>Total</i>	<i>Hommes</i>	<i>Femmes</i>
N (%)	132	42,8%	57,2%
Age (m, SD)	42,9 (14,9)	42,6 (15,9)	43,1 (14,0)
Diplôme			
Inf. Bac	41%	47,2%	36,7%
Bac	14%	15,1%	13,3%
Sup. Bac	45%	37,7%	50%
Activité			
Etudes	4,2%	0%	6,1%
Chômage	19,2%	20,7%	18,4%
Emploi	60,8%	60,4%	63,1%
Retraite	12,5%	13,2%	10,7%
Autre	3,3%	5,7	1,7%
Résidence			
Lyon	60,7%		
Grand Lyon	24,6		
Rhône	6,6%		
Hors Rhône	1,7%		

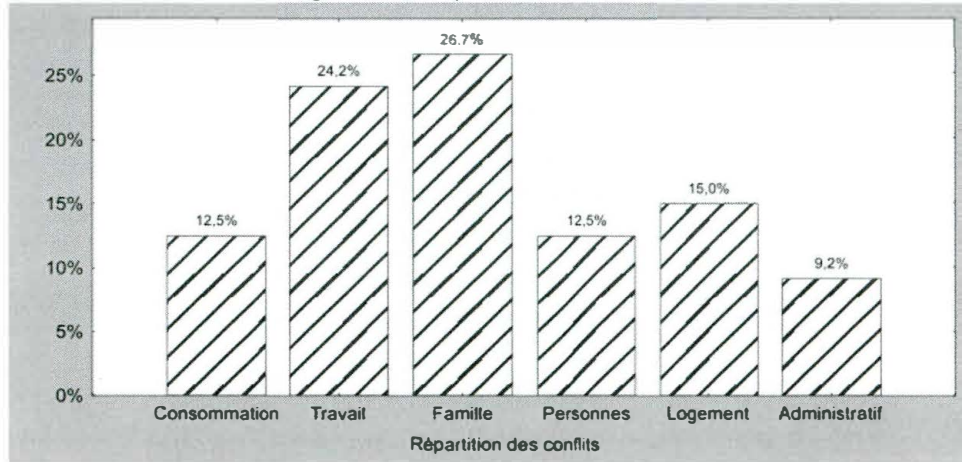
Agés de 20 à 80 ans, les usagers interrogés représentent une population équilibrée entre hommes et femmes, et diversifiée au niveau des situations. Parmi ceux qui sont en emploi, 17% ont une profession supérieure, 18,5% intermédiaire, 64,5% sont employés ou ouvriers, et 20% ont un emploi précaire (CDD, intérim, emploi aidé...). Seuls 7% des personnes déclarent avoir une activité liée d'une manière ou d'une autre à la justice, toujours de manière indirecte (agent de sécurité, inspection des impôts, étudiant en droit). Si seulement 8,5% bénéficient du RMI ou du RSA, près de la moitié des personnes disent rencontrer régulièrement des difficultés financières. Pour ces différents indicateurs, on n'observe aucune différence notable entre MJD et BD.

Les parcours du recours

Premier thème parcouru par le questionnaire, les parcours des recours peuvent être décrits au regard de différents aspects. Tout d'abord, concernant les conflits constituant le motif de la venue en MJD/BD, une catégorisation très synthétique à partir des réponses à une question ouverte laisse apparaître la nette prédominance des conflits liés au travail et à la famille (cf. figure 11). De manière plutôt inattendue, une très faible proportion des personnes interrogées mentionne plusieurs problèmes distincts. En revanche, dès cette question, on peut constater la variété

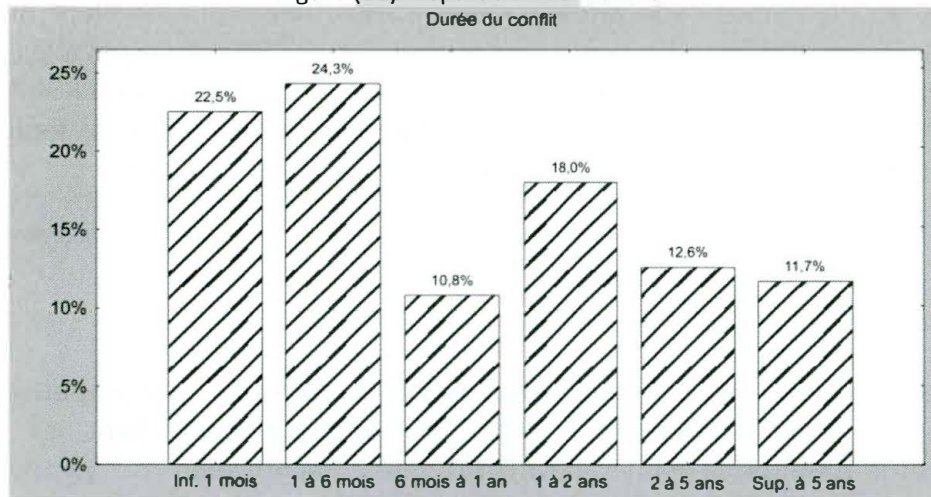
des niveaux de formalisation de la demande, allant d'une description très précise d'un problème très spécifique (« erreur d'un avocat dans une procédure conventionnelle ») à des demandes extrêmement vagues et imprécises (« problème avec mon épouse »).

Figure (11). Répartition des conflits



Concernant le “quand”, nous avons posé deux questions, l’une sur la durée perçue depuis laquelle le problème faisant l’objet de la démarche est apparu, et l’autre sur sa durée « effective » en terme de date. A partir des réponses, on constate que la majorité des personnes estime que le problème concerné dure depuis « peu de temps » (38%) ou « longtemps » (29%), et qu’elles sont en revanche moins nombreuses à l’estimer durer depuis « très peu de temps » (19%) ou « très longtemps » (14%). Lorsque l’on observe les datations, on constate que près de la moitié des conflits datent de plus de 6 mois (dont 42% de plus d’un an et 12% depuis plus de 5 ans !) et que 22% datent de moins d’1 mois. Même si la nature des conflits peut en partie expliquer une telle ancienneté, il semble que ceux-ci soient pour une large part porté dans les dispositifs bien après qu’ils aient débuté.

Figure (12). Répartition des conflits



Cette observation amène à s’interroger sur le « comment » du recours. Tout d’abord, il faut noter que 66% des personnes sont dans leur première démarche vers

la structure. Sur cet élément, une différence significative apparaît entre MJD et BD. Si dans les premières ils sont 71% à venir pour la première fois, ce n'est le cas que pour 50% dans les secondes. Malgré la prudence à laquelle engage le faible effectif interrogé en BD, ce constat rejoint celui d'une forte présence d'« habitués » au sein des BD, la formule « boutique » n'étant sans doute pas étrangère à cette fréquentation récurrente. Sur les modalités concrètes de la venue dans les structures, une grande majorité dit être venue à son initiative (93%) que ce soit ou non sur les conseils de quelqu'un. Parmi celles ayant été conseillées (37%), la plupart l'on été par des amis, la famille (60%) ou par une assistante sociale (25%), les autres par des collègues, des avocats, des inspecteurs du travail ou par la mairie (pour une personne). 78% des usagers viennent seuls, la plupart (65%) après avoir pris des renseignements, et parfois (32%) en ayant préparé des documents. On voit apparaître ici encore une disparité dans les démarches, indicative d'une diversité des parcours. Avoir été conseillé, se renseigner, préparer des documents sont autant d'éléments qui supposent d'avoir formalisé et partagé le conflit qui fait l'objet de cette démarche. La durée des conflits, associée à la solitude et à la non préparation de la consultation, peut apparaître comme le signe d'un recours soudain, déclenché par la prise de conscience du conflit ou par l'accessibilité découverte de ces lieux de (non)recours.

Une autre question, centrée sur le parcours du recours, permet d'établir certains constats sur la potentielle pluralité des démarches entreprises relatives au conflit concerné par la venue en MJD ou BD. A ce titre, il faut noter que seulement 16% des personnes disent avoir entrepris d'autres démarches *simultanément* à leur venue dans les structures (le plus souvent auprès d'avocats, d'associations ou d'assurances), avec toute l'ambiguïté qu'il y a à se dire engagé en même temps dans deux démarches. En revanche, 41% disent avoir engagé d'autres démarches avant de s'adresser à la MJD ou la BD. Parmi eux, 21% se sont adressés aux tribunaux, 16% à un avocat, 11% aux services sociaux, et 10% à des associations ou syndicats (le reste se répartissant entre notaires, employeurs, assurances...). En comptant les recours à la police ou la gendarmerie (3%), 40% des personnes ayant déjà engagé des démarches se sont donc adressées, plus ou moins directement, à des acteurs judiciaires. Enfin, 45% envisagent d'entreprendre d'autres démarches après leur rencontre en MJD/BD, dont 36% vers des acteurs judiciaires.

Tableau (16) : Expériences préalables de recours

Expériences de recours	(%)
Tribunal	24,3
Police	34,6
MJD	31,7
BD	11,3
Médiateur	10,3
Conciliateur	3,7
Avocat	44,8
Nombre de recours différents	(%)
Aucun	21
1	36
2	24
3	9
Sup. à 3	10

Au final, 16% des personnes interrogées n'ont et ne vont entreprendre aucune autre démarche que leur venue en MJD/BD, et 8% ont et vont au contraire tout entreprendre par ailleurs. Enfin, concernant les expériences préalables de recours à la justice et aux droits, pour d'autres problèmes, nous proposons dans le questionnaire une sélection d'acteurs auprès desquels des démarches pouvaient avoir été entreprises. Les résultats (cf. tabl. 16) montrent des expériences de recours

majoritairement orientées vers les avocats, la police et les MJD. Seuls 21% n'ont fait aucun recours parmi ceux proposés, suggérant une certaine expérience du recours chez les 79% restant.

Déclenchement et motivations du recours

A partir des observations et des entretiens réalisés dans les phases précédentes, et en prenant appui sur la littérature scientifique, nous avons construit une série d'items destinés à explorer les éléments déclencheurs et les motivations du recours aux terrains de l'accès au Droit. L'intérêt d'items tels que ceux utilisés (sous forme de proposition par rapport auxquelles on sollicite un degré d'accord) est de pouvoir étudier leurs corrélations graduelles, et donc leur configuration d'ensemble sous forme de variations conjointes (relations d'implications ou d'exclusion). Ainsi, il est possible d'explorer les relations entre deux idées soumises à l'évaluation des participants, mais aussi entre l'ensemble des idées prises simultanément. L'analyse factorielle permet dans cet objectif d'organiser autour de plusieurs dimensions sous-jacentes, l'ensemble des liens deux à deux qui peuvent exister entre des idées.

