



HAL
open science

Dématérialisation et accès à la justice

Mohamed Hilal, Abdoul Diallo, Eric Doidy, Julie Le Gallo, El Hasani Youssef, Gorin Cassandra, Létrillard Paul, Catherine Tirvaudey, Laurent Kondratuk

► **To cite this version:**

Mohamed Hilal, Abdoul Diallo, Eric Doidy, Julie Le Gallo, El Hasani Youssef, et al.. Dématérialisation et accès à la justice. INRAE; Institut Agro; Université de Franche-Comté. 2023. hal-04387466

HAL Id: hal-04387466

<https://hal.inrae.fr/hal-04387466>

Submitted on 22 Mar 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Convention de recherche DEMAJUST 2020
Université de Franche-Comté – Institut national de recherche pour l’agriculture, l’alimentation et
l’environnement (INRAE), Centre de recherche de Bourgogne-Franche-Comté

Dématérialisation et accès à la justice

Rapport final

Hilal Mohamed
Responsable scientifique

Diallo Abdoul, Doidy Éric, Dumont Emmanuel et Le Gallo Julie
CESAER (UMR1041), 26 bd Docteur-Petijean, BP 87999, 21079 Dijon Cedex

Stagiaires CESAER : El Hasani Youssef, Gorin Cassandra, Létrillard Paul

Tirvaudey Catherine (porteuse) et Kondratuk Laurent
CRJFC (UR3225), Université de Franche-Comté, 45D avenue de l’observatoire, 25030 Besançon Cedex

UMR CESAER, INRAE, l’Institut Agro, UBFC
Décembre 2023

Rappel du programme scientifique DEMAJUST

Le projet s'inscrit dans un contexte d'actualité étroitement lié aux "Chantiers de la justice". Des 5 chantiers, 2 concernent la problématique du projet ("transformation numérique" et "réseau des juridictions"). Il en résulte que la dématérialisation doit être au service de l'accès au droit des justiciables et notamment de ceux géographiquement éloignés des juridictions, en aucun cas elle ne doit renforcer les inégalités existantes. Le rapport insiste "sur l'impérieuse nécessité d'accompagner la numérisation par un effort conséquent, notamment par la politique de l'accès au droit, en direction des publics les plus démunis économiquement et socialement, et de façon générale, les plus éloignés du numérique". Les études sur les services de proximité en Bourgogne Franche-Comté laissent de côté l'accès à la justice de telle sorte que les impacts potentiels de la dématérialisation tant positifs que négatifs restent dans l'ombre. Cette question est d'autant plus importante que les justiciables ne choisissent pas la juridiction où ils devront plaider, cette dernière étant imposée par des textes impératifs.

L'objet de la recherche porte sur le rôle positif ou négatif de la dématérialisation pour assurer l'accès au droit des justiciables de Bourgogne Franche-Comté. La détermination de cet impact s'inscrit dans une démarche empirique d'observation et de révélation de la réalité des infrastructures existantes dont va dépendre l'influence de la dématérialisation. Cette réalité est multidimensionnelle et tient à la géographie, à l'équipement des juridictions, des professionnels et des justiciables ; au niveau de maîtrise de l'outil par les utilisateurs et au niveau de connaissance juridique des usagers lorsque les procédures à engager ne nécessitent pas la présence d'un avocat. Le projet vise donc à un diagnostic de l'accès au droit en Bourgogne Franche-Comté par la dématérialisation des procédures. Il repose sur la réunion de compétences pluridisciplinaires, portée par le CESAER (analyse territoriale de l'offre de service et de la demande) et le CRJFC (analyse juridique). La recherche s'appuie sur la mise en évidence du contexte pratique, lequel sera révélé par une analyse de l'accessibilité de l'offre de services et de la demande s'y rapportant, en tenant compte des évolutions récentes liées à la dématérialisation.

Liste des participants

Participants	Affiliation
Diallo Abdoul Doïdy Éric Dumont Emmanuel Hilal Mohamed Le Gallo Julie	UMR1041 CESAER INRAE / l'Institut Agro, UBFC
Kondratuk Laurent Tirvaudé Catherine	CRJFC, UR 3225, Université de Franche-Comté, UBFC

Compte-rendu des réalisations

Réunions de travail

- 06/01/2021 : réunion de lancement du projet (N.C. Bindia, A. Diallo, E. Dumont, M. Hilal, J. Le Gallo et C. Tirvaudey)
- 23/02/2021 : réunion de partage de connaissances disciplinaires portant sur « l'accessibilité géographique » et « l'organisation de la justice en France » (N.C. Bindia, A. Diallo, E. Doidy, E. Dumont, M. Hilal, J. Le Gallo et C. Tirvaudey)
- 06/04/2021 : réunion de travail sur la phase 1 du projet (N.C. Bindia, A. Diallo, E. Doidy, E. Dumont, C. Gorin, M. Hilal, J. Le Gallo et C. Tirvaudey.
- 11/05/2021 : rencontre avec Claire-Marie Casanova, présidente du Tribunal judiciaire de Vesoul, et Laurent Mordefroy, Avocat et MCF en droit privé à l'UFC (C. Gorin, M. Hilal et C. Tirvaudey)
- 19/10/2021 : rencontre avec François Bohnet et Sandra Mariot, respectivement professeur et doctorante à l'université de Neuchâtel (Suisse). Conférence et échanges autour de l'expérience suisse de dématérialisation de la justice « Justicia 4.0 » (M. Hilal, L. Kondratuk et C. Tirvaudey)
- Du 01/03/2021 au 31/08/2021 : Réunions hebdomadaires travail phase 1 (C. Gorin, M. Hilal)
- Du 01/03/2023 au 31/08/2023 : réunions hebdomadaires travail phase 2 (E. Doidy, Y. Elhasani, M. Hilal, P. Létrillard)
- 16/03/2023 : réunion de travail pour le lancement des mémoires de la phase 2 (E. Doidy, Y. El Hasani, M. Hilal, L. Kondratuk, P. Létrillard, C. Tirvaudey et A. Vial)

Travaux engagés en 2021-2022

Du fait de la crise sanitaire liée au Covid-19, les participants au projet ont convenu de n'engager qu'un seul stage sur les trois prévus au départ. Il s'agit du stage correspondant aux travaux de la phase 1. Le recrutement a eu lieu et le stage s'est déroulé du 1^{er} mars au 31 août 2021. Les travaux programmés ont pu être menés à bout durant toute la période du stage.

Cette première phase du projet, destinée à cartographier et diagnostiquer la justice et les justiciables, a permis de dresser un état des lieux de la justice de proximité en Bourgogne-Franche-Comté. Suite aux échanges avec les collègues juristes de Besançon et les professionnels de la justice, il a été décidé de retenir comme structures de proximité de la justice : les conseils départementaux d'accès au droit (CDAD), les maisons de justice et du droit (MJD), les points d'accès au droit (PAD) et les maisons de services au public (MSAP) proposant un service d'accès au droit. Une base de données, référençant l'ensemble de ces structures a ensuite été constituée à l'échelle des communes de Bourgogne-Franche-Comté. La base décrit la présence ou l'absence communale de ces structures et la distance routière, mesurée en temps de trajet et en nombre de kilomètres parcourus, à la structure la plus proche. Ces données sont complétées avec des indicateurs décrivant les caractéristiques générales des communes, comme la démographie, l'éloignement des tribunaux, le niveau de densité, l'aire d'attraction des villes.

Une fois la base constituée, plusieurs traitements statistiques et cartographiques ont permis de décrire la répartition spatiale de l'offre de justice de proximité et questionner cette organisation. Il ressort de l'analyse que les structures de la justice de proximité sont assez peu fréquentes : seulement 1,5% des communes sont équipées (55 communes sur 3702), desservant sur place 25 % des habitants de la région. Par comparaison, 9,6 % des communes possèdent une gendarmerie ou un poste de police, desservant dans leur commune de résidence 53,9 % des habitants. De plus, la justice de proximité est inégalement répartie sur le territoire ; sa présence dépend de l'action des CDAD, qui organisent l'accès au droit à l'échelon départemental, mais également du Défenseur des Droits. Par exemple, il semble que les CDAD de la Nièvre et de la Saône-et-Loire soient très actifs, permettant ainsi l'implantation de nombreuses structures ; c'est également le cas avec le Défenseur des Droits pour le département du Doubs. On a également constaté, une présence différente des structures. Par exemple, les MSAP sont plus fréquentes que les PAS dans les communes les plus rurales. La densité des structures « porteuses » de la justice de proximité a un rôle sur l'accessibilité géographique, avec une réduction des distances et des temps de trajet des habitants pour un accès physique.

Les services offerts dans les structures ne sont pas toujours bien documentés. Par ailleurs, nous n'avons pu obtenir aucune information sur la fréquentation et encore moins les caractéristiques sociodémographiques des usagers. Ces deux limites résultent, en partie, de la méthodologie retenue consistant à privilégier une approche plutôt exploratoire et quantitative.

Pour en savoir plus : Gorin C. (2021). *La justice de proximité en Bourgogne-Franche-Comté. Logiques d'implantation et accessibilité*. Mémoire de recherche Master Sciences sociales, École normale supérieure / École des hautes études en sciences sociales / CESAER, sous la direction de Mohamed Hilal et Marie Plessz.

Travaux réalisés en 2023

La deuxième phase du projet s'est déroulée durant l'année 2023 avec, en particulier, la réalisation de travaux dans le cadre de deux mémoires de sociologie.

Le premier mémoire, réalisé par Youssef El Hasani (EHESS) et encadré par E. Doidy, M. Hilal et A. Lhuissier (EHESS/CMH), interroge, à travers plusieurs enquêtes quantitatives, l'inclusion numérique et l'accès aux droits sociaux fondamentaux. Il tente de répondre à la question « comment la dématérialisation des services publics exerce-t-elle un impact sur l'accès aux droits des usagers ? ».

La première partie du mémoire s'est concentrée sur l'exploration de l'inclusion numérique en utilisant les données de l'enquête "Pratiques Numériques 2016". Des données statistiques ont été utilisées pour évaluer l'existence d'une "fracture e-administrative" à l'aide d'un modèle de régression. Contrairement à la fracture numérique globale, les résultats indiquent que les personnes visées par les politiques de redistribution ne sont pas exclues de l'e-administration. Cependant, une disparité liée aux compétences informatiques et à l'utilisation d'internet a été mise en évidence. Les individus possédant des compétences avancées en informatique et une utilisation variée d'internet ont davantage tendance à utiliser les services administratifs en ligne. Cette différence souligne une fracture numérique spécifique à l'e-administration, qui est influencée par le niveau d'éducation et les habitudes en ligne.

Le deuxième chapitre se focalise sur l'identification, la caractérisation et la définition de l'accès aux droits, en le distinguant de l'accès au Droit et de ses diverses structures. Pour résumer succinctement, l'accès aux droits est devenu impératif face à l'essor du chômage massif ainsi que la précarité touchant une portion significative de la population. Dès les années 1970, les avocats ont attiré l'attention sur la nécessité d'instaurer des mesures pour renforcer cet accès. Dans cette optique, les études menées par la CNAF ont mis en évidence les imperfections du système social, notamment les difficultés d'accès aux droits pour les familles en situation précaire. Ce constat a ultérieurement engendré diverses mesures et a donné naissance à une politique interne de gestion des prestations sociales.

Le troisième chapitre, plus empirique, mobilise l'enquête "Accès aux droits en France 2016" dont l'objectif est de quantifier la relation entre les usagers et les services publics dans un contexte de transition vers la dématérialisation des procédures. Cette enquête permet d'identifier les divers problèmes, émergeant dans ce contexte, et montre dans quelle mesure la dématérialisation contribue à renforcer les inégalités d'accès, voire à accroître le taux d'abandon des procédures administratives lorsque des difficultés surviennent.

En fin le quatrième chapitre propose quelques recommandations adressées aux divers services publics afin de garantir un accès équitable aux administrations et d'assurer une justice sociale.

Pour en savoir plus : El Hasani Y. (2023). *La dématérialisation des services publics et son impact sur l'accès aux droits sociaux*. Mémoire de recherche Master Sociologie. École des hautes études en sciences sociales / CESAER, sous la direction d'Éric Doidy, Mohamed Hilal et Anne Lhuissier.

Le mémoire, réalisé par Paul Létrillard (Université de Bourgogne) et encadré par E. Doidy, M. Hilal, J.-C. Marcel (Univ. de Bourgogne), se concentre sur les permanences juridiques d'accès au droit. Grâce à des observations de terrain et des entretiens semi-directifs menés en Bourgogne-Franche-Comté auprès des agents et des justiciables, il explore la question de l'accès au droit, de la dématérialisation des services judiciaires et des défis rencontrés par les justiciables. Les résultats mettent en lumière les lacunes et les limites des outils numériques en tant qu'unique solution pour rendre le droit accessible aux citoyens.

Plus précisément, l'accès au droit ne se limite pas au simple recours à l'institution judiciaire. Il englobe la mobilisation du droit, c'est-à-dire la façon dont les individus s'impliquent avec le système judiciaire avant même de saisir la Justice. Pour beaucoup, la Justice représente plus une barrière qu'un recours pour résoudre les problèmes, entraînant la peur, la confusion et même la domination. La dématérialisation des services judiciaires, bien qu'elle puisse réduire les déplacements physiques, ne résout pas les problèmes fondamentaux d'accessibilité au droit. Elle crée de nouvelles barrières, éloignant les gens des services publics et des droits, en supposant à tort que l'accès à Internet et la formation à son utilisation suffisent pour résoudre les problèmes. Les observations révèlent également des difficultés dans les structures d'accès au droit, où les individus sont parfois perçus comme des "publics vulnérables", nécessitant plus de charité que de respect de leurs droits. Les services sont conçus pour amener les justiciables vers la Justice plutôt que d'adapter cette dernière à leurs besoins. Enfin, l'accès au droit n'est pas toujours synonyme d'accès à la Justice réelle. Les obstacles persistants dans le système judiciaire lui-même, tels que les refus, les rejets ou les limites des aides juridiques, montrent que l'accès au droit peut être entravé par les failles du système judiciaire.

En somme, ce travail souligne la nécessité de reconnaître les aspects humains, la confiance, l'accompagnement et la compréhension des besoins réels des individus dans l'élaboration des politiques d'accès au droit, dépassant ainsi la simple dématérialisation pour véritablement répondre aux défis rencontrés par les justiciables.

Pour en savoir plus : Létrillard P. (2023). *Accéder au droit dans un contexte de dématérialisation. Enquête auprès des agents et des justiciables en Bourgogne-Franche-Comté*. Mémoire de recherche Master 2 Sociologie et ingénierie sociale. Université de Bourgogne / CESAER, sous la direction d'Éric Doidy, Mohamed Hilal et Jean-Christophe Marcel.

Bilan budgétaire

Dépenses spécifiques financement UFC	Montant prévu	Dépenses au 31 décembre 2021	Part
Stagiaires	6 900,00 €	6 900,00 €	100 %
Fonctionnement courant	6 372,73 €	6 372,73 €	100 %
Mission	2 000,00 €	2 000 €	100 %
Frais de gestion	1 527,27	1 527,27	100 %
Total	16 800 €	16 800,00 €	100 %

Master Sciences Sociales – Parcours Quantifier en sciences sociales
2020-2021

MÉMOIRE DE RECHERCHE

La justice de proximité en
Bourgogne-Franche-Comté
Logiques d'implantation et accessibilité

Soutenu par
Cassandra Gorin

Session
Septembre 2021

Directeur.ice.s
Mohamed Hilal & Marie Plessz

Rapportrice
Isabelle Parizot

Table des matières

Table des matières	3
Remerciements	5
Introduction	7
Définir le droit	7
Justice de proximité	9
Accès à la justice	12
Problématique	14
1 Etudier les structures d'accès au droit	17
1.1 Approcher l'accès au droit par ses structures	17
1.1.1 Des structures mouvantes et éparpillées	17
1.1.2 Choix des structures étudiées	19
1.1.3 Utiliser des données administratives : enjeux et écueils	21
1.2 Description de la base de données obtenue	22
1.2.1 Les données sur la justice	22
1.2.2 Données de cadrage	25
2 Lecture fonctionnelle	27
2.1 Présentation de la Bourgogne Franche-Comté	27
2.1.1 Un territoire à dominante rurale	27
2.1.2 L'accès à la justice institutionnelle	29
2.2 Caractéristiques de la justice de proximité	36
2.2.1 Une offre territoriale contrastée	36
2.2.2 Une action différenciée des CDAD et du Défenseur des Droits selon les départements	37
2.3 Etudier l'implantation des structures	39
2.3.1 Mise en place de l'ACM	39
2.3.2 Analyse	40
2.3.3 Classer les communes équipées	45
2.4 Conclusion	49
3 Les inégalités d'accès aux ressources judiciaires	51
3.1 Des différences d'accessibilité entre départements	51
3.2 Construction de l'indicateur d'APL	53
3.3 Analyse de l'APL	56
3.3.1 Analyse générale	57
3.3.2 Conséquences pour les populations	58

Conclusion générale	63
Appendices	65
A Chapitre 2	67
Bibliographie	71
Glossaire	75

Remerciements

Je tiens tout d'abord à adresser mes plus sincères remerciements à Mohamed Hilal, pour son encadrement et ses conseils de grande qualité, et pour m'avoir offert l'opportunité de faire un stage au sein de l'UMR CESAER.

Je tiens également à remercier Marie Plessz d'avoir co-dirigé ce mémoire, et Isabelle Parizot d'avoir accepté d'être rapportrice de ce mémoire.

Mes remerciements aux membres du projet DEMAJUST, en particulier Catherine Thirvauney pour ses interventions éclairantes sur l'organisation du système judiciaire, et à Abdoul Diallo pour son travail sur les avocats.

Merci à Fiona, pour m'avoir aiguillée dans mes questionnements. Enfin, toute mon affection à Kanto et Ricardo, pour leurs conseils, leur soutien et leur amitié, tout au long de cette année et de la précédente.

Introduction

Définir le droit

Un des problèmes propres à la sociologie juridique réside dans sa difficulté à cerner avec précision son objet. Ainsi, la notion de « droit » est sujette à de nombreux débats définitionnels, opposant entre eux aussi bien sociologues que juristes. La spécificité du droit est loin d’aller de soit, et ses contours se déplacent selon les disciplines, les approches et les auteurs, même s’il existe un consensus autour du fait que les règles juridiques sont un type de normes sociales avec des caractéristiques particulières, . Cela conduit à des objets et terrains d’investigations très disparates allant des institutions juridiques et judiciaires et professionnels du droit à différentes formes de normativités et de contrôle social ¹.

Une des principales oppositions s’opère entre les auteurs qui assimilent le droit à des ensembles normatifs non expressément juridiques et ceux qui, au contraire, réduisent le droit à ce qui est formellement estampillé comme tel. Cette première acception maximaliste est développée par Bronislaw Malinowski dans son ouvrage fondateur de l’anthropologie du droit, *Crime and Custom in Savage Society* ². Il considère que le droit réside dans la conduite régularisée et les comportements d’une communauté, d’un groupe ou d’une société. De même, Louis Assier-Andrieu déclare :

« Le droit ne se réduit pas aux édifices (étatiques) construits sur des textes. Il peut plus largement être considéré comme la manière dont un groupe, une culture, éventuellement sans écriture, réunit les outils nécessaires à accomplir l’ouvrage juridique : prévenir et traiter les conflits survenant dans la société au nom d’une référence partagée. ³ »

Ainsi, les règles de droits fixées par l’Etat ne représentent qu’une petite partie du droit total, qui est envisagé comme un produit de la société. Chaque espace (écoles, églises, entreprises. . .) est doté de normes propres, qui relèvent également du domaine du juridique.

1. Thierry DELPEUCH, Laurence DUMOULIN et Claire de GALEMBERT. *Sociologie du droit et de la justice*. Armand Colin, 2014.

2. Bronisław MALINOWSKI. *Crime and Custom in Savage Society*. Mansfield Centre, CT : Martino Publishing, 2014.

3. Louis ASSIER-ANDRIEU. *Le droit dans les sociétés humaines*. Collection Essais & recherches. Paris : Nathan, 1996, p. 42.

Le droit étatique coexiste avec ces ordonnancements normatifs, et l'analyse sociologique se doit alors de les prendre en compte ainsi que les différents systèmes de droit. Le droit est alors défini comme un « corpus de règles effectivement suivies qui gouvernent le comportements des membres d'un groupe social »⁴. Néanmoins, cette conception du droit soulève des objections. Ainsi, Brian Tanamaha, dans son article *The Folly of the 'Social Scientific' Concept of Legal Pluralism*⁵ lui reproche d'utiliser le « droit » comme synonyme d'ordre normatif et alors de faire perdre toute spécificité à ces termes. Il en résulte une difficulté à tracer les contours du légal, à établir une définition précise, et donc à proposer une analyse quantitative, ce qui est l'objectif premier de ce travail.

Une deuxième approche, tributaire du positivisme juridique, circonscrit son objet au droit positif, c'est à dire à l'ensemble des règles juridiques en vigueur, et l'envisage comme fortement connecté à l'État. Le droit est associé à ses manifestations institutionnalisées, en particulier au sein de l'État moderne. Si cette perspective peut prendre en compte d'autres registres normatifs interagissant avec le droit, ils sont alors considérés comme des ordres normatifs officieux et bien distincts du droit, et tout caractère « juridique » leur est refusé, faisant du droit est un ordre normatif distinct des autres. La justice est donc pensée de manière limitative, exclusivement à partir de l'institution judiciaire et du droit étatique. Les travaux basés sur cette définition se concentrent sur le droit étatique, ainsi que sur les institutions et corps de professionnels dédiés à sa création, sa diction et sa mise en œuvre⁶. Pour certains auteurs, il s'agit néanmoins d'une illusion idéologique, dont il est nécessaire de se détacher pour pouvoir accéder à l'entièreté du phénomène juridique. Ainsi, si cette définition nous offre la possibilité d'approcher le droit par des structures dans lequel il s'exerce, elle est néanmoins réductrice. En effet, comme nous le verrons par la suite, les tribunaux sont aujourd'hui loin d'être les seules structures où s'exerce le droit.

Tanamaha⁷ offre une troisième voie. A la quête de l'essence du droit, il recommande de substituer l'observation et l'analyse attentive des phénomènes juridiques reconnus comme tels par les acteurs et sociétés dans lesquels ils se donnent à voir. Il s'agit donc d'inscrire la démarche de connaissance dans une logique inductive : plutôt que de partir de schèmes théoriques et abstraits de ce que pourrait être le droit, mieux vaut le saisir en fonction de ce qui est reconnu comme relevant du droit par les acteurs sociaux⁸. C'est sur cette perspective que nous souhaitons nous appuyer dans ce travail. On fait donc ici le choix de saisir la justice et le droit par la diversité de lieux et d'acteurs dans et à travers lesquels

4. Brian Z. TAMANAHA. « The Folly of the 'Social Scientific' Concept of Legal Pluralism ». In : *Journal of Law and Society* 20.2 (22-1993), p. 192. JSTOR : 1410167.

5. Ibid.

6. DELPEUCH, DUMOULIN et GALEMBERT, op. cit.

7. TAMANAHA, op. cit.

8. Idem, « The Folly of the 'Social Scientific' Concept of Legal Pluralism » ; DELPEUCH, DUMOULIN et GALEMBERT, op. cit.

ils s'exercent.

Justice de proximité

Si la justice et le droit sont traditionnellement associés aux tribunaux, espaces institutionnalisés et spécialisés s'appuyant sur l'appareil étatique, les formes de l'exercice de la justice et du droit ont varié dans le temps, et les voies de règlement des conflits et l'exercice de la fonction de justice prennent aujourd'hui des formes hétérogènes. La notion de jugement, comme *adjudication* (tranchant dans le vif) n'est aujourd'hui qu'une des méthodes de règlements des conflits⁹ et les tribunaux n'ont plus le monopole de l'exercice de la fonction de justice. Ils cohabitent avec d'autres institutions de régulation, fruits de réformes portées par le ministère de la Justice durant les dernières décennies, dont les avènements successifs ont reconfiguré en profondeur l'institution et agrandi les voies d'entrées en justice¹⁰.

En France, les politiques publiques de la justice ont, dans les années 1980-1990, fait naître les Modes Alternatifs de Règlement des Conflits (MARC), comme la médiation, la conciliation ou l'arbitrage. Les MARC, auxquels on a principalement recours en matière de litiges de la vie quotidienne (conflit de voisinage, problèmes entre propriétaires et locataires d'un logement etc.) se caractérisent par l'intervention d'un tiers, qui vise à faire adopter aux parties en conflit un arrangement amiable. Ils sont inspirés de la notion de justice restauratrice, orientée vers sa fonction de réparation et de pacification, et représentent une forme de justice informelle (c'est-à-dire non réglées par des procédures juridiques) et non juridictionnelles (ne faisant pas l'objet d'une décision qui s'impose aux parties). Si les MARC parfois extrajudiciaire (pratiqués à l'extérieur de l'institution judiciaire), ils tendent aujourd'hui à être intégrés à la justice institutionnelle. Ainsi, dès les années 1990, les parquets se sont saisis de la médiation pénale pour en faire une troisième voie, entre classement sans suite et poursuite. De même, la conciliation, est une étape prévue dans certaines procédures judiciaires civiles. Ainsi, depuis le 1er janvier 2020, pour un ensemble de litige¹¹, la conciliation fait des modes de recours préalables obligatoires, avant d'engager une procédure judiciaire.

De plus, le début des années 1990 voit naître la justice de proximité. S'inscrivant dans

9. *Idem*, *Sociologie du droit et de la justice*.

10. Frédéric CHAUVAUD et al. « Chapitre 1. La carte judiciaire ». In : *Réformes de la justice, réforme de l'Etat*. Droit et justice. Presses Universitaires de France, 2003, p. 221-265.

11. Sont concernés les litiges de moins de 5000€ et ainsi que pour les actions mentionnées aux articles R. 211-3-4 et R. 211-3-8 du code de l'organisation judiciaire

les politiques partenariales de sécurité,¹² la justice de proximité désigne initialement la rencontre entre la politique pénale (« justice ») et la politique de la ville (« proximité »), recouvrant ainsi les aspects judiciaires de la politique de la ville. Elle naît de la rencontre entre une logique interne – la nécessité pour l’institution de faire la preuve de son efficacité dans son domaine propre de compétence – et une logique externe – les emprunts à des formes alternatives de justice, sous la pression de la société civile. Le 2 octobre 1992, le ministère de la Justice fait paraître une circulaire portant sur les réponses à la délinquance urbaine, dont un des objectifs est de « rapprocher la justice du justiciable », notamment via « la création, par le parquet, en collaboration avec les magistrats du siège qui le désirent, les élus, les structures associatives et le Barreau, d’antennes de justice ou de maisons de justice et du droit, ainsi qu’une meilleure utilisation des tribunaux d’instance sont de nature à renforcer l’efficacité de la politique pénale mise en oeuvre ». Par la suite, la loi du 18 décembre 1998, relative à l’accès au droit et au règlement amiable des litiges, consacre leur existence, stipulant qu’elles 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 ». De plus, elle institue dans chaque département « un conseil départemental de l’accès au droit, chargé de recenser les besoins, de définir une politique locale, de dresser et diffuser l’inventaire de l’ensemble des actions menées ». On assiste donc au développement, puis à la consolidation d’un véritable dispositif judiciaire de proximité¹³

Néanmoins, contrairement à une vision judiciaro-centriste (portée par les magistrats et parfois relayée par les chercheurs du fait de la segmentation des champs scientifiques) qui fait de la justice de proximité un phénomène *sui generis*, on ne peut pas séparer la modernisation de l’institution judiciaire de celle, concomitante, de l’ensemble des services publics. Ainsi, en parallèle de la justice de proximité se développent les services publics de proximité. Le lien entre les deux s’exprimant à travers leurs modes d’organisation, leurs prestations respectives et leurs objectifs principaux, visant, comme de nombreuses stratégies de production du changement institutionnel est la volonté de rapprocher les services publics et les citoyens¹⁴. Les services publics de proximités, aujourd’hui représentés par les représentés par les Maisons de Services au Public, et, plus récemment, les Maisons France Service, sont implantés dans des quartiers fragilisés ou en milieu rural, et réunissent dans un lieu unique une palette de services de proximité¹⁵. Ces structures

12. Anne WYVEKENS. « La justice de proximité en France : politique judiciaire de la ville et interrogations sur la fonction de justice ». In : Jacques FAGET et Anne WYVEKENS. *La justice de proximité en Europe*. ERES, 2001, p. 17-36.

13. Didier PEYRAT. « Les maisons de justice et du droit : la distance comme problème, la proximité comme solution ? » In : *Revue française des affaires sociales* 3 (2001), p. 115-126.

14. Jacques FAGET. « Justice de proximité et modernisation des services publics ». In : Jacques FAGET et Anne WYVEKENS. *La justice de proximité en Europe*. ERES, 2001, p. 145-153.

15. Noël de Saint PULGENT. « L’usager face aux services publics ». In : *Le Débat* n° 206.4 (12 sept. 2019), p. 167-176.

peuvent parfois inclure un service d'accès au droit, avec par exemple la mise en place de point d'accès au droit ou de relai du défenseur des droits au sein des Maisons de Services au Public (MSAP). Néanmoins, la vocation plus extensive des services publics de proximité fait qu'ils ont une action plus large que celle des structures de la justice de proximité.

Dans les deux cas, on a longtemps été face à un ensemble relativement hétérogène de pratiques, développées au niveau local, qui ne se sont que progressivement constitué en une politique publique, particulièrement en ce qui concerne la justice, où le partenariat local est une idée qui mettra longtemps à faire son chemin¹⁶. Néanmoins, l'organisation de ces structures est aujourd'hui le fruit d'une collaboration entre les collectivités territoriales et l'Etat, et elles sont maintenant contraintes de respecter un certain nombre de conditions posées par celui-ci. Ainsi, concernant l'accès au droit, c'est le Conseil Départemental d'accès au droit (CDAD) qui impulse l'installation de structures comme les Maisons de Justice et du Droit (MJD) ou Point d'accès au droit (PAD), via une convention entre le tribunal de grande instance et une collectivité territoriale, municipalité ou groupement de communes¹⁷.

La mise en place de structures vise à répondre aux critiques d'inefficacité, de bureaucratisation, de lourdeur, de lenteur, qui sont adressées de manière récurrente et globale par leurs clients à tous les services publics¹⁸. Elles inaugurent un rapprochement de la justice par rapport à ces territoires, permettant d'établir une proximité avec les justiciables dans un lieu de justice distinct du tribunal. Leur vocation est double : ce sont des lieux d'accueil, d'aide et d'information au public¹⁹ qui sont l'occasion d'entrer en contact avec la justice, et elles mettent également en œuvre d'autres traitements judiciaires de la délinquance urbaine quotidienne que les poursuites habituelles devant les tribunaux correctionnels, via des réponses plus rapides, plus proches, mieux comprises, inspirées de la médiation²⁰. Ainsi, on peut trouver dans les structures d'accès au droit des permanences (avocats, associations d'aide aux victimes, de consommateurs, pour le droit des femmes, etc.), ainsi que des partenariats institués et contrôlés par la justice, autour d'une activité judiciaire qui se veut le point fort de l'ensemble de la structure²¹, alors que le manque de socialisation juridique des citoyens est pointé du doigt comme le principal obstacle qui entrave l'exercice des droits²². En effet, une partie de la population, notamment parmi

16. WYVEKENS, op. cit. ; Antoine PELICAND. « Les juges de proximité en France, une réforme politique ? Mobilisations et usages de la notion de proximité dans l'espace judiciaire ». In : *Droit et société* n°66.2 (1^{er} déc. 2007), p. 275-293.

17. CHAUVAUD et al., op. cit.

18. FAGET, op. cit.

19. Idem, « Justice de proximité et modernisation des services publics » ; WYVEKENS, op. cit.

20. CHAUVAUD et al., op. cit.

21. WYVEKENS, op. cit.

22. Aude LEJEUNE. « Accès au droit en France : la socialisation juridique comme condition de l'accès aux droits ». In : *Les Politiques Sociales* n° 3-4.2 (2014), p. 48-57.

les classes populaires, connaît mal ses droits²³. Elles cumulent, en effet, de faibles capitaux sociaux et économiques et une méconnaissance de l'institution. Ces inégalités de classe jouent pendant le jugement, par leur capacité de s'adapter aux demandes de l'institution judiciaire, mais également après, dans les capacités différentielles des requérant·e·s à faire appliquer une décision en leur faveur²⁴.

Accès à la justice

Si les travaux existants sur l'accès à la justice soulignent les inégalités de classe qui existent devant la justice, ils montrent également l'existence d'inégalités territoriales importantes du point de vue de l'accès aux tribunaux, des délais de traitement et du recours aux avocats²⁵. Ils mettent en exergue l'importance de la matérialité des dispositifs dans la production d'inégalités judiciaires, particulièrement face à la dispersion des lieux de la démarche administrative et la multiplication des acteurs, alors que l'accueil physique des administrés est en recul, dans le contexte du « retrait de l'intervention publique »²⁶.

En effet, à partir du début des années 2000, on assiste en France à l'avènement du « new public management », aussi appelé managérialisation, visant à la rationalisation des dépenses publiques. Il s'agit d'un ensemble disparate de doctrines et de pratiques qui touchent à l'organisation administrative et qui mettent l'accent sur le rapport coûts/bénéfices c'est-à-dire sur l'efficacité avec laquelle les ressources allouées sont utilisées²⁷. Ce nouveau paradigme d'organisation de l'action publique de l'État se matérialise en France par la Révision Générale des Politiques Publiques²⁸, et se traduit comme une nouvelle manière de penser et d'organiser l'action de l'État : forte baisse du nombre de fonctionnaires, évaluation permanente des résultats et logiques de concurrence (le benchmarking), immixtion d'acteurs privés dans l'action publique²⁹...

La justice est, comme l'ensemble des institutions étatiques, touchée par cette réforme de l'Etat. La réforme de 2007/2008, dite Réforme Dati, en est l'une des principales illus-

23. Idem, « Accès au droit en France » ; Frédéric SALIN. « Inégalités sociales et judiciaires aux prud'hommes : le cas des référés ». In : *Droit et société* N° 106.3 (2020), p. 567-585.

24. Idem, « Inégalités sociales et judiciaires aux prud'hommes ».

25. Émilie BILAND et al. « La classe, le genre, le territoire : les inégalités procédurales dans la justice familiale ». In : *Droit et société* N° 106.3 (2020), p. 547-566.

26. Yacine ALAHYANE. « L'accès aux droits, un parcours du combattant spatial et temporel. Le cas de personnes âgées nées en Afrique du Nord-Ouest résidant à Aubervilliers ». In : *Annales de géographie* N° 737.1 (22 fév. 2021), p. 112-136.

27. DELPEUCH, DUMOULIN et GALEMBERT, op. cit.

28. Noé GUIRAUD, Sophie BAUDET-MICHEL et Gilles TOUTIN. « Les réformes de la Justice entre 2000 et 2016 : une rétraction des tribunaux au détriment des petites et moyennes villes de France métropolitaine ». In : *Annales de géographie* N° 737.1 (22 fév. 2021), p. 35-57.

29. Laurent WILLEMEZ. « Réformisme managérial et transformation de sens : justiciables et professionnels face à la « modernisation » de la justice ». In : *Savoir/Agir* n° 14.4 (2010), p. 17-22.

trations. Elle fait suite aux mesures de modernisation de la justice depuis le début des années 1980, qui ont contribué à transformer le sens et les formes de l'exercice de la fonction de juger, pour les professionnels du droit comme pour les justiciables³⁰. Cette réforme repose essentiellement sur des fusions de tribunaux et parquets de première instance, sans transformation des modes de management de l'ordre judiciaire³¹. Ainsi, elle entérine la fermeture de près d'un tiers des juridictions. Si les tribunaux d'instance sont les plus touchés (178 juridictions sur 476), elle concerne également les Conseils des prud'hommes, les tribunaux de Commerce et les tribunaux de grande instance (21 TGI sur 181). Son objectif affiché était d'améliorer l'efficacité du système judiciaire en agrandissant le ressort des tribunaux, afin de limiter l'éparpillement des structures. Ces fusions de juridictions devaient ainsi permettre de rééquilibrer les charges de travail des différents professionnels de justice et donc de diminuer les délais de traitement des contentieux, tout en minimisant les coûts de fonctionnement par la mutualisation des moyens³². Les critères pris en compte étaient en premier lieu ceux de d'activité et des effectifs de magistrats, les temps de déplacement et l'existence de bassins économiques et démographiques devenant secondaire³³.

Ainsi, le principe de performance supplante celui de l'égalité d'accès aux services sur tout le territoire, et la rétraction des tribunaux vient renforcer les déséquilibres territoriaux déjà mis en valeur par les travaux sur l'impact territorial de la Révision générale des politiques publiques. la question du dynamisme du territoire a été totalement occultée, aussi bien par les réformes de 2008 que par les ajustements de 2013³⁴. Cela conduit donc à une accessibilité affaiblie, particulièrement pour les petites villes, les villes en décroissance démographique et les milieux ruraux³⁵, ce qui pourrait conduire à une renoncement à la justice pour les personnes éloignées des tribunaux³⁶.

30. Ibid.

31. Joël FICET. « Trajectoires de réforme de la carte judiciaire et managérialisation de l'État. Analyse comparée des politiques de territorialisation de la Justice en France et en Belgique ». In : *Revue internationale de politique comparée* Vol. 18.4 (2011), p. 91-118.

32. Étienne CAHU. « De la réforme de la carte judiciaire ou l'instrumentalisation de critères objectifs au service d'un nouveau rapport scalaire de pouvoir ». In : *Annales de géographie* n° 701.1 (10 mars 2015), p. 5-30.

33. FICET, op. cit.

34. CAHU, op. cit.

35. Odile BARRAL. « La suppression des tribunaux d'instance : la fin d'une justice accessible à tous ». In : *Pour* N° 208.1 (2011), p. 57-60 ; GUIRAUD, BAUDET-MICHEL et TOUTIN, op. cit.

36. Idem, « Les réformes de la Justice entre 2000 et 2016 ».

Problématique

Les évolutions constatées dans l'organisation spatiale des services judiciaires dans les dernières décennies sont donc le fruit d'une double transformation : transformation de l'appareil étatique, se traduisant par un recul des services publics, et transformation de la fonction de la justice, qui requalifie l'espace public en se rapprochant des justiciables. On note donc une tension, entre la mise en place de ces politiques territorialisées, dont l'objectif est de rechercher l'égal accès des citoyens aux services publics sur l'ensemble du territoire³⁷ et les récentes réformes, ayant conduit à la fermeture de nombreux tribunaux.

De plus, s'il existe de nombreux travaux sur l'accès aux commerces et aux services en France³⁸, particulièrement en ce qui concerne la santé³⁹, il n'existe que peu de travaux sur l'accès à la Justice et, à notre connaissance, aucun sur l'accès à la justice de proximité. Hors, interroger l'accès aux revêt un intérêt particulier dans la mesure où

On souhaitera donc ici s'inscrire dans la continuité des différents travaux traitant de l'accès aux services, en s'intéressant plus particulièrement à l'accès à la justice de proximité en Bourgogne Franche-Comté. Par « accès » et « accessibilité » et on entendra ici l'accessibilité spatiale, c'est à dire la répartition sur le territoire. On exclura alors des analyses sur l'accessibilité sociale et financière, à l'image d'Emilie Biland⁴⁰ ou Frédéric Salin⁴¹. On s'intéressera plus particulièrement à l'accessibilité potentielle, qui se définit ici comme un potentiel de recours déterminé par des facteurs spatiaux, plutôt que l'accès effectif, qui peut donc se mesurer quantitativement par la fréquentation⁴². On souhaitera garder à l'esprit que la justice, de proximité ou non, raisonne le territoire selon une logique différente de celles d'autres services publics. En effet, les Conseil Départemental d'accès au droit (CDAD) sont majoritairement responsable de l'implantation des structures de la justice de proximité.

On souhaite donc ici étudier l'offre territoriale de la justice de proximité, ses dispositifs

37. FAGET, op. cit.

38. Aleksandra BARCZAK et Mohamed HILAL. « Quelle Évolution de La Présence Des Services Publics En France ? » In : *Services Publics et Territoires. Adaptations, Innovations et Réactions*. Espace et Territoires. Presses Universitaires de Rennes, 2017, 254 p.

39. Muriel BARLET, Maali COLDEFY et Clémentine COLLIN. *L'Accessibilité Potentielle Localisée (APL) : Une Nouvelle Mesure de l'accessibilité aux Médecins Généralistes Libéraux*. Etudes et résultats 795. DRESS, 2012, entre autres; Milhan CHAZE et al. « Intérêts et limites d'une approche cartographique et géographique pour le management des parcours de soins en santé : l'exemple de l'Auvergne ». In : *Revue d'Economie Regionale Urbaine* Prépublication (9 juin 2020), 5s-28; Guillaume CHEVILLARD et Julien MOUSQUÈS. « Accessibilité aux soins et attractivité territoriale : proposition d'une typologie des territoires de vie français ». In : *Cybergeo : European Journal of Geography* (21 nov. 2018).

40. BILAND et al., op. cit.

41. SALIN, op. cit.

42. Cet aspect a dû être écarté du fait du peu de données sur la fréquentation des structures judiciaires mises à disposition par les différentes structures

et son accessibilité pour les populations sur le territoire de la Bourgogne Franche-Comté. On s'interrogera sur l'organisation spatiale de l'offre de justice de proximités. Comment ces structures se répartissent-elles sur le territoire ? Existe-t-il des différences dans l'offre de justice de proximité selon les départements et ou juridictions ? De plus, la question de l'accès aux services est porteuse de question sur l'équité de l'accès. On s'interrogera donc également sur les potentielles inégalités d'accès à la justice de proximité. Toutes les populations ont-elles un accès égal aux services de justice ? Où se situent les fractures dans l'accès à la justice de proximité ? C'est à ces questions que nous tenterons de répondre dans cette étude.

Dans une première partie, on présentera notre territoire d'étude, la Bourgogne-Franche-Comté, avant d'y étudier l'implantation des structures d'accès au droit. Sont-elles réparties de la même manière sur le territoire ? Y'a-t-il différentes logiques d'implantation selon les structures ? Dans une seconde partie, on s'intéressera à l'accessibilité des structures d'accès au droit.

Chapitre 1

Etudier les structures d'accès au droit

1.1 Approcher l'accès au droit par ses structures

1.1.1 Des structures mouvantes et éparpillées

Les structures de l'institution judiciaire ont tout de fait connu assez peu de changement depuis la Révolution. Ainsi, la dernière réforme a été menée en 1958 par Michel Debré. Elle a supprimé les juges de paix ainsi que 150 tribunaux d'arrondissements, et a établi les tribunaux de grande instance¹. Depuis, c'est uniquement des changements à la carte judiciaire qui ont été apportés, notamment avec la réforme de 2008, qui entérine la fermeture de près d'un tiers des juridictions françaises. De plus, au cours de l'année 2020, dans le cadre des Chantiers de la Justice, les tribunaux d'instance et de grande instance situés dans une même commune sont fusionnés administrativement pour devenir les tribunaux judiciaires et les tribunaux d'instance situés dans une commune différente d'un tribunal de grande instance deviennent des chambres détachées, appelées tribunaux de proximité. Les tribunaux sont donc des structures facilement identifiables, et leurs changements de statuts sont documentés, autant dans la littérature scientifique² que dans les archives administratives.

Néanmoins, il n'en va pas de même pour les différentes structures d'accès au droit. Depuis le début des années 1990, le développement des politiques publiques de la justice (politique de la ville et justice de proximité) a permis la mise en place de maisons de la justice ainsi que d'associations concourant au service de la justice, en particulier dans le domaine de l'accès aux droits³. Parallèlement, on assiste au développement des structures

1. Jean-Paul JEAN. « Le chantier ouvert des réformes de la justice ». In : *Revue française d'administration publique* n° 125.1 (28 mai 2008), p. 7-19.

2. ALAHYANE, op. cit. ; BILAND et al., op. cit. ; Etienne CAHU. « Géographie de La Justice Pénale En France. L'Équité à l'épreuve Des Territoires ». Université de Rouen, 2017 ; GUIRAUD, BAUDET-MICHEL et TOUTIN, op. cit.

3. JEAN, op. cit.

de mutualisation des services publics. Avec le Comité interministériel d'aménagement et de développement du territoire (CIDAT) de 1991, l'Etat encourage les initiatives locales de création de structures mutualistes, sans que ces initiatives n'ai de cadre réglementaire précis⁴. Si la loi du 1er Avril 2000, relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations, a permis de créer un cadre réglementaires, les services de proximité et dispositifs d'accès au droit sont toujours multiples et le grand nombre de statuts différentes brouille aujourd'hui quelque peu l'image de ces structures⁵. En effet, les évolutions imposées par les gouvernements successifs rendent difficile la mise en place de structures pérennes. Ainsi, au « Relai de services publics » ont succédé les MSAP, aujourd'hui remplacées par les structures France Services. Avec chaque réforme, au changement de nom des structures, s'ajoute celui du cahier des charges, garant de la qualité du service. Par exemple, si les MSAP n'avaient pas d'obligation de proposer un service d'accès au droit, pour qu'une structure soit labellisée « France Services », cela devra impérativement être le cas, le ministère de la Justice faisant parti des partenaires nationaux. Un non respect de ce nouveau de cahier des charges peut se traduire par la diminution, voir la suppression du financement apporté par l'Etat, comme c'est le cas aujourd'hui avec les anciennes MSAP. Toutefois, cela ne signifie par toujours une disparition de la structure. Ainsi, il existe encore sur le territoire des Relais de Services Publics, par exemple dans l'Yonne, alors que ce programme a été arrêté en 2016. Il en va de même pour les CyberBases, programme arrêté en 2014, et pourtant encore implanté dans certaines communes. A cela s'ajoute des initiatives locales, comme par exemple la « Maison de la tranquillité locale » à Fontaines d'Ouche, un quartier de Dijon. Également, il existe des permanences, par exemple situées en Mairie. Par exemple, sur le site du CDAD de la Côte-d'Or, où l'on trouve les coordonnées des mairies où les justiciables peuvent rencontrer gratuitement un avocat⁶.

Nous sommes donc face à un ensemble de dispositifs et de structures qui se superposent, et qui ne sont parfois pas ou plus référencées dans les différentes bases de données administratives. Elles ne sont identifiables que par une recherche internet, ou référencées sur le sites des mairies. Cette diversité pose un problème pour notre enquête, dans la mesure où il est difficile de recenser de manière exhaustive toutes les structures permettant une structure d'accès au droit, même en se centrant sur le seul territoire de la Bourgogne Franche Comté. De plus, la construction d'une telle base de données aurait limité la réplique de nos analyses à d'autres territoires. Nous devons donc nous résoudre à ne pas pouvoir prendre en compte l'entièreté des structures proposant un service de droit, et avons choisi de nous concentrer sur des structures identifiables grâce à des bases de don-

4. Delphine VINCENT. « Le relais de service public, un modèle de transition ? » In : *Pour* N° 208.1 (2011), p. 115-121.

5. Ibid.

6. [urlhttps://CDAD-cotedor.justice.fr/permanences/permanences-locales/](https://CDAD-cotedor.justice.fr/permanences/permanences-locales/)

nées administratives et faisant partie de dispositifs nationaux, que nous allons maintenant détailler.

1.1.2 Choix des structures étudiées

Une des difficultés auxquelles nous sommes confrontés lors de l'analyse de la justice est donc, comme nous veons de le voir, l'éclatement de ses structures. Une des premières étapes de notre analyse consiste donc à affiner notre choix de structures et d'acteurs à étudier.

Si notre intérêt principal est l'accès à la justice de proximité, il nous paraît essentiel d'inclure dans notre analyse les représentants de la justice institutionnelle, et particulièrement les tribunaux judiciaires et de proximité, ainsi que les avocats. En effet, étudier leur localisation nous permet de dresser une première image du paysage judiciaire au sein de la Bourgogne Franche-Comté. Néanmoins, nous ne prendrons pas en compte l'ordre administratifs, du fait des différences entre ces deux types de juridictions, en terme de procédures, de structures et d'acteurs. En effet, l'ordre administratif est compétent en matière de litiges incluant une personne publique (Etat, collectivité territoriale, établissements publics), alors que l'ordre judiciaire est compétent en matière de litiges entre particuliers.

Concernant la justice de proximité, nous avons choisi de retenir les structures suivantes :

- Les Conseil Départemental d'accès au droit (CDAD). Implantés dans chaque département, les CDAD ont pour vocation de mettre en place un rapprochement entre la Justice et la population. De plus, ils pilotent les actions en matière d'accès au droit.
- Les Maison de Justice et du Droit (MJD). Ces structures dépendent du CDAD. Elles assurent une présence judiciaire de proximité, concourent à la prévention de la délinquance et à l'aide aux victimes, et garantissent aux citoyens un accès au droit.
- Les Point d'accès au droit (PAD). Ces structures dépendent du CDAD. Leurs missions s'apparentent à celles des Maison de Justice et du Droit (MJD), mais les Point d'accès au droit (PAD) n'ont aucune compétence judiciaire : aucun greffier n'est présent dans la structure.
- Les Maison de Services au Public (MSAP) proposant un service d'accès au droit. Les MSAP, créées par la loi NOTRe en 2015, sont des structures qui combinent accueil physique et accompagnement numérique, et qui regroupent en un même lieu plusieurs services. Avoir un service d'accès au droit n'est pas obligatoire dans ces structures. Lorsqu'il est présent, celui-ci peut prendre deux formes :

- Les Maisons de Services au Public (MSAP) comprenant un relai du CDAD. Le CDAD est responsable de ces implantations.
- Les MSAP comprenant un relai du Défenseur des Droits. Ceux-ci se concrétisent par des permanences des délégués du Défenseur des Droits. Ils sont appuyés par les chefs de Pôle Régionaux⁷. C'est donc le Défenseur des Droits qui est responsable de ces implantations.

Nous souhaitons également inclure dans notre analyse les conciliateurs de justice. Les données les concernant ont été récupérées sur les sites des Cours d'Appel de Paris, Bourges, Dijon et Besançon. Sur le site des cours d'Appel de Dijon et de Bourges, les données semblent régulièrement mises à jour⁸. Sur le site de la Cour d'Appel de Paris, dont dépend l'Yonne, la liste des conciliateurs de justice n'a pas été mise à jour depuis Janvier 2012⁹. De même, la liste disponible sur la cour d'Appel de Besançon est datée de 2016¹⁰. Or, les conciliateurs de justice sont nommés pour une période de trois ans renouvelable. De plus, nous n'avons pas trouvé d'informations concernant l'effectif des conciliateurs. Il est donc possible que les effectifs des conciliateurs aient changé depuis 2012 et 2016. De plus, ces données, provenant de 4 Cours d'Appel différentes, ne sont pas homogènes :

- Pour les conciliateurs dépendant des Cours d'Appel de Bourges et de Besançon, on a accès à leurs lieux de permanence.
- Pour les conciliateurs dépendant des Cours d'Appel de Dijon et de Paris, on a accès à leur compétence territoriale.

Il est alors impossible d'harmoniser ces données dans le but d'étudier l'accès des justiciables aux conciliateurs. Pour ces raisons, nous avons finalement décidé de ne pas les inclure dans notre analyse.

Nous avons également écartés les médiateurs de justice. En effet, ils ne disposent pas d'un statut ni d'une formation uniformisée, contrairement aux conciliateurs, et leurs domaines de compétences sont très larges (en matière de consommation, civile, sociale, familiale ...). Il existe donc de nombreux annuaires les recensant, et il ne nous a pas été possible de les recenser de manière exhaustive.

Enfin, nous n'avons pas inclus les commissions d'indemnisation des victimes d'infraction judiciaires ainsi que les bureaux d'aide aux victimes. En effet, ces structures ne sont pas des structures d'accès au droit, mais interviennent après ou pendant une procédure judiciaire.

7. A noter que la cheffe du Pôle Régional de Bourgogne-Franche-Comté est également responsable de la Seine-et-Marne

8. Au moment de la rédaction, les dernières mises à jour datent respectivement du 7 Juillet 2021 et de l'année 2021

9. <https://www.cours-appel.justice.fr/paris/conciliateur-de-justice>

10. http://www.ca-besancon.justice.fr/art_pix/permanencesconciliateurs.pdf

De plus, ces commissions siègent dans les tribunaux, ce qui créerait une redondance dans les structures étudiées.

1.1.3 Utiliser des données administratives : enjeux et écueils

Pour ce travail, nous utilisons des données administratives, dont la constitution ne répond pas à un dessein scientifique. On est donc confrontés à une des difficultés de l'analyse secondaire, l'exploitation de données en vue d'un objectif différent de celui ayant conduit à leur production¹¹. L'enjeu est donc ici double. En effet, la documentation à notre disposition est souvent lacunaire, et les conditions de productions de données restent floues. Dans cette partie, en plus de présenter les différentes données auxquelles nous avons eu recours, on questionnera donc leur validité et leur exhaustivité.

Une première piste a été d'utiliser les données concernant les structures de justice présentes dans la Base Permanente des Équipements¹². Mais si la BPE recense la présence ou non d'un tribunal dans chaque commune, elle ne nous indique pas, pour chaque commune, au ressort de quel tribunaux elle appartient. De plus, si elle recense les MSAP et les maisons France Services elle ne permet pas de déterminer si celles-ci offrent un accès au droit. Ainsi, la BPE ne nous permet pas de prendre en compte l'ensemble des structures et des professionnels du droit nous intéressant.

Les données concernant les tribunaux judiciaires et les tribunaux de proximité et chambres détachés sont mises à disposition par l'Observatoire des Territoires et proviennent du ministère de la justice. Ces données nous permettent non seulement de situer les tribunaux, mais de connaître le ressort de chaque commune.

Les données concernant les CDAD, les MJD et les PAD ont été collectées grâce à annuaire de l'administration, ou base de données locales, mise à disposition sur data.gouv.fr en format xml. Cette base de données référence plus de 60 000 guichets publics locaux (mairies, organismes sociaux, services de l'état, etc.), ainsi que leurs coordonnées. Les coordonnées sont gérées dans la base de données de la Direction de l'information légale et administrative. De plus, cette base est mutualisée entre service-public.fr, le numéro unique de renseignement administratif « 3939 Allô service public », et les services locaux. Ainsi, les administrations peuvent fournir des fichiers à intégrer dans cette base pour y mettre à jour les coordonnées de leurs services locaux. Plusieurs fois par semaines,

11. Claude LAFABRÈGUE. « Qui construit les données du sociologue ? Les problèmes posés par l'analyse secondaire des fichiers des licences fédérales ». In : *Bulletin de méthodologie sociologique. Bulletin of sociological methodology* 86 (86 1^{er} avr. 2005), p. 55-82.

12. Produite par l'insee, la Base Permanente des Équipements (BPE) répertorie un large éventail d'équipements et de services, marchands ou non, accessibles au public sur l'ensemble de la France au 1er janvier de chaque année depuis 2008

les données sont agrégées pour être diffusées dans `lannuaire.service-public.fr`. Nous avons comparé les structures déclarées dans nos données avec celles de la BPE. Si pour les MJD et les MSAP, les résultats sont semblables, les PAD ne font pas partie des structures prises en compte par la BPE.

Le fait que les structures mentionnées plus haut soient sujettes à des évolutions a posé problème au cours de nos études. En effet, le dispositif France Services a remplacé celui des MSAP début 2021. La plateforme `maisondeservicesaupublic.fr` a alors été fermée, et il nous a donc été impossible, à partir de début Avril, de collecter des informations sur ce site. L'aspiration web des données présentes sur ce site n'a donc pas pu être réalisée, et nous avons dû utiliser les données présentes sur `data.gouv.fr`, qui n'ont pas été actualisées depuis Juin 2018.

Les données concernant les avocats ont été collectées par Abdoul Diallo sur le site du Conseil National des Barreaux. Pour les données concernant les avocats, il est précisé que les données proviennent « directement des informations enregistrées auprès de votre ordre ». On peut donc supposer que ces données sont exactes.

Concernant les différentes structures, nos données nous permettent uniquement de localiser un service. Nous n'avons pas la possibilité de déterminer ses plages d'ouverture, ni le personnel travaillant sur place. De plus, nous ne connaissons pas la date d'implantation individuelle des structures.

1.2 Description de la base de données obtenue

Notre base de données comprend 3702 individus, les 3702 communes de Bourgogne-Franche-Comté en Géographie 2020. Le travail de construction s'est déroulé en deux temps.

1.2.1 Les données sur la justice

On a d'abord identifié les différents équipements et leur localisation dans l'espace.

Pour cela, nous avons collectés des informations sur les structures et acteurs du droit et de la justice citées plus haut, c'est à dire les tribunaux judiciaires, les tribunaux de proximité, les CDAD, les MJD, les PAD, les MSAP proposant une structure d'accès au droit et les avocats. Pour chaque service de droit retenu, nous disposons d'un indicateur

de présence ou d'absence du service dans la commune, ainsi que du nombre de structures.

Nos données provenant de différentes sources, nous avons dû veiller à leur cohérence. Dans deux communes (Fourchambault dans la Nièvre et Gray dans la Haute-Saône), nos données indiquaient à l'origine la présence d'un PAD et d'une MSAP comprenant un relai du CDAD. Or, après vérification, il s'agit de la même structure, respectivement le Centre Social de Fourchambault et la Maison pour tous de Gray. On choisit de par la suite de les compter comme des PAD. De même, dans la ville de Mâcon, nos données indiquaient qu'il existait une MJD et un PAD. Or, il s'agissait de la même structure. On n'e prend donc en compte'a donc pris en compte que la MJD, le PAD appartenant à la MJD¹³. A Lons-Le-saunier et Vesoul, nos données indiquaient que ces communes étaient équipées d'un CDAD et d'un PAD. Après vérification, il s'agissait bien de deux structures différentes. Nous les avons donc toutes deux conservées. Enfin, dans la commune de Nevers, nos données indiquent la présence d'un CDAD et de 6 PAD, situés dans différents quartiers de la ville. Ces différents PAD sont des permanences, qui ne disposent pas de bâtiments dédiés, et ne sont accessible aux justiciables un jour par semaine¹⁴. De plus, Nevers est la seule commune équipée d'autant de structures. Cette commune étant alors une valeur aberrante, on choisit de considérer qu'elle est équipée d'un unique PAD et d'un CDAD.

On a d'abord cherché à approcher le niveau d'accessibilité aux structures de droit. On a donc calculé des mesures d'accessibilité routière, c'est à dire le temps de trajet à la commune équipée la plus proche lorsqu'une commune n'est pas dotée, et noté le code INSEE de la commune équipée la plus proche. Les communes qui disposent d'un équipement se vident affecter des distances nulles. Les structures de droit sont localisées à la mairie de leurs communes. Il est important de noter que cette approximation peut conduire à sous estimer les distances (lorsqu'un habitant et une structure de droit appartiennent à la même commune, on considère que la distance est nulle) mais également à les surestimer (par exemple si un habitant et une structure d'accès au droit sont très proches mais situés de part et d'autre d'une frontière communale). Néanmoins, nos individus étant des communes, et donc des unités de tailles réduites on suppose que cela n'impacte pas nos résultats.

Pour les tribunaux, on détermine la distance au tribunal compétent. Cela nous conduit à faire une hypothèse forte, celles que les personnes qui sont jugées pour des infractions ou des litiges dans un tribunal proviennent bien de ce même tribunal et qu'il n'y a pas de phénomène de déport sur une juridiction voisine. Nous nous basons sur le travail d'Etienne

13. <https://demarchesadministratives.fr/point-d-acces-au-droit/macon-71000>

14. <https://cdad-nievre.fr/point-justice/>

Cahu, qui, dans sa thèse, formule cette même hypothèse. Il s'appuie les témoignages des Procureurs de la République qu'il a rencontré, sur l'étude systématique des faits divers du journal régional « Paris-Normandie » durant l'année 2013 et sur la littérature scientifique essentiellement anglophone¹⁵. Il émet l'hypothèse que « Si les délinquants débordent parfois la frontière communale voire cantonale, la taille assez conséquente des juridictions (plus de 3000 en moyenne) leur fait commettre les infractions dans la même juridiction que leur lieu de résidence. »

Les calculs de distance routières intercommunale ont été réalisées grâce au logiciel Odomatrix, développé par l'INRAE¹⁶. Il calcule les distances kilométrique et temporelles (heure creuse et heure pleine) les plus courtes entre deux chefs-lieux de communes métropolitaines. On a donc eu accès :

- En distance à vol d'oiseau en mètres
- En distance routière en mètres
- En temps de trajet moyen en heures creuses en minutes
- En temps de trajet moyen en heures pleines en minutes

Pour déterminer la distance minimum à une structure de droit, nous retenons le temps de trajet moyen en heures creuses. On s'aligne ainsi sur la majorité de la littérature traitant de l'accès aux commerces et services. En cas d'égalité, (exemple : la commune de Y se situe à 23 minutes de trajet des communes X et W équipées d'une MJD), on sélectionne alors la commune la plus proche en fonction du temps de trajet moyen en heures pleines, puis de la distance routière, puis de la distance à vol d'oiseau. Lors du recodage de ces variables quantitatives, nous avons choisis de les recoder en 5 classes d'effectifs égaux, tout en produisant des classes "lisibles" en termes de durée. par exemple, pour la distance aux tribunaux judiciaires, les quintiles étaient les suivants :

Recodage en quantiles	Recodage choisi
[0,26]	[0,25]
]26,36]]25,35]
]36,45]]35,45]
]45,58]]45,60]
]58,110]]60,110]

15. CAHU, op. cit.

16. Mohamed HILAL, Aline FUGERAY-SCARBEL et Severine GOJARD. *Odomatrix : Mesurer Des Temps de Trajet Pour Améliorer Les Conditions de Vie*. Research Report. Inconnu, 2018, p. 17.

1.2.2 Données de cadrage

Ces données renseignent sur les caractéristiques socio-économiques et spatiales de la Bourgogne Franche-Comté, permettant alors de mieux comprendre les résultats des analyses d'accessibilité. Elles proviennent de bases de données mises à disposition par l'INSEE, l'ANCT et l'INRAE.

On utilise notamment la base du recensement de l'INSEE, qui repose sur une collecte d'information annuelle, concernant successivement tous les territoires communaux au cours d'une période de cinq ans. On utilise ici le recensement de 2017. On a également collecté des données sur le statut de la commune (aire d'attraction des villes, bassin de vie d'appartenance, centralité de la commune, degré de densité), et sur sa population (population, population par CSP, par sexe, par tranche d'âge, motorisation de la population, soldes naturels et migratoires sur différentes périodes depuis 1968).

Chapitre 2

Lecture fonctionnelle

Dans ce chapitre, nous étudierons l'organisation spatiale de l'offre de justice de proximité, et la manière dont elle se déploie dans les différents départements. On présentera tout d'abord notre territoire d'étude, la Bourgogne Franche-Comté, avec un intérêt particulier pour l'accès aux tribunaux, représentants de la Justice institutionnelle. On s'intéressera ensuite aux structures de la justice de proximité, en s'intéressant à leur répartition sur le territoire et en cherchant à faire ressortir des logiques d'implantation. L'implantation de ces services est-elle cohérente avec les territoires vécus des habitants ? Les structures de la justice de proximité viennent-ils combler des « déserts juridiques » créés par l'implantation des tribunaux ?

2.1 Présentation de la Bourgogne Franche-Comté

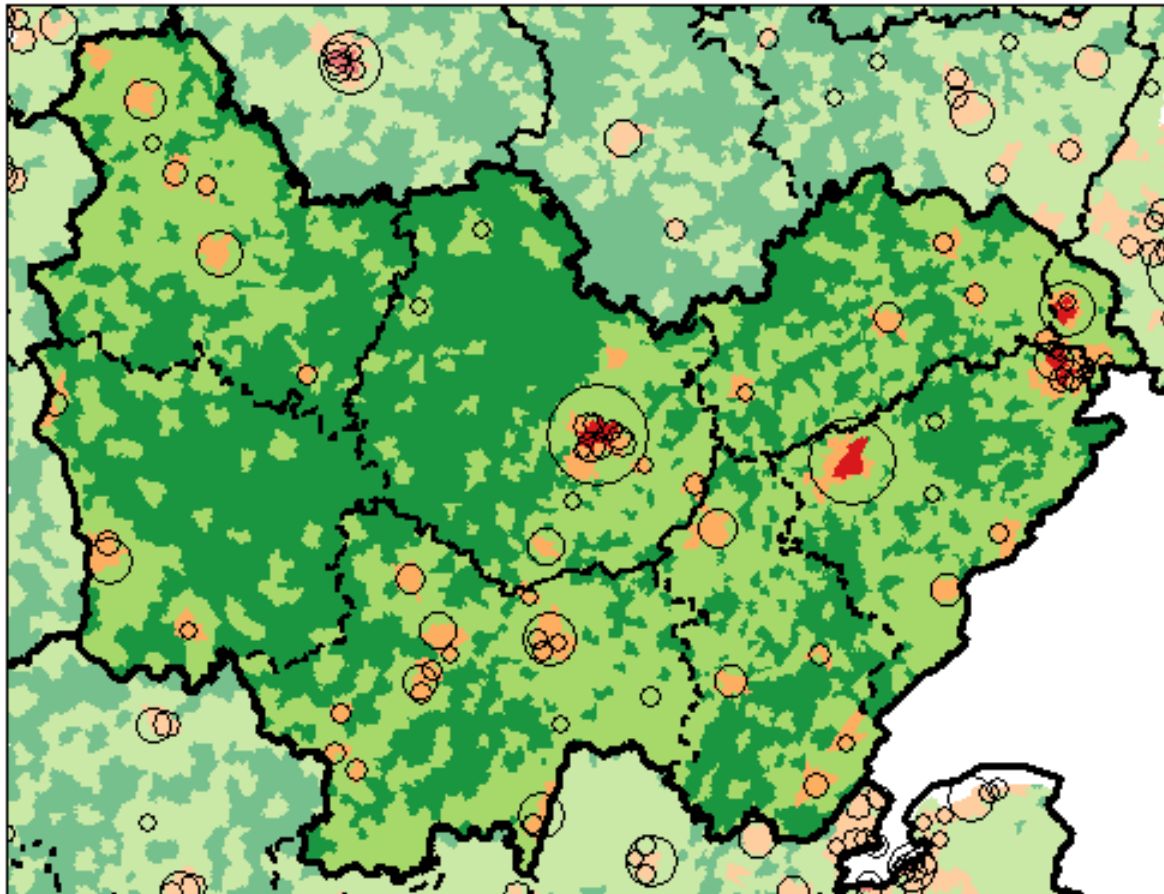
2.1.1 Un territoire à dominante rurale

La Bourgogne Franche-Comté est une région administrative située dans le Centre-Est de la France. Rassemblant 8 départements, c'est la cinquième plus vaste des régions de France, mais également la troisième moins peuplée (2.8 millions d'habitants), et la deuxième la moins densément peuplée (58,8 km²). La région comporte de nombreux espaces fortement ruraux, comme les massifs du Jura à l'Est, les hauts plateaux bourguignons et le Morvan au Sud-Ouest. 94% des communes de la région sont caractérisées comme des communes rurales (TABLEAU 1.0.1)¹, contre 88% pour l'ensemble du territoire français. Près de 55% de la population réside dans des communes rurales, contre 33% au niveau national. Néanmoins, cette situation varie fortement selon les départements. Ainsi, dans la Nièvre, le Jura, l'Yonne et la Haute-Saône, plus de 64% de la population réside dans des communes rurales, contre 45% pour la Côte d'Or et le Doubs. De plus, les préfectures de la

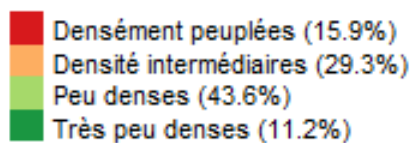
1. On utilise ici la nomenclature de l'INSEE. Elle s'appuie sur la grille communale de densité, reprenant les travaux d'Eurostat, et distinguant 4 catégories de communes. Les communes densément peuplées et les communes de densité intermédiaire constituent l'espace urbain tandis que les communes peu denses et les communes très peu denses constituent l'espace rural.

moitié Ouest (Sens, Auxerre, Nevers, Dijon) sont en positions périphériques, conduisant la moitié de la Nièvre et l'essentiel de l'Yonne, à être des espaces largement polarisés par le Val-de-Loire et, plus sûrement encore, par l'Île-de-France.

FIGURE 2.1.1 – Un région peu dense avec des structures urbaines de taille réduite



Niveau de densité des communes (part de la population en %)



Population des communes



DONNÉES : Grille de densité communale, Recensement de la population 2017, INSEE

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté et des départements limitrophes (Géographie 2020)

TABLEAU 2.1.1 – Pourcentage de population selon le type de commune par département

Dep.	Milieu rural	Milieu urbain	Effectif	%Tot
Côte-D'Or	45.36	54.64	533819	18.99
Doubs	44.36	55.64	539067	19.17
Haute-Saône	71.32	28.68	236659	8.42
Jura	65.80	34.20	260188	9.25
Nièvre	63.95	36.05	207182	7.37
Saône-et-Loire	57.03	42.97	553595	19.69
Territoire de Belfort	30.59	69.41	142622	5.07
Yonne	67.20	32.80	338291	12.03
Ensemble	54.79	45.21	2811423	100.00

DONNÉES : Recensement de la population 2017, Typologie urbain/rural, INSEE

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté (Géographie 2020)

PHRASE DE LECTURE : En Côte-d'Or, 45.36% de la population habite dans une commune rurale. Il y a 533 819 habitants en Côte-D'Or, ce qui représentent 18.99% de la population de la région Bourgogne-Franche-Comté

La question de l'accès aux services se pose alors avec d'autant plus d'acuité, car elle est porteuse d'enjeux de taille. En effet, il s'agit de répondre aux besoins primordiaux des population, en particuliers ceux dont la mobilité est réduite, comme les personnes âgées, qui sont par ailleurs plus nombreuses dans les départements les plus ruraux, particulièrement dans la Nièvre, où les personnes de plus de 60 ans représentent 36.7% de la population, contre une moyenne régionale à 29%.

2.1.2 L'accès à la justice institutionnelle

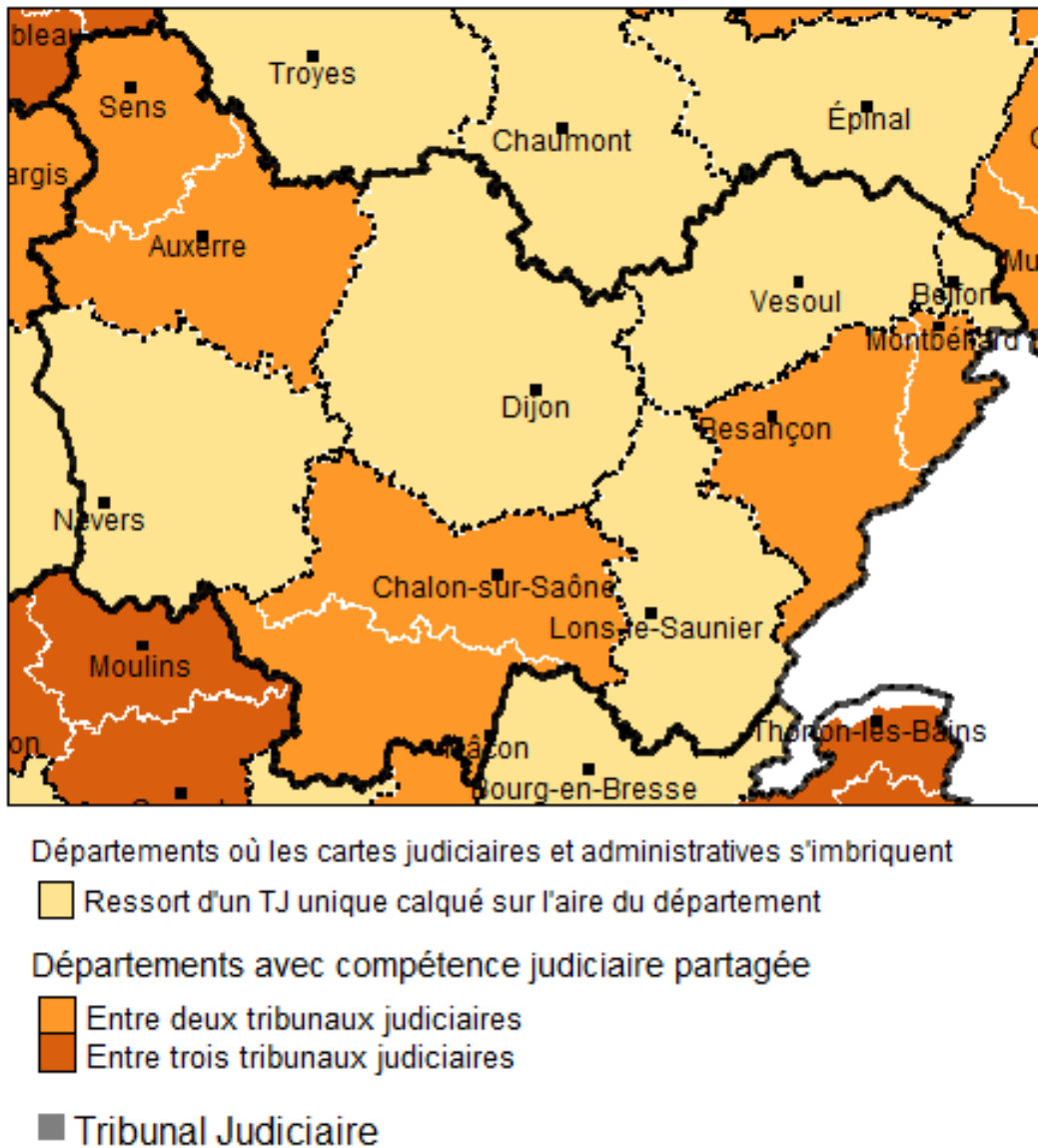
Les tribunaux

Le maillage actuel des juridictions et notamment celui des Tribunaux de Judiciaire est le fruit de trois principales réformes depuis la fin du XVIII siècle qui ont concouru à faire fondre leur nombre². Ainsi, il existe aujourd'hui 11 tribunaux judiciaires dans la région. Dans 5 départements (la Nièvre, la Côte-D'Or, le Jura, la Haute-Saône et le Territoire de Belfort), le ressort du tribunal judiciaire coïncide avec les limites administratives des départements. Le tribunal judiciaire est alors situés dans la préfecture du département. Au contraire, l'Yonne, le Doubs et la Saône-et-Loire possèdent deux tribunaux judiciaires, un dans la préfecture et l'autre dans la sous-préfecture du département.

Cette localisation, couplée au fait que certaines préfectures et sous-préfectures (Nevers, Montbéliard, Mâcon) occupent une position très excentrées, a des conséquences très

2. CAHU, op. cit.

FIGURE 2.1.2 – Des ressorts des tribunaux judiciaires différents des limites départementales dans 3 départements

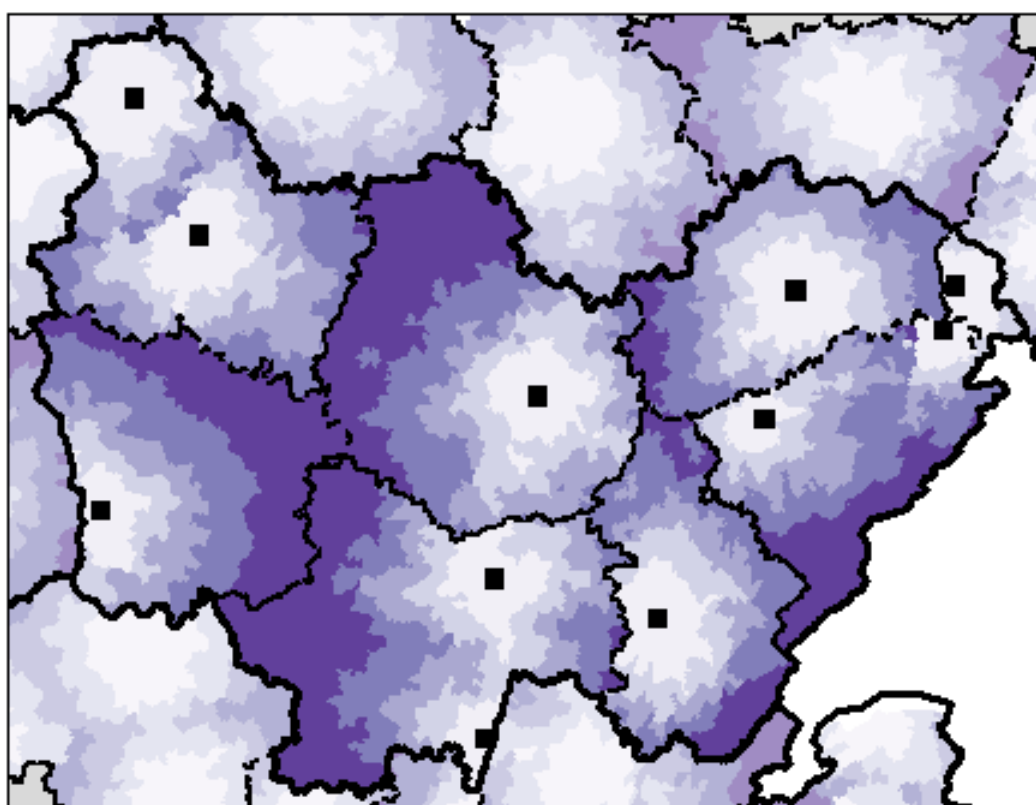


DONNÉES : Périmètre des ressorts des tribunaux judiciaires au 1er janvier 2020, Observatoire des territoires
 CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté et des départements limitrophes (Géographie 2020)

fortes sur l'accessibilité aux tribunaux judiciaires, comme on le voit dans le TABLEAU 2.1.2 et le TABLEAU 2.1.3 . Ainsi, 29% des communes de la Côte-d'Or, habitée par 10% de la population, situées au Nord et à l'Ouest du département sont à plus d'une heure de leur tribunal judiciaire de ressort. De même, dans la Nièvre, 40% des communes (soit 20% de la population) sont situées à plus d'une heure du tribunal judiciaire de ressort. Enfin, malgré la présence de deux tribunaux dans les départements du Doubs et de Saône-Et-Loire , respectivement, 18% (16% de la population) et 23% des communes (20% de la population) sont à plus d'une heure de leur tribunal judiciaire de ressort.

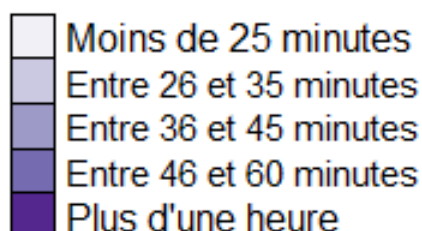
L'accessibilité des tribunaux est plus forte dans l'Yonne, qui possède deux tribunaux judiciaires. En effet, seul 1.4% des communes (0.19% de la population) se trouvent à plus d'une heure du tribunal de ressort. Quant au Territoire de Belfort, il occupe une position particulière : du fait de sa petite superficie (609km² contre, par exemple, 8763km² pour la Côte-d'Or), l'accessibilité est mécaniquement plus forte. Ainsi, 81.2% des communes (91.43% de la population) se trouvent à moins de 25 minutes du tribunal de ressort.

FIGURE 2.1.3 – Un accès aux tribunaux judiciaires différencié

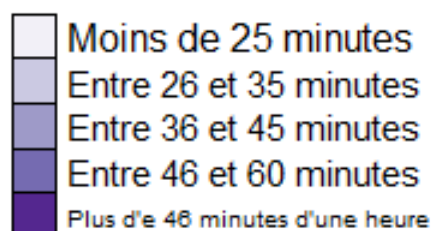


Temps d'accès au tribunal du ressort en voiture en heures creuses (minutes) par communes

En BFC



Hors de la BFC



DONNÉES : Périmètre des ressorts des tribunaux judiciaires au 1er janvier 2020, Observatoire des territoires
 CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté et des départements limitrophes (Géographie 2020)

TABLEAU 2.1.2 – Temps d'accès au tribunal du ressort en voiture en heures creuses (minutes) par communes

	[0,25]]25,35]]35,45]]45,60]	+60	Effectifs %	% Tot.
Côte-D'Or	10.6	19.3	19.5	21.5	29.1	698	18.9
Doubs	16.9	16.2	24.3	25.0	17.6	573	15.5
Haute-Saône	20.4	23.0	29.7	21.5	5.4	539	14.6
Jura	22.5	19.6	18.6	29.4	9.9	494	13.3
Nièvre	8.4	9.4	14.9	27.5	39.8	309	8.3
Saône-et-Loire	18.6	22.8	18.2	17.0	23.4	565	15.3
Territoire de Belfort	81.2	17.8	1.0	0.0	0.0	101	2.7
Yonne	31.9	21.3	26.5	18.9	1.4	423	11.4
Ensemble	20.0	19.3	21.3	22.0	17.4	3702	100.0

DONNÉES : Périmètre des ressorts des tribunaux judiciaires au 1er Janvier 2020, Observatoire des territoires

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté (Géographie 2020)

PHRASE DE LECTURE : En Côte-D'Or, 29.1% des communes sont situées à plus d'une heure du tribunal de ressort (Dijon) en voiture en heures creuses. Il y a 698 communes en Côte-D'Or, qui représentent 18.9% des communes de la région Bourgogne-Franche-Comté.

$p(\chi^2) = 2.3e - 130$, V de Cramer : 0.22

TABLEAU 2.1.3 – Pourcentage de population selon le temps d'accès au tribunal judiciaire du ressort par département

Dep.	[0,25]]25,35]]35,45]]45,60]	+60	Effectifs %	% Tot.
Côte-D'Or	57.85	17.11	9.99	4.93	10.12	533819	18.99
Doubs	54.80	11.14	8.65	9.13	16.28	539067	19.17
Haute-Saône	25.18	17.56	27.97	24.46	4.83	236659	8.42
Jura	24.30	12.83	15.69	34.98	12.19	260188	9.25
Nièvre	39.86	10.11	13.07	16.57	20.39	207182	7.37
Saône-et-Loire	39.11	12.30	13.59	15.06	19.94	553595	19.69
Territoire de Belfort	91.43	8.28	0.28	0.00	0.00	142622	5.07
Yonne	52.67	19.43	17.77	9.94	0.19	338291	12.03
Ensemble	47.47	13.98	13.15	13.37	12.03	2811423	100.00

DONNÉES : Périmètre des ressorts des tribunaux judiciaires au 1er Janvier 2020, Observatoire des territoires

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté (Géographie 2020)

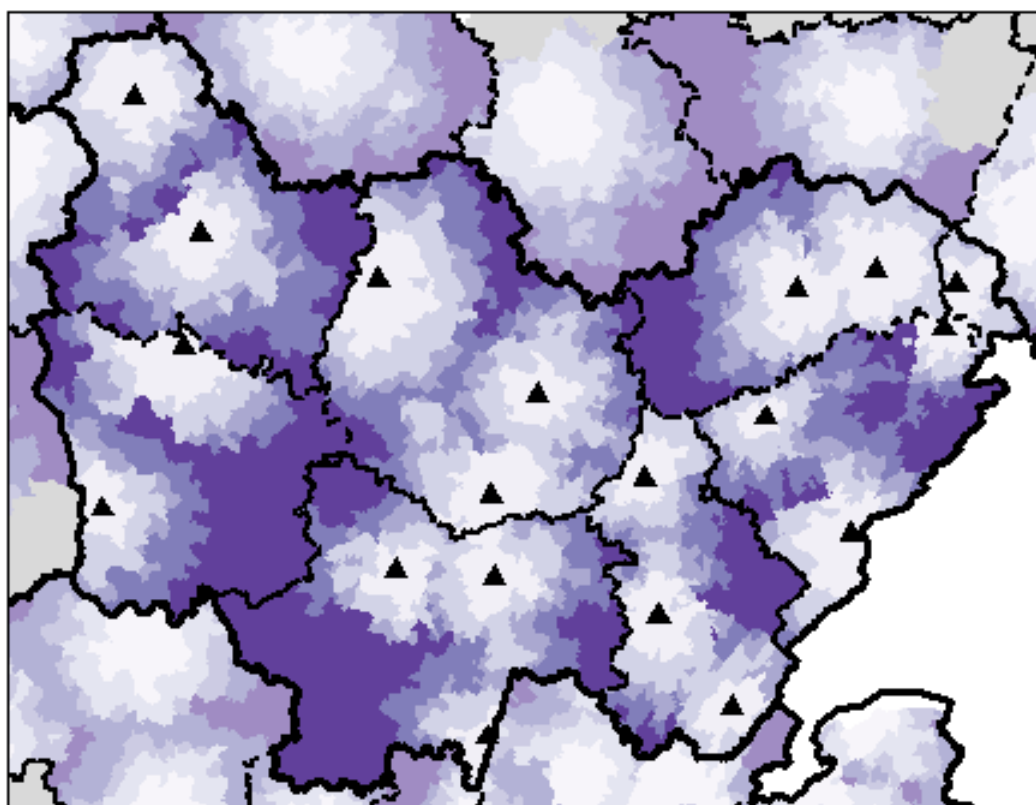
PHRASE DE LECTURE : En Côte-D'Or, 10.12% de la population est située à plus d'une heure du tribunal de ressort (Dijon) en voiture en heures creuses.

De plus, certains départements ont pâti de la réforme de 2008. Ainsi, si aucun des tribunaux judiciaires n'a été fermé, 15 tribunaux de proximité³, soit près de 45%, ont été fermés dans la région, touchant tous les départements à l'exception du Territoire de Belfort. L'accessibilité dans l'Ouest de la Saône-et-Loire est particulièrement impacté,

3. Côte D'Or : 2 fermetures sur 5 TP ; Doubs : 1 fermeture sur 4 TP ; Jura : 1 fermeture sur 4 TP ; Nièvre : 2 fermetures sur 4 TP ; Haute-Saône : 2 fermetures sur 4 TP ; Saône-et-Loire : 4 fermetures sur 7 TP ; Yonne : 3 fermetures sur 5 TP

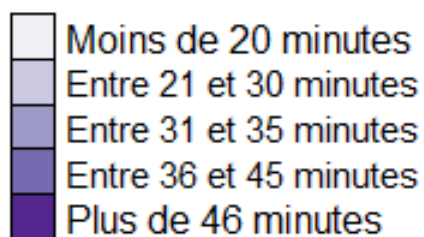
avec la fermeture des tribunaux d'Autun, Charolles et Montceau-Les-Mines, tout comme dans l'Est de la Nièvre, la fermeture du tribunal de proximité de Château-Chinon et dans l'Est du Jura, avec la fermeture du tribunal de proximité d'Arbois. Ainsi, aujourd'hui dans la Saône-et-Loire, 33.8% des communes (24.38% de la population) se situent à plus de 45 minutes du tribunal de ressort.

FIGURE 2.1.4 – Un accès aux tribunaux de proximité différencié

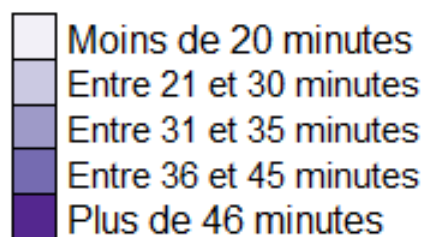


Temps d'accès au tribunal de proximité du ressort en voiture en heures creuses (minutes) par communes

En BFC



Hors de la BFC



DONNÉES : Périmètre des ressorts des tribunaux de proximité au 1er janvier 2020, Observatoire des territoires
 CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté et des départements limitrophes (Géographie 2020)

TABLEAU 2.1.4 – Temps d'accès au tribunal du ressort en voiture en heures creuses (minutes) par communes

	[0,20]]20,30]]30,35]]35,45]	+45	Effectifs %	% Tot.
Côte-D'Or	23.2	32.2	18.9	17.3	8.3	698	18.9
Doubs	18.7	19.9	11.5	26.4	23.6	573	15.5
Haute-Saône	26.7	25.0	9.1	19.9	19.3	539	14.6
Jura	24.7	30.2	13.6	12.3	19.2	494	13.3
Nièvre	19.1	20.1	9.7	17.8	33.3	309	8.3
Saône-et-Loire	15.0	21.8	13.1	16.3	33.8	565	15.3
Territoire de Belfort	55.4	38.6	5.0	1.0	0.0	101	2.7
Yonne	19.1	23.6	10.4	26.5	20.3	423	11.4
Ensemble	22.0	25.6	12.6	18.9	20.9	3702	100.0

DONNÉES : Périmètre des ressorts des tribunaux de proximité au 1er Janvier 2020, Observatoire des territoires

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté (Géographie 2020)

PHRASE DE LECTURE : En Côte-D'Or, 8.3% des communes sont situées à plus de 45 minutes du tribunal de proximité de ressort en voiture en heures creuses.

$p(\chi^2) = 5.8e - 59$, V de Cramer : 0.16

TABLEAU 2.1.5 – Pourcentage de population selon le temps d'accès au tribunal de proximité du ressort par département

Dep.	[0,20]]20,30]]30,35]]35,45]	+45	Effectifs %	% Tot.
Côte-D'Or	65.53	18.24	8.62	6.05	1.55	533819	18.99
Doubs	56.28	17.84	9.00	8.72	8.16	539067	19.17
Haute-Saône	41.78	26.54	6.76	9.84	15.08	236659	8.42
Jura	46.94	20.24	12.39	8.95	11.48	260188	9.25
Nièvre	40.86	15.95	6.74	14.16	22.28	207182	7.37
Saône-et-Loire	40.78	19.19	7.03	8.62	24.38	553595	19.69
Territoire de Belfort	71.88	26.98	0.85	0.28	0.00	142622	5.07
Yonne	43.83	18.41	9.86	17.77	10.13	338291	12.03
Ensemble	51.06	19.53	8.19	9.37	11.85	2811423	100.00

DONNÉES : Périmètre des ressorts des tribunaux de proximité au 1er Janvier 2020, Observatoire des territoires

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté (Géographie 2020)

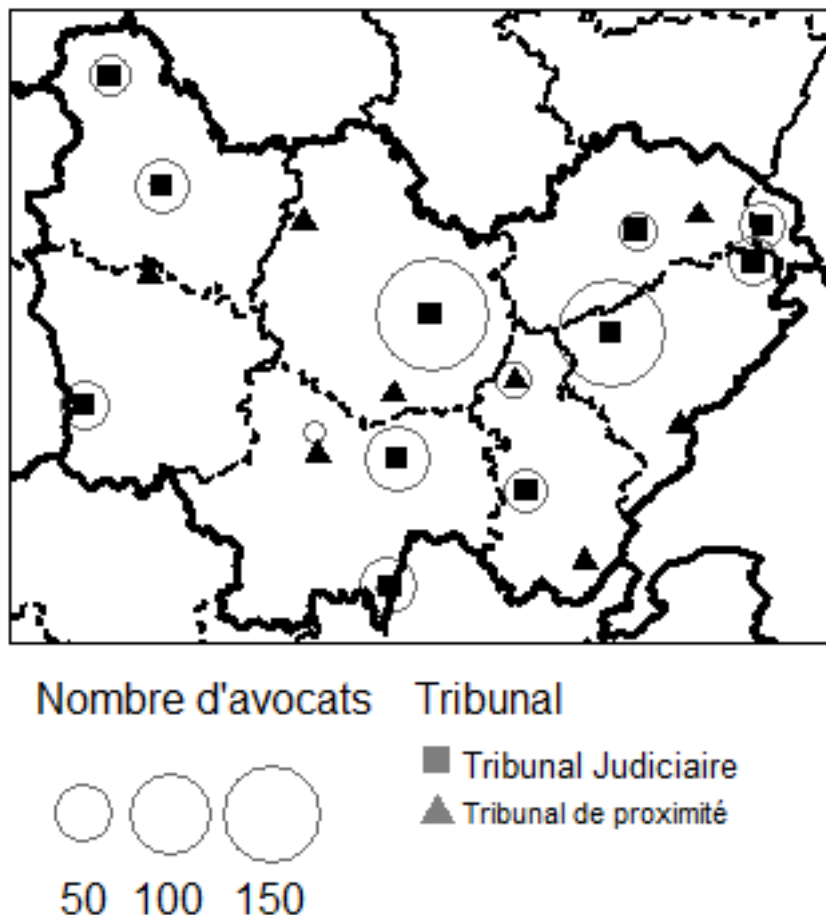
PHRASE DE LECTURE : En Côte-D'Or, 1.5% de la population est située à plus de 45 minutes du tribunal de proximité de ressort en voiture en heures creuses.

Néanmoins, l'implantation des tribunaux de proximité permet de plus de rapprocher une partie des populations des tribunaux, comme on le voit dans le TABLEAU 1.0.2 et le TABLEAU 1.0.3. Ainsi, 42.8% des communes (40.74% de la population) située à plus d'une heure d'un tribunal judiciaire se trouve à moins de 30 minutes d'un tribunal de proximité. Toutefois, une partie de la population reste très éloigné de tout tribunal : 40.1% des communes (40.74% de la population) se trouvant à plus d'une heure du tribunal judiciaire de ressort se trouvent également à plus de 45 minutes du tribunal de proximité de ressort.

Les avocats

Les avocats se situent en majorité dans les villes dotées d'un tribunal, particulièrement d'un tribunal judiciaire. Il y a actuellement 781 avocats présents dans la région, implanté dans 16 communes différentes. 95.2% sont présents dans une commune dotée d'un tribunal judiciaire (11 communes). Ils sont massivement présents dans les anciennes préfectures régionales, Dijon et Besançon, où on trouve respectivement 200 et 182 avocats, soit en tout près de 50% de l'effectif total. De plus, seulement 15 avocats (1.9%) sont situés dans une des communes non équipée d'un tribunal. Néanmoins, 3 de ces 4 communes sont à moins de 25 minutes d'une tribunal judiciaire ou de proximité. La commune d'Antully, en Saône-et-Loire, forme une exception : 9 avocats sont présents sur la commune, qui se trouve à 49 minutes de voiture du tribunal judiciaire de ressort et 28 minutes du tribunal de proximité.

FIGURE 2.1.5 – Les avocats : des professionnels situés à proximité des tribunaux



DONNÉES : Annuaire des avocats

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté et des départements limitrophes (Géographie 2020)

On voit donc qu'une partie de la population de Bourgogne-Franche-Comté est éloignée

des structures de la justice institutionnelles.

2.2 Caractéristiques de la justice de proximité

2.2.1 Une offre territoriale contrastée

Maintenant que nous avons présenté notre territoire d'étude, nous pouvons étudier l'implantation des structures de la justice de proximité. On voit que le caractère extraordinaire du recours à la Justice se retrouve dans le nombre de ses structures. Ainsi, en Bourgogne Franche-Comté, 1.5% des communes sont équipées d'une structure de justice de proximité, c'est à dire 55 communes sur 3702. 25% de la population est alors desservie sur place. En comparaison, en France en 2013, 60.9% des communes possédaient au moins une écoles élémentaires (95.3% de la population étant alors desservie sur place), 27% des communes équipées en médecins (83.6% de la population étant alors desservie sur place), et 9.6% des communes étaient équipées d'un poste de police ou de gendarmerie (53.9% de la population était desservie sur place)⁴. De plus, comme on le voit dans le TABLEAU 1.0.4 42 des 55 structures sont situées dans une commune ne possédant pas de tribunal. Les structures de la justice de proximité semblent donc contribuer à créer, dans certains cas, une proximité géographique à la justice dans des lieux distincts des tribunaux⁵. Néanmoins, cela n'est pas homogène dans tous les départements.

TABLEAU 2.2.6 – Nombre de communes équipée d'une structures d'accès au droit par département

Dep.	CDAD	MJD	PAD	MSAP	Nb com. equip.
Côte-D'Or	1	1	0	1	3
Doubs	1	0	0	10	10
Haute-Saône	1	0	4	3	8
Jura	1	0	1	1	3
Nièvre	1	0	5	8	13
Saône-et-Loire	1	2	12	0	13
Territoire de Belfort	1	0	0	0	1
Yonne	1	0	0	3	4
Total	8	3	22	26	55

DONNÉES : Annuaire de l'administration (Avril 2021), Carte d'identité des MSAP

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté (Géographie 2020)

PHRASE DE LECTURE : En Côte-D'Or, 1 commune est équipée d'au moins une MSAP propoasnt un service d'accès au droit. En Saône-et-Loire, 13 communes sont équipées d'au moins une structure d'accès au droit.

4. Aleksandra BARCZAK et Mohamed HILAL. « L'accès aux commerces et services dans les territoires de vie du quotidien ». In : *Campagnes contemporaines*. Éditions Quæ, 1^{er} déc. 2016, p. 97-116.

5. WYVEKENS, op. cit.

La loi du 8 décembre 1998 prévoit l'installation d'un CDAD dans chaque département. La Bourgogne-Franche-Comté en compte donc aujourd'hui 8, situés dans la même commune que le tribunal judiciaire du département. Si le département situé dans la préfecture du département s'il existe deux tribunaux judiciaires. Néanmoins, il n'existe aucune obligation légale quant à l'implantation d'autres structures. Ainsi, il existe de forte disparités concernant le nombre d'équipements par départements, comme on le voit dans le TABLEAU 2.2.6. Ainsi, si le Doubs, la Nièvre et la Saône-et-Loire sont fortement équipées avec plus de 10 structures, ce n'est pas le cas la Côte-d'Or, le Jura et l'Yonne.

De plus, certaine structures sont plus présentes que d'autres. Ainsi, on ne trouve que 3 MJD en Bourgogne-Franche-Comté, et leur localisation est particulière. En effet, deux sont situés en Saône-et-Loire, à Chalon-sur-Saône et Mâcon, les préfectures et sous-préfectures des départements, et la troisième en Côte-D'Or, à Chenove, une commune de Dijon Métropole. A l'opposé, les PAD et les MSAP sont plus nombreuses (24 et 27 communes équipées). Enfin, les structures ne sont pas implantés uniformément selon les départements. Ainsi, dans le Doubs, on ne trouve aucune MJD ou PAD. Dans la Saône-et-Loire, c'est la situation inverse : on ne trouve aucun MSAP. La Nièvre et la Haute-Saône forment un troisième cas de figure, en étant équipée en PAD et en MSAP. Néanmoins, on a vu que les MSAP pouvait présenter deux types d'accès au droit : un relai du CDAD ou un relai du Défenseur des Droits, qui n'est alors pas géré par le CDAD.

2.2.2 Une action différenciée des CDAD et du Défenseur des Droits selon les départements

Les structures dépendant des CDAD sont donc les suivantes : les CDAD eux-mêmes, les MJD, les PAD et les MSAP équipées d'un relai du CDAD. Les structures ne dépendant pas du CDAD sont les MSAP équipées d'un relai du Défenseur des Droits. De plus, 6 MSAP sont dotés d'un relai du défenseur des droit et d'un relai du CDAD⁶. Elles sont alors comptées deux fois dans le TABLEAU 2.2.7.

TABLEAU 2.2.7 – Nombre de communes équipée d'une structures d'accès au droit par département

Dep.	Struc. CDAD	Struc. hors CDAD	Nb com. equip.
Côte-D'Or	3	0	3
Doubs	2	10	10
Haute-Saône	6	2	8
Jura	2	1	3
Nièvre	11	6	13

6. Il s'agit des MSAP de Valdhaon dans le Doubs, de Cerc-la-Tour, Moulins-Engilbert, Saint-Benin-d'Azy, Saint-Saulge dans la Nièvre et Charny Orée de Puisaye dans l'Yonne

TABLEAU 2.2.7 – Nombre de communes équipée d’une structures d’accès au droit par département (*continued*)

Dep.	Struc. CDAD	Struc. hors CDAD	Nb com. equip.
Saône-et-Loire	13	0	13
Territoire de Belfort	1	0	1
Yonne	3	2	4
Total	41	21	55

DONNÉES : Annuaire de l’administration (Avril 2021), Carte d’identité des MSAP

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté (Géographie 2020)

PHRASE DE LECTURE : En Côte-D’Or, 3 communes sont équipées d’au moins une structure d’accès au droit dépendant du CDAD. Dans la Saône-et-Loire, aucune commune n’est équipée d’une structure d’accès au droit ne dépendant pas du CDAD. Dans le Jura, 3 communes sont équipées d’au moins une structure d’accès au droit.

On voit dans le TABLEAU 2.2.7 que l’action des différents acteurs impliqués dans l’implantation de structures d’accès au droit est très différente selon les départements. Tout d’abord, les CDAD ont des activités très différentes. Ainsi, l’action des CDAD de la Nièvre et de la Saône-et-Loire sont très fortes, et se traduit par l’implantation de nombreuses structures, particulièrement des PAD en Saône-et-Loire alors qu’ont trouve des PAD et des MSAP dans la Nièvre. Dans les autres départements, les CDAD sont moins actifs. Ensuite, on voit que le Défenseur des Droits est très actif dans le Doubs, et dans une moindre mesure dans la Nièvre.

On est donc face à 4 situations différentes⁷ :

- Une action soutenue du CDAD et du Défenseur des Droits (dans la Nièvre)
- Une action soutenue uniquement du CDAD (dans la Saône-et-Loire, et dans la Haute-Saône dans une moindre mesure)
- Une action soutenue uniquement du Défenseur des Droits (dans le Doubs)
- Une action faible ou qui n’est pas captée par nos données du CDAD et du Défenseur des Droits (en Côte-D’Or, Jura et l’Yonne)

Néanmoins, cette analyse ne doit pas occulter le fait que, comme mentionné dans le chapitre précédent, certaines structures et dispositifs n’ont pas pu être pris en compte. Par exemple, le CDAD de la Côte-D’Or organise de nombreuses permanences judiciaires. Si elles sont mentionnées sur le site internet du CDAD, elles ne sont pas labellisées comme PAD. A l’opposé, on a pu voir que dans la Nièvre, des structures semblables sont labellisées en tant que PAD. On voit donc que l’action des CDAD se déploie donc sur

7. Le cas du territoire de Belfort est quant à lui particulier du fait de sa petite superficie, comme nous l’avons mentionné plus tôt.

différents niveaux, et de différentes manières selon les départements, et ne se résume pas à l'implantation de structures pérennes.

2.3 Etudier l'implantation des structures

2.3.1 Mise en place de l'ACM

On a vu que les structures de l'accès au droit étaient très inégalement réparties en Bourgogne-Franche-Comté. Néanmoins, on sait que les commerces et les services ne se répartissent pas de la même façon sur les territoires. Certains se regroupent dans les communes les plus peuplées, ou ayant un statut de chef-lieu de cantons, voir de préfecture, comme c'est le cas pour les tribunaux, tandis que d'autres ont des localisations plus variées⁸. Qu'en est-il des structures d'accès au droit ? On souhaite maintenant étudier le type de communes dans lesquelles elles sont implantées. On souhaite classer les communes dotées d'une structure d'accès au droit en fonction de leurs caractéristiques. On va donc d'abord réaliser une ACM afin de pouvoir comprendre les différentes logiques d'implantation.

On exclura les communes équipées uniquement d'un CDAD de cette analyse. En effet, ils sont nécessairement implantés dans la préfecture de chaque département, où sont implantés les tribunaux judiciaires. L'analyse portera donc sur les communes équipées d'une MJD, d'un PAD ou d'une MSAP avec un service d'accès au droit.

TABLEAU 2.3.8 – **Type de structures dans les communes équipées**

Structure	Effectif
MJD	3
MSAP : relais CDAD	5
MSAP : relais CDAD & Def.Droit	6
MSAP : relais Déf.Droit	15
PAD	21

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté équipée d'une structure d'accès au droit autre qu'un CDAD (Géographie 2020)

PHRASE DE LECTURE : On trouve 3 MJD en Bourgogne-Franche-Comté

8. BARCZAK et HILAL, op. cit.

Variables actives

Les variables actives visent à décrire les communes et leur structure spatiale. Pour toutes les variables utilisées, on aura $N = 50$

- La distance aux institutions judiciaires.
 - La distance au tribunal judiciaire de recours
 - La distance au tribunal de proximité de recours
- L'accès aux commerces et services via le niveau de centralité
- Le statut de la commune au sein de l'unité urbaine
- Le statut de la commune au sein de l'aire d'attraction des villes
- La taille de l'aire d'attraction des villes de rattachement
- Le niveau de densité de la commune

Variables supplémentaires

Les variables supplémentaires sont :

- Le département
- Le type de structure d'accès au droit présent dans la commune.

2.3.2 Analyse

Axes retenus

Le TABLEAU 2.3.9 nous montre les résultats des différentes inerties pour les dix premiers axes de l'ACM. On va ici choisir d'analyser les 3 premiers axes.

TABLEAU 2.3.9 – Inerties des dix premiers axes issus de l'ACM

Axes	Valeurs propres	% de variance	% cumulé de variance
Axe 1	0.63	17.63	17.63
Axe 2	0.46	12.78	30.41
Axe 3	0.35	9.90	40.32
Axe 4	0.31	8.68	49.00
Axe 5	0.28	7.92	56.92
Axe 6	0.24	6.63	63.54
Axe 7	0.21	5.95	69.49
Axe 8	0.17	4.83	74.32
Axe 9	0.14	3.85	78.17
Axe 10	0.14	3.81	81.98

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté équipée d'au moins une structure d'accès au droit autre qu'un CDAD (Géographie 2020)
N=50

Interprétation des axes

On va maintenant interpréter les premiers axes de notre ACM. La contribution moyenne des modalités est de $\frac{1}{33} = 3.03\%$. On décide d'analyser les modalités ayant une contribution élevée, c'est-à-dire supérieur à 5%. Les tableaux suivants comportent l'ensemble des aides à l'interprétation des modalités contributives aux différents axes.

L'Axe 1 représente 17.63% de l'inertie totale. On voit dans le TABLEAU 2.3.10 qu'il y a plus de modalités fortement contributives avec des coordonnées positives. Les modalités avec des coordonnées positives concernent des communes proches des tribunaux de proximité, qui sont des centres de commerces et de services majeurs, alors que les modalités avec des coordonnées négatives concernent des communes hors de l'attraction des villes. L'axe 1 oppose donc des communes urbaines dotées de tribunaux à des communes rurales hors de l'attraction des villes.