Nous décrivons dans un premier temps les réponses données à chaque question, avant de présenter le résultat d'analyses plus globales. Concernant les éléments déclencheurs du recours, le tableau ci-dessous récapitule les résultats obtenus sur chaque question, par ordre de niveau d'accord :

Tableau (17) : Les déclenchements du recours

Items	Moyenne	Ecart-type	D'accord
8. <i>J'ai décidé de changer la situation</i>	3,98	1,47	73,2 %
14. <i>Je me suis rendu compte que ma situation était injuste</i>	3,85	1,57	68,1 %
12. <i>J'ai pensé à ce que allait être l'avenir si je ne faisais rien</i>	3,73	1,52	65,4 %
2. <i>La situation est devenue insupportable</i>	3,62	1,59	58,5 %
5. <i>J'ai su qui était responsable de ma situation</i>	3,33	1,65	54,3 %
7. <i>Ça durait depuis trop longtemps</i>	3,23	1,66	54,2 %
6. <i>Je me suis dit que ça n'allait jamais s'arrêter</i>	3,16	1,65	51 %
3. <i>J'ai discuté avec mon entourage de mon problème</i>	3,38	1,60	49,5 %
4. <i>Ce que je faisais jusque là n'a servi à rien</i>	3,20	1,66	48,5 %
11. <i>J'ai regretté de n'avoir rien fait jusqu'ici</i>	3,18	1,66	47,2 %
13. <i>Je me suis aperçu que d'autres gens avaient le même problème</i>	2,98	1,65	45,9 %
9. <i>J'ai eu peur que ma santé soit atteinte par ce problème</i>	2,79	1,72	39,3 %
15. <i>La situation a changé brusquement</i>	2,71	1,65	34,7 %
10. <i>J'ignorais que je pouvais faire quelque chose</i>	2,50	1,59	30,5 %
1. <i>Mon entourage m'a poussé à le faire</i>	2,31	1,66	26 %

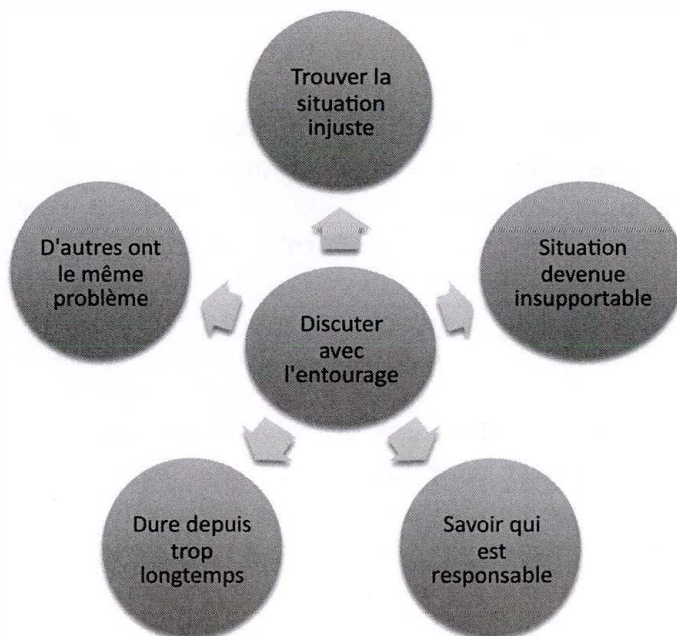
A la lecture de ce tableau, on constate que les items qui suscitent le plus d'adhésion sont ceux liés à des différentes phases du recours. En effet, décider de changer la situation relève de la mise en œuvre d'une action de réclamation (*claiming*), ou tout du moins de la décision qui la précède. Le caractère injuste et insupportable de la situation est constitutif de la prise de conscience, de la formalisation et de la dénomination du conflit (*naming*), avec une dimension de projection dans l'avenir

qui fait craindre les conséquences de l'inaction. Enfin, savoir qui est responsable, autrement dit attribuer une origine concrète à la situation (*blaming*) est également identifié comme phase essentielle de la transformation d'une expérience de conflit en action de recours.

Deux autres constats émergent au vu de ces résultats. Tout d'abord, il semble que si la discussion avec l'entourage soit un des moteurs du recours, cet entourage n'apparaît pas initiateur du recours. Une minorité des personnes interrogées déclarent en effet avoir été poussées à s'engager dans le recours par leur entourage. Ensuite, il y a également peu de personnes qui s'accordent à dire qu'elles ignoraient pouvoir faire quelque chose. Avec la prudence liée à une analyse sur un seul item, cette observation suggère que ce n'est pas prioritairement par la découverte de moyens de faire face au conflit qu'ils ont décidé de mettre en œuvre ce recours.

L'étude des relations entre items fait émerger plusieurs éléments qui approfondissent ces constats : D'une part, les items liés au **partage social** constituent un ensemble distinct. Fortement corrélés entre eux, ces items (« avoir discuté avec son entourage », « s'apercevoir que d'autres gens ont le même problème » et « l'entourage a poussé à venir ») indiquent le rôle joué par l'entourage dans le déclenchement du recours. L'analyse plus fine des corrélations fait apparaître comment ce partage peut jouer un rôle. En effet, on constate que la discussion avec l'entourage est liée à différents éléments du déclenchement, comme le montre la figure 13 ci-dessous.

Figure (13) : le rôle du partage social

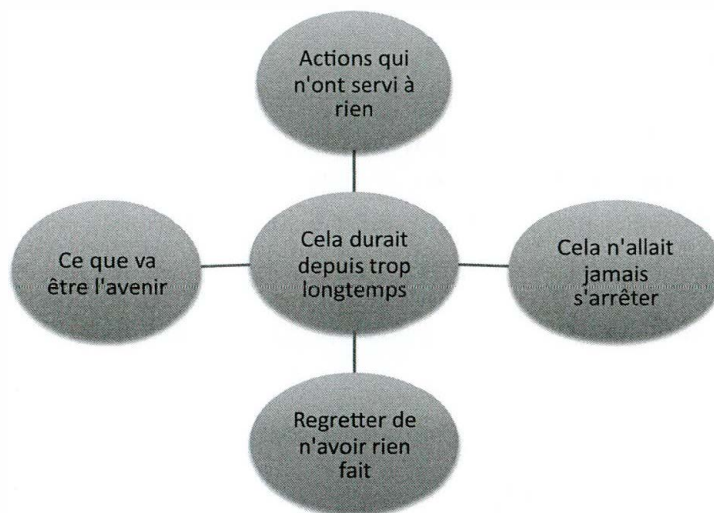


Discuter avec son entourage du conflit dont on fait l'expérience semble ainsi être un facteur important dans la formalisation du conflit, dans le sentiment de partager ce problème avec d'autres et dans la désignation d'un responsable. Ces interactions au sujet du conflit peuvent ainsi conduire à prendre conscience de celui-ci, de son

caractère insupportable, tout en donnant des moyens de mieux maîtriser la situation, en l'expliquant et en la relativisant. A partir d'une expérience de conflit, semble donc se mettre en place dans ce processus une **tension**, générée par l'injustice et la rupture du quotidien, et des voies d'apaisement de cette tension, par le partage et l'orientation vers le recours.

D'autre part, un autre ensemble émerge à l'analyse des corrélations, lié à la **temporalité** du déclenchement du recours, qui contient également l'item portant sur la durée du conflit, mais auquel se relie des regrets vers le passé et des craintes vers le futur.

Figure (14) : temporalités du déclenchement



Cette temporalité complexe, orientée vers le passé et l'avenir, interroge directement l'inaction, étant donné qu'elle véhicule des anticipations conditionnelles (que sera l'avenir) et des regrets en rapport avec cette inaction. De ces regrets et craintes liées au non-recours, se dégage une hypothétique forme de raisonnement temporel relatif à l'inaction, celle du regret anticipé (si je ne fais rien, je vais le regretter), qui peut jouer elle aussi un rôle crucial dans le déclenchement du recours.

Une analyse plus globale des items (analyse factorielle) fait apparaître ces deux ensembles, l'un très temporalisé et contenant également les items indicatifs du caractère insupportable et injuste de la situation et du besoin de savoir qui en est responsable, l'autre centré sur le partage social (cf. tabl. 18). Il est particulièrement significatif de voir apparaître dans cette analyse trois items qui sont liés au deux dimensions à la fois, et qui donc peuvent être envisagés comme faisant lien entre elles. Ces trois items sont justement ceux liés au « *naming* » et au « *blaming* ».

Tableau (18) : Les facteurs du déclenchement

Items	F1	F2
6. Je me suis dit que ça n'allait jamais s'arrêter	,76	
7. Ça durait depuis trop longtemps	,76	
12. J'ai pensé à ce que allait être l'avenir si je ne faisais rien	,66	
8. J'ai décidé de changer la situation	,66	
4. Ce que je faisais jusque là n'a servi à rien	,63	
11. J'ai regretté de n'avoir rien fait jusqu'ici	,62	
9. J'ai eu peur que ma santé soit atteinte par ce problème	,61	
2. La situation est devenue insupportable	,57	,37
14. Je me suis rendu compte que ma situation était injuste	,55	,35
5. J'ai su qui était responsable de ma situation	,53	,36
10. J'ignorais que je pouvais faire quelque chose	,44	
15. La situation a changé brusquement	,34	
3. J'ai discuté avec mon entourage de mon problème		,83
1. Mon entourage m'a poussé à le faire		,76
13. Je me suis aperçu que d'autres gens avaient le même problème		,49

Concernant les motivations du recours, et en suivant la même logique d'analyse, les réponses apparaissent plus contrastées (cf. tabl. 19). Certains items emportent ainsi l'adhésion de la quasi totalité des personnes interrogées, items qui se trouvent être ceux qui définissent de manière presque « canonique » l'accès au Droit (« connaître ses droits », « savoir comment me défendre », « savoir quoi faire », gratuité). On note également que les items renvoyant à la justice, que ce soit dans le sens d'une volonté de la faire intervenir ou de l'éviter, emportent une adhésion bien moins forte, mais néanmoins non négligeable.

Tableau (19) : les motivations au recours

Items	m	SD	D'accord
12. Je veux connaître mes droits	4,72	,77	91,8 %
6. Je viens pour savoir comment me défendre	4,65	,95	91,7 %
8. Je cherche à savoir ce que je dois faire dans ma situation	4,64	,86	90 %
19. C'est gratuit	4,32	1,24	79,3 %
2. Je veux réagir immédiatement à un problème qui m'arrive en ce moment	4,23	1,29	77 %
20. Ici j'ai l'impression que je serai entendu sans être jugé	4,17	1,34	76,1 %
13. Ma situation me révolte et je veux faire quelque chose	4,61	4,00	75,2 %
3. Je veux faire en sorte d'éviter des problèmes qui pourraient m'arriver dans le futur	4,10	1,38	72,1 %
14. Je suis venu pour reprendre le contrôle de la situation	4,00	1,37	69,9 %
11. Mon problème me stressait trop, il fallait que je fasse quelque chose	3,84	1,52	66,3 %
4. Je viens pour que quelqu'un m'aide à voir qui a tort ou raison dans le problème qui me préoccupe	3,74	1,69	64,6 %
7. Je veux mieux comprendre ce qui m'arrive en ce moment	3,85	1,46	62,8 %
17. Je veux savoir comment parler du problème que je rencontre dans le vocabulaire de la justice	3,68	1,56	62,1 %
10. Je ne veux plus être tout(e) seul(e) face à ce qui m'arrive	3,53	1,61	57,9 %
1. Je veux régler un problème qui dure depuis longtemps	3,62	1,54	56,9 %
15. Je veux que la justice intervienne	3,32	1,67	52,3 %
9. Je viens avant tout pour que quelqu'un écoute ce que j'ai à dire	3,32	1,60	49,1 %
16. C'est proche de chez moi	3,09	1,72	45,8 %
18. C'est une première étape avant d'entamer une procédure judiciaire	3,15	1,64	45,4 %
5. Mon but est que la ou les personnes qui me posent problème soient sanctionnées	2,91	1,75	40,3 %
21. Je ne voulais pas aller en justice	3,06	1,67	39,6 %

En analysant les corrélations entre items, on constate tout d'abord que l'orientation temporelle des motivations est liée aux objectifs déclarés de la démarche. Ainsi, lorsque le recours est dirigé contre une situation passée (« Je veux régler un problème qui dure depuis longtemps »), les objectifs de sanction (« Mon but est que la ou les personnes qui me posent problème soient sanctionnées ») et de défense (« Je viens pour savoir comment me défendre ») prédominent, alors que ce sont les objectifs d'arbitrage (« Je viens pour que quelqu'un m'aide à voir qui a tort ou raison dans le problème qui me préoccupe ») dans les cas où le recours est dirigé vers le présent (« Je veux réagir immédiatement à un problème qui m'arrive en ce moment ») ou le futur (« Je veux faire en sorte d'éviter des problèmes qui pourraient m'arriver dans le futur »).

On constate par ailleurs que si une démarche défensive est liée à la volonté de comprendre et de connaître ses droits, la démarche en direction d'un arbitrage est aussi liée à la volonté de savoir et d'être écouté, et celle visant la sanction n'est liée qu'à la recherche de l'écoute. Dans tous les cas, l'objectif est également d'obtenir un soutien social (« se sentir moins seul ») en réaction au stress engendré par le conflit.

A partir de ces premiers éléments, et pour obtenir une vision plus globale des interdépendances, nous avons là encore réalisé une analyse factorielle, qui fait ressortir 3 dimensions qui structurent les réponses (cf. tabl. 20).

Tableau (20) : Les facteurs orientant le recours

	F 1	F 2	F 3
7. Je veux mieux comprendre ce qui m'arrive en ce moment	,71		
8. Je cherche à savoir ce que je dois faire dans ma situation	,65		
4. Je viens pour que quelqu'un m'aide à voir qui a tort ou raison dans le problème qui me préoccupe	,59		
10. Je ne veux plus être tout(e) seul(e) face à ce qui m'arrive	,58	,34	,33
12. Je veux connaître mes droits	,55		
21. Je ne voulais pas aller en justice	,53		
9. Je viens avant tout pour que quelqu'un écoute ce que j'ai à dire	,48		,39
15. Je veux que la justice intervienne			,82
18. C'est une première étape avant d'entamer une procédure judiciaire			,77
5. Mon but est que la ou les personnes qui me posent problème soient sanctionnées			,74
17. Je veux savoir comment parler du problème que je rencontre dans le vocabulaire de la justice	,34	,62	
1. Je veux régler un problème qui dure depuis longtemps			,55
6. Je viens pour savoir comment me défendre	,42	,44	
13. Ma situation me révolte et je veux faire quelque chose			,43
3. Je veux faire en sorte d'éviter des problèmes qui pourraient m'arriver dans le futur			,69
2. Je veux réagir immédiatement à un problème qui m'arrive en ce moment			,65
20. Ici j'ai l'impression que je serai entendu sans être jugé			,64
11. Mon problème me stressait trop, il fallait que je fasse quelque chose	,44	,47	
16. C'est proche de chez moi		,35	,39
14. Je suis venu pour reprendre le contrôle de la situation			,38
19. C'est gratuit			,35

Les trois facteurs rejoignent en partie les observations précédentes. Le premier est clairement orienté vers la recherche d'un arbitrage et d'une compréhension de la

situation par la connaissance des droits. Le second facteur est lui directement orienté vers la sanction et vers un traitement davantage judiciaire du conflit. Enfin, le troisième facteur semble davantage proactif, dans la recherche d'une écoute et d'une restauration du sentiment de contrôle. Si l'aspect pragmatique du premier s'accompagne de la volonté de connaître ses droits, et celui, offensif, du second d'un recours au juridique, le troisième, plus imprécis dans sa démarche, apparaît particulièrement lié à l'accessibilité des structures (proximité, gratuité), suggérant un recours peut-être davantage spontané.

Les représentations de la Justice

Dans une dernière étape de ces analyses par facettes, il s'agissait d'explorer les réponses aux questions portant sur les représentations de la justice, largement inspirées du questionnaire de Robert & Faugeron actualisé lors de la première opération de ce projet, tout en intégrant un certain nombre de modifications liées à la problématique et à la population visées. Du questionnaire actualisé, nous avons repris les items liés aux facteurs de défiance, d'idéalisation et d'évitement de la justice, et nous avons laissé de côté ceux liés au facteur d'ostracisme, trop centré sur la justice strictement pénale. Etant donné l'enjeu lié à l'accessibilité de la justice, et du travail que réalisent sur cette question les structures d'accès au Droit, nous avons intégré dans le questionnaire plusieurs items visant spécifiquement cette dimension. Le caractère compliqué, impressionnant, inaccessible ou encore trop lent, est ainsi abordé dans ce questionnaire, contrairement au premier utilisé.

Les résultats, récapitulés dans le tableau 21, montrent que dans cet échantillon d'utilisateurs de l'accès au droit, les fonctions de la justice, mais aussi ses défauts de fonctionnement (longueur, complications, coût) sont les éléments qui rencontrent le plus d'approbation. A l'inverse, les propositions les plus idéalisatrices et défiantes sont celles qui suscitent le taux d'accord le plus faible.

Tableau (21) : Représentations de la justice

<i>Items</i>	<i>m</i>	<i>SD</i>	<i>D'accord</i>
21. S'il n'y avait pas la justice, n'importe qui pourrait faire n'importe quoi	4,60	,77	87,8 %
11. Le rôle de la justice est de faire respecter les droits des citoyens	4,48	,98	85,1 %
23. Les procédures judiciaires sont trop longues	4,43	,89	81,7 %
6. Le fonctionnement de la justice est trop compliqué	4,29	,91	80,7 %
16. Le rôle de la justice est de rappeler que les règles de la société doivent être respectées	4,18	1,12	74,5 %
3. Ça coûte cher de s'adresser à la justice	4,06	1,10	69 %
1. La justice permet de faire respecter les droits de l'homme	4,02	1,26	68,5 %
2. Si l'on est innocent on a toujours un recours	3,70	1,26	58,6 %
12. C'est trop impressionnant de s'adresser à la justice	3,56	1,42	56 %
17. Pour la plupart des gens, la justice est inaccessible	3,57	1,19	53 %
13. La surcharge des tribunaux amène la Justice à prendre de mauvaises décisions	3,50	1,28	50 %
24. La Justice sert d'abord aux victimes à obtenir réparation	3,62	1,25	50 %
9. Il faut éviter d'avoir affaire à la justice, même si on est innocent	3,06	1,69	45,1 %
26. La justice n'est pas assez sévère avec ceux qui entravent la loi	3,50	1,19	44,3 %
7. N'importe quel citoyen peut s'adresser à la cour européenne de justice	3,38	1,33	44,3 %

4. Les décisions de justice sont presque toujours défavorables aux plus démunis	3,27	1,27	40 %
18. J'aurais peur de la justice si je devais avoir à faire à elle	3,13	1,34	39,2 %
20. Dès que l'on a à faire à la justice, on se sent soupçonné	3,16	1,32	39 %
8. J'hésiterais à engager une action en justice si j'étais victime d'une infraction	2,95	1,40	36 %
10. Les citoyens sont égaux devant la justice	2,99	1,48	34,7 %
5. De nos jours la justice est proche des citoyens	3,14	1,21	33 %
19. La justice s'est beaucoup rapprochée des citoyens ces dernières années	3,14	1,14	30,3 %
22. Je me méfie de la justice	2,82	1,37	27,6 %
14. Quand on est face à la Justice, on n'a plus aucun droit	2,45	1,36	21,4 %
25. Dans une affaire, dès les premiers contacts avec la justice, les jeux sont faits	2,71	1,30	21,4 %
15. Le langage de la justice est clair	2,33	1,32	16,5 %

Nous avons également réalisé sur ces items aussi une analyse factorielle, destinée à explorer la structuration des réponses, et ainsi évaluer si des facteurs similaires à ceux observés auprès des étudiants pouvaient être dégagés. Les résultats, présentés dans le tableau ci-dessous, démontrent une similarité importante avec la structure factorielle précédemment mise en évidence. Un premier facteur, dénotant une défiance à l'égard de l'appareil judiciaire, un second facteur marqué par l'idéalisation de ce même appareil, un troisième facteur centré sur le rôle de régulation et de punition, et enfin un quatrième facteur dénotant une attitude d'évitement de la justice, perçue comme inaccessible.