TABLEAU 2.3.10 – Modalités les plus contributives au premier axe

Modalités	N	Coord.	Contrib.	cos2	Test
TP : - 20 min	13	1.21	8.70	0.52	5.04
Centre : majeur	5	1.79	7.27	0.36	4.18
TJ : - 25 min	10	1.26	7.26	0.40	4.43
Cat UU : Ville-centre	19	0.83	5.89	0.42	4.53
Densément peuplée	3	1.98	5.34	0.25	3.50
Densité intermédiaire	15	0.88	5.22	0.33	4.01
Cat AAV : Com. hors attraction des pôles	12	-1.28	8.92	0.52	-5.04
AAV : Com. hors attraction des villes	12	-1.28	8.92	0.52	-5.04
Cat UU : Hors unité urbaine	19	-0.96	7.99	0.57	-5.28
Peu dense	32	-0.60	5.16	0.63	-5.57

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté équipée d'au moins une structure d'accès au droit autre qu'un CDAD (Géographie 2020)

N=50

LECTURE : La modalité « Tribunal de proximité à moins de 20 minutes » est la plus contributive du côté positif de l'axe 1. Elle contribue à 8.7% de son inertie, soit presque 3 fois la contribution moyenne. La contribution totale de ces variables à l'inertie de l'axe est ici de 92.88%.

L'Axe 2 représente 12.78% de l'inertie totale. Le TABLEAU 2.3.11 comporte l'ensemble des aides à l'interprétation des modalités contributives au deuxième axe. Les modalités les plus contributives sont, pour les coordonnées positives, la proximité au tribunal judiciaire du ressort, l'appartenance à une très grande aire d'attraction des villes (plus de 200000 habitants) ainsi que le statut de banlieue dans une unité urbaine. Pour les modalités négatives, c'est le fort éloignement aux tribunaux judiciaires et de proximité, le statut de commune centre au sein d'une aire d'attraction des villes de petite taille (moins de 20000 habitants). L'axe 2 oppose donc des communes urbaines, dans la périphérie des communes équipées d'un tribunal judiciaire (et donc appartenant aux aires urbaines les

plus importantes) à des communes centres appartenant à des aires d'attraction des villes de tailles réduites, très éloignées des tribunaux.

TABLEAU 2.3.11 – Modalités les plus contributives au deuxième axe

Modalités	N	Coord.	Contrib.	cos2	Test
TJ : - 25 min	10	1.01	6.38	0.25	3.53
AAV : 200k-500k hab	6	1.28	6.12	0.22	3.30
Cat UU : Banlieue	2	2.09	5.45	0.18	2.98
Densément peuplée	3	1.68	5.27	0.18	2.96
AAV : -20k hab	12	-1.11	9.23	0.39	-4.36
Cat AAV : Com. centre	23	-0.69	6.92	0.41	-4.48
TP : +45min	15	-0.85	6.73	0.31	-3.88
TJ : +1heure	9	-0.95	5.06	0.20	-3.11

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté équipée d'au moins une structure d'accès au droit autre qu'un CDAD (Géographie 2020)

N=50

LECTURE : La modalité « Tribunal judiciaire à moins de 25 minutes » est la plus contributive du côté positif de l'axe 2. Elle contribue à 6.8% de son inertie, soit plus de 2 fois la contribution moyenne. La contribution totale de ces variables à l'inertie de l'axe est ici de 76%.

L'Axe 1 représente 9.90% de l'inertie totale. Le TABLEAU 2.3.12 comporte l'ensemble des aides à l'interprétation des modalités contributives au troisième axe. Les modalités les plus contributives avec des coordonnées positives sont un éloignement moyen des tribunaux et le fait d'être un commune de la couronne d'une grande aire d'attraction des villes (200000 habitants et plus). La seule modalité négative avec une forte contribution est le fait d'être un commune hors attraction des pôles.

TABLEAU 2.3.12 – Modalités les plus contributives au troisième axe

Modalités	N	Coord.	Contrib.	cos2	Test
TJ : 26-35 min	6	1.93	17.98	0.51	4.98
Cat AAV : Com. de la couronne	14	1.10	13.63	0.47	4.79
TP : 21-30 min	9	1.21	10.67	0.32	3.97
AAV : 200k-500k hab	6	1.17	6.69	0.19	3.04
Cat UU : Ville isolée	10	0.90	6.58	0.20	3.16
Cat AAV : Com. hors attraction des pôles	12	-0.93	8.46	0.28	-3.68
AAV : Com. hors attraction des villes	12	-0.93	8.46	0.28	-3.68

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté équipée d'au moins une structure d'accès au droit autre qu'un CDAD (Géographie 2020)

N=50

LECTURE : La modalité « Tribunal judiciaire entre 26 et 35 minutes » est la plus contributive du côté positif de l'axe 3. Elle contribue à 17.98% de son inertie, soit presque 3 fois la contribution moyenne. La contribution totale de ces variables à l'inertie de l'axe est ici de 72.94%.

on peut donc résumer ces interprétations ainsi :

TABLEAU 2.3.13 – **Interprétation des axes**

Axes	+	-
1	Com. urbaines proches TJ/TP	Com. rurales éloignées des grands pôles
2	Com. urbaines proche TJ	Com. centre d'AAV de petites tailles, loin TJ
3	Com. de la couronne d'une grande AAV, à distance moyenne des TP/TJ	Com. isolées

On va maintenant passer à l'interprétation des variables supplémentaires.

Interprétation des variables supplémentaires et représentations graphiques

Les contributions et représentations des différentes modalités supplémentaires sont présentées dans le TABLEAU 1.0.5. Nous n'avons conservé que les modalités ayant un test significatif⁹ sur au moins un des trois axes étudiés. Si toutes les modalités concernant le type de structures sont présentes, seules 3 des 8 départements sont présents. Ces modalités sont de plus très mal représentées sur tous les axes, à l'exception de la Saône-et-Loire sur l'axe 2. Les modalités concernant le type de structures présentes sont alors les mieux représentées, particulièrement sur les axes 1 et 2. On projette maintenant les variables avec une contribution supérieure au seuil fixé plus tôt (5%).

Dans la FIGURE 2.3.6, on voit que le type structures du droit présentes dans la commune est assez fortement corrélée à l'axe 1. Plus particulièrement, les modalités « MSAP : relai CDAD », « MSAP : relai du Défenseur des Droits », « MSAP : relai CDAD et relai du Défenseur des Droits » sont corrélés négativement, tandis que la modalité « PAD » est légèrement corrélée positivement, et que la modalité « MJD » est fortement corrélée positivement. Le département est quant à lui fortement corrélé à l'axe 2. La Saône-et-loire est très corrélée négativement alors que le Doubs, l'Yonne et la Côte-d'Or sont corrélés positivement. De plus, les modalités « MJD » et « PAD » sont également corrélé positivement et négativement à l'axe 2. Dans la FIGURE 2.3.7, on note que les modalités « Yonne » et « MJD » sont les seules corrélées à l'axe 3, mais la corrélation est assez faible.

Dans la FIGURE 2.3.8, on a habillé les points du nuages des individus selon la structure présente dans la commune. On voit alors que selon le type de commune, les structure implantées sont différentes.

On peut donc dire que les MSAP, quel que soit le service d'accès au droit qu'elles proposent tendent à être installées dans des communes rurales isolées, hors des aires d'attraction des villes et des unités urbaines. Les PAD sont eux implantés dans des communes

9. la valeur absolue du V-test est supérieure à 1.95

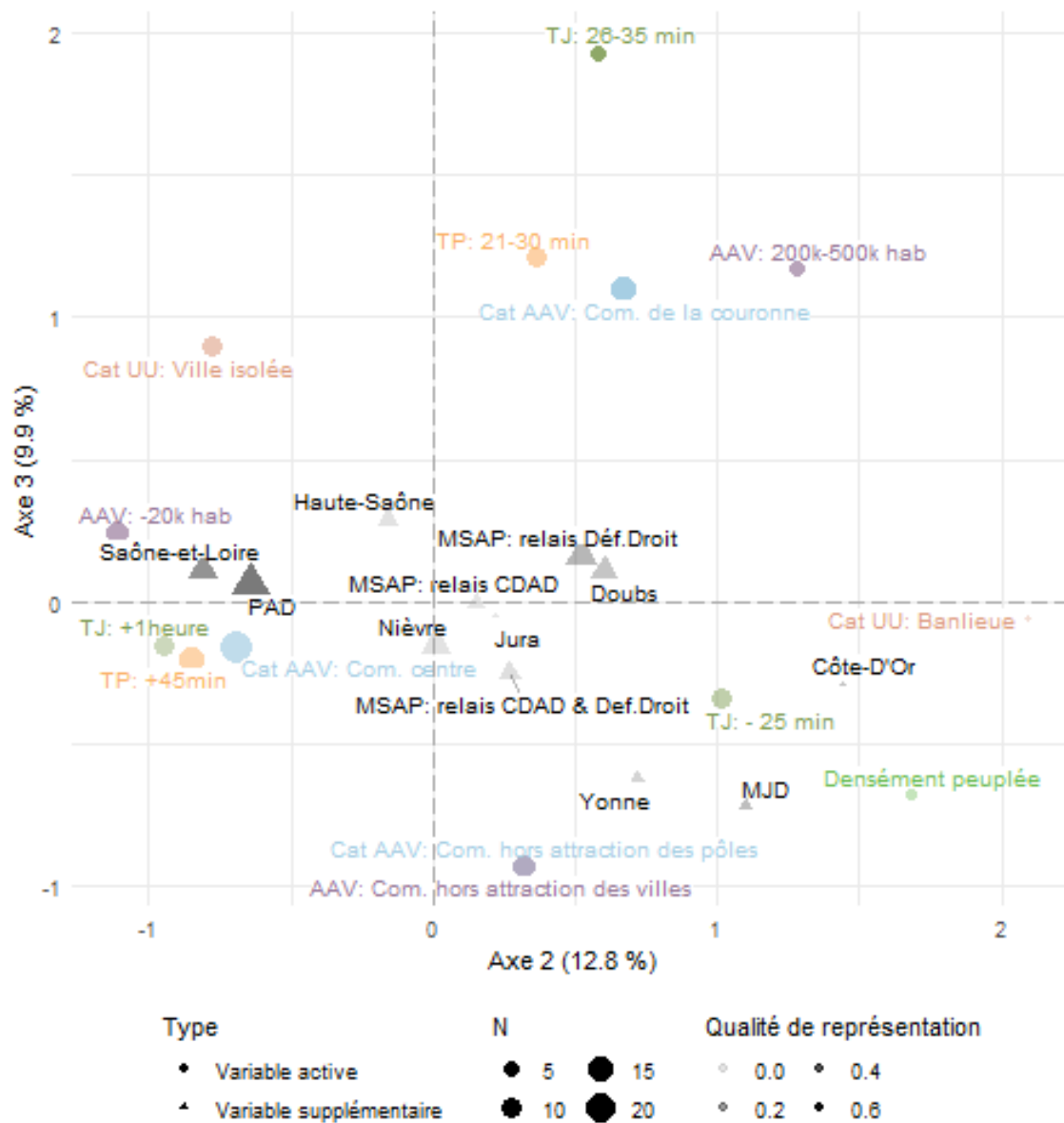
FIGURE 2.3.6 – Projection du plan 1-2 de l’ACM



CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté équipées d’au moins une structure d’accès au droit (Géographie 2020)
 N= 50

urbaines de densité intermédiaire, très éloignées des tribunaux et donc des préfectures des départements. Quant aux MJD, on les trouve dans les préfectures des départements ou leurs banlieues.

FIGURE 2.3.7 – Projection du plan 2-3 de l'ACM



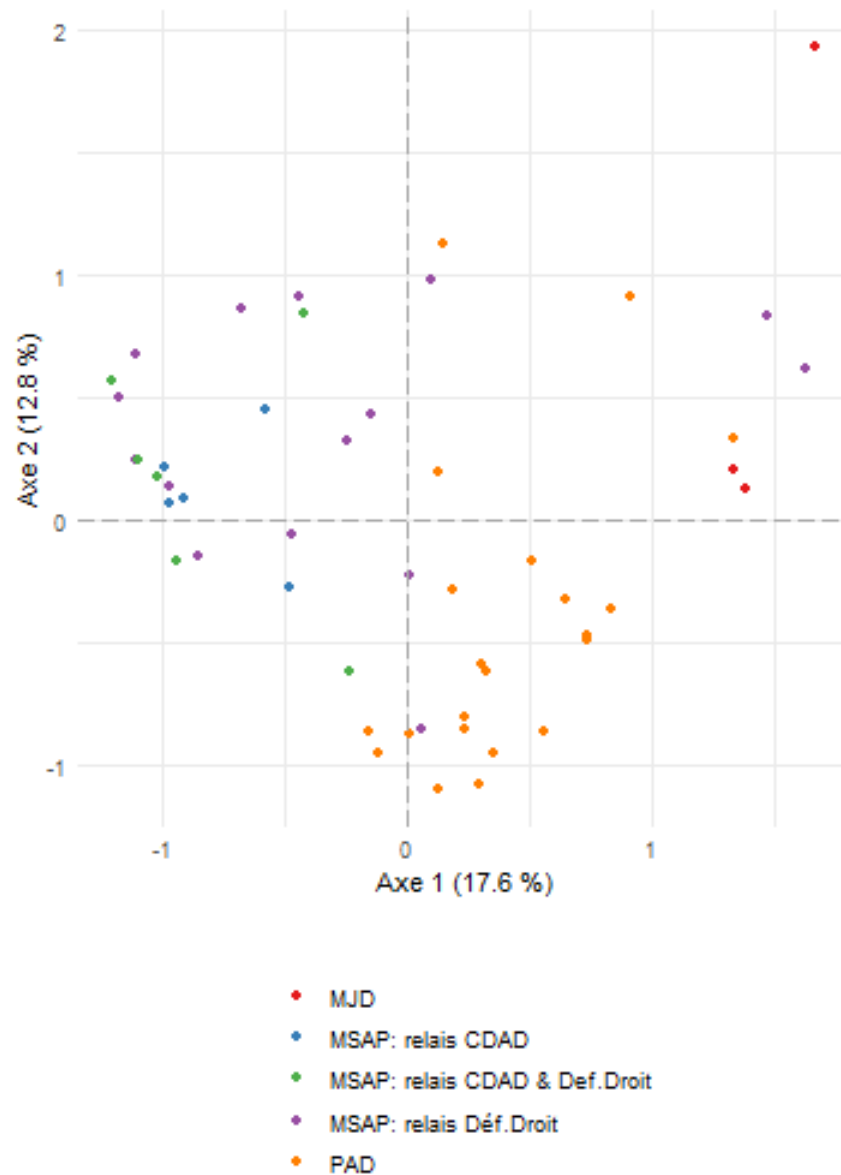
CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté équipées d'au moins une structure d'accès au droit (Géographie 2020)

N= 50

2.3.3 Classer les communes équipées

On choisit de réaliser la classification en conservant les axes qui résument 80 % de la variance expliquée sur la base des taux cumulés, c'est à dire les 10 premiers axes (TABLEAU 2.3.9).

FIGURE 2.3.8 – Nuage des individus selon la structure - Premier plan factoriel



CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté équipées d'au moins une structure d'accès au droit (Géographie 2020)

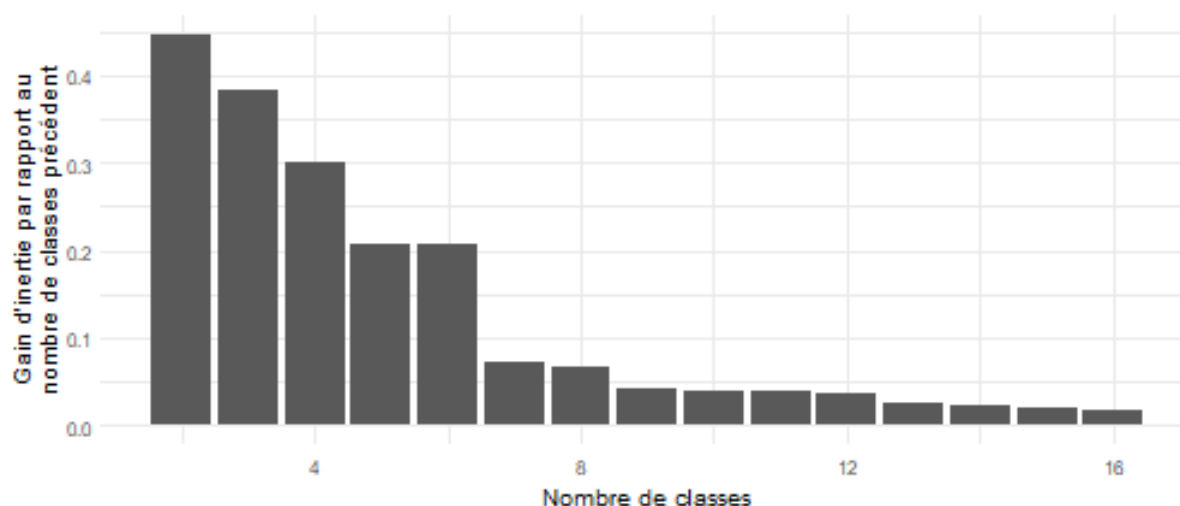
N= 50

Nombre de classes choisies et caractéristiques des classes

La FIGURE 2.3.9 rassemble les gains d'inertie par classes supplémentaires pour les 15 premiers ajouts de classes. On voit que le saut est important entre 6 et 7 classes. On réalise alors une classification à 6 classes, consolidée par la méthode des K-means. La FIGURE 2.3.10 représente la classification obtenue.

On peut maintenant décrire les classes obtenues :

FIGURE 2.3.9 – Gain d'inertie en fonction du nombre de classes



CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté équipées d'au moins une structure d'accès au droit (Géographie 2020)

N = 50

Classe 1 ($N = 12$) : Communes rurales isolées

Des communes hors unités urbaine et en dehors de l'attraction des villes, peu denses, situées loin des tribunaux. Les structures présentes sont des MSAP.

Classe 2 ($N = 10$) : Communes rurales en couronne de pôles

Les communes de cette classe sont des communes peu denses, majoritairement situées hors des unités urbaines, et sont des communes de la couronne d'aire de taille très variable. Ce sont ces centres intermédiaires ou locaux, à distance moyenne des tribunaux. Les structures présentes sont majoritairement des MSAP.

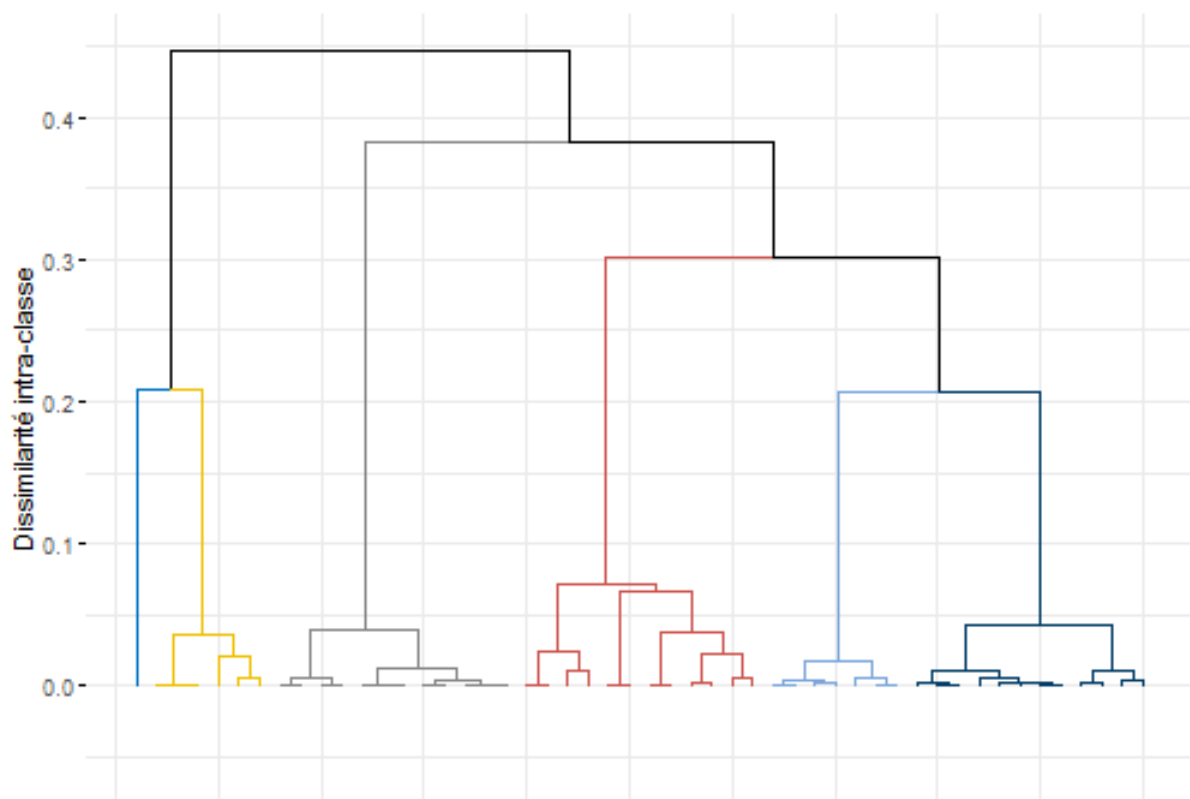
Classe 3 ($N = 12$) : Communes rurales centre

Les communes de cette classe sont des communes peu denses, centre de petites aires d'attraction des villes (moins de 20000 habitants). Ce sont des centres intermédiaires, éloignés des tribunaux. Les structures présentes sont majoritairement des PAD, et quelques MSAP.

Classe 4 ($N = 9$) : Petites communes urbaines

Les communes de cette classe sont des communes de densité intermédiaire, centre d'aires d'attraction des villes moyennes (entre 20000 habitants et 125000 habitants). Ce sont des centres structurants, éloignés des tribunaux judiciaires, mais à distance très variées des tribunaux de proximité. Les structures présentes sont des PAD.

FIGURE 2.3.10 – Arbre hiérarchique de la classification des communes équipées d'une structure d'accès au droit



CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté équipées d'au moins une structure d'accès au droit (Géographie 2020)
N= 50

Classe 5 ($N = 6$) : Communes urbaines majeures

Ce sont des communes urbaines, centre d'unités urbaines et d'aire d'attraction des villes de tailles moyennes (de 50000 à 200000 habitants). Elles sont des centres majeurs, proche des tribunaux.

Classe 6 ($N = 1$) : Chênôve

Cette classe n'en est pas vraiment une, car elle ne comporte qu'un individu, la commune de Chênôve. Elle occupe une position particulière comparée à toutes les autres classes. la commune est un centre structurant, située dans la banlieue de l'unité urbaine de Dijon, une grande aire d'attraction des villes.

2.4 Conclusion

L'implantation des structures d'accès au droit résulte donc d'une double dynamique. Tout d'abord, l'activité des CDAD, organismes départementaux, diffère selon les départements, ce qui conduit certains départements à être mieux équipés que d'autres. De même, le Défenseur des Droits, une structure nationale, n'est pas implantée de manière similaire selon les départements. Il en résulte alors de fortes disparités quant au nombre de structures présentes par départements. On peut expliquer ces différences par l'absence de législation concernant les structures d'accès au droit au delà des CDAD. Les CDAD ne sont pas tenus d'implanter des structures d'accès au droit. De plus, certains choisissent des actions qui ne sont pas pris en compte par notre analyse, comme la tenue de permanentes.

De plus, des communes avec différentes caractéristiques accueillent des structures différentes.

Chapitre 3

Les inégalités d'accès aux ressources judiciaires

Nous avons vu dans le chapitre précédent que les structures d'accès au droit n'était pas répartis de manière homogène sur le territoire de Bourgogne-Franche-Comté. Leurs localisations différenciés ont nécessairement des conséquences l'accessibilité de ces structures, et donc sur les justiciables. C'est ce que nous souhaitons étudier dans ce chapitre. On va donc analyser l'accès aux équipements d'accès au droit en Bourgogne Franche-Comté, et la manière dont celui-ci varie.

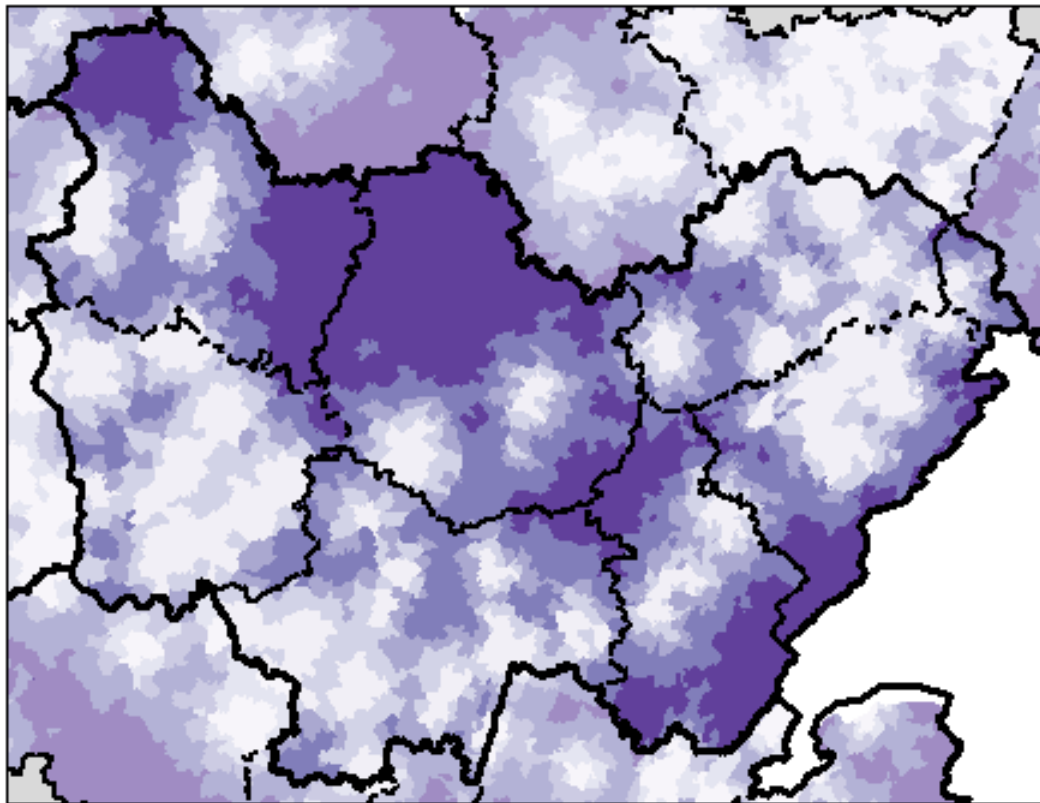
3.1 Des différences d'accessibilité entre départements

L'accessibilité des structures de l'accès au droit découle directement de leur implantation. Ainsi, 37.9% (57.40% de la population) des communes de la Nièvre, où on trouve 13 communes équipées, se trouvent à moins de 10 minutes de la commune équipée d'une structure d'accès au droit la plus proche. Seulement 1.6% des communes (0.72% de la population) se trouvent à plus d'une demi heure de la structure d'accès au droit le plus proche. La Haute-Saône et la Saône-et-Loire, avec 8 et 13 communes équipées, sont également des départements où l'accessibilité est très forte, et où la part de la population située à plus de 30 minutes d'une structure d'accès au droit est très faible (respectivement 0.76% et 1.47%).

Au contraire, l'accessibilité dans le Jura et l'Yonne, qui possèdent 3 et 4 communes équipées, est assez faible. Ainsi, respectivement 10.3% et 5.2% des communes (15.69% et 18.75% de la population) se trouvent à moins de 10 minutes d'une structure d'accès au droit, tandis que 35% et 41.6% des communes (46.31% et 34.33% de la population).

La Côte-d'Or, qui est l'un des départements les moins équipés (3 communes équipées), a une accessibilité moyenne. Ainsi, si toutes les communes situées dans le Nord du département se trouvent à plus de 30 minutes d'une commune équipée (50.7% des communes), cela ne représente que 18.55% de la population. En effet, près de la moitié de la population habitant l'agglomération dijonnaise, l'implantation de deux structures d'accès au droit (à Dijon et Chenôve) permet à une partie importante de la population (40.14%) d'avoir accès à une structure de l'accès au droit en moins de 10 minutes.

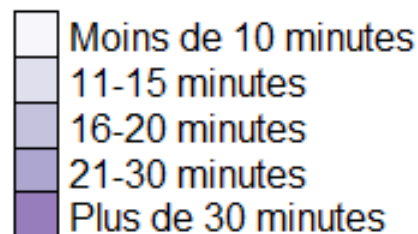
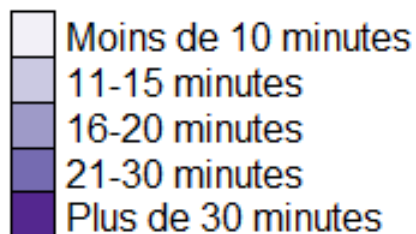
FIGURE 3.1.1 – Accessibilité des structures d'accès au droit



Temps d'accès en voiture en heures creuses (minutes) par communes

En Bourgogne Franche-Comté

Hors Bourgogne Franche-Comté



DONNÉES : Annuaire de l'administration (Premier Ministre),
Carte d'identités des MSAP (ANCT),
Odomatrix (INRAE-CESAER)

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté et des départements limitrophes (Géographie 2020)

TABLEAU 3.1.1 – Temps d'accès à la commune équipée d'une structure d'accès au droit la plus proche en voiture en heures creuses (minutes) par communes

	[0,10]]11,15]]16,20]]21,30]	+30	Effectifs	% Tot.
Côte-D'Or	4.4	6.6	9.5	28.8	50.7	698	18.9
Doubs	25.5	18.8	12.9	25.8	16.9	573	15.5
Haute-Saône	24.5	31.0	25.2	18.0	1.3	539	14.6
Jura	10.3	10.1	13.6	31.0	35.0	494	13.3
Nièvre	37.9	31.1	16.5	12.9	1.6	309	8.3
Saône-et-Loire	20.5	22.8	24.2	28.5	3.9	565	15.3
Territoire de Belfort	13.9	16.8	29.7	37.6	2.0	101	2.7
Yonne	5.2	7.3	13.9	31.9	41.6	423	11.4
Ensemble	17.0	17.4	16.7	26.3	22.6	3702	100.0

DONNÉES : Annuaire de l'administration (Premier Ministre), Carte d'identités des MSAP (ANCT), Odomatrix (INRAE-CESAER) CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté (Géographie 2020)

PHRASE DE LECTURE : En Côte-D'Or, 50.7% des communes sont situées à plus d'une demi heure de la commune équipée d'une structure d'accès au droit la plus proche en voiture en heures creuses.

$p(\chi^2) = 4.6e - 233$, V de Cramer : 0.28

TABLEAU 3.1.2 – Pourcentage de population selon le temps d'accès à la commune équipée d'une structure d'accès au droit la plus proche en voiture en heures creuses (minutes) par département

Dep.	[0,10]]11,15]]16,20]]21,30]	+30	Effectifs	% Tot.
Côte-D'Or	40.14	9.47	8.86	22.98	18.55	533819	18.99
Doubs	41.22	13.30	12.70	20.11	12.67	539067	19.17
Haute-Saône	49.68	21.98	16.69	10.89	0.76	236659	8.42
Jura	15.69	8.71	7.65	21.63	46.31	260188	9.25
Nièvre	57.40	20.66	8.77	12.45	0.72	207182	7.37
Saône-et-Loire	51.37	17.11	16.58	13.47	1.47	553595	19.69
Territoire de Belfort	52.80	11.67	13.15	22.29	0.10	142622	5.07
Yonne	18.75	7.03	14.99	24.91	34.33	338291	12.03
Ensemble	40.44	13.33	12.61	18.84	14.78	2811423	100.00

DONNÉES : Annuaire de l'administration (Premier Ministre), Carte d'identités des MSAP (ANCT), Odomatrix (INRAE-CESAER)

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté (Géographie 2020)

PHRASE DE LECTURE : En Côte-D'Or, 29.1% des communes sont situées à plus d'une heure du tribunal de ressort (Dijon) en voiture en heures creuses.

3.2 Construction de l'indicateur d'APL

La notion de distance présente une limite : on ne prend ici en compte que la distance à la structure la plus proche, sans tenir compte du nombre de structures accessibles¹. Si

1. Wei LUO. « Using a GIS-Based Floating Catchment Method to Assess Areas with Shortage of Physicians ». In : *Health & Place* 10.1 (1^{er} mars 2004), p. 1-11.

la densité permet d'en rendre compte, elle présente plusieurs faiblesses :

- la densité est la même pour toutes les personnes appartenant à une même zone , qu'elles résident à proximité ou non de ressources judiciaires
- les personnes ayant des résidences proches et appartenant à deux zones contiguës peuvent être affectées de densités très différentes alors même qu'entre elles, les disparités d'accès sont faibles du fait de leur proximité géographique²

Pour pallier à ces limites, on construit un indicateur selon la méthode des aires flottantes améliorées, l'indicateur d'accessibilité potentielle localisée (APL). Il permet de tenir compte de l'interaction potentielle entre l'offre de soins et la population à travers les limites administratives et de révéler les variations spatiales de l'accessibilité à l'intérieur des zones administratives. Le calcul repose sur la construction de "secteurs flottants" associé à chaque commune, se définissant par une courbe isochrone³ centrée sur le chef-lieu de la commune étudiée.

Indicateur d'accessibilité potentielle localisée

On considère que les habitants peuvent accéder à l'ensemble des structures d'accès au droit située à une distance inférieure à la distance seuil. Notre distance seuil est ici de X car Y . C'est la zone des recours.

Parallèlement, chaque structure d'accès au droit reçoit potentiellement du public provenant des communes situées à une distance inférieure à cette distance de recours. C'est la zone de patientèle⁴.

On construit alors notre indicateur en deux temps⁵.

ETAPE 1 : Identification des zones de clientèle et calculs de densité

On associe à chaque commune j possédant une structure d'accès au droit toutes les communes se trouvant à moins d'un temps de transport d_0 de j . On calcule ensuite le ratio R_j , qui rapporte l'offre de structure d'accès au droit en j à la population située dans une aire d'attraction de rayon d_0 centrée sur la commune j .

2. Andrée MIZRAHI et Arié MIZRAHI. « La densité répartie : un instrument de mesure des inégalités géographiques d'accès aux soins ». In : *Villes en Parallèle* 44.1 (2010), p. 94-113.

3. En géographie, une courbe isochrone est une courbe géographique délimitant toutes les communes accessibles par un véhicule en un temps donné

$$R_j = \frac{m_j}{\sum_{d_{i,j} \leq d_0} p_i * w(d_{i,j})}$$

Où :

- m_j mesure l'offre de service d'accès à la justice dans la commune j
- p_i mesure le nombre d'habitants des communes i situées à une distance de j inférieure à d_0
- $d_{i,j}$ est la distance entre la commune i et la commune j
- $w(d_{i,j})$ est la pondération relative à la distance

ETAPE 2 : Identification des zones de recours et somme des densités calculées dans la première étape

On définit pour chaque commune i l'ensemble des communes j possédant une structure du droit accessible en un temps de transport inférieur à d_0 (zone de recours). On somme les ratios R_j correspondant, en les pondérant par la distance. Le résultat est alors l'Accessibilité Potentielle localisée (APL_i) aux structures d'accès au droit pour la population située en i .

$$APL_i = \sum_{d_{i,j} \leq d_0} w(d_{i,j}) R_j$$

Cette méthode a néanmoins deux limites notables. Comme pour toutes les mesures basées sur des calculs de distance, elle ne permet pas de différencier les distances au sein d'une même unité (ici, les communes). De plus, l'APL est une mesure dichotomique (toutes les communes situées au delà du seuil fixé n'ont aucune accessibilité à une structure), et est alors hautement sensible au choix de la distance de référence, qui intervient dans les deux phases du calcul. Choisir une distance trop petite revient à considérer que certains justiciables ne bénéficient pas d'un premier contact avec le droit car la structure la plus proche est trop loin de chez eux. A l'opposé, choisir une distance trop élevée masque les disparités locales. Pondérer l'accessibilité selon l'éloignement entre les structures de les justiciables permet alors de contourner cette difficulté. Ici, on s'appuie sur trois seuil de distance :

$$w_{d_{i,j}} = \begin{cases} 1 & \text{si } d_0 \leq 15 \\ 0.6 & \text{si } 16 \leq d_0 \leq 30 \\ 0.3 & \text{si } 31 \leq d_0 \leq 45 \end{cases}$$

Si les chercheurs travaillant sur l'accessibilité aux structures médicales peuvent s'ap-

puyer sur des données très riches⁶, il ne nous est pas possible de faire de même. En effet, les seules données mises à dispositions par l'institution judiciaire⁷ ne font pas mention de l'âge ou du sexe des personnes impliquées.

3.3 Analyse de l'APL

TABLEAU 3.3.3 – APL par département

	Très faible	Faible	Moyenne	Elevée	Très élevée	Effectifs	% Tot.
Côte-D'Or	40.7	20.1	21.3	16.0	1.9	698	18.9
Doubs	28.1	15.9	27.9	18.3	9.8	573	15.5
Haute-Saône	0.0	6.5	8.7	33.8	51.0	539	14.6
Jura	25.1	15.2	39.7	18.2	1.8	494	13.3
Nièvre	0.0	0.0	0.0	7.1	92.9	309	8.3
Saône-et-Loire	9.7	26.7	19.1	29.6	14.9	565	15.3
Territoire de Belfort	67.3	22.8	9.9	0.0	0.0	101	2.7
Yonne	25.3	40.7	15.4	15.6	3.1	423	11.4
Ensemble	21.6	18.6	19.9	20.1	19.9	3702	100.0

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté (Géographie 2020)

PHRASE DE LECTURE : En Côte-D'Or, 40.7% des communes ont un indicateur d'APL très faible
 $p(\chi^2) = 0$, V de Cramer : 0.41

TABLEAU 3.3.4 – Pourcentage de population selon l'APL par département

Dep.	Très faible	Faible	Moyenne	Elevée	Très élevée	Effectifs	% Tot.
Côte-D'Or	64.42	8.40	12.75	13.45	0.98	533819	18.99
Doubs	22.42	16.21	46.01	10.58	4.77	539067	19.17
Haute-Saône	0.00	7.67	6.74	30.29	55.31	236659	8.42
Jura	27.92	18.06	36.84	16.09	1.09	260188	9.25
Nièvre	0.00	0.00	0.00	2.03	97.97	207182	7.37
Saône-et-Loire	7.49	35.56	13.80	35.16	7.98	553595	19.69
Territoire de Belfort	37.48	55.84	6.69	0.00	0.00	142622	5.07
Yonne	27.82	47.51	14.20	8.29	2.19	338291	12.03
Ensemble	25.84	22.57	19.99	16.69	14.91	2811423	100.00

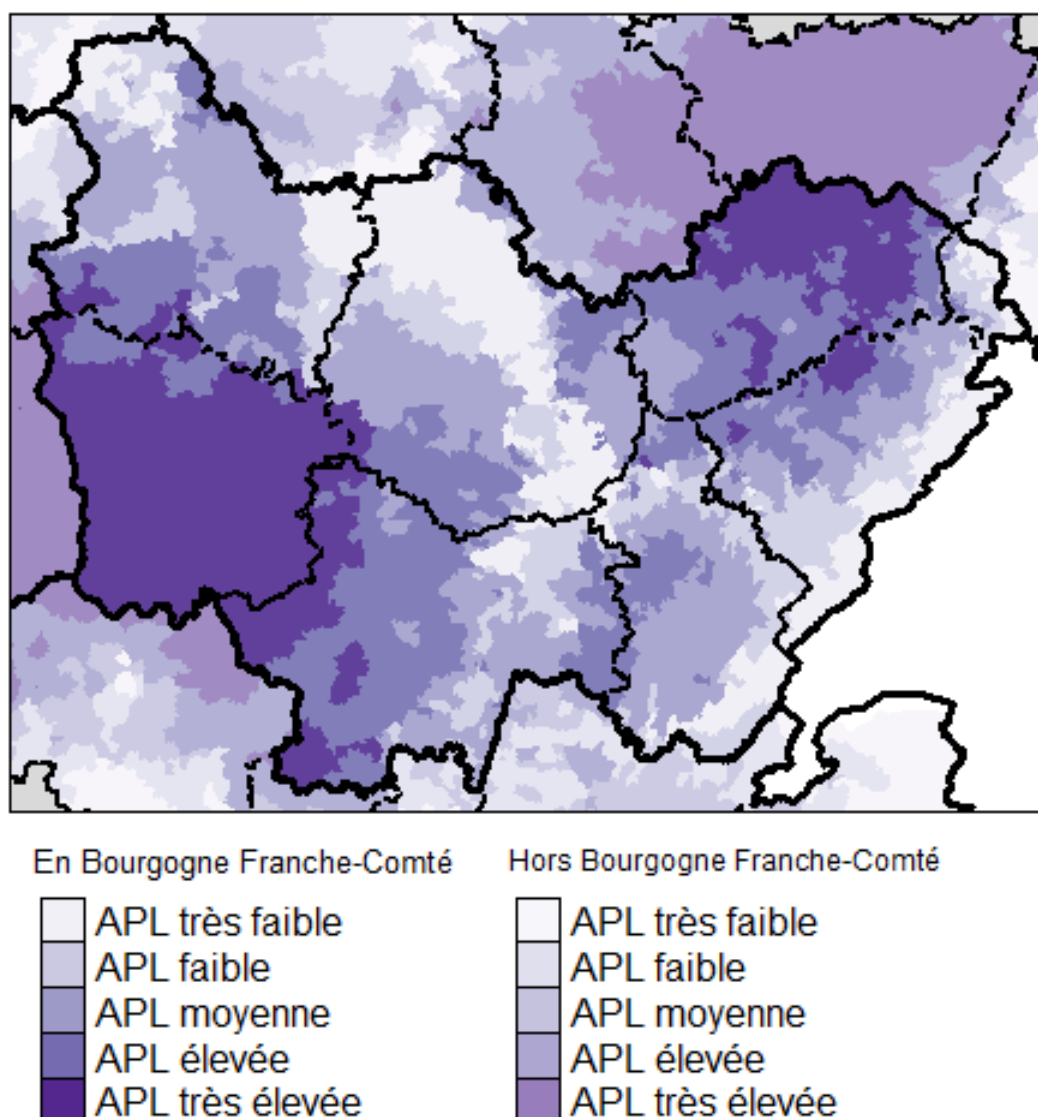
CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté (Géographie 2020)

PHRASE DE LECTURE : En Côte-D'Or, 64.42% des habitants habitent une commune avec un indicateur d'APL très faible

6. Idem, « L'accessibilité aux médecins généralistes libéraux », qui utilisent les données flux patients de l'assurance maladie pour déterminer les taux d'accessibilité selon la distance.

7. On exclut ici les données mises à disposition par le Centre d'Accès Sécurisé aux données. S'il met à disposition le fichier statistique issu du traitement Cassiopée, affaires terminées ou encore le fichier Conseils des prud'hommes (CPH) portant sur les dossiers en référé ou les affaires terminées qui sont passées devant les juridictions Prud'homales, cette procédure est trop couteuse en temps et matériellement pour être réalisée dans le cadre d'un travail de mémoire

FIGURE 3.3.2 – Accessibilité potentielle localisée aux structures d'accès au droit



DONNÉES : Annuaire de l'administration (Premier Ministre),

Carte d'identités des MSAP (ANCT),

Odomatrix (INRAE-CESAER)

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté et des départements limitrophes (Géographie 2020)

3.3.1 Analyse générale

En Côte-d'Or, qui possède 3 communes équipées, 40.7% des communes (64.42% de la population) ont une APL très faible tandis que 1.9% des communes (0.98% de la population) ont une APL très élevée. Les communes avec une APL très élevée sont celles situées. Similairement, pour le territoire de Belfort, l'accessibilité indiquée par l'APL est faible. En effet, le département ne possède qu'une seule structure d'accès au droit, le CDAD, alors

que l'APL prend en compte le nombre de structures présent sur un territoire donné.

Encore une fois, on voit que la Nièvre et la Haute-Saône ont une accessibilité élevée. En effet, 92.9% des communes de la Nièvre (97.97% de la population) ont une APL considérée comme très élevée (dans le quintile supérieur). En Haute-Saône, 51% des communes (55.31% de la population) ont une APL très élevée. Dans ces deux départements 0% des communes ont une APL très élevée.

3.3.2 Conséquences pour les populations

On sait que les populations ne sont pas réparties de manière homogènes sur le territoire. Par exemple, les différents groupes sociaux ne sont pas répartis de façon homogène dans les régions. De multiples facteurs peuvent expliquer ces disparités, comme la géographie agricole, des structures industrielles régionales ou bien encore de la structure par âge et par niveau de revenu de la population qui entraîne une demande plus ou moins forte pour les services aux particuliers⁸. Il ne s'agira pas ici de décrire ces inégalités, mais d'analyser comment la répartition hétérogènes des structures d'accès au droit et des populations (en termes de CSP et de classe d'âge) se combinent et quelles conséquences cela a sur l'accessibilité aux structures de droit. On a ici regroupés l'APL en trois classes d'effectifs égaux.

Analyse par catégorie d'âge

A l'échelle de la région, les individus de 15 à 30 ans ont un accès au droit moins bon que celui la moyenne, alors que celui des individus de plus de 60 ans est supérieur à la moyenne. De plus, en comparant le TABLEAU 3.3.3 avec les TABLEAU 3.3.5, TABLEAU 3.3.6 et TABLEAU 3.3.7, on voit qu'en Côte-d'Or, dans le Jura, dans la Saône-et-Loire et dans l'Yonne, les personnes de 15 à 29 ans ont un accès au droit légèrement inférieur à celui des plus de 60 ans.

TABLEAU 3.3.5 – Pourcentage de population des 15-29 ans selon l'APL par département

Dep.	Très faible	Faible	Moyenne	Elevée	Très élevée	Effectifs	% Tot.
Côte-D'Or	72.75	6.62	9.50	10.41	0.73	102661.68	22.54
Doubs	20.64	12.58	54.54	8.40	3.85	99970.92	21.94
Haute-Saône	0.00	8.09	5.95	29.45	56.51	34206.43	7.51
Jura	27.94	18.87	36.28	15.94	0.96	38583.28	8.47

8. INSEE Première 1317, Des spécificités socioprofessionnelles régionales

TABLEAU 3.3.5 – Pourcentage de population des 15-29 ans selon l'APL par département (*continued*)

Dep.	Très faible	Faible	Moyenne	Elevée	Très élevée	Effectifs	% Tot.
Nièvre	0.00	0.00	0.00	1.73	98.27	27518.70	6.04
Saône-et-Loire	7.08	39.77	12.67	34.10	6.38	78290.99	17.19
Territoire de Belfort	30.27	63.60	6.14	0.00	0.00	25772.06	5.66
Yonne	28.52	48.95	13.44	7.43	1.66	48553.56	10.66
Ensemble	29.26	22.11	21.58	14.51	12.54	45557.63	100.00
Ensemble (Région)	25.84	22.57	19.99	16.69	14.91	2811423.00	100.00

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté (Géographie 2020)

PHRASE DE LECTURE : En Côte-D'Or, 72.75% des habitants ayant entre 15 et 29 ans habitent une commune avec un indicateur d'APL très faible. En Bourgogne-Franche-Comté, 29.3% des individus ayant entre 15 et 30 ans habitent dans une commune avec un indicateur d'APL très faible. En Bourgogne-Franche-Comté, 25.8% des individus ayant entre 15 et 30 ans habitent dans une commune avec un indicateur d'APL très faible.

TABLEAU 3.3.6 – Pourcentage de population des 30-59 ans selon l'APL par département

Dep.	Très faible	Faible	Moyenne	Elevée	Très élevée	Effectifs	% Tot.
Côte-D'Or	62.93	8.54	13.62	13.97	0.93	200539.49	18.96
Doubs	24.16	16.33	43.35	11.19	4.97	204491.56	19.33
Haute-Saône	0.00	7.34	6.83	30.85	54.98	91531.81	8.65
Jura	28.92	17.83	35.92	16.15	1.17	99507.24	9.41
Nièvre	0.00	0.00	0.00	2.02	97.98	73855.30	6.98
Saône-et-Loire	8.11	36.06	14.21	33.91	7.71	205867.17	19.46
Territoire de Belfort	39.49	54.03	6.48	0.00	0.00	54997.90	5.20
Yonne	28.17	47.45	14.26	8.12	1.99	127145.79	12.02
Ensemble	26.34	22.62	19.75	16.72	14.58	1057936.26	100.00
Ensemble (Région)	25.84	22.57	19.99	16.69	14.91	2811423.00	100.00

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté (Géographie 2020)

PHRASE DE LECTURE : En Côte-D'Or, 62.93% des habitants ayant entre 30 et 59 ans habitent une commune avec un indicateur d'APL très faible

TABLEAU 3.3.7 – Pourcentage de population des plus de 60 ans selon l'APL par département

Dep.	Très faible	Faible	Moyenne	Elevée	Très élevée	Effectifs	% Tot.
Côte-D'Or	61.73	9.53	12.59	14.83	1.32	141699.71	17.34
Doubs	19.80	18.37	45.99	10.84	5.01	134931.22	16.51
Haute-Saône	0.00	8.28	6.88	28.76	56.08	69409.25	8.49
Jura	25.95	18.06	39.37	15.71	0.90	77033.66	9.43
Nièvre	0.00	0.00	0.00	2.28	97.72	75954.61	9.29
Saône-et-Loire	6.51	31.87	13.80	38.41	9.42	178387.46	21.83
Territoire de Belfort	38.11	54.20	7.68	0.00	0.00	36193.17	4.43
Yonne	25.69	47.01	14.69	9.65	2.95	103721.55	12.69
Ensemble	22.79	22.41	19.29	18.10	17.42	817330.63	100.00

TABLEAU 3.3.7 – Pourcentage de population des plus de 60 ans selon l'APL par département (*continued*)

Dep.	Très faible	Faible	Moyenne	Elevée	Très élevée	Effectifs	% Tot.
Ensemble (Région)	25.84	22.57	19.99	16.69	14.91	2811423.00	100.00

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté (Géographie 2020)

PHRASE DE LECTURE : En Côte-D'Or, 61.73% des habitants ayant plus de 60 ans habitent une commune avec un indicateur d'APL très faible

Analyse par PCS

A l'échelle de la région, les agriculteur ont un moins bon accès au droit que la moyenne, alors que les artisans-commerçants ont eux au niveau de la région un accès au droit égale à la moyenne. Les situations au sein des départements sont néanmoins semblables : En effet, en Côte-d'Or et dans l'Yonne, les agriculteurs et les artisans-commerçants ont un meilleur accès au droit que la moyenne, alors que c'est le cas contraire dans le Doubs, le Jura et le Territoire de Belfort. La Saône-et-Loire est la seule exception : les artisans-commerçants ont un meilleur accès au droit que la moyenne, alors qu'il est semblable pour les agriculteurs.

TABLEAU 3.3.8 – Pourcentage de population des agriculteurs selon l'APL par département

Dep.	Très faible	Faible	Moyenne	Elevée	Très élevée	Effectifs	% Tot.
Côte-D'Or	39.05	15.96	18.12	24.79	2.07	4843.14	16.83
Doubs	38.49	15.38	28.44	12.08	5.61	3893.26	13.53
Haute-Saône	0.00	5.80	9.49	32.85	51.87	2765.35	9.61
Jura	32.66	12.94	37.92	15.59	0.88	2868.94	9.97
Nièvre	0.00	0.00	0.00	4.06	95.94	3118.83	10.84
Saône-et-Loire	7.54	25.80	15.59	29.38	21.69	6964.00	24.21
Territoire de Belfort	75.61	19.72	4.67	0.00	0.00	220.15	0.77
Yonne	17.19	46.60	18.37	14.27	3.56	4096.13	14.24
Ensemble	19.89	19.65	18.02	20.10	22.34	28769.80	100.00
Ensemble (Région)	25.84	22.57	19.99	16.69	14.91	2811423.00	100.00

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté (Géographie 2020)

PHRASE DE LECTURE : En Côte-D'Or, 39.05% des agriculteurs habitent une commune avec un indicateur d'APL très faible

TABLEAU 3.3.9 – Pourcentage de population des artisans-commerçants selon l'APL par département

Dep.	Très faible	Faible	Moyenne	Elevée	Très élevée	Effectifs	% Tot.
Côte-D'Or	57.71	9.15	14.71	17.08	1.34	15021.09	19.33
Doubs	26.34	15.88	40.39	12.31	5.08	13182.25	16.97
Haute-Saône	0.00	7.43	5.56	31.29	55.73	6811.45	8.77

TABLEAU 3.3.9 – Pourcentage de population des artisans-commerçants selon l'APL par département (*continued*)

Dep.	Très faible	Faible	Moyenne	Elevée	Très élevée	Effectifs	% Tot.
Jura	29.62	16.63	36.47	16.27	1.01	7965.18	10.25
Nièvre	0.00	0.00	0.00	2.21	97.79	5764.20	7.42
Saône-et-Loire	8.51	34.15	15.75	31.80	9.78	15962.27	20.54
Territoire de Belfort	42.76	49.55	7.69	0.00	0.00	3210.90	4.13
Yonne	26.74	45.75	13.45	10.81	3.24	9778.22	12.59
Ensemble	25.54	21.64	19.17	17.86	15.78	77695.55	100.00
Ensemble (Région)	25.84	22.57	19.99	16.69	14.91	2811423.00	100.00

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté (Géographie 2020)

PHRASE DE LECTURE : En Côte-D'Or, 57.71% des artisans-commerçants habitent une commune avec un indicateur d'APL très faible

Comme on le voit dans le TABLEAU 3.3.10, les ouvriers et les employés ont un accès au droit assez semblable à l'ensemble de la population. C'est, au niveau régional, le cas dans tous les départements à l'exception de la Côte d'Or, où leur accès au droit est légèrement meilleur que l'ensemble de la population, et dans le Doubs, où il est légèrement moins bon.

TABLEAU 3.3.10 – Pourcentage de population des ouvriers et employés selon l'APL par département

Dep.	Très faible	Faible	Moyenne	Elevée	Très élevée	Effectifs	% Tot.
Côte-D'Or	62.35	9.24	13.31	14.01	1.09	127908.15	18.13
Doubs	27.35	16.16	42.24	10.08	4.18	138474.62	19.62
Haute-Saône	0.00	7.10	5.85	29.93	57.11	61899.17	8.77
Jura	30.26	17.17	34.99	16.67	0.90	67241.72	9.53
Nièvre	0.00	0.00	0.00	2.18	97.82	48199.88	6.83
Saône-et-Loire	8.05	36.60	13.31	34.64	7.40	139078.92	19.71
Territoire de Belfort	38.02	56.16	5.82	0.00	0.00	35075.44	4.97
Yonne	28.73	46.80	14.60	8.08	1.79	87734.12	12.43
Ensemble	26.60	22.93	19.28	16.71	14.48	705612.04	100.00
Ensemble (Région)	25.84	22.57	19.99	16.69	14.91	2811423.00	100.00

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté (Géographie 2020)

PHRASE DE LECTURE : En Côte-D'Or, 62.35% des ouvriers et employés habitent une commune avec un indicateur d'APL très faible

Comme on le voit dans le TABLEAU 3.3.11, les cadres et les professions intermédiaires ont un accès au droit légèrement moins bon que celui de l'ensemble de la population. C'est plus particulièrement le cas en Côte-d'Or en Saône-et-Loire et dans l'Yonne.

TABLEAU 3.3.11 – Pourcentage de population des cadres et professions intermédiaires selon l'APL par département

Dep.	Très faible	Faible	Moyenne	Elevée	Très élevée	Effectifs	% Tot.
Côte-D'Or	68.89	6.82	11.73	11.99	0.57	100838.79	22.37

TABLEAU 3.3.11 – Pourcentage de population des cadres et professions intermédiaires ans selon l'APL par département (*continued*)

Dep.	Très faible	Faible	Moyenne	Elevée	Très élevée	Effectifs	% Tot.
Doubs	20.54	14.32	47.96	11.56	5.62	94660.06	21.00
Haute-Saône	0.00	7.29	8.22	32.96	51.52	34431.48	7.64
Jura	27.31	18.01	37.17	15.91	1.60	40059.86	8.89
Nièvre	0.00	0.00	0.00	1.45	98.55	26272.12	5.83
Saône-et-Loire	8.13	39.65	14.69	31.14	6.39	79640.91	17.67
Territoire de Belfort	37.26	55.42	7.31	0.00	0.00	26626.78	5.91
Yonne	28.33	49.74	13.23	7.03	1.68	48270.76	10.71
Ensemble	28.82	22.29	21.07	15.38	12.44	450800.76	100.00
Ensemble (Région)	25.84	22.57	19.99	16.69	14.91	2811423.00	100.00

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté (Géographie 2020)

PHRASE DE LECTURE : En Côte-D'Or, 68.69% des professions intermédiaires et cadres habitent une commune avec un indicateur d'APL très faible

Conclusion générale

Ce mémoire a cherché à étudier la justice de proximité via un de ses dispositifs, les structures de l'accès au droit, dans la région de Bourgogne-Franche-Comté. Nous souhaitons étudier l'offre territoriale de la justice de proximité, ses dispositifs et son accessibilité pour les populations dans la région.

Il s'est d'abord agi d'identifier ces structures afin de pouvoir les quantifier. Nous avons ainsi retenu les Conseil Départemental d'accès au droit (CDAD), les Maison de Justice et du Droit (MJD), les Point d'accès au droit (PAD) et les Maison de Services au Public (MSAP) proposant un service d'accès au droit. Nous avons ensuite constitué une base de donnée où un individu était une commune de Bourgogne-Franche-Comté, et avons renseigné la présence ou l'absence de ces structures, la distance à la structure la plus proche, ainsi que des caractéristiques générales sur le commune, comme l'éloignement aux tribunaux, le niveau de densité, l'aire d'attraction des villes de rattachement et d'autres caractéristiques démographiques.

On s'est d'abord questionné sur l'organisation spatiale de l'offre de justice de proximités, et sur la manière dont ces structures se répartissent-elles sur le territoire. Il en ressort que les structures de la justice de proximité sont un service très ponctuel : seulement 1.5% des communes sont équipées (55 communes sur 3702), desservant 25% des habitants de la région sur place, alors que 9.6% des communes étaient équipées d'un poste de police ou de gendarmerie (53.9% de la population était desservie sur place). De plus, ces structures ne sont pas réparties également sur le territoire. Elles dépendent de l'action des CDAD, qui organisent l'accès au droit au niveau départemental, et du Défenseur des Droits. On a vu que, les CDAD de Nièvre et de Saône-et-Loire étaient très actifs, permettant l'implantation de nombreuses structures, alors que le Défenseur des Droits était particulièrement actif dans le Doubs. On a ensuite étudié les logiques d'implantation de ces différents structures. Il en ressort que les MSAP sont plus présentes dans les communes rurales isolées que les PAD.

Ensuite, on s'est interrogé sur les inégalités d'accès à la justice de proximité. L'implantation des structures a une influence forte. Nos différents indicateurs (temps d'accès à la

structure du droit la plus proche, indicateur d'accessibilité potentielle localisée) montrent que les populations ont un meilleur accès à la justice de proximité dans les départements où de nombreuses structures sont implantées.

Cependant, notre étude comporte des limites. Tout d'abord, il ne nous a pas été possible de prendre en compte dans notre analyse l'ensemble des structures d'accès au droit. Nous avons fait le choix de nous concentrer sur des structures faisant partie de dispositifs nationaux en cours, et facilement identifiables grâce à des bases de données administratives. Nous avons donc écarté les permanences judiciaires n'étant pas considéré comme des PAD, mais également des événements comme les journées de l'accès au droit. De plus, nous n'avons pas eu accès aux statistiques concernant la fréquentation de ces structures. Nous n'avons donc pas pu analyser ni l'usage de ces structures par les justiciables, ni les caractéristiques socio-démographiques des personnes ayant recours à ces structures. Enfin, les services offerts dans ces structures restent flous.

Appendices

Annexe A

Chapitre 2

TABLEAU 1.0.1 – Type de commune (rurale/urbaine) selon le département

	Milieu rural	Milieu urbain	Effectif	%Tot
Côte-D'Or	96.4	3.6	698	18.9
Doubs	90.1	9.9	573	15.5
Haute-Saône	96.7	3.3	539	14.6
Jura	94.9	5.1	494	13.3
Nièvre	97.1	2.9	309	8.3
Saône-et-Loire	94.0	6.0	565	15.3
Territoire de Belfort	78.2	21.8	101	2.7
Yonne	95.7	4.3	423	11.4
Ensemble	94.4	5.6	3702	100.0

DONNÉES : Recensement de la population 2017, Typologie urbain/rural, INSEE

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté (Géographie 2020)

PHRASE DE LECTURE : En Côte-d'Or, 96.4% des communes sont des communes rurales. Il y a 698 communes en Côte-D'Or, ce qui représentent 18.9% des communes de la région Bourgogne-Franche-Comté

$p(\chi^2) = 5.2e - 16$, V de Cramer : 0.15

TABLEAU 1.0.2 – Temps d'accès au tribunal de proximité du ressort en fonction du temps d'accès au tribunal judiciaire du ressort

	[0,20]	[20,30]	[30,35]	[35,45]	+45	Effectifs %	% Tot.
[0,25]	61.1	38.2	0.3	0.3	0.1	740	20.0
[25,35]	8.3	44.2	43.5	2.9	1.1	715	19.3
[35,45]	10.5	8.9	4.8	71.6	4.2	789	21.3
[45,60]	8.3	19.3	7.9	6.6	57.9	815	22.0
+60	24.0	18.8	8.1	9.0	40.1	643	17.4

Ensemble	22.0	25.6	12.6	18.9	20.9	3702	100.0
----------	------	------	------	------	------	------	-------

DONNÉES : Périmètre des ressorts des tribunaux judiciaires de proximité au 1er Janvier 2020, Observatoire des territoires CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté (Géographie 2020)

PHRASE DE LECTURE : En Côte-D'Or, 10.1% de la population est située à plus d'une heure du tribunal de ressort (Dijon) en voiture en heures creuses.

TABLEAU 1.0.3 – Temps d'accès au tribunal de proximité du ressort en fonction du temps d'accès au tribunal judiciaire du ressort

	[0,20]]20,30]]30,35]]35,45]	+45	Pop.	% Tot.
[0,25]	84.59	15.33	0.04	0.03	0.02	1334687	47.47
]25,35]	15.28	45.55	35.42	1.21	2.55	392976	13.98
]35,45]	22.43	11.66	6.91	57.06	1.93	369788	13.15
]45,60]	17.73	21.86	9.19	3.84	47.39	375758	13.37
+60	28.63	11.91	8.99	9.73	40.74	338214	12.03
Ensemble	51.06	19.53	8.19	9.37	11.85	2811423	100.00

DONNÉES : Périmètre des ressorts des tribunaux judiciaires de proximité au 1er Janvier 2020, Observatoire des territoires

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté (Géographie 2020)

PHRASE DE LECTURE : En Côte-D'Or, 10.1% de la population est située à plus d'une heure du tribunal de ressort (Dijon) en voiture en heures creuses.

TABLEAU 1.0.4 – Communes équipées d'une structures d'accès et présence d'un tribunal

	Trib. Judiciaire	Trib. de proximité	Tribunal
Absence	45	42	42
Présence	10	13	13

DONNÉES : Annuaire de l'administration (Avril 2021), Carte d'identité des MSAP

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté (Géographie 2020)

PHRASE DE LECTURE : En Côte-D'Or, 5 communes sont équipées d'au moins une structure d'accès au droit dépendant du CDAD. Dans la Haute-Saône, aucune commune n'est équipée d'une structure d'accès au droit ne dépendant pas du CDAD. Dans le Jura, 3 communes sont équipées d'au moins une structure d'accès au droit.

TABLEAU 1.0.5 – Modalités les plus contributives au troisième axe

Modalités	N	%	Axe 1		Axe 2		Axe 3	
			Coord.	cos2	Coord.	cos2	Coord.	cos2
Côte-D'Or	2	4	0.46	0.01	1.44	0.09	-0.29	0.00
Doubs	10	20	-0.23	0.01	0.60	0.09	0.11	0.00

TABLEAU 1.0.5 – Modalités les plus contributives au troisième axe (*continued*)

Modalités	N	%.	Coord.	cos2	Coord.	cos2	Coord.	cos2
Saône-et-Loire	13	26	0.48	0.08	-0.81	0.23	0.11	0.00
MJD	3	6	1.87	0.22	1.10	0.08	-0.72	0.03
MSAP : relais CDAD	5	10	-0.96	0.10	0.15	0.00	0.00	0.00
MSAP : relais CDAD & Def.Droit	6	12	-1.01	0.14	0.27	0.01	-0.25	0.01
MSAP : relais Déf.Droit	15	30	-0.34	0.05	0.52	0.12	0.16	0.01
PAD	21	42	0.50	0.18	-0.64	0.30	0.06	0.00

CHAMP : Communes de Bourgogne Franche-Comté équipée d'au moins une structure d'accès au droit (Géographie 2020)

N=54

LECTURE : La modalité « Tribunal de proximité à moins de 20 minutes » est la plus contributive du côté négatif de l'axe 3. Elle contribue à 8.7% de son inertie, soit presque 3 fois la contribution moyenne. La contribution totale de ces variables à l'inertie de l'axe est ici de 92.88%.

Bibliographie

- ALAHYANE, Yacine. « L'accès aux droits, un parcours du combattant spatial et temporel. Le cas de personnes âgées nées en Afrique du Nord-Ouest résidant à Aubervilliers ». In : *Annales de géographie* N° 737.1 (22 fév. 2021), p. 112-136.
- ASSIER-ANDRIEU, Louis. *Le droit dans les sociétés humaines*. Collection Essais & recherches. Paris : Nathan, 1996.
- BARCZAK, Aleksandra et HILAL, Mohamed. « L'accès aux commerces et services dans les territoires de vie du quotidien ». In : *Campagnes contemporaines*. Éditions Quæ, 1^{er} déc. 2016, p. 97-116.
- « Quelle Évolution de La Présence Des Services Publics En France ? » In : *Services Publics et Territoires. Adaptations, Innovations et Réactions*. Espace et Territoires. Presses Universitaires de Rennes, 2017, 254 p.
- BARLET, Muriel, COLDEFY, Maali et COLLIN, Clémentine. *L'Accessibilité Potentielle Localisée (APL) : Une Nouvelle Mesure de l'accessibilité aux Médecins Généralistes Libéraux*. Etudes et résultats 795. DRESS, 2012.
- BARLET, Muriel et al. « L'accessibilité aux médecins généralistes libéraux : plus faible en milieu rural ». In : *Pour* N° 214.2 (2012), p. 29-40.
- BARRAL, Odile. « La suppression des tribunaux d'instance : la fin d'une justice accessible à tous ». In : *Pour* N° 208.1 (2011), p. 57-60.
- BILAND, Émilie et al. « La classe, le genre, le territoire : les inégalités procédurales dans la justice familiale ». In : *Droit et société* N° 106.3 (2020), p. 547-566.
- CAHU, Étienne. « De la réforme de la carte judiciaire ou l'instrumentalisation de critères objectifs au service d'un nouveau rapport scalaire de pouvoir ». In : *Annales de géographie* n° 701.1 (10 mars 2015), p. 5-30.
- CAHU, Etienne. « Géographie de La Justice Pénale En France. L'Équité à l'épreuve Des Territoires ». Université de Rouen, 2017.
- CHAUVAUD, Frédéric et al. « Chapitre 1. La carte judiciaire ». In : *Réformes de la justice, réforme de l'Etat*. Droit et justice. Presses Universitaires de France, 2003, p. 221-265.
- CHAZE, Milhan et al. « Intérêts et limites d'une approche cartographique et géographique pour le management des parcours de soins en santé : l'exemple de l'Auvergne ». In : *Revue d'Economie Regionale Urbaine* Prépublication (9 juin 2020), 5s-28.

- CHEVILLARD, Guillaume et MOUSQUÈS, Julien. « Accessibilité aux soins et attractivité territoriale : proposition d'une typologie des territoires de vie français ». In : *Cybergeo : European Journal of Geography* (21 nov. 2018).
- DELPEUCH, Thierry, DUMOULIN, Laurence et GALEMBERT, Claire de. *Sociologie du droit et de la justice*. Armand Colin, 2014.
- FAGET, Jacques. « Justice de proximité et modernisation des services publics ». In : FAGET, Jacques et WYVEKENS, Anne. *La justice de proximité en Europe*. ERES, 2001, p. 145-153.
- FICET, Joël. « Trajectoires de réforme de la carte judiciaire et managérialisation de l'État. Analyse comparée des politiques de territorialisation de la Justice en France et en Belgique ». In : *Revue internationale de politique comparée* Vol. 18.4 (2011), p. 91-118.
- GUIRAUD, Noé, BAUDET-MICHEL, Sophie et TOUTIN, Gilles. « Les réformes de la Justice entre 2000 et 2016 : une rétraction des tribunaux au détriment des petites et moyennes villes de France métropolitaine ». In : *Annales de géographie* N° 737.1 (22 fév. 2021), p. 35-57.
- HILAL, Mohamed, FUGERAY-SCARBEL, Aline et GOJARD, Severine. *Odomatrix : Mesurer Des Temps de Trajet Pour Améliorer Les Conditions de Vie*. Research Report. Inconnu, 2018, p. 17.
- JEAN, Jean-Paul. « Le chantier ouvert des réformes de la justice ». In : *Revue française d'administration publique* n° 125.1 (28 mai 2008), p. 7-19.
- LAFABRÈGUE, Claude. « Qui construit les données du sociologue ? Les problèmes posés par l'analyse secondaire des fichiers des licences fédérales ». In : *Bulletin de méthodologie sociologique. Bulletin of sociological methodology* 86 (86 1^{er} avr. 2005), p. 55-82.
- LEJEUNE, Aude. « Accès au droit en France : la socialisation juridique comme condition de l'accès aux droits ». In : *Les Politiques Sociales* n° 3-4.2 (2014), p. 48-57.
- LUO, Wei. « Using a GIS-Based Floating Catchment Method to Assess Areas with Shortage of Physicians ». In : *Health & Place* 10.1 (1^{er} mars 2004), p. 1-11.
- LUO, Wei et QI, Yi. « An Enhanced Two-Step Floating Catchment Area (E2SFCA) Method for Measuring Spatial Accessibility to Primary Care Physicians ». In : *Health & Place* 15.4 (déc. 2009), p. 1100-1107. PMID : 19576837.
- MALINOWSKI, Bronisław. *Crime and Custom in Savage Society*. Mansfield Centre, CT : Martino Publishing, 2014.
- MIZRAHI, Andrée et MIZRAHI, Arié. « La densité répartie : un instrument de mesure des inégalités géographiques d'accès aux soins ». In : *Villes en Parallèle* 44.1 (2010), p. 94-113.
- PELICAND, Antoine. « Les juges de proximité en France, une réforme politique ? Mobilisations et usages de la notion de proximité dans l'espace judiciaire ». In : *Droit et société* n°66.2 (1^{er} déc. 2007), p. 275-293.

- PEYRAT, Didier. « Les maisons de justice et du droit : la distance comme problème, la proximité comme solution ? » In : *Revue française des affaires sociales* 3 (2001), p. 115-126.
- PULGENT, Noël de Saint. « L'usager face aux services publics ». In : *Le Debat* n° 206.4 (12 sept. 2019), p. 167-176.
- SALIN, Frédéric. « Inégalités sociales et judiciaires aux prud'hommes : le cas des référés ». In : *Droit et société* N° 106.3 (2020), p. 567-585.
- TAMANAH, Brian Z. « The Folly of the 'Social Scientific' Concept of Legal Pluralism ». In : *Journal of Law and Society* 20.2 (22-1993), p. 192. JSTOR : 1410167.
- VINCENT, Delphine. « Le relais de service public, un modèle de transition ? » In : *Pour* N° 208.1 (2011), p. 115-121.
- WILLEMEZ, Laurent. « Réformisme managérial et transformation de sens : justiciables et professionnels face à la « modernisation » de la justice ». In : *Savoir/Agir* n° 14.4 (2010), p. 17-22.
- WYVEKENS, Anne. « La justice de proximité en France : politique judiciaire de la ville et interrogations sur la fonction de justice ». In : FAGET, Jacques et WYVEKENS, Anne. *La justice de proximité en Europe*. ERES, 2001, p. 17-36.

Glossaire

BPE Base Permanente des Equipements. 18, 19

CDAD Conseil Départemental d'accès au droit. 9, 12, 15, 17–20

CIDAT Comité interministériel d'aménagement et de développement du territoire. 17

MJD Maison de Justice et du Droit. 9, 15, 19–21

MSAP Maison de Services au Public. 15, 17–20

PAD Point d'accès au droit. 15, 19, 20

Master Sociologie – 2022-2023

MÉMOIRE DE RECHERCHE

(Master 2)

**La dématérialisation des services publics et son impact
sur l'accès aux droits sociaux**

Par
Youssef El Hasani

Sous la direction de
Madame **Anne Lhuissier**

Encadrants de stage messieurs
Mohamed Hilal et Éric Doidy

Rapporteur
Monsieur **Julien Duval**

Session
Septembre 2023

Sommaire :

Sommaire :	2
Remerciements :	4
I. Introduction :	5
A. Sociologie, Technique et Technologie : Un intérêt précoce de la sociologie pour la technologie, qu'en disent les sociologues classiques ?.....	8
B. Faire valoir ses droits : Le droit des usagers des services publics :.....	13
1. L'émergence du droit des usagers :.....	13
2. Classification du droit des usagers.....	16
3. Les principaux textes du droit des usagers.....	17
C. La transformation numérique de l'État.....	19
D. L'Inclusion numérique : un enjeu sociétal pour la France.....	23
1. L'exclusion numérique : une réalité avérée.....	23
2. Enjeux de l'inclusion numérique :.....	25
3. Actions de la France contre l'exclusion numérique : Promouvoir l'inclusion numérique pour tous.....	26
4. Les conditions de l'inclusion numérique :.....	29
5. La justice et le droit confrontée au numérique.....	30
II. La Fracture numérique existe-t-elle réellement en France ? et quels effets sur les usages de l'e-administration.....	34
A. Fiche technique de l'enquête et sa méthodologie :.....	36
B. L'essor d'internet de nos jours, un point de vue général :.....	37
1. Internet confirme sa percée spectaculaire :.....	37
2. Des différences sociologiques dans l'accès à internet :.....	41
3. Une maîtrise des compétences internet appréciée :.....	43
C. La fracture numérique dans l'usage de l'e-administration :.....	45
1. Les usages différenciés d'internet :.....	45
2. Statistiques descriptives de l'usage selon nos données :.....	48
3. Modélisation de l'usage de l'e-administration : une approche multidimensionnelle.....	50
a) Les déterminants de l'usage de l'e-administration :.....	50
b) La régression logistique : de la théorie à l'application.....	53
c) Résultat du modèle :.....	54
III. Accès au(x) droit(s) : de quoi parle-on ?.....	61
A. Accès aux droits : une question centrale en France.....	62
1. Distinguer l'Accès aux Droits de l'Accès au Droit.....	62

2.	Trajectoires sociohistoriques de l'obtention des droits sociaux.....	63
3.	Aux origines de l'expression :.....	65
4.	Un modèle de l'action sociale :.....	71
B.	Les innovantes structures de l'accès au droit :.....	73
1.	Les dispositifs d'aide d'accès au droit :.....	73
2.	La Naissance des Structures d'Aide à l'Accès au Droit : Répondre aux Besoins et Réduire les Inégalités Sociétales.....	77
a)	Distance et proximité : à l'émergence des structures d'aide.....	77
b)	Répondre aux Inégalités Juridiques et Favoriser la Participation Citoyenne.....	80
C.	Penser le droit et les droits en termes d'accès : vers une modification des modalités d'accès :.....	81
IV.	Éclairage sur les disparités d'Accès aux Droits en France dans un contexte de dématérialisation.....	87
A.	Présentation de l'enquête et fiche méthodologique :.....	88
1.	Un échantillon constitué selon une méthode aléatoire :.....	88
2.	Le questionnaire et la récolte des données :.....	89
3.	La procédure d'enquête :.....	89
B.	Usagers / services publics : quel accès aux administrations à l'aune de la dématérialisation ?.....	90
V.	Des orientations préconisées pour une Dématérialisation équitable et Inclusive pour toutes et tous.....	107
	Conclusion générale :.....	111

Remerciements :

Je souhaite exprimer ma profonde gratitude envers Madame Anne Lhuissier, ma tutrice et encadrante de ce mémoire, pour son accompagnement tout au long de cette année et ses conseils avisés qui ont été d'une valeur inestimable. Je tiens également à la remercier pour m'avoir offert l'opportunité d'étudier au sein de l'EHESS, une institution prestigieuse reconnue nationalement pour son excellence académique.

Je souhaite adresser mes remerciements sincères à Madame Israël, Monsieur Marchetti et à tous les intervenants des séminaires de l'EHESS auxquels j'ai assisté. Leurs enseignements m'ont permis d'approfondir mes connaissances dans divers domaines de la sociologie contemporaine.

Je tiens à exprimer ma reconnaissance envers Monsieur Mohamed Hilal, qui a suscité l'idée de ce mémoire dans le cadre du projet DEMAJUST à l'UMR CESAER. Sa contribution essentielle, notamment en mettant à ma disposition différentes bases de données, a été déterminante pour la réalisation de ce travail. Je tiens également à remercier chaleureusement Monsieur Éric Doidy pour son soutien précieux durant mon stage.

Enfin, j'adresse mes plus sincères respects et toute mon admiration à chacun d'entre vous. Votre contribution et votre soutien ont été d'une importance cruciale pour la réalisation de ce mémoire.

I. Introduction :

Il est parfois impératif de réexaminer des domaines déjà explorés afin de mettre à jour les conclusions précédentes et d'aboutir à de nouvelles découvertes. Cette nécessité est particulièrement pertinente dans le contexte de l'évolution constante des phénomènes sociaux, qui sont intrinsèquement sujets à des changements continus. Un exemple patent de cette dynamique se retrouve dans le domaine des droits sociaux, où les transformations des systèmes de protection sociale, notamment par le biais de la dématérialisation des procédures d'accès, ont un impact considérable. Pourtant, depuis longtemps, diverses disciplines telles que le droit, la sociologie, l'économie et la science politique ont examiné et contribué, dans une certaine mesure, à façonner des approches différentes sur ce sujet. De fait, une multitude d'ouvrages et de rapports ont été consacrés à l'étude des droits sociaux, faisant de ce domaine une sphère de recherche à part entière. L'abondance de publications dans des revues françaises et étrangères, telles que "*Droit social*", "*Revue française de sociologie*", "*Revue française des affaires sociales*", "*Histoire de la protection sociale*", pour n'en citer que quelques-unes, témoigne de l'intérêt soutenu pour ce sujet. Ces publications abordent différentes facettes, notamment les réformes de la protection sociale ¹, des mutations en cours dans les politiques sociales ², ou encore des enjeux du travail sociale ³.

Dans ce contexte, il est légitime de se demander quel éclairage novateur ce mémoire peut apporter. Le titre choisi pose déjà les premières bases d'une réponse. L'objectif de ce mémoire est d'explorer le concept « *d'accès aux droits* » dans le contexte de la numérisation rapide de l'État, en se penchant sur la manière dont différentes catégories de bénéficiaires peuvent accéder à ces droits dans un environnement de plus en plus numérisé. L'accent sera mis non seulement sur le contenu de ces droits, mais surtout sur leur mise en œuvre effective, tout en examinant les répercussions possibles de cette dématérialisation. Le choix de cette thématique repose sur une motivation simple : "l'accès aux droits" est étroitement lié à la problématique de la "nouvelle pauvreté" des années 1970 du choc pétrolier et aux débats concernant les solutions à y apporter. Le rôle du numérique dans le

¹ F.-X Merrien, R. Parchet, A. Kernén, « *L'État Social, Une perspective internationale* », Paris, Armand Colin, 2005 ; B. Palier, « *Gouverner la sécurité sociale* », Paris, PUF, 2005.

² D. Glasman, R. Baillain, R. Raymond (dir), « *Entre protection et compassion. Des politiques publiques travaillées par la question sociale (1980-2005)* », Grenoble, PUG, 2005.

³ M. Chauvière, « *Le travail social dans l'action publique. Sociologie d'une quantification controversée* », Paris, Dunod, 2004.

contexte des droits demeure encore partiellement éclairci. Par conséquent, il m'a semblé à la fois constructif et captivant d'aborder cet angle, ce qui m'incitera également à explorer un nouveau champ d'étude interdisciplinaire.

Les Français ont toujours entretenu un rapport ambivalent sinon complexe avec l'État entendu au sens large comme producteur de services publics, de normes, de valeurs et d'éthique. Si le phénomène est assez ancien, il a pris un nouveau visage plus sérieux dans les dernières années : contestation très vive de l'État, rejet des normes, rejet des élus considérés comme « déconnectés » de la réalité, abstention dans la participation politique etc... Se manifeste très rapidement l'angoisse de la désertification du territoire dont le repli des services publics est le symbole le plus manifeste. Et le problème va au-delà, on le sait bien, de la classique opposition entre le technocrate déconnecté du haut de la hiérarchie et le sympathique agent d'accueil de la base, proche des citoyens, même si cette représentation n'a pas été absente des débats. Cette revendication de service public de proximité ne concerne pas seulement les services « bienfaisants » comme les centres d'accès aux droits, les maternités, les structures d'aide à la personne, mais aussi les services régaliens, de nature « coercitifs », comme la police ou la gendarmerie. On ne peut donc pas esquiver la question en considérant que le citoyen est seulement animé par une pulsion de « démagogie dépensière »⁴. La situation est bien plus complexe.

Aujourd'hui, une évolution technologique majeure vient bousculer le rapport de ce vieux couple « usager – État » : il s'agit de la dématérialisation des services publics. C'est un phénomène nouveau, incontournable et même souhaitable portant avec lui un ensemble de progrès majeurs, mais la fracture sociale a toutes les chances de s'élargir si un certain nombre de prérequis ne sont pas remplis. C'est donc tout l'enjeu derrière cette numérisation des services publics, comme l'a souligné le rapport du Défenseur des droits « *Dématérialisons et inégalités d'accès aux services publics* », ainsi que celui de la Cour de compte sur « *L'accès aux services publics dans les territoires ruraux* ». La dématérialisation se présente dès lors comme un phénomène irréversible, qui va pratiquement modifier la nature de la relation qu'entretenaient les individus avec leurs services, et qui nécessite des politiques d'accompagnement et de soutien pour maintenir une égalité citoyenne.

Historiquement, les relations de l'État avec les usagers se sont développées sur le mode de la « coercition », qui se traduisait clairement par une domination directe du premier sur les

⁴ N. Saint Pulgent, « *L'usager face aux services publics* », *Le Débat* 2019/4 (n° 206), p.167-176.

seconds. Avec l'essor de l'économie et le développement social qu'elle induit, il a fallu réorganiser de nouvelles modalités de contacts réguliers entre les administrations de l'État et les usagers, ce fut l'invention du « guichet », qui allait tout de même reproduire cette même domination exercée. Péguy écrivit dans une diatribe antirépublicaine en 1907 : « *Ce n'est plus la barricade qui discerne, qui sépare le bon peuple de France, les populations du royaume. C'est un beaucoup plus petit appareil, mais infiniment plus répandu, surtout aujourd'hui qu'on nomme le guichet. [...] C'est pourtant avec cela, c'est avec ce peu que l'on gouverne la France très bien. [...] Nous n'avons plus aujourd'hui la barricade discriminante. Nous avons le guichet discriminant. Il y'a celui qui est derrière le guichet, et celui devant. Celui qui est assis derrière, et ceux qui sont debout devant, ceux qui défilent, devant, comme à la parade, et on en sait quelle grotesque parade de servitude librement consentie* »⁵. Si à ses débuts, le guichet fut longtemps fustigé, bien plus tard les fonctions du guichet vont s'avérer importante dans l'accès à certaines prestations.

En France, les instances de décision se sont rarement intéressées à l'étude des relations entre l'État et ses administrés et sur ceux chargés de la médiation, guichetiers, agents d'accueil. Selon la distinction forgée par Pierre Bourdieu, l'attention porte bien souvent sur « la main droite » de l'État constituée de responsables politiques, de hauts fonctionnaires d'État, que sur sa « main gauche » (petits fonctionnaires, les agents des services sociaux). Pourtant, les chercheurs qui travaillent sur le champ de la sociologie des organisations n'ont pas omis de tels sujet. Vincent Dubois s'est intéressé aux échanges au guichet d'une caisse d'allocations familiales⁶, tandis qu'Alexis Spire a analysé le comportement des agents accueillant les étrangers dans plusieurs préfectures chargés de la gestion de l'immigration⁷. Récemment, Clara Deville dans un article intitulé *Les chemins du droit* analyse et appréhende les différents obstacles configurés par les dimensions spatiales des administrations (modalité d'accueil, compétences requises, etc.)⁸. Ils mettent l'accent sur le rôle de ces agents et guichetiers dont le rôle ne saurait se limiter à l'application automatique de normes et directives. Ils montrent l'importance qu'ils peuvent avoir dans l'évaluation des situations personnelles et renforcer une politique restrictive de contrôle. Dans son article, *Politiques au guichet, politiques du guichet*, Vincent Dubois évoque pour

⁵ C. Péguy, « *De la situation faite au parti intellectuel* », Cahiers de quinzaine, IX-I, octobre 1907, p.27-28.

⁶ V. Dubois, « *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère* », *Économica*, coll. « études politiques », 2008, p.202.

⁷ A.Spire. « *Accueillir ou reconduire. Enquête sur les guichets de l'immigration* », *Raisons d'agir*, 2008, p.124.

⁸ C. Deville. « *Les chemins du droit Ethnographie des parcours d'accès au RSA en milieu rural* », *Gouvernement et action publique* 2018/3 (VOL. 7), p.83-112.

ces agents de base un pouvoir discrétionnaire et parle de « ruses de la mise en œuvre ». Toutefois il affirme : « Le face-à-face joue un rôle plus important que jamais dans l'accès aux prestations, dans l'évaluation des situations, dans la vérification des obligations, parfois dans l'application de sanctions. »⁹

C'est dans ces circonstances qu'intervient la révolution numérique qui entraîne la dématérialisation des procédures, et par conséquent la suppression rapide des contacts physiques et donc des guichets. Cette suppression va donc entraîner toute une série de transformations dans le rapport des Français à leurs services de proximité. Certains seraient les « insiders » tandis que d'autres des « outsiders », c'est-à-dire des gagnants avantagés et des perdants désavantagés de cette révolution. Par ailleurs, avant d'en arriver à parler de la dématérialisation, il est important en guise d'introduction d'apporter un éclairage classique de la sociologie sur la question de la technique et les innovations technologiques, puis d'aborder quelques définitions et textes juridiques qui encadrent le droit des usagers des services publics qui constitue en effet le thème central du mémoire.

A. Sociologie, Technique et Technologie : Un intérêt précoce de la sociologie pour la technologie, qu'en disent les sociologues classiques ?

Dans un contexte sociétal en constante évolution, l'appréhension des liens entre la sociologie et le développement technique et technologique s'avère d'une importance cruciale. Depuis longtemps, la corrélation entre la sociologie et le développement technique a constitué une préoccupation centrale dans le domaine sociologique. Ces deux domaines, étroitement interdépendants, ont grandement contribué à l'évolution de l'histoire humaine. Le terme "sociotechnique" a été forgé pour souligner cette interconnexion. Cette notion trouve son début dans l'ouvrage *The Social Construction of Technology*¹⁰, dans lequel les auteurs cherchent à élucider comment la technologie est façonnée par des facteurs sociaux. Ils mettent l'accent sur la manière dont les acteurs sociaux influencent le développement, la diffusion et l'utilisation des technologies, en s'appuyant sur des archives et des études de cas historiques pour illustrer ce lien étroit. Ce mémoire de recherche se

⁹ V. Dubois. « *Politiques au guichet politique du guichet* », Chapitre 10, *Politiques publiques 2* (2010), p.265-286.

¹⁰ E. Bijker, T. Hughes, T. Pinch. « *The Social Construction of Technological Systems : New Directions in the Sociology and History of Technology* », Cambridge, Massachusetts : The MIT Press, 1987 ; 1989.

concentre sur l'exploration et l'approfondissement de l'examen des relations complexes entre la sociologie et le développement technique en ce qui concerne l'accès aux droits, en mettant en évidence leurs interactions mutuelles à travers l'histoire. Avant d'aborder cette question, il est essentiel d'examiner brièvement l'histoire de la sociologie afin de démontrer que l'intérêt des sociologues pour la technologie remonte à une période lointaine.

L'intérêt de la sociologie pour la technologie remonte aux premières phases de la discipline, c'est-à-dire au moment où la sociologie commence à s'institutionnaliser comme étant une discipline scientifique. A cette époque, les sociologues étaient animés par une quête de compréhension des transformations sociales induites par les bouleversements économiques et technologiques liés à l'industrialisation au tournant du XIXe siècle. Certes, les sociologues les plus anciens ne se sont pas penchés longuement à l'analyse minutieuse des effets de l'arrivée des nouvelles technologies, potentiellement en partie lié au manque du niveau de développement technique à cette époque. Néanmoins, on retrouve dans la littérature plusieurs auteurs qui s'y sont intéressés et ont jeté les bases de la sociologie de la technologie en étudiant les interactions complexes entre technologie, économie et culture. Ils ont compris que pour appréhender les changements sociaux, il était impératif de considérer le rôle central des technologies au sein de la société.

Ainsi pour le fondateur de la sociologie moderne Émile Durkheim a porté un intérêt significatif à la technologie et à son rôle dans la société. Sa perspective sociologique s'est focalisée sur l'analyse des faits sociaux et de leurs conséquences sur les individus et la communauté. Notamment, dans son ouvrage *De la division du travail social*¹¹, il a exploré l'influence de la division du travail sur la solidarité sociale, reconnaissant ainsi la technologie comme un facteur déterminant dans ce processus. Il a discerné deux types de solidarité : mécanique, caractérisant les sociétés traditionnelles avec une division du travail restreinte, et organique, caractérisant les sociétés modernes avec une division du travail complexe. La technologie a joué un rôle majeur dans la transition de la solidarité mécanique à la solidarité organique en permettant des formes de production plus élaborées et une plus grande interconnexion entre les individus. Parallèlement, dans *Les formes élémentaires de la vie religieuse*¹², il a examiné comment la technologie contribue à façonner les représentations collectives et les valeurs morales dans la société. Les innovations technologiques peuvent influencer les croyances et les valeurs culturelles en

¹¹ É. Durkheim. « *De la division du travail social* » (1re éd., 1893), Paris, Puf, 1930 ; nouv. éd., coll. « Quadrige », 2007.

¹² É. Durkheim. « *Les Formes élémentaires de la vie religieuse* », Paris, Alcan, 1912

transformant les modes de vie et en déterminant les objets de croyance. La technologie peut donc être un facteur d'intégration sociale en renforçant les liens sociaux et en facilitant la coopération entre les individus, mais aussi de désintégration sociale lorsqu'elle perturbe les structures sociales existantes ou génère des tensions.

Son homologue, outre-rhin, Max Weber a consacré une attention particulière à la technologie et à son influence sur la société. Sa perspective compréhensive de la rationalisation et de la modernité, l'a amené à examiner l'impact de la technologie sur la vie sociale et culturelle. Dans son œuvre emblématique *L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme*¹³, l'auteur a mis en évidence comment le développement technologique favorise « la rationalisation de la société ». L'introduction de nouvelles technologies dans les processus de production et d'organisation conduit à une augmentation de l'efficacité, mais elle entraîne également un déclin des valeurs traditionnelles et de l'engagement émotionnel dans la vie sociale. Weber a également souligné que la technologie influence la formation des classes sociales et des modes de vie, en créant de nouvelles identités sociales dans les villes modernes grâce aux transports publics et aux communications modernes. Sa perspective met l'accent sur l'importance de la technologie dans la transformation de la société et dans la diffusion des valeurs culturelles. Ainsi, l'intérêt de Weber pour la technologie demeure une source d'inspiration pour la sociologie contemporaine dans l'étude de l'évolution des structures sociales, des valeurs culturelles et des comportements individuels face à l'impact croissant de la technologie dans notre monde moderne.

Auguste Comte, en entretenant une approche scientifique et systématique des sciences sociales lui a permis d'appréhender la technologie comme un facteur essentiel dans la progression sociale. Dans son ouvrage majeur *Cours de philosophie positive*¹⁴, Comte a évoqué un stade ultime du développement humain, qu'il qualifiait de « règne de l'industrie », où la science et la technologie domineraient la société. Selon lui, l'avancée technologique, en améliorant les processus de production et en accroissant l'efficacité industrielle, jouerait un rôle déterminant dans l'édification d'une société plus harmonieuse et rationnelle. Comte accordait une attention particulière aux techniciens et ingénieurs, en les considérant comme les *saints industriels* de la société, dont les contributions équivalaient à celles des prêtres dans les sociétés religieuses.

¹³ M. Weber, « *L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme* », SUIVI D'AUTRES ESSAIS (1904-1905), PARIS, GALLIMARD, COLL. « TEL », 2004 (4ÈME ÉDITION, 1960), 531 P.

¹⁴ A. Comte, « *Cours de philosophie positive* », 6 vol., Bachelier, Paris, 1830-1842

Thorstein Veblen dans *Théorie de la classe de loisir*¹⁵, a marqué la discipline par son analyse novatrice de la technologie en développant le concept de *conspicuous consumption* (consommation ostentatoire) pour explorer comment la technologie a influencé les pratiques de consommation dans les sociétés modernes. Il a observé que la technologie, en facilitant la production de biens de luxe, a créé une classe de loisir cherchant à afficher son statut social par des dépenses ostentatoires et aussi à altérer la demande des consommateurs. Ainsi, la technologie a façonné une culture de consommation axée sur le prestige et la distinction sociale. En outre, Veblen a souligné les conséquences de la technologie sur le travail et la production dans « The Theory of Business Enterprise ». Il a critiqué la déshumanisation du travail causée par l'automatisation et a dénoncé l'orientation improductive de la technologie dans le capitalisme, où la recherche du profit prime sur le bien-être de la société. Son approche critique de la relation entre technologie, consommation et travail rejoint celle de Karl Marx un pilier de la sociologie, a porté un intérêt majeur à la technologie et à son rôle dans la société capitaliste. Sa philosophie, centrée sur une analyse critique et matérialiste des structures sociales, l'a conduit à étudier en profondeur l'impact de la technologie sur les rapports de production et les dynamiques de pouvoir. Dans son œuvre capitale, *Le Capital*, Marx a mis en évidence le rôle central de la technologie dans le mode de production capitaliste, soulignant comment l'introduction de nouvelles technologies et de machines dans les usines entraînait une division du travail plus poussée et aliénait les travailleurs de leur travail. Selon Marx, la technologie constituait un pilier du capitalisme industriel, favorisant l'accumulation de capital et la concentration du pouvoir économique entre les mains de la classe capitaliste. En parallèle, Marx a analysé comment la technologie agissait comme un catalyseur des luttes de classe et du changement social. Les innovations technologiques ont contribué à éveiller une conscience parmi les travailleurs sur les inégalités économiques, alimentant ainsi les mouvements révolutionnaires et les revendications de changement. L'intérêt de Marx pour la technologie continue d'inspirer des recherches sociologiques contemporaines sur son rôle complexe dans la formation des classes sociales et dans la dynamique du pouvoir, mettant en lumière les tensions inhérentes au développement technologique dans le contexte d'un système capitaliste. Ainsi, l'héritage intellectuel de Marx reste un pilier essentiel pour la sociologie moderne dans son analyse des relations entre technologie, société et changement social.

¹⁵ T. Veblen, *Théorie de la classe de loisir*, Gallimard, Paris, (1970) [1899].

En conclusion, l'intérêt de cette partie est de montrer le lien permanent et ambivalent qu'ont entretenu des penseurs, des sociologues et philosophes à l'égard de la technique et la technologie témoigne la compréhension des sociétés modernes. Leurs analyses approfondies ont mis en lumière l'interaction complexe entre la technologie et la société, mettant en évidence son rôle en tant que moteur du changement social, des inégalités économiques et des dynamiques de pouvoir. En examinant la division du travail, la solidarité sociale, la rationalisation, la consommation ostentatoire et la déshumanisation du travail, ces penseurs ont jeté les bases d'une sociologie de la technologie qui inspire encore aujourd'hui la recherche sociologique contemporaine. Leurs contributions nous rappellent l'importance de considérer de manière critique l'impact de la technologie sur la vie sociale, culturelle et économique, tout en soulignant la nécessité de promouvoir une réflexion approfondie sur l'évolution technologique et ses conséquences sur la société actuelle et future. En intégrant ces perspectives historiques, nous sommes mieux préparés à appréhender les enjeux complexes de la technologie dans notre monde en constante mutation.

Aujourd'hui des sociologues comme Éric Dagiral et Olivier Martin parlent de « *Liens sociaux numériques* »¹⁶. Une telle appellation n'est pas soudaine mais renvoie exactement au processus de transformation qu'ont subi nos comportements et actions sociales largement médiées aujourd'hui par les téléphones, ordinateurs, et outils numériques : certaines aspects et modalités d'existence des liens sociaux sont intriqués avec ces techniques. En d'autres termes, ils montrent au contraire à quel point les techniques d'information et de communication (TIC) sont entrelacées dans les faits sociaux étudiés et qu'il serait vain de vouloir distinguer la dimension non-TIC et la dimension TIC d'un fait social. Choisir cette expression « liens sociaux numériques » est une manière de dire que les liens sociaux incorporent, ou peuvent incorporer, des aspects prenant forme dans les dispositifs numériques. C'est une manière de dire que la sociologie ne peut pas ignorer la place et le rôle des techniques dans les dynamiques du social.

¹⁶ É Dagiral, O.Martin. « *Liens sociaux numériques, Pour une sociologie plus soucieuse des techniques* », Sociologie 2017/1 (Vol. 8), p 3-22.

B. Faire valoir ses droits : Le droits des usagers des services publics :

Toute personne physique quel que soit sa nationalité, son âge, son sexe, sa classe sociale, son état physique, et résidant sur le territoire national est, par essence, usager des services publics, et donc détenteur du droit d'usage de ces services ¹⁷.

Penser le droit des usagers des services publics, c'est saisir un champ à part entière du domaine du droit et qui amène à se poser des questions fondatrices : comment émerge le droit des usagers ? quels sont ces droits ? quels sont les textes qui le fondent ? Répondre à ces questions permet d'apporter un cadrage général de la thématique étudiée.

1. L'émergence du droit des usagers :

Le droit...

Un des problèmes de la sociologie juridique réside dans sa difficulté à définir avec précision son objet. Ainsi, la notion de « droit » est souvent sujette à de nombreux débats définitionnels, opposant sociologues et juristes. La spécificité du droit réside au fait que ses contours, ses limites et ses approches se meuvent selon les disciplines, même s'il existe un consensus autour du fait que les règles juridiques sont un type de normes sociales avec des caractéristiques particulières. Cela conduit à des enquêtes et des investigations très disparates allant des institutions juridiques et judiciaire et professionnels du droit à différentes formes de normativités et de contrôle social ¹⁸.

Un des principaux différends s'opère entre les acteurs qui assimilent le droit à des ensembles normatifs non expressément juridique et ceux qui, au contraire, le réduisent à ce qui est formellement estampillé comme tel. Cette conception maximaliste est avancée par Bronislaw Malinowski dans son ouvrage fondateur de l'anthropologie du droit, *Crime and Custom in Savage Society* ¹⁹ dans lequel il considère que le droit réside dans la conduite régularisée des comportements d'un groupe social, d'une communauté, d'une société indépendamment de l'existence de textes juridiques. Dans ce même courant de pensée, Louis Assier-Andrieu écrit dans *Le droit dans les sociétés humaines* : « *Le droit ne se réduit pas aux édifices (étatiques) construits sur des textes. Il peut plus largement être*

¹⁷ Définition que je me suis forgé moi-même.

¹⁸ T. Delpeuch, L. Dumoulin, C. Galembert. « *Sociologie du droit et de la justice* ». Armand Colin, 2014.

¹⁹ Bronislaw Malinowski. « *Crime and Custom in Savage Society* ». Mansfield Centre, CT : Martino Publishing, 2014.

*considéré comme la manière dont un groupe, une culture, éventuellement sans écriture, réunit les outils nécessaires à accomplir l'ouvrage juridique : prévenir et traiter les conflits survenant dans la société au nom d'une référence partagée. »*²⁰

Dès lors on comprend que les règles de droits fixées par l'État ne représentent qu'une partie du droit total, qui est envisagé comme le produit de la société. Etant donné l'impossibilité à cerner exhaustivement la notion de droit, nous nous limiterons à une définition institutionnelle du droit. En effet, le droit (au singulier), habituellement qualifié de droit *objectif*, peut se définir comme un ensemble de règles à caractère général et obligatoire, régissant la vie en société et sanctionnées par une autorité légitime qu'est l'État²¹. En revanche, les droits (dits *subjectifs*) sont un ensemble de prérogatives dont peuvent bénéficier plusieurs individus. Un titulaire de prérogatives devient alors « un sujet de droit », c'est-à-dire un acteur qui exerce des droits et sur lequel s'exerce un ensemble d'obligations.

A ce niveau, on peut dire que le droit des usagers des services publics est donc à la fois :

- Un ensemble de règles générales (celles dictées par le Conseil d'État par exemple) en matière de responsabilité,
- Un ensemble de prérogatives propre à un individu.

... Des usagers

D'abord une première question se pose alors : doit-on parler de droit des usagers, des administrés, des citoyens... ? Nous allons définir chacun de ces types et montrer finalement que l'appellation « droit des usagers » est celle la plus communément admise.

- **Le droit des administrés** : Relève du domaine administratif. L'administré étant « une personne soumise à une autorité administrative ». Cette soumission paraît

²⁰ Louis Assier-Andrieu. « *Le droit dans les sociétés humaines* ». Collection Essais & recherches. Paris : Nathan, 1996, p. 42.

²¹ Le monopole de la violence physique légitime de Max Weber, définissant l'Etat comme le principal détenteur de cette autorité et à travers lequel il assure le droit et la justice.

très désuète à l'aune du développement du droit et n'apporte pas réellement de plus quant à l'appréhension du droit.

- **Le droit des citoyens** : c'est la terminologie légale de nos jours. Il est d'ailleurs à noter que la forme adjectivée correcte de « citoyen » serait plutôt « *civique* ». Ainsi, la loi n°2000/321 du 12 avril 2000 s'intitule-t-elle « relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations ». Néanmoins, cette appellation « droit des citoyens » se heurte à un problème de circonscription. Si le citoyen est l'« *individu jouissant sur le territoire dont il relève, des droits civils et politiques* »²², alors le droit des usagers risque d'être composé de presque tout le droit objectif, et par conséquent exclure les mineurs ou les étrangers car ne sont pas des « citoyens », or, ils sont tout de même usagers.
- **Le droit des habitants** : Un habitant est une *personne qui à sa demeure réside habituellement en un lieu déterminé*. Parler d'habitant est encore très flou.
- **Le droit du public** : La notion de « public » peut être prise, mais sujette à un flou. On ne comprend assez de qui parle-t-on. Le public est souvent défini « le peuple pris dans son ensemble », la « masse », la « population ». Cependant, il est à noter que la loi n°79.587 du 11 juillet 1989 est dite « *relative à la motivation des actes administratifs et l'amélioration des relations entre l'administration et le public* ».
- **Le droit des usagers** : c'est non pas la meilleure notion, mais la moins mauvaise et la plus usuelle. L'usager est celui qui jouit d'un droit réel d'usage ou une personne qui utilise un service public ou une administration publique. C'est donc à mon sens la notion qui apparaît la plus adéquate et la plus utilisée dans le sens commun.

Historiquement, la notion d'*usager* a pris plusieurs sens différents selon les époques. Ses débuts remontent au moyen âge, l'usager constituait une catégorie particulière de propriétaires :

« Attesté dès le XIV^{ème} siècle, le terme « usager » désigne un membre d'une communauté qui possède de manière collective bois et pâtures : les « usages » ou les « communaux ». L'usager se définit alors par une apparence et une appropriation de la terre, même-ci celle-ci est indivisible entre les membres présents et à venir de la communauté. Cette tenure collective fait le pendant d'un autre régime d'appropriation, associé au système féodal, par lequel le vassal tient sa propriété de son suzerain et peut accorder, moyennant

²² Raymond Guillien. Lexique des termes juridiques, 12ème éd., Dalloz, 1999, p.561.

paiement d'une redevance, le droit d'utiliser cette terre. Par-là, la filiation de ce terme se distingue aussi de celle des premiers services publics qu'étaient les fours et moulins banaux. Le moulin banal appartient au seigneur et les paysans sont contraints d'y porter leur grain. Ils n'en sont pas, au sens de cette époque, usagers »²³.

La notion connaîtra un bond beaucoup plus tard lors de la révolution industrielle et le passage d'une économie céréalière à une économie industrielle. L'utilisateur devient un détenteur de droit. Dans un arrêt du 21 décembre 1906, le Conseil d'État posera la question fondatrice de cette nouvelle conception : « *il faut donc rechercher si les usagers ont un droit au fond à exiger l'intervention de l'administration* ». Puis progressivement cette notion finira par être formalisée via des décrets. En effet, le décret du 28 novembre 1983 parlera des relations entre l'administration et « les usagers » et conduira à des réformes approfondies par la loi du 12 avril 2000, à savoir notamment la fin de l'anonymat des fonctionnaires, la mention obligatoire des délais de recours, la retransmission au service compétent en cas de transmission erronée...

2. Classification du droit des usagers

Le droit des usagers puise ses sources à la fois :

- Majoritairement du *droit public* (droit objectif réglant les rapports entre particuliers et personnes publiques, ou entre personnes publiques). Plus particulièrement, le droit des usagers relève du droit administratif (et notamment à la jurisprudence du Conseil d'Etat sur les relations administrations/administrés) ;
- Minoritairement du *droit privé* (droit objectif réglant les rapports entre les particuliers).

Si le droit, dans ces deux formes *public* et *privé*, joue un rôle essentiel dans l'organisation sociale et la protection des droits individuels. Il est important de reconnaître ses limites et les questions qui peuvent être soulevées à son égard.

Une critique courante du droit est sa tendance à refléter les intérêts et les valeurs dominants d'une société donnée. Le droit peut souvent favoriser certains groupes ou intérêts au détriment des autres. Au lieu de préserver l'égalité, le droit ne serait-il pas créateur

²³ G. Jeannot. « *Les usagers du service public* », col. Que sais-je ?, PUF, 1998, p.127.

d'inégalités et d'injustices sociales ? De même, sa mise en œuvre peut être influencée par des facteurs politiques, économiques ou sociaux, ce qui peut compromettre son objectivité et son impartialité. Cette critique matérialiste est avancée par l'école marxiste qui fait du droit un appareil au service de la classe dominante, préserve et défend ses intérêts à travers des textes législatifs et dissimule le pouvoir entre les classes : « [...] Toute la législation a pour but de protéger le possédant contre celui qui n'a rien. C'est uniquement parce qu'il y'a des gens qui n'ont rien que les lois sont une nécessité [...] »²⁴.

Le sociologue et juriste français George Gurvitch a formalisé plusieurs critiques à l'égard de droit. On reprend de lui la notion de « réductionnisme juridique »²⁵, c'est-à-dire la tendance à réduire la réalité sociale complexe à des normes et des règles juridiques. Cela néglige donc la diversité des relations sociales et des formes de régulation qui ne peuvent pas entièrement capturées par le cadre juridique. A travers cette première notion, il forge un second concept le « formalisme juridique » qui privilégie la forme et la procédure juridique au détriment du contenu substantiel des décisions. Il soutient que cela peut conduire à une application rigide du droit, éloignée des réalités concrètes et des besoins de la société²⁶.

Celle de Jürgen Habermas²⁷, pour qui le droit n'est efficace que s'il est accepté et déplore une ébauche inflationniste du nombre de textes juridique existants qui finit par nuire à la crédibilité du droit, et par conséquent conduit sa complexification et son inaccessibilité pour un citoyen ordinaire lambda moins apte avec le domaine juridique.

3. Les principaux textes du droit des usagers

Le droit des usagers puise ses sources dans deux grands blocs : *les sources constitutionnelles* et *les sources internationales*.

Sources constitutionnelles :

²⁴ F. Engels. « *La situation de la classe laborieuse en Angleterre* », 1845.

²⁵ G. Gurvitch. « *Eléments de sociologie juridique* », Paris, Aubin, 1940. Ces notions furent développées également dans *Les tendances actuelles de la sociologie du droit* (1973) et *Sociologie du droit* (1979).

²⁶ *Ibid.*

²⁷ J. Habermas. « *Raison et légitimité : problèmes de légitimation dans le capitalisme avancée* », Paris, Payot, 1978.

Comme l'ensemble du droit français, le droit des usagers tient son fondement de *la constitution* quant à ses grandes lignes directrices :

- La Constitution du 4 octobre 1958 dont le premier article rappelle que la France est une république qui « assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens... » ;
- La Déclaration des droits de l'homme et du citoyen du 26 août 1789 qui rappelle dans son article 15 que : « La société a le droit de demander compte à tout agent public de son administration. » ;
- Le préambule de la Constitution du 7 octobre 1946 dont le point n°1 servira presque mot pour mot à l'article 1 de la loi du 1^{er} décembre 1988, à savoir que « tout être humain, qui en raison de son âge, de son état physique ou mental, de la situation économique, se trouve dans l'incapacité de travailler a le droit d'obtenir de la collectivité des moyens convenables d'existence... ».

Successivement plusieurs lois vont être votées pour améliorer et faciliter la relation des usagers avec les administrations et services publics par exemple :

- Loi du 3 janvier 1973 : loi instituant le médiateur de la République censé aider les particuliers dans leurs problèmes avec l'administration,
- Loi du 6 janvier 1978 : relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, CNIL aide à la transparence sur les fichiers, et prévention quant aux données personnelles,
- Loi du 17 juillet 1978 : relative à l'accès aux documents administratifs,
- Loi du 12 avril 2000 : constitue le dernier texte général consacré exclusivement à l'amélioration des relations entre les citoyens et les administrations. Loi qui a permis de « moderniser l'administration » et « l'adapter aux attentes des usagers » et « d'améliorer la transparence administratives ».
- Loi du 27 février 2002 relative à la démocratie de proximité dont l'article 5 renforme le rôle des missions consultatives des services publics locaux.

Les sources internationales : les Traités

La France, en tant que membre de l'Union européenne, est tenue de se conformer à sa politique et de respecter ses règles et ses décisions. En tant qu'État membre, la France est engagée à coopérer avec les autres membres de l'Union européenne et à mettre en œuvre

les politiques et les directives qui ont été adoptées collectivement. Cela reflète l'engagement de la France envers une intégration européenne et une collaboration étroite avec les autres pays membres pour promouvoir des objectifs communs et atteindre une convergence politique, économique et sociale au sein de l'Union européenne. De plus, il est clairement annoncé dans l'article 55 de la Constitution de 1958 : les traités (ratifiés et respectés par l'autre partie) sont supérieurs aux lois. Par exemple La déclaration des droits de l'homme (1948), Traité de Maastricht (1992), Traité de Rome (1957), Traité d'Amsterdam (1997), Traité de Nice (2000) etc...

C. La transformation numérique de l'État

La transformation numérique et digitale constitue un processus majeur de modernisation et d'adaptation aux enjeux du 21^{ème} siècle, elle est conçue comme un outil transversal pour impulser la modernisation de l'économie, la stimulation de l'innovation, optimiser la compétitivité entre les entreprises, améliorer l'accessibilité aux services publics et réduire les inégalités. Il s'agit donc d'un procédé permettant d'intégrer les nouvelles technologies informatiques à différents secteurs d'activité. L'arrivée de ces technologies n'épargne pas l'administration publique. À l'instar des évolutions qu'elles ont engendrée dans les services privés, les technologies numériques ont d'abord été cantonnées dans l'administration aux tâches bureaucratiques et à la communication, avant de toucher en profondeur un nombre croissant de services administratifs, et plus généralement, de services publics. Ces récentes découvertes technologiques peuvent entre autres contribuer à améliorer l'efficacité des politiques publiques. Le mouvement d'ouverture des données rend les administrations moins opaques et permet de lutter contre la corruption et la bureaucratisation des procédures administratives.

Traditionnellement, le papier symbolise le pouvoir de la bureaucratie. Dans *le Château* de Franz Kafka²⁸, ce dernier déplore l'organisation bureaucratie qui repose sur le pouvoir de la « paperasse ». En effet, la plupart de nos transactions quotidiennes sont minutieusement répertoriées dans des registres administratifs rassemblant des informations qui concernent tous les aspects de nos vies, de nos sociétés et nos systèmes économiques. Si pour Weber ²⁹

²⁸ Franz Kafka. « *Le Château* » (*Das Schloss en allemand*), Le Livre de Poche, 2001.

²⁹ Max Weber. « *Caractéristiques de la bureaucratie* », 1922. Un texte publié dans *Sociologie politique*. Tome 1, p. 256-263. Textes réunis par Pierre Birnbaum et François Chazel, Paris: Librairie Armand Colin, 1971, p.346 Collection U2, sociologie politique.

la bureaucratie permet d'assurer une forme de domination légale et formellement rationnelle au sein des organisations et qui a pour objectif d'optimiser aussi bien la coordination des activités administratives, l'égalité dans le traitement, la rationalisation des décisions à prendre et la neutralité. Le modèle bureaucratique tel que présenté par Weber est ainsi un idéal à suivre. Néanmoins, l'application d'un modèle strictement bureaucratique entraîne certaines dysfonctions classiques. C'est une théorie qui voit la naissance aux États-Unis et qui montre que le modèle hyperrationnel abouti à des effets pervers immédiats qui ne peuvent être contournés. C'est le cas de Robert Merton dans son article *Bureaucratic Structure and Personality*³⁰ dans lequel il critique certains aspects de la bureaucratie le cadre d'une « cage d'acier » tels que la spécialisation excessive, la hiérarchie rigide et les règles strictes (il parle de « comportement ritualiste ») qui peuvent avoir des conséquences sur la motivation la créativité et le bien-être des employés. Il met également en évidence les tensions entre les objectifs bureaucratiques et les besoins individuels et sociaux qui s'opposent à la mission du service public, soulignant les potentielles contradictions qui peuvent émerger dans un tel contexte. Bien avant Merton, on retient une célèbre phrase d'Albert Einstein « *La bureaucratie réalise la mort de toute action* »³¹. Face à cette multitude de limites, les autorités publiques ont repensé un nouveau mode d'organisation de l'action publique, et c'est la conception d'un « *État-plateforme* » qui va progressivement s'imposer.

L'État-plateforme est un concept qui émerge dans le cadre de la transformation numérique de l'administration publique. Il représente une vision dans laquelle l'Etat se positionne en tant que fournisseur de services et de plateformes numériques, permettant aux citoyens, aux entreprises et aux acteurs de la société d'interagir de manière fluide et efficace avec les services publics. L'idée sous-jacente de l'État-plateforme est de passer d'une administration centralisée et hiérarchique à un modèle plus ouvert, collaboratif et axé sur les utilisateurs. Ce terme fut inventé par Tim O'Reilly (*Government as a Platform*, 2011)³², et repris en France par deux entrepreneurs du numériques, Nicolas Colin et Henri Verdier, qui publient ensemble *L'Âge de la multitude*³³ en 2012. L'idée centrale de l'ouvrage est qu'avec la révolution numérique les flux d'intelligence et de créativité se

³⁰ Robert K. Merton. *Bureaucratic Structure and Personality*, Social Forces, vol.35, n°4, 1957, p.311-322.

³¹ Albert Einstein. « *Comment je vois le monde* », Flammarion, 1954, p.85.

³² Avec la plateformesation, l'État n'est plus conçu comme un « distributeur automatique » de prestations mais comme un « bazar », qui met à la disposition des acteurs de la société civile des ressources leur permettant de développer des services innovants.

³³ N. Colin, H. Verdier. « *L'âge de la multitude* », Armand Colin, 2015.

situent désormais davantage à l'extérieur qu'à l'intérieur des organisations, dans ce qu'ils appellent la « multitude » : leur transformation en plateforme permettrait aux organisations de « capter la puissance créatrice de la multitude », en s'attachant à valoriser le potentiel de créativité des individus. L'État est conçu donc comme un levier, une sorte de « porte-avion », « qui stimule et accueille l'engagement citoyen, qui favorise et utilise l'innovation du plus grand nombre, qui garantit des ressources accessibles à tous » (Pezziardi, Verdier, 2017), en offrant les infrastructures nécessaires mais aussi à adapter l'État aux défis de l'ère numérique visant la transformation des principes d'organisation et les modes d'action de l'État (Auby, 2018) qui va être amené à mettre en place des dispositifs d'interface et d'intermédiation, destinés à faciliter les échanges ainsi que la production de biens et services. L'essor des plateformes en ligne facilitant l'accès à un ensemble d'informations, biens ou services³⁴, constitue l'un des éléments les plus importants de la révolution numérique : comme le soulignait le Conseil d'État en 2017, « un capitalisme des plateformes » a émergé, qui non seulement bouleverse les équilibres macroéconomiques, mais encore influe sur les comportements des individus et la consistance du lien social.

La transformation numérique des services publics s'est accélérée en France dans les dix dernières années pour s'imposer comme une norme du service public, au centre de la modernisation de l'État. Les gouvernements qui engagent des réformes en faveur de la transformation numérique ont pour objectif de se débarrasser du papier, ces mutations s'inscrivent dans une logique de modernisation, d'efficacité et de réduction des coûts propre aux registres de légitimation du nouveau management public³⁵ et dans une logique de lutter contre le non-recours aux droits sociaux³⁶. L'objectif poursuivi par les pouvoirs publics de dématérialiser totalement les démarches administratives à l'horizon 2022 en témoigne (programme Action publique 2022). Commencées à la fin des années 1990, la France a pris l'initiative d'intégrer les technologies numériques et transformer la nature du fonctionnement de l'administration et la relation à l'utilisateur grâce notamment au Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information (PAGSI). Les

³⁴ Précisant les définitions données par le Conseil national du numérique en mai 2014 puis par le Conseil d'État en septembre 2014, l'article 49 de la « Loi pour une République numérique » du 7 octobre 2016 entend comme « opérateur une plateforme en ligne toute personne physique ou morale proposant, à titre professionnel, de manière rémunérée ou non, un service de communication au public reposant sur 1° le classement ou le référencement au moyen d'algorithmes informatiques de contenus, de biens ou de services opposés ou mis en ligne par des tiers ; 2° de la mise en relation de plusieurs parties en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou de l'échange ou du partage d'un contenu, d'un bien ou d'un service ».

³⁵ Philippe Bezès. « *Réinventer l'État, les réformes de l'administration française (1962-2008)* », Paris, Presses universitaires de France, 2009

³⁶ Deville, *op.cit.*

premiers sites ministériels font leur apparition en 1996 mais servent principalement à promouvoir l'action du gouvernement en faveur de la digitalisation. Les premiers véritables services publics en ligne démarrent en 1997, année du plan Jospin « Internet, un défi pour la France ». En 1998 est lancé le premier site administratif, « *Admifrance* », qui fournit de l'information mais permet aussi de télécharger des formulaires. Le portail « *service-public.fr* » qui lui succède en 2000, permet l'accès à tous les services publics en ligne. Ces réformes ont pour ambition de simplifier et accélérer les procédures administratives en augmentant leur fiabilité. La production de données et d'informations alimentant la machine gouvernementale est un effet secondaire de l'automatisation des procédures administratives et de la numérisation des archives publiques. En France, l'engagement du président Macron consiste à ce que l'ensemble des 250 services publics les plus populaires puissent être mis en ligne dès 2022. Cet objectif semble atteignable dans la mesure où 70 % de ceux-ci étaient numérisés à mi-mandat.

Par ailleurs, la France est généralement bien classée dans les classements internationaux d'e-administration. En 2014, elle se classait au premier rang européen et au quatrième rang mondial (derrière la Corée du Sud, l'Australie et Singapour) selon l'indice de développement de l'e-gouvernement (*E-gouvernement Development Index*, EGDI) établi par l'Organisation des Nations unies depuis 2003 ³⁷, et aussi le premier rang mondial dans l'offre de services dématérialisés. Néanmoins il convient de nuancer ce classement car la méthode d'évaluation des services publics dématérialisés ne permet de documenter ni leur qualité, ni leur usage effectif ³⁸.

Se limiter au seul critère d'offre de services dématérialisés peut prêter à une analyse insuffisante. L'état des lieux devrait prendre en compte également les usages et usagers de l'administration en ligne. On dispose d'un agrégat européen « DESI » (*Digital Economy and Society Index*) développé par la Commission européenne depuis 2015 qui intègre finement les usages de l'administration en ligne, tant par les ménages que par les entreprises. Avec un score de 51 pour le DESI, légèrement en dessous de la moyenne européenne (52), la France se classe au 17^{ème} rang européen³⁹. Ainsi, en France, 61 % des

³⁷ Nations Unies. E-Government Survey 2014.

Cet indicateur est calculé par une moyenne pondérée des scores normalisés obtenus sur trois dimensions : offre d'administration en ligne, infrastructures numériques et capital humain.

³⁸ Cours des Comptes. *Relations aux usagers et modernisation de l'Etat : vers une généralisation des services publics numériques*, janvier 2016.

³⁹ Nations Unies. *op.cit.*

Cet indicateur fédère plusieurs dimensions : la connectivité, les compétences numériques, les activités réalisées en ligne, l'intégration des technologies numériques par les entreprises et les services publics.

particuliers (en 2015) et 96 % des entreprises (en 2013) ont utilisé Internet pour des contacts avec l'administration, mais ils ne sont que 42 % (particuliers) et 90 % (entreprises) à avoir transmis de façon dématérialisée des formulaires complétés ⁴⁰. Il semble donc y avoir un décalage entre l'offre et l'usage des services numériques.

En effet, il convient de noter que la dématérialisation des services publics soulève des enjeux d'inclusion numérique. Tous les citoyens ne sont pas à l'aise avec les outils numériques, et donc elle serait au service uniquement d'une catégorie et laisse particulièrement à l'écart les plus précaires ⁴¹, ce qui pose tout spécialement problème lorsqu'il s'agit de l'accès aux droits sociaux sur internet.

D. L'Inclusion numérique : un enjeu sociétal pour la France

1. L'exclusion numérique : une réalité avérée

Comme on vient de le démontrer, les indicateurs de « l'e-administration » enregistrent des scores relativement favorables montrant à quel point la France s'est engagé comme le reste des pays développés dans cette course effrénée pour introduire le numérique. Mais une prise en compte insuffisante de l'utilisateur pourrait avoir des effets négatifs sur sa situation, conduisant à relativiser l'apport de la dématérialisation dans ce contexte. L'essor d'Internet et des technologies de l'information et de la communication (TIC) envahissent tous les secteurs de la vie sociale, professionnelle et culturelle, mais concourent en même-temps à produire un effet pervers : *la fracture numérique*. Celle-ci prend trois types. Tout d'abord la fracture de premier degré, dite « instrumentale ⁴² » impliquant l'équipement et le matériel permettant d'utiliser les TIC. La fracture de second degré consiste en l'ensemble de connaissance préalable à l'utilisation de ces outils technologiques. Enfin, différents facteurs sociaux peuvent nuire à l'inclusion numérique, renforçant davantage la désaffiliation et la fracture sociale ⁴³.

⁴⁰ Y. Algan, M. Bacache-Beauvallet, A. Perrot. « *Administration numérique* », Notes du conseil d'analyse économique 2016/7 (n° 34), p. 1-12.

⁴¹ P. Brotcorne, G.Valenduc. « *Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'internet. Comment réduire ces inégalités ?* », Les Cahiers du numérique, vol.5, n°1, p. 45-68.

⁴² N. Pinède, « *Penser le numérique au prisme des situations de handicap : enjeux et paradoxes de l'accessibilité* », tic&société, Vol. 12, N° 2, 10 décembre 2018, p. 9-43.

⁴³ Ibid.

Plusieurs chiffres attestent de la sévérité du phénomène en France. Selon une étude réalisée par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC) en 2013, un cinquième de la population française n'a pas accès à Internet, et ce taux atteint 40 % pour les personnes qui vivent avec moins de 900 euros/mois, ou pour les personnes âgées ⁴⁴. Cette exclusion numérique prend un visage plus sérieux durant les périodes de confinement décrétées en raison de la pandémie de coronavirus, avoir accès aux ressources numériques courantes (Internet, ordinateur, réseau, téléphone etc.) et savoir les utiliser s'est avéré crucial. Or les chiffres de l'enquête annuelle auprès des ménages sur les technologies de l'information et de la communication (TIC ménages) de 2021 montrent la persistance de certaines formes d'exclusion. 15,4 % des personnes de 15 ans ou plus résidant en France hors Mayotte se trouvent en situation d'illectronisme ⁴⁵, 14 % n'ont pas utilisé Internet au cours des trois derniers mois précédant l'enquête et 1,4 % l'ont utilisé mais ne possèdent pas les compétences numériques de base dans au moins quatre domaines sur cinq : la recherche de l'information, communication en ligne, l'utilisation de logiciels, la protection de la vie privée et la résolution de problèmes en ligne. De plus, l'illectronisme s'accroît nettement avec l'âge : 62 % des 75 ans et plus, contre seulement 2% des 15-24 ans. C'est aussi le cas de plus d'une personne de 60 ans ou plus sur trois. Au-delà de l'effet âge, l'illectronisme est fortement lié au diplôme, au niveau de vie et à la profession. Ainsi, 9 % des ouvriers sont concernés, contre seulement 2 % des cadres. Si 36 % des retraités sont touchés par l'illectronisme, leur population n'est pas homogène : 51 % des anciens agriculteurs, commerçants et artisans et 53 % des anciens ouvriers sont en situation d'illectronisme, contre seulement 23 % des retraités ayant occupé une profession intermédiaire et 10 % des anciens cadres.

Face à cette fracture numérique qui touche certaines catégories, un concept récent est apparu « *l'inclusion numérique* » qui désigne, pour reprendre la définition de Nathalie Silbert, les manières de lutter contre la fracture numérique dans un contexte de dématérialisation des services publics ⁴⁶, et vise à rendre le numérique accessible à chaque individu en lui transmettant les compétences numériques qui pourraient être un levier de son inclusion sociale et économique ⁴⁷. Ce processus occupera davantage les politiques

⁴⁴ B. Bouquet et M. Jaeger, « *L'e-inclusion, un levier ?* », Vie sociale, vol. 11, no 3, 2015, p. 185.

⁴⁵ L'illectronisme est la situation d'une personne ne possédant pas les compétences numériques de base (rechercher des informations en ligne, communiquer en ligne, utiliser des logiciels,) ou ne se servant pas d'Internet (incapacité ou impossibilité matérielle de l'utiliser durant les trois derniers mois).

⁴⁶N. Silbert, « *Les oubliés du numérique, un défi pour l'Etat* », Les Echos, 27 février 2017.

⁴⁷ B. Bouquet et M.Jaeger, *op. cit.*

publiques, et ce en instaurant des stratégies ayant pour but la création d'une société de l'information « *inclusive* », qui puisse profiter à toutes et tous sans exclure certaines fractions de la population. Ces politiques sont développées en prenant en compte la réalité sociale et économique des individus. Elles visent à mettre en place des moyens pour dépasser les exclusions numériques et favoriser l'accès à toutes et tous ⁴⁸. Cela peut prendre plusieurs formes : dispositifs d'accompagnement, l'éducation sur les TIC, la formation et les apprentissages etc. tout en visant l'autonomie des personnes dans l'utilisation des nouvelles technologies.

2. Enjeux de l'inclusion numérique :

Au-delà de la stricte question du numérique se cache derrière des enjeux sociaux car l'exclusion numérique peut empêcher certains individus d'accéder à des droits et services. Le rapport numérique-usager peut être disqualifiant. Le numérique devient contre-productif et se retourne contre les individus, en les mettant à l'écart et en les stigmatisant puisqu'ils ne participent pas pleinement aux activités de la société.

Pour la fondation Travail-Université : « *Les enjeux du numérique dépassent à la fois ceux du simple accès et de l'utilisation élémentaire des outils numériques ; ils concernent plus largement la capacité à maîtriser les TIC en vue d'améliorer sa qualité de vie et sa participation aux différentes sphères de la société. Autrement dit, l'inclusion numérique n'est rien d'autre que l'inclusion sociale au sens où celle-ci implique la capacité effective à exercer son rôle de citoyen actif et autonome dans une société où le numérique joue un rôle essentiel* » ⁴⁹.

Les personnes souffrant d'un écartement des technologies numériques sont tendanciellement les personnes âgées, les moins diplômées, les basses catégories socioprofessionnelles (ouvriers, agriculteurs etc.) que la moyenne de la population⁵⁰. Ces deux catégories sont les plus touchées par la situation d'illectronisme car ceux qui n'accèdent pas à la connaissance technologique sont souvent ceux qui n'ont pas d'accès à la connaissance de manière générale. Les individus, qui ont des compétences appréciées dans l'utilisation des outils TIC et qui ont également un usage plus diversifié ou qui ont une formation générale meilleure, ont plus de probabilité d'utiliser les services

⁴⁸ P. Plantard, « *Pour en finir avec la fracture numérique* », Editions Fyp, 2011.

⁴⁹ « Proposition pour un plan national e-inclusion horizon 2020 », décembre 2013.

⁵⁰ « Baromètre du numérique 2018 ».

administratifs en ligne ⁵¹. Plus qu'une exclusion sociétale, en renforçant les sentiments de solitude et d'indignité des individus concernés, l'exclusion numérique peut entraîner une désintégration sociale, ou comme l'exprime le sociologue Serge Paugam : « [entraîner] un processus d'affaiblissement ou de rupture de l'individu avec la société au sens de la perte de la protection et la reconnaissance sociale » ⁵², ou « une autodépréciation de leur estime de soi » ⁵³ pour le sociologue Fabien Granjon.

Selon les sociologues Périne Brotcorne et Gérard Valenduc, la mise en place de politiques d'inclusion numérique à l'aide d'accompagnements et de formations aux technologies numériques est indispensable mais ne doit en aucun cas omettre l'existence d'un problème plus général, celui des inégalités d'accès à l'éducation ou à la formation entre les individus d'une même société :

« Réduire les problèmes de formation à ceux de l'alphabétisation numérique, sans se poser la question des conditions nécessaires à l'acquisition de ce savoir-faire technique, c'est en effet oublier que si une partie de la population ne possède pas les compétences numériques, c'est qu'elle ne possède bien souvent pas simultanément les compétences de base pour son insertion active dans la société » ⁵⁴.

On comprend dès lors l'importance des politiques interventionnistes dont les différents gouvernements en France ont veillé à appliquer afin de limiter et réduire les effets d'exclusion sociale auxquels peuvent faire face les catégories les plus démunies. Comment la France intervient-elle pour garantir une justice sociale ?

3. Actions de la France contre l'exclusion numérique : Promouvoir l'inclusion numérique pour tous

Les actions de l'Etat en faveur de cette dite « inclusion » se sont multipliées dans les dix dernières années. Plusieurs organismes ont vu le jour ainsi que des plans ont été votés. En 2013, l'association « Emmaüs Connect » est créée ayant pour but de lutter contre l'exclusion des personnes en situations de précarité sociale. Elle propose dans ses 13 points

⁵¹ M. Bacache-Beauvallet, D. Bounie, A. François. « Existe-t-il une fracture numérique dans l'usage de l'administration en ligne ? », Revue économique 2011/2 (Vol. 62), p 215-235.

⁵² S. Paugam, « La disqualification sociale : essai sur la nouvelle pauvreté », Paris, Presses universitaires de France, 2009, p. 256.

⁵³ F. Granjon, « Inégalités numériques et reconnaissance sociale. Des usages populaires de l'informatique connectée », Les cahiers du numérique, vol. 5, no 1, 30 mars 2009, p. 19-44.

⁵⁴ P. Brotcorne et G. Valenduc, *op.cit*

d'accueil en France métropolitaine et au sein de structures tiers ⁵⁵, de l'équipement et des moyens de connexion à prix solidaire ⁵⁶, ainsi qu'un accompagnement gratuit sur des compétences numériques essentielles. En 2015, « l'Agence du numérique » a été créée en France pour adapter les actions de l'Etat au numérique. Placée sous la responsabilité du Ministère de l'économie, de l'industrie et du numérique et du Secrétaire d'Etat chargé du numérique, son action, s'inscrit dans le cadre du plan « France numérique 2012 » qui vise à faciliter l'équipement et l'accompagnement des foyers, en particulier ceux qui restent en retrait de l'utilisation du numérique (personnes âgées, familles, ou individus précaires, sans emploi, etc.) ⁵⁷.

Une nouvelle initiative de l'Etat est prise en 2017, lorsque le gouvernement décide d'instaurer un « *plan d'inclusion numérique* » pour répondre aux 13 millions de Français en difficulté avec le numérique⁵⁸. Ce plan est élaboré dans le cadre de la *Mission Société Numérique* qui promet une panoplie de services et de ressources à destination des collectivités locales dans le but d'accompagner la transition numérique en matière d'usages, d'accès aux droits et de services. Cette stratégie nationale aboutit également à la formation de groupes de travail répartis sur quatre thématiques visant à identifier les publics sujets à une exclusion numérique et à les orienter grâce à des parcours adaptés, former et territorialiser l'offre de médiation, soutenir économiquement les acteurs et enfin partager des exemples de bonnes pratiques afin de montrer la voie aux territoires ⁵⁹. En 2020, une enveloppe de 250 millions sur les 908 millions d'euros du plan de relance dédiés à la transformation numérique du territoire français sont consacrés à l'inclusion numérique ⁶⁰.

D'autres initiatives méritent d'être soulignées comme *La création des Espaces publics numériques (EPN)* qui sont des lieux ouverts au public (les bibliothèques, les centres sociaux et les maisons de quartier) où les citoyens peuvent accéder gratuitement à Internet. Ils offrent aussi des formations et ateliers pour améliorer les compétences numériques des usagers. De plus les animateurs apportent également une assistance personnalisée pour

⁵⁵ « Illectronisme : aux côtés de ceux qui aident les laissées-pour-compte du numérique », Radio France.

⁵⁶ « Un accès Internet pour les sans-abris », Le Monde.fr, 19 avril 2013.

⁵⁷ France numérique 2012 - Plan de développement de l'économie numérique.

⁵⁸ « Le plan d'inclusion du numérique lancé à Bordeaux » 12 décembre 2017.

<https://www.francebleu.fr/infos/economie-social/le-plan-d-inclusion-numerique-du-gouvernement-lance-a-bordeaux-1513094280>

⁵⁹ Voir : <https://territoires.societenumerique.gouv.fr/boite-outils/orientation.html>

⁶⁰ « Le numérique, pilier central de la relance » :

<https://www.gouvernement.fr/actualite/le-numerique-pilier-central-de-la-relance>

accompagner les personnes dans leurs démarches en ligne. Le Programme « *Grande Ecole du Numérique* » lancée en 2015 ou encore des programmes spécifiques dédiées à former et accompagner les seniors.

De plus, le gouvernement a lancé, en pleine période de confinement, un centre d'appel « Solidarité-numérique »⁶¹ - mis en place par un consortium d'acteurs bénévoles (hubs pour un numérique inclusif, administrations, entreprises, Banques des Territoires, APTIC, etc.) avec un portage par la coopérative la MedNum suite à une initiative du Secrétariat d'Etat au numérique et de l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires. Il s'agit d'un numéro de téléphone unique permettant d'obtenir une aide pour 8 catégories de service : faire ses démarches pour soi et sa famille, faire ses démarches pour son travail, prendre un rendez-vous avec un médecin, faire ses courses sur internet, télétravailler, communiquer avec ses proches, etc. Derrière ce centre d'appels ce sont des médiateurs numériques professionnels agissant à titre bénévole qui ont apporté leur expertise et qui a permis d'accompagner 17 000 personnes par téléphone grâce à 2000 médiateurs bénévoles. Il s'agit en effet d'une démarche pionnière de l'inclusion numérique à distance.

Les services publics ont aussi adapté leur offre de service à cette transformations numérique. Par exemple, la Caisse d'allocations familiales (CAF) du département de la Seine-Saint-Denis propose un espace multimédia dans chacun de ces agences pour apporter un accompagnement aux plus démunis : « *cela représente au total 90 ordinateurs, une trentaine de personnes dédiées à l'accompagnement individuel et 168 ateliers d'initiation établis avec des partenaires* », égrène Romain Gardelle, sous-directeur en charge du développement territorial. Chez Pôle Emploi, où l'on s'inscrit forcément en ligne, on a aussi pris à bras le corps le sujet : en plus d'une assistance téléphonique renforcée, 2 200 personnes ont été recrutées en service civique pour aider les 3 % de demandeurs d'emploi déconnectés⁶².

4. Les conditions de l'inclusion numérique :

On reconnaît sur le plan théorique une échelle composée de quatre points fondamentaux qui conditionnent l'inclusion numérique des individus :

⁶¹ Solidarité numérique : un nouveau site pour lutter contre l'illectronisme.

⁶² *Les oubliés du numérique, un défi pour l'Etat*. Publié dans Les Echos, 27 février 2017 par Nathalie Silbert. <https://www.lesechos.fr/2017/02/les-oublies-du-numerique-un-defi-pour-letat-161051>.

1. Avoir un accès aux outils numérique et à internet : possession matérielle aux outils technologiques : ordinateur, smartphone, tablette, réseau etc...
2. Savoir utiliser les outils numériques : Il s'agit d'un capital de connaissances et de compétences permettant à tout individu de pouvoir utiliser de manière fonctionnelles les équipements et les interfaces numérique.
3. Maitriser les outils numériques : Dans le rapport du CREDOC « *Conditions de vie et les Aspirations* » de 2018, il souligne que savoir utiliser les outils numériques (critère deux) reste insuffisant puisqu'il y a toujours des individus qui se trouvent démunis face à certaines pratiques ou peinent à répondre à des questions techniques. Tamer El Aïdy, chargé de mission au sein de l'association Les petits débrouillards, le constate régulièrement : « *Par exemple, Tous les jeunes savent regarder YouTube sur leur écran. En revanche, beaucoup ne savent pas envoyer un mail avec une pièce jointe* »⁶³. Il est donc nécessaire d'avoir des compétences numériques avancées et un savoir-faire pour utiliser les TIC de manière active dans différents domaines (éducation, communication, réseaux sociaux, etc.).
4. Être en capacité d'avoir une auto-critique : Développer une utilisation à la fois critique, responsable, créative et productives des technologies numériques. Les individus doivent avoir un usage critique des contenus numériques et développer une appréhension des valeurs véhiculés par les producteurs de contenus virales.

Ces quatre points constituent le socle de la bonne intégration du numérique dans la vie des individus, c'est-à-dire la capacité de ces derniers à participer à une société qui utilise la technologie dans différents secteurs d'activité. On comprend dès lors que l'objectif de l'inclusion numérique est de permettre à chacun un accès facile, libre, et fructueux au monde numérique afin qu'ils le comprennent, et en même-temps de pouvoir s'en servir de manière autonome.

5. La justice et le droit confrontée au numérique

Le numérique transforme notre société dans chacune de nos activités. La justice quant à elle n'y fait pas exception. Depuis les années 2000, différentes réformes ont eu en France

⁶³ *Ibid.*

l'ambition de faire prendre à la Justice le « train » du numérique en dépassant la seule question du transfert du papier au numérique pour développer des outils permettant une transformation des procédures, des métiers et de l'offre de service public existante. L'organisation du travail et le traitement des procédures ont été soumis à de nombreuses modifications telles que la dématérialisation des échanges avec la mise en place d'une communication électronique entre les avocats et les tribunaux de grande instance ⁶⁴, la dématérialisation devant la cour d'appel dans les procédures avec représentation obligatoire ⁶⁵ ou encore la procédure du pouvoir en cassation⁶⁶.

Cette vague de transformation a connu de nouveaux prolongements avec *la Loi du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme de la Justice* ⁶⁷. L'adoption de ce texte a été précédée d'une réflexion institutionnelle qui a pris la forme d'un rapport menée dans le cadre de cinq « Chantiers de la Justice », dont l'un était spécifiquement consacrée à la question du numérique ⁶⁸, les mesures de mise en œuvre technique et d'accompagnement prennent un retard très conséquent, les professionnels se plaignent des outils et des dispositifs en place, d'une importante carence en termes d'équipement et de formation, de renforcement des fonctions support et de soutien et d'amélioration de la qualité des applicatifs existants ⁶⁹.

Ce rapport ouvre les vannes à un programme de dématérialisation totale des procédures civiles et pénales. La loi « Belloubet » ⁷⁰ s'inscrit dans ce programme : « Bâtir avec 2022, un véritable service numérique, qui permette à l'ensemble des usagers de gérer en ligne leurs procédures et leurs démarches, et aux magistrats et agents du ministère de bénéficier d'applicatifs et d'outils de travail adaptés, réduisant les tâches répétitives et de faible valeur ajoutée⁷¹ ». Mais la réalité fit jour, les obstacles techniques à la dématérialisation

⁶⁴

Décret n° 2005-1678, du 28 décembre 2005, relatif à la procédure civile, à certaines procédures d'exécution et à la procédure de changement de nom.

⁶⁵ Décret n° 2009-1524, du 9 décembre 2009, relatif à la procédure d'appel avec représentation obligatoire en matière civile.

⁶⁶ Décret n° 2008-484, du 22 mai 2008, relatif à la procédure devant la Cour de cassation.

⁶⁷ Loi du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme de la Justice, J.O. 24 mars 2019, n° 0071.

⁶⁸ V. J-F Beynel, D. Casas, Chantiers de la Justice. Transformation numérique, Ministère de la Justice (France), 16 janvier 2018, en ligne : <http://www.justice.gouv.fr/publication/chantiers_justice/Chantiers_justice_Livret_01.pdf>

⁶⁹ Chantier de la Justice, ministère de la Justice, Rapp. n° 1, « Transformation numérique », 2018.

⁷⁰ Loi n° 2019-222, du 23 mars 2019, de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice, dite loi « Belloubet », JORF n° 0071 du 24 mars 2019, texte n° 2. V. not. J.-B. Thierry, *La loi n° 2019-222 du 23 mars 2019, loi de réforme pour la justice numérique*, JCP G 2019, doctr. 524.

⁷¹ Rapport annexé à la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice, *op. cit.*

apparaissent pendant la période de confinement de l'année 2020. La justice confrontée au numérique fait figure de « crash-test⁷² » : sous-équipement des greffiers en ultraportables, limitation du débit du réseau pour accéder à distance aux services judiciaires, manque de micros ou applications privées pour les visioconférences. Les ambitions affichées par la loi « Belloubet » pour un accès à la justice totalement dématérialisé avant 2022 apparaissent alors compromises. C'est donc dans ce glissement que l'état d'urgence numérique est sonné et auquel l'équipe du CESAER sous le projet « DEMAJUST » tente de saisir la question de la dématérialisation et son impact sur l'accès aux droits. Il s'inscrit dans un contexte d'actualité lié aux cinq chantiers de la justice censé conduire une transformation profonde du secteur et répondre efficacement aux attentes des justiciables : transformation numérique, amélioration et simplification de la procédure pénale et de la procédure civile, adaptation du réseau des juridictions et sens et efficacité des peines. Il s'intéresse plus particulièrement aux volets relatifs à la transformation numérique, visant à faciliter les procédures en ligne des bénéficiaires des droits, et à adapter l'organisation judiciaire, avec comme objectif, entre autres, de préserver l'accès aux droits à proximité des demandeurs.

Problématique :

- Comment la dématérialisation des services publics impacte-t-elle l'accès aux droits des usagers ?

Cette problématique interroge les répercussions de la dématérialisation des services publics sur l'accès aux droits de citoyens. Alors que de plus en plus de démarches administratives sont dématérialisées, il est essentiel de comprendre comment cette transition numérique influence l'exercice des droits fondamentaux. On cherchera également à identifier quels sont les obstacles qui empêchent les usagers d'accéder à leurs droits. Ces freins sont-ils exclusivement reliés à la dématérialisation ou existe-il d'autres facteurs : la socialisation juridique, le rapport au droit, la confiance au professionnel de droit, le niveau socioprofessionnel...

De plus, elle ouvre la voie à une réflexion approfondie sur les inégalités d'accès aux droits et les mesures nécessaires pour les réduire. Parallèlement, elle soulève la question des mesures politiques, légales et sociales qui peuvent être mises en place pour garantir un

⁷² G. Thierry. *Le confinement, crash test de la transformation numérique de la justice*, Dalloz actualité 10 juin 2020.

accès équitable et effectifs aux droits pour toutes et tous, et en particulier pour les groupes marginalisés ou vulnérables.

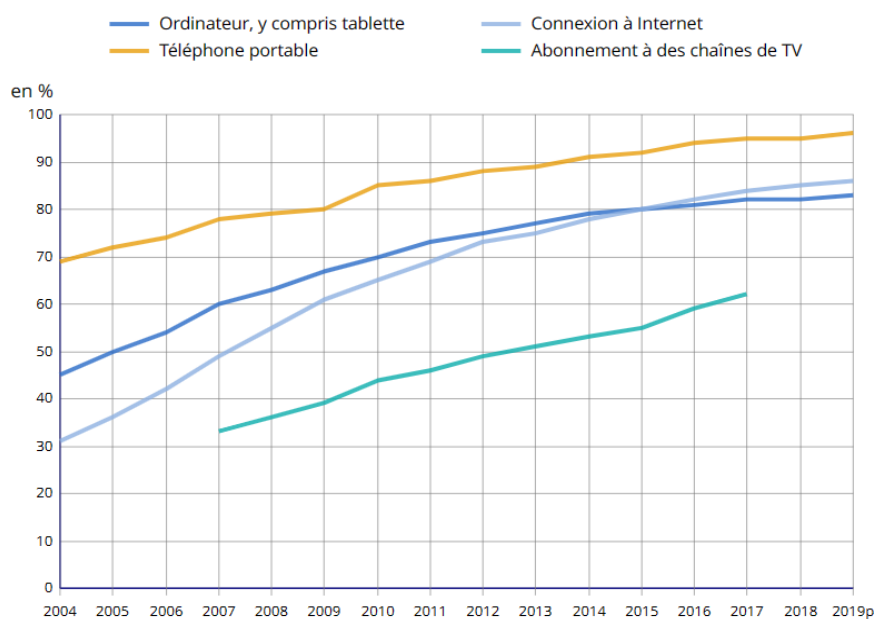
II. La Fracture numérique existe-t-elle réellement en France ? et quels effets sur les usages de l'e-administration

Dans ce contexte actuel de transformations numériques et d'évolution des politiques publiques, la dématérialisation des services publics est devenue un enjeu majeur. Cependant, avant de plonger dans les discussions sur l'accès aux droits et services publics, il est essentiel d'adopter une perspective sociologique qui met en lumière la question fondamentale de la fracture sociale. En effet, comprendre les dynamiques de la fracture sociale permet d'appréhender les disparités socio-économiques et culturelles qui conditionnent l'accès aux services publics et influencent la manière dont les individus interagissent avec eux.

En un peu plus d'une décennie, et plus particulièrement depuis la généralisation de l'internet à haut débit, l'ordinateur est devenu un objet familier qu'une très grande majorité de Français utilisent dans le cadre de leur temps libre. Face à la généralisation croissante de l'accès aux technologies numériques dans les pays développés, le débat sur la « fracture numérique » s'est déplacé ces dernières années. Traditionnellement, les travaux menés sur ce champ se focalisaient sur les inégalités d'accès aux matériels et outils, mais au fil du temps l'attention s'est déportée sur les inégalités sociales liées à leurs usages, une fois que la barrière d'accès est surmontée. L'intérêt porté à cette problématique vient d'un constat notoire : alors que l'accès aux outils numériques s'est amélioré dans les vingt dernières années (voir figure 1), de nouvelles inégalités apparaissent et s'amplifient autour de leurs modes d'usage. C'est ce que Hargittai a été l'une des premières à nommer « la fracture numérique au second de degré »⁷³.

⁷³ E.Hargittai. *Second-order digital divide : differences in people's online skills*, First Monday, vol. 7 n°4, University of Illinois at Chicago, April 2002.

Figure 1 – équipement des ménages en biens électronique depuis 2004



Lecture : en 2019, 83 % des ménages sont équipés d'un ordinateur.

Champ : ménages ordinaires résidant en France métropolitaine.

Source : Insee, enquêtes Statistiques sur les ressources et les conditions de vie (SRCV) de 2004 à 2019.

Le développement des usages des outils numériques, particulièrement d'internet, place désormais au centre la question des compétences numériques des utilisateurs pour s'approprier pleinement les contenus offerts par les services publics. Si cette question se trouve en exubérance dans les recherches académiques sur la « fracture numérique »⁷⁴, peu de recherches empiriques se sont attachées à analyser l'usage des services de l'e-administration et la manière dont celle-ci interfère avec d'autres facteurs sociaux, culturels et économiques dans la différenciation des modes d'usage. Ce chapitre vise à étudier l'usage de l'administration en ligne afin de déterminer si, parmi les utilisateurs d'Internet, l'e-administration bénéficie davantage à certaines catégories de la population plutôt qu'à d'autres. On propose une analyse des inégalités sociales-numérique en matière d'usage de l'e-administration. On mobilisera à cette fin la base de données « *Pratiques numérique 2018* » pour répondre à ces questions.

En étudiant empiriquement cette question, on parviendra à mettre en évidence les disparités d'accès et d'utilisation des services publics entre différentes catégories de la

⁷⁴ M. Warschauer. « *Technology and social inclusion. Rethinking the digital divide* », MIT Press, Boston, 2003 ; P. Vendramin, G. Valenduc, « *Internet et inégalités – Une radiographie de la « fracture numérique* », Éditions Labor, Bruxelles, 2003 ; « *Fractures numériques, inégalités sociales et processus d'appropriation des innovations* », Terminal, n° 95-96, L'Harmattan, Paris, 2006, p.137-154.

population qui peuvent renforcer l'exclusion de certains individus ou groupes sociaux qui ne disposent pas des ressources ou des compétences nécessaires pour naviguer efficacement dans l'environnement numérique.

A. Fiche technique de l'enquête et sa méthodologie :

Produite par le Centre de Données Socio-Politiques (CDSP) de SciencePo et financée par l'Agence Nationale de la Recherche pour l'équipement d'excellence, l'enquête « pratiques numériques » occupe une place centrale dans la sociologie contemporaine, car elle permet de décrypter les grandes tendances d'évolution des indicateurs relatifs au numérique (équipement des ménages, accès à internet, les usages numériques etc...) et les multiples dimensions sociales de la révolution numérique. En tant que discipline sociologique, elle s'inscrit dans une réflexion approfondie sur les transformations profondes induites par les technologies numériques dans tous les aspects de notre vie sociale. Elle cherche aussi à explorer comment ces technologies modifient les modes de communication, d'interaction sociale, d'accès à l'information, de participation politique, de travail, de consommation culturelle, et bien plus encore afin d'éclairer les enjeux actuels de la société numérique.

L'enquête est répétée annuellement. La base dont je dispose constitue la sixième vague qui s'est déroulée entre le 17/07/2018 et le 20/09/2018.

Au-delà de son rôle dans la recherche académique, l'enquête sur les pratiques numériques a une portée pratique et sociétale. Ses résultats et analyses peuvent être utilisés pour orienter les politiques publiques, informer les décideurs, guider les stratégies d'innovation technologique et sensibiliser le grand public aux enjeux de la société numérique. Elle contribue ainsi à alimenter les débats sur la régulation, l'éthique, la sécurité, l'inclusion et les droits des individus dans ce nouvel environnement.

Soulignons d'emblée que la base de données ne permet pas directement de répondre à notre problématique, l'idée était d'approximer le plus possible notre thématique avec les quelques variables d'intérêt. De plus, la plupart des variables sont binaires, elles ne permettent donc pas d'aller très loin mais de donner une idée d'emblée sur la situation numérique en France.

L'enquête mobilise « L'étude longitudinale par internet pour les sciences sociales » (ELIPSS) qui est un panel internet représentatif de la population résidant en France métropolitaine utilisé pour la collecte de données dans le domaine des sciences sociales en France. Il s'agit d'une enquête longitudinale, ce qui signifie qu'elle suit les mêmes individus sur une période prolongée, permettant ainsi d'observer les évolutions et les changements de comportements, leurs opinions et leurs conditions de vie. Les panélistes sont sélectionnés aléatoirement. Ils répondent tous les à l'aide d'une tablette et d'un abonnement internet mobile mis à leur disposition. Les informations démographiques et socio-économiques proviennent de l'enquête annuelle.

ELIPSS utilise Internet comme moyen de collecte de données, ce qui présente plusieurs avantages. Tout d'abord, cela permet d'atteindre un échantillon plus large et plus diversifié de participants, car de nombreuses personnes ont désormais accès à Internet. De plus, la collecte de données en ligne permet de réduire les coûts et les contraintes logistiques associées aux enquêtes traditionnelles menées en face-à-face ou par téléphone.

Sur les 2631 panélistes présents dans le panel ELIPSS et invités ⁷⁵ à répondre, 2248 (soit 84,4%) individus âgés de 18 à 75 résidant en France métropolitaine ont répondu à la sixième vague via un questionnaire auto-administré sur internet.

Tous les tableaux et résultats empiriques qui vont suivre ont fait l'objet d'un traitement des données de cette base à l'aide du logiciel R-studio.

B. L'essor d'internet de nos jours, un point de vue général :

1. Internet confirme sa percée spectaculaire :

L'avènement d'Internet a eu un impact majeur sur la société moderne, transformant profondément nos modes de communication et d'action, d'accès à l'information, de travail et de divertissement. En France, Internet fut introduit depuis 1994, mais sa diffusion n'a connu un essor qu'à partir des années 2000. Dès lors, sa diffusion fut accentuée. On compte à peu près plus de 64% des ménages qui déclarent avoir un accès à Internet à leur domicile en 2010 contre 56 % en 2008 et seulement 12 % en 2000 ⁷⁶. En 2018, selon nos

⁷⁵ Sont invités à participer à l'enquête les panélistes en mesure d'y répondre (ne se sont pas déclarés absents pendant toute la durée du terrain, matériel en état, etc.).

⁷⁶ Insee, enquête sur les technologies de l'information et de la communication (TIC), avril 2010.

propres données de l'enquête « pratiques numériques » 96,5 % déclarent avoir accès à Internet depuis leur domicile quel que soit le support d'usage (ordinateur, téléphone, tablette...). Les indicateurs relatifs à l'accès à un haut débit sont relativement favorables : en moyenne, 90 % des Français répondent avoir accès à un haut débit réseau fixe (ADSL) et 73 % à un haut débit réseau mobile (tableau 1). De plus, 99 % des français qui ont accès à internet depuis leur logement disposent d'un haut débit de réseau fixe, cette relation est statistiquement significative, cette relation est statistiquement significative au risque d'erreur de 5%.

Dans leur quasi-totalité, les enquêtés accèdent généralement à la toile à partir d'un téléphone (69%) et ordinateur : 59 % par ordinateur portable et 41% par ordinateur fixe. Ils sont également (26%) à utiliser des tablettes tactiles. On constate également l'émergence de nouveaux supports d'accès à internet : console de jeux (3%), télévision (7%) (tableau 2).

Tableau 1 : Accès à Internet et Haut débit de réseau

	%
Accès à Internet depuis votre logement :	
- Oui	96,5 %
- Non	3,5 %
Accès à une connexion haut débit réseau fixe (ADSL, Wi-Fi, fibre optique...) :	
- Oui	89,9 %
- Non	8,8 %
- Je ne sais pas	1,3 %
Accès à une connexion haut débit réseau mobile :	
- Oui	72,9%
- Non	22,4 %
- Je ne sais pas	4,7 %

Source : Pratiques Numérique, 2018

Champ : Population française âgé de 18 à 75 résidant en France métropolitaine

Phrase de lecture : En 2018, 96,5 % des enquêtés affirment avoir accès à internet depuis leur domicile.

Tableau 2 : support d'accès à internet

	%
Accès à Internet par téléphone :	
- Oui	69,0 %
- Non	31,0 %
Accès à Internet par ordinateur (fixe) :	
- Oui	41,1 %
- Non	58,9 %
Accès à Internet par ordinateur (portable) :	
- Oui	58,4 %
- Non	41,6 %
Accès à Internet par console de jeu :	
- Oui	2,8 %
- Non	97,2 %
Accès à Internet par télévision :	
- Oui	7,2 %
- Non	92,8 %
Accès à Internet par tablette :	
- Oui	25,7 %
- Non	74,3 %
Accès par assistance :	
- Oui	0,6 %
- Non	99,4 %

Source : Pratiques Numérique, 2018

Champ : Population française âgé de 18 à 75 résidant en France métropolitaine

Phrase de lecture : En 2018, 69,0 % des enquêtés déclarent avoir accès à internet via leur téléphone.

De plus, la fréquence d'utilisation d'Internet par les citoyens français a atteint des niveaux remarquables, reflétant l'importance croissante de cette technologie. 95 % des personnes interrogées déclarent avoir utilisé Internet au cours des trois derniers mois dont 84 %

l'utilise quotidiennement en dehors de toute obligation liée aux études ou à l'activité professionnelle, pour une durée moyenne de 12 heures par semaine ⁷⁷. Dans l'ensemble, les facteurs augmentant les chances d'être internaute favorisent aussi un engagement important : les catégories de population comportant le plus d'internautes sont aussi celles qui, dans l'ensemble se connectent le plus et passent le plus de temps devant leur écran. Cette règle générale doit toutefois être nuancée car un usage quotidien ne s'accompagne toujours pas d'une durée importante d'utilisation. Le temps passé devant l'écran dépend de la nature des usagers : on peut consulter chaque jour son courrier électronique, la presse ou son compte en banque sans y consacrer beaucoup de temps, alors que d'autres activités comme jouer en ligne à des jeux vidéo ou participer à des chats en ligne sont plus chronophages.

Tableau 3 : Fréquence d'utilisation d'internet

	%
Dernière utilisation d'internet :	
- Au cours des trois derniers mois	94,4 %
- Entre 3 mois et 1 an	0,9 %
- Il y a plus d'un an	1,3 %
- Vous n'avez jamais utilisé internet	1,4 %
Fréquence d'utilisation d'internet pendant les trois derniers mois :	
- Tous les jours	89,4 %
- 3 ou 4 jours par semaine	6,6 %
- Environ 1 ou 2 jours par semaine	2,7 %
- Environ 1 à 3 jours par mois	0,9 %
- Plus rarement	0,4 %

Source : Pratiques Numérique, 2018

Champ : Population française âgé de 18 à 75 résidant en France métropolitaine

Phrase de lecture : En 2018, 94,4 % des enquêtés déclarent avoir utilisé internet

⁷⁷ Est calculé par la méthode de la moyenne arithmétique de l'ensemble des observations :

$$\bar{x} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i$$

dans les trois derniers mois qui précèdent l'enquête.

2. Des différences sociologiques dans l'accès à internet :

En intégrant des variables socioprofessionnelles, on se rend compte que l'accès à internet tend à diverger selon les profils sociaux. Ainsi, comme le montre le deuxième tableau, il n'existe pas de différence statistiquement significative selon le genre. Femmes et hommes sont proportionnellement égaux quant à leur accès à internet à domicile (il existe un écart d'un point). Cette statistique n'est pas significative ⁷⁸.

En intégrant la dimension de l'âge (classes d'âge), les plus jeunes ont le plus accès à internet depuis leur domicile (ils sont 100% à avoir accès pour les moins de 25 ans). Ce taux chute tendanciellement avec l'âge. Ils sont respectivement 98 % et 97 % à avoir accès à Internet pour les 25 - 39 ans et 40-59 ans. Toutefois pour les 60 ans et plus, ils ne sont que 94 % à répondre avoir accès depuis le domicile.

L'équipement en connexion à Internet varie nettement en fonction du diplôme du répondant. Ainsi, le taux d'équipement des ménages dont le répondant a un niveau d'études inférieur au bac est beaucoup plus faible que celui d'un répondant ayant le bac ou un diplôme supérieur. 99 % des individus ayant un niveau bac+2 ou plus répondent avoir accès à internet chez eux, alors qu'ils ne sont que 91 % pour les sans diplôme et 94 % pour les individus titulaires d'un CAP ou BEP.

Il existe également un lien statistiquement significatif entre l'accès à internet et les catégories socioprofessionnelle du répondant. On constate que le taux d'équipement d'internet augmente quand la catégorie socioprofessionnelle des répondant s'élève. Les agriculteurs exploitants sont les moins équipés chez eux d'Internet (91 %), cette proportion passe à 94% pour les employés et ouvriers. Mais l'écart se creuse lorsque l'individu appartient aux classes supérieures : Ils sont 99 % à avoir accès à internet depuis leur domicile pour les cadres et professions supérieurs, les chefs d'entreprises, les artisans et commerçants. La nature de l'exercice du métier conduit donc à accentuer la fracture numérique.

La constitution du ménage a aussi un incident sur l'équipement en internet du ménage. 99 % des couples avec enfant(s) disposent d'internet chez eux par rapport 93 % des ménages

⁷⁸ P-value = 0,2 > 0.05

d'une seule personne. On peut poser donc l'hypothèse suivante : le fait d'avoir des enfants renforcent l'équipement du domicile à Internet, et ce pour des fins diverses : loisirs, jeux, études etc...

Nb : Le questionnaire n'aborde pas les raisons d'accès ou de non-accès à internet qui nous auraient beaucoup aidé à comprendre les différences selon les profils.

Tableau 4 : Accès (ou non) à internet selon les profils sociaux :

	Accès à Internet		P-value ²	Total
	Oui	Non		
Genre :			0,2	100,0 %
Un homme	96,0 %	96,0 %		
Une femme	97,0 %	97,0 %		
Classe d'âge :			0,006	100,0 %
Moins de 25 ans	100,0 %	0,0 %		
De 25 à 39 ans	97,8 %	2,2 %		
De 40 à 59 ans	97,1 %	2,9 %		
60 ans et plus	94,5 %	5,5 %		
CSP :				100,0 %
Agriculteurs exploitants	91,4 %	8,6 %		
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise	99,2 %	0,8 %		
Cadres, prof. Intellectuelles supérieures	99,0%	1,0%		
Prof. Intermédiaires	97,8 %	2,2%		
Employés	94,0 %	6,0%		
Ouvriers	94,2%	5,8 %		
Diplôme élevé			<0,001	100,0 %
Aucun diplôme	90,3 %	9,1 %		
CAP, BEP	94,2 %	5,8%		
Baccalauréat	97,6 %	2,4%		
BTS, DUT, DEUG (Bac+2)	99,3 %	0,7%		
Licence, master, doctorant	98,9 %	1,1 %		

Type de ménage :		<0,001	100,0 %
Ménages d'une seule personne	93,3 %	6,7%	
Familles monoparentales	96,8 %	3,2 %	
Couples sans enfant	97,3 %	2,7 %	
Couples avec enfant(s)	98,8 %	1,2 %	
Ménages complexes	96,9 %	3,1 %	

² : *Test du khi-deux d'indépendance, test exact de Fisher*

Source : Pratiques Numérique, 2018

Champ : Population française âgé de 18 à 75 résidant en France métropolitaine

Phrase de lecture : En 2018, parmi les 60 ans et plus 94,5 % ont accès à Internet.

3. Une maîtrise des compétences internet appréciée :

Les compétences en matière d'internet progressent avec sa diffusion parmi les internautes. Ainsi, certaines compétences sont largement acquises tandis qu'une réticence se manifeste par rapport à d'autres. 96 % des enquêtés savent naviguer dans un moteur de recherche (Google Chrome, Mozilla, Internet Explorer) et 91 % à envoyer des e-mails avec des fichiers joints. Toutefois, ces enquêtés font face à certains obstacles lorsqu'il s'agit de poster un message dans un forum de chat (seul 48 % disposent des compétences nécessaires pour le faire) ou de partager des vidéos et photos en ligne sur les réseaux sociaux (51%). Moins de 2 enquêtés sur 10 savent créer une page web (tableau 4).

Quant à l'usage d'internet, les chiffres montrent que les enquêtés font un usage diversifié d'internet : 95 % des enquêtés envoient ou reçoivent des e-mails, 94 % utilisent internet pour rechercher des informations pratiques, 77 % pour faire des recherches documentaires, 71 % l'utilisent pour regarder des vidéos etc...

Nous retiendrons l'usage administratif que font les enquêtés d'internet via la question suivante : « *Au cours des trois derniers mois, avez-vous personnellement utilisé Internet pour : Gérer vos affaires personnelles (banque, impôts, payer des factures, etc.)* ». Cette question approximative va permettre d'aborder et comprendre la question l'usage de l'e-administration étant donné que tous les services sont dématérialisés. Ainsi l'objectif est

d'analyser la fracture numérique dans l'usage de l'e-administration à travers des modèles de régression logistique.

Tableau 4 : compétences sur internet

	%
Compétence internet : utiliser un moteur de recherche :	
- Oui	<i>95,9 %</i>
- Non	<i>4,1 %</i>
Compétence internet : envoyer un mail	
- Oui	<i>91,9 %</i>
- Non	<i>8,1 %</i>
Compétence internet : publier un message sur un forum	
- Oui	<i>48,7 %</i>
- Non	<i>51,3 %</i>
Compétence internet : partager des textes, photos et vidéos sur les réseaux sociaux	
- Oui	<i>51,1%</i>
- Non	<i>48,9%</i>
Compétence internet : modifier les règles de sécurité du moteur de recherche	
- Oui	<i>40,7 %</i>
- Non	<i>59,3 %</i>
Compétence internet : créer une page web	
- Oui	<i>17,0 %</i>
- Non	<i>83,0 %</i>
Compétence internet : téléphoner par Internet	
- Oui	<i>68,4 %</i>
- Non	<i>31,6 %</i>
Source : Pratiques Numérique, 2018	
Champ : Population française âgé de 18 à 75 résidant en France métropolitaine	

C. La fracture numérique dans l'usage de l'e-administration :

1. Les usages différenciés d'internet :

L'Internet, médium aux multiples facettes, propose une vaste gamme d'utilisations, dont la diversité et la consolidation en cours rendent difficile une description exhaustive. De plus, de nouvelles utilisations émergeront dans un avenir plus ou moins imminent. Avant d'esquisser une vue synthétique en catégories majeures, il convient de formuler deux observations d'ordre général ⁷⁹.

Tout d'abord, en matière de loisirs, il est fréquent que ceux qui s'investissent le plus intensément se livrent davantage à diverses activités. En d'autres termes, la tendance à l'accumulation prévaut : les taux de participation des internautes qui naviguent quotidiennement sur le web dans chacune des activités en ligne étudiées dans l'enquête, allant de l'envoi de courriers électroniques à la recherche d'informations pratiques, et même jusqu'aux usages plus inhabituels tels que les sites de rencontres ou les visites de musées en ligne, ainsi que les achats en ligne, surpassent ceux des internautes se connectant de manière moins régulière. De plus, la majorité des disparités liées aux variables sociodémographiques courantes, observées dans le contexte numérique, rappellent les schémas déjà rencontrés dans le monde antérieur, celui des médias et des pratiques culturelles conventionnelles. Ceci est simplement dû au fait que les usages d'Internet se sont insérés au sein de cadres culturels préexistants, et n'ont pas fondamentalement altéré les centres d'intérêt des individus, du moins jusqu'à présent, ce qui est une caractéristique commune à la sociologie de la culture.

Les diverses activités en ligne, selon leur degré de popularité et le profil des utilisateurs concernés, peuvent être regroupées en trois pôles majeurs. Le premier englobe *les fonctions de communication interpersonnelle et d'accès à l'information*, qui sont utilisées par la quasi-totalité des internautes : l'échange d'e-mails et la recherche d'informations documentaires forment la base d'Internet, et accessible à tous.

Ensuite, il y a des usages liés à la gestion de la vie quotidienne, qui sont particulièrement pertinents pour les personnes d'âge moyen. La gestion des affaires personnelles, y compris *l'e-administration*, ainsi que l'achat et vente de biens et de services, sont considérés comme

⁷⁹ Remarques apportées par O. Donnat, « *Les pratiques culturels des Français à l'ère numérique. Enquête 2008* », Ministère de la culture et de la communication, La découverte, 2009.

des activités où Internet agit comme une "machine à économiser du temps". Cela est particulièrement visible pour ceux qui en ont le plus besoin, notamment les ménages diplômés et urbains *pluriactifs*⁸⁰. Dans cette optique, une partie de la consommation de médias en ligne s'inscrit dans cette logique d'utilisation. Par exemple, les étudiants et les cadres supérieurs en activité seraient les groupes les plus enclins à regarder la télévision, écouter la radio ou lire la presse en ligne, avec des nuances liées aux caractéristiques propres à chaque média (les retraités vont davantage consommés la presse écrite par exemple).

Enfin, un grand nombre d'utilisations se rapporte aux comportements relativement spécifiques des jeunes internautes, qui se montrent fortement attirés par les fonctionnalités de communication interpersonnelle (messagerie instantanée, chat, forums), les jeux, la musique et les films. L'originalité des comportements en ligne des jeunes internautes renvoie par conséquent pour une large part aux propriétés du temps de la jeunesse. En fait, la dimension générationnelle qui pèse fortement sur l'accès à la culture numérique mais aussi sur la nature des usages qui en sont faits de combine les besoins et les contraintes propres à chaque période de la vie, si bien qu'on retrouve ici la plupart des traits habituels du mode de loisirs juvénile : importance des activités ludiques et de la communication interpersonnelle liée à la sociabilité amicale, investissement dans des activités d'autoproduction ou de présentation de soi à forte dimension identitaire, et en même temps faible niveau de prise en charge de l'organisation de la vie matérielle. Mais cette apparente homogénéité de culture juvénile en ligne ne résiste pas à une analyse plus attentive des comportements. Tous les internautes n'investissent pas la toile de la même manière : les usages d'Internet évoluent notamment avec l'avancée en âge, et sur ce point, la comparaison des lycéens avec les étudiants est éclairante : leurs comportements sont dans l'ensemble assez proches, mais les premiers ont des taux de pratiques nettement supérieur pour la création de blogs et les jeux vidéo tandis que les seconds les devancent pour la lecture de presse, la participation à des chats ou forums et la gestion d'affaires personnelles, soit trois activités qui traduisent bien leur entrée progressive dans le monde adulte.

⁸⁰ Dans le domaine de l'emploi et le travail : *se dit d'une personne qui exerce en alternance ou cumule de façon habituelle plusieurs activités professionnelles de nature différente*. Définition empruntée du Ministère de la Culture.

On laissera de côté les usages ludiques d'internet et on se focalisera dans la suite du chapitre sur l'usage d'internet à des finalités administratives pour approcher le phénomène de l'*e-administration* selon les données de l'enquête pratique numérique 2018.

Tableau 5 : Les usages diverses d'Internet

	%
Usage internet : Envoie de mails	
- Oui	95,3 %
- Non	4,7 %
Usage internet : Chercher des informations	
- Oui	93,8 %
- Non	6,2 %
Usage internet : Faire des recherches (documentaires...)	
- Oui	77,8 %
- Non	22,2 %
Usage internet : Lire des journaux électroniques	
- Oui	52,6
- Non	47,4
Usage internet : Gérer des affaires personnelles	
- Oui	85,6%
- Non	14,4%
Usage internet : Prendre un rendez-vous médical	
- Oui	37,1 %
- Non	62,9 %
Usage internet : Réseaux sociaux	
- Oui	57,1 %
- Non	42,9 %
Usage internet : Regarder des vidéos	
- Oui	71,6 %
- Non	28,4 %
Usage internet : Acheter et vendre en ligne	
- Oui	72,0 %
- Non	28,0 %

Usage internet : Réserver sur un site de voyage	
- Oui	55,2 %
- Non	44,8 %

Usage internet : Télécharger un logiciel	
- Oui	30,6 %
- Non	69,4 %

Source : Pratiques Numérique, 2018

Champ : Population française âgé de 18 à 75 résidant en France métropolitaine

2. Statistiques descriptives de l'usage selon nos données :

Dans les années 1980, de nombreux pays de l'OCDE ⁸¹ ont entrepris un processus de modernisation de l'administration publique qui revêtait un caractère sociologique important. Cette modernisation a pris différentes formes, telles que l'évaluation structurée des politiques publiques et la mise en place de l'administration électronique, également connue sous le nom d'e-administration. L'objectif de cette dernière était de rendre accessible l'administration, faciliter l'accès à l'information et aux procédures administratives, avec pour enjeu principal l'amélioration du service rendu, la réduction des coûts et des délais. Cependant, cette évolution sociétale a également entraîné une fracture numérique, qui a accentué la séparation entre ceux qui ont accès aux nouvelles technologies et ceux qui en sont exclus, créant ainsi une division sociale. L'e-administration a donc rapidement suscité des critiques, car elle tendait à exclure encore davantage les personnes les plus défavorisées ⁸². Ce faisant, l'administration, qui était déjà critiquée pour ne pas répondre systématiquement aux besoins des populations ciblées, en particulier les plus pauvres, semblait exclure encore plus les groupes de personnes qui dépendaient des interventions publiques en raison de sa numérisation. Allons-nous retrouver des inégalités d'usage et d'accès dans l'e-administration ? Nous mobiliserons les mêmes données pour tenter au mieux déterminer si, parmi les usages d'internet, ce sont les

⁸¹ L'OCDE, *L'administration électronique : un impératif*, 2003.

⁸² E. Lau. « Principaux enjeux de l'administration électronique dans les pays membres de l'OCDE », Revue française d'administration publique 2004/2 (n°110), p.225-243.

plus aisés qui ont recours à l'e-administration, ou dit, autrement, si la fracture numérique est redoublée d'une fracture administrative.

Les recherches portant sur le développement de l'e-administration ont négligé d'examiner de manière approfondie les questions d'inégalités et se sont principalement concentrées sur l'analyse de l'offre existante de services publics en ligne. De plus, ces études ont souvent adopté une perspective axée sur la gestion et les bonnes pratiques plutôt que sur les facteurs déterminants de cette offre. Par ailleurs, très peu d'études ont utilisé des données statistiques, la majorité de la littérature étant constituée d'études de cas. C'est la raison pour laquelle opter pour une démarche statistique peut être exclusive et innovante.

L'enquête ne traite pas frontalement la question de l'usage des services e-administratifs, on définira l'e-administration de manière inductive. L'usage des services e-administratifs comprend différentes opérations comme le fait d'acquérir de l'information, de télécharger des formulaires, payer ses impôts, ses dettes, consulter sa banque etc... ces opérations nécessitent en effet se connecter à des plateformes administratives pour répondre à ses attentes. Parmi les 2248 individus enquêtés, 85 % ont déjà utilisé internet pour un usage administratif.

Tableau : Usage de l'e-administration

	%
Usage d'internet pour gérer des affaires (administratives) :	
- Oui	85,6 %
- Non	14,4 %

Le genre n'a aucune incidence sur l'accès aux administrations en ligne. Toutefois, on remarque que cet accès à l'e-administration est statistiquement associée à l'âge, on assiste à un phénomène de surreprésentation de la population jeune par rapport aux personnes en termes d'accès à l'e-administration (92 % des 25-39 % par rapport à 81 % des 60 ans et plus, tandis que la moyenne est de 85 % dans notre enquête). De la même manière qu'il y'a une différence dans l'usage de l'administration en ligne selon le niveau d'éducation, à mesure que le niveau d'études augmente l'usage de l'e-administration est plus récurrent. Ils sont 77% des « sans diplôme » à avoir déjà utilisé l'e-administration, 77% CAP BEP, 87% des bacheliers et 83 % des personnes de niveau Bac+3 ou plus. L'hypothèse qu'on pourrait

se faire derrière est que l'usage de l'e-administration dépend de compétence technique largement acquises parmi les jeunes et surtout parmi ceux qui ont un bon niveau d'études.

Tableau : Usage d'internet à des fins administratives

Usage d'internet pour l'e-administration				
	Oui	Non	P-value ²	Total
Genre :			0,6	
Un homme	86,0 %	14,0 %		100,0 %
Une femme	85,3 %	14,7 %		
Classe d'âge :			<0,001	100,0 %
Moins de 25 ans	87,5 %	12,5 %		
De 25 à 39 ans	91,9 %	8,1 %		
De 40 à 59 ans	85,9 %	14,1 %		
60 ans et plus	80,8 %	19,2 %		
Diplôme élevé :			<0,001	100,0 %
Aucun diplôme	76,8 %	23,2 %		
CAP, BEP	77,2 %	22,8%		
Baccalauréat	87,2 %	12,8%		
BTS, DUT, DEUG (Bac+2)	89,6 %	10,4%		
Licence, master, doctorant	92,8 %	7,2 %		

² : *Test du khi-deux d'indépendance, test exact de Fisher.*

3. Modélisation de l'usage de l'e-administration : une approche multidimensionnelle

a) Les déterminants de l'usage de l'e-administration :

Il est nécessaire de prendre en compte les déterminants de l'usage de l'e-administration dans la construction du modèle analytique pour comprendre les différences sociologiques qui puissent exister entre les groupes sociaux. Par définition, les déterminants de l'usage de l'e-administration sont les différents facteurs qui influencent la décision et le comportement

des individus à utiliser les services administratifs en ligne. Ces déterminants sont multiples : accessibilité et infrastructure en TIC, compétences numériques et informatique, contexte socio-économique etc... On retiendra trois grands déterminants. Le premier est lié à l'offre de services administratifs en ligne, le deuxième est relatif au besoin des administrés quelle que soit la modalité d'interaction avec l'administration, enfin, le troisième est lié au choix de l'interaction entre l'administration en ligne et hors ligne, choix qui dépend principalement des coûts et des capacités d'accès aux différentes dispositions en place.

Dans notre cas, le premier déterminant sera évacué de notre analyse car non-mesurable. Pour le second, nous opterons pour les prestations perçues et le statut professionnel pour saisir les déterminants liés aux besoins des administrés. En effet, les organismes publics en charge des transferts sociaux ont mis en place des plateformes en ligne à la fois pour obtenir des informations et accomplir ses demandes de prestation. De ce fait, on peut s'attendre à ce que les bénéficiaires de ces transferts utilisent ces services en ligne, que l'enquête permet de mesurer. Nous introduisons donc des variables binaires indiquant si l'enquêté reçoit des transferts sociaux. On distingue également le statut professionnel, en particulier le fait d'être un employé à domicile (salarié d'un particulier) puisque ces derniers bénéficient en effet de modalités de déclaration d'activité simplifiées sur Internet. On pose l'hypothèse que les individus dans cette catégorie utilisent plus les services administratifs en ligne.

Pour le troisième déterminant relatif au choix du mode d'interaction avec les services publics associé aux coûts relatifs de l'usage de l'e-administration, nous définissons quatre types de coût qui varient selon les usagers ⁸³. Tout d'abord, il existe un *coût d'accès à l'administration*. En effet, si les services en ligne sont toujours accessibles, les bureaux de l'administration, au contraire, ne sont ouverts qu'à des heures précises de la journée et certains jours de la semaine. On mesure alors ce coût d'accès approximativement à l'aide de la variable statut d'activité ⁸⁴ (actif *versus* inactif).

Le second type de coût est un *coût de transport*. La numérisation des services en ligne supprime les frais de déplacement alors qu'au contraire se déplacer à un guichet requiert des frais de déplacement et un temps de transport plus ou moins long selon la distance.

⁸³ Il est important de souligner que nous n'observons pas directement ces coûts individuels, nous utilisons donc des variables potentiellement influencer directement ou indirectement ces coûts.

⁸⁴ On s'attend à ce que les personnes inactives subissent moins la contrainte des horaires d'ouvertures des bureaux.

Une procédure en ligne sera donc moins coûteuse surtout si le service administratif nécessite plusieurs déplacements et échanges entre l'agent et l'utilisateur. On approximera ce coût à l'aide de l'âge et le revenu. On part du principe que les ménages avec un haut revenu ont un emploi surchargé et donc ils ont un coût d'opportunité du temps plus élevé ; on s'attend donc à ce qu'ils utilisent plus souvent les sites en ligne. Pareillement, le coût du transport augmente avec l'âge, on devrait s'attendre également à ce que les personnes âgées utilisent plus souvent l'e-administration. Notons toutefois que ces variables peuvent prendre en compte d'autres effets endogènes.

Le troisième type de coût est *le coût de collecte de l'information*. Ce coût est lié, en partie, aux compétences techniques : capacité à utiliser internet, à maîtriser l'ergonomie des sites et la navigation sur la toile etc. Un utilisateur qui maîtrise bien l'outil informatique aura donc un coût moins élevé que celui qui ne possède aucune compétence technique. Nous incluons alors des variables de type « compétence ». On s'attend à une influence positive de ces indicateurs sur l'usage de l'e-administration.

Enfin, un dernier coût, *le coût de traitement de l'information administrative*. Le langage administratif peut se révéler complexe et, une fois trouvée, l'information doit encore être interprétée et explicitée. Ce coût ne dépend pas du canal utilisée (e-administration ou administration) mais des compétences de l'utilisateur à comprendre les procédures administratives. On peut s'attendre à ce que les fonctionnaires, par exemple, ont une meilleure connaissance du processus administratif et, à ce titre, s'approprient plus facilement les informations administratives. De même, le niveau de diplôme permet de mieux interpréter et comprendre l'information disponible. Ce coût est donc approximé par le statut (public ou privé) de l'utilisateur et par son niveau de diplôme.

b) La régression logistique : de la théorie à l'application

En sociologie, les chercheurs s'intéressent souvent à des questions qui ne peuvent pas être abordées par des modèles linéaires, car les variables étudiées peuvent avoir des valeurs discrètes ou être fortement influencées par des facteurs sociaux. La régression logistique, un modèle de régression *binomiale*, permet de modéliser et d'expliquer au mieux une variable binaire (absence ou présence d'une caractéristique donnée) par des observations réelles et nombreuses en prenant en compte le contexte social dans lequel elle s'opère.

Cette méthode fut utilisée pour la première fois selon Palma et Thisse⁸⁵ par Joseph Berson en 1944⁸⁶ et 1951⁸⁷.

La régression logistique, en sociologie, est une méthode statistique puissante utilisée pour analyser et comprendre les relations entre une variable dépendante binaire (ou catégorielle) et un ensemble de variables indépendantes (prédicteurs) qui peuvent être de nature continue ou catégorielle. Contrairement à la régression linéaire, qui traite des variables continues, la régression logistique est adaptée lorsque la variable à prédire est dichotomique (ayant deux catégories) ou polytomique (plusieurs catégories nominales ou ordinales). Dans notre cas nous l'utiliserons pour comprendre l'usage de l'e-administration en France.

En d'autres termes, l'objectif principal de la régression logistique en sociologie est de comprendre les facteurs sociaux qui contribuent à l'apparition ou au changement de certains comportements ou attitudes. Les coefficients des variables indépendantes dans le modèle logistique reflètent comment ces facteurs sociaux peuvent augmenter ou diminuer la probabilité de l'événement étudié. Par exemple, en étudiant les déterminants de l'usage de l'e-administration, la régression logistique peut permettre de déterminer comment des variables telles que l'âge, le niveau d'éducation, le statut socio-économique ou l'ancienneté dans l'usage d'internet et les compétences informatiques acquises peuvent influencer les chances d'utiliser les sites administratifs en ligne plutôt que non.

Mathématiquement, la formule « simple » s'écrit de la manière suivante :

$$P(Y=1|X) = \frac{e^{(\beta_0 + \beta_1 * X_1)}}{1 + e^{(\beta_0 + \beta_1 * X_1)}}$$

- $P(Y=1|X)$ représente la probabilité que la variable dépendante (Y) prenne la valeur 1 (ou "oui") compte tenu des valeurs des variables indépendantes (X).
- $\exp(x)$ représente la fonction exponentielle de x.
- $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_n$ sont les coefficients estimés pour chaque variable indépendante à l'aide de la méthode du maximum de vraisemblance, qui mesurent l'impact de ces variables sur la probabilité de la variable dépendante.

⁸⁵ André de Palma, Jacques-François Thisse. « *Les modèles de choix discrets* », Annales d'Economie et de Statistique, 1989.

⁸⁶ Joseph Berkson. « *Application of the Logistic Function to Bio-Essay* », Journal of the American Statistical Association, vol. 39, 1944, p.357-365.

⁸⁷ Joseph Berkson. « *Why I Prefer Logits to Probits* », Biometrics, vol. 7, 1951, p.327-329.

De manière générale :

$$P_i = \theta(\beta_0 + \beta_i * X_i) = \frac{e^{(\beta_0 + \beta_i * X_i)}}{1 + e^{(\beta_0 + \beta_i * X_i)}}$$

Après une transformation logarithmique :

$$\ln\left(\frac{P_i}{1 - P_i}\right) = y * \hat{\beta}$$

Avec $\left(\frac{P_i}{1 - P_i}\right)$ représente la probabilité relative du choix $y_i = 1$.

c) Résultat du modèle :

Nous avons été amené à construire, dans un premier temps, un grand modèle logistique pour expliquer l'usage de l'e-administration. Néanmoins, on s'est rendu compte du problème que pose la non-significativité de certaines variables (et ou ses modalités). Nous avons donc procédé à l'exclusion progressive de certaines variables, tout en gardant celles qui semblaient nécessaires pour affirmer ou infirmer les hypothèses mises dans la première partie du chapitre. On retient donc un modèle final qui améliore globalement la qualité du modèle.

Modèle : Probabilité d'usage d'e-administration

Probabilité d'usage de l'e-administration			
Variabiles explicatives	Coefficients β	OR	p-value
(Intercept)	-0,37	0,68	
Sexe			
- Homme	Ref	Ref	
- Femme	-0,07	0,93	0,7
Âge			
- Moins de 25 ans	Ref	Ref	
- De 25 à 39 ans	0,40	1,49	0,5
- De 40 à 59 ans	-0,09	0,91	0,9
- 60 ans et plus	-0,35	0,70	0,6

<i>Diplôme</i>			
- Aucun diplôme	Ref	Ref	Ref
- CAP,BEP	-0,28	0,75	0,2
- Baccalauréat	0,13	1,14	0,6
- BTS, DUT (bac +2)	0,16	1,15	0,6
- Licence, Master, Doctorat	0,42	1,53	0,13
<i>Statut</i>			
- Inactif	Ref	Ref	Ref
- Actif	-0,14	0,86	0,6
- Chômeur	0,44	1,56	0,3
<i>Statut activité</i>			
- Salarié d'une entreprise	Ref	Ref	Ref
- Fonctionnaire (national)	-0,39	0,67	0,03
- Fonctionnaire (territorial)	-0,48	0,61	0,02
- Salarié d'un particulier	0,33	1,40	0,3
- Indépendant et chef d'ent.	0,30	1,36	0,6
<i>Revenu</i>			
- Moins de 650 euros	Ref	Ref	Ref
- De 650 à moins de 1200	-0,22	0,80	0,5
- De 1200 à moins de 1900	0,21	1,24	0,6
- De 1900 à moins 2500	0,64	1,90	0,11
- Plus de 2500	0,83	2,31	0,039
<i>Allocation chômage</i>			
- Non	Ref	Ref	Ref
- Oui	-0,40	0,65	0,1
<i>Allocation RSA</i>			
- Non	Ref	Ref	Ref
- Oui	-0,47	0,62	0,1
<i>Allocation maladie et invalidité</i>			
- Non	Ref	Ref	Ref

- Oui	0,07	1,08	0,1
<i>Allocation logement</i>			
- Non	Ref	Ref	Ref
- Oui	0,26	1,37	0,1
<i>Autres prestations sociales</i>			
- Non	Ref	Ref	Ref
- Oui	0,56	1,76	0,0013
<i>Compétence (utiliser un moteur de recherche)</i>			
- Non	Ref	Ref	Ref
- Oui	0,30	1,35	0,4
<i>Compétence (déplacer copier un fichier)</i>			
- Non	Ref	Ref	Ref
- Oui	0,57	1,78	<0,001
<i>Compétence (envoyer un mail)</i>			
- Non	Ref	Ref	Ref
- Oui	1,02	2,80	<0,001
<i>Compétence (compresser un fichier)</i>			
- Non	Ref	Ref	
- Oui	0,53	1,70	<0,001

B : coefficients des paramètres - OR : Rapport de cotes

Il convient tout d'abord de signaler la présence d'un biais de sélection dans notre échantillon, ce qui risque de biaiser nos estimations. Cependant, malgré cela, nos résultats indiquent que le modèle est globalement significatif, confirmé par le test de Wald sur la significativité des variables en acceptant un seuil d'erreur de 10%. Par ailleurs, les critères "AIC" se sont améliorés, ce qui atteste de la qualité globale du modèle.

D'un point de vue global, l'analyse du modèle révèle que les compétences techniques, telles que les compétences informatiques, jouent un rôle prépondérant dans l'accès à l'e-

administration, surpassant l'influence des déterminants sociaux. En d'autres termes, plus un individu maîtrise l'utilisation de l'ordinateur et d'Internet, plus il est susceptible d'utiliser les services de l'e-administration. Une relation positive significative est observée entre ces variables. Par exemple, la capacité de copier, déplacer et coller un fichier multiplie par 1,78 les probabilités qu'un usager accède à l'administration en ligne, toutes autres choses étant égales par ailleurs. De même, la connaissance de l'envoi de mails est associée à 2,8 fois plus de chances d'utilisation de l'e-administration par rapport à ceux qui ne possèdent pas cette compétence. La maîtrise de la compression de fichiers est également associée à une augmentation significative des probabilités d'accès à l'e-administration (1,7 fois plus de chances).

Par ailleurs, il est observé que les populations bénéficiaires de transferts sociaux ont une probabilité plus élevée d'utiliser les sites administratifs, en particulier les bénéficiaires d'allocations logement, maladie et autres prestations sociales. Les bénéficiaires de ces prestations ont entre 1,3 et 1,8 fois plus de chances d'utiliser l'e-administration que les non-bénéficiaires, en contrôlant l'effet des autres variables. Cette tendance s'explique principalement par la dématérialisation des procédures de demande des prestations sociales sur le site de la CAF. Cependant, on observe une tendance inverse pour les allocations chômage et le RSA, peut-être en raison d'un biais de sélection ou du niveau partiel de dématérialisation à l'époque de l'étude.

En ce qui concerne les caractéristiques sociodémographiques, aucune différence significative n'est observée selon le genre, l'âge ou le revenu mensuel dans l'utilisation de l'e-administration. Les effets du coût de transport, mesurés conjointement par l'âge et le revenu, ne sont donc pas vérifiés selon nos données. Contrairement à nos attentes, l'âge ne semble pas jouer un rôle majeur dans l'utilisation de l'e-administration, les individus plus âgés n'utilisant pas de manière significativement plus élevée les services en ligne par rapport aux autres groupes d'âge. De même, le niveau de revenu ne semble pas être un facteur déterminant dans l'utilisation de l'e-administration, car tous les paramètres ne sont pas significatifs. Par conséquent, l'influence du coût de transport n'est pas démontrée par nos résultats.

Curieusement, les coefficients associés aux variables du coût de collecte de l'information n'ont pas les signes attendus. Les individus qui ont un coût de traitement de l'information relativement faible, tels que les fonctionnaires, les actifs et les personnes ayant un niveau

de formation plus élevé, ont moins de chances d'utiliser l'e-administration selon nos données. Par exemple, une personne active a moins de probabilités d'utiliser l'e-administration par rapport à une personne inactive. De même, un fonctionnaire du secteur public a moins de probabilités d'utiliser l'e-administration par rapport à un salarié du secteur privé. Ces résultats contredisent notre hypothèse initiale.

Il apparaît que la fracture numérique ne dépend pas principalement de la fracture sociale liée aux conditions socio-économiques de l'individu. Au contraire, cette disparité numérique s'explique avant tout par le niveau de formation, qu'il soit général ou spécifique à la maîtrise des outils informatiques.

Conclusion du chapitre :

Nous avons mené une étude statistique en mobilisant des données approximatives sur l'utilisation des services administratifs en ligne dans le but de déterminer s'il existe une "fracture e-administrative" pour certains internautes, similaire à la fracture numérique généralement mise en évidence dans les études empiriques. Nos résultats nous permettent de conclure que les populations ciblées par les politiques publiques redistributives ne sont pas exclues de l'e-administration. Au contraire, les bénéficiaires de prestations sociales ont une probabilité plus élevée d'utiliser ces services en ligne. De plus, le niveau de revenu n'influence pas cette probabilité, ce qui signifie que même les catégories de revenus les plus faibles ne sont pas exclues de ces services. En effet, les utilisateurs qui reçoivent des transferts sociaux, notamment les APL et les allocations pour maladie et invalidité, utilisent davantage les sites administratifs que les autres. Ce résultat peut s'expliquer par le développement particulièrement poussé de l'offre de services en ligne de ce type dans le domaine des services publics. Ces résultats contrastent donc avec ceux de Thomas et Streib qui avaient conclu que le fossé numérique était encore plus prononcé entre les utilisateurs des sites administratifs qu'entre les utilisateurs d'Internet en général ⁸⁸. En somme, notre étude suggère que les politiques publiques redistributives ne semblent pas entraîner une exclusion des populations bénéficiaires de l'e-administration, et que l'offre de services en ligne joue un rôle important dans l'utilisation de ces services par différents groupes d'utilisateurs.

⁸⁸ Thomas J.C., Streib G. « The New Face of Government: Citizen-Initiated Contacts in the Era of E-Government », *Journal of public Administration Research and Theory*, 13 (1), 2003, p. 83-102.

Par ailleurs, nos résultats mettent en évidence une fracture e-administrative principalement relative aux compétences et usages liés à l'informatique et à Internet. Les individus capitalisant des compétences plus avancées en matière d'utilisation de l'ordinateur et d'Internet, ainsi qu'une utilisation plus diversifiée de ces outils, ont une probabilité plus élevée d'utiliser les services administratifs en ligne. Ces constats soulignent donc l'existence d'une fracture numérique dans le domaine de l'e-administration, avec des disparités marquées selon le niveau d'éducation, les compétences informatiques et les habitudes d'utilisation d'Internet. Ces inégalités peuvent avoir des implications importantes en termes d'accès aux services publics en ligne et de participation citoyenne, et appellent à des mesures visant à réduire ces écarts pour assurer une utilisation plus équitable et inclusive de l'e-administration.

En conclusion, les progrès de l'administration en ligne ne semblent pas aggraver les problèmes généraux de ciblage des populations. Cependant, la mise en place d'une administration en ligne présente des défis similaires à ceux rencontrés dans la fourniture de tout service sur Internet. En d'autres termes, le développement de ces services est étroitement lié aux compétences individuelles en matière de nouvelles technologies. Enfin, pour réussir pleinement la transition vers une administration en ligne efficace et équitable, il est essentiel de relever les défis liés aux compétences des individus en matière de nouvelles technologies. Cela implique d'investir dans la formation et l'éducation pour permettre à tous les citoyens d'acquérir les compétences nécessaires à l'utilisation des services en ligne et à l'exploitation de leur plein potentiel. En comblant ces lacunes, on pourra réduire la fracture numérique et promouvoir une utilisation plus équitable et inclusive de l'e-administration.

III. Accès au(x) droit(s) : de quoi parle-on ?

L'accès au(x) droit(s) en France, en tant que phénomène social, suscite un vif intérêt parmi les chercheurs et universitaires, représentant un enjeu complexe où s'entrecroisent les dimensions sociétales, juridiques et politiques. Cette question cruciale interpelle la notion d'égalité dans une société démocratique, révélant les dynamiques de pouvoir, les inégalités structurelles et les obstacles auxquels divers groupes font face pour jouir pleinement de leurs droits fondamentaux. Les approches académiques englobent des méthodologies diverses, de l'analyse statistique aux études de cas, pour explorer les politiques publiques, les cadres juridiques et les mécanismes administratifs qui entravent ou facilitent l'accès aux droits. L'accent est mis sur les disparités sociales, économiques et culturelles, ainsi que sur les populations marginalisées, telles que les migrants, les minorités et les personnes défavorisées, qui rencontrent souvent des obstacles systémiques. Globalement, l'étude de l'accès aux droits offre un éclairage critique sur les enjeux sociaux et politiques qui influencent la vie quotidienne des citoyens français, offrant des perspectives essentielles pour guider les politiques en vue d'une société plus équitable et d'une meilleure compréhension des droits individuels au sein du tissu social contemporain.

La problématique de l'accès aux droits sociaux fondamentaux a une longue histoire. Tout au long du XXe siècle, les disparités en matière de *protection sociale*⁸⁹ ont été fortement contestées, à la fois en tant qu'origine et conséquence de la pauvreté⁹⁰ considérable. Avant même l'émergence des dispositifs d'aide sociale, des chercheurs spécialisés en histoire ont exposé comment, à l'approche de la Révolution de 1789, la lutte politique pour la reconnaissance du peuple avait contribué à établir la nécessité de mettre en place des mécanismes de solidarité collective autour des droits de l'Homme⁹¹. Il est primordial de ne pas sous-estimer le caractère préexistant de la thématique de l'accès aux droits, qui s'est manifestée au début des années 1990, lorsque la découverte d'une population marginalisée,

⁸⁹ Protection sociale : désigne l'ensemble des institutions et des mécanismes fondés sur l'idée d'une solidarité nationale, garantissant des ressources matérielles et immatérielles aux individus validant certaines conditions (maladie, accident, chômage, famille, maternité, vieillesse).

⁹⁰ A. Gueslin, « Les gens de rien. Une histoire de la grande pauvreté en France du XXème siècle », Paris, Fayard, 2004.

⁹¹ J. Guilhamou, « La révolution française à l'épreuve du mouvement social. Une question de visibilité sociale », *Réseaux*, vol. 23 (129/130), 2005, p. 155-180.

souvent qualifiée de quart-monde, a suscité un sentiment de surprise au sein de la société française.

Pour approfondir les enjeux contemporains de l'accès aux droits, il est tout d'abord nécessaire de définir précisément la thématique et d'établir des repères temporels pour marquer un avant et un après. Cette démarche permet de comprendre pourquoi et à quel moment, dans l'histoire, la question de l'accès aux droits sociaux redevient pertinente et gagne une place centrale dans l'agenda politique. Ce chapitre vise donc à fournir une définition globale de l'accès aux droits (au pluriel) et de l'accès au droit (au singulier), établissant ainsi qu'un cheminement logique pour le reste du travail. Jusqu'à récemment, l'accès aux droits n'avait pas encore suscité un grand intérêt de la part des responsables politiques. Néanmoins, l'une des institutions de sécurité sociale, la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF), a été la première à s'interroger sur la solidité du système de protection sociale. Cette organisation s'est mobilisée bien avant l'apparition des préoccupations concernant l'exclusion sociale.

A. Accès aux droits : une question centrale en France

1. Distinguer l'Accès aux Droits de l'Accès au Droit

Nous entreprendrons initialement une démarche de distinction entre les notions d'« accès au droit » et d'« accès aux droits », dans le but de prévenir toute confusion sémantique. Cette distinction, avec d'un côté l'expression au singulier, « accès au droit », et de l'autre, au pluriel, « accès aux droits », se révèle d'une importance cruciale. Bien que l'expression « accès au droit » revête une portée généraliste, la formulation « accès aux droits » se concentre principalement sur les populations défavorisées et leur accès aux diverses aides et prestations sociales. Le premier concept englobe la connaissance globale des individus sur leurs droits et devoirs, ainsi que leur orientation vers les structures qui permettent de bénéficier des droits sociaux. Cette première étape est fondamentale pour faciliter l'accès aux droits sociaux, qui assurent à chaque individu la jouissance des prestations sociales qui lui sont dues. Depuis la promulgation de la loi du 10 juillet 1991, cet accès au droit a été encouragé, notamment par l'établissement de dispositifs d'information et de conseil tels que les « Points d'accès au droit » et les « Maisons de la justice et du droit » etc... L'expression « accès au droit » englobe ainsi une dimension générale, incluant l'accès à l'information

juridique ainsi que les possibilités d'accompagnement et de conseils dans la résolution des litiges, que ce soit par des moyens amiables ou contentieux. Un chapitre entier sera consacré à l'examen des diverses structures existantes visant à faciliter l'accès au droit pour les citoyens français.

À l'inverse, l'expression « accès aux droits » prend une signification nettement plus restreinte, en se penchant sur sa référence précise dans différents écrits et rapports officiels. Cette locution présente un caractère elliptique qui, sous une formulation assez générale, cache en réalité un usage très spécifique. Elle est utilisée dans la pratique pour aborder les problèmes d'accès, particulièrement pour les populations les plus défavorisées, à un ensemble de droits sociaux incluant des aides établies par des textes législatifs pour répondre à divers besoins tels que les soutiens financiers, le logement, la santé et l'éducation, entre autres. Dans de nombreux cas, l'expression se réduit encore davantage pour se focaliser principalement sur l'accès aux allocations sociales ou aux soins de santé. Il est indéniable que les termes que nous utilisons reflètent nos modes de pensée autant qu'ils les façonnent. Le caractère elliptique de l'expression « accès aux droits » pose ainsi une problématique en ce qu'il tend à éluder des aspects par rapport à ce que sa formulation apparemment générale pourrait laisser envisager : un accès à l'ensemble des droits inhérents à la personnalité juridique. Par conséquent, il demeure essentiel de maintenir cette distinction institutionnelle pour une compréhension précise et nuancée.

2. Trajectoires sociohistoriques de l'obtention des droits sociaux

L'histoire sociale est celle du passage d'un droit qui affirmait l'inégalité juridique entre patrons et ouvriers (le Code Napoléon par exemple) à une protection sociale généralisée. Au début du capitalisme, les travailleurs n'étaient pas sécurisés contre les accidents, le chômage et la vieillesse. Cette transformation a été un processus long, car l'État n'était pas initialement impliqué. C'est en réalité le patronat, souhaitant des ouvriers en bonne santé pour soutenir des rythmes de travail intensifs, qui a fait adopter des lois pour protéger la santé des travailleurs à la fin du XIXe siècle. Cependant beaucoup restait à accomplir. Pour chiffrer le phénomène à l'époque, on estime qu'en 1900, seulement 3 % à 4 % des travailleurs étaient couverts par des caisses de retraite ⁹². Le pays porte encore en lui-même les traces de l'Ancien régime, Les vestiges de la guerre et marins étaient pris en charge (aux "Invalides" à Paris). Une loi de 1905 a institué l'assistance obligatoire pour les

⁹² Statistique reprise de l'ouvrage de P. Warin « L'accès aux droits sociaux », PUG, 2006, p.8

personnes âgées, tandis qu'une loi de 1910 a introduit les retraites ouvrières facultatives (les employeurs n'étaient pas tenus de cotiser pour les ouvriers). À cette époque, l'espérance de vie des ouvriers était de 45 à 50 ans ⁹³. Cependant, les conflits sociaux majeurs et les guerres ont suscité un éveil. En récupérant l'Alsace et la Lorraine en 1914, la France a pris conscience de son retard en matière de protection sociale par rapport à l'Allemagne. En 1928 (loi Laval) et 1930 (loi Tardieu), les risques liés à la maladie, l'invalidité et la vieillesse ont été pris en charge. Les allocations familiales ont été généralisées en 1939.

Au sein de ce corpus de lois, la loi fondamentale est celle sur les accidents du travail (en 1898), garantissant une indemnité, indépendamment de la responsabilité de l'employeur ou de l'employé. Cela a introduit pour la première fois la distinction entre le concept de *risque* et celui de *faute* : même en l'absence de faute, l'employeur est civilement responsable des accidents survenant au sein de l'entreprise. Ainsi, le risque et l'aléa ont été dissociés des individus. Or, la responsabilité individuelle, centrale dans le système libéral, est à la base du contrat social. Cette idée resurgit aujourd'hui avec la contractualisation de certaines prestations sociales, conditionnées par l'engagement spécifique du bénéficiaire.

Après la Seconde Guerre mondiale, la France a comblé son retard par rapport à d'autres nations et les a même dépassées avec la mise en place du système de sécurité sociale grâce aux ordonnances de 1945. Ce plan global visait à garantir à tous les citoyens des moyens de subsistance dans les situations où ils ne pouvaient pas les obtenir par le travail. Ce système était géré conjointement par les représentants des travailleurs, des employeurs et de l'État. Il établissait une forme de propriété sociale destinée à protéger tous les individus.

Cette propriété sociale est pensée dans sa genèse comme un homologue de la propriété privée. Elle est érigée comme une compensation au manque de patrimoine. Le salarié en tant qu'individu livré à lui-même ne possède à peu près rien. Mais il dispose d'une sécurité désormais mise à la disposition de ceux qui sont exclus des protections que procure la propriété privée. Soit l'exemple de la retraite : en termes de sécurité, le retraité pourra rivaliser avec le rentier assuré par le patrimoine. La retraite apporte ainsi une solution à l'une des manifestations les plus tragiques de l'insécurité sociale, la situation du vieux salarié privé de travail, donc de ressources. La retraite n'est pas une mesure d'assistance, elle est un droit construit à partir du travail. Elle est la propriété du salarié constituée non pas selon la logique du marché, mais à travers la socialisation du salaire : une part du

⁹³ *Ibid.*

salaires retournent au salarié sous forme d'assurance et de prestations sociales (salaires indirects). Par l'intermédiaire des obligations qu'il impose et garantit par la loi, l'État opère désormais un réducteur de risques ; il devient un *État-providence*.

Aujourd'hui, chaque salarié et sa famille ont accès à une propriété collective de droits sociaux, résultant des lois sur les contrats de travail et les dispositifs d'assurance sociale. Ces droits sont organisés en fonction des catégories de risques, s'appuyant sur les avancées du droit du travail (pour les accidents, le chômage, la maladie et la retraite) et du droit de la famille (pour la maternité, la famille, l'éducation, le handicap et la vieillesse). Principalement octroyés sous forme de prestations financières (allocations familiales et sociales), ces droits sont administrés par un ensemble d'institutions et de mécanismes constituant le système de protection sociale. L'aide sociale (qui a remplacé l'assurance publique en 1953) complète ces droits en cas de défaillance des prestations de la Sécurité sociale (allocations, assurances maladie, retraites). L'aide sociale a été largement décentralisée, les départements ayant une compétence majeure en ce qui concerne les enfants, les personnes âgées et dans une large mesure, les personnes handicapées.

Cette protection sociale couvre contre les aléas de l'existence qui peuvent entraîner une dégradation de la situation des individus et aboutir à la limite à une déchéance sociale. Elle se distingue des protections civiles qui garantissent les libertés fondamentales et assurent la sécurité des biens et des personnes dans le cadre d'un État de droit. Toutefois, droits sociaux et droits civiques sont en partie liés. L'histoire montre en l'occurrence que l'émancipation sociale par rapport aux risques de la vie s'inscrit étroitement dans un mouvement long de reconnaissance de la citoyenneté.

3. Aux origines de l'expression :

L'accès aux droits peut être abordé de manière simple, éloignée du jargon sociologique ou politique, en le définissant comme un moyen qui permet à chaque citoyen ou usager des services publics de bénéficier de biens et services sociaux, qu'ils soient tangibles ou immatériels, indépendamment de leur origine sociale, géographique ou de genre. Ce concept émerge d'une vaste reconfiguration des politiques publiques, particulièrement dans le domaine social, au cours de la dernière décennie du XXe siècle, où l'accès aux services

publics et aux droits s'est imposé comme une priorité politique majeure au sein de l'état-providence français.

Les racines de cette notion peuvent être tracées jusqu'à la Révolution française de 1789, où la mise en place de solidarités collectives conformes aux droits humains est devenue une préoccupation essentielle. Cependant, cette idée a pris une tournure significative dans les années 1970 grâce à l'impulsion d'associations militantes, notamment des avocats engagés, désireux de repousser les limites des cadres juridiques en vigueur à l'époque ⁹⁴, ces associations se sont fortement mobilisées dans le cadre la loi de lutte contre les exclusions ⁹⁵ qui constitue le dispositif RMI et le mouvement de refondation de la politique du handicap en 2005. C'est la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions marque un tournant en consacrant juridiquement cette notion : afin de combattre les exclusions, elle affirme la nécessité de « garantir l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux ». Cette approche repose sur l'idée que l'objectif n'est pas de créer des droits spécifiques pour les populations en situation d'exclusion, mais au contraire de leur permettre de bénéficier des mêmes droits que l'ensemble de la société. Contrairement à la logique de mise en place de statuts protecteurs ou réparateurs destinés aux personnes en situation de vulnérabilité, l'accent est mis sur leur intégration au sein du cadre juridique commun ⁹⁶.

Pendant cette même période de montée de la précarité au sein de la population bénéficiaire, résultant de la dégradation du marché de l'emploi dans les années 1970 et de l'augmentation des prestations soumises à des conditions de ressources, qui en sont l'une des réponses, les institutions étatiques commencèrent à aborder sérieusement cette question. Confrontée à la constatation que la multiplication des prestations proposées suscitait des difficultés considérables, la Caisse Nationale des Allocations Familiales (CNAF) a commandé une étude sur l'accès des familles aux droits sociaux afin d'identifier les obstacles ⁹⁷. Cette initiative a marqué la première étape exploratoire sur ce thème. Cependant, l'impulsion décisive est venue de l'extérieur de la branche, avec la mission Oheix. Ce groupe de travail, impliquant la CNAF, a publié en 1980 un rapport présentant des dispositifs de protection pour maintenir les prestations en cas de changement de

⁹⁴ A. Lejeune. « *Le droit au droit. Les juristes et la question sociale en France* », éditions des Archives Contemporaines, Paris, 2011.

⁹⁵ Loi n°98-657 du juillet 1998, Loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions, parution au JOFR, Journal officiel de la République française, le 31 juillet 1998.

⁹⁶ M. Borgetto, « *Les enjeux actuels de l'accès aux droits* », Informations sociales, n°120, 2004, p.6.

⁹⁷ J-L. Outin, « *Familles et Droits sociaux – Les modalités d'accès aux prestations familiales* », CNAF, Paris, 1979.

situation. Certains de ces concepts ont immédiatement été adoptés par la Caisse nationale. Parmi ces mesures figurent les opérations de recherche de bénéficiaires potentiels, la sensibilisation et la formation du personnel pour améliorer l'accès et la détection, l'augmentation des supports d'information, la coordination avec d'autres partenaires et la volonté de prioriser les populations défavorisées.

Par la suite, cette notion a été renforcée et apparaît à plusieurs reprises dans le livre premier du Code de l'action sociale et des familles, au niveau des principes généraux (titre 1). Ainsi, en ce qui concerne l'action sociale et médico-sociale en général, l'article L. 116-2 stipule que celle-ci doit « garantir un accès équitable aux droits sur l'ensemble du territoire ». Cette approche est également appliquée aux personnes en situation de handicap, qui ont le droit à « l'accès aux droits fondamentaux reconnus à tous les citoyens » (article L. 114-1). De même, pour l'ensemble des bénéficiaires des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion, il est impératif de « garantir sur l'ensemble du territoire l'accès effectif de tous aux droits fondamentaux » dans tous les domaines constitutifs des droits sociaux fondamentaux tels que l'emploi, la formation, le logement, etc. (article L. 115-1).