Tableau (22) : les dimensions du rapport à la justice

Items	F1	F2	F3	F4
4. Les décisions de justice sont presque toujours défavorables aux plus démunis	,69			
13. La surcharge des tribunaux amène la Justice à prendre de mauvaises décisions	,69			
14. Quand on est face à la Justice, on n'a plus aucun droit	,69			
22. Je me méfie de la justice	,69	-,31		
25. Dans une affaire, dès les premiers contacts avec la justice, les jeux sont faits	,66			
20. Dès que l'on a à faire à la justice, on se sent soupçonné	,64			
9. Il faut éviter d'avoir affaire à la justice, même si on est innocent	,60			
5. De nos jours la justice est proche des citoyens		,74		
2. Si l'on est innocent on a toujours un recours		,71		
19. La justice s'est beaucoup rapprochée des citoyens ces dernières années		,67		
10. Les citoyens sont égaux devant la justice		,63		
1. La justice permet de faire respecter les droits de l'homme		,59		
24. La Justice sert d'abord aux victimes à obtenir réparation		,51		
15. Le langage de la justice est clair		,49		-,48
6. Le fonctionnement de la justice est trop compliqué			,65	
23. Les procédures judiciaires sont trop longues			,60	
11. Le rôle de la justice est de faire respecter les droits des citoyens		,31	,53	
16. Le rôle de la justice est de rappeler que les règles de la société doivent être respectées			,52	
26. La justice n'est pas assez sévère avec ceux qui entravent la loi			,51	
21. S'il n'y avait pas la justice, n'importe qui pourrait faire n'importe quoi			,39	
12. C'est trop impressionnant de s'adresser à la justice				,68
8. J'hésiterais à engager une action en justice si j'étais victime d'une infraction				,53
18. J'aurais peur de la justice si je devais avoir à faire à elle		,47		,49
17. Pour la plupart des gens, la justice est inaccessible				,42
3. Ça coûte cher de s'adresser à la justice				,34
7. N'importe quel citoyen peut s'adresser à la cour européenne de justice				

Si les deux premiers rejoignent bien les résultats précédents, les deux derniers soulignent des enjeux particuliers eu égard à l'institution judiciaire. Bien qu'ayant supprimé du questionnaire les items trop directement liés à la punitivité attachée à la justice pénale, on retrouve ici un ensemble de propositions qui soulignent à la fois les fonctions de la justice (rappeler les règles, punir, réguler) et les défauts dans la réalisation de cette fonction (longueur, complexité). Il est notable que ce dernier ensemble se distingue d'un autre facteur qui lui met en cause de manière très spécifique l'*accessibilité* de la justice. Plus que des dysfonctionnements à l'intérieur des procédures judiciaires, ces items pointent les difficultés à s'adresser de l'extérieur à la justice, difficultés qui peuvent conduire à un évitement, proche du retraitisme mis en évidence par Robert et Faugeron, mais davantage dans une logique d'inaccessibilité que de rejet de l'appareil judiciaire.

Dans l'ensemble, ces premiers constats illustrent une variété de positions à l'égard de la démarche vers l'accès au droit, tant dans leur déclenchement que leurs motivations. Dans la dynamique du recours, deux éléments semblent essentiels pour comprendre dans quelles logiques se construit le recours au droit, et donc une forme de non-recours à la justice : le rôle joué par le partage social dans la formalisation du conflit et l'orientation temporelle du recours, qui semble déterminer en partie ses objectifs (trouver un arbitrage, un moyen de défense ou des stratégies pour attaquer).

La variété des (non)recours

Quels sont les liens entre les différents aspects des démarches de recours aux MJD/BD étudiées jusque là ? Pour répondre à cette question, nous avons procédé en deux temps. Tout d'abord, en étudiant les corrélations entre les facteurs mis en évidence et leurs variations en fonction de variables étudiées dans le questionnaire. Ensuite, de manière synthétique, nous avons réalisé, sur l'ensemble des items, une analyse factorielle, afin d'explorer l'émergence de facteurs sous-jacents susceptibles de décrire des configurations articulant déclenchement/objectifs du recours et représentations de la justice.

Concernant les liens entre déclenchement du recours, les objectifs poursuivis et les représentations sociales de la Justice, les résultats font apparaître différents liens significatifs (cf. tabl. 23). Tout d'abord, on constate que les recours qui s'orientent vers la judiciarisation du conflit sont liés à des représentations de la justice davantage critiques, que se soit par défiance ou par l'incapacité perçue de la justice à remplir ses missions de régulation. Sommes-nous dans ce cas dans un non-recours à la justice ? Il semble que cela puisse être le cas, compte tenu de ce lien entre une volonté que la justice intervienne et la défiance à l'égard de l'appareil judiciaire. Pourtant, il apparaît que ces éléments sont négativement liés au facteur dénotant une inaccessibilité et un évitement de la justice. S'il y a non-recours, c'est bien dans une forme substitutive, puisque le recours aux MJD/BD est dirigé vers la justice, sans l'institution judiciaire. Ensuite, il apparaît que seul l'objectif proactif de résolution

immédiate ou d'anticipation du conflit, lié au désir d'être entendu, est le seul à être lié à l'idéalisation de la justice. Être bien disposé à l'égard de la Justice semble ainsi favoriser un recours qu'on a pu suggérer comme étant relativement spontané, étant donné l'importance accordée à la gratuité et à la proximité des structures de l'accès au Droit, et ouverte, compte tenu du flou relatif des objectifs poursuivis.

Tableau (23) : Représentations de la justice et recours au Droit

	<i>Regrets</i>	<i>Partage</i>	<i>Arbitrage</i>	<i>Judiciaire</i>	<i>Proactif</i>
<i>Défiance</i>	,14	-,07	,113	,212**	,096
<i>Idéalisation</i>	,09	,00	,139	,111	,318***
<i>Régulation</i>	,26**	,16*	,319***	,224**	,229**
<i>Accessibilité/Évitement</i>	-,03	,13	,112	-,159*	,042
<i>Regrets</i>			,23**	,55***	,17*
<i>Partage</i>			,06	,14*	,15*

Par ailleurs, si le déclenchement du recours marqué par les regrets liés à l'inaction apparaît jouer un rôle dans toutes les formes de recours, celui-ci est plus important dans le cas du recours « judiciaire ». Tournée vers le passé et la crainte de l'avenir, cette logique du regret (rétrospectif et anticipé) conduirait ainsi plus probablement vers ce type de recours, peut-être indicatif d'un non-recours substitutif à la justice. Il est à cet égard notable de constater dans les analyses que la durée du conflit avant le recours aux MJD/BD est d'autant plus importante chez ceux qui poursuivent un objectif davantage judiciaire. Un non-recours temporaire serait alors également repérable au travers de ce lien, et ce d'autant plus que celui-ci n'est pas relatif à un engagement plus grand de démarche en amont ou en parallèle du recours aux MJD/BD. En revanche, on constate que cette orientation vers le judiciaire va de pair avec une plus grande volonté d'engager d'autres démarches en aval du recours aux MJD/BD.

Lorsque l'on compare l'adhésion à ces différents facteurs en fonction des variables prises en compte dans le questionnaire, certaines différences apparaissent. D'une part, l'objectif d'arbitrage est davantage présent chez les usagers des MJD, comparés à ceux des BD. Ensuite, comme dans l'opération précédente par questionnaires, l'expérience de la justice se trouve liée à la défiance vis-à-vis de l'institution judiciaire, ce qui est le cas à la fois pour les confrontations et les recours à la justice (en particulier les tribunaux). Les recours précédents introduisent une autre différence : ceux ayant déjà eu recours aux MJD ont davantage discuté avec leur entourage de leur conflit présent, et ceux ayant déjà recouru aux BD sont dans une démarche davantage proactive de recours.

Enfin, les données socio-démographiques n'introduisent que peu de différences, mais certaines apparaissent particulièrement significatives. En premier lieu, aucune différence n'émerge entre hommes et femmes sur les différents facteurs étudiés. D'autre part, le niveau de diplôme joue peu, sauf sur la défiance à l'égard de la justice, dans le sens d'une plus grande défiance chez les moins diplômés. En revanche, le fait de rencontrer des difficultés financières introduit des différences sur plusieurs aspects, en particulier sur le déclenchement et l'orientation du recours. On observe ainsi que les personnes déclarant rencontrer régulièrement des difficultés pour faire face à leurs besoins sont celles qui mettent en avant le regret comme moteur de leur démarche, et qui orientent leur recours vers le judiciaire.

Il semble donc bien que se détachent de ces analyses des logiques de (non)recours distinctes et ancrées dans des représentations variables de la justice. Afin de parvenir à une image plus synthétique de ces interdépendances, nous avons réalisé une analyse factorielle sur l'ensemble des items analysés jusqu'à maintenant (cf. tabl. 24).

Tableau (24) : Les facteurs du recours

	F1	F2	F3	F4
7. Ça durait depuis trop longtemps	,76			
6. Je me suis dit que ça n'allait jamais s'arrêter	,71			
15. Je veux que la justice intervienne	,71			
14. Je me suis rendu compte que ma situation était injuste	,67			
8. J'ai décidé de changer la situation	,65			
1. Je veux régler un problème qui dure depuis longtemps	,65			
2. La situation est devenue insupportable	,62			
5. J'ai su qui était responsable de ma situation	,62			
12. J'ai pensé à ce que allait être l'avenir si je ne faisais rien	,62			
18. C'est une première étape avant d'entamer une procédure judiciaire	,62			
5. Mon but est que la ou les personnes qui me posent problème soient sanctionnées	,58			
11. J'ai regretté de n'avoir rien fait jusqu'ici	,56			
9. J'ai eu peur que ma santé soit atteinte par ce problème	,53			
4. Ce que je faisais jusque là n'a servi à rien	,52			
14. Je suis venu pour reprendre le contrôle de la situation	,51			,41
17. Je veux savoir comment parler du problème que je rencontre dans le vocabulaire de la justice	,49			
3. J'ai discuté avec mon entourage de mon problème	,46			,36
13. Je me suis aperçu que d'autres gens avaient le même problème	,36			
6. Je viens pour savoir comment me défendre	,34			
13. Ma situation me révolte et je veux faire quelque chose	,34			
15. La situation a changé brusquement	,31			
10. J'ignorais que je pouvais faire quelque chose		,32		
22. Je me méfie de la justice		,72		
13. La surcharge des tribunaux amène la Justice à prendre de mauvaises décisions		,68		
14. Quand on est face à la Justice, on n'a plus aucun droit		,68		
4. Les décisions de justice sont presque toujours défavorables aux plus démunis		,66		
9. Il faut éviter d'avoir affaire à la justice, même si on est innocent		,62		
25. Dans une affaire, dès les premiers contacts avec la justice, les jeux sont faits		,61		
20. Dès que l'on a à faire à la justice, on se sent soupçonné		,59		
18. J'aurais peur de la justice si je devais avoir à faire à elle		,54		
12. C'est trop impressionnant de s'adresser à la justice		,44		
8. J'hésiterais à engager une action en justice si j'étais victime d'une infraction		,43		