Cette notion a également émergé au moment où la conscience juridique est devenue une préoccupation majeure des instances politiques, marquée par les débats autour de la justice lors de l'élection présidentielle de 1995. À cette époque, la ministre de la Justice, Élisabeth Guigou, a envisagé une politique novatrice, plaçant l'accès aux droits et la justice de proximité au cœur de la réforme judiciaire, dans l'optique d'une justice rénovée, plus accessible aux citoyens.

L'intégration des droits sociaux dans le contexte européen s'est également concrétisée, notamment par le biais du sommet de Lisbonne en mars 2000. Les membres du Conseil Européen ont alors pris l'engagement de réduire la pauvreté dès 2010 et de promouvoir l'inclusion sociale en facilitant l'accès aux droits. Des groupes de recherche, dirigés par Mary Daly et Peter Melvyn, ont été missionnés pour examiner cette question spécifique, mettant en lumière les obstacles institutionnels auxquels se heurtent les bénéficiaires, en contraste avec les déterminants comportementaux traditionnellement mis en avant.

Très proches dans leurs objectifs généraux, les deux groupes ont fonctionné de manière différente. Le groupe Daly a rendu un rapport synthétique incorporant les travaux menés au sein du Conseil de l'Europe dans les domaines de la santé et de l'éducation, ainsi que les résultats des comités d'experts constitués pour travailler sur l'accès à la protection sociale,

au logement et à l'emploi ⁹⁸. Produit au sein d'un Groupe éditorial pluraliste, ce rapport prit une position globale sur les enjeux de l'accès aux droits sociaux. D'avantage encadré dans sa rédaction par le CDCS, le rapport Melvyn ⁹⁹ analysa pour l'essentiel les résultats d'un questionnaire *ad hoc* sur les obstacles à l'accès à la protection sociale qui avait été adressé à deux types de destinataire : des organismes chargés de la gestion des prestations de sécurité sociale, d'assistance sociale et de services sociaux, et des organisations non gouvernementales. Ces deux rapports sont révélateurs de l'approche de la question au niveau européen.

Plus concrètement, le rapport Daly donne une explication de l'importance de l'accès aux droits sociaux du point de vue des processus démocratiques et de la citoyenneté active. Au cœur de cette étude se trouvent les expériences individuelles et collectives des citoyens lorsqu'ils naviguent à travers les systèmes bureaucratiques et administratifs visant à fournir des avantages sociaux. Le rapport met en lumière les obstacles et les défis auxquels sont confrontés les demandeurs, comme les formulaires complexes, les exigences de documentation et les procédures administratives fastidieuses. Ces barrières peuvent avoir des conséquences profondes sur la capacité des individus à accéder à leurs droits, en particulier pour les groupes marginalisés ou défavorisés. Les auteurs du rapport voient dans la qualité des rapports aux organisations prestataires un moyen pour faire réduire la précarité sociale et améliorer le système. L'accès aux droits sociaux est à la fois est un facteur et une conséquence de cohésion sociale au sens où faciliter l'accès à ces droits permet d'intégrer les individus et améliorer la qualité des institutions prestataires. Le rapport Daly préconise alors l'accès aux droits par la une participation active des usagers, tant pour la qualité de vie que pour celle du gouvernement. Cependant ce rapport met en garde contre la possibilité d'un renoncement politique des États : « En raison des doutes croissants que suscite aujourd'hui la place des droits sociaux dans le modèle social européen, il s'avère nécessaire de démontrer la pertinence toujours actuelle de ces droits dans le contexte de mondialisation »¹⁰⁰. Et justifie donc son soutien pour l'inclusion sociale préconisée par l'Union européenne.

Le rapport Melvyn quant à lui il explique que l'accès aux droits n'est pas une chose acquise. Il montre au contraire que la question de l'accès aux droits est problématique en raison des multiples difficultés qui jalonnent les parcours des ayants droits potentiels. Il

⁹⁸ M. Daly, « Accès aux droits sociaux en Europe », Conseil de l'Europe, 2002.

⁹⁹ P. Melvyn, « Obstacles à l'accès à la protection sociale », Comité européen pour la cohésion sociale, 2001.

¹⁰⁰ Daly, *op cit*, p.26

s'agit d'obstacles généraux et structurels liés à la conception et à l'organisation des systèmes de protection sociale et à des problèmes organisationnels : physique comme la répartition géographique, administratifs, psychologiques et socioculturels induit par la stigmatisation de certaines catégories de bénéficiaires, d'obstacles liés à la consommation et à l'information. En tout, sept catégories de difficultés résultent des deux rapports :

Tableau : Synthèse des obstacles à l'accès aux droits sociaux en Europe

Types d'obstacles	Caractéristiques
Énoncé du droit et adéquation de ses mesures d'applications légales et autres	<ul style="list-style-type: none"> - Flou juridique. - Restriction du droit à certaines catégories de la population. - Déficiences dans le système de sécurité sociale. - Absence d'un socle de droit fondamentaux ou de critères minimaux. - Conditions restrictives à l'accès ou au statut d'ayant droit. - Inadéquation entre la nature des dispositions et le besoin à satisfaire.
Suivi et application inadéquats	<ul style="list-style-type: none"> - Manque de suivi adéquat. - Protection inadéquate contre la non-exécution du droit. - Discrimination et/ou traitement distinctif. - Responsabilité limitée envers les usagers.
Ressources insuffisantes	<p><i>Du point de vue des prestataires :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Carence des ressources (financement, personnel, installations, équipements) - Incapacité à assurer ou à fournir les ressources à long terme. - Déséquilibre dans l'affectation des ressources aux divers échelons de l'administration.

	<p><i>Du point de vue des ayants droits potentiels :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Insuffisance de nombreuses ressources : Financières, intellectuels et éducatives, aptitudes et contacts sociaux.
Gestion et procédures	<ul style="list-style-type: none"> - Dispersion des responsabilités entre les multiples niveaux administratifs et services. - Déficit d'intégration et de consultation avec les ONG et les bénéficiaires. - Complexité des démarches administratives. - Obstacles liés aux modalités de prestations du service
Information et communication	<ul style="list-style-type: none"> - Déficit de diffusion d'informations de qualité. Dissociation entre la forme et le contenu des informations fournies. - Sous-utilisation des canaux d'information modernes.
Obstacles psychologiques et socioculturels	<p><i>Concernant les prestataires :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Préjugés à l'égard de certains groupes - Compréhension insuffisante des cultures minoritaires <p><i>Concernant les ayants-droits potentiels :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Peur et insécurité liées aux procédures administratives et à leurs modalités concrètes. - Faible estime de soi. - Obstacles culturels.
Attention insuffisante accordée aux groupes vulnérables et aux régions défavorisées	<p><i>Groupes vulnérables :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Existence de catégories sociales défavorisés qui manquent des ressources nécessaires pour faire valoir leurs droits aux prestations et aux services. - Cumul des difficultés chez ces catégories sociales. <p><i>Régions défavorisées :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Existence de régions ou de localités particulièrement défavorisées.

	<ul style="list-style-type: none"> - Absence d'investissements dans certaines communautés et localités. - Obstacles climatiques et géographiques contribuant à l'isolement de certaines zones ou régions.
<p><i>Sources : Rapports Melvyn (2001) et rapport Daly (2002) pour le Comité européen pour la cohésion sociale et le Conseil de l'Europe.</i></p>	

Aujourd'hui il existe une « *Charte sociale Européenne* » censé encadrer. On peut citer également d'autres initiatives « la stratégie Europe 2020 » lancée en 2010 pour favoriser l'accès à l'éducation, l'emploi et l'inclusion sociale, « Le fond sociale européen FSE », les politiques de lutte contre la discrimination et la violence etc... Ces initiatives, parmi d'autres, ont contribué à façonner les politiques français en matière d'accès aux droits en promouvant l'inclusion sociale et les politiques d'égalité visant, *in fine*, à améliorer l'accès aux services sociaux.

4. Un modèle de l'action sociale :

Les droits sociaux fondamentaux ainsi que le principe de non-discrimination (sur lequel sont fondés ces droits) sont des éléments juridiques qui, en leur essence, ne prescrivent pas directement des actions spécifiques pour leur concrétisation. Les droits sociaux servent de fondement conceptuel pour orienter l'action publique, bien qu'ils ne se matérialisent pas nécessairement en un ensemble d'initiatives concrètes à mettre en œuvre. De manière similaire, le principe de non-discrimination opère comme un cadre de référence permettant d'évaluer toute éventuelle discordance entre un cadre défini (comme l'accès à l'emploi, à la formation, au logement, l'établissement de droits et de prestations, etc.) et la norme d'égalité de traitement qui s'applique à toute personne, sans considération directe ou indirecte de certaines caractéristiques spécifiques susceptibles de créer des désavantages ou des obstacles. Cependant, ces éléments en eux-mêmes ne constituent pas une politique à part entière, et notamment pas une politique d'action sociale. Ils posent les bases et les principes, mais la politique d'action sociale nécessite des choix spécifiques et des mesures concrètes pour mettre en pratique de manière effective ces principes et droits dans les multiples sphères de la vie sociale.

Cette notion d'accès aux droits s'articule avec les droits sociaux qui sont explicitement énoncés dans les textes comme les « droits » auxquels il convient de permettre l'accès. Elle ouvre ainsi la voie à des finalités juridiquement établies : l'objectif de l'action publique est de garantir aux individus relevant des politiques d'action sociale l'accès aux droits reconnus à tous, tels que le logement, l'éducation, la santé, l'emploi et plus généralement la citoyenneté ainsi que l'accès à la justice. En symbiose avec le principe de non-discrimination, la notion d'accès aux droits trouve un allié puissant pour renforcer sa logique : son objectif est de contrecarrer les effets ségrégatifs résultant de l'attribution à certaines catégories spécifiques de public de l'action sociale (handicapés, exclus sous diverses formes statistiquement détectables, personnes dépendantes), de manière à garantir que l'exercice des droits de tous ne soit entravé par l'appartenance à ces groupes identifiés et spécifiques. Ces trois éléments constituent ainsi un système cohérent de représentation et de référence : l'accès aux droits, c'est-à-dire aux droits fondamentaux qui forment un socle minimal de reconnaissance sociale, vise à éliminer toute consolidation dans un statut spécifique, voire inférieur, sous l'égide de la non-discrimination. Cette conception représente la finalité des politiques d'action sociale.

De plus, la notion d'accès aux droits joue un rôle de médiation entre le niveau de codification juridique mentionné précédemment et les orientations pratiques des politiques. En association avec le principe de non-discrimination et l'impératif de garantie d'un socle de droits sociaux, cette notion ouvre la voie à une nouvelle approche de l'action sociale qui cherche à rompre avec le modèle préexistant. Éloigné des placements spécialisés qui assignent les bénéficiaires à des statuts de protection certes, mais relativement subalternes, ce nouveau paradigme exige des transformations significatives des méthodes d'intervention : il se focalise sur la singularité des individus ainsi que sur leurs besoins et leurs demandes, plutôt que sur leur inclusion dans une « cible publique » préalablement définie par la réglementation. Cette approche favorise des stratégies d'accompagnement et de soutien fondées sur le consensus et l'adhésion des personnes concernées. Elle privilégie également l'utilisation des structures de droit commun pour pallier les déficiences et les difficultés des individus, rendant ainsi ces structures accessibles. Sur le plan organisationnel, au lieu de maintenir des filières cloisonnées réservées à des types prédéterminés de problèmes d'adaptation, il convient au contraire de connecter ces structures pour former un continuum d'interventions. Il est essentiel de les ouvrir à l'extérieur, en collaboration avec les opérateurs en matière d'emploi, de logement, d'éducation et de formation, afin d'ajuster en

permanence les réponses et de les concevoir comme des « parcours » en évolution positive. En somme, l'objectif est de réduire autant que possible la distance entre l'individu et les normes sociales globales en adaptant constamment ces dernières.

B. Les innovantes structures de l'accès au droit :

1. Les dispositifs d'aide d'accès au droit :

La sociologie des institutions exige une perspective dynamique qui reconnaît les institutions comme des entités en constante évolution¹⁰¹, façonnées par les interactions complexes des rapports sociaux propres à chaque époque. En tant que produits et reflets des dynamiques sociales, les institutions ne demeurent pas figées, mais se transforment pour répondre aux besoins changeants de la société et aux tensions qui émergent au sein de celle-ci. Cette approche prend en compte le caractère fluide et mouvant des institutions, mettant en lumière leur capacité à s'adapter, se réinventer et refléter les évolutions culturelles, politiques, économiques et politiques qui marquent leur contexte. Ainsi, la sociologie de l'institution nous invite à appréhender les structures sociales comme des entités influencées par les forces socio-historiques qui les entourent, et à saisir comment elles contribuent reproduire les modes de vie dans la vie en société.

L'évolution de l'institution judiciaire en France s'inscrit dans un processus de transformations profondes, marquées par des ajustements visant à répondre aux impératifs de l'efficacité judiciaire, de l'adaptation sociétale et de l'amélioration de l'accès équitable à la justice. Cette dynamique de changement a conduit à une série de réformes significatives, reflétant un souci constant d'optimiser les mécanismes judiciaires. Commencant tout d'abord par la réforme Debré en 1958 qui supprime les juges de paix ainsi que 150 tribunaux d'arrondissements, et a établi les tribunaux de grande instance¹⁰². La refonte de la carte judiciaire en 2007, qui a réorganisé la répartition territoriale des tribunaux, et la

¹⁰¹ En sociologie, la notion d'institution est souvent perçue comme étant à la fois stable et mouvante, ce qui peut sembler paradoxal. Les institutions ont des éléments stables qui reflètent des normes, des valeurs et des pratiques sociales profondément enracinées dans une société à un moment donné. Cependant, elles sont également sujettes à des changements et des évolutions au fil du temps en raison des fluctuations des rapports sociaux, des transformations culturelles, des avancées technologiques et des contextes historiques. Cette conception est proche de celle de Pierre Bourdieu qui pense qu'elles ne sont pas statiques, mais plutôt en constante évolution en raison des luttes et des tensions qui se produisent à l'intérieur de la société.

¹⁰² J-P. Jean, « *Le chantier ouvert des réformes de la justice* ». In : *Revue française d'administration publique* n° 125.1 (28 mai 2008), p. 7-19.

modernisation des procédures pénales pour garantir une réactivité accrue et renforcer les droits des victimes. La création du Parquet national financier en 2013 témoigne de la volonté de lutter contre les délits financiers à grande échelle et de renforcer la coopération judiciaire au niveau européen. De plus, au cours de l'année 2020 dans le cadre des Chantiers de la Justice, les tribunaux d'instance et de grande instance situés dans une même commune sont fusionnés administrativement pour devenir les tribunaux judiciaires et les tribunaux d'instance situés dans une commune différente d'un tribunal de grande instance deviennent des chambres détachées, appelées tribunaux de proximité. Parallèlement, l'émergence de la justice numérique s'aligne sur la tendance à la dématérialisation et à l'accessibilité en ligne des procédures.

L'orientation vers une justice plus équitable, accessible et indépendante se matérialise à partir des années 1990. Autrement dit cette volonté de transformer le positionnement de l'institution judiciaire par rapport à la société civile conduisirent les pouvoirs publics à lancer, à la fin de l'année 1998, une politique *d'accès au droit*¹⁰³ qu'on retrouve les origines également dans les confessions de Gérard Vignoble, Député du Nord UDF, adressées au ministère de la justice à l'époque Pierre Méhaignerie qui ont joué un rôle déterminant dans la définition cette dite politique : « *L'image négative et l'apparence inefficacité de l'institution judiciaire, remettent en cause l'identité même et les fondements de la justice. Les changements profonds dans l'évolution de notre société justifient, et il n'est plus nécessaire de prouver d'un besoin vital de justice de proximité, d'un rapprochement dans le temps et l'espace entre l'institution judiciaire et nos concitoyens* »

¹⁰⁴.

Concrètement c'est la loi du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique qui institutionnalise la « l'accès au droit » comme un champ juridique. Cette loi le définit comme « l'accès à l'information générale des personnes sur leurs droits et obligations », l'« orientation vers les organismes chargés » de leur mise en œuvre, l'« aide dans l'accomplissement de toute démarche en vue » de leur exercice, la « consultation en matière juridique » et l'« assistance à la rédaction et à la conclusion des actes juridiques ». Pour le ministère de la Justice, l'appellation « accès au droit » renvoie à l'idée selon laquelle « toute personne, quels que soient son âge, son sexe, sa nationalité, son niveau de revenu, son lieu de vie, sa

¹⁰³ Loi n° 98-1163 du 18 décembre 1998, Loi relative à l'accès au droit et à la résolution à l'amiable des conflits, parution au JORF le 22 décembre 1998.

¹⁰⁴ Les maisons de la justice et du droit, rapport présenté par Gérard Vignoble, député du Nord, au ministre de la Justice, février 1994.

situation éventuelle de handicap, etc., doit pouvoir connaître ses droits et devoirs afin d'être en mesure de les faire valoir ». C'est grâce à cette loi et celle du 18 décembre 1998 relative à l'accès au droit et à la résolution amiable des conflits que sont créés **les conseils départementaux de l'accès au droit (CDAD)**. Ces groupements d'intérêt public ont pour mission essentielle de définir une politique d'accès au droit dans le département, de piloter et de coordonner les actions en matière d'aide à l'accès au droit, *in fine*, de mettre en œuvre une proximité spatiale entre la Justice et la population. La caractéristique première de ces groupements est leur autonomie, tant juridique que financière. Leur atout principal est de réunir, à l'échelon départemental, des membres publics et privés : préfet, président du conseil général, professionnels du droit (avocats, notaires, huissiers, ...), association des maires et association œuvrant dans le domaine de l'accès au droit. Les CDAD constituent ainsi un organe de référence pour animer le partenariat avec les acteurs locaux concernés et créer les conditions favorables à l'émergence d'un réseau de l'accès au droit dynamique. Parmi les actions mises en place par les CDAD, les points d'accès au droit (PAD) tant généralistes que spécialisés sont l'aboutissement d'une collaboration efficace entre le groupement, les collectivités locales et les intervenants (juristes, agents d'accès au droit, professionnels du droit, associations...).

Les Maisons de justice et du droit (MJD), ces structures dépendant du CDAD et sont dirigées par un greffier, elles ont pour objectif de favoriser l'accès au droit et le faire valoir au quotidien en mettant à disposition des locaux dans lesquels ont lieu des permanences de autour de thèmes de la vie quotidienne : droit de la famille, des majeurs protégés (tutelle, curatelle), du logement, du travail, de la consommation, de l'accès à la nationalité française, droit des étrangers etc... Ces permanences professionnelles du droit (avocats et notaires), des associations spécialisées, des huissiers de justice et des consultants d'accès au droit.

Les points d'accès au droit (PAD) s'apparentent aux MJD quant à leurs missions : permanent, gratuit, accessibilité aux informations sur les droits et devoirs de personnes ayant à faire face à des problèmes juridiques ou administratifs. C'est un lieu physique où des professionnels du droit, tels que des avocats, des juristes, et d'autres intervenants spécialisés fournissent gratuitement des consultations juridiques de base aux personnes qui en ont besoin. Ces structures sont généralement situées dans des centres sociaux, des mairies, des maisons de justice et du droit etc... et dépendent également des conseils départementaux de l'accès au droit (CDAD).

Relais d'accès au droit (RAD). Le Relais d'accès au droit est un concept similaire au Point d'accès au droit, mais il peut être plus informel et mobile. Les Relais d'accès au droit visent à élargir l'accès à l'information juridique en allant à la rencontre des populations qui ont difficilement accès aux services juridiques. Ils peuvent être présents lors d'événements spéciaux, de campagnes de sensibilisation, dans des quartiers défavorisés, etc. La principale différence entre les deux réside dans leur nature et leur emplacement. Les Points d'accès au droit sont généralement des lieux physiques permanents où l'on peut obtenir des consultations juridiques, tandis que les Relais d'accès au droit sont plus mobiles et s'efforcent d'atteindre des publics spécifiques qui pourraient rencontrer des difficultés à accéder aux services juridiques traditionnels.

Bureaux d'Aide Juridictionnelle (BAJ). Les BAJ aident les personnes ayant des ressources financières limitées à obtenir une aide juridictionnelle pour faire valoir leurs droits devant les tribunaux.

Conseils en Éducation aux Droits (CED). Ces conseils visent à informer et sensibiliser les jeunes et les publics éloignés du système judiciaire sur leurs droits et obligations.

Les Maisons de Services au Public (MSAP) proposant un service d'accès au droit. Les MSAP, créées par la loi NOTRe en 2015, sont des structures qui combinent accueil physique et accompagnement numérique, et qui regroupent en un même lieu plusieurs services : administratifs, sociaux et juridiques, dans les zones rurales et les petites villes où l'accès à ces services peut être limité. Avoir un service d'accès au droit n'est pas obligatoire dans ces structures. Lorsqu'il est présent, celui-ci peut prendre deux formes :

- Les Maisons de Services au Public (MSAP) comprenant un relai du CDAD. Le CDAD est responsable de ces implantations.
- Les MSAP comprenant un relai du Défenseur des Droits. Ceux-ci se concrétisent par des permanences des délégués du Défenseur des Droits. Ils sont appuyés par les chefs de Pôle Régionaux. C'est donc le Défenseur des Droits qui est responsable de ces implantations

La localisation de ces structures sur l'ensemble du territoire français est permise à travers la plateforme du ministère de la justice <http://www.annuaires.justice.gouv.fr/>.

Il est important de noter que malgré le cadre réglementaire établi par la loi du 1er avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs rapports avec les administrations, la

prolifération des services de proximité et des dispositifs d'accès au droit a entraîné une diversité considérable de statuts, ce qui peut rendre la perception de ces structures quelque peu complexe. Les évolutions dictées par les différents gouvernements ont également compliqué la mise en place de structures durables. Au fil du temps, différentes dénominations ont été utilisées pour ces services. Par exemple, suite aux « Relais de services publics », sont apparues les Maisons de services au public (MSAP), qui ont ensuite été remplacées par les structures France Services. Chaque réforme a été accompagnée d'un changement de nom pour ces structures, mais aussi d'une modification des exigences régissant leur fonctionnement, garantissant ainsi la qualité du service offert. Un exemple illustratif de cette évolution concerne le fait que, tandis que les MSAP n'étaient pas tenues de fournir un service d'accès au droit, une structure labellisée « France Services » est désormais tenue de le faire, en partenariat avec le ministère de la Justice en tant que partenaire national. Le non-respect de ces nouveaux cahiers des charges peut avoir des conséquences financières, pouvant aller jusqu'à la réduction voire la suppression du financement octroyé par l'État, comme c'est actuellement le cas pour les anciennes MSAP. Cependant, il est important de souligner que cela ne signifie pas nécessairement la fermeture de la structure.

En résumé, ces structures de proximité sont mises sur pied afin d'apporter une réponse en termes de droit au plus près des habitants, principalement dans les quartiers définis comme prioritaires par la politique de la Ville. Se focalisant sur ces quartiers, la politique d'accès au droit cible prioritairement les citoyens les plus vulnérables, qui auraient le plus de difficulté à comprendre le droit et à faire valoir leurs droits et qui, par ailleurs, entretiendrait un rapport plus conflictuel avec le droit. Ainsi ces « dispositifs » sont mis en place pour permettre l'accès au droit et, plus fondamentalement, aux droits dans ou en dehors de toute procédure judiciaire. La création de ces structures apparaît comme un levier pour répondre aux problèmes identifiés de méconnaissance du droit et des droits au sein de la population.

2. La Naissance des Structures d'Aide à l'Accès au Droit : Répondre aux Besoins et Réduire les Inégalités Sociétales

a) Distance et proximité : à l'émergence des structures d'aide

Actuellement, de nombreuses institutions étatiques font face à un sentiment de méfiance et de distance croissante entre les gouvernants et les citoyens. Cette situation reflète un écart grandissant entre les attentes et les aspirations du public, ainsi que les réponses politiques fournies par les autorités publiques. De plus, l'absence de coordination et de communication entre les différentes institutions contribue à aggraver la relation entre les usagers et les services publics, renforçant ainsi l'impression que les politiques sont souvent inaudibles voire déconnectées de la réalité vécue par une grande partie de la population.

Le secteur de la justice n'est pas épargné par cette problématique de distance, comme le souligne le rapport de Vignoble mentionné précédemment. Par conséquent, il devient impératif de repenser les services et les outils de la justice afin de la rendre plus accessible et de réduire les fossés entre la Justice et les citoyens. Dans cette optique, la notion de proximité prend une importance cruciale, à condition de bien saisir sa complexité tout en délimitant ses contours. Il s'agit ici de dépasser l'effet de mode pour s'adapter et rester constamment ouvert aux ajustements nécessaires, compte tenu des changements démographiques, sociaux, culturels et économiques en cours et à venir. Diverses innovations ont été mises en place, tandis que d'autres sont encore en phase de conception, afin de concrétiser les différentes dimensions que revêt le terme "proximité" dans le domaine judiciaire. Toutefois, la transformation de la justice pour réduire les distances inutiles – amorcée dès les années quatre-vingt-dix avec la création des premières maisons de justice et du droit (MJD) – pose des défis nouveaux. Cela exige de la part des acteurs de la justice et de ses partenaires des apprentissages nouveaux. Surtout, cette transformation doit se réaliser tout en maintenant l'essence du service public et l'indépendance de l'autorité judiciaire.

On reconnaît à la notion de proximité quatre raisons essentielles dans le champ de la justice :

- **La proximité comme un travail de territorialisation de la justice** : c'est-à-dire la réduction des distances spatiales. Au fil du temps, un écart s'est progressivement élargi entre la répartition géographique des établissements judiciaires et les réalités démographiques et sociales contemporaines. La localisation des structures judiciaires ne constitue pas une simple donnée secondaire ; elle transmet un message, souvent implicite mais tangible, qui tend malheureusement à être en grande partie négatif. Cette association n'est pas fortuite, car la création de la

première Maison de justice et du droit (MJD) à Cergy-Pontoise en juin 1990 en témoigne de manière significative. Cette décision a été prise dans un département caractérisé par une croissance démographique marquée, la présence d'un seul tribunal de grande instance, et l'existence de plusieurs villes nouvelles dépourvues de tribunaux d'instance.

- **Réorienter le rapport au temps par la proximité** : il s'agit de remédier à certains délais fastidieux devenus inacceptables dans un monde où tout s'est accéléré. Le processus de jugement nécessite du temps – qu'il s'agisse des enquêtes, des débats contradictoires avec leurs délais prédéterminés, ou encore des délibérations. Cet élément temporel est inhérent et ne doit pas être modifié. En revanche, il s'agit de remédier à la présence de multiples "temps morts" qui allongent inutilement les délais. Ces périodes inactives sont ressenties comme des irritants par les personnes qui les subissent, ajoutant des délais démesurés à leurs difficultés initiales. Elles ont l'impression que la bureaucratie judiciaire greffe ces vexations sur leurs problèmes. Cela crée l'illusion que le système cherche à les punir pour avoir exprimé une demande.
- **La proximité, une réduction de l'écart social** : Le principe fondamental de la gratuité est ancré dans la notion de justice. Cependant, il est crucial que ce principe soit non seulement proclamé, mais également mis en pratique de manière concrète. Il est irrecevable que des individus démunis soient contraints de renoncer à des démarches légitimes en raison des coûts impliqués ¹⁰⁵. Cependant, ces personnes pourraient aussi renoncer ou ne même pas envisager certaines démarches en raison d'un manque d'information sur les recours et les aides disponibles. Cela nécessite une politique proactive et énergique de sensibilisation envers les personnes les plus défavorisées. Les structures judiciaires de proximité doivent être intégrées au cœur des dispositifs sociaux de lutte contre l'exclusion.

La concrétisation de la proximité judiciaire nécessite une transition de la théorie à la pratique, en développant des solutions tangibles pour réduire les écarts. Deux lois, du 6 janvier 1995¹⁰⁶ puis du 18 décembre 1998¹⁰⁷ ont consacré le terme de « proximité » en lui donnant une traduction législative à portée générale. L'accès au droit et à la justice ne se limite pas à une disposition mentale, mais s'étend à la structure organisationnelle. Cette

¹⁰⁵ P. Warin, « *Le non-recours aux politiques sociales* », PUG, Grenoble, 2017.

¹⁰⁶ Loi de programme 95-9 du 6 janvier 1995 relative à la justice.

¹⁰⁷ Loi 98-1163 du 18 décembre 1998 relative à l'accès au droit et à la résolution amiable des conflits.

évolution implique la création d'établissements appropriés pour faciliter l'entrée dans le système judiciaire. Le ministère de la Justice a depuis 1991 œuvré à développer un réseau de proximité incluant les Maisons de justice et du droit (MJD), les antennes de justice et les juridictions d'instance. Bien que ce réseau soit plébiscité par la population ¹⁰⁸.

Cette démarche exige également de nouvelles approches et procédures pour mieux satisfaire la demande de justice, notamment par la création de structures d'accès au droit, le développement de procédures de *médiation* et de *conciliation*¹⁰⁹ en parallèle aux procédures traditionnelles. Des centaines de milliers de personnes sont ainsi impliquées dans des démarches judiciaires alternatives, soulignant l'importance de plates-formes appropriées pour leur épanouissement. En parallèle, de nouveaux acteurs sont mobilisés pour animer le réseau, créant une synergie entre la justice et la société civile. Greffiers de MJD, agents de justice, médiateurs, conciliateurs et membres d'associations œuvrant dans le domaine de l'accès au droit agissent au sein des structures judiciaires de proximité.

Cette démarche complexe génère aussi *une nouvelle culture judiciaire* émergente, associant indépendance et partenariats, politiques judiciaires spécifiques et implication active dans les politiques publiques locales. Cette évolution vise à créer une justice accessible et transparente, marquée par des interactions positives, une communication claire et une capacité d'écoute attentive, favorisant ainsi une perception positive et une satisfaction élevée des utilisateurs de ce nouveau modèle de proximité judiciaire : selon les chiffres communiqués par le Service des études et de la statistique du ministère, 82 % des usagers des MJD partagent des opinions positives mettant en avant leur satisfaction de l'accueil et les suites données à leurs demandes. 85 % des visites débouchent sur un entretien avec un intervenant, le plus souvent avec un avocat ¹¹⁰.

b) Répondre aux Inégalités Juridiques et Favoriser la Participation Citoyenne

En parallèle de la notion de proximité, d'autres facteurs fondamentaux sous-tendent l'émergence de ces structures. La méconnaissance des mesures et des dispositifs, ainsi

¹⁰⁸ Les maisons de justice et du droit vues par leurs utilisateurs et le grand public sondage CSA/Ministère de la justice, mars 2001. Cette étude a été réalisée au début de l'année 2001, d'une part auprès d'utilisateurs (368 personnes interrogées en face-à-face à la sortie de 9 MJD), d'autre part auprès d'habitants vivants dans les zones de compétence de 10 MJD (950 personnes interrogées).

¹⁰⁹ « *Les chiffres clés de la justice* », ministère de la Justice, octobre 2000.

234 000 affaires pénales ont été traitées en 2000 par la voie des alternatives aux poursuites, soit près d'un tiers des affaires poursuivables et près de 90 000 affaires civiles ont été traitées par la voie de la conciliation.

¹¹⁰ Carrasco V. et Timbart O., « *Les maisons de justice et du droit et leurs usages* », Infostat-Justice, n° 113, 2011.

qu'un déficit de socialisation juridique, entravent l'accès des citoyens à leurs droits. En effet, l'ensemble du système judiciaire est souvent perçu comme une machine complexe, intimidant pour les non-initiés. Ces structures, mobilisant des professionnels du droit, naissent de la nécessité de décrypter et de rendre accessible le langage juridique, afin que les individus puissent aisément saisir leurs droits et obligations. Cela renforce indirectement la participation citoyenne et la démocratisation de la connaissance juridique. De plus, elles jouent un rôle préventif en fournissant des informations et des conseils pour éviter que les différends ne se transforment en litiges formels, encourageant ainsi la résolution amiable des conflits et allégeant la charge sur les tribunaux. En réponse à la nécessité de décentraliser les procédures, ces structures d'accès au droit s'inscrivent dans le besoin de rapprocher les services publics des citoyens, contribuant à rapprocher la justice des communautés locales, et ainsi renforcer la compréhension et la confiance envers le système judiciaire. Enfin, les mutations sociétales, les évolutions culturelles, sociales et économiques ont engendré de nouveaux défis juridiques et une demande accrue d'informations, créant ainsi la nécessité de nouveaux dispositifs capables de répondre efficacement à ces besoins émergents.

C. Penser le droit et les droits en termes d'accès : vers une modification des modalités d'accès :

L'accès au droit et l'accès aux droits se renforcent mutuellement bien qu'il existe certaines nuances. Garantir l'accès au droit implique se renseigner parfaitement les individus sur le droit et les obligations et d'explicitier le système judiciaire en place, ceci contribue à façonner une socialisation juridique largement appréciée pour favoriser l'accès aux droits. Le second, c'est-à-dire l'accès aux droits, implique par contre que l'on intègre pleinement la question de l'effectivité des droits, de leur réalisation et leur concrétisation pour les individus. Le double discours sur l'accès au droit et l'accès aux droits a pour caractéristique de penser l'allocation des droits en termes d'accessibilité. Deux décennies après la mise en œuvre des premiers programmes dématérialisés ¹¹¹, la question de l'accessibilité aux droits occupe une place centrale dans les discussions liées à la gestion des actions gouvernementales, offrant ainsi une vaste opportunité de réfléchir sur la mutation des services publics. En effet, l'accès aux droits ne se limite pas seulement à la

¹¹¹ P. Warin, « *L'accès aux droits sociaux* », Presses universitaires de Grenoble, 2007.

garantie d'accès aux droits fondamentaux et aux prestations proposées par les services publics, elle vise aussi par extension l'accès au droit qui leur est applicable par l'information et l'accompagnement permettant d'accéder à sa connaissance facilitant ainsi leur compréhension et leur mise en application. De plus, cela amène à questionner l'évaluation de l'accessibilité, une notion fréquemment utilisée par les défenseurs du processus de dématérialisation administrative pour définir les problèmes et les solutions de manière conceptuelle ¹¹².

Comme on l'a mentionné dans le premier chapitre, l'appétence à utiliser les plateformes numériques pour des fins administratives n'implique pas seulement l'équipement matériel en ordinateur, tablette et l'accès au réseau internet. Elle suppose de prime à abord une maîtrise de la langue, la langue administrative, l'écrit, l'éligibilité aux prestations sociales, mais encore de disposer d'un capital de compétences numériques suffisant pour assurer une autonomie procédurale dans l'utilisation de ces plateformes, c'est-à-dire les usagers doivent savoir : utiliser un moteur de recherche, scanner des documents, transférer des fichiers, télécharger des formulaires etc... en maîtrisant ces modalités et d'autres, l'accès aux droits n'est pas compromis. En conjonction avec ces constats, plusieurs travaux ont souligné les difficultés que rencontrent certains publics fragilisés, en situation de précarité ou d'isolement dans leurs usages du numérique ¹¹³ et dans leurs accès aux services publics dématérialisés du fait de l'imbrication de problématiques d'illectronisme ¹¹⁴, mais aussi de disparités territoriales de connexion et de services d'accompagnement. Pour les classes populaires, le basculement vers les démarches en ligne crée des obstacles au sein des « chemins du droit »¹¹⁵ empruntés par les usagers : il retarde et complexifie leurs accès aux prestations sociales. Comme cela a pu être mis en évidence lors des réformes du revenu minimum d'insertion (RMI) et du revenu de solidarité active (RSA), l'accès au dispositif est conditionné à des comportements spécifiques enracinés dans une logique de renforcement des compétences individuelles et d'autonomie ancrées dans une logique de reformement des capacités individuelles, d'action des pratiques des publics et d'*injonction* à

¹¹² L. Camaji, « *Technologies numériques et accès aux droits sociaux, Les transformations par les technologies numériques vues par les sciences humaines et sociales. Quels usages dans les champs de la santé, du handicap, de la dépendance et de l'accès aux prestations sociales ?* », 2020. Séminaire de recherche

(Drees) : www.youtube.com/watch?v=gQtcXJp0QcM&ab_channel=DREES

¹¹³ D. Pasquier, « *L'internet des familles modestes. Enquête dans la France rurale* », Presses des mines, Paris, 2018.

¹¹⁴ N. Kesteman, « *Entre Illettrisme et Illectronisme. Les nouveaux publics à faible autonomie administrative* », Revue des politiques sociales et familiales, 2020, n°135, p. 65-73.

¹¹⁵ C. Deville, *op.cit.*

l'autonomie ¹¹⁶. L'État souhaite donc responsabiliser, impliquer, et favoriser la participation des citoyens dans leurs procédures administratives. Selon Jean-Louis Genard « La responsabilité se déplace ici de l'État vers l'individu, non pas au sens où l'État abandonnerait toute responsabilité mais au sens où il devient évident que les dispositifs publics ne peuvent prendre leur sens qu'à condition d'obtenir de leurs bénéficiaires qu'ils y mettent du leur, qu'ils s'y engagent et s'y impliquent » ¹¹⁷. Les individus deviennent dès lors maîtres de leur parcours d'accès aux droits. Par conséquent ceci a produit une altération dans l'organisation des services publics en modifiant les modalités d'accueil, la réduction des effectifs employés, un réajustement des missions ainsi qu'un remodelage du maillage territorial ¹¹⁸. Face donc à ces multiples changements, les usagers peinent à être reçus par un agent en matière de gestion des droits, ce qui complexifie, voire compromet, leur accès aux droits sociaux, puisque la rencontre de professionnels joue un rôle majeur dans l'information, la détection, l'accessibilité effective aux droits ¹¹⁹. Les publics en difficulté avec l'e-administration se tournent dès lors vers leur entourage (famille et amis) pour demander de l'aide, ce qui suppose une certaine confiance, des compétences et de la disponibilité, et/ou s'adressent aux institutions sociales et de proximité ¹²⁰. Ce report du travail d'accompagnement administratif vers les sphères associative et privée est le signe d'une forme de désengagement de l'État, vectrice d'inégalités sociales.

Cette perspective adopte une posture plus virulente considérant que la responsabilisation des individus devient finalement la condition nécessaire pour que ceux-ci puissent bénéficier d'une aide qui, jadis, leur était accordée de manière automatique. L'exercice des droits n'est envisageable que si les citoyens se mobilisent eux-mêmes et participent activement à la résolution de leurs problèmes alors que cette responsabilisation pourrait être un facteur majeur dans le nonaccès aux droits. Comme l'indique Michel Chauvière « la personne en grande partie renvoyée à devoir faire elle-même le travail de normalisation ou d'adaptation, à tout le moins de se comporter en demandeur de prestations en consommateur de services, au risque de perdre les avantages dus à sa

¹¹⁶ N. Duvoux, « *L'injonction à l'autonomie : l'expérience vécue des politiques d'insertion* », thèse de doctorat en sociologie, sous la direction de S. Paugam, Paris, EHESS.

¹¹⁷ J.-L. Genard, « *Capacités et capacitation : une nouvelle orientation des politiques publiques ?* », in F. Cantelli, Genard J.-L., *Action publique et subjectivité*, Paris, LGDJ, 2006, p.41-97

¹¹⁸ N. Okbani, « *Réception de l'e-administration par les professionnels et mutation du travail social* », *Informations sociales*, 2022, vol. 205, p.38-46.

¹¹⁹ L. Lima, C. Trombert, « *L'assistance-chômage, des jeunes sous-condition d'accompagnement. De quelques mécanismes du non-recours par éviction* », *Lien social et politiques*, N°70, 2013, p.29-43.

¹²⁰ F. Sorin, P. Mazet, P. Plantard, B. Vallauri, « *Accès aux droits sociaux et lutte contre le non-recours dans un contexte de dématérialisation* », rapport d'accompagnement du projet LABaccess, 2019.

situation [...]. Le droit n'est plus un droit, il devient une ressource, une possibilité, à condition de l'attraper et, pour cela, de s'y employer soi-même au besoin en étant accompagné. Finie donc, l'exigence d'universalité ! » ¹²¹. L'accès aux droits désormais que les individus soient en mesure de formuler et d'adresser individuellement une demande en termes de droit. Ces controverses révèlent un renouvellement des modalités et des problématiques d'accès aux droits sociaux et aux services publics, dans le contexte de la transformation numérique et de la plateformes de l'État.

¹²¹ M. Chauvière, « *Trop de gestion tue le social. Enquête sur une discrète chalandisation* », Paris, La Découverte, 2007.

Conclusion du chapitre :

En conclusion, les politiques d'accès au droit mises en place en France depuis les années 1990 témoignent d'une démarche louable visant à renforcer la participation citoyenne en garantissant l'accès aux droits et aux prestations sociales. Cette approche repose sur la conviction que des groupes spécifiques de la population ont du mal à mobiliser leurs droits en raison d'obstacles variés tels que la méconnaissance du système juridique, des circonstances économiques précaires ou encore une estime de soi affaiblie. Cependant, malgré cette intention louable, l'application concrète de ces politiques se heurte à des complexités et à des paradoxes. Les initiatives de communication et d'information, bien que cruciales, ne garantissent pas nécessairement l'exercice effectif des droits. L'accès aux droits implique souvent des démarches administratives, parfois fastidieuses, où les citoyens doivent naviguer entre différentes étapes pour accéder aux prestations sociales auxquelles ils ont droit. Les réformes territoriales et les mesures visant à individualiser les procédures peuvent, d'une part, compliquer ces démarches pour les citoyens et, d'autre part, remettre en question la simplicité et la facilité d'accès aux droits. Dans cet équilibre délicat entre fournir une information claire et offrir un accès effectif, les autorités publiques se retrouvent parfois piégées dans un cercle vicieux. Les efforts visant à rationaliser et à simplifier l'accès aux droits peuvent se heurter à des contraintes budgétaires ou administratives, ce qui limite leur efficacité. Il est essentiel de reconnaître que garantir l'accès aux droits ne se limite pas à la mise à disposition d'informations, mais nécessite également une réflexion sur la facilité d'utilisation des procédures et la prise en compte des besoins spécifiques des citoyens. En poursuivant ces efforts et en adaptant les politiques en fonction des expériences et des retours des citoyens, il est possible de créer un environnement où l'accès aux droits est véritablement facilité, renforçant ainsi la participation citoyenne et l'exercice équitable des droits sociaux pour tous.

IV. Éclairage sur les disparités d'Accès aux Droits en France dans un contexte de dématérialisation

Après avoir minutieusement élaboré deux chapitres, le moment est venu de plonger au cœur de du troisième. Les deux chapitres précédents ont éclairé des perspectives essentielles : le premier a tracé le paysage numérique en France, mettant en lumière l'usage de l'e-administration en tant que modalité prééminente pour accéder aux services publics et faire valoir ses droits. Le second chapitre, quant à lui, a été le théâtre d'une exploration théorique approfondie, engageant un dialogue avec diverses sources bibliographiques pour sonder les racines historiques de la notion d'accès au(x) droit(s) et examiner comment les autorités publiques ont œuvré pour optimiser leurs réponses au fil du temps.

Plusieurs études de nature « qualitative » ont été menées en utilisant la méthode de l'observation participante et de l'entretien ethnographique afin d'examiner les implications de la dématérialisation des services publics. L'objectif de ces études est de sensibiliser les gouvernements aux répercussions de la mise en œuvre d'un programme de transformation globale de l'administration publique. Tout en cherchant à simplifier les interactions entre les citoyens et les administrations, les études montrent que les politiques publiques passent à côté de leurs objectifs, accentuent encore profondément les inégalités d'accès aux administrations et renforce le phénomène de non-recours aux droits. C'est ce qu'on essaiera de montrer avec des données empiriques dans ce chapitre.

Ce présent chapitre transcende donc la théorie pour embrasser la pratique. Il s'inscrit comme un véritable tournant dans ce mémoire, adoptant une approche empirique qui vise à éclairer de manière concrète les contours de la problématique abordée. En se penchant sur une seconde base de données captivante, intitulée « Accès aux droits 2016 », ce chapitre s'engage à explorer et à analyser les mécanismes de freins à l'accès aux droits et les expériences des usagers. À travers une exploration méthodique de cette base de données, ce chapitre aspire à jeter des ponts entre le conceptuel et le tangible, reliant les réflexions théoriques antérieures aux réalités concrètes auxquelles les individus sont confrontés dans leur quête d'accès aux droits. Les données brutes prennent vie à travers des analyses qui révèlent les nuances cachées dans les statistiques. Les chiffres, les tendances et les schémas

qui émergent dessineront un tableau vivant des entraves et des opportunités dans le paysage de l'accès aux droits.

A. Présentation de l'enquête et fiche méthodologique :

La statistique publique réalise de grandes enquêtes à des fins de connaissance générale sur les inégalités sociales et auprès de différents groupes sociaux. On peut citer à cet égard les différentes enquêtes conduites par l'INSEE, l'INED, les observatoires etc... mais rares sont les enquêtes qui se sont intéressés à explorer les enjeux de l'accès aux droits, notamment à travers le prisme de la discrimination et des rapports qu'entretiennent usagers avec leurs services publics. Afin de disposer d'un matériau exploitable sur ces thématiques et permettre aux autorités publiques d'embrasser la nécessité d'intervenir politiquement, socialement et économiquement, le Défenseur des droits a lancé une grande enquête dénommée « Accès aux droits ». Cette enquête statistique vise à établir un état des lieux des situations qui révèlent de ces missions.

1. Un échantillon constitué selon une méthode aléatoire :

L'enquête « Accès aux droits 2016 » est conduite par un ensemble de chercheurs rattachés à l'organisme « Le Défenseur des droits » à partir de 2016 auprès d'un échantillon de 5 117 personnes âgées de 18 à 79 ans résidants en France métropolitaine, et représentatives de la population française en termes d'âge, de sexe, de catégories professionnelles et de niveau de diplôme afin de disposer de données fiables à l'échelle de la France métropolitaine.

La procédure de sélection des participants repose sur un processus en double étapes, guidé par des *tirages aléatoires*. À la première étape, une base de numéros de téléphones mobiles, représentative de la population des ménages en France métropolitaine, est soumise à un tirage aléatoire. Ce processus de sélection garantit à la fois la diversité géographique et la représentativité de l'échantillon. La seconde étape, opérant à un niveau plus spécifique, consiste à interroger un individu au sein de chaque ménage dont le numéro de téléphone a été tiré au hasard. Cette sélection à deux degrés implique la désignation aléatoire de la personne à interroger parmi les membres éligibles du ménage, conformément à la méthode Kish. Cette approche, connue sous le nom de méthode Kish, repose sur l'algorithme développé par Ipsos et intégré dans le questionnaire CATI. Cet

algorithme permet de sélectionner aléatoirement un individu à partir d'une liste de tous les membres éligibles du foyer.

Afin de disposer d'effectifs suffisants pour réaliser des analyses fines sur les expériences d'inégalités de traitement, un sur-échantillonnage basé sur les départements de résidence où les taux d'inégalités sont les plus élevés a été effectué. Les tailles d'échantillon sont de 3 000 individus âgés de 18 à 79 ans représentatifs de la population résidant en France métropolitaine et de 2 000 individus âgés de 18 à 64 ans représentatifs des régions de l'Île-de-France, de PACA, de Rhône-Alpes, de Languedoc-Roussillon et d'Alsace, avec 50 % des interviews réalisées sur fixe et 50 % sur mobile.

Les analyses ont été réalisées avec le logiciel R-studio.

2. Le questionnaire et la récolte des données :

Organisés autour de blocs thématiques, le questionnaire de l'enquête collecte les caractéristiques sociales et démographiques ordinaires des individus (âge, sexe, situation de famille, diplôme, activité professionnelle, type de quartier, situation financière). Afin de mieux décrire les groupes sociaux concernés par les situations qu'on tentera d'aborder, le questionnaire récolte d'autres caractéristiques souvent mise de côté pour des raisons ethniques (origine ethnique, orientation sexuelle, religion, handicap...). La spécificité de cette enquête permet d'établir une approche intersectionnelle des modes de domination qui puisse exister dans les différents champs sociaux.

L'enquête permet de contribuer à la connaissance scientifique. Pour que ses résultats puissent être comparés avec d'autres enquêtes de référence, l'élaboration d'un questionnaire a bénéficié des conseils scientifiques de chercheurs et chercheuses de l'INED et de l'Odenore (Pacte CNRS) spécialisés respectivement sur deux thèmes centraux de l'enquête : les discriminations et l'accès aux services publics.

3. La procédure d'enquête :

Le terrain de l'enquête nationale s'est déroulé du 19 février 2016 au 31 mai 2016. Sa réalisation a été confiée à l'institut de sondage Ipsos.

Les numéros de téléphone étaient composés par un automate d'appel de telle sorte que l'enquêteur ne connaissait pas le numéro appelé et dès la première question du questionnaire cette indication était supprimée du fichier des réponses

Chaque numéro de téléphone était appelé jusqu'à 20 fois, l'enquêteur laissant sonner jusqu'à 6 fois. En cas de numéro occupé, le rappel était effectué 15 minutes plus tard. En cas de non réponse, le numéro de téléphone était rappelé :

- 3h00 plus tard sur la semaine du Lundi au vendredi, de 12h00 à 17h00
- 1h30 plus tard sur la période 17h00-21h00 en semaine et le samedi de 10h00 à 16h00

Chaque numéro de téléphone est appelé sur plusieurs jours avant d'exclure le contact. Au moins 2 appels sur les non-réponses le samedi avant d'exclure un contact sur les 20 premières tentatives. Au 20ème appel si l'adresse était en RDV, 3 appels supplémentaires étaient réalisés avant de mettre le contact en « injoignable après 20 tentatives ».

54.2% des interviews ont été réalisées après moins de 5 appels. La moyenne du nombre d'appel pour une interview était de 7.2 appels.

Au total, 5 117 personnes³ ont été interrogées par téléphone, dont 442 ne disposant que d'un téléphone mobile. La durée moyenne des entretiens est de 37 minutes.

Le taux de participation à l'enquête est de 48,7 % sur la base des ménages contactés et de 57,2 % pour les individus sélectionnés. Parmi les personnes sélectionnées au sein du ménage pour participer à l'enquête, 12,3 % ont refusé de répondre. Seules 126 personnes sur 5 243 (soit 2,4 % des enquêtés) ont interrompu le questionnaire avant d'avoir pu répondre à l'ensemble des questions. Par ailleurs, 87 % des personnes ont déclaré que l'enquête les avait intéressées

B. Usagers / services publics : quel accès aux administrations à l'aune de la dématérialisation ?

La dématérialisation apporte de multiples avantages. Elle facilite tout d'abord l'accès aux informations administratives et la gestion plus efficace des données personnelles. En particulier, le concept de coffre-fort numérique se distingue, offrant un espace unique et

sécurisé où les individus en situation de grande précarité peuvent stocker leurs documents administratifs personnels. Les initiatives mises en œuvre par des organismes tels que la Fondation Abbé Pierre ou Emmaüs Connect dans ce domaine illustrent parfaitement cette démarche. De plus, la dématérialisation devrait simplifier la tâche des travailleurs sociaux dans leur mission d'accompagnement des personnes en situation précaire, en réduisant le temps consacré à la gestion des formalités administratives et en focalisant leurs efforts sur les moyens de soutien à apporter. Cependant, il est important de noter que l'accès aux outils numériques n'est pas uniforme pour l'ensemble de la population. Cette disparité peut engendrer une inégalité en matière de droits. Le Défenseur des droits constate dans ses rapports annuels une montée explosive des réclamations déposées par les usagers à l'encontre de leurs services publics relevant de situations où les personnes éligibles ne bénéficient pas de leurs droits en raison d'un retard de traitement d'une prestation dû à un blocage, une absence de réponse, une décision erronée ou encore une demande induue de justificatifs, témoigne en effet d'un constat notoire : il existe des barrières et limites rencontrées par les usagers des services publics et des procédures administratives. La non-effectivité des droits résulte, dans ce cas, de problèmes avec les administrations.

Ainsi l'enquête révèle en premier lieu que 37 % des personnes interrogées affirment trouver des difficultés à réaliser les démarches administratives et 57% ont déjà rencontrés des difficultés pour résoudre des problèmes administratifs au cours des cinq années précédant l'enquête. La fréquence de ces expériences est, cependant, assez variable. Seule une minorité, respectivement 5,6 % et 12 % déclare y avoir été confrontée souvent (tableau 1). Il faut comprendre que déjà en 2018 la numérisation des procédures étaient déjà en place et que les difficultés rencontrées étaient incluses dans un système dématérialisé.

Tableau 1 : Expérience de difficultés pour résoudre un problème avec une administration ou un service public récemment et au cours des cinq dernières années :

	%
Difficultés des démarches administratives :	
- Jamais	63,4 %
- Rarement	16,9%
- Parfois	14,1 %
- Souvent	5,6 %

**Difficultés des démarches administratives rencontrées au cours
des cinq dernières années :**

- Jamais	43,5 %
- Rarement	20,9 %
- Parfois	23,6 %
- Souvent	12,1 %

Source : Enquête « Accès aux droits », Défenseur des droits, 2016.

Champ : Personnes âgées de 18 à 79 ans et résidant en France métropolitaine.

L'étude révèle que l'expérience de difficultés dans les interactions avec les services publics est une réalité partagée, bien que son caractère ne soit pas uniforme. Au-delà de l'absence de distinctions statistiquement significatives en fonction du genre, émerge une corrélation entre l'âge et la nature des obstacles rencontrés : respectivement 14 % et 16 % des individus âgés de moins de 25 ans et de la tranche 25-44 ans se heurtent « *souvent* » à des difficultés, par rapport à un taux de 5,6 % parmi les individus de plus de 64 ans. De plus, les individus possédant un niveau de formation élevé et exerçant des professions caractérisées par un capital culturel important rapportent en moyenne davantage de difficultés que leurs pairs pour les modalités « *rarement* » ou « *parfois* ». En revanche, les segments de la population en situation de précarité et les individus isolés signalent également un nombre accru de difficultés par rapport à l'ensemble de la société, mais avec une fréquence plus élevée. Pour illustrer, 22 % des personnes qui éprouvent des difficultés financières notables rencontrent « *souvent* » des obstacles, par comparaison à une moyenne nationale de 12 %. Les individus dépourvus d'accès à Internet à domicile rencontrent plus de difficultés dans leurs démarches administratives par rapport à leurs homologues connectés : 24 % des personnes sans accès domestique à Internet signalent rencontrer « *parfois* » des obstacles administratifs, tandis que cette proportion est de 18 % pour ceux disposant de cet accès (tableau 2).

Ces observations inscrivent ces différences au sein d'un contexte sociologique, éclairant comment des facteurs tels que l'âge, le niveau d'éducation, le statut économique et l'accès à

la technologie s'entrelacent pour façonner de manière complexe l'expérience des individus dans leurs interactions avec les services publics.

Tableau 2 : Les difficultés rencontrées selon les profils sociaux

Difficultés des démarches administratives au cours des cinq dernières années						
	Jamais	Rarement	Parfois	Souven t	P-value ²	Total
Genre :					0,3	100,0 %
Un homme	44,7 %	20,8	22,5 %	11,9 %		
Une femme	42,3 %	20,9	24,5 %	12,3 %		
Classe d'âge :					<0,001	100,0 %
Moins de 25 ans	46,6	17,9 %	21,4 %	14,1 %		
De 25 à 44 ans	36,2%	21,7 %	26,1 %	15,9 %		
De 45 à 64 ans	44,1 %	21,2 %	24,1 %	10,7 %		
65 ans et plus	58,4 %	19,4 %	16,6 %	5,6 %		
CSP :					<0,001	100,0 %
Agriculteurs	30,6 %	22,4 %	28,6 %	18,4 %		
Artisans, commerc, chefs d'entreprise	25,0 %	18,8 %	32,7 %	23,6 %		
Cadres, prof. Intellectuelles	39,6 %	24,0 %	26,8 %	9,7 %		
Prof. Intermédiaires	39,7 %	21,7 %	25,4 %	13,2 %		
Employés	38,4 %	21,9 %	24,7 %	15,0 %		
Ouvriers	42,8 %	19,9 %	21,6 %	15,7 %		
Retraité	55,8 %	20,4 %	18,1 %	5,7 %		
Inactif	50,7 %	15,5 %	21,4 %	12,0 %		
Diplôme :					<0,001	100,0 %
Aucun diplôme	53,8 %	18,9 %	17,9 %	9,4 %		
CAP, BEP	47,9 %	17,9 %	21,9 %	12,2%		
Baccalauréat	42,1 %	22,1 %	22,5 %	13,3%		
BTS, DUT	41,2 %	21,5 %	23,9 %	13,5 %		
Licence	34,6 %	21,8 %	31,7 %	11,9 %		

Master, Doctorat	38,5 %	22,6 %	26,6 %	12,2 %		
Accès à internet :					<0,001	100,0 %
Oui	52,7 %	16,5 %	18,9 %	11,8 %		
Non	42,4 %	24,4 %	24,1 %	12,2 %		
Situation financière :					<0,001	100,0 %
A l'aise	50,0 %	22,1 %	20,3 %	7,6 %		
Ça va	45,6 %	21,9 %	23,6 %	8,9 %		
C'est juste	39,5 %	19,6 %	26,3 %	14,6 %		
Difficilement	35,8 %	18,3 %	23,2 %	22,6 %		

² : Test du khi-deux d'indépendance, test exact de Fisher

Source : Enquête « Accès aux droits », Défenseur des droits, 2016.

Champ : Personnes âgées de 18 à 79 ans et résidant en France métropolitaine.

Les enquêtés se sont vu poser une question concernant l'entité administrative avec laquelle ils ont éprouvé des difficultés. Afin de mieux cerner la situation, les participants ont été guidés vers la dernière problématique rencontrée. Les données extraites mettent en lumière une tendance plus marquée de problèmes au sein des entités relevant des administrations étatiques (telles que les préfectures, les centres des impôts, l'éducation nationale, la justice et les centres de santé), ainsi que les organismes en charge de services publics (comme la Caisse d'Allocations Familiales, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie et la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse). Dans le détail, respectivement 21,6 % et 21,2 % des participants ont fait face à difficultés avec ces organismes. En revanche, les hôpitaux, *Pôle Emploi* et d'autres services enregistrent des taux de problèmes relativement faibles, ces taux ne franchissant pas la barre des 5 %. Ces résultats témoignent d'une distribution inégale des difficultés entre différents types d'entités administratives. Les proportions élevées de problèmes au sein des administrations de l'État et des organismes de service public soulignent des zones de préoccupation potentielles qui nécessitent un examen attentif. Cette disparité dans les taux de problèmes reflète des dynamiques complexes entre les citoyens et divers acteurs institutionnels, évoquant des considérations plus larges sur la qualité de la prestation de services et la facilité d'accès aux ressources publiques.

Tableau 3 : Organisme avec lequel s'est produit le dernier problème

	%
Service public ou administration avec qui s'est produite le dernier problème :	
- Collectivité territoriale	5,5 %
- Administration de l'État	21,6%
- Organisme gérant un service public (CAF, CPAM...)	21,2 %
- Pôle emploi	3,6 %
- Un hôpital	1,5 %
- Autre	2,0 %
- Non concerné	44,6 %

Source : Enquête « Accès aux droits », Défenseur des droits, 2016.

Champ : Personnes âgées de 18 à 79 ans et résidant en France métropolitaine.

Dans la suite logique du questionnaire, deux questions surgissent et fondamentales pour compléter ce qui a été dit jusque-là. L'enquête essaye d'interroger les types de problèmes auxquels sont confrontés les usagers des services publics ¹²². Il ressort de la panoplie des problèmes abordées par l'enquête, que le problème modal est celui de la *difficulté à contacter quelqu'un* pour 40 % des individus ayant rencontrés des problèmes avec les administrations, ce qui pose le problème de la désertification du territoire et le repli des services publics notamment en baissant les effectifs déployés. Un autre problème paraît important est celui de la demande répétée de pièces justificatifs pour 38 % d'entre-eux qui renvoie à l'incompétence du personnel administratif. Une personne sur trois cite, également, le manque d'information et l'absence de réponse à une demande. Cette absence de réponse est d'autant plus problématique qu'elle engendre parfois le dépassement des délais pour obtenir certains droits ou prestations, voire conduit au renoncement. Néanmoins comme on l'a cité dans le chapitre précédent l'accueil (humain) parfait satisfaisant aux yeux des enquêtés.

¹²² Notez bien qu'il s'agit d'une question à choix multiples.

Tableau 4 : Les types de problèmes rencontrés

	%
La difficulté à rencontrer quelqu'un :	
- Oui	39,4 %
- Non	60,6 %
Le manque d'information :	
- Oui	29,9 %
- Non	70,1 %
Une mauvaise information :	
- Oui	24,5 %
- Non	75,5 %
Un dossier perdu :	
- Oui	21,4 %
- Non	78,6 %
Des demandes répétées de pièces justificatives :	
- Oui	37,7 %
- Non	62,3 %
Un mauvais accueil :	
- Oui	18,6 %
- Non	81,4 %
Une absence de réponse :	
- Oui	29,5 %
- Non	70,5 %

Source : Enquête « Accès aux droits », Défenseur des droits, 2016.

Champ : Personnes âgées de 18 à 79 ans et résidant en France métropolitaine.

Ces situations finissent par conduire au renoncement. Uniquement parmi les personnes ayant rencontrées des problèmes, 13 % finissent par abandonné leurs démarches, ce qui est extrêmement problématique et qui reste l'une des causes essentielles du non-recours aux droits. Le rôle des associations paraît très faible, ceci est en partie due au manque de

pouvoir que détiennent ces dernières. La majorité finissent par s'adresser directement au service public 82%.

Tableau 5 : Qu'avez-vous fait après ?

	%
Face à ces problèmes qu'avez-vous fait ?	
- Vous avez abandonné la démarche	12,5 %
- Vous avez contacté une association	1,7 %
- Vous vous êtes adressé directement au service public	82,8 %
- Autre	3,0 %

Source : Enquête « Accès aux droits », Défenseur des droits, 2016.

Champ : Personnes âgées de 18 à 79 ans et résidant en France métropolitaine.

Afin de zoomer sur les caractéristiques propres des personnes qui abandonnent toute action après s'être heurtés à des difficultés administratives. On recode cette variable en deux modalités binaires « *Avoir abandonné* » ; « *Ne pas avoir abandonné* » puis on fait un croisement entre les différentes variables (voir tableau 6). On remarque tout d'abord que les hommes sont plus touchés par l'abandon que les femmes (14 % par rapport à 11 %), il est difficile d'apporter une explication en termes de genre puisque les services sociaux n'accordent jamais un traitement préférentiel en faveur du sexe. On voit également que les jeunes sont plus touchés par l'abandon 14,2 % des *moins de 25 ans* et 14 % des *25-44 ans*, par rapport à la moyenne nationale de 12%. Ce phénomène est encore plus fréquent dans les populations confrontées à des difficultés socioéconomiques et maîtrisant moins la langue française. Les principales raisons évoquées sont l'inutilité et la complexité des démarches à entreprendre.

On constate également qu'il y'a une relation significative entre le niveau de confiance dans l'institution judiciaire et l'abandon de la procédure : l'abandon se trouve très fréquent parmi les personnes n'ayant « pas du tout » confiance dans l'institution judiciaire, ils sont à hauteur 23 % à abandonner toute procédure alors qu'ils ne sont que de 11% parmi ceux ayant « plutôt » confiance. Cette même logique se réitère également le sentiment de

discrimination : le fait de se sentir de plus en plus discriminé pousse les individus à l'abandon.

Tableau 6 : Le profil social et l'abandon

Avez-vous abandonné la procédure ?				
	Abandonné	Vous n'avez pas abandonné	P-value ²	Total
Genre :			0,010	100,0 %
Un homme	14,2 %	85,8 %		
Une femme	11,0 %	89,0 %		
Classe d'âge :			<0,001	100,0 %
Moins de 25 ans	14,2 %	85,8 %		
De 25 à 44 ans	14,0 %	86,0 %		
De 45 à 64 ans	10,9 %	89,1 %		
65 ans et plus	12,0 %	88,0 %		
Nationalité :			<0,001	100,0 %
Français par naissance	11,8 %	88,2 %		
Français par acquisition	10,1 %	89,9 %		
Etranger	17,8 %	82,2 %		
Accès à internet :			<0,001	100,0 %
Oui	22,0 %	78,0 %		
Non	11,6 %	88,4 %		
Situation financière :			<0,001	100,0 %
A l'aise	10,9 %	89,1 %		
Ça va	11,2 %	88,8 %		
C'est juste	12,1 %	87,9 %		
Difficilement	17,1 %	82,9 %		
Discrimination face au service public :			<0,001	100,0 %
Jamais	11,9 %	88,1 %		
Rarement	11,6 %	88,4 %		
Parfois	10,6 %	89,4 %		
Souvent	17,3 %	82,7 %		

<i>Type de rapport avec la justice :</i>		<0,001	100,0 %
Tout à fait	13,4 %	86,6 %	
Plutôt	11,0 %	89,0 %	
Plutôt pas	10,0 %	90,0 %	
Pas du tout confiance	23,0 %	77,0 %	

² : Test du khi-deux d'indépendance, test exact de Fisher

Source : Enquête « Accès aux droits », Défenseur des droits, 2016.

Champ : Personnes âgées de 18 à 79 ans et résidant en France métropolitaine.

L'analyse menée à partir de l'enquête débouche indéniablement sur la mise en évidence de problèmes profonds liés à l'accomplissement de procédures administratives au sein d'une part considérable de la population. Les données scrupuleusement collectées et minutieusement analysées ne laissent aucune ambiguïté quant à la complexité de l'entreprise que représente la réalisation de démarches administratives. Ces résultats servent à mettre en exergue l'existence d'une série de défis majeurs qui entravent significativement la capacité des individus à interagir de manière efficace avec les institutions publiques et à exercer pleinement leurs droits. Ces difficultés trouvent leurs origines dans des facteurs structurels, notamment de nature sociétale, ainsi que socioéconomique (« précarité » dans les sociétés postindustrielles). Ceci rappelle les « désaffiliés », concept abordé par Robert Castel ¹²³, désignant les individus caractérisés non seulement par une socialisation déficiente, mais également par une précarité en termes de ressources financières, cognitives et fonctionnelles. Ce phénomène de cumul de difficultés affecte également des groupes sociaux que l'on peut qualifier de « minorités ». Ces groupes sont en situation de domination. Cette acception de la notion de minorité est celle proposée par Louis Wirth, qui a consacré son étude aux minorités dans les villes nord-américaines au milieu du XXe siècle. Selon ce sociologue américain, la notion de minorité se réfère spécifiquement à « un groupe de personnes qui, en raison de caractéristiques physiques ou culturelles, sont séparées des autres au sein de la société où elles vivent, par un traitement différencié et inégal, et qui, par conséquent, se perçoivent

¹²³ R. Castel, « Les Métamorphoses de la question sociale. Une chronique du salariat », Paris, Fayard, 1995.

comme faisant l'objet d'une discrimination collective. L'existence d'une minorité au sein d'une société implique l'existence d'un groupe dominant correspondant, qui jouit d'un statut social plus élevé et de privilèges plus importants. Le statut de minorité englobe l'exclusion d'une participation pleine à la vie de la société » ¹²⁴.

Rappelons le, la thématique centrale du mémoire est celle de la dématérialisation des procédures administratives et de l'utilisation des outils numériques à des fins administratives. Qu'il s'agisse de prendre un rendez-vous médical, payer des impôts, demander des prestations sociales etc... c'est-à-dire en gros « gérer ses affaires personnels ». Le numérique devient progressivement un passage incontournable, voire une condition nécessaire, pour accomplir ses devoirs et bénéficier de ses pleins droits. Pourtant la dématérialisation des services publics marque également un tournant majeur. Si elle vient simplifier l'accès aux droits de la majorité des personnes, elle constitue un obstacle supplémentaire pour nombre d'entre elles, notamment celles qui ne disposent pas ou ne maîtrisent pas les usages administratifs d'Internet ¹²⁵, Dans cette optique, les résultats du Baromètre du numérique 2016 ¹²⁶ mettent en évidence que 13 % de la population se trouve dans l'incapacité de réaliser certaines actions en ligne, notamment déclarer ses revenus, télécharger ou remplir un formulaire en ligne, ou encore obtenir des informations sur Internet. Cela équivaut à environ 7 millions de personnes. En outre, cette situation est renforcée par la catégorie de la population qui exprime le besoin d'un soutien de la part des autorités publiques afin de se familiariser avec la dématérialisation (19 %).

L'enquête « Accès aux droits » ne permet pas d'aller très loin sur la question de dématérialisation, elle reste limitée à des questions génériques comme : Disposez-vous d'un accès à Internet ? À quelle fréquence vous connectez-vous ? Concernant les services publics ou les administrations est-ce que vous trouvez très, assez, peu ou pas du tout facilement les informations que vous cherchez sur Internet ? Nous tenterons donc d'aborder la dématérialisation au prisme de ces questions en évitant de traiter des variables déjà vu dans le premier chapitre.

L'enquête apporte un constat anodin pourtant essentiel. Elle met en lumière des disparités flagrantes en matière d'accès et d'utilisation du numérique. Alors que pour une proportion

¹²⁴ L. Wirth, « *The Problem of Minority Groups* », in Louis Wirth (ed.), *On Cities and Social Life*, Chicago, University of Chicago Press, 1964, p. 245.

¹²⁵ Voir chapitre 1 : l'accès au numérique est conditionné en grande partie par la maîtrise des outils numériques internet.

¹²⁶ Baromètre du numérique, Equipement, usage et administration en ligne, Édition 2016.

considérable de la population, l'accès aux informations administratives en ligne semble être une procédure aisée (80 %), il est essentiel de souligner que certains individus éprouvent bien plus de difficultés pour y accéder. En effet, 15 % des sondés indiquent trouver l'accès aux informations « relativement peu aisé », tandis que 5 % estiment que cet accès est tout à fait difficile.

Pour spécifier sur le profil social des personnes qui trouvent des difficultés sur internet, l'enquête confirme l'hypothèse selon laquelle l'accès aux informations administratives en ligne est lié à l'âge et à la situation financière en grande partie. En effet, ce sont les personnes de 65 ans et plus qui trouvent le plus de difficultés par rapport aux autres classes d'âge (5,3 % par rapport à la moyenne nationale de 4,4%), les jeunes enregistrent des scores favorables quant à leurs accès aux informations. Ceci se traduit par une habilité à maîtriser les outils numériques. De même sorte, le fait d'être en détresse financière accentue les difficultés d'usages (10,6). Le handicap est lui aussi un facteur positif, on constate en effet que 75 % des personnes souffrant d'un handicap jugent que l'accès est facile tandis qu'ils sont 80,6 % pour les personnes n'ayant pas d'handicap. Finalement il n'existe pas de différence statistiquement significative selon l'origine et la provenance géographique de la personne (Voir le tableau ci-dessous).

Tableau : L'accès aux informations administratives en ligne

L'accès aux informations administratives en ligne						
	Facilement	Peu facilement	Pas du tout facilement	du	P-value ²	Total
<i>Classe d'âge :</i>					0,2	100,0
Moins de 25 ans	82,2 %	15,9 %	2,0 %			%
De 25 à 44 ans	79,9 %	15,5 %	4,6 %			
De 45 à 64 ans	80,6 %	14,8 %	4,7 %			
65 ans et plus	78,9 %	15,8 %	5,3 %			
<i>Nationalité :</i>					<0,001	100,0
Français (naissance)	81,4 %	14,7 %	3,9 %			%
Français (naturalisé)	72,9 %	21,4 %	5,7 %			
Etranger	75,3 %	17,1 %	7,6 %			

Handicap :				0,11
Non	80,6 %	15,0 %	4,4 %	
Oui	75,1 %	19,1 %	5,8 %	
Taille commune				>0,9
Rural	79,9 %	15,3 %	4,8 %	
Peri-urbain	80,5 %	15,4 %	4,2 %	
Urbain	78,7 %	16,4 %	5,0 %	
Agglomération parisienne	81,3 %	14,4 %	4,3 %	
Situation financière				<0,001 100,0
A l'aise	84,2 %	13,0 %	2,8 %	%
Ça va	83,3 %	13,9 %	2,8 %	
C'est juste	78,2 %	16,9 %	4,8 %	
Difficilement	70,0 %	19,4 %	10,6 %	
Total	80,3 %	15,2 %	4,4 %	

² : Test du khi-deux d'indépendance, test exact de Fisher

Source : Enquête « Accès aux droits », Défenseur des droits, 2016.

Champ : Personnes âgées de 18 à 79 ans et résidant en France métropolitaine.

Ces obstacles d'accès aux informations numériques se traduisent concrètement dans les interactions que les usagers entretiennent avec les administrations. L'enquête aborde cette problématique en examinant les difficultés rencontrées dans les démarches administratives effectuées de manière numérique, à travers la question suivante : « *En général, avez-vous des difficultés pour remplir vos démarches administratives (impôts, arrêts de maladie, demandes d'allocations, etc.) ?* ». Les données exposent que 63 % des participants ne rencontrent aucune difficulté pour accomplir leurs démarches administratives en ligne. Cependant, une part significative de la population éprouve des problèmes. En effet, 31 % d'entre eux indiquent rencontrer occasionnellement des difficultés administratives, tandis que 5 % affirment être fréquemment confrontés à des problèmes. Ces statistiques mettent en lumière une réalité où une proportion considérable de la population éprouve des défis lorsqu'elle s'engage dans des procédures administratives en ligne.

Pour ne pas tomber dans la redondance en croisant avec les mêmes variables sociodémographiques, nous allons dans cette étape voir qu'elle implication cette difficulté d'accès pourrait avoir notamment à l'accès aux soins. Toutefois, en suivant la même démarche analytique, ces conclusions pourraient tout aussi bien s'appliquer à n'importe quel autre droit ou prestation. Il convient de noter que le constat de discrimination préalable pourrait également jouer un rôle significatif dans ce contexte. Or 17 % des personnes renoncent souvent aux soins rencontrent souvent des problèmes pour accomplir leurs démarches et qui peut en être l'une des causes, c'est-à-dire à dire au découragement de la personne. Notons qu'en moyenne dans la population française seul 5 % rencontrent souvent des problèmes pour accomplir leurs démarches. Il existe donc un phénomène de surreprésentation dans cette catégorie parmi ceux qui renoncent « souvent aux soins ». De plus 37 % des personnes qui renoncent à leurs droits rencontrent « parfois » des problèmes.

Des données dont on dispose, on peut voir que les personnes qui se sont sentis déjà discriminés auparavant avec les services publics sont les plus à rencontrer souvent des difficultés pour remplir des démarches administratives (8,8 % par rapport à 5,1 %).

Avez-vous déjà rencontré des difficultés pour remplir vos démarches administratives ?

	Jamais	Parfois	Souvent	P-value ²	Total
<i>Renoncement aux soins :</i>				<0,001	100,0
Jamais	69,3 %	27,0 %	3,7 %		%
Rarement	47,3 %	46,7 %	6,0 %		
Parfois	55,9 %	38,1 %	6,1 %		
Souvent	45,8 %	37,2 %	17,0 %		
<i>Discrimination avec les services publics :</i>				<0,001	100,0
Jamais	65,2 %	28,2 %	6,6 %		%
Rarement	64,7 %	30,8 %	4,5 %		
Parfois	64,5 %	31,9 %	3,6 %		
Souvent	59,3 %	31,9 %	8,8 %		
Total	63,7 %	31,1 %	5,1 %		

² : Test du khi-deux d'indépendance, test exact de Fisher

Source : Enquête « Accès aux droits », Défenseur des droits, 2016.

Champ : Personnes âgées de 18 à 79 ans et résidant en France métropolitaine.

Conclusion :

En France, les services publics jouent un rôle prépondérant et omniprésent dans la vie quotidienne. Ils incarnent pour la plupart des services essentiels, offrant des prestations basées sur des droits établis par les législateurs et les autorités publiques. Ces services constituent un atout de premier plan pour la nation, contribuant notamment à atténuer l'impact des crises économiques et à garantir le principe de solidarité nationale. Cependant, ces dernières années, le fonctionnement optimal des services publics a pu être mis en péril en raison de diverses raisons liées aux défis de la performance. Des facteurs tels que des réformes hâtives, une accumulation de lois, une focalisation sur l'efficacité et la maîtrise des dépenses, ainsi que la dématérialisation, ont tous pu avoir un impact sur l'intégrité de ces services. Ces réformes ont parfois eu pour effet de mettre en second plan la mission fondamentale des services publics, qui consiste à offrir un « service au public », visant à guider et à soutenir les usagers dans leurs démarches. Bien que les administrations publiques déploient des efforts manifestes pour améliorer leurs interactions avec les usagers, il arrive parfois que ces initiatives se traduisent par une accentuation des difficultés rencontrées. Comme on l'a vu dans ce chapitre la dématérialisation tel qu'elle est mise en place peut effectivement agir comme un facteur renforçant les inégalités déjà existantes, voire contribuer à institutionnaliser une forme d'exclusion liée aux situations de précarité sociale et économique. Elle peut également accentuer la marginalisation de nouveaux publics, en particulier ceux et celles qui se sentent moins à l'aise avec les compétences en écriture et/ou qui sont éloignés de l'outil Internet. Parmi ces publics figurent les personnes âgées ainsi que les jeunes qui ont surtout une maîtrise ludique de la technologie.

Cette évolution numérique peut créer un écart croissant entre ceux qui sont habiles dans l'utilisation des technologies et ceux qui ne le sont pas, amplifiant ainsi les inégalités d'accès aux services publics et aux droits. Les personnes qui ne possèdent pas les compétences numériques requises, ou qui ne disposent pas de l'accès nécessaire à Internet, peuvent se retrouver dans une position désavantageuse. Par conséquent, il est impératif de

considérer les effets de la dématérialisation sur l'équité et l'inclusion sociale. Les réformes doivent s'accompagner de mesures visant à garantir que tous les citoyens, quel que soit leur niveau de compétence numérique ou leur situation socio-économique, aient la possibilité de bénéficier pleinement des services publics et des droits auxquels ils ont droit.

V. Des orientations préconisées pour une Dématérialisation équitale et Inclusive pour toutes et tous

Dans ce dernier chapitre, l'objet est d'apporter une réflexion sur quelques recommandations qu'on pourrait adresser aux autorités publiques afin de limiter les inégalités sociales dans l'accès aux droits sociaux et ne prétend en aucun cas à l'exhaustivité. Il est important de préciser que cette démarche ne prétend pas à l'exhaustivité, mais s'inscrit dans une perspective de contribution constructive. De plus, il convient de souligner la nécessité d'éviter toute approche déterministe ou fataliste. La numérisation des procédures administratives peut constituer un progrès pour l'ensemble des usagers, plutôt qu'une mise à l'écart pour une portion significative d'entre eux, si ce processus est compris, conçu et mené non pas comme une contrainte commandée par les évolutions technologiques, les objectifs budgétaires et la recherche de gains de productivité, mais comme une relation harmonieuse incluant les potentialités offertes par le numérique mais limitant ses effets potentiellement «excluants » et inégalitaires.

Maintenir une pluralité dans les modalités d'accès aux services publics :

La dématérialisation à l'œuvre semble principalement reposer sur l'idée que certaines tâches administratives, jugées simples et à faible valeur ajoutée, soient transférées vers les usagers. Cette délégation s'accompagne également d'un transfert de responsabilité : en cas d'erreur, d'incompréhension, de manque d'équipement ou de connexion, il incombe à l'utilisateur de trouver des solutions pour réussir, en explorant diverses possibilités telles que les cercles familiaux, associatifs ou les services publics d'assistance. De plus, l'utilisateur doit également assumer la tâche de se former aux compétences numériques, de devenir autonome et de se conformer aux attentes de l'administration en tant qu'utilisateur modèle. Dans la réalité, la responsabilité des échecs ou des erreurs repose sur les épaules de l'utilisateur. Cette approche doit être revue, car elle ne prend pas en considération la réalité de la situation de millions d'utilisateurs qui ne sont pas actuellement autonomes dans leurs démarches en ligne, et qui ne le seront probablement pas à l'avenir non plus.

La solution réside dans une approche simple : établir plusieurs canaux d'assistance sur le territoire, tels que des guichets physiques, des services en ligne gratuits par téléphone, des

personnels présents au sein des structures et des associations. En fonction de leur situation, de leur demande et de leurs moyens, les usagers devraient avoir la possibilité d'accéder à des options équivalentes, non hiérarchisées et accessibles pour mener à bien leurs démarches dans des conditions optimales, réduisant ainsi les disparités institutionnelles.

Dans un article daté de 2016 intitulé "Moderniser la relation de service, un enjeu d'inclusion sociale et numérique", Yves Hirrien met en avant un exemple concret. Il mentionne que la branche Famille a entrepris en 2010 une modernisation approfondie de sa relation de service en capitalisant sur les opportunités numériques. Plus précisément, la politique d'accueil au sein des Caf a été restructurée par l'introduction de rendez-vous et d'un accompagnement à l'utilisation des services en ligne. Ce processus, réalisé en partenariat avec des acteurs locaux, contribue à favoriser l'inclusion numérique et, par extension, sociale, des allocataires¹²⁷.

Assouplir la relation exclusivement numérique :

Il est primordial que l'utilisateur bénéficie d'une liberté de choix quant à l'approche à adopter lors de ses interactions avec l'administration, en tenant compte de ses compétences et capacités. Par conséquent, il devrait avoir la possibilité de refuser à tout moment l'utilisation de procédures électroniques pour la réalisation ou la poursuite de démarches administratives. Le consentement envers les échanges dématérialisés doit être réversible, de sorte qu'il soit révocable à la discrétion de l'utilisateur. Il est crucial que les usagers conservent la faculté de retourner à des échanges par voie postale, en particulier pour la communication de décisions ou de refus de droits. Cela s'applique également à la soumission de justificatifs ou de tout autre élément au dossier.

Des organismes sociaux tels que les caisses d'allocations familiales (Caf) ou les caisses primaires d'assurance maladie (CPAM) ont mis en œuvre des approches d'accueil sur rendez-vous et/ou de services d'accompagnement personnalisé. On peut notamment penser aux plateformes d'intervention pour l'accès aux soins et à la santé (PFIDASS) au sein du régime général de l'assurance maladie obligatoire. Ces méthodes de prestation de services

¹²⁷ Y. Hirrien, « *Moderniser la relation de service, un enjeu d'inclusion sociale et numérique* », Informations sociales, no 93, 2016-02, p. 66-72.

via des rendez-vous planifiés ou un accompagnement sur plusieurs semaines sont particulièrement bien accueillis par les usagers ¹²⁸.

Déresponsabiliser les usagers :

Il est fondamental de ne pas attribuer aux usagers la responsabilité anticipée des erreurs survenues lors du remplissage en ligne des dossiers ou des défaillances des services numériques (tels que des problèmes d'accès aux services en ligne, des infrastructures sous-dimensionnées pour traiter les flux de demandes, des dysfonctionnements, des erreurs et des pannes informatiques).

En ce sens, il convient d'envisager la mise en place d'une possibilité de rectification à toutes les étapes d'une procédure en ligne. Cette approche vise à accorder aux usagers un espace de temps pour corriger d'éventuelles erreurs ou anomalies rencontrées au cours du processus. Elle repose sur la reconnaissance du fait que les erreurs peuvent découler de multiples facteurs, tels que des difficultés techniques indépendantes de la volonté de l'utilisateur, des interfaces complexes, ou des contraintes liées à la maîtrise des compétences numériques.

Faciliter l'ergonomie des sites en ligne :

Optimiser l'expérience des usagers dans le cadre de la dématérialisation constitue une opportunité cruciale. Parmi les défis majeurs auxquels sont confrontés les usagers précaires et peu familiers avec les outils numériques, figure en bonne place l'ergonomie des sites administratifs. Face à l'écran, nombreux sont ceux qui éprouvent des difficultés à naviguer entre les différentes pages et à maîtriser les divers logiciels, souvent par crainte de commettre des erreurs. Dans cette perspective, il incombe aux développeurs de rendre l'expérience numérique plus accessible. Les plateformes en ligne des administrations publiques nécessitent une amélioration de leur ergonomie afin de simplifier l'accès à l'information et la navigation. Certaines rubriques, en regroupant trop de fonctionnalités, peuvent désorienter l'utilisateur devant son écran, risquant ainsi la perte de données.

¹²⁸ A. Rode, H. Revil, « *Les Effets pour leurs bénéficiaires des plateformes d'intervention pour l'accès aux soins et à la santé (PFIDASS)* », Rapport pour la CNAMTS, Odenore, août 2018.

Pour pallier ces défis, l'intégration d'éléments visuels tels que des images, des vidéos explicatives et des extraits sonores se révèle indispensable pour guider l'utilisateur tout au long de sa démarche.

En parallèle, il est crucial que les autorités publiques mettent en place des programmes de formation ainsi qu'un soutien approprié à l'intention des citoyens. Ces initiatives visent à renforcer leurs compétences numériques et leur compréhension de leurs droits sociaux. L'établissement de centres d'assistance ou de points d'accès publics à Internet pourrait également contribuer à accompagner ceux qui ne disposent pas d'un accès à domicile. Ces mesures globales se révèlent essentielles pour garantir que la dématérialisation profite à l'ensemble de la population, tout en évitant l'exclusion de certains segments de la société.

Le droit à la connexion :

Encourager les instances gouvernementales et les autorités compétentes à promouvoir la mise en place d'espaces de connexion Wi-Fi gratuits en partenariat avec les fournisseurs d'accès à Internet, spécifiquement destinés aux personnes en situation précaire. Cette initiative vise à élargir l'accès numérique et à garantir à tous le droit fondamental à la connectivité.

Participation Citoyenne :

Il est impératif d'engager les citoyens dans le processus de conception des solutions numériques. Les instances gouvernementales devraient solliciter les retours d'expérience et les avis des utilisateurs potentiels afin de garantir que les services en ligne répondent efficacement à leurs exigences et à leurs préoccupations. Cette démarche participative favorise la création de solutions numériques plus pertinentes et en adéquation avec les besoins réels des citoyens.

Conclusion générale :

En clôture de ce mémoire, nous avons exploré deux questions : l'inclusion numérique, au sein du premier chapitre, et l'accès aux droits sociaux fondamentaux, détaillé dans les chapitres 2, 3, et 4. À travers ces investigations, nous avons abordé une problématique centrale qui a guidé notre réflexion tout au long de cette étude : comment la dématérialisation des services publics exerce-t-elle un impact sur l'accès aux droits des usagers ?

La première partie de ce mémoire nous a plongés dans l'univers de l'inclusion numérique en utilisant les données de l'enquête « Pratiques Numérique 2016 ». Des statistiques ont été avancées et l'intérêt était d'évaluer l'existence d'une "fracture e-administrative", à travers un modèle de régression. Contrairement à la fracture numérique générale, nos résultats montrent que les populations ciblées par les politiques redistributives ne sont pas exclues de l'e-administration. Cependant, nous avons identifié une fracture e-administrative liée aux compétences informatiques et à l'utilisation d'Internet. Les individus avec des compétences avancées en informatique et une utilisation diversifiée d'Internet sont plus enclins à utiliser les services administratifs en ligne. Cette disparité souligne une fracture numérique spécifique à l'e-administration, accentuée par le niveau d'éducation et les habitudes en ligne.

Le deuxième chapitre a revêtu une dimension théorique. Il s'est focalisé sur l'identification, la caractérisation et la définition de l'accès aux droits, tout en le distinguant de l'accès au droit et de ses diverses structures. Pour récapituler succinctement, l'accès aux droits est devenu impératif face à l'essor du chômage massif ainsi que la précarité touchant une portion significative de la population. Dès les années 1970, les avocats ont attiré l'attention sur la nécessité d'instaurer des mesures pour renforcer cet accès. Dans cette optique, les études menées par la CNAF ont mis en évidence les imperfections du système social. Ce qui a exposé le problème fondamental des difficultés d'accès aux droits pour les familles en situation précaire. Ce constat a ultérieurement engendré diverses mesures et a donné naissance à une politique interne de gestion des prestations sociales. Le chapitre a également abordé les éléments constitutifs des droits sociaux ainsi que les obstacles auxquels les individus font face, à l'aide des études européennes menées par Melvyn et Daly. Dans la seconde partie du chapitre, j'ai également exposé les différentes structures d'accès au droit en France.

Le troisième chapitre s'est inscrit dans une démarche empirique. À travers l'enquête intitulée "Accès aux droits en France 2016", l'objectif était de quantifier la relation entre les usagers et les services publics dans un contexte de transition vers la dématérialisation des procédures. Cette enquête visait à identifier les divers problèmes qui émergent et à démontrer dans quelle mesure la dématérialisation peut contribuer à renforcer les inégalités d'accès, voire à accroître le taux d'abandon des procédures administratives lorsque des difficultés surviennent.

Le quatrième chapitre a adopté une approche plus directe. Son objectif était de proposer plusieurs recommandations que les services publics devraient prendre en compte afin de garantir un accès équitable aux administrations et d'assurer une justice sociale.

Accéder au Droit dans un Contexte de Dématérialisation

Enquête auprès des Agents et des Justiciables en
Bourgogne Franche-Comté



Paul LETRILLARD

Sous la direction de Mohamed Hilal, Eric Doidy
et Jean-Christophe Marcel



Master 2 Sociologie et Ingénierie Sociale

Année universitaire 2022-2023

MÉMOIRE

ACCÈS À LA JUSTICE, FAISONS LE POINT

La Problématique de l'Accès au Droit Face
à la Dématérialisation de la Justice

Par : LETRILLARD Paul

INE : 0708003013T

Sous la direction de : Mohamed Hilal, Eric Doidy, Jean-Christophe Marcel

Soutenu le 25 septembre 2023, devant le jury composé de :

Jean-Christophe Marcel, Professeur des universités en sociologie à Université de Bourgogne

Marielle Poussou-Plesse, Maître de conférences en sociologie à l'Université de Bourgogne

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont participé à l'élaboration de ce mémoire. D'abord Eric Doidy et Mohamed Hilal pour leur suivi tout au long de ces six mois d'enquête et de rédaction, pour leur direction, leurs conseils précieux, leur patience et leur accueil au sein du CESAER. Merci également à monsieur Doidy pour ses recommandations de lectures, ses conseils méthodologiques et ses nombreuses relectures bienveillantes. Merci à toute l'équipe du CESAER de nous avoir accueilli entre les murs de son laboratoire, et de nous avoir donné les moyens matériels et humains de réaliser cette enquête. Merci ensuite à Jean-Christophe Marcel, directeur de ce mémoire au sein du département de sociologie de l'Université de Bourgogne. Merci à Catherine Tirvaudey, porteuse du projet DEMAJUST, pour son aide, pour la mise en contact avec le CIDFF, et pour son investissement dans ce mémoire. Merci également à Alexandre Vial d'avoir pris le temps de nous répondre et pour sa participation au projet. Merci à messieurs les présidents des tribunaux judiciaires de Nevers, Dijon et Mâcon d'avoir autorisé la conduite d'une enquête de terrain dans les structures d'accès au droit relevant de leur ressort. Merci aux coordinateurs et coordinatrices des CDAD qui ont accepté voire soutenu notre démarche. Merci notamment à Florie Demortière qui nous a permis de passer deux semaines avec les juristes du CDAD de Saône-et-Loire, et tous nos remerciements à Jean-Philippe Defranoux, pour son aide, son soutien, le temps qu'il nous a accordé, les informations qu'il nous a fournies et les prises de contact qu'il a rendu possible. Merci également à Xavier Perreu, vice-président d'Info-droit, pour le temps qu'il nous a accordé, et le travail de terrain qu'il a rendu possible. Merci à Catherine Phillippe, administratrice au CIDFF du Doubs d'avoir repris contact avec nous, et à Carole Ely, directrice de ce même CIDFF de nous avoir accueilli le temps d'une semaine. Merci également à toutes les structures que nous avons visitées lors des permanences, et à leur personnel qui s'est toujours arrangé pour nous trouver une place pour réaliser nos entretiens dans des conditions acceptables.

Nous tenons bien sûr également à remercier chaudement les agents d'accès au droit et les agents d'accueil que nous avons suivis, qui nous ont réservé un accueil chaleureux, ont donné de leur temps et de leur personne pour nous permettre de mener à bien notre enquête, et sans qui ce mémoire n'aurait jamais vu le jour, ou aurait été bien moins complet. Nous ne citerons pas leur nom ici, dans la mesure où nous nous sommes évertués à le dissimuler dans ce mémoire, mais nous n'oublions pas ces noms, ni ce que chacun a pu faire pour nous et pour notre enquête.

Merci de tout cœur à Stéphanie, secrétaire du CESAER, d'avoir fait tout le nécessaire pour nous tirer d'affaire dans les moments difficiles, et d'avoir fait preuve de tant de patience.

Merci à Bastien, qui nous a tenu compagnie dans notre bureau et a partagé toutes nos pauses café pendant ces six mois, et merci à Youssef, qui l'a également fait de manière plus ponctuelle.

Merci enfin aux relecteurs de ce mémoire, notamment Lætitia, et Laurent, mon père, à qui j'ai exposé maintes fois les évolutions du plan de ce mémoire et leurs implications, et qui a su rester à l'écoute.

Table des matières

Introduction.....	4
A. Méthodologie.....	7
Chapitre 1 : Comprendre le contexte de la dématérialisation de la Justice en France.....	9
A. Dématérialiser l'État, comprendre l'orientation des politiques publiques.....	9
1. Sortir de la machine bureaucratique.....	10
a. Le PAGSI, une première impulsion (1995 - 2000). Moderniser l'état.....	10
b. RE/SO et ADELE (2001 – 2007). La dématérialisation de l'État « au service de l'utilisateur ».....	11
c. Dématérialiser la Justice, une première phase.....	12
2. La dématérialisation comme décision économique.....	14
a. Rationaliser les coûts (2004 -).....	14
b. France Numérique, l'économie numérique pour sauver la croissance.....	15
3. La loi Belloubet (2018-2022), une étape vers l'État-plateforme et le recul de la puissance publique.....	16
a. <i>Le modèle de l'état plateforme</i>	17
b. Les legaltechs, <i>de la judiciarisation à la dématérialisation</i>	19
c. Justice.fr, <i>le portail du justiciable</i>	21
4. La construction de la « fracture numérique », le choix politique de la dématérialisation.....	22
a. De l'idéologie du progrès.....	23
b. La fracture numérique.....	24
c. Dématérialiser, le prolongement d'une désertification publique et judiciaire ?.....	27
d. Dématérialiser, le prolongement <i>des politiques d'accès au droit</i>	28
5. Conclusions.....	32
B. L'approche par l'expérience.....	33
1. Protocole et objectifs.....	33
2. Problèmes d'usages du numérique et d'ergonomie du site.....	34
3. La familiarité avec la grammaire du droit.....	36
4. L'autonomie et la peur de mal faire.....	40
5. Le besoin d'en discuter, de parler à quelqu'un.....	42
6. Conclusion.....	43
Chapitre 2 : Se confronter à l'institution.....	45
A. Présentation des concepts.....	45
1. La mobilisation du droit.....	45
2. Le capital procédural.....	49
3. Le rapport au droit.....	50
a. Les Legal Consciousness Studies.....	50
b. Une définition compréhensive du droit.....	52
c. The Commonplace of Law, Stories of Everyday Life, une typologie du rapport au droit.....	53
B. Un monde étranger.....	55
1. Qu'est-ce que la Justice ?.....	55
a. La Justice, un monde mal connu.....	55
b. La Justice et la justice, les conditions d'une déception.....	61
c. La Justice, une instance <i>de coercition et de sanction</i>	66
d. Mobiliser la Justice, quelles implications symboliques et concrètes ?.....	72

2. L'accès au droit, un monde administratif familial.....	76
a. L'accès au droit comme administration.....	76
b. Les conditions d'une familiarité.....	80
C. Un chemin du droit marqué par la domination.....	82
1. L'accès au droit, un public majoritairement populaire.....	82
2. L'accès au droit, un intermédiaire face à la domination de la Justice.....	84
3. La soumission au fonctionnement administratif.....	86
4. Le rapport inégal et les conditions d'une différence de nature.....	90
5. Remise de soi et délégation.....	93
6. Norme morale et bonne volonté administrative.....	97
Conclusions.....	101
Chapitre 3 : Le rendez-vous juridique, une réalité complexe et nécessaire.....	104
A. Les juristes, des <i>street-level bureaucrats</i>	104
1. La dualité des agents d'accès au droit, facteur du rapport au poste.....	105
2. La marge de manœuvre, condition de l'expérience et du « style ».....	109
3. Quelles motivations ?.....	114
a. Rétablir la justice.....	114
b. Aider les gens, aider la société.....	120
c. Décider qui aider, et qui ne pas aider.....	122
B. L'interaction, redéfinir les rôles.....	127
1. Le rôle de l'agent d'accès au droit, un construit de l'interaction.....	127
2. Ne pas « se faire bouffer ».....	132
C. La construction de l'intersubjectivité, une condition de l'accès au droit.....	135
1. La montée en généralité comme principe de l'accès au droit.....	135
a. La dispute en justice, un régime d'action nécessaire.....	135
b. Manier la justification, <i>réussir</i> le déplacement symbolique.....	137
2. Les obstacles à la mobilisation du droit dans la montée en généralité.....	140
a. Le refus de la dispute, le refus de l'équivalence.....	140
b. Le différend, dans quel monde se placer.....	143
3. La familiarité, condition d'une confiance nécessaire.....	151
a. L'écoute et l'oralité.....	151
b. Jouer de familiarité face aux obstacles de la montée en généralité.....	153
Conclusions.....	160
Conclusion.....	163
BIBLIOGRAPHIE.....	166
ANNEXES.....	171

Introduction

Le projet de recherche DEMAJUST s'inscrit dans la continuité de travaux menés au Centre de recherches juridiques de l'Université de Franche-Comté. Ce mémoire est l'un des fruits de l'inscription de ce projet dans les travaux du laboratoire de recherche CESAER.

La dématérialisation des procédures judiciaires et de l'appareil judiciaire en général a fait l'objet de nombreux projets, plans et lois de programmations. La transition numérique est l'un des grands « Chantiers de la Justice », soutenus par la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de Programmation 2018-2022 et de Réforme pour la Justice, surnommée Loi Belloubet. L'objectif premier de ce mouvement de modernisation serait l'amélioration et la pérennisation du service public de la Justice, jugé trop lent, trop obscur pour les justiciables, trop en décalage avec leurs attentes, et trop difficile d'accès, autant géographiquement que mentalement. La dématérialisation aurait comme double bénéfice de fluidifier le système judiciaire et les procédures, tout en rendant le droit et la Justice¹ plus accessibles au justiciable, par le développement des plateformes en ligne.

La question de l'accessibilité est au centre des politiques publiques actuelles en matière de dématérialisation. Loin des premières tentatives de dématérialisation, qui visaient surtout les outils internes de l'institution, les projets plus récents, comme le portail du justiciable Justice.fr, visent également à faciliter l'accès au droit, et à encourager le recours au droit. Ce site est un exemple d'outils dématérialisé d'accès au droit, puisqu'il met les informations juridiques à disposition des usagers, et leur permet de réaliser certaines démarches.

On peut dès lors soulever une première question, une question de départ : qu'implique la dématérialisation de la Justice et de l'accès au droit ? Comment cette dématérialisation impacte-elle les usages et cet impact est-il le même pour tous ? Le projet DEMAJUST soulève lui aussi ces questions, et prévoit d'y répondre par l'analyse des besoins et des compétences informatiques :

« La réforme par la dématérialisation ne paraît être envisageable que dans un contexte où toutes les limites (pour ne pas parler de verrous), liées à l'accessibilité numérique, seraient levées. De fait, nous identifions 3 limites potentielles. La première a trait au déploiement numérique sur le territoire : peut-on être assuré que les acteurs sont en mesure d'échanger des données où qu'ils soient sur le territoire national et, concernant spécifiquement notre étude, sur le territoire Bourgogne Franche-Comté ? Cela revient à vérifier que la réduction de la fracture numérique est bien une réalité. La deuxième limite concerne la dotation en équipement informatique : les acteurs possèdent-ils le matériel informatique indispensable à la production et à la transmission des données ? Les administrations et les praticiens sont-ils dotés du matériel et des services nécessaires à la maintenance ; tous les justiciables peuvent-ils posséder ou, à défaut, envisager l'emprunt de matériel ? Enfin, la troisième limite, liée à celle qui précède, concerne l'acquisition des compétences en informatique par les acteurs : les juridictions recrutent-elles ou forment-elles les agents ? Même question concernant les

¹ Durant tout ce mémoire, nous écrivons « Justice », avec une majuscule, lorsque nous parlerons de l'institution judiciaire, et « justice », sans majuscule, lorsque nous traiterons du principe, du concept abstrait de justice, de ce qui est juste.

cabinets et leurs collaborateurs. Tous les justiciables, enfin, sont-ils égaux devant l'usage de l'informatique (« illectronisme » et les réalités que recouvre ce terme) ? » (Hilal, Le Gallo, Tirvaudey, p.1-2)

Selon cette perspective, les éventuelles difficultés que soulèvent l'accès au droit numérique, relèvent du passage des individus aux outils numériques, et de tout ce que cette transition peut avoir de complexe en termes d'équipement et de compétences informatiques. L'accès au droit dématérialisé s'oppose donc à l'accès au droit non-dématérialisé, parce qu'il présente des obstacles différents et inédits, pour un résultat semblable. Il est plus difficile d'accéder aux mêmes services par l'informatique, si c'est un domaine de compétence que l'on maîtrise mal.

Notre approche s'inscrit dans cette même opposition entre l'accès au droit numérique et l'accès au droit dans sa forme habituelle, notamment par les guichets, par les structures d'accès au droit. Mais nous prenons le parti d'envisager le changement que représente la dématérialisation de l'accès au droit comme recouvrant plus de réalités que la simple question de l'accessibilité, de la facilité d'accès. Nous nous proposons de rendre compte de ces réalités, en étudiant ce qu'implique l'accès au droit, sans le limiter à sa compréhension institutionnelle, à ce que les porteurs des politiques publiques de dématérialisation de la Justice pensent être la réalité de l'accès au droit. En effet, pour comprendre ce qu'implique, ou pourrait impliquer une dématérialisation de l'accès au droit, ou la mise en place d'un accès au droit dématérialisé, il faut comprendre ce que représente concrètement l'accès au droit dans sa forme « traditionnelle », quelle forme il prend dans la réalité de l'exercice, ce qu'il est non pas en théorie, mais en pratique, et dans toute sa complexité, à quels besoins il répond, et quelles difficultés il implique. D'où la question qui anime ce mémoire : Qu'implique l'accès au droit ; qu'est-ce que recouvre concrètement cette notion dans la réalité de sa mise en œuvre par les agents et de son utilisation par le public ? C'est seulement au prix d'une réponse à cette question que l'on peut se permettre d'envisager clairement et concrètement ce que l'accès au droit dématérialisé change, ce qu'il apporte, ce qu'il retire, ce qu'il remplace, ce qu'il améliore, ce qu'il ignore.

Pour répondre à cette question, il faut dans un premier temps comprendre d'où vient la dématérialisation de la Justice, dans quel mouvement elle s'inscrit, et en replacer les éléments destinés au lien entre public et institution dans le prolongement des politiques de l'accessibilité initiées à la fin des années 1990. Ce retour historique est l'objet de notre premier chapitre, qui reviendra sur la dématérialisation de l'État et l'effacement de la puissance publique, en replaçant la Justice et sa transition numérique dans cette chronologie, des débuts de « l'ère numérique » à l'arrivée de l'état plateforme. En nous penchant sur l'idéologie sous-jacente de ce mouvement historique, nous aborderont la notion de « fracture numérique », en la replaçant dans le contexte du déterminisme technique et en décrivant son influence sur les politiques publiques numériques. Nous reviendrons en dernier lieu sur une expérience exploratoire menée dans une structure d'accès au droit, qui nous permettra d'exposer les problématiques que soulèvent les outils numériques dans l'accès au droit, au-delà de la fracture numérique, c'est-à-dire au-delà de la question des compétences informatiques des justiciables ou de leur accès physique au matériel nécessaire. Ces problématiques nouvellement soulevées ancreront l'importance de la problématique de ce mémoire, et ouvriront la voie aux deux chapitres suivants, qui viseront à rendre compte de tout ce qu'implique l'exercice de l'accès au droit, par les agents et par les justiciables.

Le premier de ces deux chapitres s'attardera sur les représentations de la Justice et les facteurs de leur construction et de leur mobilisation par les justiciables. Nous replacerons la question de l'accès au droit dans la problématique plus large de la mobilisation du droit, qui incluse aussi bien le recours concret aux institutions que le simple fait de qualifier soi-même une situation en termes de droit. Cette notion sera complétée par le concept de capital procédural, qui nous permettra de rendre compte des différences de familiarité avec la Justice et son fonctionnement, sans limiter cette familiarité à la simple maîtrise du droit. Notre approche s'inscrit de fait dans le cadre théorique des *legal consciousness studies*, c'est-à-dire dans l'étude du rapport des individus au droit, des représentations du droit. Toujours dans ce chapitre, nous nous écarterons un moment du lien direct entre les individus et la Justice pour nous intéresser à la réalité spécifique des structures d'accès au droit. Nous montrerons que ces structures fonctionnent selon les mêmes principes organisationnels que les administrations publiques du secteur social, en nous appuyant largement sur les travaux de Vincent Dubois. Ce fonctionnement permet une plus grande familiarité des justiciables avec l'institution, mais implique également un rapport intrinsèquement inégal et la reproduction des dynamiques de domination de l'administration publique, ce que nous exposerons en revenant sur la question de l'autonomie des justiciables et de la norme administrative.