17. Pour la plupart des gens, la justice est inaccessible	,40	
7. Je veux mieux comprendre ce qui m'arrive en ce moment	,31	
3. Ça coûte cher de s'adresser à la justice	,32	
26. La justice n'est pas assez sévère avec ceux qui entravent la loi	,29	
2. Si l'on est innocent on a toujours un recours	,75	
10. Je ne veux plus être tout(e) seul(e) face à ce qui m'arrive	,66	
5. De nos jours la justice est proche des citoyens	,63	
9. Je viens avant tout pour que quelqu'un écoute ce que j'ai à dire	,62	
20. Ici j'ai l'impression que je serai entendu sans être jugé	,51	
1. La justice permet de faire respecter les droits de l'homme	,51	
4. Je viens pour que quelqu'un m'aide à voir qui a tort ou raison dans le problème qui me préoccupe	,48	
19. La justice s'est beaucoup rapprochée des citoyens ces dernières années	,46	
24. La Justice sert d'abord aux victimes à obtenir réparation	,40	
7. N'importe quel citoyen peut s'adresser à la cour européenne de justice	,39	
10. Les citoyens sont égaux devant la justice	,39	
	,36	
16. C'est proche de chez moi	,38	
3. Je veux faire en sorte d'éviter des problèmes qui pourraient m'arriver dans le futur	,37	,36
21. Je ne voulais pas aller en justice	,36	
15. Le langage de la justice est clair	,31	-
		,35
2. Je veux réagir immédiatement à un problème qui m'arrive en ce moment	,28	
12. Je veux connaître mes droits	,62	
21. S'il n'y avait pas la justice, n'importe qui pourrait faire n'importe quoi	,58	
8. Je cherche à savoir ce que je dois faire dans ma situation	,49	
11. Mon problème me stressait trop, il fallait que je fasse quelque chose	,34	,46
23. Les procédures judiciaires sont trop longues	,46	
11. Le rôle de la justice est de faire respecter les droits des citoyens	,43	
6. Le fonctionnement de la justice est trop compliqué	,33	,42
1. Mon entourage m'a poussé à le faire	,40	
16. Le rôle de la justice est de rappeler que les règles de la société doivent être respectées	,35	
19. C'est gratuit	,19	

D'une manière générale, et pour ne pas faire de redondance avec les résultats déjà présentés, qui se retrouvent ici sous une autre forme, on constate de manière empirique l'interdépendance partielle des dynamiques du recours et des représentations sociales de la justice. Le premier facteur mis en évidence reprend ainsi, et de manière distincte, les éléments qui président au déclenchement du recours, alors que le second se centre sur la défiance à l'égard de la justice. Les deux derniers facteurs, en revanche, articulent des éléments liés aux représentations et des éléments liés au recours. Le troisième mêle ainsi idéalisation de la justice et orientation du recours vers l'arbitrage, le proactif et l'écoute. Le dernier facteur apparaît être, comme souvent, celui des contradictions apparentes. Mêlant fonctions de la justice, et inaccessibilité, il dénote une orientation du recours plutôt incertaine, marquée par la recherche de repères pour agir.

Conclusions

Le temps du bilan venu, une des premières « conclusions » qui s'impose est celle, comme souvent, d'une complexité, mais aussi d'une richesse, des terrains et problématiques investis. L'accès au Droit, dans son rapport à la justice, laisse apparaître des dynamiques de mobilisation, d'évitement, de contournement ou de mise à l'épreuve de l'institution judiciaire. Notre objectif d'étudier le « non-recours à la justice » grâce à l'investigation des terrains de l'accès au Droit souligne ce clivage possible, et parfois effectif entre droit et justice, entre justice comme valeur, comme pratique, et comme institution. Des trajectoires, des niveaux, et des formes de recours diversifiées s'actualisent sur ces terrains, qui sont structurés par leur distance à la justice prototypique, la justice pénale, et par les fonctions que ces démarches cherchent à remplir (se défendre, punir, être écouté, rechercher un arbitrage, faire reconnaître des droits...). Richesse et complexité aussi des parcours de recours, qui engagent à partir de conflits singuliers des dynamiques psychosociales contextualisées par les présences actives d'autrui, du passé et du futur, et de représentations sociales partagées. L'ensemble des observations recueillies sur les terrains de l'accès au Droit plaide pour une approche contextualisée de la « psychologie du justiciable », en particulier dans l'analyse des recours et non-recours.

Non-recours et dynamiques de recours

Tout au long de cette recherche, nous avons considéré le non-recours comme un certain rapport à la justice et comme une polarité sur une échelle graduelle de mobilisation de la justice et de son effectivité. À ce titre, le non-recours (ou l'inaction en justice) n'a pas été étudié dans son absolu, mais plutôt dans son caractère relatif, au travers de la comparaison de niveaux de recours spécifiés *a priori* ou *a posteriori*. Pour ce faire, nous avons adopté une démarche *ouverte* du point de vue théorique et méthodologique, s'alimentant et s'enrichissant des acquis de la sociologie et de l'anthropologie du droit, et visant à saisir une partie de la dynamique psychosociale complexe du phénomène étudié.

Les acquis de notre recherche sont-ils suffisants pour nous permettre d'esquisser un schéma prédictif du phénomène étudié ? Assurément, nous partageons le constat de Felstiner et de ses collaborateurs (1981) lorsqu'ils affirment qu'une théorie du (non) recours à la justice émanant de l'étude des litiges (que cela soit sur le terrain de l'accès au Droit ou sur celui judiciaire) n'aurait pas plus de pertinence qu'une théorie politique élaborée à partir des intentions de vote et du vote effectif des citoyens. Car, comme dans d'autres domaines d'analyse du non-recours, il apparaît nécessaire de considérer la polymorphie du phénomène, et de tenir compte de la pluralité des niveaux d'analyse qui lui sont applicables (Warin, 2007 ; Warin & al. 2008). Au même titre qu'un recours complet ne serait que difficilement envisageable, le non-recours « complet » ne saurait représenter un lieu de focalisation pertinent. Classique dans

les travaux sur le non-recours, la modélisation des trajectoires d'éligibilité et de recours apparaît bien plus pertinente pour repérer des « **moments de non-recours** », et tirer de leurs configurations objectives et subjectives les facteurs déterminants les choix et les contraintes susceptibles d'orienter vers le recours ou le non-recours à un moment donné. C'est donc ces moments de non-recours que nous avons cherché à appréhender dans notre travail de recherche. Les terrains choisis, les modes d'approche et les méthodologies employés ont visé ensemble à repérer ces moments dans des contextes où se dévoilait la *justiciabilité* (l'éligibilité à l'intervention de la justice) et où les marges de manœuvre autorisent les alternatives, les abandons et les retraits. Dans ce cadre, l'objectif principal de notre étude était d'explorer les facteurs psychosociaux affectant ou intervenant dans le processus de recours, débouchant potentiellement sur des formes de non-recours.

Les déterminants psychosociaux du non-recours à la Justice

A l'origine du (non)recours, la formalisation de l'expérience du conflit par la signification qui lui est donnée se réalise en interaction avec des contextes particuliers, tout autant symboliques, sociaux, institutionnels ou géographiques (Fitzgerald & Dickins, 1981). À cet égard, les représentations sociales de la justice agissent comme des grilles de lecture et d'interprétation des conflits rencontrés et comme des guides pour l'action. Composées en systèmes d'attitudes, d'images et de valeurs (Robert & Faugeron, 1978) les représentations sociales de la Justice ont été envisagées ici comme déterminantes dans le déclenchement du recours, et dans les actions mises en œuvre dans l'objectif de résolution des conflits. Au-delà des représentations visant strictement l'objet Justice, c'est également le rapport au social dans son sens large qui entre en jeu dans la formalisation des expériences de conflit et dans les démarches entreprises ou non pour les résoudre. *Status* (la structure sociale et son évolution) et *statut* social (les positions au sein de cette structure) se conjuguent dans l'appropriation du droit (Shover, 1973), des droits, donc dans une *justiciabilisation* qui vise à restaurer un sentiment de justice, mais qui peut conduire selon les situations à saisir la justice, à privilégier des voies parallèles plus ou moins distantes de l'appareil judiciaire, à s'engager dans des modes informels de résolution, ou bien à ne rien entreprendre du tout (Blakenburg, 1994). Par ailleurs, le processus menant au recours ne peut être envisagé dans une sorte de vide social, hors de la présence d'autrui. Les témoins du conflit, les coupables désignés, les acteurs du support social, les agents des institutions mobilisés le cas échéant, sont autant d'acteurs sociaux qui interviennent dans la trajectoire de recours, facilitant, freinant ou modifiant sa mise en œuvre. Ainsi, les résultats produits le montrent directement, le partage social est décisif dans la formalisation du conflit et donc dans la possibilité et l'orientation de l'engagement dans un recours, aux droits, à la justice ou tout simplement recours à l'autre. C'est aussi en relation aux représentations sociales, comme souligné par les analyses de la dernière opération de recherche, que s'orientent les stratégies de recours, de contournement, d'évitement ou de mise à l'épreuve de la justice.

Dans une analyse psychosociale, c'est bien l'interdépendance de ces facteurs au sein des situations particulières qui nous a intéressé. Sans prétendre saisir dans leur ensemble les « situations totales », la compréhension des voies menant au non-recours a nécessité, et nécessitera dans les recherches à venir, de prendre en compte les niveaux personnels, interpersonnels, institutionnels, positionnels et idéologiques dans l'exploration des mécanismes de déclenchement du « faire-face » aux conflits, quelle que soit leur issue en terme d'action (Groth & al., 2002).

L'hypothèse qui a été validée en grande partie par notre recherche est que des conflits deviennent plus ou moins soudainement « intolérables » lorsque qu'un niveau d'injustice (absolue et relative) est atteint, niveau qui ne saurait correspondre à celui formalisé par le registre juridique (ce dernier faisant appel à une terminologie et à une mécanique différentes, c'est une véritable opération de *traduction* qui doit s'opérer). Les « arènes » symboliques, sociales et matérielles du cheminement entre le conflit, sa formalisation, sa traduction en termes « recevables », et le recours potentiel qu'il déclenche en conséquence conditionnent son devenir. De manière assez claire, il apparaît que le non-recours et le recours *absolus* à la justice s'avèrent inopérants pour penser la mise en œuvre de stratégies de résolution des conflits. S'adresser à la justice comme valeur, pratique ou institution, la contourner par défiance ou la trouver partout par idéalisation, rechercher par le recours à punir ou à trouver des supports à l' « empowerment », constituent autant de configurations de pratiques et de sens difficilement quantifiables en niveaux de (non)recours. En revanche, ces configurations sont chargées de potentialités plus ou moins fortes de non-recours à la justice, liées aux décalages ou conflictualités entre expériences, pratiques et contextes de la justice.

Expériences et pratiques de (la) Justice

Les formes de recours ou de non-recours constituent dans notre recherche le corrélat pratique des expériences de conflit, et de leur appropriation relative aux situations particulières et aux contextes. L'expérience de justice est ici entendue comme l'antécédent des phénomènes à l'étude, à savoir l'émergence dans le quotidien d'une situation perçue comme mettant en cause le sentiment de justice d'une manière qui, pour une raison ou pour une autre, ne permet plus sa domestication, ou sa familiarisation. Lorsque les stratégies déployées pour faire-avec, c'est à dire pour intégrer au quotidien un certain niveau ou certaines formes d'injustice perçue, se révèlent plus ou moins soudainement inopérantes ou disqualifiées (par exemple par le jugement d'autrui), les stratégies de faire-face se mettent en place, signe du caractère désormais intolérable des situations vécues. Cet appui sur l'expérience de justice comme rupture ou mise en cause du quotidien ne signifie pas que hors de ces expériences le sentiment de justice ne soit pas interrogé. Au contraire, nous envisageons le quotidien comme ayant continuellement à domestiquer des injustices, à les rendre familières et tolérables. Ce qui retient particulièrement notre intérêt, et qui rend incontournable la notion de l'expérience, ce sont les moments où cette domestication ne peut plus se faire, où le

quotidien ne parvient plus à prendre le dessus sur l'injustice perçue, et où la nécessité de « faire quelque chose » s'impose.

Ce « faire quelque chose », c'est ce que nous abordons au travers de la notion de « pratiques », dans ce qu'elle recouvre d'intentionnalité, de décision et de choix. Ces pratiques de (la) justice constituent dans notre travail la résultante à un moment donné des appropriations variables des expériences de conflit, et correspondent tout autant à l'inaction, aux règlements informels, au recours aux dispositifs infra ou para-judiciaires, ou à la saisine de l'appareil judiciaire. Ces pratiques de justice deviennent à leur tour des expériences de justice qui réactualisent sous des formes modifiées les appropriations du – ou des – conflits. Cet aspect dynamique essentiel pour aborder le continuum d'engagement dans le recours (*commitment to claiming*, cf. Groth & al., 2002) implique que **quel que soit le moment** où on étudie le recours à la justice, il ne s'agit que d'un moment d'une trajectoire de « socialisation judiciaire » évoluant au fil des expériences.

Ce qui nous amène à souligner le second sens des « expériences de justice » : celui correspondant aux contacts avec la justice au sens large, qui ont pu avoir lieu dans le passé. La mémoire de conflits perçus comme passés, de leur résolution, des pratiques que cette dernière a nécessité sont autant d'éléments qui jouent un rôle fondamental dans le rapport entretenu dans le présent aux expériences de justice. Cette précision nous permet par ailleurs de souligner un aspect transversal à notre approche et présent dans les résultats, bien qu'il ne soit pas formalisé comme un axe d'analyse en soi, à savoir celui de la **temporalité**. Tenant compte du fait que toute situation se trouve dans une *perspective temporelle* contenant à la fois le passé (la trajectoire, les souvenirs, la mémoire...), le présent (les situations, les contextes...) et le futur (les projets, les intentions, les aspirations... ; cf. Lewin, 1942), le facteur du rapport au temps apparaît comme un aspect crucial à prendre en compte. Fondée sur des intentions tournées vers le passé (regret, nostalgie, etc...) et vers le futur (changement, résolution...) la démarche de recours doit être appréhendée dans sa temporalité, qu'il s'agisse de son orientation (action « *pour cause de* » et/ou « *en vue de* » ; cf. Schütz, 1953, distinction qui rejoint en partie celle des conceptions de la justice pénale contractualiste vs prospectiviste ; cf. Languin & al., 2004) ou de l'attitude (positive vs négative) qui la colore. Les résultats en témoignent, la logique du regret et la direction rétroactive ou proactive qui orientent le faire-face sont déterminantes dans les attentes à l'égard de l'intervention du droit et/ou de la justice.

La construction dynamique d'une action face à un conflit prend ainsi sa source dans l'émergence et la transformation d'une expérience de conflit. Comme toute expérience, celle-ci fait l'objet d'un récit qui vise à la qualification sociale de cette expérience. La temporalité, le partage social et la perspective de l'action sont les composants de ces récits de justice et des aboutissements variables qu'ils trouvent dans la pratique. Ces formes d'appropriation de l'expérience de conflit, que les personnes viennent déposer dans les lieux d'accès au Droit, sont aussi déterminantes dans les potentialités de non-recours qu'elles contiennent.

Les représentations sociales de la Justice

Les conceptions de la justice, évoquées ci-dessus, renvoient au troisième axe majeur d'investigation, celui des représentations sociales de la justice. En comparaison à l'essor connu par cette problématique en France durant les années 70, l'analyse des représentations sociales de la Justice, ainsi que plus largement l'étude des dimensions psychosociales du rapport à l'institution judiciaire constitue un champ relativement délaissé (Dubouchet, 2004). Néanmoins, ces travaux offrent un large corpus de connaissances sur les images, croyances, perceptions et attitudes liées à la justice (Robert & Faugeron, 1978 ; Percheron, 1991), leurs typologies (Robert & Faugeron, 1973 ; Languin, Widmer, Kellerhals & Robert, 2004), ainsi sur leurs dimensions psychosociales (Doise & Papastamou, 1987 ; Clémence & Doise, 1995). Loin des simples études d'opinion, les travaux sur les représentations sociales de la justice mettent en évidence leur caractère polymorphe et complexe, reposant à la fois sur des objectivations de contextes (police, tribunaux, prisons...), d'actions (juger, défendre, condamner, arbitrer, emprisonner) et d'acteurs (juges, avocats, policiers, accusés, victimes), leur ancrage dans des problématiques sociales plus larges (la justesse, le traitement du crime et de la déviance, la victimisation, l'indépendance des institutions, la confiance dans l'état ou le devenir des sociétés...), et les facteurs psychosociaux qu'elles mettent en jeu et qui les sous-tendent (attribution causale, conformisme, conservatisme, autoritarisme, perspective temporelle...). Les variations d'analyses sur ces représentations sociales (typologies descriptives, modèles explicatifs, interprétations compréhensives) témoignent de la nécessité d'une lecture multi-niveaux du phénomène, et plus encore de celle d'une articulation de ces niveaux d'analyse qui ne peut déboucher sur un état de l'opinion à l'égard de la justice, mais plus pertinemment sur une exploration de la diversité des rapports entretenus à la Justice. Ainsi, nous avons ancré notre recherche dans ce champ quelque peu délaissé, avec pour objectif de le réhabiliter. Nous nous sommes inspirés en grande partie de la recherche princeps de Robert et Faugeron (1978), tout en prenant en compte certaines enquêtes plus récentes concernant les attitudes liées à la justice (Percheron, 1991 ; Verkuyten, Rood-Pijpers, Elffers & Hessin, 1993 ; Tostain, 2007), leurs typologies (Languin, Widmer, Kellerhals & Robert, 2004) ainsi que leurs dimensions psychosociales (Clémence, Doise, 1995 ; Doise, 2007).

Depuis que le problème de la connaissance de la loi s'est posé avec le foisonnement des recherches sur l'opinion publique au sujet de la justice, nous pouvons affirmer que le savoir quotidien en matière de justice est rudimentaire (Robert & Faugeron, 1978, 1980 ; Kourilky, 1986 ; Percheron, 1991), bien que l'on puisse observer quelques différences qualitatives propres à certaines catégories sociales. Les recherches bibliographiques de Robert et Faugeron (op. cit.) concernant cette problématique apportent la preuve que les connaissances naïves du droit, de la loi, de la procédure judiciaire ou de « l'appareil pénal », sont relativement réduites. La justice ressort comme une valeur mal maîtrisée, difficile à expliciter, et surtout une institution superficiellement connue. C'est encore ce que constatent Scharnitzky et Kalampalikis (2007) dans leur étude sur les différents aspects du vécu de la fonction de juré d'assises. Néanmoins, si les non-experts n'ont pas une bonne connaissance de la justice, construisent-ils leur théorie naïve de la justice complètement en dehors de la sphère des spécialistes ? Selon Doise et Clémence (1995), les conceptions ordinaires de justice sont largement imprégnées des textes institutionnels, mais sont structurées selon des principes qui reposent surtout sur les normes sociales. Nous constatons donc que les représentations de la loi ou de la norme juridique sont largement stéréotypées, conçues comme essentiellement impératives, prescriptives ou prohibitives. La justice est d'abord vue comme la justice criminelle, ce qui, par ailleurs, contamine les représentations de la justice civile (Baraquin, 1973).

Robert et Faugeron (1978) soulignent que bien que le système pénal apparaisse comme une « boîte noire », une « machinerie obscure », les connaissances que les non-experts en ont se caractérisent notamment par ses entrées et ses sorties, c'est-à-dire la police et la prison. L'emprisonnement paraît être l'issue logique de l'action pénale, alors que les autres types de sanctions (amende, sursis, probation, mesures de sûreté, alternatives aux poursuites, etc.) sont rarement évoqués. Un temps fort et stéréotypé résume souvent à lui seul, de manière symbolique, l'ensemble du système : le procès où officie le juge. En outre, notons qu'il existe un lien entre l'expérience judiciaire et l'élévation des connaissances en matière de justice (Gréco & Volkmar, 1998), même si elle garde une importance limitée. Les connaissances des « clients » de la justice apparaissent, en général, plus précises, même si l'amélioration reste parcellaire.

Les recherches de Doise et de ses collaborateurs sur les représentations sociales des Droits de l'Homme (DH), tempèrent le constat de méconnaissances de la justice. Elles montrent qu'une connaissance naïve du droit existe en ce qui concerne les DH et que celle-ci trouve sa source au cœur du savoir formel (Clémence, Doise, De Rosa, 1995 ; Clémence & Doise, 1995 ; Doise, 2001). Il ressort que les représentations qui ne s'intègrent pas dans la Déclaration universelle des Droits de l'Homme sont rares bien qu'une certaine sélection soit effectuée. Toutefois, on observe des représentations organisées différemment et des modulations et variations parfois considérables à l'intérieur et entre les contextes nationaux, en particulier dans la délimitation des libertés individuelles et du contrôle étatique. Ces constats concernant les connaissances de la justice nous permettent de déduire que la dimension strictement cognitive des représentations sociales de la justice est limitée et que « (...) ces représentations sont à dominante normative et affective (...) » (Robert & Faugeron, 1978, p. 18). Ainsi, ni la méconnaissance des lois, ni celle de

l'appareil pénal ne seraient des moteurs dans la dynamique de structuration des représentations sociales en matière pénale, mais n'apparaissent pas pour autant comme des obstacles à leurs élaborations. Une affirmation qui nous a été également présentée comme constat par différents acteurs des lieux d'accès au Droit étudiés.