Enfin, dans un troisième et dernier chapitre, nous nous pencherons plus en détail sur la réalité du rendez-vous juridique lui-même, sur l'interaction entre le juriste et le justiciable, afin de rendre compte de tout ce qui se joue dans ce cadre. Pour se faire, nous analyserons la position structurelle des juristes au sein des structures, en l'identifiant à celle des *street-level* bureaucrates décrits par Michael Lipsky. Cette approche nous conduira à aborder la marge de manœuvre dont disposent les juristes du fait de leur position intermédiaire entre l'institution et le public, en appuyant cette analyse des observations de Dubois, mais également de l'approche de Pierre Bourdieu sur le sujet. Le concept de « double corps du guichetier », développé par Dubois, sera central pour la suite de ce chapitre. En effet, la marge de manœuvre des agents d'accès au droit tient largement à leur capacité à osciller au besoin entre une position d'exécutant de la règle (le premier corps) et une position de personne, chargée de représentations, de dispositions acquises et construites, de schèmes de perception et d'expérience. C'est ce deuxième corps qui vient combler les lacunes intrinsèques de la règle, notamment par des routines construites par l'expérience individuelle des juristes dans leur travail et en dehors. Cette construction individuelle est aussi le terrain d'expression des motivations personnelles et professionnelles des agents, sur lesquelles nous reviendront pour comprendre comment leur expression donne également forme à l'accès au droit. Enfin, nous mobiliseront le système théorique des régimes d'action et des cités de justification développé par Luc Boltanski et Laurent Thévenot, pour replacer tous les éléments précédemment abordés dans les différentes parties dans une même logique. L'objectif de cette dernière partie sera de démontrer que le principe même de l'accès au droit implique une montée en généralité, le passage d'une dénonciation personnelle à une dénonciation publique, reposant sur un principe supérieur commun définissant un acception de ce qui est juste, et l'adoption par les justiciables du principe de la cité civique, dont dépend le droit, plutôt que de celui de la cité domestique, auquel ils sont souvent plus attachés pour un ensemble de raisons que nous détaillerons. Nous montrerons pour clore cette dernière partie que seul le travail d'écoute, de familiarité et de construction de la confiance des juristes, rendu possible par leur position de *street-level* bureaucrates, permet aux justiciables d'avancer vers le droit, et aux juristes eux-mêmes de réaliser leur vraie mission : accompagner la mobilisation du droit.

A. Méthodologie

Nous nous sommes concentrés dans notre approche sur les permanences juridiques d'accès au droit. Notre objectif étant de rendre compte de l'expérience que représente l'accès au droit physique pour le justiciable, nous avons exclu du corpus potentiel les permanences fonctionnant sur le mode de la convocation, comme le sont celles assurées par le délégué du procureur par exemple, car elles n'impliquent pas de démarche de la part du justiciable. Les permanences que nous avons retenues étaient donc assurées par les agents d'accès au droit des CDAD, les agents d'accès au droit des MJD, les agents des CIDFF et les écrivains publics.

Notre approche compréhensive de l'accès au droit nous a conduit à favoriser d'une part l'observation, et d'autre part les entretiens semi-directifs. L'observation consistait à assister aux rendez-vous d'accès au droit, durant lesquels les justiciables s'entretenaient avec les agents. Durant ces phases, nous prenions note d'un ensemble d'éléments comme les postures, les représentations mobilisées, les changements de ton ou de registre, les éléments récurrents, le descriptif des situations, la nature des réponses apportées, les réactions à ces réponses, ... Nous nous accordions avec les agents d'accès au droit pour être présenté comme « un stagiaire », afin de ne pas inquiéter les justiciables et de justifier sans difficulté la prise de note. Deux demi-journées d'observation ont également été réalisées à l'accueil des structures. À la suite des rendez-vous, si le temps et le contexte le permettaient, nous propositions un entretien aux usagers, en seul à seul, afin de recueillir de plus amples informations et d'aborder certains thèmes spécifiques. Ces entretiens semi-directifs étaient replacés dans le cadre du mémoire afin de s'assurer du consentement éclairé des participants. En tout, ce sont 4 semaines de permanences (environ 90 rendez-vous juridiques) qui ont fait l'objet d'observation : une semaine auprès de l'agent d'accès au droit du CDAD de Saône-et-Loire ressort de Mâcon, incluant les permanences de Chauffailles, Charolles, Digoin, Guegnon, Mâcon et Tournus ; une semaine auprès de l'agent d'accès au droit du CDAD de Saône-et-Loire ressort de Chalon-sur-Saône, incluant les permanences de Châlon, Louhans, Montceau-les-Mines et le Creusot ; une semaine à la MJD de Chenôve auprès des différents intervenants de la structure et une semaine auprès des juristes du CIDFF du Doubs, incluant les permanences de Pontarlier, Isle-sur-le-Doubs, Baumes-les-Dames, Montbéliard, Planoise et Quingey. Nous avons également passé deux jours auprès de la juriste de l'association Info-Droit, assurant les permanences d'accès au droit du CDAD de Côte-d'Or. L'observation de ces permanences fût complétée par une cinquantaine d'entretiens d'une durée très variable, entre 4 minutes et 1h50, dont une douzaine avec les agents. Nous nous sommes également entretenus avec le coordinateur du CDAD de Côte-d'Or, le vice-président d'Info-Droit, les deux Juristes du CDAD de la Nièvre, la coordinatrice du CIDFF de Côte-d'Or et celle du CIDFF du Doubs, ainsi qu'avec les agents en charge du « primo-accueil » dans trois structures. Une expérience fût également réalisée auprès des usagers de l'une des MJD, à titre exploratoire. Nous en détaillons le protocole et les résultats dans notre développement.

Cette approche par les justiciables s'étant construite via une entrée par les structures d'accès au droit, elle ne permet pas de rendre compte de l'ensemble des conséquences de la dématérialisation, qu'elles soient au profit ou au détriment des justiciables, même si nous abordons ce point dans notre première partie. Seuls les usagers des structures ont pu être rencontrés, ce qui exclut de fait tous ceux qui n'y ont pas accès ou n'en ont pas l'usage. Cependant l'objet de notre recherche est la dématérialisation de l'accès au droit. Nous concentrer sur les structures nous permet

de mieux rendre compte de ce qu'implique concrètement l'accès au droit, à quelle réalité il correspond, même si cela exclut de fait du corpus ceux pour qui l'accès au droit n'est précisément pas, ou plus, une réalité. C'est de plus l'impact de la dématérialisation sur la nature de l'aide à l'accès au droit, et de cette nature elle-même dont nous cherchons à rendre compte, que de l'accessibilité des structures et de l'impact de la dématérialisation sur cette accessibilité, même si nous prenons le temps d'aborder ce point dans notre première partie. En effet, afin de mieux appréhender la dématérialisation de la Justice, cette approche de terrain fût complétée par une étude approfondie des différentes réformes ayant participé à la dématérialisation de l'État, de la Justice, ainsi que des réformes adjacentes qui ont participé indirectement à ce mouvement de dématérialisation, comme la réforme de la carte judiciaire. Cet effort de recherche nous a également permis de comprendre et de rendre compte de l'idéologie supportant la dématérialisation de la Justice et les politiques publiques d'accessibilité, dont est issu le mouvement de l'accès au droit.

Tous les noms des enquêtés et ceux des agents ont été remplacés pour garantir leur anonymat. Certains entretiens ou rendez-vous, et de fait certains enquêtés, sont mobilisés à titre d'illustration plusieurs fois dans le développement. Afin de faciliter la lecture de ce mémoire, un bref résumé de leur situation et de leurs apparitions dans le développement a été ajouté à la fin de ce mémoire, après le tableau récapitulatif des enquêtés.

Chapitre 1 : Comprendre le contexte de la dématérialisation de la Justice en France

A. Dématérialiser l'État, comprendre l'orientation des politiques publiques

L'idée d'une Justice s'appuyant sur des outils informatiques spécialisés n'est pas nouvelle. Le logiciel GIDE², ancêtre de Genesis³, équipe par exemple l'administration carcérale via un réseau intranet depuis 1999. Depuis, les logiciels, les plateformes, les simulateurs en ligne se sont multipliés, au point qu'il serait impensable d'en faire ici l'inventaire exhaustif. Cette adoption, parfois chaotique, des outils dématérialisés par l'administration s'est faite progressivement et de manière inconstante, en fonction des avancées technologiques, des moyens disponibles et mis en œuvre, des objectifs du ministère et des difficultés à concrétiser les réformes.

Il convient pour saisir le contexte de la dématérialisation de la Justice, de la replacer dans le mouvement général de la dématérialisation de l'administration. Depuis les premières initiatives en 1995, « l'e-administration » s'est déployée par une succession de réformes et la formation de multiples agences, délégations et commissariats, qui ont tenté d'atteindre tant bien que mal les objectifs des projets gouvernementaux. Cette dématérialisation a toujours eu deux faces, il s'agissait à la fois de dématérialiser le fonctionnement de l'administration elle-même, la « machine » interne, et de dématérialiser l'accès de l'utilisateur à l'administration, le guichet en somme. Si la Justice a suivi un parcours similaire à celui du reste de l'administration, elle l'a fait selon un rythme différent, d'une part du fait des difficultés techniques qu'ont rencontrées les projets successifs, d'autre part du fait d'une certaine réticence du monde judiciaire, lié à sa position particulière parmi les services publics.

Nous découperons l'évolution de la dématérialisation de l'administration par phase, en fonction des principes idéologiques qui l'ont soutenue, en tâchant de replacer les évolutions de l'institution judiciaire en la matière dans cette chronologie. Dans un premier temps nous retracerons les débuts de la dématérialisation de l'État, qui marquent également les premiers pas de l'institution judiciaire en la matière, mais également les premières divergences. Cette première phase révélera le potentiel économique des outils numériques, une préoccupation au cœur des politiques publiques de développement numérique qui se constituent dans les années 2000 et qui seront l'objet d'une seconde partie. Nous nous pencherons ensuite sur la loi de programmation 2018-2022 et de Réforme pour la Justice, ou loi Belloubet, qui ancre l'entrée de la Justice dans un mouvement de dématérialisation de l'accès usager, et l'inscrit dans le développement de l'État-plateforme, qui marque également une plus forte emprise du secteur privé. Enfin, nous aborderons l'idéologie qui préside à ce mouvement général de dématérialisation, en montrant qu'elle a conduit à la construction du concept de « fracture numérique », qui a mis au second plan la problématique de l'implantation territoriale des services publics et de la Justice. En cela, la dématérialisation n'est que le prolongement des politiques publiques axées autour de la notion d'accessibilité, ce dont nous traiterons également.

2 Gestion Informatisée des Détenus en Établissement.

3 GEstion Nationale des personnes Écrouées pour le Suivi Individualisé et la Sécurité

1. Sortir de la machine bureaucratique

a. *Le PAGSI, une première impulsion (1995 - 2000). Moderniser l'état.*

Tout commence en quelque sorte avec le Programme d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information (PAGSI), annoncé en 1997 et initié en 1998 par le gouvernement Jospin. L'objectif de ce programme était d'impulser un passage au numérique de l'administration française dans son ensemble, dans le but affiché de « moderniser » l'État. Soucieux de « rattraper le retard de la France dans le domaine de l'Internet⁴ », le gouvernement engage plusieurs milliards de francs dans la mise à jour du matériel (passage du minitel à l'ordinateur, équipement des services en postes, ...), et des pratiques (formation du personnel, numérisation de l'information, mise en place de messageries électroniques au sein de l'état, ...). Le développement de réseaux intranet s'ajoute aux mesures mises en place pour fluidifier le fonctionnement interne de l'administration, faciliter la circulation de l'information entre les services et l'accès aux documents traités, permettre la mise en réseau des différentes administrations jusqu'alors habituées au cloisonnement bureaucratique, et rendre le tout plus transparent et maîtrisable (De nouvelles voies d'accès, 2005, p.35). La dématérialisation des services publics s'inscrit déjà dans une dynamique de rationalisation du fonctionnement des administrations. Ce premier élan de dématérialisation passe par la formation de plusieurs organes gouvernementaux spécialisés : le CIRE⁵ et le CRE⁶ (ce dernier est remplacé par la DIRE⁷ en 1998), et se concentre sur la partie interne de l'administration, plutôt que sur l'interface avec les usagers.

La dématérialisation du lien entre usager et administration a cependant rapidement fait suite à l'initiation du PAGSI. En 2000, tandis que les différents ministères mettent en place des programmes pluriannuels de modernisation (PPM), le premier portail informatique de l'administration française est créé : Service-public.fr. Entre une invitation à fournir son mël [sic] pour recevoir la « lettre d'actualité » et un lien vers la météo du jour, la page d'accueil du site⁸, alors accessibles aux premiers foyers équipés d'Internet, propose déjà une catégorie « Justice », qui ouvre sur un embranchement de thèmes et de sous-thèmes avant d'aboutir à chaque fois sur une page regroupant les principales informations, d'éventuels liens vers les textes juridiques de référence, et l'institution à contacter en cas de difficultés dans le domaine⁹. L'accès dématérialisé à la Justice n'est alors limité qu'à un accès à l'information juridique, et éventuellement à l'adresse postale et au numéro de téléphone de l'institution concernée. Cet accès reste particulièrement réduit, tout comme l'est alors l'usage d'Internet. Il existe également uniquement de par la nature de service public de la Justice : c'est au titre de service public que la Justice est rendue accessible par ce médium, et sa dématérialisation est celle de l'administration.

4 De nouvelles voies d'accès. (2005). *Les Cahiers Dynamiques*, 35, 34-36. <https://doi.org/10.3917/lcd.035.0034>

5 Comité interministériel pour la réforme de l'État.

6 Commissariat à la réforme de l'État.

7 Délégation Interministérielle à la Réforme de l'État.

8 Annexe 1

9 Si certaines de ces pages ont disparu à jamais, une partie a été archivée sur la WayBack Machine.

b. RE/SO et ADELE (2001 – 2007). La dématérialisation de l'État « au service de l'utilisateur »

L'objectif de permettre à chaque utilisateur de réaliser et de gérer ses démarches via un « portail » en ligne et la mise en place de « téléservices » et de « téléprocédures », le tout reposant sur un « stockage des données personnelles », apparaît très tôt, mais seulement pour l'administration en général. Dès 1999, il est décrété que tout formulaire administratif nouvellement édicté doit être disponible en ligne¹⁰. En 2000, la loi reconnaît la validité des signatures électroniques¹¹. En 2001, à la suite de l'impulsion permise par le PAGSI, le CIRE pose pour objectif « *la généralisation des téléservices publics d'ici à 2005 et la création, à cette échéance, d'un point d'entrée personnalisé offrant à chaque usager un tableau de bord et une interface unique pour gérer l'ensemble de ses démarches en cours et à venir : mon.service-public.fr* ». Ce dernier objectif est appuyé par le programme gouvernemental RE/SO 2007¹² qui succède au PAGSI en 2002. Ce plan prévu pour 5 ans a trois objectifs : tout d'abord agir sur l'offre informatique en favorisant le développement des entreprises du secteur¹³, en renforçant la confiance des utilisateurs via la protection des données¹⁴ et en soutenant l'innovation dans les TIC (technologies de l'information et de la communication) comme on les appelle désormais. Les deux autres objectifs impliquent d'une part de motiver la demande en numérique du public, en incitant à l'équipement des particuliers et des entreprises, en améliorant l'accès au réseau Internet et en inscrivant la formation aux compétences numériques dans les programmes scolaires ; d'autre part d'inclure les TIC dans le fonctionnement de l'état, notamment dans les domaines de l'éducation, de la culture et de la santé. La dématérialisation de l'administration n'implique donc plus seulement une modernisation de l'état, mais également de l'accès à l'état, quitte à devoir former les citoyens au numérique. De fait, le gouvernement engage le processus de mise à disposition en ligne de la loi, par la création du site LegiFrance en 2002¹⁵. En réponse à la multiplication des projets, le plan RE/SO entraîne une reconfiguration des agences gouvernementales chargées de la question des TIC. La fusion des différents services interministériels¹⁶ donne naissance à l'ADAE, l'Agence pour le Développement de l'Administration Électronique (ADAE), en février 2003¹⁷, qui se voit dotée d'un budget de 26 millions d'euros¹⁸. Le décret de février 2003 crée également la DGMPSE, qui reprend les missions de la DIRE qui n'ont pas échoué à l'ADAE, et la DUSA, qui concerne davantage l'accès des usagers et vise la simplification du droit. L'ADAE assure la mise en place du plan ADELE (plan ADministration ÉLEctronique), qui vise entre autres à ce que « l'ensemble des démarches

10 Décret n° 99-68 du 2 février 1999.

11 Loi n° 2000-230 du 13 mars 2000 portant adaptation du droit de la preuve aux technologies de l'information et relative à la signature électronique.

12 Pour une République numérique dans la Société de l'information

13 Via la Loi n° 2003-721 du 1 août 2003 pour l'initiative économique.

14 Via la Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique

15 Via le décret n° 2002-1064 du 7 août 2002 créant le service public de la diffusion du droit par l'Internet.

16 En l'occurrence l'ATICA (agence pour les technologies de l'information et de la communication), la mission DIRE 3 « utilisation des technologies de l'information et de la communication par l'administration » de la DIRE, et le pôle en charge des formulaires électroniques et des téléprocédures au sein de la COSA (commission pour les simplifications administratives).

17 Décret n° 2003-141 du 21 février 2003

18 Commission des Finances du Sénat (2004), Pour une administration électronique au service du citoyen, Rapport d'information n° 402 (2003-2004).

administratives puissent être accomplies à distance par téléphone ou par Internet à l'horizon 2006 »¹⁹, par le développement exponentiel des « téléprocédures » (Commission des Finances du Sénat, 2004). Les missions de l'ADAE s'inscrivent dans la continuité des efforts précédents : Elle « favorise le développement de systèmes d'information et de communication permettant de moderniser le fonctionnement de l'administration et de mieux répondre aux besoins du public », et elle « propose au Premier ministre les mesures tendant à la dématérialisation des procédures administratives, à l'interopérabilité des systèmes d'information, ainsi qu'au développement de standards et de référentiels communs » et « assure, pour le compte du Premier ministre, la maîtrise d'ouvrage des services opérationnels d'interconnexion et de partage des ressources »²⁰. Ces missions sont présentées comme améliorant l'expérience de l'utilisateur, qui est le destinataire et le premier justificatif affiché des efforts de modernisation de l'administration. C'est par exemple l'objectif proclamé du Plan Stratégique de l'Administration Électronique (PSAE), qui est en fait le premier jet d'ADELE : « il est décidé d'intensifier la création de nouveaux services dématérialisés, et d'enrichir ou de faire évoluer les services existants afin qu'ils répondent de mieux en mieux aux attentes de leurs publics »²¹. Il bénéficierait d'un service plus simple, plus rapide, plus efficace, plus transparent et à terme disponible depuis son domicile.

c. Dématérialiser la Justice, une première phase

La Justice, en tant qu'institution particulière, s'est elle aussi inscrite dans ce passage au numérique, mais de manière plus réservée. Le RPVJ, pour « réseau privé virtuel Justice », qui fait partie des « expérimentations de type intranet ²² » prévues par le PAGSI, est déployé en 1998. Les objectifs premiers du RVPJ étaient d'une part de permettre à chaque direction de mettre en place un intranet, c'est-à-dire un réseau informatique interne à la structure, et de « doter rapidement chaque agent d'une adresse électronique » (Ibid.). Alors que le RE/SO et ADELE poussent la dématérialisation du service public vers l'accès usager, cette initiative propre au monde judiciaire, et la quasi-totalité des suivantes jusqu'en 2015 et le passage à l'État-plateforme, restent limitées au fonctionnement interne de la Justice²³. Le RPVA (Réseau privé virtuel des avocats), est l'exemple parfait de cette première phase de dématérialisation de la Justice, et des difficultés qu'elle a rencontrées. Mis en place en 2004, il devient l'hébergeur de la plateforme e-barreau en 2005, généralisée en 2008. Celle-ci vise à permettre la communication et l'échange sécurisé de données entre les avocats et avec les juridictions (à l'origine les Tribunaux de Grande Instance uniquement, via les greffes, puis les Tribunaux d'Instance et les Cours d'Appel en 2010). La transition vers des

19 Vie-publique.fr, E-administration : du PAGSI au programme Action publique 2022. <https://www.vie-publique.fr/eclairage/18925-e-administration-du-pagsi-au-programme-action-publique-2022>, Consulté le 01/08/2023

20 Décret n° 2003-141 du 21 février 2003, article 4. Cité par Commission des Finances du Sénat (2004).

21 Commission des Finances du Sénat (2004), Pour une administration électronique au service du citoyen, Rapport d'information n° 402 (2003-2004).

22 Programme d'action gouvernemental pour la société de l'information (2008), (cité par) (2005). De nouvelles voies d'accès. Les Cahiers Dynamiques, 35, 34-36. <https://doi.org/10.3917/lcd.035.0034>

23 Seul le site Infogreffe.fr constitue techniquement une exception. Disponible depuis 1986 sur Minitel, il est un lien (payant) entre les usagers et les greffiers des tribunaux de commerce, principalement pour l'enregistrement ou la consultation des données des entreprises au Registre du Commerce et des Sociétés (RSC). Cependant, Infogreffe.fr n'est pas un site développé sous l'impulsion d'un plan interministériel ; ce site appartient au groupement d'intérêt économique privé Infogreffe, qui bénéficie d'une mission de service public. Il ne s'inscrit donc pas dans le mouvement de dématérialisation de l'administration dont nous traitons ici.

échanges dématérialisés a été très progressive : au premier janvier 2010, seuls 2800 avocats du barreau de Paris sur 21 000 étaient raccordés au RPVA, et 2200 étaient en attente de raccord²⁴. En cause : d'une part un rejet de l'outil de la part d'une partie des avocats eux-mêmes, surtout durant les premières années, du fait de l'effort conséquent d'adaptation, du coût de l'abonnement, et d'une certaine méfiance envers le numérique²⁵, d'autre part les difficultés techniques liées au site, à son ergonomie parfois jugée discutable et à ses dysfonctionnements, les fameuses « pannes du RPVA » et tous les éventuels « bugs » d'affichage, de lecture, de transfert de fichier, qui sont d'autant plus stressants pour les avocats qu'ils mettent potentiellement en cause leur responsabilité²⁶. E-barreau a connu une refonte en 2020, censée limiter ces complications, qui apporte de nouvelles fonctionnalités, notamment la gestion de dossiers. Le logiciel Cassiopée a connu lui aussi un déploiement très difficile, qui a renforcé la méfiance et le rejet du personnel judiciaire envers l'informatique (Thierry, 2019). Comme le rapporte Michèle Delaunay, ancienne députée de la Gironde en 2010, à propos du ressort de Bordeaux : « *les magistrats et agents soulèvent unanimement le manque de fonctionnalité du système, qui requiert 30 % de temps de travail en plus, rapporte-t-elle. Cassiopée comporte de graves lacunes et introduit des erreurs de droit et des mentions contradictoires, voire ineptes, alourdissant l'enregistrement des dossiers et éventuellement susceptibles d'entraîner la nullité d'une procédure* » (Ibid.). Cassiopée n'atteindra une stabilité opérationnelle qu'autour de 2018. Entre temps, le coût du projet est passé de 4 à 21 millions d'euros. Même trajectoire pour le logiciel de gestion des casiers judiciaires Astrea, qui est pour sa part « en retard de près de 10 ans » et « a vu son coût multiplié par 3, passant de 19,7 à 59,6 millions d'euros »²⁷. Du fait de ces délais, la dématérialisation de la Justice se fait selon un rythme plus lent que celle du reste de l'administration, et soulève des résistances de la part des professionnels.

De fait, les projets antérieurs à 2015 restent d'une nature similaire, ils visent la dématérialisation d'une partie de la procédure judiciaire, toujours interne, notamment la communication et le transfert de données. Avant le déploiement du RPVA, en 2002, un système baptisé Comavo est mis en place, et vise à permettre les communications électroniques entre les avocats aux conseils et la Cour de cassation. En 2007, le module ComCi CA, du nouveau logiciel WinCi CA, permet aux greffes des Cours d'appel de gérer les dossiers en matière civile numériquement. Il héberge également une interface sécurisée de communication et d'échange entre les greffiers des cours d'appel et les avocats. En 2009, un module similaire, ComCI TGI, reproduit le même système pour les tribunaux de grande instance.

Aujourd'hui la communication électronique avec les juridictions est progressivement devenue obligatoire dans plusieurs domaines, par exemple auprès des cours d'appel pour les procédures avec représentation obligatoire. Dans l'ensemble, même lorsqu'elle n'est pas obligatoire, elle est devenue la norme en matière civile à mesure que les outils se stabilisaient, mais elle reste moins répandue en matière pénale. T.Scherer note à ce propos, en guise d'explication :

24 E-barreau et dématérialisation des procédures : « on ne va pas faire une justice virtuelle ». (2010). *La semaine juridique* - édition générale - n° 3 - 18 janvier 2010.

25 Ibid.

26 15 ans après, les nouveaux habits du RPVA. (2019); *La gazette du palais*.
<https://www.gazette-du-palais.fr/actualites-professionnelles/15-ans-apres-les-nouveaux-habits-du-rpva/>

27 Plan de numérisation de la Justice : un rattrapage plus qu'une transformation (2022), *Gazette du Palais*.

« la question de la communication par voie électronique entre les avocats est beaucoup plus prégnante en procédure civile qu'en procédure pénale. D'autres différences tiennent à l'architecture des systèmes de communication, qui n'ont pas été bâtis au même moment » (2022). La crise du Covid-19 n'est pas étrangère au développement récent de la CEP (communication électronique pénale). Autorisée depuis 2007 sous réserve d'un accord local par convention entre le barreau et le chef de juridiction²⁸, en réponse au scandale judiciaire de l'affaire d'Outreau, elle est en fait restée minoritaire, jusqu'à ce que les « dispositions dérogatoires » liées à la crise sanitaire facilitent sa mise en place (Sherer, 2022).

Cette première phase de dématérialisation, centrée sur les réseaux internes du monde de la Justice, et non sur l'accès au droit des usager, ne prend pas fin au commencement de la suivante. On en trouve le prolongement dans des projets comme PLEX, concrétisé par le DPN (Dossier Pénal Numérique), qui permet la communication numérique des dossiers pénaux entre avocats et vise à numériser l'intégralité de la procédure pénale, c'est-à-dire à saisir les données de la procédure sur ordinateur pour les rendre disponibles à tous les acteurs concernés ; un projet qui s'inscrit dans la continuité directe de la Numérisation de la Procédure Pénale (NPP) mise en place en 2008.

2. La dématérialisation comme décision économique.

a. Rationaliser les coûts (2004 -)

Mais rendre l'accès des usagers à l'information et aux démarches administratives plus simple n'est pas le seul objectif de la dématérialisation de la sphère publique. Les objectifs du PSAE mentionnent plus que la fluidité et l'accessibilité qu'apporte les TIC. À partir de sa mise en place, les avantages budgétaires de la dématérialisation sont pris en compte. Comme le note le rapport d'information de la commission des finances du Sénat en 2005 : « *Les pouvoirs publics qui se sont lancés dans l'aventure de l'administration électronique, il y a quelques années, ne suivaient pas forcément une logique de coût. Aujourd'hui, une prise de conscience du potentiel d'efficacité de l'e-administration a fait évoluer la situation* ». Le traitement dématérialisé n'est pas seulement plus rapide et plus traçable, il est aussi substantiellement moins onéreux, une téléprocédure représente ainsi, en 2004, « un coût 100 fois plus faible qu'une procédure papier, et 10 fois plus faible qu'un traitement magnétique » (Ibid.). Comme le note le même rapporteur, en plus du faible coût des téléprocédures, les gains de productivité permis par leur efficacité « doivent permettre *in fine* une réduction substantielle du nombre d'emplois publics ». L'effort de rationalisation de l'administration devient dès lors également un effort de réduction des dépenses publiques. La dématérialisation tient dès lors de l'adoption du New Public Management dans les politiques publiques. On cherche à appliquer les fonctionnements d'organisation et de gestion du monde de l'entreprise privée aux services publics, dans une optique de rationalisation et de rentabilité. Les Plans France Numérique (2012 puis 2020), qui succèdent à ADELE, sont une illustration criante de l'objectif économique de la dématérialisation, qui passe par la réduction des dépenses liées au fonctionnement des services publics.

28 Via la Loi n° 2007-291, du 5 mars 2007, tendant à renforcer l'équilibre de la procédure pénale.

b. France Numérique, l'économie numérique pour sauver la croissance

En 2008, le plan ADELE prends fin et se voit remplacé par le plan France Numérique 2012²⁹, parfois appelé plan Besson, du nom du Secrétaire d'État chargé de la Prospective et de l'Évaluation des politiques publiques, Éric Besson, qui l'a dirigé. L'orientation prise par ce dernier témoigne de l'impact des plans précédents en manière d'impact économique du numérique, notamment du fait de l'orientation de la politique menée sous le mandat de Nicolas Sarkozy, très axée sur la croissance, le développement économique d'une part, et d'autre part sur la réduction de la dette via celle des dépenses publiques³⁰. De fait, France numérique est avant tout un plan de développement de l'économie numérique, qui vise à faire adopter les outils dématérialisés à un ensemble de secteurs, pour créer une large demande, stimuler l'offre et l'innovation, et dynamiser l'économie française. L'introduction du document de présentation ne laisse aucun doute sur les objectifs du plan. Intitulée « Investir dans l'économie numérique : une réponse effective au ralentissement de la croissance », elle présente l'économie numérique comme « le principal facteur de gain de compétitivité des économies développées », une source d'emplois « peu délocalisables » et d'investissement plus productifs, « parce qu'ils accroissent la compétitivité de l'ensemble des autres secteurs de l'économie » (Besson, 2008, p.3). Le plan se décompose en quatre « priorités », qui visent précisément à atteindre cet objectif et qui replacent les préoccupations d'accès à Internet ou de modernisation de l'état dans une perspective économique.

Le premier axe, « Permettre à tous les Français d'accéder aux réseaux numériques », se concentre sur la réduction de la « fracture numérique ». Nous reviendrons en plus grand détail sur ce point dans la suite de ce développement. Contentons-nous de noter que l'objectif visé est d'équiper 100 % des foyers et des entreprises en connexion Internet haut-débit, notamment via la « stimulation » du marché et des « initiatives publiques et privées », afin de « faire de la France l'un des leaders en matière de très haut débit » (p.18). La question de la fracture numérique est traitée comme un obstacle à ce développement économique par le numérique, et les solutions proposées pour la « réduire » sont comparables à celles des plans et projets suivants : organiser des « campagnes d'information » (pp.5, 23) doublées d'un « centre d'appel » ; développer les « compétences », notamment celles des collectivités territoriales (pp.9, 28) ; accompagner les « seniors » et les « personnes handicapées », ces « e-exclus » qui ont du mal à se « familiariser avec ces technologies », qui seraient pourtant un « moyen important de désenclavement social » (pp.28-29), via entre autres mesures « le développement d'une offre de lieux d'accès public à l'Internet et d'accompagnement aux usages numériques » (p.28), ...

Les axes suivants visent le passage de la société au numérique de façon globale. Il s'agit d'abord de stimuler l'innovation et la croissance du secteur numérique (Axe 2), en créant les conditions d'un développement de l'offre privée. Les mesures présentées impliquent par exemple une lutte renforcée contre la « prolifération des copies illicites » (p.31), un danger dans la mesure où les TIC « ouvrent la voie à une exploitation plus fructueuse des contenus sur Internet » ; un soutien économique et législatif aux secteurs du jeu vidéo et du logiciel ; une mise à disposition des « données publiques pouvant donner lieu à une exploitation commerciale » (le futur data.gouv.fr),...

29 E-administration : du PAGSI au programme Action publique 2022. Vie-publique.fr

30 L'un des objectifs du président en 2007 était par exemple une réduction du ration PIB/dette, qui devait atteindre 60 % en 2012.

Ensuite, le plan prévoit de « diversifier les usages et les services numériques » (Axe 3). Le plan prévoit par exemple de « bâtir l'université numérique » (p.53), de dématérialiser les dossiers médicaux, de « développer les services de télésanté et de bien-être » (p.66), d'encourager le télétravail (p.59), et de « développer l'administration électronique » (p.62). L'objectif est ici d'ouvrir un maximum de marchés publics à l'offre numérique via la dématérialisation, et de faire augmenter la demande des particuliers et des entreprises, notamment en développant l'« éducation numérique » à l'école, et en renforçant la « confiance numérique » par la protection des données et la lutte contre la « cybercriminalité » (p.47 et suivantes). Il est également prévu d'« adapter les formations aux besoins de l'économie numérique », afin de profiter pleinement des « opportunités immenses en termes de croissance et de création d'emploi » que représente le secteur informatique (p.55). Ces opportunités ne concerneraient pas seulement le secteur numérique lui-même, les TIC sont présentées comme « le principal vecteur de croissance dans les économies développées » (p.56), d'où l'objectif de 100% des entreprises françaises connectées à l'Internet haut-débit d'ici 2012 (p.59). Enfin, le dernier axe vise à adapter les politiques publiques et le fonctionnement de l'État aux « enjeux du numérique », et à développer une gouvernance européenne en la matière.

Dans cet ambitieuse planification à l'orientation essentiellement économique, la Justice est très peu mentionnée. Le plan prévoit de « Faciliter l'accès à la Justice par le numérique » (p.64), mais la plupart des points s'inscrivent dans le prolongement des efforts précédents : mettre en place la communication électronique dans les affaires civiles et pénales et initier la numérisation de la procédure pénale (NPP) puis sa dématérialisation. L'objectif est le même que pour l'administration, améliorer l'efficacité du service public, et réduire de fait les dépenses publiques en la matière. Ces points sont en fait repris du « plan de développement accéléré des nouvelles technologies au sein des juridictions », initié le 20 juin 2007, à l'origine des projets construits dans le prolongement du plan ADELE (ComCi CA, ComCi TGI, ...). Cette sous-représentation de la Justice tient du « retard très conséquent » pris par la dématérialisation de la Justice, du fait des difficultés techniques, légales et des résistances que nous avons évoquées plus tôt. Mais elle tient également au lancement en 2007 de deux grandes réformes de l'administration et de la Justice, qui ne se focalisent pas sur les outils numériques : d'une part la Révision Générale des Politiques Publiques (RGPP) qui ouvre la voie à la déjudiciarisation (c.f : 3.b), et d'autre part la Réforme de la Carte Judiciaire, ou Réforme Dati, qui réduit le nombre de juridictions (c.f : 4.c).

3. La loi Belloubet (2018-2022), une étape vers l'État-plateforme et le recul de la puissance publique

La loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de Programmation 2018-2022 et de Réforme pour la Justice, surnommée Loi Belloubet, vise à rattraper le « retard » pris par la Justice dans le processus de dématérialisation³¹. Ce « chantier » de la dématérialisation de la Justice s'inscrit, comme nous l'avons vu, dans un glissement plus profond de l'administration publique vers un mode de gestion issu du secteur privé, qui conduit à un double recul du service public. Dans le cas de la Justice, ce double recul passe par l'impact territorial de la dématérialisation d'une part, et d'autre part l'adoption du modèle de « plateformes » de l'état, lui-même permis par l'ensemble des efforts de numérisation et de mise en réseau des acteurs (administrations, usagers) engendrés par la

31 Plan de numérisation de la Justice : un rattrapage plus qu'une transformation (2022), Gazette du Palais.

dématérialisation. Cette transition devient « prioritaire », le « cœur du réacteur », en 2018^{32&33}, tandis que l'État adopte le modèle des plateformes.

a. Le modèle de l'état plateforme

Le concept d'État-plateforme n'est pas une invention française. Déjà présent dans plusieurs pays européens, il est introduit et développé en France par Nicolas Colin et Henri Verdier. Si les projets de portail dématérialisé de service public sont envisagés depuis 2001, ce sont les théories développées par ces deux entrepreneurs du numérique qui convaincront l'État de s'atteler à la « platformisation ». Henri Verdier en dirigera lui-même l'application, puisqu'il sera nommé directeur d'Etalab en 2013, puis de la Dinsic en 2015, tout en étant Administrateur Général des Données (AGD). Le tout en « *bénéficiant de la caution du Conseil d'État, qui, dans son rapport de 2017, n'hésite pas à voir [dans l'État-plateforme] une « nouvelle frontière pour l'État et les services publics », et de la Cour des comptes, qui, dans son rapport de février 2018, souhaite l'accélération des mesures prises dans cette voie.* » (Chevallier, 2018, p.628).

Le modèle de la plateforme repose sur une conception des sociétés et de l'économie moderne selon laquelle « *la banalisation des technologies a libéré le potentiel créatif spontané du plus grand nombre : il y a désormais plus de puissance mobilisable dans la multitude qu'au sein de n'importe quelle institution. Une société-enfant s'empare avec joie de ce pouvoir d'agir et expérimente sans fin de nouvelles règles de fonctionnement ; l'ordre économique a changé : le désir et le pouvoir d'agir des individus deviennent de nouvelles externalités avec lesquelles les sociétés doivent apprendre à compter* ». En d'autres termes, l'État-plateforme est un modèle dans lequel « *avec la révolution numérique les flux d'intelligence et de créativité se situent désormais davantage à l'extérieur qu'à l'intérieur des organisations, dans ce que [les auteurs] appellent la « multitude » : leur transformation en plateforme permettrait aux organisations de « capter la puissance créatrice de la multitude », en s'attachant à valoriser le potentiel de créativité des individus. L'État est lui-même conçu comme une sorte de « porte-avions », « qui stimule et accueille l'engagement citoyen, qui favorise et utilise l'innovation du plus grand nombre, qui garantit des ressources accessibles à tous », en offrant les infrastructures nécessaires* » (Chevallier, 2018, p.628). Ce modèle s'inscrit au départ dans le prolongement des « priorités » du programme France Numérique et des principes du *New Public Management*. Le modèle de l'État-plateforme vise à ouvrir de nouveaux marchés aux acteurs privés, notamment dans les domaines qui échouaient jusque-là à l'État, qui perd ainsi sa position centrale et son contrôle sur ces parts de l'action publique. À ce propos, Chevallier note « *L'État-plateforme offre surtout la possibilité de développer, via les start-up, un ensemble de nouveaux services, enrichissant et prolongeant les services existants. Prenant appui sur les infrastructures publiques, des services innovants sont inventés et coproduits dans le cadre d'interactions entre acteurs publics et privés* ». C'est par exemple le point de vue défendu par l'entrepreneur numérique Benoît Thieulin, qui explique : « *L'État n'atteindra jamais le niveau d'excellence des services proposés dans l'économie numérique. Faute de pouvoir rivaliser, son salut tient donc à sa platformisation, sa mue en une*

32 Babonneau, M., (16/01/2018), Chantiers de la justice : la transformation numérique, « cœur du réacteur » . *Dalloz Actualités*. <https://www.dalloz-actualite.fr/flash/chantiers-de-justice-transformation-numerique-coeur-du-reacteur>

33 Ministère de la Justice (15/01/2018), Restitution des Chantiers de la Justice, Justice.gouv.fr. <https://www.justice.gouv.fr/actualites/actualite/restitution-chantiers-justice>

structure favorisant la créativité des innovateurs de tous ordres. [...] L'État doit ainsi se réinventer pour se faire le garant de l'autonomisation des individus. L'ambition : voir s'inventer sous nos yeux des services publics sans administration, auto-organisés par des communautés de citoyens prenant leur part de leur opération par leurs contributions et leurs interactions » (2018, p.26). Le paradigme de l'État-plateforme est, toujours selon Thieulin, difficilement compatible avec « un État comme la France, d'inspiration fondamentalement top down, à l'organisation pyramidale, hiérarchique et marquée par l'importance du statut » (Ibid. p.25). Au travers du prisme de cet approche idéologique, une « redistribution des pouvoirs » est nécessaire pour permettre aux « innovateurs » de mettre en place des projets sans qu'ils ne soient rejetés du haut des « citadelles administratives ».

La « co-production » du service public repose sur la mise à disposition des données, qui permettent le traitement statistique et algorithmique des demandes des usagers. Cette politique publique de la donnée devient l'objectif d'Etalab, un département de la direction interministérielle du numérique (DINUM) fondé en 2019 en application de la Loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique (« Loi Lemaire »). Etalab est à l'origine du site Data.gouv.fr, « destiné à rassembler et à mettre à disposition librement l'ensemble des informations publiques de l'État, de ses établissements publics et, si elles le souhaitent, des collectivités territoriales et des personnes de droit public ou de droit privé chargées d'une mission de service public »³⁴. Le projet de l'État-plateforme repose sur l'accès à ces données via la création d'API (Application Programming Interface) qui « correspondent à des interfaces mises à disposition par les plateformes pour permettre à des acteurs tiers d'innover à partir de ses ressources » (Ibid.p.26), et par « l'apisation » de l'État. Concrètement, les API sont simplement un moyen d'obtenir des données stockées sur une base depuis un appareil (ordinateur, smartphone, ...) qui ne la contient pas, via un protocole Internet ou intranet, à la manière d'un annuaire. Ici, il s'agit de permettre à de futures applications d'accéder aux données de l'État via les API.

Le modèle de l'État-plateforme implique donc une redéfinition du rôle de l'État, « en redéployant le champ de ses activités, l'État serait amené à abandonner à l'initiative privée ou à un usage collectif les services qui peuvent être pris en charge directement et de manière plus efficace sans son intermédiaire. [...] La logique de plateforme aboutit à concevoir l'État comme une plaque tournante, chargée de faire circuler l'information, en misant sur l'initiative des individus pour assurer son exploitation et sa valorisation : il ne se présente plus sous les traits majestueux de la puissance publique, mais comme une instance neutre, transparente à la société, jouant le rôle d'intercesseur ou d'honnête courtier dans les rapports sociaux » (Chevallier, p.636). Cette redéfinition tient plus d'un recul de la puissance publique, qui ne conserverait sa souveraineté qu'au travers de son rôle légitime de régulateur. Thieulin se veut rassurant lorsqu'il écrit à ce propos : « L'État n'est pas condamné pour autant. C'est – au moins en partie – à lui qu'il incombe d'aiguiller ces transformations et de faire en sorte que les promesses originelles de la révolution numérique ne restent pas lettre morte. [...] Pour cela, l'État doit se rendre accueillant vis-à-vis de cette redistribution des pouvoirs » (Ibid., p.26).

34 « Etalab », Data.gouv.fr. <https://www.data.gouv.fr/fr/organizations/etalab/>

b. Les legaltechs, de la déjudiciarisation à la dématérialisation

La Justice s'inscrit elle aussi dans cette transition vers les plateformes. L'apparition des *legaltechs* est la traduction de ce changement de paradigme étatique dans le domaine judiciaire, et elle va de pair avec le recul de la puissance publique. En effet, la Justice française suit depuis 2007 et la Révision Générale des Politiques Publiques (RGPP) un processus de déjudiciarisation, qui passe entre autres par le développement des modes alternatifs de règlement des conflits (MARC)³⁵. Les trois principaux MARC sont la conciliation, la négociation et la médiation, qui sont toutes les trois des alternatives au juge. La négociation consiste en un échange entre les avocats des deux parties dans le but de trouver un accord, qui peut ensuite être homologué par un juge si les parties souhaitent donner à cet accord une force exécutoire. La conciliation consiste en une rencontre des parties devant un conciliateur de Justice, dans le but de trouver un accord amiable. Particulièrement indiquée pour les litiges « de la vie quotidienne » (voisinage, logement, consommation), la conciliation est gratuite et son issue peut également être homologuée par un juge. La médiation obéit au même principe qu'une conciliation, mais le médiateur est un professionnel diplômé choisi par les parties ou désigné avec leur accord par le juge chargé du litige, et dont les compétences professionnelles correspondent à la situation (psychologue, médecin, architecte, juriste, ...). Elle est très répandue dans le cas de litiges liés à la famille. L'objectif de ce recours renforcé, voire obligatoire dans le cas de la conciliation, pour tout litige d'un montant inférieur à 5000€, est le désengorgement du système judiciaire, et notamment des juridictions. On cherche à accélérer les procédures et la prise en charge des dossiers, sans pour autant augmenter les effectifs du personnel judiciaire, puisque l'objectif est de réduire les dépenses publiques. C'est également l'objectif des autres vecteurs de déjudiciarisation, comme le transfert de certaines tâches relevant jusqu'alors des compétences des juges ou de certains juges, vers les notaires ou les huissiers³⁶.

D'un point de vue de l'institution juridique, la déjudiciarisation constitue une « *mutation majeure consistant à renouveler la conception même de la Justice, en privilégiant une approche fonctionnelle et non plus institutionnelle, pour ne plus réduire celle-ci au règlement judiciaire des litiges mais en livrer une conception ouverte à la pluralité des procédés de Justice, intégrant les voies alternatives de résolution des différends* » (Chassagnard-Pinet, 2021, p.4). Similairement, et d'une manière générale, les évolutions de la Justice en matière d'accès au droit s'attachent plus à sa qualité de service public qu'à sa qualité d'institution aux fonctions propres, d'où sans doute une faible considération pour les problématiques liées au droit lui-même ou au monde de la Justice dans tout ce qu'il représente de codes, d'habitudes et de représentations. Cette approche est loin d'être partagée par l'ensemble des professionnels de la Justice et du Droit, pour un ensemble de raisons dont une partie tient au statut constitutionnel de la Justice, qui la sépare de l'administration au rôle d'exécutant. Comme l'exprime Thierry Renoux : « *Le service public renvoie en effet à l'idée d'administration et donc à l'exécutif, organe subordonné ; la fonction juridictionnelle procède au contraire de l'autorité judiciaire, institution constitutionnelle indépendante* » (2017, p.331). Et d'ajouter : « sur le plan organique, la Justice judiciaire est la seule à être dotée par notre Constitution d'un statut constitutionnel ». L'indépendance de la Justice, en tant que dépositaire du

35 Ou MARD pour modes alternatifs de règlement des différends, ou MRAL pour modes de règlement amiables des litiges.

36 Amrani Mekki, .S (2021), [Actes de colloques] Regard sur la loi « Belloubet », Lexbase Avocats. <https://www.lexbase.fr/revues-juridiques/69692237-actesdecolloquesregardsurlaloibelloubet>

pouvoir judiciaire, la sépare conceptuellement du reste des services publics ; si elle en est un, elle ne l'est pas au même titre que les autres. C'est ce qu'explique Renoux dans la suite de son raisonnement : « *Contrairement à ce qui est encore soutenu de nos jours, y compris publiquement, la revendication d'une indépendance constitutionnelle n'est pour le magistrat nullement une prétention corporatiste mais une exigeante garantie de la démocratie. L'indépendance est offerte au juge non pour son confort mais pour son office : assurer à tous les justiciables une Justice souveraine, dépourvue de toute pression et de toute ambition. Servir le public sans être servile, telle est la condition de l'institution judiciaire* » (p.334). Les décisions de Justice sont rendues « au nom du peuple Français » par le juge qui n'est que dépositaire de la souveraineté « par délégation de la constitution » (Ibid., p.336). Le monde de la Justice tend de fait à défendre sa spécificité et sa légitimité face à la prétention à rendre la Justice ou à dire le droit que pourraient développer d'autres acteurs administratifs, associatifs et surtout privés via le développement de l'État-plateforme. En effet le principe même de l'état-plateforme implique à terme une horizontalité des acteurs, qui peuvent tous, au même titre, proposer des services au justiciable, quitte à entrer en concurrence.

La loi Belloubet s'inscrit dans le prolongement de cette approche horizontale, en orientant les évolutions de l'accès au droit selon les critères de la satisfaction-usager, en plus des considérations précédemment évoquées (financières notamment). L'ouverture de l'offre de Justice à des acteurs privés ajoute une nouvelle face au justiciable, qui en plus d'être usager devient également un client ou un consommateur de la Justice. À ce titre, le rapport du *think tank* Institut Montaigne, intitulé « Justice : faites entrer le numérique » et qui a servi de support à l'élaboration de la loi de programmation 2018-2022, conclut que : « *Qu'elle soit prise en tant que citoyen, usager, justiciable ou consommateur, la personne est, tout à la fois, le point de départ et le point de convergence d'une refondation de la Justice. C'est peut-être la seule idée de ce rapport* » (2017, p.83). Cet aspect est révélateur de ce que nous démontrons maintenant depuis plusieurs paragraphes, à savoir que la dématérialisation de la Justice est une dématérialisation de l'État, qui se construit hors de sa réalité propre, qualifiée de « corporatiste ». C'est aussi ce que concluent Caroline Boyer-Capelle et Émilie Chevalier, qui expliquent que « *l'objectivisation de la relation au service public de la Justice tend à exprimer l'idée selon laquelle c'est d'abord la qualité de service public qui prévaut, en tant que service essentiel au fonctionnement de l'État, et non sa portée individuelle de résolution des litiges. Sa réforme s'inscrit donc d'abord, et largement, dans celle de l'État, et de la prise en compte des enjeux du numérique et donc de la modernisation de l'État* »³⁷.

Le passage au fonctionnement « platformisé » de l'État conduit à une réappropriation des domaines où la Justice recule par des acteurs tiers, conduisant à une potentielle concurrence. Les e-

³⁷ Il est à ce titre intéressant de noter l'impact de l'affaire d'Outreau, qui a concrètement vu le parlement « recadrer » le monde judiciaire, sur la capacité de l'état à faire accepter à la Justice son statut de service public, notamment via le levier de l'opinion publique. Un article de Médiateur Actualité de septembre 2006 relaye par exemple les propos de Philippe Houillon, président de la commission des lois de l'Assemblée nationale : « *Les français n'ont plus confiance en leur justice, qu'ils jugent trop lente, pas assez accessible ni intelligible. Or, il est indispensable que la justice redevienne crédible aux yeux de nos concitoyens et cela passe inévitablement par une plus grande transparence et bien évidemment un certain nombre de contre-pouvoirs. La justice a vécu trop longtemps en autarcie. On ne peut plus continuer à s'enfermer dans un corporatisme et sans aucun compte à rendre. Une réforme est incontournable tant en ce qui concerne la responsabilité des magistrats que le déroulement de l'instruction, qui doit absolument être entrecoupée de moments de publicité avec de vrais débats contradictoires. Cela suppose également que la décision de placement en détention provisoire soit strictement encadrée, l'exercice des droits de la défense renforcé et l'accès au dossier facilité.* »

RED, pour « e-règlement extrajudiciaire des différents », sont un ensemble de plateformes et d'outils en ligne, construits grâce aux efforts des plans gouvernementaux successifs en matière de soutien à l'innovation numérique et de mise à disposition de la data, qui permettent de réaliser un accord à l'amiable de façon dématérialisée, via un service payant. Ils sont un des premiers exemples de LegalTechs en France, et sont une alternative aux MARC. Le recul de la Justice est donc ici suivi d'un recul de la puissance publique, toujours présenté comme un moyen de faciliter l'accès au droit pour le justiciable. C'est une délégation de la dématérialisation du service public, tâche dont se chargent des acteurs privés. En d'autres termes, le passage à l'État-plateforme constitue un bond dans la direction d'une privatisation de l'État.

c. Justice.fr, le portail du justiciable

Le projet Portalis, initié en 2015, vise à terme à la dématérialisation de toute la chaîne civile et pénale³⁸ « *au travers du remplacement progressif des applications actuelles, couplé à une simplification des procédures, permettant par étapes au justiciable d'accéder à l'état de sa procédure [et] de communiquer électroniquement avec la totalité des juridictions* »³⁹. Étendu à la consultation des procédures pénales en 2021, il pourrait potentiellement englober les fonctions de Cassiopée, notamment grâce à la dématérialisation du dossier pénal via la PPN (procédure pénale numérique) dont la généralisation de la « pré-plainte » en ligne constitue la première pierre. Comme Cassiopée ou Astrea, son déploiement s'est fait dans la plus grande difficulté, et à grands frais. Le coût du projet étant passé de 38,5 à 77,5 millions d'euros.

Portalis s'est déployé en plusieurs phases. Une première phase en 2016, de lancement, en fait un « portail informatif du justiciable », sous le nom « Justice.fr ». Première étape du guichet numérique unique, le site garde alors un rôle informatif : il décrit les procédures et permet le téléchargement de formulaires ; il propose également des calculateurs en ligne (montant des rémunérations saisissables, simulateur du montant des pensions alimentaires et simulation des droits à l'aide juridictionnelle) et des liens vers les auxiliaires de Justice. Justice.fr entre dans sa deuxième phase, le « portail applicatif du justiciable » en 2019. En plus des informations, il est désormais possible de suivre en ligne l'état d'avancement de ses procédures civiles et pénales et de télécharger divers documents, de gérer une mesure de protection des personnes majeures, de saisir le juge aux affaires familiales ou de se constituer partie civile (après réception d'un avis à victime du tribunal).

Avec Portalis, La Justice entre pleinement dans une dynamique de dématérialisation de l'accès au droit. À terme, c'est l'objectif d'une procédure entièrement dématérialisée qui est visée. Si le portail du justiciable n'est pas une plateforme, il est un nœud, un « hub » regroupant un ensemble conséquent d'informations et de données, et concentrant les justiciables. Des API seront amenées à se greffer au fonctionnement de ce site, pour assurer « l'interopérabilité » avec les autres logiciels, publics ou privés⁴⁰ et les bases de données. Le portail du justiciable marque la première étape

38 À l'origine réservé aux procédures civiles, il a été étendu au domaine pénal en novembre 2021 via l'arrêté CPVE.

39 Commission des Finances du Sénat (2017). *Projet de loi de finances pour 2018 : Justice. Rapport général n°108 (2017-2018)*, tome III, annexe 18, déposé le 23 novembre 2017

40 Marraud Des Grottes (2018). Audrey Hilaire, chef de projet PORTALIS à la DSJ : « Le vrai saut numérique pour le ministère de la Justice, c'est le portail du justiciable, en service au premier semestre 2019 ». *Actualités du droit*, Lamyne. <https://www.actualitesdudroit.fr/browse/vie-des-professions-juridiques-et-judiciaires/magistrat/18193/audrey-hilaire-chef-de-projet-portal-a-la-dsj-le-vrai-saut-numerique-pour-le-ministere-de-la-justice-c-est-le-portail-du-justiciable-en-service-au-premier-semester-2019>

concrète de la dématérialisation de l'accès au droit pour le justiciable. Si elle arrive plus tard que d'autres initiatives similaires liées à d'autres domaines de l'administration, et ce pour toutes les raisons que nous avons évoquées, elle repose largement sur les mêmes principes : simplifier l'usage, rendre le traitement des dossiers plus rapide, centraliser le tout sur un guichet unique, et autonomiser les usagers.

Ce dernier point, que nous avons peu abordé directement est pourtant au cœur de la stratégie de dématérialisation. Le principe même d'un portail du justiciable replace la responsabilité d'un ensemble de tâches, qui font partie de la mission du service public, sur l'utilisateur. Notamment l'information. Le service est alors présenté comme « co-produit », un principe qui est également fondamental dans le paradigme de l'état-plateforme. Si les défenseurs de cette approche y voient, ou disent y voir, un « *empowerment* » du public (Thieulin, 2018. par exemple), comme l'explique Clara Deville à propos des guichets de la CAF : « *rendre l'utilisateur « coproducteur » revient, en réalité, à lui confier certaines tâches qui relevaient auparavant des missions des guichetiers. Estimant qu'une part des allocataires mobilise des agents pour des questions qu'ils seraient en mesure de résoudre par eux-mêmes, les administrations souhaitent éviter les contacts « de confort » en déléguant aux usagers les démarches administratives simples* ». Le service public dématérialisé se substitue au guichet, mais c'est l'utilisateur qui dans une certaine mesure se substitue au guichetier, à l'institution. Cette importance nouvelle, renforcée, des compétences de l'utilisateur et de sa capacité matérielle à utiliser Internet n'est pas sans conséquence, elle conduit aussi à renforcer la place que prend la problématique de la « fracture numérique » dans les politiques publiques, puisqu'elle aggrave le cas de ceux qui en sont dépourvus.

4. La construction de la « fracture numérique », le choix politique de la dématérialisation

À partir du PSAE, en 2002, la dématérialisation de l'état se heurte à l'inadéquation d'une administration entièrement dématérialisée dans un pays où seul un tiers des foyers sont équipés de matériel informatique. Or l'idéal de modernité que poursuit depuis son commencement le projet de l'e-administration repose sur des prémisses qui vont ancrer le passage au numérique comme une nécessité, et inévitablement conduire à définir les usagers en fonction de leur capacité, matérielle ou personnelle, à se conformer à l'impératif numérique. C'est la naissance de la « fracture numérique », un concept apparu en 1997 et qui intègre rapidement la rhétorique des politiques publiques, pour définir la limite entre les citoyens fonctionnels et les citoyens en déficit, par rapport à cet impératif de compétences numériques. Le prisme de la fracture numérique n'est pas sans conséquence, car l'offre de services publics dématérialisés n'est pas proposée en supplément de l'offre physique, mais bien en remplacement ou en compensation de celle-ci, notamment dans les zones géographiques où les services publics physiques se raréfient. La réforme de la carte judiciaire de 2007 concrétise ce recul de la Justice physique dans les territoires ruraux, amenant à une trajectoire similaire à celle que suivent d'autres services publics. Mais les outils dématérialisés s'inscrivent également dans le prolongement des politiques publiques d'accès au(x) droit(s) et d'autonomisation des usagers, et c'est en cela qu'elles permettent ce recul de l'implantation territoriale des services publics.

a. De l'idéologie du progrès

Il est intéressant de noter que l'effort initial de dématérialisation de l'État n'intervient pas dans un contexte national où celui-ci est en « retard technologique » par rapport à la population, celle-ci n'étant que faiblement équipée en TIC à l'aube de l'an 2000. L'adoption du modèle de la dématérialisation comme modernisation de l'état tient plus de l'adhésion à une idéologie du progrès, fondée sur un « déterminisme technique » (Plantard, 2021, p.99). Le déterminisme technique, ou technologique, est une théorie qui considère que le progrès technologique suit une logique propre, incrémentale et indépendante de facteurs externes, et que c'est cette technologie qui donne sa forme à la société et la fait progresser. C'est une « idéologie du progrès qui veut que toutes les sociétés doivent passer par les mêmes étapes pour arriver au même niveau de développement » (Ollivier, 2006, p.34). Dans cette optique, l'arrivée d'Internet ne découle que de l'évolution des systèmes de communication via la découverte de la « prochaine étape » de l'évolution, de la marche du progrès, qui est en un sens qu'une version technologique du sens de l'Histoire hégélien.

On retrouve ce paradigme dès les premiers plans de dématérialisation de l'État français. Le rapport de la Commission des Finances du Sénat produit en 2004 à l'occasion de la mise en place de l'ADAE en est un exemple parfait. Il n'est que rapidement fait mention des usagers et de leurs besoins, réduits à un désir d'efficacité et de simplicité, qui ne sont issus d'aucune enquête concrète. En revanche, le rapport affiche, pourcentages à l'appui, le « retard » de la France sur ses voisins européens et américain en matière de transition numérique. Dans l'optique d'un progrès technologique inévitable et nécessaire au progrès de la société toute entière, ce retard constitue un désavantage national, presque civilisationnel. Le paragraphe suivant est une parfaite illustration de ce que le postulat d'un progrès technologie inévitable et donc souhaitable implique en matière de politiques publiques numériques. En effet, le rapporteur présente comme principal obstacle au progrès de l'administration en ligne le faible taux de pénétration d'Internet. Comme il l'explique : « *l'examen de la situation française fait apparaître un certain « fossé numérique ». [...] Le taux de pénétration d'Internet est particulièrement faible en France, atteignant à peine 30 %. Parmi les 12 pays retenus pour un comparatif portant sur ce taux de pénétration, la France arrive avant-dernière, juste devant l'Espagne, et loin derrière la Suède (80 %), les États-Unis (66 %) et le Royaume Uni (53 %)* ». Ce constat ne conduit pas ici à remettre en question les projets de dématérialisation de l'État, qui apparaissent pourtant quelque peu inadéquats dans la mesure où ils concerneraient au plus 30 % de la population. Au contraire, et c'est là l'importance clé de ce paradigme, le rapport conclut qu'il est, de fait, « *fondamental que le programme gouvernemental RE/SO 2007 vise précisément à mettre tous les Français qui le souhaitent en capacité d'utiliser les services de base de l'Internet et de l'administration électronique à l'horizon 2007, ce qui implique de former tous les Français à l'usage des TIC, de veiller à l'aménagement numérique du territoire, et d'inciter les foyers et les entreprises à s'équiper* ». Notons que la précision « qui le souhaitent » disparaît en l'espace d'une phrase, tant le rejet du numérique semble alors impensable dans la future « société de l'information ». Le progrès technologique définit une société à une époque, et chaque époque a son individu. L'individu du XXI^e siècle sera inscrit dans le numérique, chacun doit donc atteindre cet objectif. En postulant l'évidence du progrès technologique, on est amené à mesurer le retard entre les plus équipés et les moins équipés, ceux qui suivent moins vite la marche du progrès.

Cette problématique du retard est reprise, sous une perspective de croissance économique, dans le plan France Numérique 2012. Là encore, l'accès au progrès technologique est inévitable, au point d'être défendu comme un droit, et présenté comme un principe déterminant des aspects les plus fondamentaux de la vie. On peut y lire « *L'accès à Internet haut débit est devenu une condition essentielle d'accès à l'information, à l'éducation, à la formation, aux loisirs, aux services administratifs. Si certains opérateurs affichent des taux de couverture de la population dépassant 95 % des foyers, ces niveaux laissent entre un et deux millions de Français durablement exclus de la société de l'information. Cette situation n'est conforme ni aux idéaux sur lesquels est fondée notre République, ni aux préoccupations d'aménagement équilibré du territoire, de compétitivité de nos entreprises et de rayonnement de notre culture. Aussi, un accès équitable au haut débit doit donc être offert à l'intégralité des foyers français. L'objectif du Gouvernement est que 100 % de la population aient accès au haut débit d'ici à 2012* » (p.4). Et l'auteur de poursuivre, quelques paragraphes plus loin : « *L'Internet haut débit constitue aujourd'hui, comme l'eau ou l'électricité, une commodité essentielle. À cet égard, le fait que 2 et 4 millions de Français soient durablement exclus de la société de l'information nécessite la mise en place d'un droit à Internet haut débit pour tous* » (p.6), et enfin « *L'accès aux réseaux et aux services numériques est devenu l'une des conditions d'intégration dans notre économie, notre société, notre démocratie, notre culture.* » (p.6).

C'est dans un contexte qui voit les TIC se diffuser dans la société et l'économie du numérique se développer à grande vitesse que cette orientation idéologique des politiques publiques va conduire à une prise en compte de la « fracture numérique ».

b. La fracture numérique

Apparue en France en 1997, en référence au thème de campagne de Jacques Chirac : la « fracture sociale », la notion de « fracture numérique » ou de « fossé numérique » est devenue incontournable dans les politiques publiques de dématérialisation. Le concept trouve ses racines aux Etats-Unis dans les années 1990, où la « *digital divide* » oppose les « inforiches » et les « infopauvres », tels que les nomme l'OCDE (Plantard, 2021). Rapidement intégré aux politiques publiques, ce concept a été décliné maintes fois dans l'objectif de rendre compte des différentes dimensions de ce qu'elle désigne au sens « strict », à savoir « les inégalités d'accès à l'Internet » (Ben Youssef, 2004, 185). À l'origine, la notion reste centrée sur la question du taux de connexion. À l'aube de la transition numérique de l'État, les utilisateurs d'Internet restent minoritaires. Les questions de compétences informatiques, de rapport à l'informatique, ou de multiplicité des besoins et des usages liées ou non au numérique n'ont pas encore été identifiées par les porteurs de politiques publiques. Dans cette première conception, « il suffit à un individu de se connecter pour passer de l'autre côté de la fracture » (Ben Youssef, 2004). La notion de fracture numérique prend un sens plus large à mesure que le « taux de pénétration » d'Internet dans les foyers augmente. Comme le résumait Brotcorne et Valenduc en 2009 : « *face à la généralisation croissante de l'accès aux technologies de l'information et de la communication (TIC) dans les pays développés, le débat sur la « fracture numérique » s'est déplacé ces dernières années. Traditionnellement centrée sur les inégalités liées à l'accès matériel aux TIC, l'attention s'est progressivement déportée sur les inégalités sociales liées à leurs usages, une fois que la barrière de l'accès est surmontée. L'intérêt croissant porté à cette problématique vient d'un constat patent : alors que les disparités en termes d'accès aux TIC tendent à se réduire, de nouvelles inégalités apparaissent et*

s'amplifient autour de leurs modes d'usage. C'est ce que Hargittai a été l'une des premières à nommer « fracture numérique au second degré » (second order digital divide) » (p.45). S'il existe un ensemble de découpages parallèles, la définition la plus consensuelle nous paraît être celle proposée par la Commission nationale française de l'Unesco : « la fracture numérique désigne le fossé entre ceux qui utilisent les potentialités des technologies de l'information et de la communication (TIC) pour leurs besoins personnels ou professionnels et ceux qui ne sont pas en état de les exploiter faute de pouvoir accéder aux équipements ou faute de compétences »⁴¹. Des travaux postérieurs identifient plusieurs aspects supplémentaires de cette fracture. Jeffrey Drouard & al. identifient une troisième fracture, celle de l'inégalité face aux usages problématiques d'Internet (les usages trop fréquents, trop intensifs)⁴² ; Sébastien Van Neck identifie lui l'apparition de la notion de fracture numérique du 3^e degré dans les années 2010, pour désigner « les écarts dans les profits sociaux que chacun est à même de retirer ou non selon son utilisation des technologies connectées » (2022, p.1).

L'impact de ce choix de paradigme se mesure dans la forme que prennent les politiques publiques qui visent à résorber cette fracture. D'une part il oriente les réformes vers des solutions technologiques, donc vers les acteurs de l'économie numérique. C'est ce qu'explique Bruno Ollivier : « Si on analyse le développement économique, social et politique, voire le niveau éducatif et informationnel d'un pays et la nature de sa démocratie à la seule aune du taux de connexions, on fait le choix d'une mise en place de réseaux à tout prix, dans l'idée qu'ils provoqueront le développement dans toutes ses dimensions. Cela revient à ignorer les usages que développent les institutions et les populations, en supposant que des fournisseurs d'équipements à l'affût de marchés nationaux tiennent dans leurs mains les solutions à tous les problèmes » (2006, p.35). D'autre part, il oriente la compréhension des besoins des usagers en termes de taux d'usage, de compétences, et de volonté, dans une approche individuelle et psychologique. Ceux qui se trouvent du mauvais côté de la fracture sont définis par le manque, le déficit. Comme l'explique Bruno Ollivier : « La première idée que véhiculent ces expressions est que les inégalités dans le domaine du développement informatique ne peuvent se penser qu'en termes de retards. Les moins équipés doivent rattraper un retard technique qu'il est du devoir des plus équipés d'aider à combler. L'enjeu commun est de mettre tout le monde au même niveau technologique, de rattraper un handicap » (2006, p.34). Ce handicap porte d'ailleurs un nom : l'illectronisme, qui tout comme le mot fracture, est chargé de l'idée qu'il faut combattre une maladie pour retrouver un état sain, une maladie sociale, qui concerne avant tout les plus âgés, les CSP les plus basses, les moins diplômés, les habitants de l'outre-mer et les individus vivant seuls^{43,44}.

La place que prend ou ne prend pas le numérique ou le service public dématérialisé dans une réalité sociale, où il entre en contact de multiples manières avec toutes les pratiques et les représentations des individus et des groupes n'est pas envisagé, pas plus que ne le sont les inégalités

41 Commission nationale française de l'Unesco, « Fracture numérique », dans La société de l'information : glossaire critique, Paris, La Documentation française, 2005. (Cité par) Bouquet, B. & Jaeger, M. (2015). L'e-inclusion, un levier ?. Vie sociale, 11, 185-192. <https://doi.org/10.3917/vsoc.153.0185>

42 Drouard, J., Erhel, S., Jacob, F., Lumeau, M., & Suire, R. (2021). Usages problématiques d'Internet: un état des lieux de la fracture numérique de troisième niveau en France.

43 Fracture numérique : l'illectronisme concerne plus de 15% de la population en 2021 (2023), Vie Publique. <https://www.vie-publique.fr/en-bref/290057-fracture-numerique-lillelectronisme-touche-plus-de-15-de-la-population>

44 CREDOC, (2020). Enquête sur les conditions de vie et aspirations des Français.

sociales et territoriales préexistantes, notamment en termes d'accès aux services publics, auxquelles les inégalités d'accès aux outils dématérialisés ne viennent que se superposer. Derrière des typologies pseudo-psychologiques qui différencient par exemple les « déconnectés » et les « réfractaires » des « volontaires » et des « aguerris » parce que les premiers, contrairement aux seconds « n'ont pas envie de progresser »⁴⁵, le système d'inégalités sociales est reproduit, voir renforcé. Comme l'explique une synthèse de l'organisme Profession Banlieue, l'« obligation de connectivité » (2019, p.4) entraîne effectivement de nouvelles inégalités, dans la mesure où elle exclut des personnes jusque-là à-même de réaliser leurs démarches administratives. C'est pourquoi ils préfèrent parler d'exclusion par le numérique que d'exclusion numérique (Ibid.). Comme ils l'expliquent : « *c'est parce que tout est en ligne que les gens qui ne savent pas faire sont exclus. L'exclusion est un processus actif : les personnes ne sont pas en incapacité, elles sont rendues incapables par l'obligation de réaliser toutes les démarches en ligne* » (Ibid.). La dématérialisation vient modifier ce que Clara Deville nomme les « chemins du droit », les chemins qui relient les usagers aux démarches, et qui impliquent des obstacles face auxquels les usagers ne sont pas égaux, qui évoluent notamment en fonction des politiques territoriales et des modalités d'accueil des publics, et face auxquels les usagers se voient contraints de développer des compétences adaptées pour ne pas se retrouver isolés (2018, p.83 et suivantes).

La dématérialisation des services publics, et de la Justice, ne correspond effectivement pas à l'ajout d'une possibilité de réaliser ses démarches en ligne. Pour beaucoup, elle vient davantage substituer unilatéralement les outils dématérialisés aux outils habituels, notamment les guichets physiques, et marque un recul, cette fois-ci territorial, de la puissance publique, au profit d'outils dématérialisés, potentiellement privés. C'est le sens de cet extrait issu du rapport « Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics » du Défenseur des Droits en 2019 :

« Compte tenu de la réflexion sur la simplification et la clarification des procédures administratives qu'elle peut entraîner, la dématérialisation peut constituer un puissant levier d'amélioration de l'accès de tous et de toutes à ses droits. Mais cet objectif ne sera pas atteint si l'ambition collective portée dans ce processus se résume à pallier la disparition des services publics sur certains territoires et à privilégier une approche budgétaire et comptable. De même, si l'on considère que cette transformation profonde des relations entre usagers et services publics peut se faire à « marche forcée », sans tenir compte des difficultés bien réelles d'une partie de la population et des besoins spécifiques de certaines catégories d'usagers. Il ne sera pas plus atteint si cette évolution aboutit à une déresponsabilisation des pouvoirs publics, en renvoyant notamment à la sphère associative la prise en charge de l'accompagnement des usagers, ou en misant sur le secteur privé pour compenser les défaillances du service public. » (op. cit., p.3-4)

La fracture numérique est donc un concept qui isole les inégalités face aux usages du numérique, en les séparant d'une part des inégalités sociales qui y sont liées, et en créant d'autre part de nouvelles inégalités, en imposant un service public dématérialisé. Ce mouvement de

45 Enquête sur l'illectronisme en France (s.d) CSAresearch.
https://sps.fr/wp-content/uploads/2018/06/Typologie_Illectronistes_110518.pdf

dématérialisation a donc un impact territorial puisqu'il favorise la raréfaction des services publics physiques, déjà en cours depuis plusieurs décennies, y compris en ce qui concerne la Justice.

c. Dématérialiser, le prolongement d'une désertification publique et judiciaire ?

La dématérialisation de l'accès au droit, bien que présentée comme une mesure de simplification au bénéfice du justiciable, s'inscrit en réalité dans une dynamique plus grande et plus ancienne que la dématérialisation elle-même, celle du recul territorial des services publics.

Promise par Nicolas Sarkozy lors de la campagne présidentielle de 2007, la réforme de la carte judiciaire est initiée par le gouvernement Dati dès le mois de juin de la même année. Dans le sillage de l'affaire d'Outreau, elle vise à accélérer, fluidifier les procédures, et surtout fusionner les juridictions. Elle s'inscrit dans la continuité d'un élan de « modernisation » de la sphère publique, porté à l'origine, durant les années 1980 par des professionnels de terrains qui pointaient du doigt des facteurs exogènes de dysfonctionnement. Ce courant est « relayé, dans les années 1990, par une réflexion sur les facteurs endogènes de la crise de la Justice, et sur la nécessité d'une managérialisation », qui conduisent à l'adoption progressive de la Nouvelle Gestion Publique, ou *New Public Management* (Cahu, 2015). La réforme de la carte judiciaire répond donc à un double objectif : elle est d'une part une mesure politique, qui vise à démontrer l'action de l'État pour remédier aux failles de la Justice, exposées par le scandale médiatico-judiciaire entourant l'affaire d'Outreau, qui renforce les inquiétudes d'une « crise de la confiance politique » ou d'une « crise de la légitimité » (Ibid.), en tâchant d'y remédier effectivement. D'autre part, elle est une mesure économique de réduction des dépenses publiques liées à la Justice, qui repose sur une approche technocratique, concentrée sur les réalités mesurables et imposée de manière verticale. Sur ce dernier point, un rapport de la commission des finances du Sénat explique la stratégie employée par le gouvernement Dati : « en limitant la réforme à la modification des implantations judiciaires seulement, le gouvernement s'est affranchi de la nécessité d'en saisir le parlement, puisque décider des localisations géographiques relève du seul pouvoir réglementaire »⁴⁶.

La Réforme Dati repose en effet largement sur la fusion de juridictions, processus qui doit « permettre de rééquilibrer les charges de travail des différents professionnels de Justice et donc de diminuer les délais de traitement des contentieux, de restreindre l'isolement de certains magistrats dénoncé par la commission Outreau tout en minimisant les coûts de fonctionnement par la mutualisation des moyens » (Cahu, 2005, p.5). En 2011, au terme de la réforme, 178 tribunaux d'instance, 21 tribunaux de grande instance, 55 tribunaux de commerce et 62 conseils prud'hommes sont fermés et respectivement 7, 3, 5 et 1 sont créés ou finalement ré-ouverts. C'est près d'un tiers des juridictions qui disparaît (environ 400 sur 1200)⁴⁷. Comme l'indiquent les rapporteurs de la commission des lois du Sénat dans leur rapport de 2012, la réforme de 2007 a fait le même choix que les réformes précédentes⁴⁸, à savoir celui de la « centralisation ou concentration, qui soutenait

46 Commission des lois du Sénat (2012). La réforme de la carte judiciaire : une occasion manquée. Rapport d'information n° 662 (2011-2012)

47 Quelques ajustements seront faits en 2013 à l'initiative de la nouvelle Garde des Sceaux Christiane Taubira : trois TGI sont réouverts à Saint-Gaudens, Saumur et Tulle, trois chambres détachées sont ouvertes à Dôle, Guingamp et Marmande et deux Guichets Uniques de Greffes (GUG) sont mis en place à Belley et à Millau

48 La Réforme dite « Poincaré » de 1926, avait, pour des questions budgétaires, entraîné la suppression par décret de 277 tribunaux d'arrondissements jugés inactifs. Suite à de nombreuses protestations elle fut abrogée en 1930 et les tribunaux d'arrondissement furent rétablis sous la forme de tribunaux d'instance. La Réforme dite « Debré » de

la nécessité de supprimer un certain nombre de juridictions pour constituer de grandes unités implantées dans les lieux de concentration économique et démographique, [plutôt que celui de] de la proximité, qui prônait la nécessité d'éviter les « déserts judiciaires », en maintenant des juridictions proches du justiciable ». La contribution de l'Union Syndicale des Magistrats remise aux rapporteurs de la réforme va dans le même sens : « il ne semble pas choquant de faire 50 ou 80 km pour aller voir son juge, une ou deux fois dans sa vie, alors que la même distance est parcourue régulièrement pour aller voir son médecin spécialiste, ou tout simplement pour aller faire ses achats dans la « grande ville ». [...] La proximité temporelle de la Justice est plus importante que la proximité géographique. Le justiciable préfère avoir une date d'audience rapide, parce qu'il y a des audiences chaque semaine, même s'il doit se déplacer plus loin » (Commission des lois du sénat, 2012).

Cette « concentration » territoriale de la Justice participe du recentrement des services publics vers les pôles urbains. Cette dynamique, que Clara Deville qualifie de « force centripète », s'observe lors de la réforme de 2007. L'objectif de rassembler les juridictions dans les « lieux de concentration économique et démographique » conduit à la fermeture des tribunaux les plus excentrés (Lure, Montbrison, Tulle, Saumur, ...) au profit des tribunaux plus « importants », plus grands et plus fréquentés (Vesoul, Saint-Étienne, Brive-la-Gaillarde, Angers, ...). Cette réforme territoriale n'est cependant qu'une facette, une conséquence, d'une réforme de la Justice et des services publics dont la dématérialisation n'est qu'un prolongement : celle du développement de l'accès au droit.

d. Dématérialiser, le prolongement des politiques d'accès au droit

L'apparition de structures d'accès au droit remonte plus loin que les politiques publiques en la matière, qui elles voient durant des années 1990. Ces premières structures ne sont en effet pas publiques mais associatives.

Initiative quelque peu oubliée, les Boutiques de droit apparaissent en France dans la deuxième moitié des années 1970. La première d'entre elle est implantée à Angers. Elles ne sont pas la première initiative visant à faciliter l'accès et la mobilisation du droit par les citoyens : les syndicats, certaines mairies proposaient déjà une aide plus ou moins informelle dans ces domaines, et dans certaines villes, le barreau des avocats proposait des consultations gratuites deux heures tous les matins au palais de Justice (Lascoumes, 1978, p.238). Mais les boutiques du droit poussent le principe de l'accès plus loin, s'installant volontairement dans les quartiers ouvriers, à la façon des maisons de quartier. Contrairement aux permanences juridiques des avocats, ce sont des structures militantes, inspirées par le mouvement et l'association Critique du Droit, fondée par des assistants et des professeurs d'université à partir des années 1970. Ce courant d'inspiration marxiste, inspiré par les réformes de l'enseignement à l'Université d'Alger, cherche à repenser l'enseignement du droit à l'université, en rompant avec le positivisme juridique, pour faire du droit un objet de la science politique, compris comme un produit de la société, via une analyse matérialiste (Kaluszynski, 2014). Les boutiques de droit sont fondées sur cette approche militante, affichant une volonté de « démystifier le droit » et dénonçant le fonctionnement de la Justice, tout en utilisant le droit pour résoudre les problèmes des visiteurs. Cette position intermédiaire est située au fondement

1958 entraîne une réforme complète des juridictions. Les 2 902 justices de paix furent remplacées par 455 tribunaux d'instance, et les 351 tribunaux de première instance par 172 tribunaux de grande instance.

même de ces structures. Elle est présentée dans le sobrement intitulé « Boutiques de Droit », un ouvrage collectif rédigé par les juristes d'une boutique de Paris en 1979 :

Notre problème c'est de situer la loi, et de se situer par rapport à elle. C'est d'empêcher la soumission aveugle à cet « appareil idéologique d'état », ou sa dénégation. On passe son temps, en effet, soit à la dénier, soit à la canoniser, et nous voudrions la situer, c'est-à-dire lui trouver une place, de sorte qu'elle ne soit pas partout et nulle part, et les deux à la fois. Dénier la loi nous en avons tous fait l'expérience, n'est-ce pas ? La loi est bourgeoise n'est-ce pas ? Elle est la règle imposée à tous par la classe dominante n'est-ce pas ? Elle est oppression permanente : donc nous la rejetons, nous n'avons rien à faire avec elle n'est-ce pas ? Mais cette dénégation [...] n'a d'égale, allant souvent de pair, que la canonisation de la loi et des juges. On pouvait balancer la loi et fondre devant un gendarme. Être condamné et admirer son juge. Dénier la loi, faire semblant qu'elle n'existe pas, et fondre devant ses premières manifestations, un coup de sifflet, une sommation d'huissier, une convocation, une lettre recommandée : voilà le problème que nous avons à résoudre ».

L'objectif des boutiques de droit était, faute de pouvoir renverser le système judiciaire pour le refonder, d'aider les « pauvres », les « désarmés », à y faire face. Animées par des juristes, ces structures cherchaient à tout prix à rompre avec le monopole des avocats sur l'accès au droit, et la relation de domination consultant-consulté. De fait, tous les services étaient gratuits, et les consultations collectives, chacun pouvant y prendre la parole. Le droit n'était envisagé que comme l'un des outils possibles, et une place était laissée aux solutions alternatives (débrouille, arrangements, ...). L'objectif était que chacun trouve une issue à sa situation, la Justice en fût-elle la cause ou la solution. C'est ce courant qui pousse au développement de la notion d'accès au droit. Dans les boutiques du droit, il s'accompagne d'une volonté forte d'autonomiser les justiciables, de les former à l'idée qu'ils sont légitimes à user du droit, à être actifs dans la construction de leur dossier, dont ils doivent rester maître plutôt que de se laisser impressionner par la violence symbolique de l'avocat.

Les structures publiques d'accès au droit apparaissent plus tardivement. En 1991, en parallèle de la mise en place de l'aide juridictionnelle, qui permet aux plus démunis d'obtenir un financement partiel ou total de leurs démarches de Justice, les CDAD, conseils départementaux d'accès au droit, voient le jour, via la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique. À l'origine, ils n'ont qu'un rôle de coordination et d'évaluation relativement flous :

« Il est créé dans chaque département un conseil départemental de l'aide juridique chargé d'évaluer les besoins d'accès au droit, de déterminer et mettre en œuvre une politique d'aide à l'accès au droit, d'en fixer le domaine, l'étendue et les effets, d'évaluer la qualité du fonctionnement des services organisés à cette occasion, de rechercher et recevoir les fonds de toute nature destinés au financement de sa politique, de répartir les fonds ainsi reçus. Le conseil départemental de l'aide juridique établit chaque année un rapport sur l'aide juridictionnelle et sur l'aide à l'accès au droit dans le département. » (Art.54)

L'aide à l'accès au droit comprend alors uniquement « l'aide à la consultation et l'assistance au cours de procédures non juridictionnelles » (Art.53).

C'est en 1998, via la Loi n° 98-1163 du 18 décembre 1998 relative à l'accès au droit et à la résolution amiable des conflits, que la dynamique de l'accès au droit via des permanences publiques prend son essor. Est alors pointée du doigt, comme obstacle premier de l'accès au droit, le manque de socialisation juridique des populations, notion « *entendue ici à la fois dans sa dimension cognitive, en tant que processus d'acquisition de connaissances et de compétences juridiques, et dans sa dimension symbolique, en tant que mécanisme de construction d'un rapport au droit comme instance de régulation sociale légitime* » (Lejeune, 2014, p.50). Le constat concret dont part cette notion est le « manque » de connaissances juridiques des justiciables, qui connaissent mal leurs droits et leurs obligations, en plus d'entretenir une vision négative de la Justice, perçut comme une instance de punition. Cet état de fait concernerait plus fortement les populations « les plus démunies et les plus vulnérables » (Ibid.). La construction d'une orientation politique de la Justice à partir de ces constats est racontée par Aude Lejeune :

« Dans les années 1990, la rencontre de deux types de revendications contribue à renforcer cette idée d'un déficit de socialisation juridique chez les citoyens et, particulièrement, chez les plus défavorisés. D'une part, de nombreuses associations se mobilisent dans le cadre de la loi de lutte contre les exclusions, basée essentiellement sur des revendications portées par la société civile. Les travaux préparatoires de cette loi soulignent les lacunes dans l'accès au droit et à la Justice pour les publics les plus fragilisés et sollicitent l'intervention de l'institution judiciaire. D'autre part, alors que la Justice est au cœur des débats lors de la présidentielle de 1995, la ministre de la Justice de l'époque, Elisabeth Guigou, souhaite lancer une politique "en rupture" par rapport aux politiques menées jusqu'alors. L'accès au droit et la Justice de proximité deviennent alors la "clé de voûte" de la réforme de la Justice, une Justice "rénovée", qui se veut proche des citoyens ».

La loi de 1991 est modifiée par celle de 1998, et les missions du CDAD sont redéfinies, tout comme l'est la notion d'aide à l'accès au droit, pour mieux correspondre à cette approche plus active, et plus approfondie de l'accès au droit :

« Dans chaque département, il est institué un conseil départemental de l'accès au droit, chargé de recenser les besoins, de définir une politique locale, de dresser et diffuser l'inventaire de l'ensemble des actions menées. Le conseil est saisi, pour information, de tout projet d'action préalablement à sa mise en œuvre et, pour avis, de toute demande de concours financier de l'État préalablement à son attribution. Il procède à l'évaluation de la qualité et de l'efficacité des dispositifs auxquels il apporte son concours. Il peut participer au financement des actions poursuivies. Il établit chaque année un rapport sur son activité. » (1998, Art.54)

« [L'aide à l'accès au droit regroupe] L'information générale des personnes sur leurs droits et obligations ainsi que leur orientation vers les organismes chargés de la mise en œuvre de ces droits ; l'aide dans l'accomplissement de toute démarche en vue de l'exercice d'un droit ou de l'exécution d'une obligation de nature juridique et

l'assistance au cours des procédures non juridictionnelles ; la consultation en matière juridique et l'assistance à la rédaction et à la conclusion des actes juridiques » (1998, Art.53)

Sous l'impact de cette politique, à la fin des années 1990 et au début des années 2000, un ensemble de MJD (Maisons de la Justice et du droit) et de PAD (points d'accès au droit) ouvrent leurs portes. Les premières sont des structures dirigées par un greffe, qui accueillent un ensemble de permanences de professionnels de Justice (Avocats, Délégués du procureur, Délégué du Défenseur des Droits, ...) et d'associations (Cimade, France Victimes, ...). Les seconds sont des permanences d'information juridique, assurées par le CDAD, qui sont complétés par les RAD (relais d'accès au droit), qui ne sont pas permanents. Ces différentes structures sont regroupées, depuis le 5 janvier 2021, sous l'appellation « point-Justice », pour faciliter leur identification et la prise de contact. Bien que prévus par la loi de 1991, de nombreux CDAD ne sont fondés qu'à partir de cette période.

Comme le souligne Lejeune, l'approche qui caractérise cette politique : *« a pour caractéristique de penser l'allocation des droits en termes d'accessibilité. Derrière cette rhétorique se cache l'idée d'une nécessaire activation des usagers, qui doivent entreprendre une démarche pour connaître le droit et faire valoir leurs droits. L'État inciterait donc les citoyens à se mobiliser et à s'impliquer. Les politiques d'accès au droit et aux droits seraient mises sur pied pour accompagner les citoyens dans leurs démarches »* (2014). Le principe d'accessibilité implique effectivement la transformation du droit en ressource. Le droit n'est pas appliqué automatiquement, il est une ressource à saisir, et la pro-activité de l'utilisateur ou du justiciable à venir le saisir, voire à réaliser une partie des démarches lui-même, devient une condition nécessaire au respect de ses droits. Dans l'Autonomie des assistés, Nicolas Duvoux montre que la délégation d'une partie des tâches vers l'utilisateur entraîne la création d'une « injonction à l'autonomie » (2009, p.48) de la part de l'institution, qui se traduit par l'apparition d'une « norme d'autonomie » (Ibid. p.43), intériorisée par les allocataires. Comme nous l'évoquions en parlant du projet Portalis, *« rendre l'utilisateur « coproducteur » revient, en réalité, à lui confier certaines tâches qui relevaient auparavant des missions des guichetiers »* (Deville, 2018, p.93). Ce que Clara Deville nomme le « modèle territorial de l'accessibilité » (op.cit, p.99), contraint les individus à se rendre d'eux-mêmes vers les services, en empruntant les « chemins du droit », face auxquels tous ne sont pas égaux, du fait de leur mobilité d'une part (ont-ils les moyens de se déplacer ?) et de leur motilité d'autre part, une notion comprise par l'auteur comme « potentialité subjective au déplacement et capacité d'appropriation de lieux étrangers » (Ibid., p.103). De par leur principe même, les politiques publiques de l'accès au(x) droit(s) créent des inégalités entre ceux qui peuvent et ceux qui ne peuvent pas accéder aux services.

La dématérialisation de l'accès au droit, via le portail du justiciable, n'est qu'un prolongement de cet axe pris par les politiques territoriales en matière d'accès au(x) droit(s). Face au recul des guichets physiques, un ensemble de services offrent désormais une alternative dématérialisée, qui pour beaucoup n'est pas une alternative, soit parce qu'ils n'ont pas d'autre choix, soit parce qu'ils n'ont même pas ce choix-là. C'est ce que Deville appelle la force centrifuge : tandis que les services physiques se concentrent dans les zones urbaines (force centripète), les services dématérialisés les remplacent, notamment sous la forme des bornes informatiques. Cette équivalence de nature est visible jusque sur les sites de l'administration, où

Justice.fr est présenté comme une aide à l'accès au droit, au même titre que les structures permises par la loi de 1998⁴⁹. Le principe de la dématérialisation du service public repose précisément sur l'injonction à l'autonomie, puisque par définition, l'ordinateur est un *personal computer*, un espace individuel. Les solutions dématérialisées sont pensées pour des individus, qui se connectent via un compte (ou un identifiant France Connect, véritable carte d'identité numérique mise en place en 2016). En tant que telles, elles sont un prolongement des solutions physiques, et sont également vectrices d'inégalités, celles que relève, au moins en partie, la notion de fracture numérique, que nous replaçons donc dans ce contexte.

5. Conclusions

La dématérialisation de la Justice, qui constitue l'objet de notre question de départ, ne peut être comprise que comme partie d'un mouvement plus grand de dématérialisation de l'État, qui s'inscrit lui-même dans une modification profonde de la répartition des pouvoirs par l'économie numérique. L'objectif initial de dématérialisation de l'État visait à conserver une position favorable dans l'évolution du progrès technologique, domaine où la France prenait du retard sur certains de ses voisins occidentaux. D'abord axé sur la « modernisation » de la machine étatique, les projets gouvernementaux se sont penchés, dès les années 2000, sur la dématérialisation de l'accès aux services publics par l'usager. Durant cette première phase, la Justice adopte ses premiers outils numériques propres, mais reste concentré sur la face interne de la dématérialisation, notamment du fait de difficultés techniques récurrentes et d'une réticence des professionnels. À partir du milieu des années 2000, le passage au numérique révèle son potentiel économique. L'effort des politiques publiques du numérique se concentre sur le développement de l'économie numérique dans un contexte de crise financière ; la dématérialisation de la Justice est limitée à des tentatives de mise en place des projets précédemment validés. Comme nous l'avons expliqué, la réforme de 2018 dite « loi Belloubet » s'inscrit dans le prolongement de ces considérations. Elle est porteuse d'une première dématérialisation du lien justiciable-institution, tente de rattraper le « retard » pris par la Justice dans le processus de dématérialisation de l'administration, cristallisant au passage les tensions entre la vision étatique de la Justice comme service public et la vision institutionnelle de la Justice comme pouvoir constitutionnel indépendant, et fait entrer la Justice dans la « plateformisation de l'état », un prolongement de l'effort de soutien public à l'économie numérique qui voit les entrepreneurs de cette même économie plaider pour une ouverture des fonctions des services publics, dont la Justice, aux initiatives privées. Dans une dernière partie, nous avons tâché de replacer cette évolution dans un contexte idéologique. La dématérialisation de l'État français s'est fait non pas face au constat d'un besoin des populations, mais au travers du prisme du déterminisme technique, qui pose comme inévitable et linéaire le progrès technologique, qui serait le moteur de l'évolution des sociétés. Cette vision, comme nous l'avons expliqué, a conduit au développement du concept de « fracture numérique » qui, récupéré par les porteurs de politiques publiques, a conduit à une focalisation des efforts sur l'accès au numérique, qui s'est imposée comme une alternative à l'accessibilité aux services physiques, et a renforcé la dynamique de recentrement des services publics vers les pôles urbains.

49 La justice est-elle proche de ceux qui en ont besoin ? Fiche thématique. Vie Publique.fr. <https://www.vie-publique.fr/fiches/38060-la-justice-est-elle-proche-de-ceux-qui-en-ont-besoin>.

Il est intéressant de noter que, comme nous l'avons évoqué, les services dématérialisés sont pensés à l'origine comme une alternative aux guichets physiques, une alternative au sens de « remplaçant » et non d'« option ». Le paradigme du déterminisme technique joue à ce titre un rôle crucial dans la construction de solutions uniques qui se veulent universelles, puisque l'idéologie de progrès qu'il supporte « ignore les différences sociales et culturelles pour réduire les inégalités à un simple problème technique » (Ollivier, 2006, p.34).

Nous avons apporté un premier éclairage sur les fondements politiques, historiques et idéologiques de la dématérialisation de l'accès au droit. Aux yeux des porteurs de politique publiques, l'accès au droit dématérialisé n'est qu'une version numérique de l'accès au droit physique, qui semble largement limité à une mission d'information. L'accès au droit physique, par les structures, serait donc au mieux un moyen de limiter les effets de la « fracture numérique ». Pour confronter cette première compréhension de ce qu'implique l'accès au droit et sa dématérialisation à la réalité, nous avons dans un premier temps mis en place une courte expérience auprès des usagers.

B. L'approche par l'expérience

La notion d'accessibilité, comme nous l'avons expliqué, renvoie à l'idée d'effort. Le justiciable n'est pas en possession immédiate de ses droits, il doit réaliser un effort pour y avoir accès. Cet effort peut consister en un déplacement physique, conditionné par des contraintes de mobilité et de motilité que nous avons déjà évoquées. Le coût financier et psychologique du déplacement est censé être effacé par les outils dématérialisés, puisqu'ils permettent un accès au droit « à domicile ». L'on pourrait donc s'attendre à ce que les usagers des structures d'accès au droit physiques partagent une même faible familiarité avec l'informatique, ce qui motiverait leur déplacement, le choix d'un chemin du droit plutôt que d'un autre. Le rendez-vous d'information juridique ne serait réductible qu'à une version physique d'une recherche d'information sur Justice.fr, une modalité d'accès différente aux mêmes informations. C'est ce que nous avons voulu vérifier dans un premier temps, en nous rendant dans l'une de ces structures afin de réaliser une expérience à visée exploratoire auprès des usagers.

Bien sûr, et comme nous l'avons évoqué en présentant notre méthodologie, cette approche ne donne pas accès aux publics éloignés des guichets physiques, ce qui constitue un biais méthodologique conséquent dans l'évaluation des représentations et des pratiques des usagers dans leur ensemble. Ce n'est cependant pas un obstacle à l'étude de la dématérialisation de l'accès au droit, puisque la grande majorité des structures d'accès au droit sont toujours actives, et permettent donc d'accéder aux publics qui les fréquentent. Les publics qui n'y ont pas accès ne permettent pas, par définition, de comparer les expériences.

1. Protocole et objectifs

Cette première approche du terrain s'est faite au sein d'une MJD, située dans un QPV (Quartier Politique de la Ville). L'objectif de cette phase d'exploration était de rencontrer des justiciables à la sortie d'un rendez-vous d'information juridique ou de conciliation, afin de réaliser avec chacun un bref entretien revenant sur le motif de leur visite, leur proximité avec la structure, les raisons motivant leur choix d'un accès physique au droit, la familiarité avec « Internet » et la

possibilité ou non pour la personne d'être aidée dans ses démarches par un proche (ou un voisin, une assistante sociale, ...). Lui était également demandé ce que son rendez-vous lui avait permis de comprendre ou de faire, si elle considérait que cela lui avait été utile et en quoi, si elle avait hésité avant de prendre rendez-vous, comment elle avait connu la structure et pris rendez-vous, et si elle avait préalablement effectué des recherches en ligne. À l'issue de chaque entretien, l'enquêté était convié à prendre place devant un ordinateur de la structure pour tenter de retrouver les informations correspondant à sa situation sur le site Justice.fr. L'expérience était présentée aux enquêtés comme une évaluation de l'ergonomie du site Justice.fr, en des termes clairs et familiers (« Le site est-il bien fait ? », « Est-ce que les gens s'y retrouvent ? », « Est-ce qu'il y a des choses à adapter ? ») étaient parmi les questions auxquelles l'expérience prétendait chercher à répondre). Le site lui-même était présenté comme un site permettant de s'informer sur les démarches liées à la Justice, et de réaliser ou d'initier certaines de ces démarches. L'emploi d'un langage courant et quelques détails d'aménagement du bureau (comme l'abandon de la chaise de bureau de l'enquêteur pour une simple chaise visiteur) et de discours (comme le langage familier) visaient à limiter autant que possible l'impression, pour l'enquêté, d'être face à une figure d'autorité, à un représentant de l'institution ou en général à une personne plus légitime ou plus apte. Nous précisons d'ailleurs n'être pas rattaché à la structure, ne pas y travailler, et précisons que les informations collectées seraient anonymisées. Nous ajoutons que nous ne pourrions pas aider l'enquêté à utiliser le site, et que nous ne le connaissons que très peu, afin que d'éventuelles questions posées par nos soins en cours d'expérience n'apparaissent pas comme rhétoriques, comme des corrections, mais comme des questions sincères, amenant à une explication de la part de l'enquêté.

Le poste informatique était pourvu d'un clavier et d'une souris. Il était allumé et ouvert sur la page d'accueil d'un moteur de recherche (Google.fr). Une brochure de présentation du site était disposée à gauche du clavier et sa présence était systématiquement mentionnée au moment de donner les consignes de l'expérience. Cette brochure était la même que celle proposée en salle d'accueil. Les consignes étaient les suivantes : se rendre sur Justice.fr, et retrouver sur le site les informations correspondant au motif de la visite, qu'il s'agisse de la situation elle-même ou des solutions proposées par la Justice. Ces consignes visaient à rester vagues, afin d'influencer au minimum la navigation sur le site. Notons que les usagers, puisqu'ils sortaient d'un rendez-vous juridique, avaient déjà été exposés à un ensemble d'informations susceptibles de faciliter leur usage du site, mais ce n'est pas ce que nous avons observé.

2. Problèmes d'usages du numérique et d'ergonomie du site

Une partie seulement des problèmes rencontrés par les enquêtés lors de leur utilisation du site relevaient concrètement de leurs compétences en informatique. Aucun de ceux qui ont participé à l'expérience à proprement parler n'ont cependant été concrètement empêchés d'avancer faute de compétence informatique, mais certaines tâches ont pris plus de temps. D'autres ont refusé cette partie de l'entretien, arguant de leur inaptitude, mais comme nous l'exposerons, cette inaptitude n'était que très rarement purement informatique, et jamais totale. D'autres encore étaient tout à fait à l'aise avec l'informatique, et n'ont eu aucune difficulté de la sorte.

Il est cependant difficile de faire complètement la distinction entre les difficultés liées à l'informatique, et les difficultés liées à l'ergonomie du site lui-même. Tous les enquêtés, y compris

ceux qui n'ont pas pris part à l'expérience sur l'ordinateur, ont expliqué avoir un accès à Internet chez eux, et s'en servir au moins occasionnellement. De fait, même les participants les moins aguerris n'ont eu aucune difficulté à taper au clavier, se servir de la souris, repérer les barres de recherche ou les hyperliens. Les lenteurs observées étaient dues à quelques hésitations, ou à une faible connaissance des raccourcis claviers, mais également à des facteurs n'ayant pas grand-chose à voir avec les compétences numériques, certaines personnes (âgées notamment) souffrant par exemple d'une mauvaise vue qui ralentissait leur lecture.

En revanche, plusieurs personnes ont rencontré des difficultés avec l'architecture du site. La page d'accueil de Justice.fr est organisée en trois parties : en haut de la page une barre de menu contenant une barre de recherche. En dessous de cette barre de menu se trouve un diagramme dynamique, et en dessous de ce diagramme un ensemble de liens vers des pages thématiques (« contacter la Justice », « se constituer partie civile », ...). C'est le diagramme dynamique qui a constitué un obstacle pour certains enquêtés, mais pas toujours les plus démunis numériquement, car certains de ces derniers se contentaient de l'ignorer. Ce diagramme est composé d'un rond central autour duquel sont disposés treize cercles de couleurs portant chacun un thème (travail, entreprise, famille, logement/construction, ...). Lorsque l'utilisateur clique sur l'un des cercles, l'entièreté du diagramme se décale et s'affadit, laissant le cercle sélectionné au milieu. Ce dernier s'entoure d'un ensemble de nouveaux cercles, de 2 à 8 selon le thème. L'usager doit alors de nouveau cliquer sur le cercle correspondant à sa demande. Ce cercle est alors lui aussi placé au centre et s'entoure de nouveaux cercles, qui peuvent également s'entourer de nouveaux cercles une fois sélectionnés, jusqu'à ce qu'une modalité renvoie vers une page web dédiée (voir l'exemple présenté en Annexe.2). Le tout fonctionne en somme comme un serveur vocal interactif sous forme visuelle. Parmi les enquêtés ayant eu maille à partir avec ce diagramme, Tania, 36 ans, est un bon exemple :

Tania est venue chercher des renseignements sur les démarches possibles pour obtenir une réaction de son propriétaire, et le contraindre à faire les travaux nécessaires suite à un problème d'infiltration d'eau dans le logement qu'elle loue. Elle explique d'emblée n'être « pas très à l'aise avec l'ordi », mais précise que « avec les mails oui ». Une fois sur l'ordinateur, elle se rend sans encombre sur le site Justice.fr et se concentre sur le diagramme dynamique. « Donc là moi je clique sur logement ? » nous demande-t-elle. Nous lui rappelons que nous ne pouvons pas l'aider. « Ah oui pardon, bon ben je ... [elle lit les autres catégories] ... je vais faire logement » dit-elle sans conviction. Après avoir navigué quelques instants dans le menu, toujours en parlant à voix basse et en lisant les options, Tania exprime sa lassitude par quelques soufflements puis explique « bon déjà ça me gonfle un peu, déjà [rire]. Ça me gonfle un peu parce que y'a trop de catégories, trop de ... Trop, trop. Là c'est bla bla bla, ça aurait été bien « logement », « litige », « travaux », « machin », là euh ... ». Reprenant sa navigation, elle clique sur « le litige porte sur un contrat de bail ». Parmi les options, elle choisit « vous êtes locataire », qui est en fait l'étape dont elle vient, ce qui est pourtant visuellement indiqué. Elle clique ensuite de nouveau sur « le litige porte sur un contrat de bail » et exprime son étonnement : « ah bah là on revient là où on était tout à l'heure ! » dit-elle non sans agacement. Au final elle s'arrête quelques instants plus tard, ne sachant pas quel montant représentent les travaux. Elle explique : « bah déjà je trouve pas forcément ce que je veux en fait. Y'a pas vraiment d'étape pour moi,

là je sèche ». Elle ajoute lorsque nous reprenons ses conclusions « Après c'est de ma part hein, peut-être c'est moi qui fait pas bien depuis le début aussi ».

Bien que la tentative de Tania ait souffert de ses quelques retours en arrière inopinés, qui témoignent d'une difficulté à appréhender le fonctionnement du site, ou du moins celui, très spécifique, du diagramme dynamique, elle est surtout révélatrice de deux problèmes plus propres à l'accès au droit : d'une part un certain hermétisme du lexique juridique, qui fonctionne selon une grammaire différente de celle employée au quotidien par les justiciables. C'est ce qu'elle exprime lorsqu'elle présente ce qui selon elle devraient être les options : « ça aurait été bien " logement ", " litige ", " travaux " ». Bien sûr juridiquement, les travaux en question relèvent du contrat de bail, mais l'option « le litige porte sur contrat de bail » ne mentionne aucunement des travaux, or Tania est venue spécifiquement pour un problème de travaux, et ne replace pas ce problème dans la logique du « contrat de bail », même si elle sait que d'une part les travaux sont à la charge de son propriétaire, et que d'autre part elle est liée à ce propriétaire par un contrat de bail. Il y a donc, au-delà de la problématique des compétences numériques, une problématique des connaissances en droit. D'autre part, et notamment du fait de ses connaissances incomplètes en droit, dont elle est tout à fait consciente, Tania n'est pas à l'aise avec l'idée de gérer seule cette situation, y compris pour s'informer. C'est ce dont témoigne sa dernière phrase : « Après c'est de ma part hein, peut-être c'est moi qui fait pas bien depuis le début aussi », qui traduit un certain sentiment d'incompétence. Mais ce malaise à l'idée de gérer seule cette situation ne se limite pas à l'impression de ne pas être capable d'y arriver seule : Tania exprime aussi, durant l'entretien, l'importance de l'« humain » :

« C'est bien ici, on se sent vraiment compris puis écouté quoi. On se sent entendue, au moins je me dis qu'il y a quelqu'un qui est là pour m'aider. Personnellement j'ai besoin qu'on m'entende, qu'on m'écoute, moi j'ai besoin d'échange, et puis sur Internet, par message ça peut être mal compris des fois. »

Il y a donc trois éléments à interroger : la question de la familiarité avec la grammaire du droit, la question du sentiment d'incompétence et celle du besoin d'avoir un interlocuteur. De façon intéressante, ces trois éléments sont particulièrement récurrents dans les entretiens conduits à l'occasion de cette première entrée de terrain.

3. La familiarité avec la grammaire du droit

Les difficultés avec l'informatique ne concernaient qu'une partie des enquêtés, et toujours partiellement. Même les moins dotés en compétences informatiques maîtrisaient au moins l'usage des mails, des SMS et des moteurs de recherche. Tous étaient en possession d'un smartphone avec accès à Internet. Les problèmes rencontrés lors de la navigation relevaient bien plus de difficultés à naviguer sur le site Justice.fr, moins de par son ergonomie certes critiquable qu'à cause de ce que l'on pourrait appeler le « jargon juridique ».

Lorsque nous évoquions, un jour lors de nos repérages, le site Justice.fr auprès des professionnels de la MJD, en l'occurrence Mariam une agente départementale et écrivaine publique, et Carole, une greffière présente un jour par semaine, qui occupaient également les fonctions

d'agent d'accueil. Elles n'étaient pas très convaincues par l'utilité du site pour les justiciables, ni pour elles-mêmes, au-delà de quelques habitudes :

«Mariam - Oui on fait un peu la pub de Justice.fr, mais honnêtement c'est un site que je n'utilise pas.