Concernant la phase quantitative de la recherche, les résultats obtenus nous permettent de confirmer l'intérêt et l'actualité de l'approche des représentations sociales de la Justice. La validité de l'outil, obtenue en partie par sa réactualisation, s'accompagne de premiers éléments sur sa validité de construit (relations cohérentes entre dimensions à l'étude), et sur sa validité écologique (relations des construits aux pratiques), même si celle-ci reste limitée compte tenu de la nature de l'échantillon. A cet égard, les résultats issus de l'application du questionnaire à un échantillon d'usagers de dispositifs d'accès au droit démontrent l'intérêt de disposer d'un tel outil. Les terrains des MJD et des BD ont représenté dans ce cadre des lieux particulièrement intéressants pour étudier de manière systématique et comparative les liens qui s'établissent entre représentations sociales de la justice telles qu'opérationnalisées par le questionnaire, et pratiques de recours/non-recours.

La psychologie du justiciable à laquelle nous avons fait allusion en introduction prend finalement tout son sens à la lumière de nos résultats en tant que **psychologie sociale du conflit**. Les formes de l'expérience, de son appropriation relatives aux savoirs existants, et les intentions qui dirigent l'action constituent au final les contextes signifiants des démarches de recours et des potentialités de non-recours face au conflit. Un *conflit* qui ne doit pas être pris sous l'angle polémique du combat, de l'affrontement ou de l'antagonisme, mais plutôt sous celui de la dispute, de la discorde, de la friction, en un mot, de la **tension**. Cette dernière intervient de manière dynamique : (a) dans l'effort de la perception subjective de l'injustice, lors du passage délicat d'une expérience nuisible imperceptible (*unperceived injurious experience*) à une expérience nuisible perceptible (*perceived injurious experience*) (Felstiner & al., 1981, p. 633), ou de la transformation d'un conflit en dispute (Snyder, 1981) ; (b) dans la difficulté de traduire le problème en litige, de le nommer, de lui donner un statut de reproche et de réclamation ; (c) dans le passage délicat de la conviction en la fonction sociétale fondamentale de la justice à la prise de conscience de l'irruption de l'injustice dans la sphère subjective, le champ psychologique du sujet ; (d) dans l'intentionnalité d'un recours, donc dans le sens (directions et significations) qui dirige l'action, et sa confrontation aux barrières et freins que peuvent imposer les contextes.

Nos résultats illustrent de manière probante le rôle capital du **partage social** des ces perceptions, expériences, interrogations, vécus subjectifs dans l'élaboration d'un langage et d'une grammaire appropriés. C'est souvent avec l'idée du partage, de l'écoute, de la recherche d'un interlocuteur que les usagers interrogés viennent consulter les acteurs, des résultats transversaux issus aussi bien des entretiens avec les acteurs des lieux d'accès au droit que des entretiens et du questionnaire auprès des publics de ces lieux le confirment. Cet élargissement du champ de réflexion, qui plaide et espère offrir des perspectives pour une psychologie sociale du justiciable et du phénomène du non recours à la justice s'inspire aussi bien de la lecture attentive

de la littérature scientifique (cf. bibliographie) que des opérations de recherche conduites et présentées dans le cadre du présent rapport.

Nos résultats nous permettent également d'affirmer que le non-recours constitue toujours un certain rapport à la justice, fondé sur des représentations et des expériences dont les ressorts psychosociaux restent à explorer davantage, mais qui ne peut être a priori assimilé à une opinion négative à l'égard de la justice (cf. Clémence *et al.*, 1995 ; Staerklé *et al.*, 1998 ; Dubet, 2007 ; Doise, 2001a). Le recours, tout autant que le non-recours *s'adressent* à la justice sous des formes contextualisées. Croyance dans la justice et doutes quant à son accessibilité concrète cohabitent ainsi dans le recours aux Droits. On peut se demander comment ce paradoxe, preuve d'une polyphasie cognitive, intervient, influence et alimente les conceptions courantes *de la* justice, mais aussi, et surtout, le recours courant *à la* justice. Si l'idéal de la justice est idéalisé à un point tel qui le rend inaccessible, voire inopérant, dans la pratique du respect et de la défense de ces droits, alors le non-recours à la justice prend un autre sens dans la pratique citoyenne et quotidienne du droit. Dès lors, on peut légitimement supposer qu'une des raisons d'être du non-recours à la justice, mais aussi peut-être aux autres instances collectives où s'actualisent les réactions à l'injustice, serait la confrontation d'un idéal à la difficulté de sa mobilisation, et donc la vanité potentielle d'un éventuel recours. Sous cet angle, l'évitement de la justice (que l'on pourrait supposer correspondre à un comportement effectif de non-recours) est bel et bien une forme de contact avec la justice. Les observations des consultations avec les acteurs des lieux d'accès au Droit, ainsi que l'enquête auprès des publics de ces lieux nous ont permis de constater des **stratégies de recours**, qui font des décalages des marges de manœuvres pour agir.

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

Bibliographie indicative

(Travaux cités et références collectées pour la recherche)

- ABEL, R.L., SARAT, A., FELSTINER, W.L.F. (1980-81). The emergence and transformation of disputes: Naming, Blaming, Claiming... *Law and Society Review*, 15(¾), Special Issue on Dispute Processing and Civil Litigation, 631-654 (traduction parue dans *Politix*, 1991, 4, 16, 41-54).
- ABRIC, J.-C. (Ed.). (1994). *Pratiques sociales et représentations*. Paris, PUF.
- BARAQUIN, Y. (1979). *Les français et la justice civile. Enquête psycho-sociologique auprès des justiciables*. Paris, La Documentation Française.
- BARON, R.M., & KENNY, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- BLACK, D. (1973). The mobilization of law. *Journal of Legal Studies*, 2, 125-129.
- BLANKENBURG, E. (1994). La mobilisation du droit : les conditions du recours et du non-recours à la justice. *Droit & Société*, 28, 691-703.
- BLANKENBURG, E. (1994). The infrastructure for avoiding civil litigation: comparing cultures of legal behavior in the Netherlands and west Germany. *Law and Society Review*, 28(4), 789-808.
- BONAFE-SCHMITT, J.-P. (1987). La part et le rôle joués par les modes informels de règlement de litiges dans le développement d'un pluralisme judiciaire (étude comparative France-USA). *Droit et Société*, 6, 253-275.
- BONAFE-SCHMITT, J.-P., ROBERT, J.-C. (2001). *Les médiations: logiques et pratiques sociales*. Rapport de recherche du GLYSI-GIP Justice.
- CALOGIROU, C., MALEWSKA-PEYRE, H. (1993). Droits de l'homme : représentations des jeunes. *Droit et Société*, 23/24, 213-232.
- CAMIC, C. (1998). Reconstructing the theory of action. *Sociological Theory*, 16(3), 283-291.
- CASTEL, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale*. Paris, Fayard.
- CHATEAURAYNAUD, F. (2003). *Prospéro - Une technologie littéraire pour les sciences humaines*. Paris, Editions CNRS.
- CLEMENCE, A. & DOISE, W. (1995). La représentation sociale de la justice: une approche des droits dans la pensée ordinaire. *L'Année Sociologique*, 45, 371-400
- CLEMENCE, A., DOISE, W., SILVANA DE ROSA, A., GONZALEZ, L. (1995). La représentation sociale des droits de l'homme : une recherche internationale sur l'étendue et les limites de l'universalité. *Journal International de Psychologie*, 30(2), 181-212.
- COHN, E.S., WHITE, S.O. (1991). The relationship between legal reasoning and behavioral context. *Droit et Société*, 19, 399-420.
- COLEMAN, J.S. (1986). Social Theory, Social Research, and a Theory of Action. *The American Journal of Sociology*, 91(6), 1309-1335.
- DOISE, W. (2001). *Droits de l'homme et force des idées*. Paris, PUF.
- DOISE, W., & PAPASTAMOU, S. (1987). Représentations sociales des causes de la délinquance: croyances générales et cas concrets. *Déviance et Société* 11, 153-162.
- DOISE, W., CLEMENCE, A., LORENZI-CIOLDI, F. (1992). *Représentations sociales et analyses de données*. Grenoble, PUG.

- DOISE, W., SPINI, D., CLEMENCE, A. (1999). Human rights studied as social representations in a cross-national context. *European Journal of Social Psychology*, 29, 1-29
- DUBOUCHET, J. (2004). Les représentations sociales de la justice pénale : retour sur un chantier abandonné. *Déviante & Société*, 28, 179-194.
- FAGET, J. (1995). La double vie de la médiation. *Droit et Société*, 29, 25-38.
- FELSTINER, W.L.F. (1974). Influences of social Organization on Dispute Processing. *Law and Society Review*, 9(1), Litigation and Dispute Processing: Part One, 63-94.
- FELSTINER, W.L.F., SARAT, A. (1988). Law and social relations: vocabularies of motive in lawyer/client interaction. *Law and Society Review*, 22(4), 738-769.
- FELSTINER, W.L.F., WILLIAMS, L.A. (1978). Mediation as an Alternative to Criminal Prosecution: Ideology and Limitations. *Law and Human Behavior*, 2(3), 223-244.
- FIEULAIN, N. (2007). Temps de l'urgence, temps du projet : la rencontre des temporalités dans le recours aux soins et à l'aide sociale en situations de précarité. *Bulletin de la MRIE*, 15.
- FITZGERALD, J., DICKINS, R. (1980-81). Disputing in legal and nonlegal contexts: some questions for sociologists of law. *Law and Society Review*, 15(3/4), 681-706.
- FITZPATRICK, B. (1997). Vers une « théorie expérientielle » du droit. *Droit et Société*, 36/37, 295-306.
- FLICK, U. (1992). Triangulation Revisited: Strategy of Validation or Alternative ? *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 22(2), 175-197.
- GELY, R., SANCHEZ-MAZAS, M. (2006). The philosophical implications of research on the social representations of human rights. *Social Science Information*, 45(3), 387-410.
- GOLDTHORPE, J.H. (1998). Rational Action Theory for Sociology. *The British Journal of Sociology*, 49(2), 167-192.
- GRANIER, K., MOURANCHE, E. (1994). Cas n°5 : La mise en question de la fonction symbolique de la Justice dans l' « affaire du sang contaminé » (1). *Droit et Société*, 26, 55-62.
- GRECO, J., VOLKMAR, C. (1998). *Les représentations par les jeunes en difficulté sociale des décisions de justice*. Mission de Recherche Droit et Justice.
- GROTH, M., GOLDMAN B.M. and GILLILAND S.W., BIES R.J. (2002). Commitment to legal claiming: influences of attributions, social guidance, and organizational tenure. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 781-788.
- HAAS, V. (2006, Ed.), *Les savoirs du quotidien. Transmissions, appropriations, représentations*. Rennes, PUR.
- HAUG, W.F. (1999). Rethinking Gramsci's Philosophy of Praxis from One Century to the Next. *Boundary 2*, 26(2), 101-117.
- JODELET, D. (2006). Place de l'expérience vécue dans les processus de formation des représentations sociales, in V. Haas (Ed.), *Les savoirs du quotidien. Transmissions, appropriations, représentations* (pp. 235-255). Rennes, PUR.
- JOURNAL DES PSYCHOLOGUES (2006). *La justice et les justiciables : Perspectives psychologiques*, septembre.
- KALAMPALIKIS N. (2002). Des noms et des représentations, *Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*, 53, 20-31
- KALAMPALIKIS, N. (2003). L'apport de la méthode Alceste dans l'étude des représentations sociales, in J.-C. Abric (Ed.), *Méthodes d'étude des représentations sociales* (pp. 147-163). Paris, Erès.
- KALAMPALIKIS, N., SCHARNITZKY, P. (2007). Justice et Psychologie. *Bulletin de Psychologie*, 60(5), 387-388.
- KAUKINEN, C., COLAVECCHIA, S. (1999). Public perceptions of the courts : An examination of attitudes toward the treatment of victims and accused. *Canadian Journal of Criminology*, 365-384.

- KELLERHALS, J., COENEN-HUTHER, J., MODAK, M. (1986). Quelques problèmes, méthodes et résultats d'une approche sociologique des normes d'équité. *Droit et Société*, 4, 507-529.
- KELLERHALS, J., LANGUIN, N., SARDI, M. (2001). Le sentiment de responsabilité dans les mentalités contemporaines. *Droit et Société*, 47, 257-274.
- KELLERHALS, J., ROBERT C.-N. (2004). Les représentations sociales de la justice pénale. *Déviante et Société*, 28(2), 139-140.
- KOURILSKY, C. (1986). Connaissance et représentations du « juridique » chez les enfants et les adolescents : concepts et méthodes d'interprétation dans la recherche sur la socialisation juridique. *Droit et Société*, 4, 471-496.
- KOURILSKY, C. (1991). Socialisation juridique et identité du sujet. *Droit et Société*, 19, 273-289.
- KRITZER, H. M. (1991). Propensity to sue in England and the United States of America: blaming and claiming in tort cases. *Journal of law and society*, 18(4), 400-427.
- KRITZER, H. M., VIDMAN, N., BOGART, W., A. (1991). To confront or not to confront: measuring claiming rates in discrimination grievances. *Law and Society Review*, 25(4), 875-888.
- LANGUIN, N., WIDMER, E., KELLERHALS, J., ROBERT, C.-N. (2004). Les représentations sociales de la justice pénale: une trilogie. *Déviante et Société*, 28, 159-178.
- LASCOUMES, P. (1978). Consultations juridiques et boutiques de droit, une critique en acte du droit et de la justice. *Déviante et société*, 2/3, 233 - 260
- LEVIN-ROZALIS, M. (2007). Playing by the Rules: Social Representations of 'law' as the Socio-cognitive Mediating Mechanism between Law and Society. *Theory and psychology*, 17(1), 5-31.
- LEWIN, K. (1942). Time Perspective and Morale. In G. Watson (Ed.), *Civilian Morale* (pp. 48-70). Boston, Houghton Mifflin.
- MAIMAN, R.J., McEWEN, C.A. (1984). Mediation in small claims court: achieving compliance through consent. *Law and society review*, 18(1), 11-50.
- MAYHEW, L. (1968). Action Theory and Action Research. *Social Problems*, 15(4), 420-432.
- McGOWAN, J. (1998). Toward a Pragmatist Theory of Action. *Sociological Theory*, 16(3), 292-297.
- McINTOSH, W.V. (1985). A state court's clientele: exploring the strategy of trial litigation. *Law and Society Review*, 19(3), 421-448.
- MILBURN, P. (2004). De la négociation dans la justice imposée, *Négociations*, 1, 27-38.
- MILLER, R.E., SARAT, A. (1980-81). Grievances, Claims, and Disputes: Assessing the adversary culture. *Law and Society Review*, 15(3/4), Special Issue in Dispute Processing and Civil Litigation, 525-566.
- MISSION DE RECHERCHE DROIT ET JUSTICE (2001). *Enquête de satisfaction auprès des usagers de la justice*. Paris, Mission de recherche Droit et Justice.
- MOSCOVICI, S. (2000). *Social Representations. Explorations in Social Psychology*. Cambridge, Polity press.
- MORRILL, C., HARRISON, T., JOHNSON, M. (1998). Voice and context in simulated everyday legal discourse: The influence of sex differences and social ties. *Law and Society Review*, 32(3), 639-666.
- MUNCH, R. (1981). Talcott Parsons and the theory of Action. I. The structure of the Kantian Core. *The American Journal of Sociology*, 86(4), 709-739.
- O'BARR, W.M., CONLEY, J.M. (1985). Litigant satisfaction versus legal adequacy in small claims narratives. *Law and Society Review*, 19(4), 661-702.
- O'BARR, W.M., CONLEY, J.M. (1988). Lay Expectations of the Civil Justice System. *Law and Society Review*, 22(1), 137-162.

- OCQUETEAU, F., & PEREZ-DIAZ, C. (1989). Le regard des français sur la justice pénale : évolution des représentations. *Sociologie et Justice*, 32, 41-47.
- PENROD, S., COATES, D. (1980-81). Social psychology and the emergence of disputes. *Law and Society Review*, 15(3/4), Special Issue on Dispute Processing and Civil Litigation, 655-680.
- 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.
- REINERT, M. (2001). Alceste, une méthode statistique et sémiotique d'analyse de discours. *La Revue Française de Psychiatrie et de Psychologie Médicale*, 5(49), 32-36.
- ROBERT, P., & FAUGERON, C. (1973). Représentations du système de justice criminelle. Essai de typologie. *Acta Criminologica*, 6, 13-65.
- ROBERT, P., & FAUGERON, C. (1978). *La justice et son public. Les représentations sociales du système pénal*. Genève, Masson.
- ROBERT, P., & FAUGERON, C. (1980). *La face cachée de la justice. La crise de la justice pénale*. Paris, Editions du Centurion.
- SAYN, I. (2007). *Le non-recours, vu du droit*. Documents du CERCRID, Université de Saint-Etienne.
- SCHARNITZKY, P., KALAMPALIKIS, N., et al. (2006). *Les déterminants psychologiques et sociaux de la fonction de juré d'assises*. Rapport de recherche pour la Région Rhône-Alpes. GREPS, Institut de Psychologie, Université Lyon 2.
- SCHÜTZ, A. (1953). Common-sense and scientific interpretation of human action. *Philosophy and phenomenological research*, 14, 1-38.
- SHOVER, N. (1973). The civil justice process as societal reactions. *Social Forces*, 52(2), 253-258.
- SKAPSKA, G. (1991). La socialisation juridique et le changement social. *Droit et Société*, 19, 371-383.
- SNYDER, G.F. (1981). Anthropology, dispute processes and law: A critical introduction. *British Journal of Law and Society*, 8(2), 141-180.
- SOUBIRAN-PAILLET, F. (1989). Recours à des catégories juridiques et "judiciarisation" dans un conflit du travail. *Droit et Société*, 13, 431-445.
- STAERKLE, C., DOISE, W., & CLEMENCE, A. (1998). Representations of human rights accross different national contexts, *European Journal of Social Psychology*, 28, 207-226.
- TOSTAIN, M. (2007). L'influence des motivations à punir sur les jugements de responsabilité et l'attribution de sanction aux auteurs d'infractions pénales. *Les Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*. 75-76, 35-49.
- TRUBEK, D.M. (1980-81). Studying courts in context. *Law and Society Review*, 15(3/4), 485-501.
- TRUBEK, D.M. (1980-81). The construction and deconstruction of a disputes-focused approach: an afterword. *Law and society review*, 15(3/4), 728-747.
- VAN SAN, M. (2004). Des quartiers de mauvaise réputation. L'image de la criminalité dans deux quartiers en Belgique. *Déviance et Société*, 28(2), 211-231.
- VERICEL, M. (2002). Le rôle des associations d'information sur le droit dans le règlement des petits litiges des particuliers. Rapport remis à la Mission de Recherche Droit et Justice..
- VERKUYTEN, M., ROOD-PIJPERS, E., ELFFERS, H. & HESSING, D.J. (1993). Rules for Breaking Formal Rules : Social Representations and Everyday Rule-Governed Behavior. *The Journal of Psychology*, 128(5), 485-496.
- VIDMAR, N. (1984). The small claims court: a reconceptualization of disputes and an empirical investigation. *Law and Society Review*, 18(4), 515-550.
- VIDMAR, N., MILLER, D.T. (1980). Social psychological Processes Underlying Attitudes toward Legal Punishment. *Law and Society Review*, 14(3), 565-602.

- VIGNOBLE, G. (1995). *Les Maisons de Justice et du Droit : rapport à Monsieur le Ministre de la Justice*. Paris, La Documentation Française.
- WARIN, P. (2003). Le non-recours aux services publics, une question en attente de reconnaissance. *Informations sociales*, 109, 94-101.
- WARIN, P. (2007). *L'accès aux droits sociaux*. Grenoble, PUG.
- WARIN, P. (2007). Le non-recours par désintérêt : la possibilité d'un « vivre hors droits ». *Vie sociale*, 1, 1-11.
- WARIN, P. et al. (2002). *Le non-recours aux services de l'Etat. Mesure et analyse d'un phénomène méconnu*. Programme de recherche de la Direction générale de l'administration et de la Fonction Publique « Reformier l'Etat, nouveaux enjeux, nouveaux défis ».
- WARIN, P. et al. (2008). *Le non-recours aux droits et aux services : Eléments pour une grille d'analyse*. Document de travail du Cluster régional de recherche « Non-recours aux droits et aux services », Région Rhône-Alpes.
- WELLER, J.-M. (2000). Une controverse au guichet: vers une magistrature sociale ? *Droit et Société*, 44/45, 91-109.
- WIDMER, E., LAGUIN, N., PATTARONI, L., KELLERHALS, J., ROBERT, C.-N. (2004). Du sentiment d'insécurité aux représentations de la délinquance. *Déviante et Société*. 28(2), 141-157.
- WYVEKENS, A. (1996). Justice de proximité et proximité de la justice. Les maisons de justice et du droit. *Droit et Société*, 33, 363-388.
- YNGUÉSSON, B., HENNESSEY, P. (1975). Small claims, complex disputes: a review of the small claims literature. *Law and Society Review*, 9(2), Litigation and Dispute Processing: Part two, 219-274.