Carole - Si moi je l'utilise pour les formulaires, j pense que si on les guide bien ils peuvent trouver le bon formulaire.

Mariam – Oui ? ben moi ça m'a tellement énervé que je vais sur service public.fr.

Carole - Mais ça demande euh, par exemple si on va sur Justice.fr et en type de formulaire on met autorité parentale ...

Mariam - Ben tiens je te mets la page d'accueil, voilà t'arrive là-dessus quand tu mets Justice.fr.

Carole - Euh ... non moi euh ...

Mariam - Non parce que je sais par où tu passes, mais ça c'est ce que les gens ont, imaginons t'es une personne lambda.

Carole - Ah oui ... mais regarde si je veux euh [cherche sur l'écran] non, ... moi je dis aux gens vous allez sur Justice ... [tape l'adresse de Justice.gouv.fr] et là je tombe sur vos droits et démarches.

E - Ah donc il y a deux sites.

Carole - Voilà, mais Justice.fr, ce qui est pas trop mal fait c'est qu'au lieu de faire une liste ils ont [le diagramme]... Mettons on dit qu'on cherche des choses en droit de la famille. Ils l'ont mis où ça ? ... Ils l'ont mis en rose [clique] après y'a un nouveau truc qui s'ouvre, donc "les obligations alimentaires", mais faut déjà savoir ce que c'est, ce que ça veut dire.

Mariam - [rire] T'as bien compris mon problème !

Carole - [continue de parcourir les options] Un "mandat de protection future", un ... mais quand on dit "moi mon, mon père il a perdu la boule, il faut le mettre sous protection" on sait pas que ... Alors qu'est-ce que c'est ? "L'ouverture d'une mesure ou d'une habilitation familiale" ça serait ça ! Mais un "mandat de protection future" personne sait ce que ça veut dire. »

Plus que l'architecture du site, qui leur donne tout de même du fil à retordre, Mariam et Carole ont conscience, par expérience, que c'est le lexique employé qui rend difficile l'utilisation du site par le justiciable. Elles n'envisagent pas de laisser les utilisateurs s'en servir de manière autonome. Même Carole qui lui trouve quand même des qualités, précise que les usagers pourront trouver les formulaires sur le site « si on les guide bien », et confond en fait le portail du justiciable avec Justice.gouv.fr, qui est le site Internet du ministère de la Justice, auquel elle est plus habituée. Les tentatives d'utilisation du site par les enquêtés confirment le sentiment exprimé par Carole que « personne ne sait ce que ça veut dire ». Le cas de Roger est un exemple de cette difficulté à s'approprier la grammaire quelque peu ésotérique du droit :

Roger est un homme retraité, de 74 ans, affable et calme. Il habite à proximité et vient ici pour la deuxième fois. Fin 2022, il a effectué un virement bancaire à l'adresse d'un ami de longue date résidant au Mexique. Ce prêt amiable de 1000 euros a bien été débité de son compte mais n'est jamais parvenu à destination, les relevés bancaires de

son ami en témoignent. Le problème viendrait donc de l'agence bancaire. Après de nombreux appels auprès de ladite agence et de son homologue mexicaine, et plusieurs courriers en recommandé avec accusé de réception, Roger a cherché à faire appel à la Justice. Le litige relevant du droit civil et la somme en jeu étant inférieure à 5000 euros, Roger a été redirigé vers un conciliateur de Justice. C'est de ce rendez-vous qu'il sort lorsque nous le rencontrons.

Lorsqu'il prend place devant l'ordinateur, Roger exprime automatiquement sa faible familiarité avec « ce genre de choses ». Il cherche ses marques et procède avec lenteur et prudence, une posture qui contraste avec l'humour et la vivacité d'esprit dont il a fait preuve durant l'entretien.

Roger ignore le diagramme et se concentre sur les catégories proposées sous ce dernier. Dans la catégorie « procédures judiciaires », Roger clique sur « affaire civile », énonçant à chaque fois son choix. « C'est ce que je ferais » explique-t-il spontanément. Sur la nouvelle page qui s'ouvre, il commence à lire pensivement les 14 intitulés, regroupés en 5 catégories. « Accord à l'amiable ... Saisir le tribunal judiciaire ... Ouh alors là ! ». Il semble perdu, se frotte le menton et s'approche un peu plus de l'écran, qui n'était pourtant déjà qu'à 40 centimètres de ses lunettes tout au plus. « Saisir le juge des contentieux de la protection ... ben je pense que ce serait ça ... ». Nous lui demandons sur un ton hésitant ce que sont les contentieux de la protection, « Ben c'est ce que je sais pas ! » répond-il avant d'éclater de rire. Il finit par « taper » sur le lien. « Ah bah ça serait presque ça » annonce-t-il avec satisfaction en découvrant l'intitulé de la page. Puis comprenant que n'y sont traités que des cas liés aux baux d'habitation et aux crédits à la consommation, il se ravise : « Non, donc c'est pas ça ».

L'expérience de Roger n'est pas isolée. Presque tous les enquêtés (tous sauf une pour être précis) se sont dirigés parmi les catégories en tentant d'identifier celles qui selon eux correspondaient à leur situation, mais sans jamais en être sûrs. Comme Roger face aux « contentieux de la protection », certains essayent sans conviction d'avancer, puis reviennent inmanquablement en arrière. Il faut dire que si les catégories de départ sont relativement simples (travail, logement, ...), celles qui suivent sont plus techniques, et demandent souvent des connaissances en droit que nos enquêtés ne possédaient pas. Mais il ne s'agit pas que d'un problème de vocabulaire, la grammaire du droit implique également certaines catégorisations et formules, qui sont en décalage avec le langage courant sans en être parfaitement détachées, ce qui entretient la confusion. Nous avons fait ce constat lors de notre première connexion au site : qualifier une situation en termes de droit nécessite plus que la maîtrise du vocabulaire, il faut penser comme le droit, comme un juriste. L'exemple fictif que nous avons pris lors de ce premier test était « mon employeur refuse de me payer mes congés maladie », un litige relativement courant. Or dès le départ, la catégorisation juridique de ce problème n'est pas évidente : sur quelle catégorie cliquer ? « Santé » puisqu'il s'agit d'un congé maladie ? Plutôt « Plainte/Recours administratif » puisque j'envisage de porter plainte, à moins que ce ne soit un « litige financier » puisque le litige porte sur l'argent que mon employeur me doit, ou plutôt « Entreprise » puisque cela concerne mon emploi, mais il y a également une catégorie « Travail ». Comme Tania qui aurait souhaité trouver une catégorie « travaux », celui qui ne maîtrise pas le droit du travail ou qui est déstabilisé par la situation qu'il traverse n'aura d'autre

choix que de s'en remettre à sa propre catégorisation de la situation, ou à celle qu'il imagine être celle du droit. Le cas de Ruben est à ce titre éclairant :

Ruben est un homme qui approche la cinquantaine. Sa chemise bleu pâle bien repassée, sa serviette à documents et sa montre laissent deviner un statut social relativement aisé, ce que son ton, son attitude et sa posture viennent confirmer. Ruben est venu aujourd'hui saisir le Défenseur des Droits, suite à un « conflit avec les impôts », sur lequel il ne s'étend pas. Il explique avoir écrit « X fois », passé « X coups de fil » et envoyé « X mails » sans succès.

Lorsqu'il passe sur l'ordinateur, Ruben précise qu'il n'est jamais allé sur le site. Il clique immédiatement sur le « bon » lien et semble à l'aise avec l'outil informatique lui-même. Passant outre le diagramme dynamique il entreprend de lire les différents liens présents sur la page d'accueil. Il sélectionne, en bas de la page, les « fiches », et ne trouvant pas ce qu'il cherche parmi les quatre propositions affichées, il clique sur « tout voir ». Il est alors confronté à une longue liste de thèmes regroupés en deux colonnes et six catégories. Sans trop hésiter, il se penche sur la catégorie famille et clique de nouveau sur « tout voir ». La catégorie famille compte en tout 32 thèmes (Succession, Adoption, Divorce, Contestation de la filiation, Protections des mineurs, ...) là encore regroupés en catégories. Tandis qu'il lit, Ruben complimente le site « je découvre des choses qui sont très intéressantes, ... autorité parentale je savais pas que ça existait, il a l'air très bien ce site. Il a l'air très complet ». Nous en profitons pour lui demander ce qui a motivé son choix de la catégorie « famille ». Il explique avec clarté : « Alors, pour moi c'est lié à la famille puisque c'est lié à la vie privée, puisque ça fait partie des amendes que je dois régler, obtenir un échéancier, etc.

- Parce que ces choses-là vont vous impacter vous et votre famille, votre vie privée ?

- Parce que oui c'est ma vie privée, ça ne concerne pas ma vie professionnelle, ça n'a rien à voir avec la vie professionnelle, c'est pour ça que j'ai été voir dans famille.

- Ah oui donc « famille » par opposition avec « travail » par exemple.

- Oui c'est ça, tout à fait, mais par contre je vois rien qui aurait à voir avec un conflit éventuel avec le trésor public, enfin avec les impôts ».

Il revient en arrière et cherche les catégories, mais dresse un constat d'incomplétion : « ils ne parlent pas de certains litiges, par exemple CAF, CPAM, ou comme moi avec les impôts, ou en tout cas c'est pas évident du tout s'il y a quelque chose ». Après quelques minutes, il conclut « je ne connaissais pas ce site, mais si je l'avais consulté ça ne m'aurait pas avancé plus. Je ne sais pas si je répons à votre question ».

L'échec de Ruben tient à sa façon de qualifier sa situation, qui n'est pas celle du droit, ni de fait celle du site. Opposant d'une part sa vie privée, qu'il limite à la famille, et d'autre part sa vie professionnelle, il se lance dès le départ sur une voie qui ne le mènera à rien, puisque ce ne sont pas les catégories desquelles relève sa situation d'après la grammaire juridique. Le site lui apparaît donc au final comme sans utilité, non parce que les informations ne s'y trouvent pas, mais parce qu'elles ne sont accessibles qu'au prix d'une maîtrise de la grammaire du droit. L'accès au droit n'implique donc pas qu'un déplacement physique, dont l'équivalent dématérialisé serait la navigation sur le site, souvent plus rapide et définitivement moins coûteuse en carburant ; il implique également un

déplacement symbolique depuis un monde social quotidien, connu, vers un monde social étranger, aux codes différents et qui plus est pour le monde juridique, largement formalisé et complexe. C'est ce qu'exprime Jordan, 29 ans :

« Vous voyez comme moi le conflit avec la voiture, ben y'a pas ni « conflit », ni euh « voiture », bon après y'a des termes mais c'est à dire que c'est des termes que nous on ...C'est plus Justice qu'autre chose. »

Pour Jordan, les termes employés ne sont pas les termes que « nous », entendu ceux qu'il considère comme des équivalents, les gens comme lui, maîtrisent. Ce sont des termes de la Justice, qui n'appartiennent pas à son monde social, et avec lesquels il n'est donc pas familier. Nous employons ici la notion de monde social dans sa définition interactionniste, que résume Daniel Cefaï en reprenant la définition de Shibutani : *« Les champs d'expérience individuelle et collective qui se forment dans les processus de coopération et de communication et à travers lesquels un environnement est connu et maîtrisé relèvent de mondes sociaux. Les mondes sociaux sont des « univers de réponses réciproques et régularisées »⁵⁰. Cela signifie que les engagements qui s'inscrivent dans un monde social ont une relative typicité, régularité et prévisibilité. Certains mondes sociaux sont éphémères, d'autres durables, certains se forment ad hoc dans l'épreuve d'un événement, d'autres sont davantage organisés, formalisés et institutionnalisés. Mais un individu qui participe à l'un ou l'autre de ces mondes sociaux doit adopter l'attitude d'un Autrui généralisé »* (2015, §10). Par définition, le monde social est un univers prédictible, relativement maîtrisé par ses membres, or l'accès au droit impose au justiciable de s'aventurer dans un monde de pratiques et de représentations qu'il ne connaît souvent que très partiellement et de l'extérieur, dans le contexte d'une situation personnelle aux enjeux parfois cruciaux, ce qui peut le conduire à ne pas se sentir à la hauteur s'il n'est pas accompagné dans son déplacement symbolique. On rejoint par ces observations la problématique de la « socialisation juridique », qui est, à l'origine, au fondement des politiques publiques d'accès au droit.

4. L'autonomie et la peur de mal faire

Le caractère étranger de la grammaire du droit implique le besoin pour les justiciables d'une aide à la compréhension, mais également à la traduction de leur situation en termes juridiques. Comme l'exprimait Tania, elle vient chercher « quelqu'un pour l'aider », car elle n'est pas en mesure de gérer seule l'aspect juridique de sa situation.

D'une manière générale, les enquêtés nous présentent leur situation dans des termes courants, qui ne sont pas ceux du droit, ce qu'évoquait Carole en parlant des mandats de protection future. Monsieur Mentouri est un exemple de ce besoin d'accompagnement :

Monsieur Mentouri est presque un habitué de la MJD. Père de famille, il travaille toutes les nuits pour une entreprise de nettoyage, et s'occupe de ses enfants la journée. Il vient ici sur son maigre temps de sommeil, notamment pour voir l'écrivaine publique.

50 Shibutani T. (1955), « Reference Groups as Perspectives », *American Journal of Sociology*, n° 60, p. 522-529.

DOI : 10.1086/221630. (cité par) Cefaï D. (2015), « Mondes sociaux », dans *SociologieS* [En ligne], Dossiers, Pragmatisme et sciences sociales : explorations, enquêtes, expérimentations, mis en ligne le 23 février 2015, URL : <http://sociologies.revues.org/4921> DOI : 10.4000/sociologies.4921

Il explique être venu une première fois suite à un déménagement, en constatant qu'il payait encore les impôts liés à son ancien logement : « Petit à petit, j'ai regardé les factures et ça payait encore tout le temps, tout le temps. J'ai vérifié, j'ai parti à les impôts, j'ai dit « monsieur voilà, y'a rien pour moi pour payer là-bas », il m'a dit « non non tout est bien ». Alors j'ai vérifié encore, et j'ai venu ici, voilà, elle m'a fait une lettre et après on m'a remboursé. [...]

E - Ça vous prend du temps de venir ici ? Non ?

- Je suis obligé ! Parce que quand j'ai l'Internet j'arrive pas, le courrier comme elle m'a fait la dame, moi j'arrive pas, faire comme ça bien dire, comme il faut faire moi j'arrive pas. Internet je peux rentrer, voir, comme ça, mais ce qu'elle fait je peux pas, j'arrive pas. Il me faut quelqu'un qui ... qui sait faire comme ça. »

Si monsieur Mentouri n'est pas très à l'aise avec l'informatique, c'est surtout avec le fait d'exprimer sa situation « comme il faut » qu'il rencontre des difficultés. Bien sûr sa maîtrise partielle du Français ne joue pas en sa faveur, mais il n'est pas le seul à témoigner de son inquiétude dès lors qu'il est chargé de produire un écrit ou un document administratif. D'où d'ailleurs l'existence de l'écrivaine publique dont la fonction est précisément de « traduire » en langage juridique et/ou administratif les demandes des justiciables, et pas seulement pour compenser un Français approximatif. Le besoin d'aide concerne toutes les facettes de la procédure que les justiciables ne « savent pas faire » ou ont peur de « mal faire ». Cette peur de mal faire du fait d'une faible socialisation juridique, est soutenue par la peur des sanctions administratives, et celle des délais, qui peuvent être tout aussi graves que les sanctions dans les cas où le justiciable dépend financièrement de l'issue de la procédure. C'est ce qu'explique Jordan :

« Là quand j'étais allé au commissariat pour la plainte, ils m'avaient dit de venir ici, parce que c'était pas eux qui géraient ça.

E – Parce que c'est pas du pénal ?

(Jordan) – Ouais voilà. Mais là du coup il faut que je fasse tous les ... trucs, les papiers pour qu'il me rembourse la voiture, et je sais pas combien de temps ça va prendre, [la juriste] m'a dit que ça dépend du gars s'il répond ou pas, mais en attendant j'ai pas de voiture quoi, donc c'est compliqué. »

Jordan s'en est à l'origine remis à la police, pensant qu'ils allaient « gérer » la situation, mais il est désormais confronté à une situation où il doit lui-même participer activement à la procédure. Comme il le laisse entendre par ses termes vagues, il ne sait que très peu ce qu'il est censé faire et est étranger à ce genre de situation, qui le met mal à l'aise. Il n'affirme rien, préférant citer ce qu'en a dit la juriste. Le malaise que représente cette situation inhabituelle à l'issue inconnue est renforcée par l'urgence que représente pour lui le fait de récupérer sa voiture, ou l'argent pour s'en racheter une, car il s'en sert quotidiennement pour se rendre au travail. Le stress provoqué par l'impératif d'autonomie que nous avons évoqué dans les parties précédentes, le sentiment de ne pas pouvoir réaliser seul ses démarches, participent du recours des justiciables à l'accès au droit physique. Le sentiment d'incapacité conduit à un désir de délégation. Ce besoin d'obtenir de l'aide est d'autant plus fortement ressenti lorsque la situation est jugée urgente par le justiciable, ce qui est loin d'être rare comme nous l'expliquerons dans une prochaine partie. Mais ce besoin d'autrui ne se limite pas à l'aide technique.

Un autre cas vient appuyer l'importance que les justiciables donnent à la rencontre physique : celui de Kim. Kim s'est distinguée des autres participants par un simple fait : elle a trouvé sans difficulté son chemin sur le diagramme dynamique du site. Employée d'Amazon, elle n'a pas reçu les compensations de la CPAM auxquelles elle avait droit dans le cadre d'un accident du travail, car la DRH n'a pas transmis ses attestations de salaire, et ce pendant 4 mois. La CPAM n'avait aucune preuve écrite de son contrat de travail. Elle explique sa situation avec une certaine maîtrise du vocabulaire juridique, et surtout semble très au fait de ses droits. Son expérience avec d'autres employeurs peu scrupuleux et la présence d'avocats dans son entourage familial expliquent cette aisance. Pourtant, lorsqu'elle lance concrètement les démarches, et après avoir contacté son avocat, elle préfère s'en remettre à l'écrivaine publique pour contester la situation auprès de la CPAM :

« J'veux pas faire de bêtises, j'veux pas écrire moi-même une lettre, j'veux pas regarder sur Internet. J'veux vraiment que quelqu'un m'aide euh, quelqu'un du service public, dans le droit, qui m'aide à écrire ce courrier-là. À la base j'allais voir avec mon avocat, et il m'a dit qu'à la maison de Justice ils avaient un écrivain en droit justement, et qui pourrait m'aider à faire mon courrier pour contester la décision de la sécu. Du coup j'ai pris rendez-vous et je suis venue. »

Bien que tout à fait capable de trouver les informations nécessaires en ligne, très au fait de sa situation et de ses droits, Kim préfère s'en remettre à des professionnels pour « ne pas faire de bêtise ». Sa déclaration sonne comme une revendication, un refus de devoir faire elle-même ce qu'elle estime ne pas relever de sa compétence, elle en appelle de fait à l'assistance du « service public ». Le sentiment d'étrangeté au droit et d'inaptitude, la peur de mal faire, ne sont donc pas exclusifs aux moins dotés.

5. Le besoin d'en discuter, de parler à quelqu'un

Lorsque nous avons évoqué les solutions dématérialisées, elles déclenchaient chez beaucoup d'interlocuteurs, usagers comme professionnels, une même réponse : « les gens ont besoin d'humain », « il y a des choses qui ne passent que par l'humain ». Ce besoin d'humain a été évoqué à plusieurs reprises par les participants de l'expérience, moins comme une posture idéologique que comme un ressenti personnel.

Ce besoin d'interlocuteur prend différentes formes. Il peut être une réponse au sentiment d'urgence. Lorsque la situation qui constitue le motif de la visite est perçue par le justiciable comme urgente, ou grave, il accepte d'autant moins de devoir passer par tout un processus d'accès. À la manière de celui qui s'énerve sur le serveur vocal interactif d'un service après-vente, souhaitant soudainement plus que tout au monde avoir « un humain au bout du fil », les participants rapportent avec une certaine colère tout le parcours qu'ils ont du effectuer pour trouver le bon interlocuteur, celui à qui ils pourront expliquer leur situation librement. Et ce parcours qui peut être long et décevant, est un facteur de détresse pour certains, d'où leur insistance à « voir quelqu'un ». Dans d'autres cas, c'est le silence d'un autre professionnel de Justice qui conduit au besoin d'avoir un interlocuteur. Le cas de Farid, est à ce titre parlant. Engagé dans une procédure aux prud'hommes en tant que victime d'un licenciement abusif, il s'est rendu à la MJD pour trouver un interlocuteur, « n'importe qui », car il ne parvient pas à joindre son avocat pour faire appliquer le jugement.

L'interlocuteur humain est aussi celui avec qui on peut discuter, être bien sûr de ce qu'une décision implique, exprimer ses réserves, trouver d'autres solutions, se rassurer, confirmer un point de vue, ou demander des précisions. Roger par exemple n'est pas satisfait des solutions que lui propose le site, mais celui-ci ne lui permet pas d'en discuter :

Roger énonce les différents tribunaux présentés sur la page (tribunal judiciaire, tribunal de proximité, ...). Nous lui demandons s'il fait la distinction entre ces différents tribunaux, « non, explique-t-il, mais de toute façon moi quand je vois tribunal euh ... [rire nerveux] j'aime pas bien, j'aime pas bien. Moi ça me fout un peu la frousse [rire]. - Parce qu'on se dit que ça va aller loin ? - Exactement ! Exactement. Pour une affaire comme la mienne ... euh ... j'l'ai dit au conciliateur d'ailleurs, s'ils remboursent : très bien, c'est très très bien, hein. Mais s'il faut aller plus loin, non ! Attendez, il faut prendre un avocat, l'avocat il travaille pas gratuitement, ça va me coûter plus cher que les mille euros en jeu [rire] ».

L'idée d'aller au tribunal met Roger mal à l'aise, entre autres pour des raisons financières, c'est pourtant dans son cas la voie indiquée pour accéder à ses droits, les faire valoir, si l'autre partie refuse de le rembourser. Il a pu faire part de ses réserves au conciliateur, avec qui il en a discuté, ce qui lui a permis de savoir précisément ce qu'il comptait faire et ne pas faire, où s'arrêterait son recours au droit. Il s'est d'ailleurs dit « très content » de son rendez-vous.

6. Conclusion

L'expérience que nous avons menée auprès des usagers de la MJD nous amène à reconsidérer ce qu'implique concrètement la dématérialisation de l'accès au droit pour les justiciables. Les difficultés avec l'informatique, l'absence de compétences numériques suffisantes, ne sont pas les seuls obstacles qui parsèment les chemins du droit qui relient les justiciables à la Justice. Si nous avons pu constater les manifestations de la « fracture numérique », elles n'ont représenté qu'une difficulté secondaire pour une majorité d'enquêtés. Même ceux qui ont refusé de prendre place devant l'ordinateur n'ont jamais limité la justification de ce choix à leur faible familiarité avec les outils numériques. Il y a donc d'autres dimensions à prendre en compte.

Dans un premier temps, nous avons pu constater que la non-familiarité avec le lexique et les logiques du droit, que nous avons regroupés sous l'appellation « grammaire du droit », semblent constituer un obstacle bien plus substantiel et commun que l'informatique à l'autonomie des justiciables, du moins de ceux qui ont participé à l'expérience. Il ne s'agit pas uniquement de maîtriser les termes du droit, mais également les catégorisations et dans une certaine mesure les procédures.

Ensuite, nous avons pu rendre compte de l'importance que les participants accordaient à la présence d'un agent pour les aider. D'une part afin de compenser leur faible maîtrise du droit, qui les conduit à craindre de mal faire et d'en essayer les conséquences, qu'il s'agisse de sanctions ou de délais, d'autre part, afin d'avoir un interlocuteur avec qui échanger, en traitant spécifiquement de leur situation, et en prenant en compte leurs réserves, leurs questions, leurs inquiétudes et leurs choix.

C'est à ce stade que se concrétise notre problématique. Il apparaît au vu de ces premiers résultats que décrire ce qu'implique la dématérialisation dans l'expérience qu'on les justiciables de l'accès au droit, revient davantage à décrire ce que les outils dématérialisés ne permettent pas. L'expérience de l'accès au droit physique, du rendez-vous, semble dépasser le cadre de ce qu'elle a de commun avec l'expérience dématérialisée, à savoir la mise à disposition de l'information juridique. Pour poursuivre notre compréhension de cette réalité, il nous faut donc désormais nous pencher sur ce que représente l'expérience du rendez-vous d'information juridique pour les justiciables.

Chapitre 2 : Se confronter à l'institution

Notre première approche de terrain a révélé que les préoccupations des politiques publiques en matière d'accès au droit, qui se sont largement limitées à la problématique de la « fracture numérique » et des compétences informatiques, ne rendent pas compte de l'ensemble des besoins exprimés par les justiciables. Le rendez-vous d'information juridique ne serait donc pas réductible à une modalité d'accès différente aux mêmes informations que celles présentes sur Justice.fr. Le rendez-vous juridique ne se limite pas à sa fonction de mise à disposition de l'information. La suite de notre développement vise à rendre compte de ce qui se joue de spécifique dans un rendez-vous d'accès au droit, de ce qu'il représente et du rôle que jouent les agents dans la capacité qu'on les justiciables à se saisir de leurs droits.

Dans cette seconde partie, nous nous concentrerons sur le rapport qu'entretiennent les justiciables avec le monde de la Justice et les structures d'accès au droit, et l'impact de ce rapport dans leurs dispositions face au juriste. Pour ce faire il nous faut dans un premier temps donner un cadre conceptuel à l'accès au droit tel qu'il est vécu par le justiciable, c'est-à-dire comme la démarche personnelle d'un individu qui saisit une institution. Dans cette optique, nous déterminerons le sens de la « mobilisation du droit », en nous plaçant dans la perspective compréhensive des *Legal Consciousness Studies*, ce qui sera l'occasion pour nous d'apporter une définition elle-même compréhensive de la notion de « droit ». Nous nous pencherons ensuite sur les différentes représentations de la Justice et du droit entretenues par les usagers des structures d'accès au droit, du moins les plus fréquentes, et tentant de rendre compte de leur impact potentiel sur la mobilisation du droit, sur le recours au droit, et sur l'issue de cette mobilisation.

A. Présentation des concepts

Avant de présenter l'analyse de nos résultats, il nous faut décrire un ensemble de concepts qui sont nécessaires pour définir notre unité d'analyse, notre approche méthodologique, et nos outils de compréhension.

1. La mobilisation du droit

La notion d'accès au droit renvoie, comme nous l'avons précédemment évoqué, à une nécessité pour le justiciable de réaliser un effort, qui consiste à se déplacer, littéralement et symboliquement. Le déplacement, au sens littéral, renvoie simplement à la question de la mobilité, aux contraintes matérielles qu'imposent les démarches administratives : aller au guichet, se rendre à l'audience, aller poster une lettre, ... Au sens symbolique, il renvoie à l'idée de devoir sortir d'une réalité sociale, d'un monde quotidien, pour entrer dans une autre réalité sociale, un autre monde social, où les codes, les normes, les pratiques, les représentations, les logiques, sont différentes, et de fait plus imprédictibles car moins maîtrisés. Il existe plusieurs passerelles qui permettent un tel déplacement, qui sont chacune un « chemin du droit » différent, avec ses propres conditions d'entrée, ses propres étapes et ses propres obstacles.

Dans le cas de la Justice, les chemins du droit interviennent dans ce que Erhard Blankenburg nomme la « mobilisation du droit », une notion qui se veut plus compréhensive que le simple « recours au droit » (1994, p.692). Le recours au droit, comme les chemins du droit, renvoient au processus de prise de contact avec l'institution par le justiciable. La notion de mobilisation du droit est plus englobante, puisqu'elle débute au moment de « la prise de conscience de l'aspect juridique d'un conflit » (p.691). Le processus complet de mobilisation du droit tel que présenté par Blankenburg se décompose en plusieurs étapes :

1. **Identifier le caractère juridique de la situation.** Pour envisager le tribunal, car c'est de cela qu'il s'agit en 1994, il faut déjà « prendre conscience que le problème auquel on est confronté peut s'exprimer en termes juridiques : il faut le situer sur le plan juridique » (p.692). Comme le précise Blankenburg, il ne s'agit pas seulement de connaître ses droits, où de savoir quand les appliquer ; un ensemble de facteurs sociaux conduisent l'individu à qualifier ou non une situation en termes de droit. Un facteur important de cette qualification juridique est « l'éloignement social » (p.693), c'est-à-dire le degré de proximité, de familiarité que l'on entretient avec l'autre partie. Plus cet éloignement est important (anonymat, personne morale, statut hiérarchique, ...), plus le justiciable tendra à rechercher une solution juridique. Cela s'explique simplement : si le plaignant fréquente l'autre partie, à l'occasion de lui parler, il envisagera plus facilement une issue informelle au litige. Si la discussion est rendue plus difficile, du fait d'un éloignement géographique, ou d'un déséquilibre dans l'interaction lié aux positions sociales (employé contre employeur, ...) alors la solution juridique viendra plus facilement à l'esprit, pour se substituer aux solutions informelles, qui ne se mettent pas en place « naturellement ». S'ajoute à cela la « formalisation de la relation » (p.693), qui est également un facteur important. Les relations qui ont déjà une forme de nature juridique (avec son assurance, via un contrat de travail, ...), seront bien plus souvent gérées de manière juridique en cas de litige.
2. **Connaître ses droits et vouloir les appliquer.** Même un problème reconnu comme de nature juridique n'entraîne pas automatiquement un usage du droit. D'abord, la solution judiciaire peut sembler être une menace potentielle sur les relations que l'on entretient avec l'autre partie, « Envisager une solution judiciaire, demander à un avocat de téléphoner ou d'écrire une lettre peut être considéré comme une menace, ou un mode trop formel d'intervention que l'on préfère éviter » (p.692). C'est aussi pourquoi de nombreuses situations qui relèvent du juridique ne sont pas appréhendées comme telles par les acteurs, car la proximité qu'ils entretiennent avec l'autre partie les dissuade de les exposer à une procédure judiciaire, que ce soit par soucis pour eux ou par peur des conséquences (relation détériorée, vengeance personnelle, atteinte à la réputation, ...) Ensuite, ce sont les compétences juridiques du justiciable qui entrent en jeu car c'est ici qu'intervient le « recours au droit ». Premièrement, il doit être en mesure de savoir à qui incombe la charge d'engager le procès, la réponse variant grandement d'une situation à l'autre, parfois à cause de détails. Le justiciable doit donc être conscient de ses droits et savoir mettre en place leur défense. À ce jeu, « *La capacité du client à formuler une réclamation, sa connaissance des associations de consommateurs, des services juridiques qu'elles offrent, des frais qui en découlent sont autant de facteurs de la demande juridique, qui, compte tenu de l'infrastructure juridique et judiciaire existante, déterminent l'accès à la Justice* » (p.694).

Certains adversaires semblent également plus difficiles à attaquer, ce qui peut décourager les justiciables. Les résultats de l'enquête de Blankenburg indiquent notamment qu'environ la moitié des enquêtés s'opposant juridiquement à la fonction publique considèrent la situation comme désespérée et que 42 % des personnes ayant un différend avec l'administration ont abandonné l'idée de poursuites.

3. **Le conflit juridique** Une fois l'existence d'un « besoin juridique » (p.694) admise, il faut la transformer en « demande juridique » (p.695) via le « marché des services juridiques » (p.694). Or, *« les services rendus par les professionnels de la Justice et les tribunaux ne sont pas uniquement stimulés par la demande du « consommateur » qui fait appel au droit, mais également par le « fournisseur » de droit, qui offre son produit à certaines conditions. Son but n'est pas seulement de satisfaire les besoins des consommateurs. Il exerce en même temps un contrôle social. Les individus ne sont pas libres d'utiliser les institutions judiciaires à leur gré. Ils peuvent être confrontés à un adversaire qui les entraîne malgré eux dans un procès, ou encore se retrouver dans une situation où le passage par le droit est incontournable⁵¹ »* (pp.694-695) La mobilisation du droit ne se fait donc pas toujours de plein gré, et elle implique de toute façon de se conformer au fonctionnement du marché des services juridiques. Or c'est à ce stade qu'un tri s'effectue selon les compétences juridiques des justiciables. Les résultats de l'enquête permettent de noter que *« 8 % des personnes en conflit avec l'Administration, 12 % des consommateurs, 11 % des locataires et 5 % des travailleurs qui ont reconnu avoir eu des difficultés [sur le terrain juridique], ont consulté un avocat ou un conseil juridique, et que dans ces catégories, respectivement 3 %, 2 %, 3 % et 7 % des personnes concernées sont passées devant le tribunal ... Ainsi, la proportion de ceux qui engagent réellement un procès en cas de conflit juridique, se révèle infime »* (p.696).
4. **Le procès.** Si la motivation du justiciable est suffisante pour engager des poursuites, et qu'il parvient à naviguer dans l'appareil judiciaire, arrive l'étape du procès, qui ne concerne qu'un nombre restreint d'individus. Cette étape n'a pas forcément pour but de résoudre de manière juste une situation de contentieux. Elle peut servir divers intérêts, et la capacité des justiciables à anticiper l'issue du procès est de fait cruciale. Il s'agit de jouer de la procédure pour en tirer profit, quitte parfois à perdre le procès. Plusieurs éléments capitaux jouent sur le déroulement du procès et l'intérêt qu'en tirent les parties. Elles peuvent par exemple tenter de faire durer la procédure ou miser sur le manque de preuves en parvenant à faire porter la charge de la preuve sur l'autre partie, ce qui les place dans une position favorable. Les justiciables les plus dotés sont ainsi en mesure de décourager des adversaires moins aptes. Comme le note l'auteur : *« Souvent, face à la difficulté de prouver ce qu'elles avancent, les personnes lésées ne courent pas le risque d'engager une procédure juridique »* (p.697). Dans d'autres cas, le procès ne sert qu'à répartir la responsabilité. Ce sont des procès à somme nulle, *« où l'une des parties ne peut gagner que ce que l'autre perd »* (p.698). Les chances d'aboutissement du procès jouent également sur le passage à l'acte. Les avocats prévoient très souvent à l'avance les conséquences d'un procès, et peuvent à ce titre utiliser la menace d'une action en Justice pour accélérer la procédure et convaincre les autres parties d'accepter une médiation. En effet *« Mener une procédure à son terme constitue non*

51 C'était le cas du divorce il y a encore quelques années, c'est aussi le cas des successions.

seulement une perte de temps, mais expose le plaignant à des frais importants, pour une issue positive non garantie » (p.698) De fait, de nombreuses procédures sont abandonnées en cours de route. Il existe cependant des affaires qui exigent une décision de Justice. Cependant, note l'auteur, « si elles ont le choix, la plupart des parties préfèrent éviter le procès, même si les frais de procédure sont couverts par un contrat d'assurance juridique » (p.699). Le risque financier semble ne pas influencer significativement le choix de renoncer au procès, puisque les parties ayant souscrit à une assurance couvrant ces frais ne sont pas plus nombreuses que les autres à passer à l'acte. Pour l'auteur, cela montre que « Le risque social de perdre une relation demeure plus fortement dissuasif que le risque financier » (p.699).

5. **La mise en œuvre.** La décision judiciaire n'est pas forcément mise en œuvre. Il y a par exemple une différence entre posséder un titre juridique exigeant le remboursement d'une dette, et le fait d'être effectivement remboursé. De plus, certaines décisions ne sont que des étapes de la négociation. Les acquis obtenus par une partie pouvant être placés sur la balance des négociations pour être échangés contre des contreparties plus intéressantes à leurs yeux. Une fois que la Justice leur reconnaît un acquis, ils peuvent l'échanger, en y renonçant, au sein d'un arrangement.

Le constat que fait Blankenburg à propos de cette échelle de mobilisation du droit, c'est qu'elle fonctionne comme un entonnoir. Plus l'individu avance dans sa mobilisation du droit, plus il y a de chances qu'il abandonne, et le nombre de situations relevant du droit qui trouvent une issue concrète via l'application d'une décision judiciaire sont finalement minoritaires.

Cette échelle mérite à notre sens quelques menus ajustements, ne serait-ce que du fait de l'évolution du système judiciaire depuis 1994, mais elle constitue un support intéressant pour définir une approche de l'expérience des justiciables, et une unité d'analyse. Le principal ajustement que nous apportons à l'échelle proposée par Blankenburg concerne le « procès ». En effet, du fait de la déjudiciarisation, le développement des modes alternatifs de règlement des conflits permet à certains litiges d'être réglés « à l'amiable », l'accord trouvé pouvant être homologué par un juge. De plus, en accord avec l'approche méthodologique de Blankenburg, qui est aussi la nôtre sur ce point, il convient ici d'étudier le droit de manière « externe » (op.cit, p.692), en se focalisant sur les justiciables et leur vécu. De fait, et pour toutes ces raisons, il nous paraît préférable de substituer au procès la notion d'« arbitrage judiciaire », qui ne relève pas du vocabulaire juridique⁵², et désigne simplement le fait, pour le justiciable, que justice ait été dite, que l'affaire soit tranchée par la Justice, y compris s'il ne s'agit que d'un constat d'accord à l'issue d'une conciliation, qu'il soit homologué ou non, tant que les justiciables lui donnent la valeur d'une décision « officielle » émanant de l'institution judiciaire.

L'autre élément qui n'apparaît pas sur cette échelle, même si l'auteur en fait mention, c'est la différence entre les situations où la mobilisation est active, soit celles où le justiciable initie lui-même la mobilisation du droit face à une situation, et la mobilisation passive, celle où le justiciable se voit contraint de mobiliser le droit. Cette deuxième éventualité s'applique lorsque le justiciable n'est pas celui qui qualifie initialement la situation en termes de droit. Par exemple s'il reçoit une première injonction à payer, ce n'est pas lui qui qualifie sa situation en termes de droit, c'est

52 Contrairement à l'arbitrage juridictionnel.

l'institution qui le fait, qui l'informe que sa situation relève du domaine judiciaire, l'amenant ainsi à mobiliser le droit, c'est-à-dire ici à analyser sa situation comme relevant du droit. L'échelle ne s'en trouve pas foncièrement modifiée, mais c'est une clarification nécessaire, car le terme « mobilisation » laisse entendre que le justiciable est toujours celui qui « vient chercher » le droit, or c'est parfois le contraire, ne serait-ce que parce que dans de nombreux litiges, c'est l'une des parties et non les deux qui initie une procédure en Justice, et l'autre qui en est informée par la suite. On peut d'ailleurs émettre une remarque similaire face à l'expression « accès au droit », pour rappeler que l'accès au droit implique également la possibilité de connaître ses droits face à une procédure ou une menace de procédure par une autre partie. Comme nous le verrons plus tard dans ce développement, le caractère actif ou passif de la mobilisation du droit a d'importantes implications sur le déroulement d'un rendez-vous d'accès au droit. Rappelons cependant que notre corpus est composé d'individus qui effectuent une démarche impliquant l'accès au droit, la mobilisation passive inclut donc un ensemble de situations que nous ne traitons pas, notamment les convocations. Nous nous concentrons sur les individus qui décident de venir, même si c'est à la suite d'une mobilisation passive du droit (ils ont reçu un courrier qu'ils ne comprennent pas, une menace orale de poursuite, ...).

2. Le capital procédural

Le parcours du justiciable vers puis au sein du monde de la Justice relève de ce processus de mobilisation du droit par pallier, qui mesure sa capacité à obtenir justice via l'institution judiciaire. Alexis Spire et Katia Weidenfeld désignent à ce titre, comme facteur déterminant, le « capital procédural » (2011, p.692), plutôt que les connaissances juridiques, rattachées à la notion de « socialisation juridique ». Le capital procédural est défini comme un « *continuum d'usages du droit permettant la transformation d'un litige en un contentieux formulé dans des termes juridiques susceptibles d'emporter la conviction du juge* » (Ibid.), et qui peut concerner des individus n'ayant pas de connaissance particulière du droit. Comme l'expliquent les auteurs, dans une large mesure, « c'est [...] la capacité du requérant à traduire, ou à faire traduire, son affaire dans le langage du droit qui conditionne ses chances de réussite » (Ibid.). Mais le capital procédural ne se limite pas aux compétences juridiques, il renvoie « plus généralement, à la faculté de tirer profit des « adjuvants » disponibles » (p.701). Autrement dit, le capital procédural inclut également la capacité à s'orienter dans le système judiciaire, à s'adresser aux bonnes personnes et à retenir et utiliser les bonnes informations. Avoir le réflexe de faire appel à un avocat est par exemple significatif, car sa présence est corrélée avec de plus fortes chances d'obtenir satisfaction. Ce sont tous ces éléments de familiarité avec l'institution judiciaire dont la notion de capital permet de rendre compte. Comme l'expliquent les auteurs : « *les chemins qui mènent à la victoire sont escarpés et ceux qui les empruntent doivent mobiliser un ensemble de ressources sociales et culturelles qui leur permettent de s'orienter tout au long de la procédure. Ce capital procédural suppose non pas une culture juridique, mais un ensemble de compétences techniques et sociales qui permettent de se sentir en droit d'exercer pleinement ses droits* » (Ibid., p.700). Bien qu'étant des facteurs de maîtrise ou de non-maîtrise de ces codes, le niveau de diplôme et la CSP n'expliquent pas tous les cas. Certains justiciables très diplômés « restent hermétiques à la langue du droit » (Ibid., p.701), tandis que des requérants moins diplômés acquièrent des compétences juridiques pendant toute la durée de la procédure.

Selon l'enquête menée par les auteurs, parmi l'ensemble des justiciables qui poussent la procédure jusqu'au procès, le choix d'un intermédiaire (et notamment d'un avocat) compétent est crucial. Ce choix relève lui aussi du capital procédural : les plus dotés, qui sont majoritairement issus des catégories sociales dominantes, feront appel à un avocat spécialisé en la matière qui les concerne, tandis que les autres, par manque de connaissance ou de réseau, feront plus facilement appel à un avocat sans se soucier de ses domaines de compétence, le choisissant par exemple via un proche ou pour sa proximité géographique, voire s'en remettront à des figures « d'expert » encore plus discutables, comme des proches ayant une quelconque proximité avec le droit. Cette facette du capital procédural se traduit aussi par le rapport au rôle de l'avocat. Chez les moins dotés, la tendance est à la délégation, le sentiment d'illégitimité et d'inaptitude conduisant les requérants à s'en remettre, parfois totalement, à l'avocat. À l'inverse, les plus dotés en capital procédural interagissent fréquemment avec leur avocat, et construisent le dossier avec lui, ce qui joue aussi sur la nature de la confiance qu'ils lui portent. Ce sentiment d'être autorisé à intervenir dans le dossier relève lui aussi du continuum d'usages qui constitue le capital procédural.

Le capital procédural joue largement sur les attentes des justiciables. Selon Spire et Weidenfeld, les moins dotés entretiennent un rapport plus distant, et de fait plus méfiant à la Justice. *« Pour les requérants dépourvus de toute forme de capital procédural, le tribunal apparaît souvent comme un univers à part, composé de gens qui se connaissent, qui fréquentent les mêmes milieux, qui parlent le même langage, mais qui appartiennent à un autre monde que le leur »* (p.707). D'une manière générale, toujours selon les auteurs, c'est la méfiance et la désillusion qui caractérise les moins dotés en capital procédural. Le sentiment de désenchantement est aussi présent chez les plus dotés, mais il relève plus d'une distance avec « la dimension cérémonielle de l'institution judiciaire » (p.708). La procédure leur semble inutilement technique, et ils n'apprécient pas la position omnipotente des magistrats, qu'ils soupçonnent parfois de partialité, ou de complaisance avec la durée des procédures. À ce titre les auteurs ajoutent que *« L'étonnement manifesté ici à l'égard des délais suggère en réalité implicitement un regard très critique porté sur la Justice et les méandres de sa procédure. Les requérants disposant d'un capital procédural sont paradoxalement plus critiques à l'égard des délais, alors qu'ils les ressentent moins durement, notamment parce que leurs ressources les rendent moins dépendants de l'issue du litige »* (p.709). Le capital procédural joue donc sur ce que les *Legal Consciousness Studies*, courant dont les auteurs se revendiquent, désignent sous le nom de rapport au droit ou rapport à la Justice.

3. Le rapport au droit

a. Les Legal Consciousness Studies

Les *Legal Consciousness Studies* apparaissent aux États-Unis dans les années 1980 sous la forme des « *Crits* », ou *Critical Legal Studies*, un courant de sociologie juridique qui cherche à construire une théorie générale des relations entre droit et société. Elles dépassent en ce sens d'une part le cadre des recherches utilitaires, voyant dans les sciences sociales « des instruments au service du système légal et des réformes » (Pelisse, 2005, p.116) ; et d'autre part celui des *Gap Studies*, qui se focalisent sur les écarts entre les lois telles que conçues à l'origine et les lois une fois appliquées et comprises par les populations, sans s'attarder sur les pratiques du droit comme objet

d'étude⁵³ (Ibid., p.117). Le paradigme des *Critical Legal Studies* cherche à rendre compte du droit « comme pratique sociale » (p.117). Les différents domaines dans lesquels il se décline ont en commun un concept central : la *Legal Consciousness* (conscience du droit). En réaction au juridisme positiviste, qui conçoit « les phénomènes juridiques comme la résultante de dispositifs institutionnels et officiels destinés à intervenir sur la réalité⁵⁴ », les LCS reposent sur l'idée que « *la manière par laquelle le droit fait l'objet d'expérience et est compris par les citoyens ordinaires, dans la mesure où ils choisissent d'invoquer la loi, évitent de le faire ou lui résistent, est une part essentielle de la vie du droit* » (Pelisse, op.cit, p.117). L'approche par les *Legal Consciousness Studies* repose donc dès son origine sur le rejet d'une vision du droit ou de la Justice comme entités ou institutions étrangères à l'influence de la société, et qui n'ont avec elle qu'une relation verticale en cela qu'elles éditent les normes, ou une partie des normes, auxquelles celle-ci se conforme. Il s'agit de s'intéresser aux pratiques quotidiennes et concrètes du droit, en incluant les sujets du droit, les justiciables, dans la recherche, posant le principe qu'ils participent également à définir la réalité du droit lui-même.

L'anthropologue Sally Merry pose en 1990 une définition de la *Legal Consciousness* devenue une base pour les études postérieures : « *Le droit consiste en un répertoire complexe de significations et de catégories qui sont comprises différemment par les gens, en fonction de leurs expériences et de leur connaissance du droit. [...] Les manières dont les gens comprennent et utilisent le droit, je l'appelle leur conscience du droit. La conscience est ce que les gens conçoivent comme la manière "naturelle" et normale de faire des choses, les formes habituelles de leurs paroles et actions et le sens commun qui fonde leur façon de comprendre le monde. [...] Elle est incorporée dans la connaissance pratique et se développe à travers l'expérience individuelle, une expérience qui prend place dans des structures qui définissent la vie des individus. Mais elle change avec des expériences contradictoires. Les gens s'interrogent sur ce qu'ils font et modifient leur comportement, s'il apparaît que leur façon de faire ne marche pas ou contredit ce qui leur arrive. [...] La conscience du droit est exprimée par l'acte d'aller au tribunal tout autant que par le discours tenu à propos des droits et du sentiment d'être autorisé par le droit (entitlement). [Car] le droit fournit un ensemble de catégories et de cadres à travers lesquels le monde est interprété. Les mots et les pratiques légales sont des construits culturels qui ont des significations puissantes non seulement pour ceux qui sont formés au droit ou qui l'utilisent de façon routinière, mais aussi pour les personnes ordinaires. [...] Cette accumulation historique, intriquée et plus ou moins contradictoire de règles, de sanctions, de catégories de comportements qui reflètent les notions mouvantes de crime, de causes du comportement individuel, de responsabilités de l'État pour la vie sociale, etc., fournit de multiples opportunités pour des interprétations et des contestations. La conscience décrit ainsi la compréhension par l'individu de son monde, un processus actif au cours duquel la personne utilise les catégories culturelles pour construire une conscience de soi⁵⁵ ». Dans cette conception, devenue l'un des fondements de ce paradigme, le droit n'est, à l'échelle des*

53 Ces deux approches étant complémentaires.

54 Ewick, P., Silbey, S. (1992). *Conformity, Contestation and Resistance : An Account of Legal Consciousness*, *New England Law Review*, vol. 26, pp. 731-749. (Cité par) Pelisse, J. (2005). A-t-on conscience du droit ? Autour des *Legal Consciousness Studies*. *Genèses*, 59(2), 114 à 130. <https://doi.org/10.3917/gen.059.0114>

55 Merry, S. (1990), *Getting Justice and Getting even, Legal Consciousness among Working-Class Americans*, Chicago, University of Chicago Press. (Cité par) Pelisse, J. (2005). A-t-on conscience du droit ? Autour des *Legal Consciousness Studies*. *Genèses*, 59(2), 114 à 130. <https://doi.org/10.3917/gen.059.0114>

individus et de leur quotidien, qu'un répertoire parmi tant d'autres, dans lequel ils puisent par habitude, besoin ou contrainte, des éléments de sens ou d'argumentation, sans que ceux-ci ne soient essentiellement plus légitimes que les autres. Pour comprendre l'impact concret du droit sur la société, il faut donc comprendre comment les individus le perçoivent, l'utilisent, et se positionnent par rapport à lui.

b. Une définition compréhensive du droit

Ce positionnement méthodologique n'est pas sans conséquence, et il nous faut, avant de poursuivre, procéder à une parenthèse afin de rendre compte succinctement d'un débat interne au courant des LCS, qui nous conduira à un effort de définition nécessaire à une compréhension claire de la suite de notre développement. En effet, dès lors que l'on retire conceptuellement à l'État ou à l'institution judiciaire le monopole de la définition légitime de ce qui fait ou non concrètement loi⁵⁶, en reconnaissant à tout un chacun un rôle dans cette définition, les notions de « droit », de « justice » ou de « loi » deviennent floues, puisque la règle de droit n'a aucune légitimité essentielle. Sans entrer trop profondément dans les plis et les replis des implications d'un tel positionnement sur le paradigme des LCS, la façon la plus directe de présenter la question à trancher consiste à se positionner sur l'équivalence ou la non-équivalence de nature des lois « étatiques » (state law) et des autres construits normatifs qui sont utilisés et compris comme une même chose par les citoyens (non-state law). Autrement dit, si des individus se soumettent à des normes sociales non-juridiques mais qui obéissent, au moins dans leur perception, aux mêmes principes (l'obéissance ou le recours à un règlement intérieur dans un collège, aux principes d'une association, à des préceptes religieux ou à des règles familiales par exemple), sous quel prétexte pourrait-on considérer que ces lois n'en sont pas, ou qu'elles ne le sont pas au même titre que les lois juridiques ? C'est donc une définition de ce que l'on rassemble ou non sous le terme de « droit » ou de « loi » qui est en jeu.

Dans *Defining the 'legal': two conceptions of legal consciousness and legal alienation in administrative justice research*, Stergios Aidinlis replace cette question dans l'optique méthodologique. Selon l'analyse qu'il propose, les différentes acceptions du concept de loi correspondent à des perspectives de recherche. D'une part, les approches critiques se concentrent sur l'hégémonie de la loi sur la vie sociale (*legal hegemony*), le droit, la Justice y sont des *explanada*, le chercheur a pour objet d'étude le droit lui-même, et tente de rendre compte des facteurs qui participent à ce que les individus considèrent comme relevant du légal (2019, p.3, 13). C'est dans ce courant que s'inscrivent les *Legal Pluralists*, qui défendent une définition de la loi détachée du rapport à l'État, qui fait écho à celle que proposait Malinowski en 1926 : « *The rules of law stand out from the rest in that they are felt and regarded as the obligations of one person and the rightful claims of another*⁵⁷ ». Dans cette acception, toute règle considérée par un groupe comme régissant légitimement le rapport entre les individus est une loi. À l'autre extrémité du spectre se trouvent les approches qui visent à mesurer l'impact de la loi sur la société. La loi est alors un *explanans*, un facteur, une cause des conséquences observées, qui permet de comprendre le

56 Comprendre ici le terme « loi » dans son acception juridique large de règle de droit, de norme de nature juridique applicable à tous.

57 Malinowski, B., (1985) *Crime and Custom in Savage Society*, p.68. (Original Work Published 1926). In Tamanaha, B. Z., (1993). The folly of the « social scientific » concept of legal pluralism. *Journal of law and society*, 20 (2) 192 à 217.

fonctionnement d'un fait social. La question du chercheur porte dès lors sur la mobilisation du droit par les acteurs (Aidinis, op.cit, p.3, 13). Entre ces deux postures méthodologiques se trouve une posture hybride, ou plutôt un ensemble de postures hybrides, qui correspondent mieux à notre approche en cela qu'elles permettent à la fois de prendre en compte le rapport des individus à une Justice perçue comme hégémonique et inévitable par certains, dans une situation où les usagers sont en posture d'infériorité face à une institution dominante ; tout en rendant compte de la façon dont les individus tentent de mobiliser le droit et l'appareil juridique comme des outils légitimes, pratiques ou tout du moins nécessaires pour atteindre un objectif extra-judiciaire. Comme le propose Aidinis, nous nous focaliserons sur la loi et le droit telle qu'ils sont vécus par les usagers, ce qui veut dire qu'est considéré comme Justice, droit ou loi ce qui, dans la perception de l'acteur, relève de la Justice, du droit ou de la loi en tant qu'institutions spécifiques (op.cit, p. 6). Autrement dit, si un individu considère que le règlement concernant les prestations sociales de la CAF par exemple, est une « loi » au même titre que les règles de droit juridiques, parce qu'il ne fait pas de distinction de nature entre les deux, parce qu'il les pense dépendantes d'un même système ou sources de sanctions de même nature, nous ne les distinguerons pas dans l'analyse de son rapport au droit, précisément parce que son rapport au droit, au sens juridique de droit, sera potentiellement tout aussi influencé par une expérience au guichet de la CAF qu'à celui du SAUJ d'un quelconque tribunal. Ce qui compte pour comprendre le rapport au droit et à la Justice des individus, c'est ce que sont le droit et la Justice dans la définition qu'ils en ont, et qui leur permettra de catégoriser l'expérience comme relevant ou non du droit et de la Justice ; et non les définitions institutionnelles de ces mêmes concepts.

c. The Commonplace of Law, Stories of Everyday Life, une typologie du rapport au droit

L'ouvrage clé des LCS est publié en 1998. Dans *The Commonplace of Law, Stories of Everyday Life*⁵⁸, P. Ewick et S. Silbey étudient la façon dont les justiciables « *interprètent et rendent signifiant le droit*⁵⁹ » (p.15, cité dans Pélisse, 2005). Leur premier constat est le suivant : si le droit régit bien des aspects de la vie quotidienne, celle-ci est rarement perçue comme régie par le droit. Comme elles l'expliquent : « *La plupart du temps [...] les gens ne pensent pas du tout au droit. Dans notre vie quotidienne nous ressentons rarement la présence ou les opérations du droit. Nous payons nos factures parce que nous le devons ; nous respectons la propriété de notre voisin parce que c'est la sienne ; nous conduisons à droite parce que c'est prudent. Nous considérons rarement les jugements et procédures collectives à travers lesquels nous avons défini "ce qui est dû", ce qui est "leur" propriété, ce qu'est "conduire prudemment". Parfois, pourtant, le droit semble faire intrusion dans notre monde quotidien "sans droit"*⁶⁰ » (p.15-16, Ibid.). Les autrices se placent dans une approche constructiviste, qui, à la manière de Merry, voit dans le droit non pas quelque chose d'absent du quotidien, mais simplement un répertoire de pratiques, de représentations et de vocabulaire, parmi d'autres, qui peuvent être mobilisés par les acteurs dans les situations qui, selon leur perception socialement construite, le nécessitent ou s'y prêtent. Le droit fournit des cadres interprétatifs, définis dans l'ouvrage comme « *des codes culturels, des vocabulaires de motifs, des*

58 Ewick, P., Silbey, S., (1998). *The Commonplace of Law. Stories of Everyday Life*, Chicago, University of Chicago Press. (Cité par) Pélisse, J. (2005). A-t-on conscience du droit ? Autour des Legal Consciousness Studies. *Genèses*, 59(2), 114 à 130. <https://doi.org/10.3917/gen.059.0114>

59 Ibid., pp.15-16

60 Ibid.

logiques, des hiérarchies de valeurs et des conventions, qui fonctionnent comme des procédures généralisables appliquées dans la production et la reproduction de la vie sociale » (Ibid., dans Pélisse, 2005) ; et des ressources, c'est-à-dire « des dispositifs matériels et des capacités humaines utilisés pour maintenir ou accroître le pouvoir (savoirs, capitaux, propriétés, etc.) » (Ibid.). Le droit est moins un levier de l'action judiciaire des justiciables qu'un schème interprétatif, un stock organisé de représentations qui permettent de donner du sens à des situations particulières et dont la mobilisation, qui implique des compétences socialement construites, est une ressource de pouvoir dans la vie quotidienne.

Les autrices divisent les justiciables selon une typologie de leur rapport au droit. Ce rapport au droit se caractérise selon trois formes :

- Face au droit (*Before the law*). Celui qui est face au droit le conçoit comme une sphère distincte de la vie quotidienne. Un monde à part, autonome, souvent autoritaire et prédictible, qui fonctionne de manière formelle et rationnelle selon des règles. Impartial et transcendant, il n'est pas dépendant des contextes sociaux-historiques et représente une autorité objective et légitime pour régler les conflits qui relèvent de sa compétence. Cette vision n'implique pas forcément que l'individu considère toute décision juridique comme impartiale pour autant. Nous nommons ce rapport « rapport déférent ».
- Avec le droit (*With the law*). Celui qui est avec le droit le considère comme un jeu, duquel il faut savoir tirer son épingle. Le droit est un espace de stratégie individuelle qui repose sur un ensemble de ressources internes et externes au droit lui-même. Le droit permet de servir légitimement ses propres intérêts. Dans cette compétition interindividuelle, ce qui compte est moins le pouvoir du droit que le pouvoir que chacun est en capacité d'en tirer pour lui-même. Le droit n'est pas jugé selon sa légitimité, mais selon sa capacité à répondre de manière effective aux attentes et aux désirs du justiciable. Nous nommons ce rapport « rapport stratégique ».
- Contre le droit (*Against the law*). Celui qui est contre le droit le voit comme un pouvoir extérieur arbitraire et autoritaire contre lequel il ne sait quoi faire. Le droit pénètre la vie quotidienne par ingérence et l'individu démuni cherche alors des tactiques conscientes ou inconscientes d'y échapper, ne serait-ce que momentanément. Celui qui est contre le droit cherche à retrouver un sentiment de contrôle et de liberté, en bricolant avec la contrainte, en traînant des pieds, en usant d'humour ou en faisant une scène au guichet d'une administration. Nous nommons ce rapport « rapport antagoniste ».

Un même individu peut être amené à changer de posture selon les évolutions de sa trajectoire biographique. Cette typologie est résumée par un tableau qui décrit les dispositions des trois formes de rapport au droit en relation avec ses différents aspects :

	Face au droit Rapport déferent	Avec le droit Rapport stratégique	Contre le droit Rapport antagoniste
Normativité Quelles sont les bases morales de la légalité ?	La loi et le droit sont impartiaux et objectifs.	Le droit en tant que règle n'est que partiellement légitime, il donne une légitimité réelle à celui qui s'en sert pour défendre son intérêt propre.	C'est la force qui fait le droit, le droit s'impose par la force aux plus faibles.
Contraintes Qu'est-ce qui décide des contraintes qu'impose le droit ?	Le fonctionnement du droit dépend des structures organisationnelles	Les contraintes du fonctionnement du droit sont contingentes, dépendent des décisions, des verdicts, ...	Les contraintes du droit sont visibles dans les institutions qui les imposent
Capacité Qu'est-ce qui joue dans la capacité à obtenir satisfaction du droit ?	Les règles du droit et l'organisation formelle	Les ressources individuelles, l'expérience, l'habileté	Les structures sociales (rôles, règles, hiérarchies, ...)
Espace/Temps	Séparé de la vie quotidienne	Simultané à la vie quotidienne	Colonisant la vie quotidienne

B. Un monde étranger

La mobilisation du droit implique, comme nous l'avons exposé, un déplacement symbolique vers le monde de la Justice. Dans cette partie nous revenons sur les principales représentations de la Justice et de l'accès au droit que mobilisent les justiciables pour appréhender ce processus.

1. Qu'est-ce que la Justice ?

a. *La Justice, un monde mal connu*

Le premier constat que nous apporte l'observation des usagers des structures d'accès au droit, c'est que la Justice est plus facilement définie par ses défauts que par ses qualités aux yeux de ceux qui viennent la rencontrer. Le rapport difficile d'une partie des populations avec la Justice n'est pas un phénomène récent. Depuis la formation de l'État moderne, la Justice est perçue par une partie des foules comme séparée du monde quotidien, voire ennemie de ce dernier. « Seigneur, délivrez-nous de tous les maux et de la Justice » priaient les paysans français du Limousin ou des Charentes au siècle où les états devenaient des nations⁶¹. Eugen Weber, dans *La Fin des Terroirs*, rapporte comment au XIX^e siècle, cette opposition s'est construite autour de celle de l'État et de la communauté nationale d'une part, et de la vie villageoise locale d'autre part. La Justice était alors

61 Weber, E. (1983). *La fin des terroirs*. Ed française, Librairie Arthème Fayard et Recherches. p.84

perçue comme une force étrangère aux traditions et aux habitudes, qui imposait un pouvoir injuste venu d'en haut :

Le paysan, si souvent illettré, estimait qu'il était toujours dupé par les hommes éduqués ou semi-éduqués avec desquels il devait traiter - et c'était très souvent le cas ! Les frais d'une succession pouvaient représenter les trois quarts de celle-ci. Les prêtres exigeaient d'importants honoraires qu'une habile manipulation parvenait généralement à accroître encore. Il en allait souvent de même pour les ventes de terre. Les seuls frais de tribunal, même les plus bas, paraissaient considérables à des hommes et des femmes qui amassaient sou après sou. Quant aux papiers, aux documents officiels - peu nombreux si on les compare avec ceux d'aujourd'hui - ils submergeaient et confondaient l'homme simple des campagnes. Une négligence de la part des maires ou de leurs adjoints pouvait conduire à la perte d'un certificat de naissance, et, à la veille d'un mariage, à la vérification coûteuse mais inévitable d'un état civil. À cause de son ignorance ou de sa négligence, un vendeur pouvait se voir réclamer un titre de propriété dont il n'avait jamais soupçonné l'existence. Il n'est donc pas étonnant qu'en 1848, tant de paysans aient souhaité massacrer les magistrats et tous leurs semblables ! Ceux-ci – huissiers, percepteurs, gendarmes - étaient les principaux intermédiaires entre les gens des campagnes et la collectivité nationale. (1983, p.85)

Encore aujourd'hui, nombre de ces reproches caractérisent la vision qu'entretiennent une partie des justiciables dans leur ensemble avec la Justice. Le premier point à évoquer est certainement l'étrangeté, la distance qui sépare le monde quotidien et familial du monde judiciaire. Nous évoquons plus tôt cette distance en en faisant une condition intrinsèque du principe de l'accès au droit, et plus encore de l'aide à l'accès au droit. En effet c'est précisément parce que le déplacement symbolique du monde social quotidien au monde social du droit implique un effort et un besoin d'aide, et sous-entend donc que la distance symbolique à parcourir est grande, que les publics les plus étrangers au droit sont aussi les usagers des structures d'accès au droit, si l'on exclut ceux qui ne sont pas en mesure d'y avoir recours. Par corollaire, la vision du droit comme entité étrangère, éloignée, inconnue et imprévisible caractérise la grande majorité des usagers de ces structures, y compris les plus dotés en capital procédural et en connaissances juridiques. Ce sont ces deux éléments qui ont manqué à la plupart des participants de l'expérience réalisée sur Justice.fr, et qui ont conditionné leur sentiment d'étrangeté, d'un monde qui n'est pas le leur. Les termes du droit et les logiques de fonctionnement de la Justice sont largement ignorés du grand public, au point de provoquer de vives inquiétudes lorsqu'ils sont mobilisés, comme en témoigne par exemple ce bref extrait d'un échange entre Murielle, 72 ans et une juriste.

Murielle se rend au rendez-vous juridique suite à un litige financier. Par amour, elle a prêté de grosses sommes d'argent à un homme dont elle a fait la connaissance sur un site de rencontre. Ce prêt s'est fait sans reconnaissance de dette, et l'homme ne lui a jamais remboursé et a plus ou moins disparu dans la nature. À la fin du rendez-vous, la juriste lui montre sur son ordinateur une solution indiquée pour son problème :
« Là c'est le formulaire dont je vous parle, ça s'appelle une injonction de payer.
(Murielle) – [très inquiète] Ah bon ?! Faut que je paye ?!
- Non [sourire amusé], c'est le nom de la procédure. C'est lui qui doit payer. »

Murielle a soudain été prise d'une brève panique à la mention de l'injonction à payer. Dans son cas, c'est le manque de familiarité avec la grammaire du droit, un faible capital procédural, qui lui laissent penser que l'injonction à payer lui était adressée. Elle comprend ce que ces termes représentent, mais ne déduit pas le de sa situation à qui cette injonction s'adresse.

L'étrangeté au monde de la Justice transparaît dans une multitude de gestes, de postures d'expressions et de réactions, que nous ne pouvons évoquer ici dans toute leur multitude, mais que nous illustrons par quelques exemples. Parmi les signes récurrents de cette non-familiarité, il y a l'agglomération de tous les agents du ministère sous un même titre, souvent « avocat ». Plusieurs juristes ont ainsi témoigné devoir reprendre des justiciables qui les saluent par un « bonjour maître », ce dont nous avons été témoins nous-même. Une femme venue en permanence pour une affaire de violences commises de son fait sur une voisine explique par exemple à la juriste qui la reçoit : « je connais pas bien tout ça, c'est pour ça que je voulais votre avis en tant que juge ». Les agents spécialisés en primo-accueil font également souvent les frais de cette confusion, lorsque leur incompétence en matière de droit en vient à énerver des justiciables, qui les croient capables de répondre à toutes leurs questions les plus précises. La confusion des fonctions traduit une forme d'équivalence dans la perception des justiciables, notamment les moins familiers avec le monde du droit. Lorsque la Justice est comprise comme suffisamment distante du monde quotidien, elle apparaît comme une sorte d'entité monolithique, dont tous les agents sont des représentants plus ou moins au même titre. De fait, la fonction de l'interlocuteur est rarement connue, et même une fois précisée par ce dernier, elle ne fait pas toujours sens. Les agents d'accueil sont confrontés quotidiennement à des situations de ce type, où ils doivent déterminer eux-mêmes l'identité de l'interlocuteur, y compris lorsque le rendez-vous a déjà été pris. Cet échange en est un exemple :

Une jeune fille arrive à la MJD. « Vous avez rendez-vous ? » demande l'agente d'accueil. « Oui », répond la jeune fille avec certitude. « Avec qui ? » demande l'agente. « Euh ... je sais pas, j'ai un papier ». « Faites-voir [l'agente lit] ah Madame Fenueille ! La conciliatrice ! Allez-y entrez ».

La jeune fille qui s'est présentée à l'accueil s'est contentée de repérer la structure. Elle n'a aucune idée de l'identité ou de la fonction de la personne qui la reçoit. Mais son manque de précision n'est pas seulement lié à une vision globale de la Justice. La méconnaissance des structures et des intervenants qu'elles accueillent conduit également les justiciables à les traiter comme des entités uniformes. Nous-même avons été souvent assimilés aux structures, beaucoup de gens expliquant durant les entretiens pourquoi ils étaient venus « nous » voir, et nous remerciant en repartant, alors que nous n'avions rien fait pour eux personnellement.

Cette méconnaissance de la Justice amène de nombreux justiciables à se présenter auprès des structures sans avoir connaissance des intervenants qu'elles accueillent, ni de celui qu'ils souhaitent rencontrer. Lorsque Malik a reçu une décision des prud'hommes, il s'est rendu à la MJD. Qui voulait-il rencontrer ? « N'importe qui » explique-t-il, « quelqu'un qui m'explique comment je dois faire maintenant ». Même chose pour Marie, qui a fui le domicile conjugal suite à des violences de la part de son époux. Elle est passée par le tribunal et plusieurs associations avant de venir à la MJD ; « J'ouvre toutes les portes, parce que je sais pas ... je sais pas où aller » explique-t-elle. D'autres se présentent à l'accueil pour rencontrer un « avocat » qui prendra leur dossier, ce que les structures d'accès au droit ne permettent pas.

L'orientation des justiciables représente de fait une part importante du travail des agents d'accueil. Cela ne se limite pas à assigner les justiciables à tel ou tel intervenant, il faut également, et pour ce faire, réussir à comprendre le motif de leur visite, et les modalités de leur(s) problèmes. Même des termes qui ne sont pas propres au « jargon » juridique peuvent être source de difficulté ou d'incompréhension, comme l'illustre cet échange téléphonique :

*« (Accueil) – Bonjour monsieur, c'est à quel sujet ?
(Homme) – Euh ben j'ai un problème avec mon employeur.
(Accueil) – D'accord, dans le public, le privé ?
(Homme) – Euh ... le public ...
(Accueil) – Vous êtes fonctionnaire ?
(Homme) – Non.
(Accueil) – Ah, donc c'est dans le privé.*

Les difficultés que rencontrent les justiciables en tentant de maîtriser la grammaire du droit se traduisent concrètement par une certaine inutilité des prises de contact dématérialisées, notamment les mails. Les demandes par mail font presque systématiquement l'objet d'un appel téléphonique, qui permet aux agents d'accueil de comprendre le motif de la visite. Certains de ces mails sont particulièrement évasifs, mentionnant tout au plus le besoin de « parler à un avocat », ou des motifs peu précis, « l'école de ma fille », « mon père », « un arrêt de travail ». Même au téléphone : « souvent les gens vous disent " Allô ? On m'a dit de prendre rendez-vous avec un avocat, " parce que le mot avocat ... Justice c'est avocat » nous explique une agente d'accueil. D'autres sont très confus, souvent parce qu'ils mentionnent plusieurs problèmes composant une même situation. La difficile communication entre l'institution et ses usagers, entre le monde quotidien et le monde du droit, tient en effet également à la différence entre ce que la grammaire du droit et ce que la perception du justiciable comprennent comme relevant de la « situation » de ce dernier. C'est une difficulté récurrente pour les agents, et qui ne se limite pas aux mails. Ce qu'une personne vit comme une seule et même situation, cohérente, peut recouvrir plusieurs réalités juridiques, c'est notamment le cas lorsque les différents problèmes se sont entraînés l'un l'autre. Le cas de Méline, 21 ans, en est un exemple :

Méline a 21 ans, elle travaille dans une chaîne de restauration et vit avec son compagnon et leur fille. Il y a plusieurs mois, son père lui achète une voiture qu'il a lui-même choisie dans un garage dont il connaît personnellement le gérant, garage où la voiture a passé le contrôle technique. Cet achat est présenté comme un prêt de la somme avancée pour l'achat de la voiture, dont il annonce le montant sans facture à l'appui, montant que Méline devra rembourser. Méline accepte, se voyant mal s'opposer à son père. Seulement lorsqu'elle récupère la voiture, elle remarque vite que le véhicule « soi-disant neuf » est en mauvais état. Elle le présente à un garagiste, qui qualifie la voiture de « tombeau roulant », et pointe du doigt de graves problèmes au niveau des roues, des airbags, des freins et du moteur. Méline appelle alors le garage qui a vendu la voiture à son père et fait le contrôle technique. Le garagiste lui assure que tout était aux normes au moment du contrôle, et justifie les dégâts par l'utilisation que Méline a eu du véhicule. Quelques jours plus tard, Méline reçoit un nouveau coup de fil, de son père cette fois-ci. Excédé, il reproche à Méline son ingratitude et son

insolence face au garage, au point de la menacer : « Il a dit comme quoi que si je faisais des problèmes au garage, il me ferait des problèmes à moi. Il m'a incendiée au téléphone ». Méline ne se laisse pas faire : « Je lui ai dit t'as acheté un véhicule dangereux, imagine j'ai un accident et y'a ta petite-fille qui meurt, tu vas avoir euh ... sur ta conscience, comment tu vas faire ? ». Une semaine plus tard, Méline et son compagnon reçoivent une injonction de payer, envoyée par un huissier, que le père de Méline a saisi contre sa fille pour se voir rembourser la somme « prêtée » pour l'achat de la voiture. Terrifiée, Méline a pris rendez-vous auprès de la structure, elle veut « savoir ce qu' [elle] risque ».

La situation de Méline, qu'elle vit comme un seul épisode de sa vie, recouvre en fait plusieurs problèmes juridiques. Il y a d'abord la question du véhicule défectueux, et du contrôle technique potentiellement frauduleux. Il y a ensuite les menaces téléphoniques du père de Méline. Et enfin, la question de la dette et de la « lettre » de l'huissier. Comme Méline, beaucoup de justiciables se présentent avec un motif qui recouvre plusieurs réalités juridiques, mais également non juridiques : émotionnelles, pratiques, morales, ... Cette approche « globale » de leur situation, en décalage avec les attentes du monde judiciaire, traduit un problème plus large.

Face à la difficulté que représente la maîtrise de la grammaire juridique, les justiciables sont souvent dans confrontés à l'impossibilité de prédire ce que l'on va leur demander. N'ayant qu'une faible connaissance de la Justice et des structures d'accès au droit, ils sont dans l'incapacité de définir leur situation, pour employer un vocabulaire interactionniste. Nous ne parlons pas ici de la situation qui les amène, mais de la situation d'interaction, celle dans laquelle ils se trouvent au présent, au moment d'entrer en interaction avec l'agent. Ils ne savent pas à quoi s'attendre, comment se positionner, quelles lignes d'action adopter, parce qu'ils entrent dans un monde social où les codes de l'interaction sont différents. Ils essayent donc de donner les informations qui leur semblent pertinentes. Par précaution, certains préfèrent « voir large », et donnent le plus possible pour être sûr de tomber juste quelque part. Nombreux sont par exemple les justiciables qui se présentent avec un ensemble conséquent de documents, pour être sûr d'avoir le bon. « Moi je savais pas trop ce qui fallait amener, du coup j'ai un peu tout pris, au cas où quoi » nous explique par exemple Christian, à qui nous faisons remarquer qu'il a apporté tout un classeur, dont il ne s'est en fait pas servi de tout le rendez-vous. D'autres redoublent de prudence, et attendent que leur interlocuteur leur pose des questions, préférant leur déléguer la charge de mener l'interaction. Comme nous le verrons, cette tendance à la délégation face à l'inconnu caractérise le comportement de nombre de justiciables. Le fait d'avancer dans un monde inconnu, et dont on ne maîtrise, de fait, ni le fonctionnement ni les codes, peut être vecteur de stress. Comme l'expliquent Spire et Weidenfeld, le capital procédural a un impact sur les attentes des justiciables. Les moins dotés font face à une angoisse plus palpable, comme c'est le cas pour Frédéric :

Frédéric est installé en salle d'attente. Il relit inlassablement le même papier en tapant nerveusement du pied et en se mordant les lèvres. Nous lui demandons pourquoi il est là, pensant que son stress apparent est lié au motif de sa visite. Frédéric est employé en carrosserie ; suite à une maladie professionnelle invalidante, il voudrait se reconverter. Le problème c'est que pour suivre un BTS et devenir formateur, il doit démissionner, perdant au passage 15 ans d'ancienneté. C'est en tout cas ce que son entreprise lui a

dit. « Ça a l'air de vous stresser pas mal » tentons-nous de faire remarquer. Il explique « Oh non c'est pas ça, 'fin si ça me stresse aussi, mais moi c'est tout ça quoi [il montre une pochette contenant les documents qu'il a apporté, et à laquelle il s'accroche depuis qu'il est arrivé], j'veux démêler un peu tout ça ». « Vous êtes déjà venu ici ? » demandons-nous, « non ben justement, explique-t-il, je sais pas trop comment ça se passe, euh ... j'espère que ... il pourra faire quelque chose pour moi, au moins y voir plus clair [rire très nerveux] ».

Pour Frédéric comme pour beaucoup de justiciables, avoir recours au droit représente un déplacement symbolique conséquent, qui repose largement sur un faible capital procédural. De fait c'est l'expérience qui apparaît comme le facteur principal de familiarité des usagers avec le monde du droit. Il nous arrivait en effet, de manière sporadique, d'être confrontés à des justiciables qui semblaient plus au fait du droit que la moyenne. Cela se traduisait d'une part par un capital procédural apparent : une maîtrise et un emploi spontané des termes juridiques, une connaissance des procédures, des questions plus précises et d'autre part par une plus grande aisance corporelle, une interaction apaisée avec le ou la juriste. Cathy en est un bon exemple :

Cathy a 44 ans. Elle se présente bien maquillée, les cheveux teints en blond et parle avec un petit accent du sud et un ton assez franc. En procédure de divorce suite à des violences conjugales, elle vient se renseigner sur le partage de son crédit à la consommation après le jugement. Elle et son mari sont également concernés par une procédure de surendettement. Très souriante, Cathy présente sa situation financière avec des formules sans fioritures : « Il a pris l'argent, donc là si j'ai pas le droit au découvert je suis dans la m... [rire jaune]. » Mais lorsque le sujet du divorce est abordé, Cathy emploie soudainement des termes plus précis, et même des abréviations, sans pour autant adopter une grammaire plus académique : « Là pour l'autorité parentale on passe devant le JAF (juge aux affaires familiales) le 19, mais pour la pension j'ai pas fait la demande, parce que je savais pas si ça se pouvait que je l'ai ». En entretien, Cathy fait preuve des mêmes connaissances de la procédure de divorce, ce qu'elle explique, quand nous l'interrogeons à ce sujet, par son expérience : « En fait il y a 5 ans j'ai divorcé de leur papa, et puis là c'est lui. Donc la JAF je savais, parce que mes enfants euh, les premiers donc, on avait fait aussi le jugement euh ... pour la garde alternée tout ça ... euh donc je savais ».

C'est bien l'expérience de son premier divorce qui a rendu Cathy familière avec la procédure. De fait, dès lors que le sujet de la discussion porte sur un aspect inédit de sa situation, en l'occurrence le partage des dettes et du crédit contractés avec son mari, elle n'est plus en mesure de mobiliser la grammaire du droit, et se rabat sur des termes plus familiers. Comme Cathy, certains justiciables ont acquis un peu de capital procédural lors d'expériences précédentes avec la Justice, ou lors de la procédure en cours, ce que signalaient déjà Spire et Weidenfeld en 2011. Dans leur étude, les deux auteurs notaient cependant une certaine importance du diplôme et du niveau social dans la maîtrise du capital procédural, ce dont nous n'avons eu que de très rares exemples, ce qui tient largement du type de public qu'accueillent les structures d'accès au droit.

Si l'impact de l'expérience est aussi discriminant, c'est également parce que l'étrangeté au monde de la Justice n'est pas la seule caractéristique des publics récurrents des structures d'accès au droit, ou plutôt elle n'est pas une variable indépendante d'autres facteurs, notamment le milieu social des usagers. En effet si l'expérience est un facteur crucial du rapport au droit et de la capacité des justiciables à acquérir le capital procédural nécessaire pour continuer leur mobilisation du droit, tous les types de justiciables n'entretiennent pas le même rapport avec l'idée d'un service d'aide gratuit. La gratuité est un facteur important de sélection des publics. Beaucoup se présentent auprès des structures d'accès au droit pour cette raison, d'une part parce qu'ils n'ont pas, ou à peine, les moyens de s'offrir les services d'un avocat, d'autre part parce qu'étant étrangers au monde du droit et dans l'incapacité d'évaluer à l'avance le bénéfice qu'ils tireraient d'un recours au droit, ils voient dans ces services l'occasion d'un investissement à faible coût. Les structures d'accès au droit accueillent de fait une proportion importante de personnes issues des milieux populaires, voire/ou précaires : immigrés, retraités, sans-emploi, emplois ouvriers ou à faible revenu et statut (aides-soignantes, employés de supermarché, gardes d'enfant, ...), qui se distinguent par un faible capital économique et culturel, et par des positions professionnelles à faible statut et revenu, notamment d'exécutant. Comme nous l'expliquait un encadrant, lui-même juriste et habitué des permanences : « C'est sûr que le public qu'on a c'est pas " Jean-Michel j'ai Bac+5 en ingénierie " ». Cette sur-représentation des précaires ne tient pas qu'à la gratuité des services, et tous les usagers issus des milieux populaires ne sont pas sans moyens. Comme nous l'explorerons dans deux parties distinctes, cette sur-représentation tient également d'une part de la similarité entre les structures d'accès au droit et les administrations du secteur social (CAF, ...), qui créent un environnement plus familier et maîtrisable pour les usagers de ces structures, qui sont également largement issus des milieux populaires, notamment des franges les plus précaires, et sur-représentés dans les structures d'accès au droit ; et d'autre part aux représentations de la Justice comme monde dominant, qui détourne une partie des justiciables des voies « classiques » de la Justice (le passage par l'avocat notamment), voire de la Justice elle-même.

b. La Justice et la justice, les conditions d'un déception

Contrairement à ce que l'on pourrait penser au premier abord, ce ne sont pas les justiciables entretenant un rapport antagoniste avec la Justice qui en sont les détracteurs les plus véhéments. On trouve ces derniers parmi les rangs de ceux dont le rapport initial à la Justice est déférent, qui la conçoivent comme un monde largement étranger certes, mais dont l'autorité est légitime car son jugement est impartial, ou plus simplement ... juste. Face au fonctionnement de la Justice, qui leur paraît finalement injuste, ces justiciables peuvent ressentir une profonde déception

Il n'y a pas vraiment de profil-type du justiciable « déçu » de la Justice. Sa déception repose en fait sur un écart entre des attentes hautes, et des résultats plus faibles qu'attendus. Seule une part de ce sentiment est lié aux conséquences de cet écart. Celui qui espérait voir un créancier lui rembourser un dû repayé déçu si la Justice ne peut lui donner les armes nécessaires pour récupérer son argent, celle qui espérait avoir la garde de ses enfants repayé déçue si le jugement confie cette garde à son conjoint. Mais derrière ces conséquences concrètes, il y a une dimension symbolique qui permet bien mieux de rendre compte de ce qui fait ou ne fait pas d'un justiciable un déçu de la Justice. Cette dimension symbolique repose sur le sens de la justice des justiciables, c'est à dire leur capacité à comprendre les choses comme justes ou injustes. La déception la plus forte, la plus

génératrice de colère et de méfiance, naît précisément de l'écart entre la justice (comme principe, tel qu'il est compris par les justiciables) et la Justice, l'institution judiciaire. Les déçus de la Justice sont ceux pour qui la Justice a été injuste, n'a pas permis que justice soit faite. Plusieurs facteurs viennent entretenir ce sentiment.

L'un des points fondamentaux du sentiment de justice, et donc l'un des facteurs potentiels de déception les plus forts tient en quelques mots, que nous avons entendus maintes fois : « je n'ai rien à me reprocher ». Les justiciables qui entretiennent un rapport principalement déférent envers la Justice, qui lui reconnaissent une légitimité objective, associent souvent leur innocence et leurs chances d'obtenir gain de cause. Cette innocence peut être en actes (la personne n'a pas fait ce qui lui est reproché), ou en intention (la personne n'a pas fait exprès, ou a agi sans mauvaise intention). Ce deuxième cas rejoint une vision plus morale de la justice, qui voit dans l'institution judiciaire une autorité en mesure de produire des sanctions morales, des jugements moraux, un point sur lequel nous reviendrons. L'entretien passé avec Andréa témoigne de cette confiance en la Justice :

Andréa a 68 ans. Suite à une fuite puis un dégât des eaux dans l'appartement dont elle est locataire, elle s'est vu facturer 123m³ d'eau. Son propriétaire n'est pas assuré contre ce type de dégâts et a tenté de rejeter la faute sur elle. Andréa a constitué un dossier pour prouver que les dégâts ne sont pas de son fait, mais dus à une « tuyauterie vétuste ». Durant le rendez-vous, elle développe en longueur ses arguments, cherchant à montrer qu'elle n'est pas en tort. Elle montre un document de l'assurance qui témoigne de leur étonnement face aux accusations du propriétaire. Elle cherche également à montrer que le propriétaire n'a rien à lui reprocher : « Je suis en règles sur toutes mes charges, tous mes loyers » explique-t-elle, preuve à l'appui.

Durant l'entretien nous l'interrogeons sur sa propension à appuyer son innocence :

« Vous aviez peur que la juriste ne vous croie pas ? »

- Non, non, mais il faut bien qu'elle ait bien tous les éléments pour comprendre, non pourquoi elle me croirait pas ? »

Il n'est pas venu à l'esprit d'Andréa que la juriste qui l'a reçue puisse remettre en cause ses arguments, une fois elle-même assurée de son innocence, elle n'a fait qu'exposer les arguments qui l'on elle-même convaincue, et n'a jamais douté qu'une fois ces arguments présentés, elle obtiendrait forcément gain de cause. Prouver son innocence, et en être persuadé suffisent à cette part des justiciables à s'attendre à ce que « la Justice fasse son travail », ils ne craignent pas que la situation se retourne contre eux, ou que leurs arguments ne soient pas juridiquement pertinents, du moins jusqu'à ce que la Justice en décide autrement, si cela arrive.

Si le justiciable n'est pas « attaqué », si c'est lui qui saisit la Justice, c'est moins son innocence que la légitimité de sa requête, son « bon droit », qui joue sur la confiance qu'il entretient face à ses chances de réussite. C'est par exemple le cas d'André :

André est bientôt en retraite. En arrêt maladie depuis quelques semaines, il a été contacté par son employeur, qui veut qu'André retourne voir la médecine du travail pour obtenir une reprise, à un mois de la retraite. La justification de l'employeur est la suivante : André a encore un mois de congés à poser, il doit les épuiser avant de partir.

Lors du rendez-vous, il comprend que son employeur essaye probablement d'épuiser lesdits congés afin de ne pas avoir à les compenser monétairement.

Lors de l'entretien, André se montre confiant et déterminé à aller plus loin. Nous l'interrogeons sur ses chances de réussir : « Vous pensez obtenir gain de cause ?

(André) – Oh ben oui, enfin j'ose espérer, mais de ce que j'ai compris, a priori je suis dans mon bon droit, donc y'a pas de raison.

André émet encore quelques doutes sur ses chances, il n'est pas parfaitement sûr de gagner son futur procès, mais ces doutes sont liés à l'incomplète certitude d'être « dans son bon droit ». La certitude d'être « dans son bon droit » est corrélée à la certitude de réussite, la capacité de la Justice à se rendre compte qu'André est « dans son bon droit » ne lui apparaît pas comme une variable, mais comme une constante. Il n'y a « pas de raisons » que la Justice soit injuste. C'est précisément ce point qui distingue cette frange des justiciables des autres. Tous les justiciables ont un sens de la justice, mais tous ne croient pas en la capacité ou en la volonté de la Justice à être juste. Ceux qui entretiennent déjà un rapport méfiant ou antagoniste à la Justice peuvent ressentir de la déception, mais pas sur le plan symbolique, puisqu'ils ne s'attendent déjà pas à grand-chose de la part de l'institution. Leur déboutement ne vient que renforcer leur perception négative.

Pour ceux qui se présentent en pensant « être dans leur bon droit », n'avoir « rien à se reprocher », le rendez-vous juridique peut devenir le lieu d'une désillusion. Ces justiciables, qui entretiennent un rapport relativement confiant à la Justice, soit en général, soit dans le contexte de l'affaire qui les amène, se heurtent à une compréhension différente de leur situation, qui leur donne tort ou remet en cause la légitimité de leur(s) revendication(s). C'est par exemple ce qu'a vécu Jeannine lors de son rendez-vous :

Lorsque Jeannine, 88 ans, entre dans la salle, elle arbore un grand sourire. « Je viens vous voir parce que j'ai des problèmes avec la poste » explique-t-elle. Depuis plusieurs années, Jeannine dépose de l'argent à la Banque Postale. En tout, elle dispose de plus de 152 000€, ou comme elle le présente « plus d'un million (de francs nouveaux) ». Elle souhaiterait retirer une partie de cet argent, afin d'embaucher une femme de ménage, ce que la Banque Postale refuse catégoriquement. Elle est venue avec les documents relatifs à l'ouverture de son compte. À la lecture de ces documents, le juriste comprend le problème : « Ah mais ce n'est pas un compte que vous avez à la Banque Postale, là votre contrat stipule que c'est de l'argent que vous mettez de côté dans l'éventualité où vous seriez invalide ... c'est si vous devenez dépendante ». Jeannine change d'expression faciale, son sourire s'efface : « Oui mais ... enfin c'est quand même mon argent, c'est moi qui l'ai gagné et qui l'ai déposé » répond-t-elle déçue. Un peu gêné, le juriste répond : « Ecoutez là je lis mais le contrat ne prévoit pas que vous puissiez retirer cet argent, il y a des conditions ... là je vois GIR3, est-ce que vous êtes GIR3⁶² ? ». Jeannine s'emporte : « ça on m'avait jamais dit, on m'avait jamais dit que je pouvais pas le toucher ! C'est pas très net leur truc ! » ; « Eh bien ... il faut avoir GIR3 » répond le juriste qui entreprend de rechercher ce que ce terme signifie. « ça je sais pas si je l'aurai » répond Jeannine inquiète. Après vérification, il s'avère que Jeannine n'est que GIR5 tout au plus, et ne peut pas

62 Le GIR, groupe iso-ressource,

prétendre à l'allocation que prévoit son contrat, et qui est en fait l'objet des paiements qu'elle fait auprès de la Poste. Face à la mauvaise nouvelle, Jeannine s'emporte : « Oui donc faut être morte pour y avoir droit quoi ... Donc dans le fond on paye pour rien ! C'est du vol organisé ! ... Je vous dit c'est du vol, tout l'argent est fichu ». Le juriste tente de relativiser sa situation « C'est pas pour rien, imaginer vous devenez invalide, vous penser à ce que ça représenterait pour vos enfants comme coûts. Là vous avez prévu le coup, vous avez déjà de l'argent de côté si ça arrive ». Mais Jeannine n'est pas du tout convaincue : « Mais si ça n'arrive pas ? J'ai 88 ans vous savez, je suis quand même plus proche de la fin que du début ». Son discours dérive vers une critique de la Banque Postale : « Eux, ils le savent tout ça ! Ils le font dans l'espoir que ça se passe comme moi, et c'est de l'argent pour eux. Tout cet argent qu'ils m'ont pris, mes enfants ils n'en verront pas la couleur ... ». Face aux tentatives de compréhension du juriste, elle conclue de façon macabre : « Enfin, je repars pareil quoi ... j'aurais un fusil je me flinguerais tiens ».

Jeannine a connu une profonde désillusion en l'espace de quelques dizaines de minutes. À son arrivée, son sourire traduit sa confiance d'une part dans le fait d'être dans son bon droit, d'autre part dans la capacité de la Justice à le reconnaître et à lui offrir des moyens d'action. Lorsqu'elle comprend que l'argent qu'elle pensait mettre de côté « pour ses vieux jours » n'est pas accessible, et que la Justice n'a rien à y redire, elle perd foi en l'institution. Elle tente de mobiliser la grammaire du droit, pour faire entendre ce qui lui apparaît encore comme une évidence, c'est « du vol organisé » lance-t-elle, essayant de faire réagir le juriste, affichant sa colère, son mécontentement. Mais constatant sa propre impuissance à se faire entendre par l'institution, et malgré les tentatives du juriste de lui faire voir les choses sous un angle plus positif, elle repart, toujours persuadée d'être dans son « bon droit », mais comprenant que la Justice n'est pas en mesure, ou disposée à le faire respecter. Le cas de Jeannine illustre parfaitement le choc que peut représenter la confrontation des représentations individuelles ou culturelles de la Justice qui la présentent comme une institution défendant les droits, et la réalité de l'institution judiciaire, qui fonctionne selon le même principe, mais avec une compréhension de ce que cette défense des droits implique, et de ce que ces droits sont. Jeannine, comme d'autres, repars avec le sentiment que la Justice est injuste, parce qu'elle ne partage pas son sens de la justice.

Un exemple récurrent de la déception face à la Justice, du sentiment qu'elle est injuste, tient au fait de devoir payer pour accéder à ses droits. Qu'il s'agisse d'une mobilisation active ou passive, le recours au droit représente un investissement financier qui, s'il apparaît disproportionné à une part conséquente des usagers des structures d'accès au droit, est surtout vécu comme une injustice profonde par ceux qui croient, jusqu'à la rencontrer, que l'institution judiciaire partage leur sens de la justice. Pour ceux qui sont déjà au fait de ce décalage, ces coûts « injustes » représentent un frein dans la mobilisation du droit. C'est par exemple ce qui inquiète Méline, dont nous avons présenté la situation plus tôt dans notre développement :

Lors de l'entretien, Méline explique ses hésitations. Face aux agissements de son père, et ceux de son garagiste, le juriste lui a fait comprendre qu'elle avait la possibilité d'engager des poursuites, et l'a rassuré sur le fait qu'elle n'était pas en tort. Méline

nous confie qu'elle a peur que « ça parte en Justice ». Nous lui demandons une explication :

« Quand vous dites que vous avez peur que ça « parte en Justice », de quoi vous avez peur ?

- Ben que je paye des choses alors que ... que je devrais pas payer quoi. Moi je suis dans les règles et c'est eux qui sont pas dans les règles donc euh ... »

Le raisonnement de Méline est éclairant : elle n'est pas à l'origine du problème, elle n'est pas non plus dans l'illégalité. Ses adversaires le sont, son père l'a menacée et son garagiste lui a vendu une voiture dangereuse, dont le contrôle technique avait probablement été trafiqué par le garagiste lui-même. D'après son sens de la justice, le fait que le coût des poursuites soient à sa charge est injuste, parce qu'elle n'est responsable de rien. Étant déjà sûre d'être innocente, elle ne voit pas pourquoi elle devrait payer pour le prouver, et préférerait, puisqu'elle les pense coupables, que son père et son garagiste soient chargés de payer pour leur défense, face à la l'institution judiciaire qui viendrait rétablir la justice en protégeant Méline. Le sentiment que les coûts sont « injustes » est en fait une manifestation d'un sentiment plus large : pour certains, le fait que la Justice remette en doute leur parole, ne leur face pas confiance, alors qu'ils viennent chercher son aide en tant que victime, est déjà une forme d'injustice. Les coûts sont « injustes » parce que la personne est innocente, mais elle n'est innocente qu'à ses propres yeux, et ne le sera (ou pas) aux yeux de la Justice qu'au terme de la procédure, une fois qu'elle aura payé. Le sentiment d'injustice face à la Justice, qui conditionne la déception de ceux qui s'attendaient à ce qu'elle prenne aveuglément leur défense, puisqu'ils sont eux-mêmes convaincus, à tort ou à raison, d'être « dans leur droit », se traduit donc aussi par la charge « injuste » de la preuve. C'est par exemple ce qu'illustre le cas de Steeve :

Steeve a été contrôlé au volant de son véhicule après un excès de vitesse. Lors du contrôle il a été soumis à un test d'alcoolémie et de stupéfiants. Le second a révélé la présence de drogue, et Steeve s'est vu retirer son permis de conduire. Steeve a pris rendez-vous pour savoir comment contester ce résultat. En effet, il ne consomme plus de cannabis depuis deux ans, et explique l'avoir remplacé par du CBD, dont la consommation est parfaitement légale. Selon les dires du juriste, les tests salivaires, comme celui auquel Steeve a été soumis, ne sont pas encore en mesure de faire la distinction entre les deux substances. Il aurait fallu faire un test urinaire, ce qui selon Steeve ne lui a jamais été précisé. Steeve cherche à faire preuve de sa bonne foi, il explique la voix tremblante et les yeux humides « moi ... moi l'excès de vitesse je reconnais, c'est normal, j'assume, mais [raclement de gorge] mais là cette fois-ci je suis pas d'accord avec eux parce je prends plus que du CBD, j'ai arrêté tout ça depuis la première fois qu'on m'avait arrêté ». Le juriste retrouse ses lèvres dans une empathie contenue. « Ben oui mais comment le prouver quoi ? » demande-t-il ; « J'ai toutes les preuves » explique Steeve, qui semble de plus en plus inquiet face aux réactions mitigées du juriste, « j'ai tout depuis 2019, toutes mes commandes sur le site qui sont prouvées sur Internet ». Le juriste fait part de ses inquiétudes : « Oui, j'entends bien, mais est-ce qu'on est sûr de ce qu'il y avait vraiment dans le produit ? ». Steeve s'agite « Oui mais c'est marqué sur le site, moi je ... je peux pas vérifier ». Le juriste poursuit : « Et puis vous comprenez, ces achats, ils montrent bien

que vous avez acheté du ... du CBD. Mais ça ne veut pas dire que vous n'avez pas acheté autre chose ailleurs, à côté vous comprenez ... c'est pas ... ça risque de ne pas être suffisant ». Désespéré, Steeve accepte finalement de se rendre à une permanence avocat, en espérant « que ça va donner quelque chose ».

Steeve, qui défend son innocence avec une sincérité apparente, est confronté à l'impossibilité de prouver cette innocence avec les éléments dont il dispose, qu'il pensait suffisants. Dans son cas la détresse que provoque cette nouvelle est renforcée par le fait que l'absence de preuves découle aussi d'un possible oubli, voire d'un acte malhonnête du fonctionnaire de police qui l'a contrôlé sans lui proposer de test urinaire, du moins dans le souvenir qu'il a de l'évènement. La déception est donc double, d'une part c'est l'impossibilité de se faire entendre pleinement, d'être cru malgré sa bonne foi, d'autre part c'est le sentiment de trahison liée au contrôle de police. « Comment je pouvais savoir ça moi ? Ils pourraient quand même nous le dire non ? » ajoutera-t-il en entretien. Dans le cas de Steeve, ce sont les preuves qui manquaient, mais d'autres justiciables sont confrontés à la non-recevabilité de leurs arguments ou de leurs preuves, car ces dernières n'ont pas valeur juridique. C'est par exemple un motif récurrent dans les problèmes liés à des prêts d'argent « à l'amiable ». Contrairement à la vie quotidienne des justiciables, qui repose largement sur la confiance et l'oralité, le monde judiciaire a besoin de preuves écrites, d'un document, d'un mail, d'une trace qui fait preuve. Dans les cas de prêts amiables non-remboursés et sans reconnaissances de dette, beaucoup de justiciables avancent le fait que l'autre partie « avait promis » de rembourser la somme prêtée. Ils avancent également le fait que leur débiteur est « un ami de longue date », ou un membre de leur famille, pour tenter d'appuyer le caractère condamnable de ses agissements, mais à moins d'avoir un moyen de prouver l'existence de la transaction et sa nature, ils repartent déçus.

c. La Justice, une instance de coercition et de sanction.

Pour les communautés villageoises du XIX^e siècle décrites par E.Weber, la Justice est avant tout un pouvoir coercitif, qui impose la règle par la force, face à la norme traditionnelle et habituelle, dont le bien-fondé faisait jusqu'alors complètement consensus localement, au point de relever de l'évidence, de la doxa. Si la situation a évolué depuis le XIX^e siècle, ce genre de conflit de légitimité n'a pas disparu, et pour certains, la « loi » est l'expression d'une domination sur le quotidien. Cependant, ce rapport antagoniste au droit, comme les autres formes de rapport au droit, n'est pas à prendre comme un caractère essentiel de la personnalité des justiciables. Le rapport au droit n'est que rarement univoque, chaque justiciable adhère plus ou moins aux différentes façons d'envisager la Justice, en fonction de son expérience, et des représentations que le contexte dans lequel il se trouve le conduisent à mobiliser. C'est du moins le cas pour les usagers des structures d'accès au droit, en revanche, il n'est pas exclu que certaines personnes ou groupes de personnes entretiennent un rapport proprement antagoniste au droit et à la Justice sous toutes ses formes et toutes ses manifestations, ce qui expliquerait également pourquoi nous n'en avons rencontré aucun durant les permanences juridiques. L'expérience de Josiane est un exemple de ce rapport antagoniste à la loi, dans le contexte d'un contrôle de son activité par une puéricultrice du service de protection maternelle et infantile (PMI) :

Josiane est assistante maternelle. Elle accueille depuis 18 ans des enfants à son domicile pour la journée. Suite à une dénonciation anonyme, portant sur le fait qu'elle

recevait parfois également son esthéticienne durant la journée, en présence des enfants, une puéricultrice lui rend une visite impromptue, afin d'évaluer la situation. La visite ne s'est pas déroulée sereinement. La puéricultrice a signalé à Josiane un ensemble de manquements aux normes régissant l'accueil des enfants à son domicile : les lits parapluie ne sont pas adaptés aux matelas, certains enfants portent des colliers, son mari, qui n'est pas assermenté, conduit lui-même les enfants à l'école et leur prépare le goûter, il y a une pile de linge sur la table (propre assure Josiane), et elle voit mal comment tous les enfants, Josiane et son mari peuvent manger en même temps sur la table sans que cela ne pose problème. Mais les difficultés commencent dès l'accueil. Lorsque la puéricultrice arrive, c'est le mari de Josiane qui l'accueille, car Josiane est en train de prendre une douche. Lorsque Josiane apprend la visite surprise de la puéricultrice, qui plus est sur signalement, elle s'énerve, et exige de savoir qui l'a signalée. Elle vit cette visite comme une intrusion, comme en témoigne son émoi lorsqu'elle explique que la puéricultrice a « même visité les chambres ! ». Face à la critique de ses méthodes de garde d'enfant le ton monte. Josiane fait valoir son âge et son expérience : « à l'âge que j'ai on va pas me faire chier » lance-t-elle à sa visiteuse. Durant son récit, elle explique le bien-fondé de ses méthodes, même si elle reconnaît certaines erreurs de sa part. Josiane revendique elle-même fonctionner « à l'ancienne », ce qu'elle justifie par son expérience, par ses efforts (elle a installé un toboggan, elle prépare elle-même les repas) et par le fait qu'en 18 ans « les parents n'ont jamais rien eu à redire, personne ne s'est jamais plaint ».

Josiane a vécu une expérience dans laquelle la loi s'est manifestée contre elle, pour la forcer à se « mettre à jour ». Elle interprète le droit comme une privation, une interdiction dont la légitimité ne vient pas du bien-fondé de son principe, mais de la capacité coercitive de ceux qui l'imposent. La loi vient lui imposer une façon de vivre et de travailler, ce qu'elle vit très mal comme en témoignent certaines de ses interprétations un peu excessives : « On a plus le droit de plier du linge alors ! On a plus le droit de faire à manger ! ». L'illégitimité de la loi s'oppose dans sa perception à sa propre légitimité, et à celle de ses méthodes, et le déséquilibre entre sa propre capacité à imposer sa vision, et celle de la puéricultrice à imposer la vision de l'institution est vécu comme une violence, une imposition par la force face à laquelle elle est largement impuissante. Mais son rapport antagoniste est contextuel, elle explique par exemple que « c'est une puéricultrice, donc elles ont le droit de venir comme elles veulent », une règle dont le principe lui semble tout à fait légitime. En réalité, Josiane entretient un rapport ambivalent à la Justice, et lui reconnaît également une certaine légitimité objective, d'où ses concessions sur certains aspects à propos desquels elle explique « on est pas toujours au courant de tout ». C'est aussi la douloureuse remise en question qu'a provoqué chez elle cette visite qui engendre chez elle ce recours à l'image de la Justice comme pouvoir injuste et dominant. D'une manière générale, l'image d'une Justice reposant sur la force est très liée chez les justiciables à l'image d'une Justice injuste, puisque le rapport de force est injuste, et est d'autant plus vécu comme tel qu'il se fait en leur défaveur. De fait, c'est souvent lorsqu'ils se sentent lésés par l'institution, ou injustement accusée par elle, que les justiciables se rattachent le plus à cette idée d'une Justice injuste, d'un « système », face auquel ils sont impuissants et ne peuvent qu'exprimer leur colère et leur détresse. Comme le résumait indépendamment plusieurs

juristes que nous avons rencontré : « C'est quand les gens obtiennent pas ce qu'ils veulent qu'ils deviennent difficiles à gérer ».

L'image de la Justice comme instance punitive et dominante repose largement sur une restriction des représentations communes de la Justice aux juridictions pénales. « Pour les gens, la Justice c'est " juge, avocat, tribunal, prison " » nous ont expliqué plusieurs professionnels, une vision qui ne tient pas compte de la diversité du rapport des justiciables à la Justice, mais qui n'est pas si éloignée de ce que certains d'entre eux en pensent, en témoignent les nombreux cas de dépôts de plainte pour des affaires qui relevaient en fait du droit civil ou administratif. Dans certains cas, cette image de la Justice est un frein substantiel à la mobilisation du droit. Il est par exemple difficile de mobiliser le droit face à une situation où l'on est soi-même à la limite de la légalité, ou dans l'illégalité, que ce soit en général ou dans le contexte de la situation. Le cas de Sohan en est une illustration :

Ibrahim et Sohan, habillés en jogging et survêtement de sport s'installent dans le bureau. Le premier, en surpoids et un peu essoufflé, explique qu'il vient pour son ami, car celui-ci ne parle pas bien français, et le comprend mal. Sohan, avachit et le regard méfiant, attend les bras croisés. C'est Ibrahim qui s'exprime ; un coude sur la table, très poliment, il présente clairement et avec aisance la situation. Il explique que son ami, travailleur immigré, récoltait des fraises pour un exploitant agricole, aux méthodes abusives : « L'autre il devait lui envoyer son contrat de travail, il lui a jamais envoyé, des fois il touchait le salaire, l'employeur prenait 1600€ pour le loger, il leur restait 400€ pour se nourrir, pour subsister ». Le juriste témoigne de son effarement, Sohan s'anime un peu, il rit du ridicule excès de la situation dans laquelle il se trouve. En revenant sur la question de la régularité de la présence du jeune homme sur le territoire, l'homme explique que son ami ne voulait pas, à l'origine, venir au rendez-vous, car il n'est pas vraiment en situation régulière. Il explique que c'est aussi pour cette raison qu'il n'est pas allé porter plainte. Le juriste lui affirme qu'il n'y a pas de soucis à se faire, qu'il est en position de victime. Le jeune homme fait mine d'acquiescer d'un rire nerveux, se grattant la barbe d'un air gêné. Il change de posture et devient plus attentif.

Sohan n'est pas en situation irrégulière au moment de l'entretien, mais il est venu précisément pour savoir comment quitter son emploi, ce qui risquerait d'invalider son droit de séjour. De plus, il n'est pas retourné travailler pour son employeur, se rabattant sur des emplois « au noir ». Habitué à être inquiet que sa situation soit découverte, précisément par la Justice, il a préféré ne pas se saisir de ses droits. C'est finalement son ami qui l'a convaincu, l'assurant que le juriste ne pourrait pas prendre de sanctions et que les rendez-vous étaient anonymes. Le cas de Sohan illustre ce que représente la Justice pour un certain nombre de justiciables, notamment ceux qui de part une situation sociale défavorisée sont conduits à se débrouiller au quotidien avec des moyens pas toujours très légaux, à savoir un danger. Conscients d'avoir des pratiques légalement répréhensibles - sans forcément savoir exactement lesquels le sont et à quel point elles sont répréhensibles - mais difficilement en mesure de faire autrement, ils évitent les contacts avec la Justice, préférant subir le non-respect de leurs droits. Cette peur de la Justice peut également être instrumentalisée par des individus disposant d'un capital procédural plus conséquent que leur adversaire, ou prétendant en disposer.

C'est ce qui est arrivé à Méline, dont nous évoquions la situation plus tôt, et dont le père a été jusqu'à saisir un commissaire de Justice (huissier), mais également celui d'Aminata :

Aminata est une jeune femme, victime de violences conjugales. Lors de son rendez-vous, elle revient sur les menaces de son conjoint, liées à l'irrégularité de sa présence sur le territoire : « Il m'a dit "si tu ne fais pas comme je te dis, tu vas voir, moi je connais des gens à la préfecture, tu ne pourras plus rester en France, tu vas retourner en Afrique ". Il disait " c'est moi qui t'ai fait entrer en France, je peux aussi t'en faire sortir ! " »

La mobilisation du droit, de l'institution judiciaire, peut devenir une arme. La menace de poursuites, ou comme dans le cas d'Aminata, de dénonciation, de délation, sont des arguments puissants, surtout face aux individus qui craignent la Justice, que ce soit parce qu'ils sont d'une façon ou d'une autre dans l'illégalité ou parce qu'ils voient la Justice comme un pouvoir coercitif face auquel ils sont impuissants, et que leur adversaire sera plus à même de convaincre. Dans le cas d'Aminata, ces deux facteurs entrent en jeu.

Cette peur de la Justice se traduit également par une peur de faire soi-même, qui rejoint la tendance à la délégation que nous abordions plus tôt dans ce développement. C'est par exemple ce qu'explique Karim.

Karim est père de famille. Récemment, sa femme a fui le domicile familial avec leur fille et semble préparer une procédure de divorce en rassemblant des témoignages, que Karim qualifie de « mensonges ». Il est venu s'informer mais refuse de lancer une quelconque procédure pour des raisons qu'il explique : « J'ai pas envie de faire quelque chose et que ça retombe sur mon dos, c'est pour ça. Moi je connais pas la loi, je connais pas, je sais pas qu'est-ce que je dois faire. »

Le cas de Karim est à la croisée des différentes problématiques que nous abordons dans cette partie. Il montre que le sentiment d'ignorer tout du fonctionnement de la Justice est lié à la crainte des conséquences d'un recours au droit, une peur que « ça me retombe dessus », sans forcément en être la seule cause. Si pour certains la peur des retombées pousse à l'inaction, pour d'autres, c'est tout l'inverse. Face à l'apparent imprévisibilité de la Justice, et au sentiment d'être impuissant face à sa légitimité sociale, certains justiciables saisissent le droit de manière préventive. Les cas de Madeleine, 59 ans, est un exemple de cette forme de mobilisation anxieuse :

Madeleine est sans emploi et en situation de handicap. Elle s'installe timidement dans le bureau et semble très déprimée. Sa mère très âgée vit avec le frère de Madeleine, qui selon elle profite de son argent et de sa sénilité. Dans un premier temps, elle s'inquiète de ce que la Justice pourrait la contraindre à faire : « Et si par exemple, je parle de malheur parce que je serais dans la merde, mais s'il arrive quelque chose à mon frère, ma maman elle vient vivre à la maison ? Moi je fais comment ? Est-ce que je peux la mettre en maison de retraite euh ... on va dire de force ? Est-ce que je peux me dégager des obligations si ... si elle refuse, qu'elle veut vivre chez elle ? Parce que moi je veux pas que ça me tombe dessus.

Madeleine n'est pas, au moment du rendez-vous, dans une situation qui nécessite l'intervention de la Justice, ou qui la permet. Mais par crainte de subir des conséquences qu'elle ne peut qu'imaginer, elle cherche à connaître ses droits, mais aussi à les saisir avant qu'il ne soit trop tard. Paradoxalement, la peur de la Justice comme institution étrangère et coercitive peut conduire les justiciables à se rapprocher du droit, pour échapper à son courroux. Cela témoigne également, une fois de plus, du fait que le rapport au droit est rarement univoque. Pour Madeleine, le droit est quelque chose d'étranger, qui n'est encore jamais intervenu dans sa vie. Mais elle le perçoit également comme une entité antagoniste dans le contexte de sa situation familiale. Cependant, au lieu de l'éviter, ou d'attendre d'être contrainte à mobiliser le droit, elle cherche à établir une stratégie de défense, contre le droit, par le droit, et se rapproche donc d'un rapport stratégique au droit.

Dans d'autres cas, l'adhésion à une image pénale de la Justice transparaît également dans le comportement des parties face à leurs adversaires. Il n'est pas rare que les justiciables tentent d'appuyer le caractère condamnable de l'autre partie, notamment en dénonçant ses agissements illégaux, mais également immoraux. Le cas de Stéphane l'illustre avec clarté :

Stéphane est un homme de 43, sans-emploi, à l'apparence peu soignée et à l'expression renfermée mais pas intimidée. Récemment divorcé de sa femme, avec laquelle il a un enfant, il vient rendre compte de ce qu'il a surpris sa femme en train de faire, en employant un ton caustique : « ma femme, enfin mon ex-femme, venait chercher not' fils à chaque fois à la gare. Faut savoir que je sais qu'elle n'a plus le permis, elle se le serait fait annuler. Du coup elle venait chercher le gamin à la gare soi-disant pour prendre le train. [pause] C'est totalement faux ! C'est ce qu'elle me faisait croire. En fait elle venait en voiture, avec son conjoint, ou son ex-conjoint je sais pas trop [sourire malicieux]. Et elle l'emmenait chez elle en voiture. Et le gamin elle le faisait mentir, il a fallu lui faire cracher le morceau là-dessus. Du coup la dernière fois elle est même pas venue, si ça continue elle va pas le revoir son gamin ». Le juriste concentre ses questions sur le bien-être de l'enfant « Et votre fils, il est d'accord ? », Stéphane semble n'y avoir pas pensé : « Le gamin ? Ben il a pas le choix » répond-il. Quelques minutes plus tard, le juriste lui demande ce qu'il veut concrètement. Stéphane répond : « Je sais pas ce que je dois faire. C'est déjà quelqu'un qu'est pas solvable. Et puis c'est pas qu'elle vienne pas le sujet, c'est qu'elle continue à mentir, c'est quelqu'un qui ment à tout le monde. Faut savoir qu'elle a été raconter à son avocate que j'étais « dangereux », alors qu'elle est sortie avec trois mecs en même temps, hein. [...] ».

Stéphane, durant tout le rendez-vous dont nous n'avons ici présenté qu'un extrait, s'est appliqué avec une certaine jubilation à détailler tout ce qui pouvait être, selon lui, reproché à son ex-femme, autant sur le plan légal (elle met potentiellement son fils en danger, ne respecte pas ses obligations), que sur le plan moral (c'est une menteuse chronique, une dépravée, ...). Lorsque le juriste lui demande quel est le motif concret de sa visite, ce qu'il fera à plusieurs reprises en précisant « vous comptez modifier le jugement ? », « vous voulez faire un recours c'est ça ? », Stéphane répond toujours vaguement, tout en regardant le juriste à chaque nouvelle anecdote, comme dans l'attente d'une réaction particulière. Finalement, lorsque le juriste lui demande de nouveau ce qu'il compte faire, après lui avoir exposé les possibilités, Stéphane répond « Ben je sais pas trop, c'est à vous de

me dire ». Pour Stéphane, la Justice n'est pas un moyen de faire valoir ses droits. Il ne se saisit pas de la Justice, il la prévient, comme il prévient la police, et la laisse faire son travail, à savoir punir son ex-femme, et corriger ce qui est à ses yeux une injustice. Stéphane voit la Justice comme une instance punitive, c'est pourquoi il n'appuie que les arguments qui démontrent le caractère condamnable des agissements de son ex-femme, et ne se saisit pas de ceux concernant par exemple le bien-être de son fils. Encore une fois, cet exemple illustre l'impact de l'expérience dans le rapport au droit. Stéphane n'a eu aucun contact avec la Justice avant sa procédure de divorce. Lors de celle-ci, qu'il n'a pas initié, il a eu l'impression de subir une punition injuste, mais rejette la faute sur les « mensonges » de son ex-femme. Ayant activement récolté des « preuves » que ça femme n'est pas aussi innocente qu'elle l'a prétendu (il a notamment utilisé un contact au commissariat pour vérifier qu'elle avait bien perdu son permis après un contrôle de police), il cherche à lui « envoyer la Justice » pour se venger. Le cas de Stéphane illustre également le fait que pour certains justiciables, la Justice n'est pas qu'une instance punissant les comportements illégaux, elle est aussi une instance de sanction morale, qui défend les « bonnes personnes » en punit les « mauvaises ». C'est ce qui explique, comme nous l'exposerons plus profondément dans une prochaine partie, les nombreuses tentatives des justiciables de faire preuve de leur bonne foi, et de justifier leurs actes pour ne pas apparaître comme de mauvaises personnes aux yeux de la Justice, ce qui implique qu'ils lui reconnaissent le pouvoir et/ou la légitimité d'émettre de tels jugements moraux. Le cas de Michel, 71 ans, est un exemple de ce sentiment d'être accusé moralement :

Michel est agriculteur depuis toujours. À 71 ans il gère presque seul sa ferme et ses vaches. Rongé par l'arthrose, il se déplace avec des béquilles et a pris le risque de venir au rendez-vous en voiture, seul. Lors d'un contrôle de son troupeau par l'ASP⁶³, deux vaches « du voisin » se sont glissées dans son pré. Les agents de l'ASP en charge du contrôle du troupeau remarquent la présence de deux bovins supplémentaires, pour lesquels Michel n'a fait aucune déclaration, puisque ce ne sont en fait pas les siens. Michel raconte ce que l'agent qui lui signale cette anomalie lui a dit : « Qu'est-ce qu'il m'a dit ? Ah oui que je l'avais peut-être fait exprès, parce que je ne voulais pas payer. Alors c'est très grave d'avoir des bêtes qui ne sont pas identifiées « ça veut dire que peut-être vous fraudez, vous faites du trafic de bovin » qu'il me dit ». Michel rapport ses accusations avec une indignation émue, qu'il cache derrière un peu d'humour, soulignant qu'il est loin de représenter une menace dans son état. Il laisse tout de même entendre son inquiétude : « Vous savez, on dit que l'humour est la politesse du désespoir, mais je suis quand même assez inquiet ».

Lorsque nous revenons sur ce sujet en entretien, Michel ne parvient pas à cacher les sanglots dans sa voix. « C'est des choses qui m'ont choqué, « je l'ai fait exprès », je ... je suis très fatigué depuis très longtemps, j'suis allé jusqu'à ce que ... jusqu'au bout. Et il faut pas parce qu'après on emmerde tout le monde ... jusqu'à ce que ... jusqu'au bout quoi, et je me suis pas occupé de moi, je suis fatigué depuis très longtemps. Et alors quand on vous dit ... j'essaye de faire tout ce que je peux, qu'est ce qui m'a dit ? Que je l'avais fait exprès. »

63 Agence de Services et de Paiement, organisme chargé du contrôle des exploitations agricoles dans le cadre de la PAC, la Politique Agricole Commune.

Michel ne supporte pas l'idée que l'on puisse penser de lui qu'il a eu de mauvaises intentions, qu'il est une mauvaise personne. Il a l'impression de toujours faire de son mieux face aux difficultés de sa vie d'agriculteur vieillissant. Il ressent une profonde injustice à s'être vu considérer comme un potentiel malfaiteur. Le fait de voir des représentants de la loi, de la règle, auxquels il reconnaît une légitimité à le contrôler, remettre en doute sa bonne foi et son honnêteté a constitué pour lui un épisode très violent, qui en plus de l'avoir profondément atteint, a renforcé sa méfiance préexistante envers les institutions, en l'occurrence le ministère de l'agriculture : « En fait le ministère de l'agriculture il a besoin d'argent, tous les ministères ont besoin d'argent, et ils ont pour consigne d'en récupérer le plus possible » explique-t-il pour donner un sens aux actes des agents qui l'ont contrôlé. Pour lui l'injustice est tellement évidente, criante, qu'elle cache sans doute quelque chose de plus, dont il n'est qu'une victime impuissante parmi d'autres. L'attribution de compétences de jugement moral à la Justice est sous-jacente pour de nombreux justiciables, mais c'est une représentation qui n'est jamais aussi fortement mobilisée que quand les justiciables y sont confrontés personnellement. C'est notamment un motif récurrent dans les cas relevant de la protection de l'enfant, où les enfants sont retirés à un parent ou aux deux. La décision de Justice, déjà dévastatrice dans ce qu'elle implique concrètement, l'est également dans ce qu'elle sous-entend au regard des parents, notamment des mères, à savoir qu'elles sont de mauvaises mères. Ces implications morales et la peur des sanctions ont également un poids pour les justiciables qui sont amenés à saisir la Justice « contre » autrui.

d. Mobiliser la Justice, quelles implications symboliques et concrètes ?

Durant nos repérages, nous rencontrons Armand, juriste, qui nous explique les inquiétudes qu'ont les justiciables à propos du recours au droit, d'un point de vue concret :

« Souvent les gens ont une image de la Justice qui est lente, et coûteuse. Et du coup dès qu'ils voient un avocat ils pensent que ça va être une facture de 2000 ou 3000 euros, alors que en réalité une consultation d'avocat en horaires libres est payante, bien entendu, mais 50-150 euros, ça peut être plus, ça peut être moins ... euh ... et nous en fait on va leur expliquer des choses, casser des stéréotypes, des fausses images parfois. Ou comme : "la procédure peut être longue" ... non, ça peut être aussi assez rapide, y'a des référés, y'a d'autres possibilités. Donc là c'est des gens de tout milieu qui se font une image parfois erronée de la Justice ... parfois injuste, parfois ch ... coûteuse, parfois trop longue ... »

Si nous avons retenu cette citation, c'est qu'elle contient aussi bien une observation plutôt fidèle de ce que les justiciables, ou au moins une partie conséquente d'entre eux, ressent à propos de ce qu'implique une procédure judiciaire, et le décalage qui voit dans les inquiétudes des justiciables le résultat du seul manque d'information. La peur des dépenses et celle des délais sont effectivement récurrentes dans le discours des justiciables, mais si certains en ont une vision exagérée par l'angoisse, l'étrangeté ou la peur de « se faire avoir » par un monde dominant dont ils maîtrisent mal les ressorts, pour beaucoup d'autres, ce sont les sommes et les délais réels qui sont une source d'inquiétude, voire d'abandon. Les usagers attirés par la gratuité des services proposés par les structures d'accès au droit, qui les reçoivent tout au plus au bout d'une semaine ou deux, ont parfois l'impression que la « vraie Justice », celle qui implique des « choses sérieuses », commence là où

s'arrêtent les apports des juristes et où commencent les frais d'avocat. Ces frais sont parfois difficiles à encaisser psychologiquement, au moins autant qu'ils ne le sont à régler financièrement. L'information n'est pas le remède à ce problème ; si elle apaise les justiciables aux représentations parfois un peu fantaisistes, elle ne peut rien pour ceux qui ont bien conscience de « combien ça va [leur] coûter ». Face à ce que ces coûts peuvent représenter pour les usagers des structures d'accès au droit, qui rappelons-le, sont rarement les plus fortunés, certains attendent un « retour sur investissement » et rejoignent parfois les rangs des « déçus de la Justice » dont nous traitons dans une précédente partie. Dans certains cas, l'écart entre le travail perçu et son prix apparaît comme tellement excessif, qu'il conduit le justiciable à croire qu'il traite même avec un professionnel malhonnête, qui cherche à l'escroquer, ou l'a déjà fait. C'est par exemple ce que dit Bernard, lorsqu'il évoque son expérience avec les avocats.

Bernard est un grand monsieur de 78 ans, portant un chapeau de cow-boy. Sa compagne lui a prêté de l'argent, et souhaite le récupérer. Face à ses refus, elle a eu recours aux services d'un huissier. Dès le début du rendez-vous, Bernard fait part de sa situation financière difficile : « ça devient grave, moi je sais plus quoi faire hein, plus de sous, plus rien. J'paye déjà le chauffage et l'électricité, je ... je me casse les bonbons à me lever à 5h du matin pour aller travailler, à mon âge quand même ». Michel a perdu « 5000 francs » dans une affaire d'escroquerie. À l'époque, il avait pris un avocat. Il n'en garde pas un bon souvenir : « ça m'avait déjà coûté une fortune, alors que j'avais tout perdu, plus de sous. Et puis il y était allé du coup, mais j'avais perdu quand même ». De fait, Bernard est réticent à l'idée de payer son avocate actuelle, d'autant plus qu'il n'a pas encore les moyens de le faire. Il explique : « L'avocate, elle me demande de l'argent, mais elle s'est même pas déplacée, elle m'a même pas défendu ». Le juriste lui répond « Ben oui mais vous l'avez pas payée ». Bernard ne relève pas sa remarque.

Pour Bernard, les tarifs des avocats avec qui il a été en lien ont toujours été excessifs. Il n'est pas mal informé de ces tarifs, il les connaît, et a toutes les difficultés du monde à regrouper de telles sommes, alors qu'elles représentent plusieurs mois d'électricité par rendez-vous. Mais c'est aussi l'expérience qu'il a eu avec son précédent avocat, qui n'est pas parvenu à lui faire remporter le procès, qui rend ces dépenses inimaginables. Au « prix que ça [lui] coûte », Bernard n'imaginait pas pouvoir perdre, et a développé une méfiance envers les avocats, considérant désormais qu'ils doivent faire leurs preuves, et être payés après coût, en fonction des résultats.

Les délais font également l'objet de critiques récurrentes par les usagers du fait de leur caractère jugé excessif. Cela s'explique par le coût psychologique que représente la mobilisation du droit. Pour des justiciables qui vivent déjà le déplacement symbolique vers le monde du droit comme un processus éprouvant et vecteur d'anxiété, l'idée de poursuivre leur incursion pendant plusieurs mois, toujours sans maîtriser ou pouvoir prévoir les événements à venir, mais avec des enjeux potentiellement croissants, est plus effrayante qu'encourageante. Il est intéressant de noter que les usagers que nous avons interrogés ne semblaient pas prendre en compte l'aide que pouvaient leur apporter les professionnels du droit durant la procédure, certains par omission, d'autres parce qu'ils ne prêtaient pas à ces professionnels des intentions aussi charitables.

Mais mobiliser le droit représente également un processus chargé symboliquement, qui n'est de fait pas socialement sans conséquence. Nous ne parlons pas ici des conséquences d'une procédure ou d'un jugement, mais bien de celles que peut avoir le simple fait de décider de se saisir de ses droits, et d'autant plus de le faire. Pour de nombreux justiciables, saisir le droit représente un cap, une solution qui tient lieu de dernier recours, mais qui n'est que très rarement envisagée comme souhaitable. Cela s'observe surtout dans le cas des justiciables dont la mobilisation initiale est passive, c'est-à-dire ceux qui n'ont pas eux-mêmes qualifié leur situation en termes juridiques avant que quelqu'un d'autre ne le fasse. Cette catégorie recouvre des réalités multiples, dont on peut distinguer deux modalités : ceux pour qui la mobilisation du droit vient d'un « ennemi », qui peut être la Justice elle-même, et face à laquelle ils viennent s'informer ou préparer une réponse juridique, et ceux pour qui la mobilisation du droit vient d'un « allié », un proche qui essaye de les convaincre de saisir la Justice ou de penser leur situation en termes de droit, ou le juriste lui-même qui les joint à agir, ou laisse entendre qu'ils en ont la possibilité.

E – Vous avez hésité à venir ici ?

(Méline) – Ouais, ouais parce que au début je voulais pas faire de problèmes. Mais on m'a poussé, on m'a dit « laisse-toi pas faire » euh, parce que c'est un peu grave quand même du coup. Mais j'ai beaucoup pensé avant de venir ici ; même pour aller au commissariat au début j'ai hésité, parce que je voulais pas faire de problèmes, je voulais pas ... voilà, je voulais régler les choses euh ... comme ça. Je pensais pas que ça allait partir aussi loin.

[...] Mais pour me prévenir [de la réception d'un avis de passage de l'huissier], mon copain il m'a appelée au boulot et ... du coup le boulot ils sont un peu au courant mais bon ... J'ai pas envie que tout le monde soit au courant et que après ... voilà quoi.

E – Ouais ? Pourquoi qu'est-ce que ça aurait comme ... qu'est-ce que ça ferait ?

(Méline) – Ben je sais pas, on sait jamais ce que les gens y peuvent dire ... On sait jamais. Ça commence par dire ci, puis quelqu'un dit ça, et après ça pourrait me faire comme une réputation. T'es là, t'es au boulot, tu parles pas trop de ta vie quoi, surtout si c'est après pour se faire juger ...

Malgré sa situation désavantageuse, Méline aurait préféré régler l'affaire « comme ça », c'est-à-dire sans intervention de la Justice. Pour elle, recourir au droit équivaut à « faire des problèmes » ; la Justice va causer des « problèmes » à son père et à son garagiste, en usant d'un pouvoir coercitif que Méline ou son père, largement étrangers au monde de la Justice, préfèrent éviter. Leur rapport au droit, initialement antagoniste, est assez représentatif du rapport des milieux populaires à la Justice, et à tout ce qui représente l'État et son administration. D'une manière générale, les usagers que nous avons rencontrés, majoritairement issus des milieux populaires, entretenaient au mieux un rapport déférent au droit, au pire un rapport antagoniste. Seuls quelques usagers, souvent issus des classes moyennes ou de milieux plus aisés, voyaient dans la mobilisation du droit un jeu stratégique. En saisissant la Justice, à force d'y être encouragée par ses proches, Méline a accepté un mal nécessaire : elle a fait des vagues, elle a bousculé le rapport de force régit par les normes de son monde social. De fait, elle l'autorise à s'immiscer dans le quotidien, où tout aurait pu se jouer selon les représentations sociales et les pratiques ayant cours habituellement, desquelles Méline, son père et son garagiste sont familiers. Méline craint de souffrir des retombées sociales de ce choix,

d'être vue comme quelqu'un qui « crée des problèmes » plutôt que d'accepter son sort, en se servant d'une autorité perçue par une partie de son milieu social comme injuste et dominante pour renverser l'ordre social local. Cette peur est renforcée par la peur de voir sa réputation entachée par la visite de l'huissier, qui viendrait « prendre tous [ses] meubles », « devant tout le monde », affichant aux yeux de tous son incapacité à payer ses dettes, et donc sa pauvreté.

Dans d'autres cas, le recours tardif à la Justice tient du fait qu'il représente un échec. Beaucoup de justiciables auraient préféré ne pas avoir besoin de s'en remettre à l'institution judiciaire, entre autres raisons, parce que ce recours symbolise le recours à une institution capable de tenir le rôle d'arbitre face à des parties qui n'ont pas réussi à s'entendre en faisant simplement preuve de « bon sens ». Comme l'explique à ce titre Blankenburg, c'est la « formalisation de la relation » qui joue sur ce sentiment. Dans les relations les plus formelles (avec une administration, un propriétaire que l'on a jamais rencontré sauf pour la remise des clés, ...) le recours au droit n'est pas interprété comme un échec, puisqu'il représente lui-même une solution formelle. En revanche, face à un proche, une personne qui a eu avec nous des relations informelles, amicales, affectueuses ou simplement cordiales, la grammaire du droit peut sembler inadapté, excessive, et de fait la solution de dernier recours, qui marque l'échec des solutions trouvées « entre nous », à l'amiable. C'est ce que laisse entendre Chantal :

Chantal à une quarantaine d'années. Dentiste, issue d'un milieu plus aisé que la moyenne des justiciables, elle est plus à son aise face aux juristes, et se concentre sur les questions qu'elle est venue poser sans faire part de ses états d'âme. Elle a recours aux services des juristes pour s'informer sur les moyens de contraindre son ex-époux de payer la pension alimentaire qu'il lui doit. Alors que le rendez-vous touche à sa fin, Chantal exprime une certaine amertume : « c'est quand même dommage d'en arriver là quoi. » En entretien, elle développe cette pensée : « Je sais pas, on pourrait croire qu'on est capables de se mettre d'accord, qu'on est plus des gamins, à se chamailler pour n'importe quoi ... Mais non, il faut en arriver là quoi, sinon il ne se passe rien. »

Si Chantal a finalement eu recours à l'aide de la Justice, ce n'est que parce que ses tentatives de « se mettre d'accord » avec son ex-mari n'ont mené à rien. Elle saisit le droit à contre-cœur, en partie car elle y voit une solution excessive, agressive, qu'elle aurait préféré éviter à son ex-conjoint, mais également parce qu'elle est déçue d'y être contrainte, et de voir sa relation avec lui définitivement détériorée par cette « agression » que représente le recours au droit. Ce n'est pas le recours au droit qui a détérioré la relation, mais de par son caractère formel, sa nature d'institution d'arbitrage socialement légitime, elle enregistre cette détérioration de manière « officielle » et perçue comme irrévocable. Pour Méline comme pour Chantal, le recours au droit est un aveu d'échec des solutions amiables, « de bon sens ». Ce qui distingue leur expérience, c'est leur rapport à la Justice et au droit (et toutes ses causes). Pour Méline, issue d'un milieu populaire, la Justice est une institution étrangère qui s'immisce dans le quotidien et dans sa vie privée bien qu'étant, dans le contexte de sa situation, également une alliée. Pour Chantal, issue d'un milieu plus aisé, la Justice est un outil, et le sentiment d'échec lié à sa mobilisation est ressentie uniquement au niveau personnel ou interpersonnel. Elle ne s'inquiète en aucun cas des implications sociales de son recours au droit.

2. L'accès au droit, un monde administratif familial

a. L'accès au droit comme administration

Parmi les justiciables que nous avons observé et pour certains interrogés dans les structures d'accès au droit, beaucoup étaient des usagers familiers du monde administratif, notamment des guichets de l'administration sociale (CAF, CPAM, Pôle Emploi, France Service, ...). Ceux qui n'en étaient pas les plus coutumiers n'y étaient pas non plus étrangers. Cela n'a rien de foncièrement surprenant, plusieurs facteurs expliquent cette concordance des publics. La première explication tient à l'implantation territoriale des structures, qui obéit largement aux mêmes principes que celle des services publics non-judiciaires. L'adoption par la direction des structures des logiques de recentrement des services vers les villes ou les centralités rurales, non pas forcément dans une optique de qualité contre proximité, mais plutôt dans l'objectif de correspondre à la demande, et de s'implanter là où cette demande est la plus forte quantitativement en est la principale cause. Il arrive qu'une permanence disparaisse ou qu'une autre apparaisse en fonction du taux de fréquentation. Comme pour d'autres services publics, l'évaluation du service repose largement sur des données quantitatives, notamment et surtout la fréquentation. D'autres données sont récoltées par les agents, dont au moins la commune de résidence, le motif de visite (sous la forme de la spécialité concernée : droit de la famille, de la consommation, ...) et l'orientation fournie (vers quel professionnel le justiciable a été renvoyé). Dans l'ensemble, ces données plus qualitatives ne font pas l'objet d'un traitement approfondi de la part des structures, notamment parce qu'elles ne sont pas à l'initiative de leur collecte. Elles permettent cependant à certaines structures d'orienter l'effort de formation et de répartir les juristes sur le territoire en fonction de leur(s) spécialité(s) et de la demande. En revanche, les données quantitatives sont un enjeu décisif pour ces structures, car les résultats des différentes permanences en termes de fréquentation, présentés dans les rapports d'activité au côté des « actions » menées, conditionnent l'obtention des subventions publiques et leur taille. Un membre de la direction d'une structure nous explique à ce propos :

« On ne nous demande pas de faire du chiffre, mais j'ai intérêt à ce que les permanences soient bien remplies sinon je suis en difficulté pour me justifier quand je défends mon bilan. [...] J'ai intérêt à avoir mes chiffres à chaque réunion parce qu'il faut que je puisse dire qu'on est utiles, et si j'ai une baisse, moi je vais avoir du mal, ça va être difficile de défendre mon budget. Ça marche vachement dans la logique des intérêts financiers. [...] Si une permanence ne marche plus bien, on la ferme, on en ouvre une où ça marche mieux »

L'importance des financements dans le déploiement de l'aide que peuvent fournir les structures engendre une certaine focalisation sur ces données chiffrées, car ce sont ces elles qui sont retenues par les « financeurs » ; ce qui peut impacter l'offre de services proposée. D'une certaine façon, et même si cela n'apparaît jamais comme une motivation première des directeurs ou des coordinateurs que nous avons rencontrés, l'activité des structures doit répondre à une certaine logique de rentabilité, qui sous couvert de chercher à être le plus efficace pour aider « le plus de monde possible », prive également complètement une partie des justiciables des services qui ne rempliraient pas suffisamment telle ou telle permanence pour permettre de « défendre le budget », faute de quoi la structure ne pourra pas se maintenir au niveau d'activité actuel, et encore moins

grandir. Au final, aider « le plus de monde possible » conduit à se concentrer sur les communes les plus peuplées, ce qui accentue le recentrement vers les pôles urbains.

L'ouverture et la fermeture des permanences est aussi fonction de la capacité des territoires, notamment des communes, à participer à l'effort financier et organisationnel. Pour les associations, comme le CIDFF, les communes, les entreprises ou les établissements scolaires sont amenées à rémunérer certains services, notamment dans le cadre d'interventions ponctuelles. Les CDAD sont pour leur part des groupes d'intérêt public, composés d'une part de membres de droit (dont le conseil départemental) et d'autre part de membres associés, dont, souvent, des communes. L'implantation des structures dépend donc du lien avec les territoires, et ce sont les territoires les plus à même de tisser des liens avec les structures qui peuvent le mieux exprimer leurs besoins en matière d'accès au droit, et en négocier les modalités. Également, nombre de permanences prennent place dans des structures existantes, des CCAS, des centres sociaux, des maisons France Service, des maisons de la jeunesse, ... et leur existence dépend donc de celle de ces structures, et donc de l'implantation territoriale des services publics. Il faut cependant prendre en compte le fait que l'implantation des structures d'accès au droit est toujours plus réduite que celles des services publics à caractère social. Toutes les permanences que nous avons visitées étaient situées dans une commune, voire un bâtiment, qui accueillait également des permanences, ou simplement une antenne, d'un service administratif à caractère social, la CAF notamment, et d'une ou plusieurs associations d'aide sociale, d'aide à l'emploi, ... Les permanences juridiques ne sont jamais isolées. En revanche, elles ne sont pas présentes dans toutes les communes disposant d'un accès physique aux services publics.

Du fait de cette implantation territoriale, les usagers des structures d'accès au droit sont souvent les mêmes que ceux des autres structures. Cela tient d'une part aux problématiques de mobilité et de mobilité que nous avons abordé plus tôt dans notre propos. Dans la mesure où l'implantation des structures d'accès au droit et celle des services publics est similaires, concentrée dans les mêmes communes, voire les mêmes bâtiments, les usagers en mesure de se rendre dans les structures d'accès au droit sont aussi ceux qui peuvent atteindre les guichets des services publics, et inversement, ceux qui ne sont pas en mesure d'atteindre les seconds, peuvent difficilement atteindre les premiers. Cet état de fait renforce l'assimilation de l'accès au droit à une démarche administrative classique, car se rendre à un rendez-vous d'accès au droit correspond à la même séquence (prendre la voiture, aller en ville, à une heure donnée, ...); c'est d'autant plus vrai pour les individus qui parmi ceux qui atteignent les structures, sont les moins mobiles ou motiles, et qui ont tendance à condenser plusieurs rendez-vous administratifs dans la même journée pour rentabiliser un trajet (ils en profitent parfois pour voir leur médecin, ou faire les courses du mois). Tout ne repose pas sur l'accès cependant, l'usage des structures d'accès au droit implique d'avoir connaissance de leur existence, de penser qu'elles sont en mesure d'apporter une aide face à leur situation (et donc d'avoir une idée de leur rôle), et de savoir où les trouver. Là encore, ce sont les publics habitués des guichets qui sont les plus à même de se repérer, puisque les permanences sont souvent implantées dans les mêmes bâtiments que ceux qu'ils sont amenés à fréquenter. Ce bref échange n'est qu'un exemple parmi d'autres de cet état de fait :

« Vous êtes déjà venue à la MJD madame ?

- Non mais je connais parce que il y a mes enfants, je les amène en bas pour jouer ».

La MJD de Mâcon est effectivement installée à l'étage d'un bâtiment qui abrite également, au rez-de-chaussée, un centre de loisir. Cette femme connaît la MJD parce qu'elle connaît en premier lieu le bâtiment dans lequel elle se trouve, étant une habitante du quartier, et y amenant ses enfants toutes les semaines.

Mais c'est surtout au niveau du renvoi que la proximité avec les autres services de l'administration sociale joue. En effet, une part substantielle des usagers se présente aux permanences juridiques sur le conseil d'autres professionnels : un avocat, une assistante sociale, une administration, ... De fait, tisser des liens avec les autres acteurs institutionnels du domaine ou de domaines adjacents, les associations, les administrations, les professionnels du droit, ... créer un réseau et entretenir de bonnes relations peut s'avérer crucial pour les structures. Pour assurer que les usagers des autres services seront renvoyés vers le CDAD, la MJD ou le CIDFF lorsque leur situation l'impose, ces structures sont amenées à rencontrer ces autres services, notamment à l'occasion de « journées thématiques ». Mais cet effort d'information et de contact ne se limite pas aux autres structures, il participe d'un effort plus large, visant à faire connaître la structure. C'est ce qu'explique Armand, juriste :

Moi je pars du principe que j'aime bien bouger, je me rapproche de mes partenaires, j'échange avec mes partenaires, je les rencontre, on se rencontre. Effectivement au début en 2021 c'était un peu calme, après là je suis content, ça s'est bien développé ... et c'est tout un travail qui est récompensé ; et là même on est victimes de notre succès, là je vais avoir des appels, des gens ... même les appels téléphoniques ont augmenté. J'avais 259 appels ou Internet en octobre, et je suis en augmentation pour 2023, mais je pense que c'est le fait de me faire connaître. En plus en 2020, faut savoir que ma prédécesseure elle a réussi le concours des greffes, et donc du coup elle est partie mi-décembre, puis y'a eu le covid, donc les permanences se sont arrêtées, du coup on a perdu un peu des gens, du coup il a fallu, pas les reconquérir mais euh ...

E - Repartir de loin ?

(Armand) - Tout à fait. Revenir dans le paysage, redevenir visible, en fait voilà, il faut redevenir visible et euh ... moi j'ai des gens par bouche à oreille, ou des personnes « ah bah voilà, untel vous a consulté, ça s'est bien passé du coup », ou « il existe quelqu'un ».

Cette capacité à « revenir dans le paysage », à être « visible », vise effectivement également les justiciables. Parmi les personnes que nous avons pu observer, celles qui n'étaient pas envoyées sur les conseils d'un « partenaire », l'était souvent sous ceux d'un proche qui avait lui-même été usager de la structure. Le bouche-à-oreille est un vecteur d'information visiblement plus efficace que les flyers ou les affiches, probablement parce qu'il implique également une dimension intime, le conseil venant d'une personne à qui l'on fait confiance, ce qui permet de franchir le pont entre institutionnel et quotidien, une tâche que les affiches peinent à accomplir. Encore une fois, la familiarité avec l'accès au droit, et l'accès au droit lui-même, sont la conséquence d'une proximité et d'une familiarité avec l'administration : le « paysage » est avant tout celui des services disponibles, et passant par les mêmes canaux que les autres services, voire les utilisant comme canaux, les structures d'accès au droit sont dans une certaine mesure assimilées par les usagers à des services de même nature que la CAF ou la CPAM.

L'importance de la place que prend, ou non une structure dans le paysage des services administratifs et associatifs existants, ou dans celui d'une ville ou d'un quartier, est capitale. Certaines structures, comme la MJD de Chalon-sur-Saône sont particulièrement connues des justiciables. Les observations que nous y avons menées révèlent qu'une part disproportionnée de ses usagers connaissaient la structure « comme ça », simplement parce qu'elle faisait partie du paysage local. À l'inverse, certaines structures sont très peu connues, et n'accueillent qu'un nombre réduit de justiciables, comme c'est le cas pour le CDAD du Doubs. Cette réalité est cependant révélatrice d'un autre facteur de la notoriété des structures auprès du public et des « partenaires » : la volonté des directeurs et des financiers. C'est surtout le cas pour les CDAD, dont le président est toujours le président du Tribunal Judiciaire. Selon que l'accès au droit est, ou non, l'une de ses priorités, l'activité du CDAD s'en verra renforcée ou au contraire diminuée. Cette activité dépend également des budgets alloués par la SADJAV⁶⁴, après filtration des demandes par la cour d'appel. Certains CDAD sont ainsi très actifs et implantés sur les territoires et dans les réseaux de partenaires, comme c'est le cas en Saône-et-Loire, où deux juristes couvrent le département avec des cycles hebdomadaires (ou bimensuels selon les permanences) ; d'autres ont une activité réduite, comme dans le Doubs, où le CDAD n'est animé, à mi-temps, que par son coordinateur, qui réalise lui-même les permanences juridiques, dont la plupart prennent place à Besançon même. Cette volonté se traduit aussi dans la mise en place des CDAD ; si c'est la loi de 1991 qui décide de leur création « dans chaque département », ils n'apparaissent dans les faits que plus tard ; certains très tardivement, comme le CDAD de Besançon, qui ne voit le jour qu'en 2012. Comme pour les services publics classiques, l'implantation et le développement des permanences peut être compris comme un moyen de « gérer les flux », comme le soupçonne ce juriste alors que nous échangeons sur les financements insuffisants du CDAD local :

« C'est à croire que parfois ça arrange certains présidents parce que si t'as pas l'information, tu saisis pas le tribunal. »

Les tribunaux seraient en effet difficilement en mesure d'accueillir un flot de nouveaux justiciables, or c'est bien d'un flot qu'il s'agit. Comme l'explique Michael Lipsky dans son ouvrage phare *Street-level Bureaucracy* :

« A distinct characteristic of the work setting of street-level bureaucrats is that the demand for services tends to increase to meet the supply. If additional services are made available, demand will increase to consume them. If more resources are made available, pressures for additional services utilizing those resources will be forthcoming.⁶⁵ » (2010, p.33)

Nous reviendrons sur l'assimilation des agents d'accès au droit à des street-level bureaucrats dans une prochaine partie ; ce que nous retenons ici, c'est que la demande de service est toujours supérieure à l'offre, et qu'il y a toujours des publics prêts à se saisir de l'offre, pour peu qu'ils soient informés de son existence. Le cas de la permanence CDAD de Besançon en est un exemple.

64 La SADJAV émane du secrétariat général du ministère de la justice.

65 Traduction : Une caractéristique spécifique de l'environnement professionnel des street-level bureaucrats est que la demande de services a tendance à augmenter pour atteindre le niveau de l'offre. Si de nouveaux services sont mis à la disposition du public, ce dernier les utilisera. Si de nouvelles ressources sont rendues disponibles, une demande pressante de nouveaux services utilisant ces ressources sont à prévoir.

Afin d'informer les justiciables des services proposés, l'agent d'accès au droit et coordinateur avait placé une affiche sur la devanture. « J'ai dû l'enlever au bout d'une semaine, j'avais trop de monde d'un seul coup » nous explique-t-il, illustrant le fait que la Justice, comme les autres services publics, obéit à une logique de gestion de l'afflux, et qu'un accès au droit « pour tous » n'est pas envisageable dans les conditions actuelles.

L'assimilation à l'administration par les justiciables peut également faire baisser la fréquentation des permanences. C'est par exemple l'une des explications possibles à ce qui s'est passé dans la Nièvre, au lendemain du Covid. Lorsque les permanences ont rouvert, les taux de fréquentation avaient largement chuté, comme dans les autres départements. Mais dans la Nièvre, ils n'étaient toujours pas remontés en avril 2023, lorsque nous rencontrons les juristes du CDAD au tribunal de Nevers. En cause, potentiellement, l'ouverture en masse des maisons France Service depuis 2020, dont 28 sont implantées de manière permanente sur le département. Comme nous l'explique l'une des juristes présentes :

« Les gens ils peuvent juste aller aux maisons France Service, et s'ils ont un problème juridiques les agents nous appellent, et on fait ça par téléphone. »

Dans ce cas précis, le recours plus fort aux maisons France Service s'explique en partie par leur plus grande proximité, mais aussi par les modalités d'accès des justiciables aux permanences du CDAD. En effet depuis la fin du confinement, les permanences fonctionnaient uniquement sur rendez-vous, ce qui n'était pas le cas avant le covid, où elles étaient parfois ouvertes. Les juristes ne se déplaçaient donc plus que si un ou plusieurs rendez-vous avaient été pris. Du fait de ces différents facteurs : une plus faible proximité, une plus faible présence, et l'impossibilité de « tomber par hasard » sur une permanence, le CDAD de la Nièvre a quelque peu disparu du paysage des justiciables.

b. Les conditions d'une familiarité

Dans le cas de l'accès au droit via les structures d'aide dédiées, les chemins du droit prennent une forme très similaire à ceux qui mènent les usagers jusqu'aux guichets des services publics « classiques ». Ces structures fonctionnent en effet globalement comme les guichets d'autres services administratifs, ce qui joue un rôle dans l'approche qu'en ont les justiciables.

Dans la chronologie de la mobilisation du droit par le justiciable, la première concordance entre le fonctionnement de l'administration et celui des structures d'accès au droit relève des modalités de prise de contact. L'accès aux permanences se fait souvent par prise de rendez-vous, soit en personne, soit par téléphone. Selon le fonctionnement des structures, le contact est pris directement avec l'agent d'accès au droit, ou passe par les agents d'accueil ou agents « en charge du primo-accueil », dont le rôle à ce stade consiste à orienter les justiciables vers le professionnel adapté à leurs besoins, une fois qu'ils ont pu les comprendre. Ce premier contact est toujours l'occasion d'une première présentation par le justiciable de sa situation, présentation qu'il sera amené à reprendre ou à compléter au moment du rendez-vous. Comme pour tout rendez-vous administratif, le justiciable doit noter le lieu, la date et l'heure du rendez-vous, et se munir de « papiers », dont les agents d'accueil ou l'agent d'accès au droit lui-même essaient de préciser la nature aux vues de ce qu'ils comprennent de la situation. Comme nous le verrons tout au long de

notre développement, cette proximité avec le fonctionnement des autres services publics ne s'arrête pas aux modalités de prise de contact et d'accueil. C'est ce qui nous permettra d'ailleurs de mobiliser les travaux de Vincent Dubois sur les guichets de la CAF, dont les observations étaient étrangement similaires aux nôtres, aussi bien dans le fonctionnement des structures que dans le comportement des usagers.

Un aspect intéressant, à nos yeux, de cette proximité, mais qui ne relève pas d'une similarité de « ce qui se passe » dans les structures d'accès au droit et dans les administrations, c'est l'aspect esthétique des bâtiments. Certains extérieurs, certaines façades, n'ont rien en commun les uns avec les autres. Le CCAS de Tournus combine par exemple audacieusement les parpaings, le rose saumon, et une tour de château. En revanche, les intérieurs se distinguent précisément par une certaine indiscernabilité, une même identité visuelle. Les murs témoignent du coût avantageux des revêtements en toile de verre, les papiers peints sont rarissimes, surtout dans les structures proprement administratives ou juridiques, qui n'abritent pas en parallèle un centre de loisir par exemple. La palette de couleurs est réduite, blanc ou jaune, souvent pâle, un occasionnel mur orange, parfois du bleu, ou du beige/saumon quand les murs n'ont pas été repeints depuis longtemps. Les plafonds sont de faux-plafonds en dalles carrées blanches ou gris clair, parfois mouchetées, et abritent des plafonniers-néon ou LED à grille ou à panneau diffuseur. Le sol est en lino, gris la plupart du temps, parfois bleu moyen ou orangé, avec un motif suggérant une sorte de texture minérale, ou en carrelage à petites tuiles, gris clair ou blanc moucheté de noir. Les portes intérieures sont grises ou de la couleur des murs, parfois de celles des plinthes. Les vieilles portes ont des poignées fines en métal, les portes plus récentes ont des poignées de section ronde, souvent en plastique gris. Toutes les chaises appartiennent à la gamme « chaises visiteurs », et sont soit composées d'un siège et d'un dossier rembourrés, rouges, noirs ou bleus, soit moulées en plastique beige. Seules s'en distinguent les chaises de bureau, qui sont également plus ou moins toutes les mêmes. Les murs sont couverts d'affiches, parfois anciennes et dépassées, parfois à jour, dont beaucoup présentent des gens très heureux et dont le dentiste est sûrement très compétent. Cette homogénéité à qui on reproche parfois sa monotonie, a le mérite de rappeler à l'utilisateur le cadre familier de l'administration, d'autant plus s'il connaît le bâtiment.

En effet les comportements que nous avons observés chez les justiciables au début des rendez-vous et dans la salle d'attente témoignaient, comme nous l'avons évoqué, de la difficulté à « savoir ce qui les attend », c'est-à-dire en termes interactionnistes, à définir la situation dans laquelle ils se trouvent. Face à une institution qu'il connaît mal, et par rapport à laquelle il n'a pas l'habitude de devoir se positionner, le justiciable ne sait pas quelle posture adopter, quelles lignes d'action utiliser. Replacer son rendez-vous dans le cadre de l'administration lui permet de se rattacher à un monde plus familier, dont il maîtrise au moins en partie les codes, et qui lui permet de savoir un peu mieux comment se comporter et à quoi s'attendre. La présence d'une salle d'attente séparée du bureau d'accueil, lui-même séparée du bureau de rendez-vous, sont autant de marqueurs familiers qui définissent l'espace et la temporalité du rendez-vous : on se présente à l'accueil, on s'assied en salle d'attente, puis on vient nous chercher et on entre dans le bureau. En prenant la forme de l'administration, le chemin du droit qui passe par les structures d'accès au droit revêt des atours familiers ; une familiarité qui ne se limite pas à cet aspect esthétique, et comporte également une face moins plaisante.

C. Un chemin du droit marqué par la domination

1. L'accès au droit, un public majoritairement populaire

Comme nous l'avons évoqué précédemment, les usagers des structures d'accès au droit, du moins celles où nous avons pu conduire des observations, ne composent pas réellement un public socialement éclectique. Ce sont souvent des personnes issues des milieux populaires, plus ou moins précaires, pour beaucoup usagères des administrations du social. Le capital procédural, s'il peut être acquis par l'expérience, reste à l'origine inégalement réparti entre les milieux sociaux, et son acquisition est également en partie conditionnée par ce dernier. En effet si la grammaire du droit peut être obscure même pour les justiciables les plus dotés en capitaux, le sentiment de proximité symbolique avec la Justice, qui conditionne le sentiment de légitimité à se saisir de ses droits, et la confiance en l'issue de la procédure et en l'institution judiciaire en général, dépend de l'appartenance à un milieu social. Le milieu social définit d'une part une partie des connaissances juridiques et du capital procédural des justiciables, via l'inégale acquisition de capital culturel. Mais il conditionne également la dotation des individus en capital symbolique, qui définit la distance sociale qui les sépare des professionnels du droit, qui disposent d'un capital symbolique conséquent. Cette distance sociale, qui n'est pas à comprendre seulement comme une étrangeté entre milieux, mais bien comme une mesure de l'écart de positionnement des individus dans la hiérarchie sociale, peut accroître ou décroître la charge que représente le déplacement symbolique vers la Justice. Parmi les usagers que nous avons observés, ceux qui n'appartenaient pas aux milieux populaires étaient souvent des usagers mieux adaptés au fonctionnement de la Justice et plus en phase avec les attentes et les compétences des juristes, d'une part parce qu'ils étaient plus dotés en capital procédural, d'autre part parce qu'ils étaient plus à leurs aises. Chantal, dont nous évoquons plus tôt le divorce en est un exemple, c'est également le cas de Louis :

Louis est artisan électricien, et propriétaire d'une maison en bord de rivière. Récemment, il a souhaité clore son terrain, pour y laisser courir son chien. Mais la municipalité avait planté, il y a quelques années, une rangée d'arbres le long de sa propriété, qui s'avèrent être exactement sur la limite du terrain que Louis comptait border. Ne souhaitant pas obliger les arbres à être coupés, il s'est renseigné pour savoir s'il était possible de planter sa clôture juste derrière les arbres. Lors de ses recherches, il apprend que les limites de son terrain sont encore définies selon le cadastre napoléonien, mais que selon la loi, sa propriété s'étend jusqu'au fleuve, qui s'est déplacé de plusieurs dizaines de mètres depuis lors. Il présente les différents plans qu'il a imprimé pour appuyer son propos de manière très pédagogue. « j'ai essayé de préparer au maximum » explique-t-il avec un sourire sincère. Ayant identifié la nature de cet espace de terrain supplémentaire, « une alluvion » explique-t-il, Louis a contacté la VNF qui gère les voies navigables en France. Cette dernière l'informe du manque d'informations concernant ce terrain, et lui recommande de faire appel à un géomètre, à ses frais, ce que Louis entreprend de faire sur le champ. Le géomètre identifie un cas relevant du « Plenissimum flumen ». Lorsqu'il renvoie les résultats obtenus à la VNF, elle les rejette, arguant qu'ils entrent en contradiction avec leur définition de ce type de berges, qui repose sur une jurisprudence. Mais cette

jurisprudence n'est pas publique, et lorsque Louis se rend au tribunal pour se renseigner, les agents du SAUJ n'y ont pas accès. « C'est bizarre tout de même » note Louis, « c'est étonnant qu'ils mobilisent une jurisprudence à laquelle on a pas accès ».

Louis se demande s'il n'y aurait pas « un petit enfumage » de la part de la VNF.

Lors de l'entretien, nous l'interrogeons sur ses connaissances en la matière :

« L'histoire des cadastres napoléoniens, c'est quelque chose dont vous avez appris l'existence en cours de route ?

(Louis) - Non, non, on connaissait. Et quand on remonte un peu dans l'Histoire du cadastre, on sait que c'est Napoléon qui a un peu mis ça en place, entre autres pour taxer les gens, hein, c'était des mesures financières. »

Il explique également avoir fait de nombreuses recherches sur Internet avec sa femme, qui lui ont permis de constituer un « dossier assez conséquent », après avoir fait le tri entre « tout ce qu'on trouve sur Internet, du bon et du moins bon ».

Louis ne doute pas d'être dans son bon droit : *« La loi sur les alluvions on la connaît, la loi sur les Plenissimum flumen, on la connaît, qui est en capacité, en droit de dire où est le Plenissimum flumen c'est un géomètre, et c'est à lui qu'on a fait appel, donc on était assez confiant »* explique-t-il à ce titre. S'il a pris rendez-vous avec une juriste, c'est pour échanger sur la possibilité d'un « petit enfumage » de la part de la VNF, et pour envisager un moyen de leur répondre juridiquement, ce qui ne l'inquiète pas : *« On sait bien ce que ça implique le juridique, et on sait que derrière cette entrée qui se fait gratuitement, y'aura peut-être quelque chose à engager à nos frais ».* Contrairement à la majorité des rendez-vous, celui de Louis était exclusivement centré sur l'aspect juridique de sa situation. Il n'a pas évoqué le stress qu'a engendré ses déboires avec la VNF, ou un quelconque autre aspect de sa vie, ou de sa situation générale. Pour Louis, le monde de la Justice est quelque peu méconnu, mais pas étranger. Son attitude traduit son sentiment d'être parfaitement légitime à avoir recours au droit ; il ne se sent pas menacé, ignoré ou incompris par la juriste, elle est une interlocutrice possédant des connaissances qui lui permettent d'établir une stratégie. Il n'est pas anxieux à l'idée de devoir gérer son « dossier » de manière autonome, il l'a fait jusqu'ici. Il est uniquement en quête d'information, de renseignements, et représente en quelque sorte l'utilisateur « idéal » au regard des politiques publiques d'accès au droit. Les échanges qu'il a eu avec la juriste et avec nous laissent deviner un certain capital économique (il est propriétaire d'une maison), culturel (il a des connaissances spécifiques et est à l'aise pour en acquérir de nouvelles), mais également, donc, un certain capital symbolique qui conditionne le sentiment d'être légitime et « à la hauteur » pour se saisir de ses droits, et les comportements qui en découlent : une certaine aisance à l'oral, le fait de se sentir en droit de reprendre la juriste sur certains points, un ton pédagogique, visant à s'assurer non pas qu'il est compréhensible, mais qu'il est compris, ... À aucun moment Louis ne laisse penser qu'il se sent impuissant face à la Justice, ou en détresse face à ce que représente la mobilisation du droit et le recours au droit, ce qui le distingue nettement de la masse des usagers moins dotés en capitaux, qui ont une expérience très différente de cette mobilisation et de ce recours, marqué par la nécessité de se soumettre au fonctionnement de l'institution judiciaire, certes, mais aussi à celui des structures d'accès au droit.

2. L'accès au droit, un intermédiaire face à la domination de la Justice

Comme nous l'expliquions dans une précédente partie, les structures d'accès au droit ont pour les justiciables, de par leur apparence esthétique, leur fonctionnement administratif et leur implantation dans les bâtiments de services publics, un caractère plus familier, et de fait plus accessible. L'implantation « dans le paysage », la proximité, joue également sur ce sentiment de familiarité. À l'inverse, l'institution judiciaire telle qu'elle est définie par les justiciables, qui la limitent souvent aux cabinets d'avocats et aux tribunaux (et éventuellement aux prisons), apparaît comme distante, d'un autre monde, qui ne s'intéresse au monde quotidien des justiciables que pour les punir. On pourrait tracer une distinction dans cette perception entre la « grande Justice », celle qui a du pouvoir et un goût pour le cérémonial, les robes noires et le « jargon », et la « petite Justice », celle qui informe, qui règle à l'amiable, et qui ressemble aux autres administrations. De fait, lorsque les justiciables sont contraints par les circonstances à avoir recours à la « grande Justice », ils préfèrent parfois passer par la petite, qui leur semble plus accessible, compréhensible, familière, et indulgente. La « petite Justice » est la « Justice des petits ». Face à l'image, parfois réelle parfois fantasmée, du cabinet d'avocat ou du bureau du notaire, remplie de bois noble, de bibliothèques débordant de livres reliés en cuir, de meubles à dorure et à pattes de lion et de commodes ou secrétaires désignés par des noms de rois de France, le justiciable se sent facilement vulnérable. Tous ces marqueurs sociaux, qui peuvent aisément être interprétés comme un étalage de capital économique et culturel, viennent renforcer le capital symbolique, c'est-à-dire le prestige social, la légitimité, la valeur sociale, des avocats, et constituent autant de formes de violence symbolique, que le justiciable préfère s'épargner. Face à cette « grande Justice », la « petite Justice », avec ses bureaux en aggloméré, ses linoléums et ses pulls gris, est alors mobilisée comme intermédiaire, notamment au téléphone ou par courrier, lorsque les essais réalisés par les justiciables eux-mêmes n'ont rien donné, ou lorsqu'ils craignent que cela soit le cas. Ces échanges téléphoniques sont parfois l'occasion de se rendre compte des dynamiques de dominations qui allongent considérablement le déplacement symbolique des justiciables, et qui renforcent par l'expérience leur lassitude, leur méfiance voire leur rejet de la Justice. Le cas de Jamila et de sa fille Nour en sont un exemple parlant :

Il y a quelques années, la famille de Jamila a obtenu le droit d'asile en France, après avoir fui la Syrie. Mais lorsque Jamila s'est vu délivrer son livret de famille, elle a constaté des fautes dans le prénom de ses enfants. Le procureur de la république a refusé toute modification, ne reconnaissant aucune erreur, Jamila souhaite donc saisir le tribunal administratif. Jamila ne parle pas très bien français même si elle le comprend, c'est donc sa fille, qui a appris le français en parallèle du collège, qui s'exprime à sa place. Face à cette requête très spécifique, la juriste contacte le cabinet d'une avocate locale, spécialisée en droit des étrangers, Maître Chamois. Personne ne décroche pendant de longues minutes, au bout d'un moment, la juriste active le haut-parleur, et une petite musique de jazz retenti dans la pièce. Quelqu'un décroche finalement, il s'agit d'une autre avocate, qui partage le même cabinet. Toujours en haut-parleur, la juriste présente la situation de Jamila et demande s'il serait possible de prendre un rendez-vous pour constituer un dossier.

(Avocate) – Oui, je peux prendre un rendez-vous pour elle, ... alors un premier rendez-vous c'est 150€

(Juriste) – Maître Chamois ne prend pas l'aide juridictionnelle ?

(Avocate) – Non, pas pour un dossier comme ça, c'est trop complexe, ça serait pas valable vu le temps qu'elle passerait dessus.

(Juriste) – Ah ...

(Avocate) – Quand est-ce que madame serait disponible ?

(Juriste) – Ah non ben c'est pas la peine, elle pourra pas la payer.

(Avocate) – Oui ah ? Bon après l'aide juridictionnelle elle est en droit de la refuser, en tant qu'avocate elle n'est pas contrainte de l'accepter.

(Juriste) – Oui bien sûr.

La juriste passe un second coup de fil, à un autre cabinet d'avocat. Elle décrit de nouveau le problème de Jamila. Après quelques recherches, la secrétaire du deuxième cabinet d'avocat revient au bout du fil :

« (Secrétaire) - Alors il faudrait aller voir Maître Chamois

(Juriste) - Ah ben je viens de l'avoir, il refuse le dossier.

(Secrétaire) - Ah ? Ben voilà, désolé.

(Juriste) – [rire poli] C'est pas grave, bonne journée.

Nour et sa mère vont devoir passer par un avocat désigné, et donc monter le dossier elles-mêmes, sans connaissance juridique. Jamila écoute les explications, hochant la tête le visage fendu d'un sourire triste. Elle soupire, l'air épuisée, remercie la juriste, et repars avec sa fille. »

L'échange avec les cabinets d'avocats, que Jamila a entendu dans son ensemble, témoigne du fait que le sentiment d'impuissance face à la « grande Justice », qui s'inquiète peu du sort des « gens comme nous » comme les appelait un autre enquêté, n'est pas infondé. Pour Jamila, la situation est sérieuse, et elle vient saisir ses droits, parce qu'elle les connaît, et veut qu'ils soient respectés. Elle n'a pas présenté sa situation comme un morceau de vie quotidienne, un épisode regroupant aussi bien des considérations juridiques qu'émotionnelles ou morales. Sa requête était précise, déjà qualifiée en termes de droits, et elle était déterminée à saisir la Justice. Elle avait donc atteint un stade de la mobilisation du droit plus avancé que la moyenne des justiciables que nous avons rencontré ; Jamila se préparait pour un procès, de manière concrète et en tâchant de s'informer au mieux, d'être armée pour la suite. Si l'avocate a refusé de la défendre, ce n'est pas parce que sa demande n'était pas fondée, mais parce que son dossier n'était pas « valable » financièrement, parce qu'il n'était pas rentable. Les avocats exerçant une profession libérale, ils sont en mesure de fixer leurs tarifs ; mais une rémunération par l'aide juridictionnelle est fixée selon un calcul d'unités de valeurs, et représente souvent un gain moindre. Pour Jamila, le message est clair, la « grande Justice » se moque de savoir si ses droits sont respectés, elle est renvoyée à sa condition économique et sociale de fardeau, et n'a plus qu'à se débrouiller avec une « voie de garage », où un avocat non-spécialisé prendra en charge le dossier qu'elle doit réaliser elle-même, ce qui réduit, elle le sait bien, ses chances d'obtenir satisfaction. Les avocats ont mieux à faire que de s'occuper d'une pauvre comme elle, il y a des clients plus rentables, ceux qui ont de l'argent à dépenser dans des rendez-vous à 150€, ce que Jamila ne peut absolument pas se permettre de faire. Et ce fonctionnement est d'autant plus significativement dominant, qu'il est « normal ». Il repose sur le droit lui-même, les avocats « sont en droit de refuser l'aide juridictionnelle », qui détient encore et toujours le monopole de la légitimité dans son monde, et donc le dernier mot. La juriste, qui nous

avoue une fois la mère et sa fille parties, que la situation « la fait chier », parce qu'elle aurait vraiment voulu que Jamila puisse accéder au droit, n'a pu devant cette dernière que montrer sa déférence envers ce fonctionnement, sans emmètre de critique ou de reproches, et a donc participé à le justifier aux yeux de Jamila, qui a compris qu'elle n'avait plus ses chances face à ce « système ». Si la « petite Justice » est la Justice des « petits », elle est aussi petite face à la grande, et la « grande Justice » peut choisir de lui accorder ou non de l'attention, un privilège qui n'est en aucun cas réciproque. C'est aussi pour cela qu'elle échoue parfois dans sa mission. Elle n'est qu'une passerelle qui permet aux « petits » d'accéder à un monde dominant, en leur donnant les outils pour l'atteindre et y avancer, mais ils sont rattrapés par leur condition, et peuvent se voir refuser l'entrée. L'accès au droit ne repose pas que sur la volonté des justiciables à « faire ce qu'il faut » pour se saisir de leurs droits, ou sur la capacité des structures d'accès au droit à les y former ou à combler leurs lacunes théoriques ou pratiques. C'est pourtant cette idée qui sous-tend le fonctionnement de ces structures, conditionnant la forme que prennent les chemins du droit pour leurs usagers, une forme qu'ils connaissent bien pour s'y être confrontés dans d'autres structures administratives à caractère social, réservées aux « petits » comme eux.

3. La soumission au fonctionnement administratif

Pour poursuivre notre raisonnement, il nous faut brièvement présenter l'ouvrage de Vincent Dubois, dont les concepts et les observations vont parsemer les prochaines parties de ce développement : *La vie au Guichet, relation administrative et traitement de la misère*. Dans cet ouvrage, Dubois développe une analyse des relations entre les usagers des administrations (en l'occurrence la CAF), les agents, et ces administrations elles-même. Ce que montre Dubois dans un premier temps, c'est que l'administration par sa gestion des usagers conduit à un rapport dissymétrique entre les agents et l'institution d'une part, et ses usagers d'autre part, qui passe par des normes de comportement auxquels les seconds doivent se soumettre pour se conformer aux attentes des premiers. Cette position de force de l'institution tient au fait que les usagers sont en position de demandeurs, ont besoin d'elle. Dans la suite de son raisonnement, Dubois s'intéresse aux « deux corps du guichetier ». Le guichetier est à la fois l'incarnation et le visage de l'institution, voire de l'état, auprès des usagers, et n'est en cela qu'un exécutant des règles ; mais il est également un individu concret, une personne, avec ses motivations, sa personnalité et ses limites. Face à cette dualité, le guichetier peut se trouver en tension, ne pas savoir quel jeu jouer dans sa situation. Mais cette dualité peut également être un outil permettant de contrôler le déroulement des rendez-vous et d'obtenir une forme de consentement, d'acceptation des usagers, en mobilisant son individualité aussi bien que son identité bureaucratique. Dubois montre également que les guichetiers disposent d'une marge de manœuvre dans l'exercice de leur fonction, du fait des limites de l'institution, de ses failles parfois. Les usagers s'engouffrant dans ces failles par leurs pratiques, ou leurs tactiques, conduisent les guichetiers, voire l'institution à s'adapter, à répondre. Nous nous concentrons, dans la fin de ce chapitre, sur les dimensions traitées dans la première partie du raisonnement de Dubois, qui se penche sur les « conditions sociales de la relation administrative ». Les développements suivants agrémenteront les démonstrations que nous réservons au troisième chapitre de ce mémoire, portant plus proprement sur l'interaction entre agent d'accès au droit et justiciables.

La relation des usagers à l'administration est structurellement inégale. Le fonctionnement institutionnel peut être adapté aux besoins, voire aux revendications des usagers, mais il ne dépend pas de leur volonté, de leur pouvoir. C'est l'institution qui décide de correspondre, ou non, à ce qu'ils attendent d'elle. Ils sont contraints d'accepter ce fonctionnement, de se plier aux contraintes de l'administration. Comme nous l'avons déjà évoqué, ces contraintes peuvent être territoriales ; pour accéder à leurs droits, pensées comme des ressources par les politiques publiques d'accessibilité, les usagers sont amenés à se déplacer vers l'institution, à s'adapter à son implantation géographique. Comme l'explique Vincent Dubois, cette inégalité structurelle se marque aussi « dans l'imposition d'une temporalité propre à l'institution » (1999, p.56). Celle-ci est double : il y a d'une part les horaires d'ouverture, d'autre part, l'attente. La question des horaires d'ouverture des structures d'accès au droit est particulièrement intéressante à ce titre, car une part importante de l'activité des agents d'accès au droit est réalisée dans des permanences, qui ne sont ouvertes que ponctuellement. Selon le département et l'institution, le délai séparant deux permanences dans la même commune peut être d'une semaine, de deux semaines, d'un mois, voire, dans certains cas plus rares, de deux mois. Ces permanences sont ouvertes le temps d'une journée, ou plus souvent d'une demi-journée. Un justiciable souhaitant se rendre à une permanence devra ainsi s'y présenter « le troisième jeudi du mois entre 9h et 12h » ou « les mercredi après-midi de 13h30 à 17h, les semaines impaires ». Cette contrainte temporelle est difficile à supporter pour les justiciables, qui vivent souvent leur situation comme une urgence, génératrice d'une angoisse qui s'accroît avec le temps. De la même façon qu'un patient peut, face à des symptômes potentiellement indicateurs d'un grave problème de santé, vouloir voir son médecin immédiatement pour obtenir un diagnostic le libérant d'une insupportable incertitude, les justiciables, selon leur rapport au droit et la nature de leur situation, peuvent vivre comme un séquence très difficile l'attente du passage du juriste, au point que certains se déplacent plus loin, parfois malgré des problèmes de santé incapacitants ou une faible mobilité, en prenant s'il le faut le seul bus de la journée, plutôt que d'attendre que l'accès au droit soit à portée.

Cette première contrainte temporelle impacte la deuxième, à savoir celle de l'attente. Il n'est pas rare, surtout pour les permanences sans rendez-vous, que le passage par la salle d'attente soit long. Dans les permanences bimensuelles ou mensuelles, l'ambiance de la salle d'attente est impactée par l'inquiétude de ne pas être reçu, par manque de temps, et de devoir revenir la prochaine fois, ce qui semble parfois inenvisageable. La peur de ne pas être entendu, sur laquelle nous reviendrons, découle de la position de « petit » des usagers face à l'administration. Même si la « petite Justice » peut être considérée comme plus accessible, plus disposée à prendre en compte ceux que la « grande Justice » semble ignorer, elle n'en reste pas moins une institution qui n'est en rien obligée à les prendre en compte. N'ayant aucun moyen d'imposer leur présence à l'institution, de l'obliger à les prendre en compte, étant dépendant de sa volonté à le faire, les justiciables sont de plus en plus inquiets à mesure que l'heure tourne et que le rendez-vous en cours se poursuit. En découlent des manifestations critiques des usagers, à l'encontre du juriste, de l'institution, ou des autres usagers, que nous avons eu l'occasion d'observer à quelques reprises, et dont voici un exemple très parlant, se déroulant sur plus d'une heure, alors qu'un rendez-vous particulièrement long avait lieu dans le bureau voisin.

La salle d'attente de la permanence est un simple pallier au sommet d'une cage d'escalier, dans laquelle quelques chaises ont été disposées là où elles ne gênaient pas

trop le passage. Il est 9h05. Le premier rendez-vous a commencé avant 9h, car « les gens étaient déjà là » nous expliquera le juriste. En face de nous est assise une femme d'âge moyen, dont l'apparence physique et vestimentaire porte les marques de la pauvreté. Pendant près de vingt minutes, elle souffle de manière ostentatoire, en hochant la tête de manière désapprobatrice et en cherchant du regard les autres usagers pour s'assurer que son sentiment est partagé. Elle tape nerveusement du pied tandis que ses doigts triturent un petit porte-monnaie. Soudainement, elle se lève et s'adresse au reste des usagers : « Oh c'est bon hein ! Y'en a marre ! J'vous laisse la place ! », et elle s'en va agacée.

Une vieille dame au sourire timide quitte sa chaise pour prendre la sienne, plus près de la porte. Elle nous adresse un sourire complice et compatissant, consciente que nous sommes dans la même situation, même si ce n'est pas réellement le cas dans cette instance. À 10h03, une jeune fille noire munie d'une feuille de papier et d'un sac d'ordinateur gravit l'escalier. Ignorant la salle d'attente, elle se dirige vers la porte et attends quelques minutes, le regard inquiet. Voyant que le rendez-vous ne prend pas fin, elle repart en regardant l'heure sur son téléphone. La vieille dame s'adresse à nous : « Mais c'est qu'elle allait nous passer devant celle-là » dit-elle outrée. Depuis la salle d'attente, le rendez-vous semble s'éterniser, chaque pause dans la discussion est vectrice de l'espoir de voir la porte s'ouvrir, chaque reprise fait l'objet de soupirs, de grognements et de remarques acerbes. À son tour, la vieille dame montre des signes physiques d'agacement. Elle soupire, regarde autour d'elle, et tape nerveusement du pied. Une autre personne âgée somnole depuis plusieurs minutes, la tête appuyée contre le radiateur en fonte. La tension monte, la vieille dame se fend d'une remarque à demi-mot : « et puis ça y va hein ». Un monsieur venu pour un autre service, situé dans un bureau adjacent, apparemment vide depuis le début, quitte la pièce agacé, après 1h30 d'attente, indiquant à qui veut bien l'entendre qu'il a été contraint de poser sa matinée pour ce rendez-vous. Le calme retombe pendant quelques courtes dizaines de secondes, puis les soupirs reprennent. « On va entrer de force dans le bureau » nous propose en riant la vieille dame, « on va faire une manifestation ». Entendant la conversation reprendre, elle s'agace avec sarcasme : « ça doit être l'affaire du siècle » ; puis elle revient sur le manque de civisme de certains de ses compagnons d'infortune, en concluant que « la dame noire, elle avait bien l'intention de passer avant nous hein ! ». Enfin, les voix se font plus audible et la porte s'ouvre.

La salle d'attente, lorsqu'elle laisse les usagers « entre eux », ce qui n'est par exemple pas le cas lorsqu'elle est dans la même pièce que l'accueil, est un lieu d'observation privilégié de l'angoisse, de la crainte et de la frustration que ressentent les visiteurs face à l'attente et à la peur d'être tellement insignifiants aux yeux de l'institution qu'ils en finiraient oubliés, ou ignorés. Comme l'explique Vincent Dubois, et comme nous avons pu l'observer à chaque fois que la porte du bureau s'ouvrait sur une salle d'attente remplie, les manifestations de colère, les prises à partie, les soupirs et les grognements, qui n'existent que pour être entendus par les autres usagers, laissent place à la plus grande déférence lorsque les usagers sont en présence de l'agent d'accès au droit, c'est-à-dire d'un représentant de l'institution :

« L'observation des mêmes personnes dans ces deux situations fait apparaître les changements radicaux qui interviennent dans les attitudes corporelles, le niveau de la voix (qui baisse en passant au guichet), le ton adopté, les propos tenus. Celui-là même qui prenait à partie ses voisins de salle d'attente, dénonçant l'inanité de telle procédure ou le scandale des erreurs de la caisse peut faire preuve de l'obséquiosité la plus grande dès son arrivée au guichet. [...] Ce changement d'attitude se comprend mieux en effet si on le rapporte à la dépendance à l'égard de l'institution qui, doublée d'une vision incertaine des conséquences pouvant être entraînées par le comportement au guichet, prédispose les allocataires à la déférence ; et cette déférence obligée est en quelque sorte compensée par les défiances sans sanction que l'on se permet en salle d'attente. La preuve en est apportée par les inégalités sociales dans la possibilité de la fidélité à soi. La continuité est sans risque pour la femme d'avocat décrite par un guichetier, qui vient se plaindre sans rien attendre de sa visite ; elle est beaucoup plus problématique et partant moins probable pour celui qui attend après ses prestations et, dans le doute ou l'ignorance, préfère éviter la protestation ou l'agressivité dont il évalue mal les conséquences. Compte-tenu de la composition sociale de la population des visiteurs on comprend que la docilité l'emporte au guichet, loin des rodomontades de salles d'attente, qui servent en quelque sorte de soupape. » (1999, p.52-53)

Le cas de Christelle est une illustration parfaite de cette transition, cette mutation de l'usager de la critique sous-tendue de frustration et de peur vers la déférence et le sourire :

Nous rencontrons Christelle en salle d'attente d'une permanence bimensuelle en accès libre. Elle arrive alors qu'un rendez-vous est en cours. Christelle est « aide scolaire » en école primaire, elle a posé une demi-journée pour venir. Elle ne s'assied pas, préférant marcher en rond dans la pièce, où nous sommes l'unique autre personne présente. Christelle s'impatiente vite, car il est déjà plus de 16h et la permanence prend fin à 17h. « En plus ils viennent que l'après-midi » explique-t-elle. Elle a eu le même problème dans une autre permanence : « L'autre fois je suis venue, 4h20 pareil, il était déjà parti plus tôt, j'ai pris une heure de travail pour rien ». Son discours se généralise : « pour ceux qui travaillent c'est impossible, moi je me suis libérée exprès du travail, mais on vit dans une société maintenant ... ». Elle reste devant la porte du juriste, comme pour s'assurer, papier en main, qu'on ne l'oubliera pas, qu'elle n'est pas venue pour rien, que le juriste ne va pas lui « passer sous le nez ». Plus le temps passe, plus elle se plaint : « mais c'est qu'il prend son temps en plus », « voilà ben il est déjà 16h40 c'est fichu », « mais il va quand même pas me dire de revenir ». Elle se retient de sortir fumer une cigarette. Puis à 16h45, le juriste ouvre la porte et laisse sortir l'usager précédent. Il la salue et la fait entrer dans son bureau sans émettre de réserve. Le ton change drastiquement. Christelle arbore un grand sourire et fait preuve des meilleures dispositions. Elle remercie son interlocuteur et exprime d'emblée être « bien contente » de le voir, sans laisser penser qu'il s'agit là d'une critique déguisée. Elle se permet même de faire montre de familiarité avec le juriste lorsque celui-ci lui demande par quel biais elle a eu connaissance de cette permanence : « Oui, je vous ai

déjà vu, explique-t-elle avec un grand sourire, vous êtes Armand, c'est ça ? Vous avez changé un peu ; vous avez laissé pousser la barbe ? »

Si la familiarité de Christelle est un peu hors-norme, son cas illustre bien le changement de ton qu'opèrent les justiciables lorsqu'ils sont en face de l'institution et de ses représentants. La déférence est l'attitude par excellence des usagers, surtout les plus étrangers à la Justice, au moins au début des rendez-vous. Cette déférence est, comme l'explique Dubois, l'expression d'une docilité prudente envers l'institution. Cette posture dominée est maintenue durant les interactions avec l'institution par le rapport inégal qui caractérise la relation administrative.

4. Le rapport inégal et les conditions d'une différence de nature

Si les usagers adoptent une posture déférente, c'est aussi à cause de leur position dans le rapport social. Ce rapport est similaire à celui qu'entretiennent les usagers avec les administrations du secteur social, que Dubois présente comme « structurellement asymétrique (1999, p.55) :

« Placés en situation de demandeurs, surtout s'ils sont pauvres et dépendants des prestations versées par l'organisme auquel ils se rendent, les visiteurs subissent un traitement administratif sur lequel ils n'ont guère de prise. Le guichetier qui leur « rend service » a quant à lui – presque – toujours le dernier mot, et ce d'autant plus qu'il détient un savoir facilement opposable à l'« incompétence » de ceux qu'il reçoit. Pour les fractions les plus démunies de l'espace social fortement représentées au guichet des caisses d'allocations familiales, se rendre dans cette institution c'est aussi se rendre à elle, s'en remettre pour ses propres problèmes aux « solutions » que propose ses agents. » (Ibid.)

La configuration de l'aide à l'accès au droit fonctionne selon un schéma similaire aux administrations décrites par Dubois, même si les usagers n'y viennent pas exactement pour les mêmes raisons. Les justiciables ont besoin de l'aide des juristes, ils sont en position de demandeurs, dans un contexte institutionnel où ils sont largement incompétents, et où ils sont reçus par des agents qui détiennent les connaissances qui leur font défaut. Même si les agents d'accès au droit sont, au moins en théorie, censés ne délivrer que des éléments d'information que les justiciables peuvent ou non utiliser selon leur choix, les justiciables viennent pour la plupart chercher une « solution » à leur « problème », voire, pour les plus éloignés symboliquement, chercher LA solution, qu'ils pensent être unique, et dont le juriste aurait connaissance. Cette vision n'est d'ailleurs pas complètement erronée, dans certains cas le problème est suffisamment habituel ou spécifique pour que le juriste n'ait pas d'autre choix que d'informer le justiciable de ce qu'il faut faire dans sa situation, plutôt que de lui présenter différentes alternatives, puisqu'il n'y en a pas. L'agent d'accès au droit, par sa maîtrise supérieure du fonctionnement de la Justice, est placé par la force des choses en position de force, une position bien plus élevée aux yeux des usagers qu'elle ne l'est réellement au sein de l'institution. C'est également ce que note Vincent Dubois dans les administrations du secteur social :

« La connaissance limitée que les visiteurs ont du fonctionnement institutionnel confère aux guichetiers des ressources sans commune mesure avec leur position objective dans

l'institution. On a ainsi une illustration particulièrement forte de l'observation générale de Robert Merton selon laquelle « le bureaucrate, n'étant qu'en partie responsable de sa position dans la hiérarchie, endosse dans ses actes le pouvoir et le prestige dévolus à la structure tout entière. Cela lui donne une attitude dominatrice apparente ou réelle qui peut encore être renforcée par une discordance entre sa place au sein de la hiérarchie et sa position face au public ». (1999, p.57)

Lors de nos observations, nous avons pu observer concrètement ce déséquilibre de la relation administrative. Et s'il est présent dès le départ, du fait des facteurs structurels que nous avons exposés, il est également maintenu tout au long des rendez-vous, par un ensemble d'éléments d'interaction qui laissent transparaître l'inégalité du rapport. Nous avons déjà évoqué les refus de dossier en parlant du cas de Jamila, et de tout ce que le discours de l'avocate qui qualifiait son dossier de « pas valable » charriait d'implications sociales. Mais d'autres éléments sont un peu plus subtils, et pourtant plus récurrents. L'un d'entre eux repose précisément sur le « savoir [de l'agent] facilement opposable à l'« incompétence » [des usagers] » dont parle Dubois, ce que nous nommons la « violence de l'évidence », qui n'est qu'une violence symbolique mais dont le principe repose uniquement sur le fait que les informations qui sont fournies aux usagers devraient déjà être acquises, et relèvent donc d'une sorte de « remise à niveau ». Cette violence de l'évidence peut avoir des expressions plus agressives que d'autres, en général en fonction d'une part de la patience et du niveau de fatigue du juriste, et d'autre part du niveau d'incompétence ou d'incompréhension du justiciable, et de l'écart entre ce niveau et celui du juriste. Autrement dit, plus un juriste est fatigué, stressé, et plus il fait face à un justiciable qui vit comme une épreuve le fait de comprendre des choses qui lui paraissent, à lui, évidentes, d'autant plus s'il les a expliquées d'une manière qui lui semblait compréhensible, plus la violence de l'évidence s'exprimera sans retenue. Dans ces formes les plus douces, elle est inconsciente, et révèle une compréhension partielle des connaissances des justiciables. Elle prend alors la forme d'une fausse intersubjectivité, où le juriste interprète par exemple comme une « erreur d'inattention » ce qui est en fait une « vraie » erreur due à une lacune quelconque et la relève en tant que telle, parce qu'il n'imagine pas que le justiciable ait pu se tromper « là-dessus ». Elle peut aussi être l'occasion d'une prise de conscience de la part du juriste, notamment lorsqu'il comprend que les explications qu'il donne depuis plusieurs minutes n'ont en fait pas été comprises et qu'il ne l'avait pas envisagé tant elles lui semblaient simples et accessibles. Dans ses formes les plus visibles, la violence de l'évidence est exprimée de manière passive-agressive, comme dans cet exemple :

« Alors là madame il va falloir revenir avec le document en question hein, parce vous comprenez bien que moi je suis pas voyante, je peux pas deviner ce qu'il y a dessus, et si vous pouvez pas me le dire non plus on va pas aller loin d'accord [sourire] ? »

Voire proprement agressive comme dans celui-ci :

« Ben oui mais monsieur ça c'est pas un jugement ce papier-là, vous voyez bien c'est écrit « convocation », une convocation c'est pas un jugement ! »

Si la violence de l'évidence peut être utilisée par les juristes pour reprendre la main sur une interaction, comme nous serons amenés à l'exposer dans notre troisième chapitre, elle est la plupart

du temps due à l'écart entre la perception du juriste et celle du justiciable. Pour le justiciable, la situation qui l'amène est inédite, problématique, parfois critique et urgente ; pour le juriste, elle relève presque toujours de la routine. Il arrive qu'un justiciable se présente en annonçant que son cas est « spécial », « pas commun », mais en réalité il ne l'est souvent que pour lui, parce qu'il n'a pas idée d'à quel point sa situation est fréquente. S'il arrive qu'elle soit effectivement particulière, elle le sera plus souvent par ses aspects non-juridiques que par ce qu'elle impliquera pour le juriste en termes de tâche à accomplir. Cette opposition entre routine et urgence inédite relève de ce que Evrett Hugues nomme le « drame social du travail » dans un article éponyme de 1996 :

Lorsque vous apportez votre voiture chez le garagiste, il se peut que la panne de carburateur soit cruciale pour vous, mais il se peut également que ce soit le trente-sixième carburateur que votre garagiste voit dans la semaine. Votre urgence est sa routine. On peut se pencher sur autant de types de relations de travail que l'on veut, c'est là un aspect que l'on découvrira de manière répétitive. Une partie du drame réside dans le fait que ce qui est travail quotidien et répétitif pour l'un est urgence pour l'autre. Partout où des gens travaillent, il y a une différence fondamentale entre la situation de ceux qui demandent un service et la situation de ceux qui le fournissent. C'est là un aspect essentiel de ce que nous entendons par drame du travail, ou drame social du travail. Pour l'un des protagonistes, l'incident est minime, mais s'insère dans un programme qui s'applique durant toute la vie. Il voit cet incident dans une perspective particulière. L'autre le considère de façon toute différente. Cela peut être cause de conflit ou de mésentente. Dans le drame social du travail, l'urgence est plus grande d'un côté de la barrière que de l'autre. Une part considérable de ce drame social du travail se joue dans l'ajustement entre ces degrés relatifs d'urgence. Pour l'un - le bénéficiaire le plus souvent - le problème peut non seulement relever de l'urgence, mais également être profondément perturbant, et d'une importance cruciale. Pour lui, ce problème est unique ; ce n'est pas un simple problème parmi cent autres. (p.95)

La perception « routinière » des situations, ponctuée par quelques cas effectivement particuliers, inhabituels, qui font l'objet d'anecdotes racontées entre collègues, participent de la formation d'un sentiment d'étrangeté chez les juristes. Le décalage entre leur perception des situations présentées, qui relèvent de l'habitude, et ne les impactent pas directement d'une part, et la perception plus « dramatique » qu'en ont les justiciables du fait du caractère inédit de la situation, de leur incapacité à y faire face, et des enjeux qu'elle représente dans leur vie, participe fortement à la construction, par les professionnels, d'un discours sur « les gens », notamment « certains », « ceux qui se croient tout permis », qui ceux dont le comportement ne correspond pas aux attentes de l'institution, ceux qui ne font pas preuve de déférence comme les autres, et qui de fait s'en distinguent. Animés par l'importance que revêtent pour eux ces situations, les usagers sont amenés à adopter un ensemble de postures et de comportements qui peuvent paraître excessifs ou inappropriés aux agents. C'est d'autant plus le cas lorsque ces comportements découlent de moments de détresse ou de défense, où s'expriment tout aussi bien la plus grande tristesse, la panique ou la colère voire l'agressivité. Nous évoquions plus tôt les « déçus de la Justice », qui voient leur sens de la Justice être contredit ou ignoré par le fonctionnement de l'institution judiciaire. Les réactions face à la déception entrent dans

cette catégorie de comportements qui peuvent sembler excessifs, disproportionnés aux juristes, mais qui du fait de leur déception, et des conséquences concrètes du rejet de leur requête par l'institution, apparaissent justifiées, voire insuffisantes, à ceux qui les adoptent. Chacune de ces anecdotes est susceptible de venir étayer le discours sur « les gens » et leurs manquements à la bienséance administrative mais également à leur rôle d'usager. De fait, la violence de l'évidence est également mobilisée dans ce type de discours. Dans certains cas, elle est employée à posteriori, et relève d'une forme de secret professionnel. Face à l'incompréhension d'un usager, ou son entêtement, ou son incapacité à « écouter ce qu'on lui dit », il arrive que les agents, qui ont su rester patients durant le rendez-vous, laissent s'exprimer leur colère ou leur aberration après coup auprès de leur collègues, dans des récits relatant à quel point tel ou tel usager était insupportable, un discours qui peut facilement être généralisé aux usagers en général, pour peu que la fatigue soit suffisante ou que quelqu'un dans la pièce ait une autre anecdote similaire. Dans d'autres cas, la violence de l'évidence a fait l'objet d'une mobilisation « justifiée », face à un usager dont l'inaptitude était suffisamment frustrante pour apparaître, au moins temporairement, comme un abus de la bienveillance et de la pédagogie des juristes, ce qui lui valut ce rappel à l'ordre. Nous développerons ce point plus en détail lorsque nous parlerons de la nécessité, pour les juristes, de poser des limites dans l'interaction avec les usagers. Mais ces anecdotes, qui reposent sur les comportements inappropriés des justiciables, sont seulement renforcés, au niveau de la perception des juristes, par le décalage entre perception routinière et perception urgente. Ils reposent avant tout sur deux normes administratives liées l'une à l'autre, qui définissent, bien plus que la notion de « civisme », le comportement attendu, et donc adéquat, des justiciables face à l'institution : l'autonomie et la bonne volonté administrative.

5. Remise de soi et délégation

Nous avons déjà évoqué l'impératif d'autonomie, concept mis en avant par Nicolas Duvoux pour décrire le paradoxe auquel font face les allocataires du RMI, lorsqu'ils signent un contrat d'insertion. Le paradoxe que décrit l'auteur tient au fait que les allocataires sont confrontés à une « attente institutionnelle d'autonomie » (2009, p.43), une « injonction à l'autonomie » (Ibid, p.48), face à laquelle ils sont amenés à se positionner, alors même qu'elle est dictée par un organisme d'aide, d'assistance, dont ils sont dépendants. Ce paradoxe est également identitaire, car « *[ce type de politiques] invite l'individu à se définir de manière authentique, alors même que la logique de placement est liée aux découpages administratifs et catégoriels opérés en amont de la rencontre entre populations et institutions.* » (Ibid., p.76).

Cette injonction n'est pas propre aux guichets de la CAF, on en retrouve la dynamique dans les structures d'accès au droit, probablement parce que ce fonctionnement découle des mêmes fondements, ceux des politiques publiques d'accessibilité que nous évoquions dans le premier chapitre. Les rôles des agents d'accès au droit est lui-même défini par rapport à cet impératif ; les directives des structures sont plutôt claires à ce sujet, et au diapason l'une de l'autre : il faut accompagner, informer, mais en aucun cas « faire à la place de ». Certains personnels encadrants sont particulièrement attachés à ce point : il ne faut pas « faire de l'assistantat ». Cette limite institutionnelle tient également du monopole des avocats sur le « conseil juridique », un sujet de

contentieux qui a, pour plusieurs structures, constitué un frein au développement de leur action, car il a fallu convaincre les avocats qu'ils n'étaient pas mis en concurrence avec les juristes, dont les services sont gratuits. Cette injonction à l'autonomie passe par la répartition du travail dans la relation administrative. Le cadre administratif, et comme nous le verrons, le juriste, sont en position de dicter ce qui relève de leur aide, et ce qui doit être réalisé par le justiciable lui-même. Le juriste ne remplira pas de formulaire, n'écrira pas de lettre, ne prendra pas de décision, ... Derrière cette norme d'autonomie se cachent d'une part, comme nous venons de l'expliquer, un positionnement institutionnel qui doit s'accommoder de la présence d'autres acteurs, d'autre part une vision idéologique, qui vise à autonomiser les individus « pour leur bien ».

En effet si l'autonomie est la norme en matière d'accès au droit, elle ne l'est qu'au niveau institutionnel. Face aux sentiments d'étrangeté, de méfiance, d'incompréhension, d'impuissance, de peur de mal faire et de domination que peut représenter l'institution judiciaire, et dont nous avons exposé les tenants et aboutissants, les justiciables se sentent facilement incapables de réaliser ce qui leur est demandé, et préfèrent s'en remettre au savoir-faire de l'agent. C'est ce qu'explique Vincent Dubois, qui retrouve un fonctionnement similaire aux guichets de la CAF :

L'institution elle-même, son fonctionnement, sa hiérarchie restent presque toujours entourés d'un voile de mystère. Nombreux sont ceux qui, percevant la CAF comme une organisation aux rouages insaisissables, lui prêtent un pouvoir tentaculaire. [...] Ceux qui représentent l'institution - les agents d'accueil et eux seulement pour l'immense majorité des allocataires - deviennent alors les interprètes autorisés de ces vérités essentielles. [...] les plus démunis [...] sont conduits à envisager les guichetiers comme les détenteurs d'« un pouvoir presque discrétionnaire sur l'ensemble de la vie ». [...] Cette représentation d'un pouvoir aussi opaque qu'entendu entraîne des attentes et des sollicitations nombreuses. (1999, p.57)

Au-delà du paradoxe dont traite Nicolas Duvoux, se trouve donc celui de la compétence. Comme nous l'avons vu, le fonctionnement des structures d'accès au droit, et de l'administration en général, engendre un rapport inégal dans la relation administrative : un usager est confronté à un agent qui en sait plus que lui et à l'avis duquel il doit se remettre, puisque c'est lui qui dit le droit, la règle, et qui applique à la situation de l'usager les catégories de l'institution. L'impératif d'autonomie apparaît donc comme particulièrement paradoxal pour des justiciables qui savent qu'ils vont avoir toutes les difficultés du monde à remplir tel formulaire ou à faire telle démarche, alors que le juriste qui les enjoint à le faire pourrait y arriver sans la moindre difficulté, et sans faire d'erreurs. Ils ont donc tendance à déléguer au juriste les tâches qu'ils n'osent pas faire eux-mêmes, et sont mal à l'aise, voire en détresse, lorsqu'on leur en confie de nouvelle. Cela se traduit notamment par des gestes, qui appuient leur propre inaptitude et sous-entendent qu'ils délèguent la gestion de la situation au juriste. Il n'est pas rare par exemple de voir une personne venue à propos d'un document reçu de la part d'une administration ou d'un professionnel de Justice, tendre la feuille de papier ou la faire glisser sur le bureau en direction du juriste, parfois sans guère d'explication. Même lorsque la nature du document est connue, il n'est que très rarement lu à haute voix par le justiciable, qui préfère le confier au juriste. Lorsque ce dernier le lit en silence, le justiciable attend patiemment la fin de la lecture en le regardant, dans l'expectative. Parfois la difficulté que renferme le document, ou comme c'est plus souvent le cas l'inquiétude qu'il

provoque, tient à un paragraphe, ou une phrase en particulier. Dans ces cas-là, les justiciables inquiets le pointeront plus ou moins timidement du doigt au moment de remettre la feuille au juriste, en précisant « c'est cette partie-là » ou « c'est vers la fin ». Ils indiquent par ces gestes qu'ils considèrent que le document relève de la compétence du juriste, et qu'ils sont soulagés de lui confier et de pouvoir s'en remettre à son « diagnostic ». Comme l'explique Dubois, le rapport inégal entre agent et usager entraîne « une dépendance à l'égard du guichetier dans le traitement du dossier qu'on a résolu d'abandonner, de peur de « mal faire ». Cette renonciation peut aller bien au-delà des problèmes de dossier et s'apparenter à une remise de soi ». Ce paradoxe apparaît encore plus grand aux plus démunis, pour qui leur problème a une solution, unique et prévue par le droit, et qui repartent parfois avec le sentiment de devoir trouver seuls une réponse qu'on pourrait simplement leur donner. Mounia en est un exemple de ce que peut provoquer pour un justiciable le fait de se voir confier la charge de son propre dossier :

Mounia, 48 ans, est mère au foyer, récemment naturalisée française. Elle pose sur le bureau un dossier décoré d'arabesques et jettes des regards inquiets autour d'elle. C'est son assistante sociale qui l'envoie pour trouver de l'aide. Le mari de Mounia est décédé il y a plusieurs mois, depuis, Mounia ne parvient pas à récupérer l'argent qui était sur son compte. Officiellement le compte en question est au nom de son mari, mais dans la réalité il fonctionnait comme un compte commun, et les revenus de Mounia étaient déposés dessus régulièrement. Leur couple a toujours fonctionné comme ça, Mounia ne s'est jamais posé de questions, jusqu'à aujourd'hui. Elle explique qu'elle a essayé plusieurs fois d'appeler le cabinet du notaire, « je tombe toujours sur le secrétariat, il me dit toujours " ah lui il est pas là " ». Les tentatives de contact par mail, qu'elle a fait avec l'aide de son assistante sociale, sont elles aussi restées sans réponse du notaire. La juriste essaye tant bien que mal de lui expliquer ce qu'elle doit faire : « vous renvoyer un mail, et vous dites bien que vous n'avez pas eu de réponse, que vous envisagez de saisir la Justice ». Mounia sanglote « Pardon [sanglot], c'est dur, c'est dur, c'est pas facile ». « Je sais bien madame, mais il faut passer par là ». Lors de l'entretien, Mounia ne parvient que partiellement à retenir ses larmes. Elle explique : « Moi c'est l'assistante elle m'a dit " tu vas ici, ils vont t'aider ", mais moi je trouve pas [sanglot], la France je trouve pas quelqu'un pour m'aider, on m'a dit la France il y a de l'aide pour les femmes mais je trouve pas de l'aide [sanglot], la France je triste, je triste, je triste. Je trouve pas des gens pour m'aider, je peux pas faire toute seule les choses-là ».

Jusqu'à présent, Mounia a pu compter sur l'aide de « la dame à la maison de quartier », et celle de son assistante sociale, mais aucune de ces dernières n'a pu être efficace dans sa situation avec le notaire. Elle voudrait que l'aide que lui apporte la juriste soit plus complète, et ne comprend pas pourquoi on lui demande de se « débrouiller » seule pour la suite, même lorsqu'elle dit explicitement qu'elle ne sait pas faire ce qu'on lui demande.

Dans le cas de l'accès au droit, le paradoxe de l'injonction à l'autonomie est renforcé par la nature même des structures. Ce sont des structures d'aide à l'accès au droit, qui sont prévues en complément de l'institution judiciaire traditionnelle, précisément pour aider les justiciables les moins dotés en capital procédural à se saisir de leurs droits, et dans les cas où cela est indiqué, à

saisir la Justice. Ce sont des structures tiers, saisies par certains pour faciliter leur accès à la « grande Justice ». Or, lorsque l'impératif d'autonomie est insurmontable pour un justiciable, les structures d'accès au droit deviennent un obstacle supplémentaire. Ceux qui abandonnent à ce stade n'auront même pas pu atteindre la « grande Justice » ; et même si l'on peut supposer qu'ils auraient eu toutes les difficultés du monde à y obtenir quoi que ce soit, il reste que dans leur perception, elle paraît encore plus lointaine et inaccessible.

Si l'autonomisation des usagers peut être comprise comme une volonté des institutions de se débarrasser du « *dirty work* administratif », des tâches les plus ingrates, afin de libérer les agents de ce travail, cela n'a de sens que si ces tâches ne font pas l'objet d'un accompagnement à l'autonomie. Comme le note pour sa part Vincent Dubois : « *Faire remplir leur dossier par les allocataires, ce n'est pas pour les agents d'accueil se décharger d'un travail supplémentaire. Au contraire : les visites sont ainsi nettement plus longues. Ce petit geste, qu'on demande après avoir soigneusement évalué à la fois le nombre de personnes qui attendent et la capacité du visiteur à renseigner les rubriques du formulaire, est à l'inverse considéré comme une manière d'aider les allocataires à " se prendre en main "* » (p.76). On retrouve ces deux dimensions dans les structures d'accès au droit : d'une part les agents tracent, au moins en principe, une ligne qui sépare ce qu'ils sont censés faire, et d'autre part ce qui n'est « pas leur travail ». Dans la majeure partie des cas, c'est-à-dire lorsque cette précision ne vise pas à renvoyer le justiciable vers les services d'un avocat ou d'un notaire car sa requête relève du conseil juridique, ce qui ne relève pas de « leur travail », relève de celui des justiciables, ou à la rigueur de leur assistante sociale. Cependant, les mêmes agents sont disposés, parfois bon gré mal gré, à passer de longues minutes à tenter d'expliquer à un justiciable tout ce qu'il doit faire et comment le faire, étape par étape, schéma à l'appui si nécessaire, car ils adhèrent, en façade ou le plus sincèrement du monde, à la volonté institutionnelle d'aider les allocataires à s'en sortir par eux-mêmes, à apprendre à s'en tirer tout seuls, sans dépendre de leur aide.

Les solutions dématérialisées sont à ce titre peu efficaces, car elles ne rendent autonomes que ceux qui ont déjà appris à l'être. Or, si les usagers de la CAF sont concernés mensuellement par ses services, il est plus rare qu'un justiciable ait un besoin mensuel de saisir la Justice. Seules les procédures prolongées sont en mesure, comme nous l'avons abordé, de doter certains justiciables d'un capital procédural qui se limite tout de même en général à leur expérience. C'est ce qu'exprime Élise, lorsqu'une juriste lui demande ce qu'elle connaît de la procédure de séparation qu'elle souhaite engager :

« J'ai un peu regardé sur Internet mais euh ... les termes, c'est un peu compliqué quoi, quand on a pas fait d'études de droit [rire]. »

C'est là l'autre limite de l'autonomie des justiciables, qui pose une limite infranchissable aux solutions dématérialisées. Au-delà des compétences qui constituent le « tronc commun » des administrations et de l'accès au droit (envoyer une lettre, un recommandé avec accusé de réception, écrire un mail, garder une trace écrite, ...) seule l'expérience, ou de longues années d'étude, sont en mesure de permettre aux justiciables d'acquérir une autonomie judiciaire. Même sans que cette dernière ne soit totale, elle demande tout de même l'apprentissage d'un ensemble relativement

conséquent de compétences et de savoirs, que la plupart des justiciables ne sont tout simplement pas en mesure d'acquérir.

6. Norme morale et bonne volonté administrative

L'observance de la norme d'autonomie individuelle n'est qu'une partie de ce que Dubois nomme la « bonne volonté administrative » une notion dérivée de la « bonne volonté culturelle » décrite par Bourdieu dans *La Distinction*, et que Nicolas Duvoux utilise également comme analogie pour décrire le rapport qu'entretiennent les usagers qui intériorisent volontairement l'attente institutionnelle d'autonomie pour échapper au stigmate de la dépendance à l'idée financière de l'état (2009, p.57). La bonne volonté culturelle est, pour Bourdieu, une posture qui caractérise les « petits bourgeois », et qui consiste à chercher à faire preuve de déférence envers la culture bourgeoise, de « docilité culturelle », en reprenant les goûts, les dégoûts et les codes de la classe dominante pour se distinguer des classes populaires. Dubois utilise la notion de « bonne volonté » de manière un peu plus large, en incluant la possibilité que cette bonne volonté ne soit qu'une façade. Il s'agit pour les usagers de « faire preuve » de bonne volonté.

Dans le rapport inégal qui caractérise la relation administrative, les usagers sont amenés à se conformer aux attentes de l'institution, et à montrer qu'ils se conforment, s'ils veulent obtenir ce qu'ils sont venus chercher. C'est ce qu'explique Dubois :

Même s'il ne s'agit que de « faire comme si », montrer qu'on respecte la norme, c'est encore contribuer à la renforcer. Les visiteurs font ainsi preuve de bonne volonté administrative en montrant qu'ils se plient au règlement, en anticipant sur les demandes, et même, parfois, en jouant les « allocataires modèles ». Ils affichent alors leur respect des règles en les réaffirmant et en montrant qu'ils s'y plient : « ça il faut le marquer dans la déclaration. Moi j' préfère que tout soit en ordre. J' donne tous les papiers quand je viens ! J' amène toujours tout. » En cas d'équivoque ou d'erreur, ils clament leur bonne foi. » (1999, p.73)

Derrière cette volonté d'être un usager parfait, un justiciable idéal, se cache des implications plus larges. D'une part, le manque d'autonomie, la dépendance à l'institution, peut être vécue comme une honte. Si c'est probablement bien moins marqué chez les justiciables que chez les autres usagers de services publics, parce qu'il est plus facile d'accepter l'idée que l'on a besoin d'aide face à la complexité du droit et du monde judiciaire que face à la CAF, notamment parce que même les plus dotés ont recours à l'aide d'un avocat, il reste que certains sont mal à l'aise à l'idée de devoir demander de l'aide. C'est le cas de Michel :

« Je travaille à la ferme depuis que je suis tout minot, j' me suis toujours débrouillé tout seul, et là euh ... depuis quelques années, je tiens la ferme tout seul. [...] C'est vrai que j' ai pas l'habitude de demander de l'aide, là de devoir se faire aider c'est ... c'est difficile. »

L'autre aspect sous-jacent de la volonté de faire preuve de la plus grande obéissance aux normes de l'institution, tient au fait que les structures d'accès au droit, comme les autres administrations, sont dépositaires d'une légitimité sociale qui leur permet d'émettre des normes de comportement qui au-

delà de leur valeur de règlement administratif, ont une valeur sociale et morale. C'est ce qu'explique Dubois :

Adressées à une population pour l'essentiel très démunie, les prescriptions identitaires tout comme celles qui fixent la bonne manière de se comporter dans le rapport à l'institution sont censées être valables, au-delà de l'institution, dans le monde social en général. L'application d'une catégorie administrative s'apparente alors à l'assignation d'un statut ; l'apprentissage de la relation administrative à un (ré)apprentissage des normes de la vie sociale. (1999, p.68-69)

Le rappel à l'ordre est loin [...] de se limiter à la part purement administrative de l'échange au guichet. Il s'applique également à la tenue vestimentaire, au langage, à la propreté, à l'attitude générale ... Ces pratiques, loin d'une répression volontairement et cyniquement assumée, peuvent être comprises comme des réactions de défense d'agents massivement exposés au déclin social de la population des visiteurs. (Ibid., p.76)

Les observations de Dubois concernent les allocataires de la CAF, d'où sa mention des statuts. Le fait d'être catégorisé comme un « chômeur », un « célibataire », un « étranger » par l'institution peut amener les usagers à tenter de compenser le stigmate lié à leur statut administratif. Même si les justiciables sont censé n'être que cela : des justiciables, ils sont confrontés à une domination similaire à celle qu'ils vivent dans d'autres services administratifs, car leur posture de demandeurs est complétée par des marqueurs sociaux qui laissent transparaître ce que les catégories administratives de la Justice ne relèvent pas : la maîtrise de la langue, l'hexis corporelle, les vêtements, l'apparence physique, ... Cependant, il est important de préciser que l'attachement des agents d'accès au droit aux normes de comportement, et plus encore à leur versant social et moral, semble proportionnel à la « misère » à laquelle ils font face. Ainsi, ce sont les agents les plus exposés aux publics les plus démunis qui défendent le plus la nécessité d'apprendre aux usagers à se « prendre en main ». Dans ce cadre, le rappel à la norme est envisagé comme une aide, et une forme d'inclusion transitionnelle, qui permet aux plus isolés de retrouver le « bon chemin ». C'est dans ces structures les plus exposées à la misère que les observations de Dubois s'appliquent le plus :

Les agents d'accueil les envisagent également comme l'un des moyens dont ils disposent pour re-socialiser les plus marginalisés. Les rappels à l'ordre et jugements normatifs peuvent ainsi être explicitement conçus comme l'un des éléments de l'aide aux « exclus ». Le rappel à l'ordre, c'est aussi le rappel à l'ordre social, autrement dit une modalité du travail dit d'aide à la « réinsertion ». Appliquer la norme à des individus, c'est alors montrer qu'elle leur est applicable, autrement dit, « les reconnaître comme humains », [...]. (Ibid. pp.76-77)

Cet extrait d'une discussion avec une agente illustre cet état de fait autant qu'il est un exemple des affirmations précédentes :

À l'accueil, une femme se présente avec un courrier. Elle est venue chercher à quelle adresse l'envoyer. « Vous n'avez pas l'adresse ? » demande l'agente d'accueil, « ben non, c'est pour ça que je suis venue » explique-t-elle. Elle demande si l'accueil peut appeler le destinataire pour lui demander l'adresse, l'agente répond avec sévérité :

« Non mais madame là c'est pas sérieux ! C'est votre dossier pas le mien. Ça c'est pas possible madame, là ce que vous faites ce n'est pas possible, il faut être plus responsable hein, plus con-scien-cieuse. » La discussion se poursuit, le problème est identifié : l'usagère a envoyé sa demande par mail à une adresse « noreply », parce qu'elle ignorait ce que ce terme signifiait. Lors de son précédent rendez-vous elle n'avait pas noté l'adresse postale. Elle demande spécifiquement à ce qu'on l'aide, l'agente répond : « non, ça c'est de l'assistanat madame, c'est pas vous aider. » Après son départ nous revenons sur l'échange qui vient d'avoir lieu. L'agente est mécontente mais traite la situation avec une certaine compassion : « Là quelqu'un comme ça ça relève du social, ils ont besoin d'accompagnement ou d'un bon coup de pied dans le cul. Mais t'as vu comment elle parlait ? [débit très rapide, difficile à comprendre], donc même si elle avait appelé toute seule elle aurait pas eu l'adresse. Et même, c'est des démarches très simples pour le commun des mortels, mais pour elle c'est infranchissable ». Nous soulevons le caractère paradoxal de son attitude, si elle comprend que la situation est inextricable pour cette femme, pourquoi lui en vouloir de demander de l'aide plus concrète ? L'agente l'explique : « Je la plains de la difficulté, je lui en veux de ne pas avoir essayé. C'est pas parce qu'on ne maîtrise pas qu'on doit pas gérer ses affaires. Puis généralement tu les secoues, c'est aussi les aider. Si tu les aides toute leur vie, que tu leur fais tout toute leur vie ... ben ils auront toujours besoin de quelqu'un hein. »

Cette interaction constitue un rappel à l'ordre. En demandant ce qui est considéré par l'institution comme de l'assistance, la femme qui s'est présentée à l'accueil a commis un manquement à la norme institutionnelle, et se l'est vu rappeler d'une manière très directe. Mais la sévérité des remontrances qu'elle a reçues sont comprises par l'agente qui les a émises comme un mal nécessaire, une leçon qui lui apprendra à « rentrer dans les clous », à faire les efforts nécessaires pour produire une preuve de sa bonne volonté, mais si ces efforts sont prévisiblement vains, ne serait-ce que par respect pour ceux qui devront bien finir par l'aider. Encore une fois, l'analyse de Dubois vient confirmer le parallèle à tracer entre le fonctionnement des structures d'accès au droit les plus exposés aux publics démunis, et les administrations du secteur social :

« Lorsque cette bonne volonté indissociablement administrative et sociale n'est pas spontanée, sa nécessité est rappelée par les agents. « Assistés » : ce mot revient comme un leit motiv dans la bouche des agents d'accueil, pour désigner à regret ce que sont nombre d'allocataires à leurs yeux autant que pour indiquer les efforts à faire pour qu'ils ne le deviennent pas. » (1999, p.75)

Comme nous l'évoquions, ces rappels à la norme prennent la forme de reproches « nécessaires », qui constituent une forme de contrôle social des plus démunis. Ceux que Dubois qualifie de « petits entrepreneurs de morale » (op.cit, p.78) peuvent se faire les porte-paroles de la norme institutionnelle, et émettre des jugements de valeur dont le ressort s'étend bien au-delà des limites du comportement administratif, jusque dans la vie privée, dont ils sont amenés à traiter lorsque le motif des visites est concerné, ce qui est très souvent le cas. Comme le note Dubois : « Ces jugements restent le plus souvent tus lors du face-à-face avec l'allocataire. En situation, ils ne sont en général extériorisés que par des actes limités, comme lorsque l'agent garde le silence plus que

de coutume, qu'il soupire ou oscille légèrement la tête. Il arrive que ces jugements soient plus clairement explicités, soit que la transgression de la norme soit perçue comme trop manifeste pour ne pas être relevée, soit que l'agent, fatigué ou agacé, relâche quelque peu son contrôle habituel ». Au-delà de la fatigue, nous posons l'hypothèse d'un double impact d'une part du type de public, comme nous l'avons expliqué, mais également d'un facteur individuel. Deux agents différents confrontés au même public, ou au même type de public, n'ont pas la même propension au rappel à l'ordre, ni le même attachement à la séparation stricte entre le travail qu'ils font et celui qu'ils ne font pas. Cela tient notamment de la définition relativement imprécise de leurs fonctions, dont nous traiteront dans le prochain chapitre.

Les jugements de l'institution sur la vie privée sont l'occasion de constater la volonté de certains justiciables de faire preuve de docilité envers la norme. Le rendez-vous de Fairouz en est un exemple :

Fairouz est venue avec « la femme de son oncle » Fatma. Celle-ci s'est vu refuser une demande de dérogation pour permettre à son fils de changer de collège. Elle explique également vouloir prendre des cours de français. L'agente lui indique une adresse pour prendre des cours, mais l'informe que ces cours ont lieu le soir. Par l'intermédiaire de Fairouz, Fatma explique que ce n'est pas un problème, qu'il lui arrive de confier ses enfants à un ami et qu'il pourra s'occuper d'eux pendant ses cours. L'agente n'est pas de cet avis et le lui fait savoir : « Non mais madame vous vous rendez compte de ce que vous me dites là ? Vous êtes en incapacité de vous occuper de vos enfants ! Vous pouvez pas dire " Je confie mes enfants à je sais pas qui ", c'est cantine, garderie, maison, d'accord ? ». « Ou-oui » bégaye Fairouz. L'agente continue : « " Je peux pas, c'est monsieur qui s'occupe des petits ", ça euh, il fallait pas faire des enfants madame hein ! ». « D'accord » répond Fairouz avec un sourire nerveux.

En entretien, nous revenons sur cet échange. Fairouz explique ce qu'elle en pense :
« La dame, elle connaît les situations, elle sait comment ça se passe, moi je lui ai exposé des choses qui ... pour moi c'est normal, mais pour elle c'est pas logique d'exposer ces raisons-là. Comme madame elle a plusieurs enfants, et qu'elle peut pas s'occuper du grand, et ben la dame elle a dit que pour elle c'était euh ... 'fin c'était comme si elle abandonnait son enfant.

E – Et vous pensez quoi de son point de vue ?

(Fairouz) – après moi ... ben elle a raison quoi, elle m'a expliqué, après moi j'ai voulu lui parler de ça, mais j'ai ... j'ai pas fait attention en fait que c'était ... »

Le cas de Fairouz est une illustration parlante de la bonne volonté administrative. Fairouz a dit quelque chose qu'elle n'aurait, à ses yeux et avec le recul, pas dû dire. Reconnaisant la légitimité et les compétences supérieures de « la dame », elle accepte son analyse qui qualifie sa tante de mauvaise mère. Elle vit cette situation comme un faux pas, qui a entaché sa réputation auprès de l'institution, qui a abîmé son image de « bonne pauvre ». En recevant les remarques, elle a tâché de montrer sa déférence et la conscience qu'elle avait de sa faute, afin de limiter ses pertes. Même lorsqu'elle s'adresse à nous, Fairouz marche sur des œufs, et réfléchit attentivement à ce qu'elle dit. Elle reprend les catégories administratives, appelant sa tante « madame ». Ce point en particulier est très récurrent chez les justiciables. Elle sait que la norme quotidienne n'est pas la norme

administrative, et cet échange vient de lui rappeler brutalement laquelle elle est censée suivre. Elle tente de garder ou de gagner un statut d'usagère-modèle. Comme l'explique Dubois, par la bonne volonté administrative, les usagers-modèle « cherchent à franchir le pas qui les sépare de l'image de citoyens modèles, "respectueux du droit et de l'ordre social" ». Dubois note qu'il « existe plusieurs façons de franchir ce pas ». Les légalistes sont ceux qui acceptent les choses « parce que c'est la loi » et le font savoir. D'autres actualisent les rôles qu'ils estiment attendus par l'institution, jouent le « bon pauvre » ou le « bon immigré ». D'autres encore montre leur capacité à être « sur la même longueur d'onde » que l'institution, ils réaffirment « ce qui va sans dire », rappellent le bien-fondé des prestations, leur principe, et en déduisent le bon usage en montrant qu'ils s'y conforment (op.cit., pp.73-74). Ici Fairouz tente de reconstituer son image de « bonne pauvre », et celle de sa tante.

La bonne volonté administrative ne caractérise cependant pas que les publics les plus démunis, mais celle dont font preuve les justiciables plus aisés qui viennent s'informer auprès des structures d'accès au droit est plutôt dirigée vers l'institution judiciaire, la « grande Justice ». Ils n'ont pas à faire leurs preuves socialement, et sont donc largement épargnés par les rappels à l'ordre durant leur visite.

Conclusions

Cette première approche du rapport des individus à l'institution judiciaire révèle que les individus, les justiciables, doivent effectuer un déplacement symbolique d'un monde social connu et relativement maîtrisé, celui du quotidien, vers un monde au fonctionnement étranger. C'est ce déplacement que représente la mobilisation du droit, d'autant plus lors du recours concret à l'institution. Ce déplacement est particulièrement complexe pour les publics des structures d'accès au droit, pour qui la Justice et le quotidien sont rarement en contact, ou ne le sont qu'à de rares occasions, lors desquelles l'institution judiciaire représente plus souvent un ennemi qu'un allié. Du fait d'une non-expérience avec la Justice, ces justiciables sont souvent très peu dotés en capital procédural, ils n'ont ni les connaissances théoriques du droit et des procédures, ni les connaissances pratiques des normes et des pratiques habituelles du monde judiciaire ou des opportunités qu'elles offrent et des risques qu'elles présentent. Cette distance avec le droit et le monde social de la Justice se traduit notamment par différents rapports au droit, qui peuvent être stratégique, antagoniste ou déférent, mais qui sont surtout variables autant en fonction des personnes que du contexte. Beaucoup de justiciables entretiennent un rapport plutôt déférent à la Justice, qu'ils voient comme un monde étranger, distant, séparé de la logique du quotidien, ce qui rend plus difficile leur mobilisation du droit. Dans d'autres cas, pour d'autres personnes ou dans d'autres situations, la Justice apparaît comme un monde dominant, une institution coercitive, qui impose sa loi par la force, en s'ingérant dans la vie quotidienne voire dans la vie privée. Cette représentation de la Justice réduit souvent ses missions au seul domaine pénal, ce qui impacte le comportement des justiciables : certains la saisissent pour punir leur adversaire, ou la brandissent comme une menace ; d'autres se croient en danger, poursuivis ou remis en question dans leur valeur morale dès que la Justice entre en contact avec eux. Car la Justice est également affublée par une partie des justiciables d'une capacité à sanctionner moralement les comportements. Ces visions de la Justice chargent la mobilisation du droit de tout un poids social symbolique. Mobiliser le droit devient une attaque envers quelqu'un d'autre, ou un abandon du quotidien, de l'entente amiable et informelle

entre les personnes. Le recours à la Justice apparaît de fait souvent comme un dernier recours, une solution qui intervient légitimement uniquement si les autres ont échoué, si l'informel n'est pas possible (face à une entreprise, une administration, ...) ou si la situation est suffisamment grave. Lorsque les justiciables mobilisent le droit de manière active (plutôt qu'en réponse à une mobilisation du droit contre eux), c'est souvent précisément parce qu'ils considèrent que leur situation est assez grave pour que l'arbitrage ou l'appui du droit soit nécessaire. Leurs attentes sont parfois mues par la détresse, le besoin d'aide qualifiée, mais parfois également par une volonté de revendication de leur droit, de leur « bon droit », qui dépend de leur « sens de la justice ». C'est la confrontation entre la « justice », ce qui paraît juste en soi, ou qui apparaît comme relevant de la loi et la « Justice », l'institution judiciaire, qui peut engendrer une déception. Lorsque le sens de la justice, la demande que justice soit faite, ne peut être comblée ou n'est pas comblée par l'institution judiciaire, le justiciable devient un « déçu de la Justice ».

Face à tous les obstacles symboliques que représente la mobilisation du droit et le recours à la Justice, le déplacement symbolique vers le monde du droit, les structures d'accès au droit apparaissent comme une passerelle plus accessible vers le droit que celle de la Justice « traditionnelle ». C'est notamment l'organisation et l'esthétique administrative des structures d'accès au droit qui les rend plus familières, car les usagers de ces structures sont pour beaucoup également des usagers des administrations du secteur social. Pour ce public majoritairement issu des milieux populaires, les structures d'accès au droit apparaissent comme des intermédiaires entre eux et la Justice. C'est ce qui oppose ce que nous avons appelé la « petite Justice », celle des structures, et la « grande Justice », celle des avocats et des tribunaux, celle qui semble lointaine, dangereuse et inaccessible. Le « petite Justice » est aussi une « Justice des petits », de ceux pour qui la Justice est dominante. Cependant, si cette petite Justice est mobilisée par les justiciables pour se saisir du droit sans subir la violence symbolique du monde de la Justice traditionnelle, elle n'est pas pour autant un parcours marqué par l'horizontalité. Reprenant le fonctionnement des structures administratives en contact avec le public, les structures d'accès au droit remplacent en quelque sorte une domination par une autre, celle de la Justice par celle de l'organisation administrative bureaucratique. Les usagers des structures doivent également effectuer un déplacement symbolique pour s'approprier les codes du fonctionnement administratif, même s'ils y sont bien souvent plus habitués. L'institution soumet les individus à son fonctionnement, et impose sous la forme d'une norme de « bonne volonté administrative » l'autonomie aux usagers, une imposition qui repose sur le rapport inégal inhérent à la relation administrative entre l'agent consulté et l'utilisateur consultant. Face à la difficulté que représente la mobilisation du droit, et étant exposé à des professionnels bien plus capables que lui en la matière, le justiciable peut facilement être tenté de s'en remettre à l'agent et à l'institution, à déléguer sa mobilisation du droit, ce que l'impératif d'autonomie vise à empêcher. Le rapport de domination qui oppose le justiciable et la structure peut devenir le support d'une forme de contrôle social, qui voit les normes du fonctionnement administratif être étendues, extrapolées dans le monde social, dans la vie privée et collective des justiciables, notamment dans les milieux les plus défavorisés. Mobiliser le droit implique dès lors de « savoir se tenir », de montrer que l'on est conforme à la norme sociale, que l'on mérite de voir ses droits être défendus et respectés.

Comment les outils dématérialisés peuvent-ils s'articuler aux réalités que nous venons de décrire ? Toute la difficulté de l'accès au droit par les outils dématérialisés, dans ce cadre, c'est qu'ils ne permettent pas de remédier à la plupart des problèmes que nous avons exposés. Face à l'étrangeté de

la Justice, même les plus familiers de l'ordinateur restent confrontés au sentiment d'étrangeté, renforcée par un vocabulaire juridique toujours aussi hermétique, qu'aucun juriste n'est présent pour déchiffrer et vulgariser. Tous les éléments que nous avons décrits dans ce chapitre caractérisent le difficile déplacement symbolique des justiciables, notamment les moins dotés, vers le monde de la Justice. Certains obstacles sont inhérents au système judiciaire (la durée des procédures, le capital procédural nécessaire, les coûts financiers, l'impuissance face à l'institution, ...) et accéder à la Justice par Internet n'y changera rien, en plus de priver les justiciables d'un agents en mesure d'arrondir les angles. D'autres obstacles découlent du fonctionnement des structures d'accès au droit, et mériteraient peut-être des solutions institutionnelles ; mais ces obstacles sont d'une part un prix que les justiciables semblent disposés à payer pour obtenir de l'aide, et être entendus, ce qui implique également qu'ils n'ont pas d'option plus accommodante. Les outils numériques, en plus d'être souvent mal maîtrisés et donc moins familiers que l'administration et ses guichets, ne répondent tout simplement pas aux besoins des justiciables usagers des structures d'accès au droit, pour un ensemble de raisons que nous traiterons dans le prochain chapitre. D'autre part, l'accès au droit numérique ne fait lui aussi que remplacer une domination par une autre, que personne n'est disposé à adoucir. La contrainte qu'impose la dématérialisation, celle de « se mettre à jour », est elle aussi vectrice de tension envers la Justice ou « le système ». Josiane, dont nous évoquions les déboires avec les puéricultrices du service de PMI, s'est vue reprochée de ne pas être inscrite sur Monenfant.fr, l'espace en ligne des assistantes maternelles : « Elle m'a dit, si vous n'êtes même pas inscrite il faut aller sur les bornes à la CAF, mais moi je ne vois pas comment vous pouvez travailler correctement » explique-t-elle en rapportant avec émotion les propos de la puéricultrice. D'une manière plus générale, les prises de contact et les échanges d'information par voie numérique impliquent les mêmes tâches et leur seul vrai avantage des plateformes numériques, c'est qu'elles épargnent aux justiciables le déplacement physique jusqu'aux structures, un déplacement dont beaucoup se satisfont, pour peu que lesdites structures soient géographiquement à portée, s'il leur permet d'obtenir des explications qu'ils ne parviennent pas à obtenir en ligne. Nous ne cherchons pas par ces exemples à mesurer qui des outils dématérialisés ou des outils physiques est le plus grand vecteur de domination, ou d'entretenir une forme de relativisme par principe ; il s'agit plutôt de constater que les outils dématérialisés ne permettent pas, pour beaucoup de justiciables d'échapper concrètement aux travers de l'administration et aux représentations négatives de la Justice. Ils sont une passerelle moins familière et tout aussi difficile à emprunter vers un monde que l'on approche généralement à reculons, comme un dernier recours.

Chapitre 3 : Le rendez-vous juridique, une réalité complexe et nécessaire

À la lecture des parties précédentes, on pourrait être amené à croire que l'accès au droit est une épreuve de tous les instants pour les justiciables, qui se confrontent à un double monde, celui de la Justice, et celui des structures d'accès au droit et de l'administration, à la fois méconnus et dominants. Pourtant, si une partie d'entre eux repart déçue, beaucoup d'autres expriment leur satisfaction durant les entretiens, et laissent entrevoir qu'à défaut d'avoir forcément tout compris, ou d'avoir obtenu tout ce qu'ils souhaitaient ou attendaient de la part du juriste, ils repartent avec quelque chose ; au mieux une solution, parfois simplement des indications sur la suite, des pistes, au pire le sentiment de ne pas être laissés entièrement seuls avec leur problème. Mieux encore, du moins du point de vue des objectifs institutionnels, une partie des justiciables se sentent suffisamment « armés », préparés, à la sortie d'un rendez-vous, fût-ce le troisième ou le dixième, pour prendre leur situation en main eux-mêmes, faire les démarches nécessaires ou décider de ce qu'ils vont faire face à leur problème. C'est qu'au-delà d'être les visages d'une institution à la structure et au fonctionnement dominant, les agents d'accès au droit appliquent d'une part également des consignes d'écoute et de prise en compte des publics, mais surtout disposent d'une importante marge de manœuvre qui leur permet de déployer des techniques, des savoirs-faire individuels, ainsi qu'une part spontanée d'« humanité ». Si un ensemble conséquent de déterminants structurels pèse sur les conditions d'accès au droit des publics, tout n'est pas joué dès le début du rendez-vous. Au contraire, c'est dans la réalité de l'interaction, qui n'est ni parfaitement dépendant, ni complètement indépendante de ce qui la précède, que peuvent émerger des formes d'intersubjectivité, de compréhension, d'adaptation et de solutions, et ce pour les deux interlocuteurs. Après avoir étudié le cadre structurel de l'accès au droit, il nous faut donc désormais nous pencher sur le rendez-vous juridique, et comprendre ce qui s'y joue, en commençant par revenir sur ce qui fait la capacité des juristes à s'adapter aux conditions du public, des situations et des rendez-vous.

A. Les juristes, des *street-level bureaucrats*

Dans *Street-level Bureaucracy*, Michael Lipsky décrit la réalité des agents du secteur public qui sont en contact direct avec les populations. Ces *street-level bureaucrats* sont aussi bien des guichetiers que des policiers ou des instituteurs, et sont à l'intersection entre l'État, la puissance publique d'une part, et les citoyens d'autre part. Le principe même de la *street-level bureaucracy* repose sur leur position quelque peu paradoxale : ils doivent traiter chaque citoyen, chaque usager de manière équitable, par une stricte application des règles, tout en étant capable de répondre concrètement et spécifiquement à des cas particuliers lorsque cela s'avère nécessaire. Comme l'explique Lipsky : « *The phrase "street-level bureaucracy" hints at this paradox. "Bureaucracy" implies a set of rules and structures of authority; "street-level" implies a distance from the center where authority presumably resides* » (2010, p.xii). Ce qui définit les *street-levels*, au-delà de leur contact avec le grand public, c'est d'une part la dualité de leur position, d'autre part le pouvoir

discrétionnaire et la marge de manœuvre qu'ils ont sur le traitement des situations qui leur sont présentées.

1. La dualité des agents d'accès au droit, facteur du rapport au poste

La position des juristes qui officient au sein des structures d'accès au droit est typique de celle des *street-level bureaucrats*. Ils sont, pour la masse des citoyens, le visage, la face visible de l'État et de ses institutions. Même les CIDFF, qui sont des structures associatives, est chargé par l'état d'une mission d'intérêt général, et relève donc de son action. La position des *street-level bureaucrats* est différente de celle des autres membres de l'institution, elle implique de s'adapter un peu plus aux usagers, et donc un peu moins à l'institution. Comme le note Dubois, cela implique une gestion plus personnelle du temps :

« Contrairement aux autres les guichetiers ne pointent pas. Et ce qu'ils gagnent en – relative – souplesse dans l'organisation de leur travail, ils le perdent en temps supplémentaire passé à recevoir les personnes qui attendent encore après l'heure de fermeture officielle. » (1999, p.85)

Les agents d'accès au droit, les juristes de ces structures, sont conscients de la différence qui les sépare des personnels encadrants ou des agents de bureau, et ce à plusieurs niveaux. Armand nous explique par exemple, après un rendez-vous qu'il a laissé déborder sur sa pause-déjeuner, que *« Là c'est pas les fonctionnaires 8h-16h, non non, parfois je pers une demi-heure après, ou une heure. [...] Quand j'ai un rendez-vous qui saute je fais un peu de mails, sinon je les fais le soir »*. Mais cette distinction ne repose pas seulement sur la charge de travail ou sur le fait de devoir la répartir de manière autonome, les *street-levels bureaucrats* se distinguent des autres bureaucrates par leur connaissance de la « réalité du terrain », une connaissance dont ils revendiquent l'exclusivité. Cette connaissance propre peut être mobilisée comme argument pour critiquer les décisions prises « plus haut », par des personnels encadrants, des directeurs, des présidentes ou des ministères lorsque ceux-ci construisent des règles de fonctionnement sans se rendre compte qu'elles sont inadaptés à la « réalité du terrain ». L'une des critiques les plus récurrentes, surtout envers les politiques publiques ou « le ministère », concerne leur mauvaise connaissance de l'activité réelle des agents d'accès au droit, qui relève bien moins de l'information juridique et bien plus de la gestion émotionnelle et sociale que ce qu'ils imaginent. *« Tout ce qu'on fait, c'est toujours à la limite du médico-social »* Ce décalage s'observe particulièrement dans la gestion du temps et du flux. Comme l'explique Dubois, dans les CAF : *« Faire le meilleur « score », c'est-à-dire recevoir le plus grand nombre de personnes, constitue le principal sinon l'unique mode d'évaluation des agents par l'encadrement, et l'axe autour duquel les guichetiers eux-mêmes constituent leur rôle. »* Nous avons déjà évoqué le fait que les « financeurs », mais également les organismes superviseurs, focalisent leur attention sur les résultats quantitatifs des structures, mesurant leur efficacité au nombre d'usagers accueillis, ou d'actions menées. Cependant, dans les structures que nous avons eu l'occasion d'étudier de l'intérieur, la pression du chiffre était systématiquement tempérée par les supérieurs directs, les coordinateurs. Les fonctions de l'agent définies par l'institution incluent la nécessité d'être à l'écoute, de vulgariser les propos, de prendre le temps. Dans les structures associatives, ces directives peuvent être un peu plus poussées, voire faire l'objet de formation. Au CIDFF du Doubs,

les agents doivent faire preuve de « bienveillance » et d'« empathie ». Ils doivent être en mesure de prendre en compte la « situation globale » de la personne⁶⁶. D'autres éléments sont rappelés ou indiqués de manière plus informelle, et relève d'un « style de management ». Les juristes d'Info Droit, association qui assure les permanences d'accès au droit pour le compte du CDAD de Côte d'or, ont, en plus de ce type de lignes directrices, l'occasion de suivre une formation auprès d'une professeure de théâtre, qui les entraîne à adapter leur posture et leur expression, pour assurer la « plasticité de l'intervention »⁶⁷. Les encadrants directs sont donc moins éloignés de la « réalité du terrain » que ne peuvent l'être les porteurs de politiques publiques, ce qui est un facteur important de la confiance que peuvent leur accorder les agents de terrain, et qui limite donc leurs critiques sur ce point à des supérieurs plus « lointains ».

L'autre aspect de la « réalité du terrain », qui distingue les *street-level bureaucrats* de la Justice des autres agents du ministère, est la nécessité pour eux d'avoir des compétences dans plusieurs domaines du droit. « On est des généralistes, on doit être formés à tout » nous explique un encadrant qui réalise lui-même des permanences. « Il faut savoir tout sur tout », nous explique à son tour Nora, juriste. Même les juristes du CIDFF, structure dont l'action est focalisée en droit des femmes et de la famille, doivent également faire face à des situations relevant du droit du travail, de la consommation ou des étrangers. Mais ce n'est que rarement le point que soulèvent les juristes lorsqu'ils évoquent les difficultés qu'entraînent leur position. C'est bien plus souvent l'aspect social que l'aspect juridique qui leur demande de mobiliser leur savoir-faire, un savoir-faire dont ils sont les seuls détenteurs. Ce savoir-faire, que les juristes désignent souvent sous le terme « expérience », ou « style » lorsqu'il s'agit de comparer les méthodes, peut servir à marquer une distinction avec les agents de bureau, les « fonctionnaires 8h-16h ». Certains juristes expriment en entretien leur fierté, celle du travail bien fait, celle d'arriver à gérer le flux d'usager, ou les situations difficiles, en gardant leur calme, leur capacité d'écoute et leur effort de pédagogie. Dubois note une fois de plus un fonctionnement similaire aux guichets de la CAF :

Les difficultés des personnes reçues à l'accueil peuvent paradoxalement conduire à revaloriser le rôle du guichetier. Ces difficultés permettent en effet à ces derniers de (se) convaincre de leur propre utilité sociale et de mettre à distance l'image socialement dévalorisée du « bureaucrate » inutile et préservé du monde. (1999, P.116)

Certains propos des juristes laissent en effet penser que le « vrai » travail se fait sur le terrain, une vision qui peut être, partagée, partiellement ou non, et de fait renforcée, par les coordinateurs et les directeurs. Le principe même des structures d'accès au droit joue en faveur de cette vision. À l'inverse d'administrations comme la CAF, où l'on pourrait arguer que le travail réalisé en interne, « à l'arrière », et tout aussi voire plus important que celui des guichetiers, les structures d'accès au droit ne constituent ni ne traitent que rarement des dossiers sur le long terme. La majorité du travail que produit la structure vers l'extérieur est réalisée par les juristes, et il n'y a pas vraiment d'agents qui n'aient aucun contact avec le public ; à part les encadrants (coordinateurs, ...), dont le travail, conséquent, vise à maintenir et s'assurer du bon fonctionnement de la structure elle-même, afin que les juristes continuent à faire leur travail. La structure est donc « au service » du travail des juristes.

66 Éléments issus de notre entretien avec Carole Ely, Directrice du CIDFF du Doubs.

67 Éléments issus de notre entretien avec Xavier Perreu, juriste et vice-président d'Info-Droit.

Bourdieu apporte un éclaircissement sur les écarts de perceptions que ressentent une partie des juristes dans la compréhension qui est faite de leur rôle par les institutions, notamment celles qui demandent les fameux « chiffres ». Comme l'explique Bourdieu, les administrations obéissent largement à une « vision technocratique », qui conçoit le rapport entre le central et la périphérie (sociale ou géographique) comme uniquement vertical et descendant. Le centre émet une règle à valeur universelle, tandis que les actions périphériques relèvent d'une application mécanique, une exécution par les administrations locales des décisions centrales. Tout particularité locale n'est perçue que comme un élément folklorique, secondaire, ou une résistance liée à la défense d'un intérêt privé, qui ne saurait s'opposer à l'universalité des règlements (1990, p.86). L'opposition entre centre et périphérie semble neutre parce qu'elle repose sur l'assemblage de deux oppositions : l'une interne à l'administration, la hiérarchie des postes, l'autre entre le système bureaucratique au service du bien commun d'une part, et les usagers, administrés, collectivités locales, ... qui défendent leur(s) propre(s) intérêt(s) privé(s) d'autre part. La vision technocratique repose donc sur l'opposition entre les fonctionnaires situés au sommet de la hiérarchie, qui sont en mesure de « prendre du recul » (p.86), de voir loin et d'agir avec pragmatisme dans l'intérêt du collectif, et les exécutants et agents ordinaires, dont les « intérêts à courte vue » (p.86) engendrent des comportements de résistance ou de pression contraires à l'intérêt général. Pour les administrés/entrepreneurs/justiciables, « "l'État" se présente sous la forme du règlement et des agents ou des instances qui l'invoquent, le plus souvent pour dire non, pour interdire. » (p.87) La perception cadrée par le règlement est sélective, mais s'affirme comme universelle, objective (norme du beau, rationalité, exigence technique), souvent via un sujet impersonnel (le ministère, le conseil régional). Le centre détient le monopole de la violence symbolique, qui se traduit au niveau local par la prétention du fonctionnaire, architecte, ingénieur, ... « à un point de vue qui n'en est pas un, au point de vue absolu, universel, général, c'est-à-dire délocalisé, départicularisé, déprivatisé, du serviteur à la fois neutre et compétent de l'intérêt général. » (p.87). Du point de vue de l'administration centrale, les agents d'accès au droit ne sont que des exécutants de la règle. Ils peuvent donc être évalués selon leur capacité à le faire, par de simples chiffres. Tout ce qu'il y a à mesurer, c'est à quel point ils ont rempli leur mission, à savoir recevoir les justiciables pour les informer. Leur capacité à les recevoir, à s'adapter à eux, à construire une relation de confiance est largement ignorée, car elle n'est que très superficiellement envisagée à ce niveau. Dans cette optique technocratique, les agents ne sont que des exécutants de la règle, et ne peuvent s'en remettre qu'à elle. C'est ce que Dubois appelle « l'institution-faite-homme » (1999, p.82), qui est le premier des deux corps du guichetier. En effet, pour l'auteur :

« Les agents ont en quelque sorte un double corps, comme les deux corps du roi (une personne particulière et le Roi éternel). D'un côté, ils ne sont que l'incarnation de l'état, pour ceux qui ont affaire à eux, mais aussi dans leurs pratiques et dans une part de l'identité qu'ils projettent. Simples titulaires d'un poste défini en dehors de toute considération de personne, ils sont de fait chargés d'appliquer de façon standardisée des normes qui se veulent universelles. [...] Et si aujourd'hui ils ne portent plus les attributs officiels (uniformes, casquette ou insigne) identifiant celui qui les revêt à la fonction qu'ils symbolisent, les guichetiers n'en manient pas moins des objets (ordinateurs, formulaires) et un langage (sigles, jargon administratif) qui effacent leur personne derrière l'appartenance à un ensemble institutionnel. Plus encore, en se

dépersonnalisant, ils personnifient en quelque sorte l'institution qui les emploie. »
(Ibid., pp.81-82)

En obéissant tous aux même consignes, et en appliquant le règle (respecter les horaires, respecter la limites de ce qu'ils sont censés faire et ne pas faire, selon telle ou telle consigne), les agents apparaissent aux usagers comme des prolongements de l'institution, ce qui peut être une posture avantageuse d'une part parce qu'elle permet de garder une forme d'autorité sur le justiciable, si cela s'avère nécessaire, d'autre part parce qu'elle permet de renvoyer la responsabilité sur la règle lorsque l'usager est mécontent, en arguant qu'il « n'y peut rien ». L'aspect « social » du travail des juristes et toutes les réalités qu'il recouvre, sont largement ignorées par la « vision technocratique », ce qui explique également pourquoi les outils dématérialisés d'accès au droit se limitent à la stricte information judiciaire, ce que sont également censé faire les agents d'accès au droit. Un site comme Justice.fr n'est l'équivalent d'un juriste qu'en cela qu'on limite le juriste à son rôle d'agent d'information, ce qu'il est selon « la règle ». Mais la « réalité du terrain » et son versant « social » - dont la position duale des agents implique de tenir compte - étant étrangers à cette vision technocratique, ne sont pas pris en compte par les outils dématérialisés, qui sont de fait incapables de s'adapter aux contraintes des justiciables, ce que peuvent faire les agents.

En effet le fonctionnaire possède une première marge de manœuvre dans l'application de la règle, car la règle ne s'applique au niveau local qu'en cela qu'elle est appliquée par lui. C'est l'agent qui décide, en dernier lieu, d'appliquer la règle, et qui a donc le monopole de son application concrète. Bourdieu reprend une formule de Weber « on obéit à la règle lorsque l'intérêt à lui obéir l'emporte sur l'intérêt à lui désobéir » (p.87), qui implique, dans le cas du fonctionnaire, qu'il sera plus enclin à appliquer la règle de manière stricte, ou au contraire à la transgresser, à se montrer indulgent, en fonction de ce qui, dans un contexte donné, lui confère un plus grand profit matériel ou symbolique (par exemple pour coller à des valeurs éthiques personnelles ou collectives). C'est donc un jeu stratégique entre l'identification pure de l'exécutant à la règle et l'utilisation du monopole sur l'exécution dans un but de transgression.

Dans l'activité des juristes, l'utilisation de ces « passes-droit » comme les appelle Bourdieu, ces transgressions à la règle, prend la forme d'un ensemble de services rendus qui dépassent la limite de ce qui relève de « leur travail ». Il arrive qu'un juriste, face à la détresse ou l'incompétence d'un justiciable, réalise lui-même des tâches qui incombent à ce dernier selon la règle de la structure : remplir un formulaire, contacter un professionnel, imprimer un document, calculer un coût, dicter des extraits de mail, faire passer quelqu'un en priorité ... Ces actions relèvent d'un premier type de marge de manœuvre, qui relève du pouvoir discrétionnaire des agents. Dans la mesure où ils agissent sans être en permanence contrôlés par les initiateurs de la règle, ils disposent d'une certaine marge de manœuvre qui dépend de leur volonté de l'appliquer avec zèle ou au contraire de s'en éloigner, de la transgresser pour suivre des principes différents, par exemple la nécessité d'aider celui qui en a besoin jusqu'à ce qu'il s'en sorte. Nous reviendrons sur ce point plus tard dans notre raisonnement.

La dualité des agents ne dépend pas seulement de leur position dans la structure, elle peut aussi être comprise comme une réponse aux attentes des justiciables. Comme l'explique Hugues, les attentes des bénéficiaires comportent une forme de paradoxe, d'une part, ils souhaitent que leur cas « soit important pour l'autre protagoniste », et cherchent de fait à entretenir le caractère plus

personnel et « humain » de l'interaction ; d'autre part, ils veulent être jugés avec objectivité, professionnalisme et compétence, et attendent donc du juriste qu'il traite leur cas comme une routine relevant des règles :

Lorsque vous devez subir une opération, vous voulez que le médecin accorde à votre cas une réelle attention. Mais en même temps vous voulez qu'il soit objectif, et vous voulez qu'il soit compétent. Mais pour un chirurgien, la seule manière d'être compétent est de faire beaucoup d'opérations. Plus il fait d'opérations, plus votre cas apparaît infime dans l'ensemble de la série. Le chirurgien est alors objectif, et vous risquez de penser que votre cas ne représente rien pour lui. Voilà le dilemme : si le chirurgien n'avait pas fait suffisamment d'opérations pour être à même de faire du bon travail, vous ne voudriez pas que ce soit lui qui vous opère. En même temps, vous trouvez suspecte cette objectivité qui ne fait aucun cas de votre sentiment d'urgence. Nous sommes sans cesse pris dans ce dilemme. Nous voulons que le médecin s'attache à notre cas, et pourtant nous savons que, s'il s'y attachait trop, il ne nous serait d'aucune utilité.
(1996, p.95)

La dualité des *street-level bureaucrats* peut de fait devenir un outil pour contrôler le déroulement des rendez-vous et répondre ou non aux attentes des justiciables. La capacité d'osciller entre leur position d'agents exécutantes et leur position de personne, d'interlocuteur humain leur donne une marge de manœuvre, qui joue moins sur les « passes-droit » que sur ce que Pierre Lascoumes et Jean-Pierre Le Bourhis nomment les « passes du droit ».

2. La marge de manœuvre, condition de l'expérience et du « style »

Comme tous les *street-level bureaucrats*, les agents d'accès au droit disposent d'une marge de manœuvre. Comme nous l'avons vu avec Bourdieu, cette marge de manœuvre peut résulter du pouvoir discrétionnaire qu'ils ont sur l'application de la règle, dont ils ont le monopole. Mais les agents disposent d'une marge de manœuvre supplémentaires, qui relèvent également de leur pouvoir discrétionnaire : les « passes du droit ».

Bourdieu amorce une réflexion sur le second type de marge de manœuvre, qu'il ne distingue pas clairement du premier. Pour lui, la marge de manœuvre du fonctionnaire est liée à la nature de tout champ social, du plus informel au plus structuré, qui ne peut empêcher l'existence d'une « part d'indétermination » (p.88), qui repose sur la liberté objective des individus à jouer des règles, aussi infime soit-elle. Si cette part d'indétermination peut être comprise comme l'impossibilité de contrôler le comportement de chaque agent, elle relève surtout des limites intrinsèques à la règle. La règle est intrinsèquement limitée, et en cela, alors qu'elle est prévue pour limiter les comportements de ceux à qui elle s'applique, elle limite aussi le pouvoir arbitraire des supérieurs en définissant ce qu'ils sont en droit d'exiger. Autrement dit, la règle ne peut pas tout prévoir, et ce qu'elle ne peut pas prévoir relève du pouvoir discrétionnaire des agents. Cette deuxième marge de manœuvre dépend donc à la fois de ce que la règle n'a pas défini précisément, ce qu'elle n'a pas prévu dans le détail, et de ce qu'elle n'a pas prévu tout court. Le premier type de limite est qualifié par Lascoumes et Le Bourhis de « passes du droit », c'est-à-dire la marge de manœuvre prévue par la règle elle-même, ou qui relève de son interprétation. Comme nous l'avons vu, les fonctions des

agents d'accès au droit n'obéissent pas à une définition stricte. Les règles qui dépendent de la « vision technocratique » ignorent largement les aspects sociaux des rendez-vous d'accès au droit, laissant donc leur administration aux structures et aux juristes ; et les consignes internes aux structures, qui régissent leur activité, sont plus des lignes directrices que des règles strictes de procédure et de comportement. Au-delà des règles admises et claires, comme la durée des rendez-vous, qui ne peuvent relever du pouvoir discrétionnaire des juristes que s'ils choisissent (ou sont contraints de) déroger à la règle, de la transgresser, il existe un ensemble de points, prévus ou non par les consignes, sur lesquels les juristes sont contraints de se positionner du fait de la « réalité du terrain ». Leur pouvoir discrétionnaire relève bien moins souvent d'une forme de rébellion contre la règle que d'une marge de manœuvre structurelle, contrainte. Leurs fonctions sont finalement assez peu définies au-delà des quelques lignes directrices que nous évoquions plus tôt. Que signifient « être à l'écoute », « vulgariser », « prendre le temps », « faire preuve d'empathie », ... La réponse de chaque juriste à ces questions, et sa propension à transgresser ou non les consignes selon la « réalité du terrain » et le contexte du rendez-vous, dessinent des « manières de faire et partant des rôles nettement différenciés » (Dubois, 1999, p.86). C'est dans ces marges de manœuvre que s'exprime le deuxième corps du guichetier : « l'institution humanisée » (Ibid., p.82) :

D'un autre côté [le guichetier] est également une personne, avec des caractéristiques physiques, une expérience personnelle, des dispositions socialement constituées et des schèmes de perception intériorisés. Ces éléments entrent en jeu de diverses manières dans l'interaction, autant parce qu'ils sont actualisés par le guichetier que parce qu'ils sont pris en compte par l'usager. Cela peut être inconscient, comme le recours à des stéréotypes sous-jacents, ou conscient, comme lorsque l'agent mobilise des connaissances extérieures à sa fonction pour traiter une situation. (Ibid.)

Du fait de l'absence de normes précises régissant l'exercice de la fonction d'agent d'accès au droit, ces derniers se forment largement par l'expérience. Beaucoup entrent dans la profession en tant que juristes « purement juridique », qui possèdent des compétences en droit, et qui sont sélectionnés par la structure en fonction de leur(s) spécialité(s) (si nécessaire), et de leurs « appétences » pour le contact humain ou les valeurs de l'association. L'entrée dans le poste peut de fait être déconcertante, car elle implique une liberté, une marge de manœuvre qui impose au juriste de construire lui-même les réponses aux problèmes qu'il rencontre et auxquels les consignes ne répondent pas elles-mêmes. Nora explique par exemple avoir mis « 5 mois à [se] faire au poste », indiquant que « le fait d'être toute seule sur le terrain a été un obstacle à surmonter ». Armand a lui aussi dû patienter « quelques mois » avant d'être « à l'aise » avec la fonction. Au CIDFF du Doubs, les « nouvelles recrues » suivent pendant quelques temps les permanences d'un autre juriste, précisément pour acquérir plus facilement de bonnes habitudes. Ce que les juristes entendent par « expérience », c'est précisément la capacité à former des routines qui répondent le mieux possible aux contraintes de la situation en entretien, et qui servent de complément aux consignes. Comme ils ne peuvent pas puiser dans le « premier corps », puisqu'il est dépendant de la règle et qu'ils sont précisément hors de son ressort, ils construisent ces routines par le deuxième corps, en fonction de leurs « expérience personnelle » (pendant et hors des rendez-vous), de « dispositions socialement constituées » et de « schèmes de perception intériorisés ». (Dubois, 1999, p.82). Ces éléments étant propres à chacun, même s'ils peuvent être partiellement partagés, conduisent les juristes à construire leur propre façon de combler

le vide laissé par la règle, et donc à développer ce que certains d'entre eux appellent un « style ». « Chacun son style », « moi je fais comme ça, mais [autre juriste] préfère faire comme ça, c'est un autre style », tous ces éléments de discours, que nous avons entendus maintes fois, sont l'expression de la prise en main par les juristes de la marge de manœuvre structurelle laissée par les limites de la règle, et qui fait l'unicité, la singularité, réelle et perçue, de leur(s) façon(s) de conduire un rendez-vous, de leurs pratiques d'agent.

L'expérience désigne également l'acquisition par les agents de ce que Dubois nomme le « coup d'œil » sociologique :

Le « coup d'œil » de la sociologie spontanée : telle est la principale ressource qui permet aux agents d'accueil leur ajustement instantané et « naturel » au public. Interrogés sur la manière dont ils s'y adaptent, ils sont souvent bien en peine de répondre, tant ces ressources en matière de connaissance du social sont profondément incorporées voire – comme les stéréotypes raciaux – indicibles. (1999, p.107)

Cette capacité commune à tous est affûtée par l'expérience, et permet aux juristes de repérer plus facilement certaines situations à force d'y être confrontés. Nora nous en donne un exemple, repris presque à l'unisson par les autres agents que nous avons rencontrés :

« Les gens des fois tu leur expliques, ils font oui-oui de la tête. Tu leur dis " vous avez compris ? ", ils te font " oui-oui ! ". Puis après tu leur demandes de te ré-expliquer et là ils te font " non mais en fait j'ai pas très bien compris " [rire] tu vois ? Mais ça on le voit, moi je le voit quand ... y'a une différence entre quelqu'un qui te dis " oui-oui " comme ça et quelqu'un qui a vraiment compris. »

Dans certains cas, cette expérience est cruciale, car elle conditionne la capacité de l'agent à repérer des situations graves, cachées derrière le mutisme ou les élucubrations d'un usager. C'est ce qu'explique Mariam en évoquant les femmes victimes de violence qui contactent l'accueil :

« Nous avons tous les jours ... tous – les – jours, des appels de femmes de femmes victimes de violences conjugales. Le jour où il y en a pas on se regarde on se dit " tiens, y'en a pas eu aujourd'hui ". C'est très fréquent. Sauf que jamais une femme victime de violence conjugale ne va vous le dire d'emblée. C'est des signes, il faut savoir les lire, savoir les entendre, ça peut prendre du temps. Vous pouvez avoir 2, 3, 4, 6, 10 appels, avant d'arriver sur le sujet. Donc en fait la première prise de contact avec les personnes est très importante. Faut que même si on est un peu débordées, ou un peu excédées, faut savoir entendre, et écouter mais en tous cas au début c'est entendre ... prendre du temps. Et au TJ ils ont pas toujours le temps.

- Mais du coup cette personne qui vous appelle, de quoi elle parle si elle ne se sent pas en mesure d'évoquer les violences ?

- Nous on abordera pas. C'est une personne qui va appeler, puis vous allez entendre, au début, toujours une histoire étonnante, vous vous dites " ben je vois pas pourquoi elle m'appelle ". Mais en fait pas expérience, quand vous vous posez ce genre de question, " pourquoi elle m'appelle ? C'est complètement bidon ", c'est qu'il y a quelque chose derrière. Mais il faut laisser, et au moment de raccrocher vous dites bien " je suis à

vosre disposition, si vous avez besoin de plus amples informations, n'hésitez pas, j'vous donne mon nom " ; et si vous arrivez à accrocher elle vous appelle 10 fois. Elle vous rappelle pour la même chose, à chaque fois, et elle vous dit " oui mais vous m'avez dit que je devais faire ceci ou cela. Oui mais alors, je sais que je vous embête mais est-ce que je peux ... " et toujours des trucs où on se demande où elle va, et c'est pour ça qu'il faut avoir du temps. Jamais elle ne vous le dira directement, et si jamais vous lui posez la question, faut pas faire cette erreur, vous la perdez. Par contre au bout d'un moment elle va vous identifier [...] et on pourra la diriger vers un intervenant. »

Dans le cas des victimes de violences conjugales, entre autres, le travail des juristes implique de la patience et un ensemble de savoirs-faire, de techniques plus ou moins conscientisées, qui permettent à la victime de s'ouvrir, à force d'écoute et de confiance, une fois qu'une certaine familiarité est instaurée avec l'agent. Ces techniques, acquises et/ou perfectionnées par l'expérience, dans la « réalité du terrain », sont de fait, une fois de plus, largement ignorées par les outils dématérialisés. Si un site peut proposer un simulateur pour « savoir si vous êtes victime », un simple « violentomètre »⁶⁸ sur un bout de papier peut en faire tout autant. En revanche le travail de construction d'un lien de confiance implique un effort sur le long terme, réalisé avec précaution, qui nécessite donc de savoir repérer et gérer les cas de violence conjugales avant qu'ils ne soient « officiellement » connus. Il faut donc être en mesure de reconnaître des « signes » pour répondre de manière adéquate en se fiant à son expérience. Face à cette perception de l'indicible, du sous-jacent, et à tout ce qu'implique de confiance, de patience, d'empathie, et de soutien le fait d'apporter une réponse et un accompagnement adaptés, on ne peut que constater l'inadéquation des outils dématérialisés, qui ne sont pas en mesure de réaliser tout le travail de construction d'une confiance mutuelle, d'une écoute, d'un soutien et d'un accompagnement pourtant souvent nécessaires à la mobilisation du droit par les victimes. Dans ces cas comme dans d'autres, rendre les informations accessibles ne suffit tout simplement pas.

Comme nous l'évoquions plus tôt, les *street-level bureaucrats* disposent, par leur position structurelle, du monopole de l'application de la règle (Bourdieu, 1990, p.87). La « production concrète de l'administration » (Dubois, 1999, p.107) repose donc inévitablement sur ce que les *street-level bureaucrats* font de la règle, sur comment et à quel point ils la complètent, l'interprètent ou l'ignorent. Bourdieu appuie également cette idée lorsqu'il évoque les grèves du zèle :

« C'est cette ambiguïté fondamentale de l'ordre bureaucratique que porte au grand jour la grève du zèle en montrant qu'il suffit d'obéir à la lettre aux règles qui le régissent pour bloquer tout le fonctionnement d'un système qui repose officiellement sur l'obéissance à la règle : elle révèle que même au sein de l'univers par excellence de la règle et du règlement, le jeu avec la règle fait partie de la règle du jeu. » (1990, p.89)

Le « jeu avec la règle », et donc l'utilisation par les agents de leur pouvoir discrétionnaire est donc bien plus qu'un simple prolongement de la règle. Dans son application concrète, il est la règle. Et l'institution repose sur ce jeu, car la règle seule, contrairement à ce que ceux qui l'édicent ont tendance à penser, n'est pas en mesure de faire fonctionner l'institution. Comme nous l'évoquions plus tôt, les agents sont donc structurellement contraints d'user de leur pouvoir discrétionnaire, pour

68 Annexe 3, échelle permettant de déduire la gravité d'une situation de potentielle violence conjugale.

comblent ce que la règle ne prévoit pas. Leur marge de manœuvre ne dépend pas seulement des libertés qu'ils prennent avec la règle, elle est également subie, résultant de la limite intrinsèque de la règle. Or la dualité entre l'Institution-fait-homme et l'Institution humanisée, c'est-à-dire entre ce que l'agent peut gérer en s'en remettant entièrement à l'application de la règle « telle qu'elle », et ce que l'agent peut, ou donc doit, gérer lui-même via son pouvoir discrétionnaire, est génératrice de stress. C'est ce qu'explique Dubois :

« La duplicité est en effet génératrice de tension et de stress. Le complet détachement et le confort de l'anonymat routinier ne sont guère possibles dès lors que l'agent est directement confronté aux problèmes des allocataires qui s'expriment individuellement à lui. Le complet engagement personnel dans leur résolution n'est pas plus envisageable. L'agent d'accueil, quoi qu'il fasse, ne sera toujours qu'un élément mineur d'une institution qui ne traite les problèmes individuels que dans les strictes limites de prestations légalement définies. Cette duplicité doit de plus faire l'objet d'un constant effort de maîtrise : l'agent d'accueil doit savoir jusqu'où aller d'un côté ou de l'autre, ne serait-ce que pour " ne pas se laisser bouffer " en cas de trop forte pression personnelle, et remplir les conditions minimales de la vivabilité administrative en évitant une attitude trop strictement bureaucratique. » (1999, p.81-82)

Face à ce stress, et à force d'expérience, l'agent construit des réponses automatiques, des routines, précisément celles que décrivait Hugues. La « part d'indétermination » (1990, p.88) inhérente selon Bourdieu à tout champ social, y compris le plus réglementé, conduit à l'apparition des routines, qui sont selon Lipsky un moyen pour les street-level-bureaucrats de supporter la dualité de leur position :

One way in which the interests of street-level bureaucrats depart from those of managers is their need to process work loads expeditiously, free from real and psychological threats. The fact that street-level bureaucrats must exercise discretion in processing large amounts of work with inadequate resources means that they must develop shortcuts and simplifications to cope with the press of responsibilities. The coping mechanisms street-level bureaucrats develop often are unsanctioned by managers of their agencies.

The fact that bureaucracies develop routines and simplifications is hardly cause for comment in itself. However, the structure of these routines and simplifications, and the structuring of the context in which they take place, are worth considerable discussion. Where policy consists of the accretion of many low-level decisions, the routines and categories developed for processing those decisions effectively determine policy within the parameters established by authorities. In this sense, as observed earlier, street-level bureaucrats "make" policy.

Là où les politiques publiques d'accès au droit impactent l'accessibilité, et font de l'accessibilité une condition de l'accès, c'est l'action des agents qui, du fait de leur marge de manœuvre structurelle et nécessaire au fonctionnement de l'institution, donne sa forme finale à l'accès au droit, celle que connaissent les justiciables.

Notons cependant une spécificité de la position des agents d'accès au droit, qui tient à celle d'organisme tiers des structures d'accès au droit. Le principe de la marge de manœuvre implique la capacité pour les juristes de se rattacher à leur rôle d'exécutant, ou à celui de personne, en fonction des contraintes contextuelles d'une situation. Ils peuvent le faire face à l'absence de règle, en interprétant la règle ou en outrepassant la règle. Mais la règle avec laquelle ils peuvent jouer est celle qui régit le fonctionnement de l'accès au droit. Or, en tant que juriste et de par la nature même du rôle premier des structures, leur activité reste soumise à la règle juridique, avec laquelle ils sont bien moins en mesure de jouer. Si les juristes créent la réalité de l'application concrète des politiques publiques d'accès au droit, ils restent relativement impuissants face au fonctionnement de la Justice elle-même. La distinction entre la « petite Justice » et la « grande Justice » les coupent largement de cette dernière, qu'ils ne peuvent mobiliser qu'à travers la règle, le droit, comme les usagers. Leur fort capital procédural ne leur donne pas accès aux passes-droits, seulement aux passes du droit, qui restent soumises au pouvoir discrétionnaire des bureaucrates de la « grande Justice ». Cela tient au fait que les juristes n'appliquent pas la règle juridique, ils ne font que dire le droit, sans avoir, dans le contexte de l'entretien, d'emprise dessus. De fait, et comme nous le verrons dans les parties à venir, le fonctionnement de la Justice et du droit vient parfois parasiter leur pouvoir discrétionnaire, et impacte leur capacité à accompagner les justiciables dans leur mobilisation du droit.

3. Quelles motivations ?

La marge de manœuvre dont disposent les *street-level bureaucrats* laisse un vide dans la manière qu'ils ont de jouer leur rôle, d'occuper leurs fonctions. Ce vide est comblé petit à petit par des routines construites au cours de l'expérience, mais ces routines reposent de fait sur le deuxième corps du juriste, la personne, avec tout ce qu'elle implique de construits sociaux et d'expérience préalable, mais également de perception du rôle, et donc de « motivations ». C'est en effet par le second corps du juriste que s'exprime le plus ses motivations personnelles, qui donnent également forme à son action.

a. Rétablir la justice

L'une des motivations qui pourraient apparaître comme évidentes pour un juriste, c'est le désir de participer à lutter contre les situations, les actes et les personnes injustes. Sans avoir le pouvoir nécessaire pour être un redresseur de tort à proprement parler, le juriste peut, par l'information et la vulgarisation du droit et des procédures, participer à réduire les écarts de capital procédural entre les justiciables, et ainsi participer à rétablir une forme d'équilibre juste entre les parties. Cela passe par la réponse à différents types de besoins juridiques :

D'abord, il y a les justiciables qui cherchent à comprendre une accusation ou une demande. Ils font l'objet d'une mobilisation passive du droit, c'est-à-dire que quelqu'un d'autre (une autre partie, un professionnel de Justice, ...) a mobilisé le droit contre eux, ou simplement à propos d'eux. Afin que ces justiciables aient leurs chances de répondre à cette accusation ou à cette demande de manière adéquate, il faut qu'ils en comprennent le sens et les implications. Le juriste doit donc faire un travail de vulgarisation, et s'assurer que les justiciables comprennent leur situation avec la Justice.

Dans le cas où les justiciables viennent discuter d'une mobilisation active du droit ou d'un recours à la Justice, voire préparer ce dernier, le juriste doit dans un premier temps permettre aux justiciables de qualifier leur besoin juridique en demande juridique. Il faut « poser les termes » sur les situations, les qualifier en termes de droit. Cela implique également de faire le tri d'une part entre les éléments pertinents et les éléments superflus aux yeux du droit, et d'autre part de séparer les différentes situations juridiques qui peuvent composer une seule réalité dans le récit et la perception de l'utilisateur. Ce point, que nous avons déjà abordé, relève du « découpage » des situations. Le droit et le quotidien obéissent à des principes et des représentations différentes, ce qui implique un travail de traduction du registre d'un monde social, d'une logique de qualification et de compréhension, à celui et celle d'un autre monde social, celui de la Justice et de la grammaire du droit qui y est rattachée.

Une fois la situation comprise ou traduite, il est rare que le justiciable se contente de remercier le juriste et de quitter la pièce. Bien souvent, en plus de venir chercher l'aide du juriste pour l'aider dans son déplacement symbolique, pour s'appropriier les codes, les termes et la logique du droit dans le contexte de sa situation, le justiciable veut connaître ses options. Par options on entend ici celles que le droit et la Justice mettent à sa disposition. Pour les justiciables que nous avons observé, il s'agit cependant moins souvent de connaître ses options que de savoir quelles solutions apporter aux problèmes, voir quelle solution au singulier. Si le juriste s'en tient à son rôle tel qu'il est défini par la consigne, il devra prendre le temps de déconstruire l'idée qu'il existe une seule solution juridique à chaque problème, issue d'un droit parfaitement cohérent et monolithique. Comme nous le verrons, selon la situation et le déroulement de l'interaction, le juriste ne fait pas toujours ce choix.

Enfin, une fois les options évoquées, ou la solution choisie, il faut informer le justiciable de ce qu'elles impliquent. Comprendre la procédure permet au justiciable de décider s'il se sent prêt à l'entreprendre, et de préparer ce qu'il devra faire pour y parvenir. Une fois cette quatrième étape passée, et si rien ne vient interférer avec leur déroulement (ce qui, nous l'avons vu et allons de nouveau le voir, est rarement le cas), le justiciable repars armé d'un capital procédural nouvellement acquis qui augmente ses chances de réussir sa mobilisation du droit ; et en augmentant à la fois son sentiment de légitimité à se saisir de ses droits, et son sentiment de maîtriser les codes de la procédure et du droit, augmente également les chances qu'il la poursuive.

Plus qu'une volonté de faire son travail, la motivation des juristes à fournir aux justiciables les outils nécessaires à la défense de leurs droits relève de leur sens de la justice. Nous avons évoqué le sens de la justice des justiciables en parlant des « déçus de la Justice », mais les juristes ont également un sens de la justice, qui comme celui de leurs interlocuteurs, n'est souvent que partiellement dépendant de la logique du droit, de la Justice. Certains juristes développent ainsi un discours critique plus ou moins récurrent sur certains individus au statut dominant (les propriétaires, les DRH, les employeurs, les maris/pères violents, ...), qui utilisent leur pouvoir face aux plus faibles (les locataires, les chômeurs, les salariés, les employés, les femmes, les personnes racisées, ...), parfois en brandissant la Justice, voire en la saisissant de manière plus ou moins abusive, en profitant de la méconnaissance des plus faibles qui les amènera à les croire sur parole, ou à commettre une erreur dans la procédure, qui les mettra en tort. Lorsque le juriste travaille à compenser le déséquilibre de capital procédural entre fort et faible, il travaille en fait à réduire le pouvoir des forts sur les faibles.

Comme pour tout individu, le sens de la justice des juristes dépend de ce que la définition de la situation impose comme principe de justice pertinent. Autrement dit, c'est la façon qu'a le juriste de définir dans quelle situation il se trouve (par exemple dans quel monde social, face à quel interlocuteur, ...) qui définit ce qui a ses yeux sera juste ou injuste. Or, plusieurs facteurs jouent en faveur d'une multiplicité de ces définitions. D'une part, et nous l'avons suffisamment évoqué, le juriste dispose d'une marge de manœuvre qui laisse la place au sein même de sa fonction à des éléments qui relèvent davantage de son « deuxième corps », et qu'il a acquis au cours de sa socialisation et de son vécu dans le ou les milieux et mondes sociaux qu'il a fréquenté. Ensuite, le juriste est continuellement confronté à des personnes qui entretiennent une vision différente de son rôle, de leur rôle, de la nature du rendez-vous, de la Justice et de la justice, de l'aide, et de la société dans son ensemble. Bien qu'étant en position dominante, en position d'affirmer, voire d'imposer sa perception, il n'est pas toujours disposé à le faire, et peut, sans s'en rendre compte, de manière naturelle ou de manière stratégique, partager la vision différente d'un justiciable. Nous aurons l'occasion de revenir sur ce point. Enfin, des éléments plus proprement émotionnels et universels peuvent jouer sur la définition de la situation, et donc ce qui est juste aux yeux du juriste à un instant donné : l'empathie face aux pleurs, la colère ou la peur face à la violence, la fatigue et le stress, la frustration, ... On peut imaginer que face à un justiciable très insultant et intempestif, comme il y en a quelques fois d'après les récits des agents, les juristes laissent parfois entendre des mots « qui dépassent leur pensée », mais qui sur le moment la représentent fidèlement et leur apparaissent parfaitement justifiés, et donc justes, même si nous n'avons été témoins d'aucun exemple concret.

Le sens de la justice est donc multiple, en fonction de la définition qu'il a de la situation : c'est un rendez-vous entre un professionnel et un usager venu s'informer, c'est un rendez-vous d'aide pour une personne dans le besoin, c'est une discussion entre deux personnes, ... le juriste est amené à s'en remettre à des principes de justice différents pour décider quoi faire, et qu'en penser. Lorsque la situation est telle qu'envisagée institutionnellement, c'est-à-dire comme un rendez-vous d'information entre consultant et consulté, le juriste demeure rattaché au principe de justice qui est celui de l'institution judiciaire, au moins en théorie : est juste ce qui est défini comme tel par le droit. Cela n'empêche pas le juriste de trouver que la situation d'une personne est injuste. Ces deux sens de la justice peuvent être parfaitement séparés. Par exemple si le justiciable évoque lors d'une parenthèse ou d'un exemple, qui ne relève pas proprement du motif de sa visite, une situation où quelqu'un a été traité de manière injuste, mais pas légalement répréhensible, par un proche, ou qui que ce soit, le juriste peut tout à fait partager son sentiment. La séparation tient à ses deux corps, d'une part il répond à la situation en s'en tenant à la règle de droit et aux consignes de son poste, qui définissent ce qu'il est juste de faire pour le justiciable face à sa situation, et pour lui durant le rendez-vous, d'autre part il peut changer de « corps », et devenir une personne, qui échange sur un sujet en s'en remettant à un principe de justice différent, une autre façon de définir ce qui est juste. On peut rapprocher ces « principes de justice » de ce que Boltanski et Thévenot appellent les « principes communs supérieurs ». Selon les auteurs, les sociétés occidentales entretiennent un certain nombre de conceptions du « bien commun », et partant de « ce qui est juste ». Chacune de ces conceptions, les « cités », reposent sur un principe de bien commun propre et à valeur universelle. Par exemple, la cité domestique repose sur le principe qu'est justifié, juste, ce qui est traditionnel, habituel, ce « qu'on a toujours fait comme ça ». Est juste celui qui « fait ce qu'il faut »,

et ce qu'il faut faire, c'est ce qu'on a toujours fait. Nous aurons l'occasion de développer plus amplement leur théorie dans une prochaine partie, notamment en parlant de la justification.

Dans d'autres situations, les deux corps du juriste, les deux définitions de la situation de l'entretien, et donc les deux principes de justice mobilisés, entrent en contradiction. Pour ce qui est du juriste, les cas les plus notables de cette contradiction sont ceux qui opposent sa défense de l'institution judiciaire comme légitime et du droit comme bien-fondé, à la « réalité du terrain » et ce qu'elle peut apporter comme contre-exemple. Pour les juristes, qui entretiennent tous une forme de déférence envers l'institution, et encore plus envers le droit, les voyant comme légitimes et nécessaires, ces situations font l'objet d'un retour réflexif. On serait tenté de croire, à raison dans une certaine mesure, que les juristes entretiennent un rapport stratégique et déférent au droit, du fait de leur capital procédural conséquent, et de leur proximité avec l'institution. Mais la réalité du terrain les conduit à développer un rapport plus complexe, qui peut se teinter, selon le contexte, d'éléments plus propres à un rapport antagoniste. Nous avons pu nous en rendre compte en nous entretenant avec les juristes à de multiples reprises, dès qu'un rendez-vous avait un peu de retard, était annulé, ou que sonnait l'heure de la pause-repas. Dans certains cas, c'est la rigidité et le manque de compassion de l'administration (judiciaire ou non) ou de l'un de ses agents qui les conduit à relativiser leur déférence envers les « procédures ». Cet extrait d'entretien avec Gabriel, juriste, juste après un rendez-vous, en est un exemple :

« Là, la dame a quitté la maison pour violence conjugale, mais elle reçoit encore les factures d'eau. Là elle m'explique que le fournisseur la contacte et qu'ils veulent qu'elle aille sur place vérifier le compteur elle-même pour qu'elle arrête de payer les factures. [Pause pensive] Voilà l'administration dans son versant le plus horrible. Donc là elle s'est faite tabasser et ils veulent qu'elle retourne chez son mari pour des factures d'eau. Aucune compassion, pas d'humanité, ils pourraient au moins éviter de faire payer la victime. Y'a un moment faut être humain, on peut pas tout régler avec des protocoles. [...] Mais ils s'en tapent... Là le mari a transféré, transféré le contrat d'assurance de sa femme sur sa nouvelle voiture à lui. L'assurance lui demande des papiers à elle. Mais quand on vient de se faire fracasser, qu'on reçoit en plus ces merdes administratives on craque. Là, même avec tout le courage qu'elle a, elle craque quoi, elle a pleuré. Et comme c'est des rouleaux-compresseurs, ben les gens ils ont peur, ils osent plus contester. Et là elle se retrouve en surendettement ... [soupon] Non mais là les gens ils coulent ! [pause] Des fois dans la vie les choses évoluent. Et là au moindre truc faut faire une procédure »

Gabriel a été touché par la situation de la femme qui est venue lui demander conseil. La voir pleurer et exprimer sa détresse face à l'accumulation des requêtes administratives qui refusent de prendre en compte des éléments qui apparaissent pourtant au juriste comme évident, non en tant que juriste mais en tant que personne, comme la peur face au danger que représente son mari, ou la charge émotionnelle que représente une telle démarche pour une personne psychologiquement détruite qui a avant tout besoin d'aide et d'écoute, lui fait voir l'administration comme un ennemi du bon sens et du bien commun. Il est en colère parce qu'il perçoit cette situation comme injuste, au-delà de son caractère licite ou illicite. Il mobilise un principe de justice plus caractéristique de son deuxième corps, celui de personne. Ce principe de justice, que l'on peut rattacher à la cité domestique, est très

partagé par la majorité des enquêtés lors des rendez-vous. Il repose non pas sur ce qui est ou non légal, mais sur « ce qui se fait » et « ce qui ne se fait pas ». Pour Gabriel, ce que le fournisseur d'eau a fait, « ça ne se fait pas », mais pas parce que c'est illégal, ses arguments le prouvent. Comme nous le verrons en évoquant la justification, à chaque principe supérieur de bien commun, chaque acception du juste, correspond une logique de justification, avec ses mots, ses représentations, ses sens et ses rhétoriques. Les arguments de Gabriel n'appartiennent pas au principe de justice auquel se réfère la Justice, il ne dit pas « c'est illégal », « c'est répréhensible », mais « c'est horrible », il n'ont « pas d'humanité, de compassion », au point que la personne « a pleuré », autant d'arguments qui n'ont pas de valeur juridique. C'est donc Gabriel l'institution humanisée et non Gabriel l'institution-faite-homme qui s'exprime.

Parfois c'est face à la Justice elle-même que les juristes confrontent leur sens de la justice. C'est l'occasion d'expérimenter une profonde dissonance cognitive pour certains, notamment s'ils continuent de « défendre le système » devant les justiciables, et gardent leur sentiment de déception, de colère, de tristesse ou de trahison pour eux-mêmes. Car oui, les déçus de la Justice ne remplissent pas seulement les rangs des justiciables, certains juristes partagent en partie leur sentiment, souvent de manière moins « globalisant », moins « tous pourris », du fait d'une meilleure connaissance de l'institution qui les garde de l'envisager comme un tout monolithique. Cette déception porte rarement exactement sur les mêmes critères. Les juristes sont par exemple moins souvent déçus par le droit lui-même que les justiciables, puisqu'ils le connaissent bien mieux, et savent donc à quoi s'attendre. C'est plutôt lorsque la Justice ne « fait pas son travail », qu'elle s'éloigne d'une application honnête du droit que ce sentiment de déception, de trahison ou de blâment intervient. Les agents d'accès au droit ne sont pas avares de critiques sur le mauvais fonctionnement de la Justice. Ces critiques existent également au sein des professionnels de l'accès au droit, lorsque le non-respect, notamment récurrent, des consignes entraîne des conséquences fâcheuses et injustes. Dans l'une des structures que nous avons visitées, les conversations de couloir mentionnaient un certain agent réputé trop franc, voire agressif il « rabaisse les gens », au point de « les faire pleurer », et les justiciables ressortent des rendez-vous « tétanisés ». « Une dame, quand j'ai mentionné son nom, m'a dit " non, non je veux pas y retourner " » nous confie une agente. Dans le cas des professionnels de l'accès au droit, ces comportements injustes entrent également en contradiction avec certaines conceptions du rôle de l'agent, que nous évoquerons plus tard. Lorsque ces critiques portent sur les professionnels de la « grande Justice », elles mentionnent notamment leur malhonnêteté. La mention la plus fréquente relevant de ce genre de critique dans nos observations, est la critique des policiers qui « ne prennent pas les plaintes ». Nous l'avons évoqué plus tôt dans ce raisonnement, du fait de leur mécompréhension du fonctionnement judiciaire, il est fréquent que des justiciables se rendent au commissariat pour porter plainte, face à une situation qui ne relève en fait pas du pénal. Mais dans d'autres cas, les raisons de ce refus, qui ne sont bien sûr pas évoquées devant le justiciable, relèvent d'une toute autre réalité, comme en discutent ces agents lors d'une pause déjeuner collective :

À propos d'une personne escroquée à hauteur de 15 000€ par un faux vendeur de voiture sur Internet :

« (A) - Moi je comprend pas qu'ils aient pas pris la plainte, c'est du pénal non ?

(B) – Oui c'est du pénal bon tu sais ... Enfin qu'ils prennent la plainte oui, il faut qu'ils le fassent c'est normal, mais ça changera rien, ils feront rien derrière.

(A) – *Mais l'annonce de la voiture est encore sur le site, ça devrait pas être si difficile de retrouver le mec quand même.*

(B) – *Tu sais, y'a des flics ils ont pas envie de se surcharger de travail. S'ils voient que ça va être long, ou compliqué, ils te disent " on peut rien faire pour vous ", ... ou ils te les renvoient ici. »*

Cette discussion oppose deux agents, qui ont un nombre très différent d'années d'expérience en la matière. C'est la plus âgée d'entre-elles, également plus spécialisée en matière pénale, qui entretient cette vision quelque peu défaitiste et accoutumée à ce genre de dysfonctionnement de l'appareil judiciaire, et la plus jeune qui en est choquée. Ce qui laisse penser qu'il est possible que ce genre de situations soit suffisamment récurrente pour s'ajouter aux routines des agents au fil des années. Si bien que le dysfonctionnement de la Justice soit une représentation récurrente chez les juristes. D'après d'autres conversations certains justiciables font également face à des insultes sexistes ou racistes lors de leur prise de contact avec la police ou l'institution judiciaire. Cette réalité est considérée comme un tabou par une partie des agents, dont certains ont explicitement demandé à ne pas être cités à ce sujet. Au début de ce développement, nous citons Eugen Weber, qui expliquait notamment que « *le paysan, si souvent illettré, estimait qu'il était toujours dupé par les hommes éduqués ou semi-éduqués avec lesquels il devait traiter - et c'était très souvent le cas !* » (1983, p.85). Si les usagers démunis face à la Justice ne sont plus les « paysans illettrés » de la France du XIX^e siècle, il reste que le rapport inégal entre Justice et justiciable se perpétue encore sous des formes parfois tout aussi injustes, au point qu'elles amènent certains juristes à changer de carrière, pour rejoindre les rangs des agents d'accès au droit. C'est le cas de cette juriste, qui a quitté son poste au sein d'un cabinet d'huissiers, entre autres raisons, du fait de certains événements qui ont conditionné sa désillusion face à ce corps de métier :

« [voix basse] L'huissier, quand il y a une saisie, il doit tenir un cahier, avec toute les démarches qu'il a effectuées. Puis là, un jour, y'a une personne qui arrive et qui dit « moi j'ai jamais reçu mon acte ». Et puis l'huissier il a regardé, et je pense qu'il avait pas fait toutes les démarches. Il s'est dépêché d'aller faire [mime l'écriture].

(E) - *Il a rajouté les démarches qu'il n'avait pas faites ?*

(Juriste) – *Mmm (oui) [hoche la tête] et c'est là je me suis dis je resterai pas ici. [pause] Voilà ... moi je prends aussi ça en compte dans le travail quoi, que ... chuis pas une pourriture quoi [rire]. Je vais pas faire ça à des personnes qui ... Ok ils doivent de l'argent, mais à un moment donné y'a de la morale quoi. »*

Le comportement de l'huissier est décrit ici comme une entorse à la morale. Même s'il est illégal, la juriste se réfère à un principe de justice « morale », encore une fois à « ce qui ne se fait pas ». Agir de la sorte ne fait pas de l'huissier un délinquant, mais une « pourriture », car son acte a heurté plus que la déférence à la loi qu'entretient la juriste, il a heurté son sens de la justice, celui qu'elle entretient en tant que personne, au point de constituer un point de bascule biographique.

Lorsque ce n'est pas la Justice qui entre en contradiction avec le sens de la justice des juristes, c'est parfois le droit lui-même. Cette critique des défauts du droit est souvent bien plus discrète et sous-jacente que proprement exprimée. Il arrive cependant que certaines constructions juridiques s'opposent aux valeurs que défend le juriste en tant qu'individu, dans son travail ou en

dehors, ou à son sens de la justice, au point d'entrer en jeu dans l'interaction avec le public, même si ce genre de situation est généralement évitée par les agents, car, comme l'explique Armand : « le but ça reste que les gens puissent engager une procédure si nécessaire, on ne va pas leur dire " n'allez pas au tribunal " ». Les juristes malgré leur marge de manœuvre, reste soumis à des consignes qui définissent leur fonction, c'est pourquoi lorsque leur sens de la justice est heurté par le (dys-)fonctionnement de l'institution judiciaire ou la logique du droit, ils s'abstiennent généralement de commentaires devant les justiciables. Ces relativisations, ces critiques, ces remises en question, sont souvent faites « en off », lorsque le bureau est vide, lorsque l'on raconte des anecdotes à la pause déjeuner, le soir en racontant sa journée, ou entre les rendez-vous, si un sociologue passe par-là. Mais comme nous le verrons, elles peuvent également intervenir durant les rendez-vous, dans la réalité de l'interaction, soit par expression sincère, soit comme stratégie.

b. Aider les gens, aider la société

L'autre motivation récurrente des juristes d'après nos entretiens, et qui est aussi mise en avant pas les coordinateurs, c'est « aider les gens ». La volonté d'être « plus dans l'aide » a amené certains juristes à quitter un ancien poste pour se consacrer à l'accès au droit. C'est notamment le cas de la juriste dont nous évoquons les déboires avec ses collègues huissiers dans la partie précédente. Elle résume ainsi ce qu'elle voulait faire de son métier :

« Ils ont un problème, et moi je veux leur aider à trouver euh ... la solution ou, voilà, une issue pour résoudre ce problème. »

En revenant sur son parcours, qui ne fait pas exception chez les juristes, elle explique que sa profession ne lui permettait pas de réaliser cet objectif, car « les huissiers ce qui compte c'est qu'il y a quelqu'un qui doit de l'argent, et qui doit le poser sur la table ... par tous les moyens. » Face au rapport difficile que sa mission l'amenait à entretenir avec les justiciables, qui l'accueillait en pleurant ou en la menaçant avec un fusil de chasse, elle a fini par changer de voie : « moi je rentrais chez moi j'étais pas bien, j'en pleurais » confit-elle pour appuyer l'importance qu'a pour elle le lien avec le public et sa capacité à l'aider. Nora accorde également une importance particulière à cet aspect de son travail, qu'elle rattache à celui que nous abordions dans la partie précédente :

« Pourquoi j'ai fait droit ? Pour défendre [rire]. Je sais pas, parce qu'autour de moi y'avait des injustices, et puis faut aider les gens. Tu vois ? Faut aider. Y'a des personnes qui font face à des trucs bidons, et y'a juste une démarche à faire pour s'en sortir. Mais ils le savent pas parce que ... ils savent pas vers qui toquer, voilà. »

Le rapport à l'aide s'est construit pour elle comme un rapport au combat de l'injustice, à laquelle elle a été exposé au cours de sa vie :

« Tu sais moi j'habite euh ... dans des milieux populaires hein, j'ai eu des échos de " regarde ce qui se passe là ", " regarde ce qui est arrivé à machin ", ce genre de choses, des injustices qui touchaient ... voilà des gens, des familles qui savaient pas forcément gérer ces choses-là ».

Pour certains juristes, l'importance de l'aide, voire sa nécessité, s'impose lorsqu'ils découvrent le poste, pour d'autres l'aide juridique et l'aide sociale sont indissociables. L'importance que les juristes portent à l'aide est double, d'une part elle est imposée par la réalité du terrain, ce qui implique des facteurs structurels que nous explorerons dans une prochaine partie, d'autre part elle est interprétée par les juristes comme l'expression d'une « nature », d'une propension naturelle à aider, dont l'identification par les juristes relève moins d'un long retour réflexif sur leurs motivations, que d'un constat de difficulté à comprendre clairement ces motivations. L'emploi du concept de nature est en quelque sorte un « concept fantôme »⁶⁹, une explication utilisée faute d'une interprétation plus convaincante, qui répond au besoin de faire sens, pour les juristes, de leur engagement. Cette « nature » d'aidant est mobilisée pour décrire le rapport au poste, et devient, dans la perception des juristes, la condition d'un « travail bien fait », comme le laisse entendre Nora :

(Nora) – Je suis obligée de l'aider, enfin pas obligée-obligée, mais bon ... Je vais pas le laisser en galère.

(E) – Qu'est-ce qui se passerait si tu ne le faisais pas ?

(Nora) – Là si je l'aidais pas ? [pause] Je sais pas je rentrerai chez moi je me dirais " j'ai pas aidé les gens, j'ai pas fait mon travail, j'ai pas aidé les gens ". Je me serais sentie inutile. »

Certains agents construisent ce rapport au « travail bien fait » et à l'aide empathique et nécessaire en l'opposant à des contre-modèles. Nous évoquions plus tôt les huissiers, mais les avocats font également l'objet de critiques de ce genre, parfois virulentes :

« Y'a beaucoup d'avocats qui savent très bien que les gens savent pas. Y'a beaucoup d'avocats en droit des étrangers par exemple qui voient bien que les gens en face d'eux ils savent pas, ils savent pas à quoi s'attendre, du coup les avocats ils demandent beaucoup d'argent. Y'a des avocats ils en ont rien à foutre, même pour des cas sans espoir, si tu leur mets 5000€ sur la table ils les prennent, ils mettent des étoiles dans les yeux des gens. Ils ont aucun état d'âme. Des fois je me demande s'ils n'ont pas une formation pour ça, pour devenir comme ça. »

À cette image des avocats, ou de « certains avocats », certains juristes opposent leur honnêteté, et leur bienveillance désintéressée. La gratuité des services est mise en avant pour appuyer cette comparaison, ainsi que la propension des juristes à présenter la situation et les perspectives des juristes pour ce qu'elles sont, sans créer de faux espoirs, en faisant face aux conséquences des mauvaises nouvelles sur le comportement des justiciables à leur égard. Chez certains ce discours n'est pas mis en opposition avec les autres professionnels, envers lesquels ils font preuve d'une apparente déférence, chez d'autres elle intervient de manière contextuelle, défensive, parfois à demi-mot, notamment lorsque le comportement d'un avocat ou d'un huissier vient heurter leur sens de la justice.

⁶⁹ À la manière du « texte fantôme », le *placeholder*, c'est-à-dire un terme, un signe, une phrase, qui remplace un contenu inconnu ou non-identifié, en attendant et faute de mieux.

L'aide ne prend pas toujours la forme d'une assistance individuelle, mue par une empathie face au problème de chaque justiciable ; elle peut aussi être intégrée dans un discours plus large sur la mission sociale des agents d'accès au droit, dans une approche plus fonctionnaliste.

La mission sociale des agents peut consister à imposer autant que possible l'autonomie aux justiciables, de manière à les extraire de leur condition d'« assisté », de leur dépendance aux institutions, comme l'explique cette agente :

« C'est pas parce qu'on ne maîtrise pas qu'on doit pas gérer ses affaires. Puis généralement tu les secoue, c'est aussi les aider. Si tu les aides toute leur vie, que tu leur fais tout toute leur vie ... ben ils auront toujours besoin de quelqu'un hein. L'important, quand même, c'est de permettre aux gens de faire face à leurs problèmes, donc ils faut aussi qu'ils apprennent se débrouiller. S'ils apprennent jamais ça va pas changer. »

Autonomiser les justiciables peut représenter pour certains juristes une « mission sociale », qui traduit en discours et en actes leur volonté d'aider. Leur adoption à ce principe découle en partie de leur fidélité au poste et aux consignes, renforcées par la nécessité pratique de la norme d'autonomie, qui leur permet de « poser les limites » ; mais également des représentations qu'ils entretiennent à propos des milieux populaires, des inégalités sociales et de l'aide sociale, qui découlent de leurs socialisations et de leurs expériences.

Une autre approche de cette « mission sociale », au ton plus fonctionnaliste, place le juriste en position de défenseur de la « Paix sociale ». Comme l'explique à ce titre Armand, qui emploie lui-même l'expression durant l'entretien : « Si y'a un problème avec le voisin, ben on va pas lui taper dessus. On vient ici, on va voir le conciliateur ». Cette posture est reminiscente de celle prise par l'institution judiciaire au XIX^e siècle. Face à la criminalité récurrente des milieux paysans, la Justice venait « civiliser » les campagnes ou s'imposait la loi du plus fort⁷⁰. Dans cette optique, la Justice est une institution de contrôle sociale, à l'action bénéfique face à la violence des classes populaires. Les implications sociaux historiques que soulèvent ce point mériteraient d'être approfondies, contentons-nous ici de relever qu'elles ne jouent pas en faveur d'une relation plus horizontale entre juriste et justiciable.

c. Décider qui aider, et qui ne pas aider

Si les motivations des juristes passent souvent par l'expression de son « second corps », elles peuvent aussi justifier à ses yeux un retour à la légitimité supérieure de la norme. Celle-ci vient alors appuyer, légitimer, l'inaction du juriste, sa volonté de s'en tenir au « minimum syndical », à son rôle d'exécutant respectant les consignes. Comme le note Michael Lipsky : « Differentiation among clients may take place because of workers' preferences for some clients over others » (2010, p.108). Il en note trois raisons. Nous ne développons ici que les éléments qui relèvent de l'expression spontanée de ces préférences, et non celles qui relèvent d'aspects plus contrôlés, plus stratégiques du rôle des juristes.

La première raison tient au fait que « some clients simply evoke workers' sympathy or hostility » (Ibid.). Les agents peuvent être amenés à s'engager plus fortement dans l'aide qu'ils

⁷⁰ Voir Eugen Weber, (1983), pages 82 et suivantes.

apportent à une personne qui attire leur sympathie, que ce soit par familiarité, s'ils la connaissent personnellement ou indirectement (la mère de untel, la maîtresse de l'école, ...), parce que la personne a une attitude, une posture, un ton plaisants ou parce qu'ils partagent avec elle des caractéristiques (milieu social, origine ethnique, genre, âge, ...). Les manifestations du deuxième corps du juriste, notamment la familiarité, sont bien plus présents lors des rendez-vous avec ces justiciables qu'avec d'autres. Les juristes sont plus ouverts à la discussion, voire prennent des nouvelles s'ils connaissent déjà la personne. Ils laissent également leur empathie s'exprimer de manière plus visible, qu'il s'agisse d'encourageants « vous allez vous en sortir » ou de condoléants « je comprends, je sais que c'est difficile ». À l'inverse, les justiciables qui évoquent l'hostilité aux juristes, recevront un traitement plus « standard ». Le juriste pouvant s'en tenir au simple rôle d'exécutant de la consigne. Parfois, cette retenue fait partie de la consigne elle-même. Au CIDFF du Doubs, les juristes ne sont pas censés recevoir les auteurs de violences sexistes et sexuelles, mais il arrive que l'un d'eux passe entre les mailles du filet et se présente en entretien. Lorsque son statut d'agresseur ou d'agresseur présumé est établi, en fonction de la capacité des juristes à s'imposer, la consigne est de mettre fin au rendez-vous. Mais lorsque cette option n'est pas envisageable pour des raisons de sécurité (la juriste est seule dans la permanence, l'auteur de violence est imposant, agressif, ...), le recours au premier corps du juriste est la solution de secours.

La seconde raison qui pousse les agents à traiter différemment les usagers tient à ce que Lipsky nomme la « valeur sociale » des usagers. Ce critère s'applique d'autant plus lorsque les flux sont importants et que le tri devient nécessaire. Nous avons eu l'occasion d'observer ce phénomène à plusieurs occasions, et nous l'avons déjà évoqué en traitant de la norme morale et de la bonne volonté administrative. Certains juristes sont plus familiers dans leur attitude envers les usagers les moins visiblement précaires. D'autres emploient plus facilement un ton réellement familial avec ces usagers, mais adoptent une posture plus paternaliste envers les autres, dont certains aspects peuvent s'avérer nécessaire ou au moins potentiellement utiles à une bonne compréhension (parler très distinctement, compléter les notes prises ou les prendre soi-même, montrer avec le doigt, ...). Cette valeur sociale est en fait une mesure de l'écart qui sépare le juriste de l'utilisateur, au-delà du seul capital procédural, même si celui-ci en dépend également. Un juriste sera plus à l'aise, et se sentira plus facilement en présence d'un pair s'il fait face à une personne qui utilise les codes, les mots, les symboles, les représentations, les gestes de son milieu social, de sa culture, ou de sa génération. À l'inverse, il aura plus facilement une approche surplombante, qui peut être bienveillante pour autant, envers quelqu'un de plus pauvre, de moins diplômé, de plus jeune, ... Cet état de fait se traduit par des gestes, des expressions, des remarques, des postures, des registres, qui introduisent ou rappellent que les interlocuteurs ne sont pas égaux, même si les juristes n'en généralement ont aucune intention. Certaines remarques trahissent en effet le fait que les usagers apportent avec eux leur condition sociale, et qu'elle influence leur légitimité auprès des agents. Cet échange à l'accueil l'illustre :

Une femme d'origine africaine se présente à l'accueil après avoir hésité à entrer pendant de longues minutes :

« Bonjour, est-ce que je peux avoir un mot avec un avocat, à propos de l'avocat de feu mon mari.

(Agente) – L'avocat de qui ?

(Femme) – L'avocat de feu mon mari. Mon mari est décédé.

(Agente) – Ah ! De votre défunt mari ! Excusez-nous on avait pas compris. »
Nous revenons sur ce point après coup, en relevant que la femme parlait de feu son mari. L'agente nous demande alors de quelle langue il s'agit. Lorsque nous lui confirmons qu'il s'agit d'un mot français, ce qu'elle vérifie sur Internet, elle conclue : « Ah bah tu vois je connaissais pas. Mais c'est pas très utilisé. Des fois on sait pas, c'est ptêt dans leur culture qu'ils disent ça plus. »

Au-delà de cette théorie personnelle sur les usages linguistiques du français dans les cultures africaines, cet échange est révélateur de la construction de la valeur sociale au guichet. Face à cette femme, l'agente, a instinctivement imaginé que ses difficultés à comprendre la requête de son interlocutrice découlaient de sa prononciation, de ses difficultés en français, alors qu'en réalité, il n'en était rien. L'usagère, en tant que femme noire, mal assurée et dont les vêtements traduisaient une possible précarité relative, s'est vu attribuer une valeur sociale et donc une position dans le rapport social, malgré son usage grammaticalement correct d'un terme soutenu. Cela ne veut pas dire que ces remarques visent à « remettre les gens à leur place », elles traduisent bien moins souvent une volonté d'affirmer une quelconque supériorité sociale, qu'un simple résultat du déséquilibre inhérent à la relation administrative, mais qui oppose de fait une personne diplômée et rémunérée à un public dont nous avons déjà évoqué la condition sociale, et qui s'y voit renvoyé instinctivement par les agents. De ce déséquilibre naît un traitement différencié, qui peut participer à maintenir les individus dans leur condition, mais qui comme nous l'avons expliqué, dépend largement du contexte structurel de l'administration, plus que des représentations individuelles abstraites des agents. Cela peut se traduire par l'utilisation de formules, d'expressions, qui traduisent par leur aspect paternaliste, et malgré leur bienveillance, le déséquilibre de la relation entre l'agent et les usagers à faible « valeur sociale ». Ces quelques remarques en sont une illustration :

À un homme victime pour la seconde fois d'une arnaque téléphonique :
« Alors, qu'est-ce que vous avez encore fait comme bêtise cette fois-ci ? »

À un homme venu préparer un recours administratif contre son assureur :
« Bon vous numérotez bien vos documents hein ?
- D'accord
- 1, 2, 3 d'accord, vous mettez des chiffres. »

Dans d'autres cas, bien plus visibles, c'est la bonne volonté administrative qui traduit la valeur sociale. Les usagers les moins dotés en capital procédural ne sont pas toujours les plus démunis, ou les plus socialement dominés, mais ceux qui combinent ces caractéristiques goûtent plus facilement au déplaisir de l'intersectionnalité. Ils font par exemple largement partie de ceux « qui ne passent pas l'accueil », qui n'obtiennent pas de rendez-vous. Leurs requêtes sont souvent maladroites, parfois incohérentes ou irréalistes, ou simplement trop vagues, comme peuvent être parfois celles de personnes mieux dotées, mais leur condition sociale apparente (pauvreté, ethnicité, ...) augmente leurs chances de « s'en prendre plein la gueule à l'accueil » pour reprendre les mots (murmurés) d'un agent, c'est-à-dire d'être exposés à un rappel à la norme administrative et sociale, par un agent qui n'y mettra pas les formes. Pour obtenir un rendez-vous, si c'est leur but, certains doivent en quelques sortes revenir faire leurs preuves une prochaine fois, avec « le bon papier » et « en sachant

ce qu'ils veulent cette fois-ci ». Précisons cependant que ces exemples sont en général plus l'exception que la règle, et qu'ils dépendent largement du type de public qui fréquente les structures ainsi que de leur fonctionnement (notamment la présence d'un accueil, et d'agents dédiés au primo accueil).

Le troisième point que soulève Lipsky concerne également les publics qui « ne passent pas l'accueil ». L'auteur explique que les *street-level bureaucrats* étant confrontés directement aux publics, ils construisent petit à petit une échelle mesurant l'intérêt de recevoir une personne, en fonction de la capacité de cette personne à effectivement retirer quelque chose d'un rendez-vous, ou d'un effort supplémentaire d'aide. À l'extrémité de ce spectre, il y a les « cas perdus », le « cassos ultime » ou plus fréquemment, même si l'un et l'autre sont souvent liés, les personnes atteintes d'un trouble psychiatrique liés à l'isolement, ou dont l'isolement est lié à un trouble psychiatrique. Le cas de cet homme en est une illustration, mais n'étant pas enregistrés, seulement retranscrits sur le vif, et son discours étant difficile à saisir, ses dires seront rapportés de manière approximative :

« [L'homme toque avant d'entrer]

(Agente A) – Bonjour !

(Homme) – [Mange ses mots] Bonjour, je voulais savoir si vous étiez habilités à enregistrer une plainte pour escroquerie et complicité d'escroquerie envers une personne placée sous tutelle.

(Agente B) – Qu'est-ce qui s'est passé ? C'est vous qui êtes placé sous tutelle ?

(Homme) – J'ai joué au loto. J'ai ... parce que j'avais un ticket de loto. J'ai [incompris] avec lui. Qu'il m'a baladé depuis le début. On m'a baladé jusque-là, j'ai atterri ici. J'ai gagné 163 000, 163..., 163 700 000 euros, qui étaient à moi. J'ai essayé de porter plainte, [incompris] les flics ont pas voulu. Moi dans le bus j'ai été contrôlé, on m'a mis une amende de 33€. Mais j'ai dit que ... que ça [incompris], lui il part à Bora Bora, en Italie, avec ses enfants. Autant de vies sauvées par [l'influence ?] de Vénus, [incompris] en sophrologie. Mais les 33€ c'est pas moi qui aurait dû les payer. »

Face à l'insistance de l'Homme, les agentes d'accueil tentent de lui fixer un rendez-vous avec France Victime, également présente dans la structure. « Ça va être compliqué quand même votre histoire monsieur » le prévient l'une d'elles. Il s'emporte, face à ce qu'il interprète comme un refus : « Non ça va pas être compliqué, moi je [incompris]. Puis je suis en contact avec le tribunal judiciaire, puis ... puis j'ai pas besoin de vous [il quitte la structure fulminant] ».

Les agentes engagent une discussion sur ce qu'est « son problème ». L'homme dégageait une forte odeur « d'alcool » interprète l'une d'entre elles. L'autre confirme avec empressement. La discussion dévie sur les « cas comme ça » : « on en a quelques-uns qui sont comme-ça. Alcooliques ou plus ... un peu toc-toc quoi, avec un trouble mental. Mais c'est souvent, des comme lui on en a quelques fois par semaines parfois, au moins une fois dans la semaine y'en a.

(E) – Il y a des habitués ?

(Agente B) – Oh oui ! [rire]

(Agente A) – On a une liste [rire].

(Agente B) - Souvent ils viennent, ils viennent, ils viennent pendant un moment, on comprend jamais bien ce qu'ils veulent c'est toujours un peu le bordel dans ce qu'ils disent, et puis après on les voit plus pendant des mois. Mais en fait c'est parce qu'ils font le tour des endroits quoi, ils vont ici, après ils vont à la CAF, à la mairie, à la CPAM. »

Face à ce type de justiciable, l'accueil est d'autant plus difficile qu'il semble inutile bien que cruellement nécessaire. Le constat est similaire dans cette autre structure :

« On a des consommateurs de MJD. Ce qui viennent tout le temps, tout le temps, tout le temps, sont souvent borderline psychiatriquement. Soit ils sont complètement isolés, pas de mari, pas de femme pas de famille, pas d'enfant, pas de machin, et donc c'est un lieu où ils ont une écoute. Et donc des fois ils vont presque, presque hein, inventer un problème pour avoir un rendez-vous. [...] Et ils vont croire que le conciliateur qu'ils ont vu c'est leur avocat ; et donc ils vont demander tout le temps la même personne. Sauf qu'à un moment on dit stop. Votre dossier est clos, monsieur, madame untel n'est pas votre avocat, il va falloir passer à autre chose. Et on a des personnes comme ça qui pendant les crises vont être consommateurs, vont demander, demander, demander, untel, untel, untel, " j'ai un problème ", " j'ai un problème ", " j'ai un problème ", " j'ai un problème ", elles ont pas de problème du tout. Et puis après on va plus les revoir pendant un moment. Moi c'est ce que j'appelle des personnes en souffrance, mais souvent c'est des personnes isolées, isolées socialement complètement. »

Cette exposition à des usagers dont l'avenir est incertain mais sans doute peu enviable participe de la « misère de position » (Dubois, 1999, p.111) des agents, qui sont confrontés à des situations auxquelles ils n'ont jamais voulu se confronter, et face auxquelles ils sont laissés seuls. Comme le note Dubois, les ressources fournies par l'institution sont souvent insuffisantes et trop segmentés pour ce qui relève d'une forme de misère totale. Si les agents s'engagent à aider ces justiciables, c'est donc en tant que personne :

Les guichetiers sont cantonnés dans les frontières relativement étroites de leur segment administratif. Exposés à la misère, ils ne sont pas là pour résoudre globalement les problèmes de ceux qui en souffrent, mais pour leur assurer des prestations en nombre malgré tout limité, et dont les critères d'attribution font que le nombre de personnes « nécessiteuses » n'y accèdent pas. [...]

Deux recours sont envisageables. Les agents peuvent renvoyer cette misère à d'autres, assistantes sociales, organisations caritatives et services spécialisés. Cette orientation est certes utile, mais elle alimente le stigmate des bureaucrates qui se « renvoient la balle » et balancent les individus d'un guichet à l'autre sans jamais se soucier véritablement de leurs problèmes. Autant dire que cette pratique - fréquente - est bien loin de satisfaire les éventuelles velléités assistancielles de l'agent de guichet. L'autre recours tient à un engagement plus personnel de l'agent, qui sort alors de son rôle bureaucratique. » (1999, p.112-113)

L'engagement ou le non-engagement des agents face à ce type de misère conduit à « la réaffirmation d'une mission d'aide sociale », (Ibid., p.114) de leur part. Elle est l'occasion de se rendre compte que leur travail est nécessaire et doit dépasser la simple information. Mais elle est aussi l'occasion d'une confrontation de l'agent, en tant que personne, à l'immensité de la tâche à accomplir. Jamais n'est-on plus sûr qu'il reste tant à faire que devant ceux qui nécessiteraient sans doute plus que toute l'aide que les agents se sentent en mesure de leur apporter. Face à cette demande, ce besoin d'aide démesuré si on le compare à l'offre disponible, et surtout à celle qui dépend de l'agent lui-même, ce dernier est plus facilement enclin à se réfugier dans les routines, ou dans son rôle exécutant, afin de « poser des limites » et de « ne pas se faire bouffer » (Ibid., p.82-83). La confrontation au public participe donc de la définition du rôle.

B. L'interaction, redéfinir les rôles

La marge de manœuvre des *street-level bureaucrats*, leur pouvoir discrétionnaire, les principes de justice auxquels ils s'attachent, leurs motivations, mais également celles des justiciables, leurs représentations de la Justice, leur rapport à l'administration, au droit, tous ces éléments que nous avons abordés entrent en jeu dans la réalité de l'interaction, et ce à divers niveaux. L'accès au droit, la mobilisation du droit et le recours à la Justice sont des produits de cette réalité, et sont donc construits par l'interaction entre l'agent et l'usager, qui s'opposent ou s'entendent jusqu'à trouver un accord, ou jusqu'à ce que le rendez-vous prenne fin. Le rôle de l'agent et la façon dont il utilise sa marge de manœuvre ne dépendent pas uniquement de sa volonté, ce sont des produits de l'interaction.

1. Le rôle de l'agent d'accès au droit, un construit de l'interaction

La marge de manœuvre dont disposent les *street-level bureaucrats* ne joue pas toujours en leur faveur. Cela se remarque notamment lorsque celle-ci est mobilisée, directement ou indirectement par les justiciables. Lorsque ces derniers laissent penser qu'ils attendent du juriste qu'ils fassent plus que ce qu'il avait prévu de faire, que ce soit par leurs revendications, leur ignorance du fonctionnement de la structure, ou leur détresse, c'est la définition du rôle qui est remise en cause. La sociologie distingue deux faces de la position de l'individu dans un système social donné : le statut renvoie à la position en elle-même (boulangier, père, ...) tandis que le rôle renvoie à ce qui est attendu de celui qui occupe le statut.

Dans la situation du rendez-vous juridique, les statuts sont connus (ou approximativement connus) des deux parties : il y a un juriste d'une part, un usager/justiciable d'autre part. En revanche, et comme nous avons eu l'occasion de le soulever à plusieurs reprises, la définition des rôles ne fait pas toujours l'objet d'un consensus.

Le juriste peut, s'en tenir à son rôle administratif, être un exécutant de la règle. Mais cela ne relève pas que de lui. La forme que prend l'interaction, et la division du travail en fonction de la répartition des rôles est définie par l'interaction elle-même, et par la façon dont les individus qui en sont les parties définissent leur situation. Nous avons expliqué plus tôt que le juriste peut osciller entre les deux « corps » du guichetier, entre l'exécutant et la personne humaine, en fonction de la définition qu'il a de la situation. Cette définition dépend de son statut, c'est un juriste, et des objets, du cadre matériel qui l'entoure. Les cadres du bureau, de la structure, favorisent son rattachement à

la définition institutionnelle de son rôle, ou aux routines qu'il a construit en complément des consignes institutionnelles liées à ce rôle. En entrant dans le cadre de l'interaction, le juriste a donc une certaine définition de sa situation, et des lignes d'actions qu'il va adopter. À l'opposé, le justiciable a lui aussi une définition de la situation, qui peut entrer en contradiction avec celle du juriste. La relation administrative repose sur une norme de comportement qui contraint les justiciables à une certaine prise d'autonomie dans la réalisation des tâches nécessaires à leurs démarches. Cela fait partie de leur rôle tel qu'il est défini par l'institution, et son actualisation par le justiciable repose également sur sa définition de la situation. Cette définition repose sur les mêmes mécanismes que pour le juriste : en identifiant les symboles, l'esthétique, l'organisation de l'administration lors de la prise de contact avec les structures, le justiciable définit sa situation comme relevant du monde social administratif, et adopte les lignes d'action qui y correspondent. Mais ce même rôle peut être compris différemment par le justiciable. S'il pense avant tout se mesurer à la Justice, c'est le rapport au droit qui peut conditionner sa définition du rôle. Du fait de l'image de « l'avocat qui prend un dossier » certains justiciables, notamment ceux qui s'attendent à rencontrer un avocat, n'imaginent pas qu'il leur sera demandé autre chose que quelques documents et un résumé de leur situation. Pour d'autres, c'est le sentiment d'être incompetent en la matière, et d'être en présence de quelqu'un « qui sait faire » qui conduit à une mise en retrait, une déférence, et une délégation par les justiciables de la charge qui leur incombe selon l'institution. Dans d'autres cas, le justiciable s'en remet à des critères plus personnels ou informel pour définir la situation et le rôle de chacun. En effet, comme nous l'avons abordé, une partie des justiciables trouve illogique, voire injuste, de se voir confier des tâches qu'ils ne savent pas faire, ou craignent de mal faire ce qui pourrait engendrer des conséquences négatives pour eux, même s'ils ne savent pas forcément les définir (c'est même cela qui les rend parfois d'autant plus terrifiantes). Face à eux se tient un juriste, qui serait tout à fait compétent pour faire le même travail rapidement, sans risquer de se tromper, du moins pas autant qu'eux, et pour qui ce travail ne représente un effort bien inférieur à celui qu'ils vont devoir fournir, ou ne se sentent pas en mesure de fournir, à tort ou à raison. Le sentiment de « ne pas savoir faire » joue alors sur la définition de la situation, qui devient une situation d'aide, d'assistance aux yeux des usagers. Ces derniers, s'ils sont confrontés à l'impératif d'autonomie, vont exprimer de la détresse ou de la colère, qui vont jouer sur la capacité et la volonté du juriste à s'en tenir à sa définition des rôles ; ce sont des émotions dont ils peuvent également se saisir plus stratégiquement pour imposer leur définition, en jouant sur la « corde sensible » du juriste, pour l'encourager à se comporter en tant que personne plus qu'en tant qu'agent exécutant, ce qu'il peut être amené à faire, motivé par son empathie ou « l'envie d'aider » dont nous parlions plus tôt. La négociation de la situation repose sur le fait que le rôle de l'un s'arrête là où commence celui de l'autre ; il s'agit donc de placer un curseur.

Ce qui relève ou non du travail du juriste est le produit de cette négociation, du double compromis entre le juriste et les justiciables, et entre le juriste et lui-même, entre les deux corps du juriste. Afin de couper cours à certaines de ces négociations, les juristes précisent leur statut et leur rôle en début de rendez-vous, une précision qui écarte généralement surtout les attentes des justiciables qui pensent faire face à un avocat, qui va prendre leur dossier. Mais les négociations entre aide et retenue du juriste, entre délégation et autonomie du justiciable, sont plus longues, notamment parce que le juriste lui-même est partagé entre l'envie d'aider et la norme administrative, à laquelle il adhère toujours dans une certaine mesure, notamment s'il défend lui-

même les bienfaits de l'autonomie. Deux oppositions entrent en jeu, l'une porte sur ce qu'il est préférable de faire pour le justiciable, vaut-il mieux l'aider ou faut-il l'encourager à s'en sortir lui-même, l'autre sur ce qu'il est préférable de faire pour le juriste lui-même, s'engager ou se préserver. Ces oppositions représentent deux spectres sur lesquels le juriste est amené à se positionner au fil du rendez-vous. Différents facteurs jouent dans chaque opposition.

D'une part, le juriste, comme le justiciable, doit définir la situation dans laquelle il se trouve pour adopter les lignes d'action appropriées à la situation. Mais son interlocuteur, par sa posture et la nature de son discours, mais aussi par les attentes qu'il laisse transparaître, conditionne cette définition. Beaucoup de justiciables exposent leur situation telle qu'ils l'ont vécue ou la vivent, c'est-à-dire comme un épisode personnel, relevant de leur vie privée. Au-delà de quelques éléments juridiques ces récits sont garnis de détails, de ressentis personnels, de revendications non-juridiques, de termes familiers, de prénoms, d'éléments propres à la personne (« la maison de mon enfance », ...) qui imposent un contexte familial et personnel à l'interaction, plutôt qu'un cadre formel et institutionnel. Ce cadre personnel est, nous le verrons, très important pour permettre aux usagers d'exprimer ce qui leur tient à cœur ; mais pour garder un certain contrôle sur le déroulement de la conversation, et pouvoir s'attarder suffisamment longtemps sur les sujets pertinents au regard du droit, le juriste doit lui-même participer à définir la situation de l'entretien et le rôle de chacun. Pour ce faire, il doit tenter d'ajuster la place qu'il laisse à l'expression de l'usager, car il sait qu'il dispose d'un temps limité pour exposer les informations dont il dispose, les faire comprendre, et les faire admettre par le justiciable comme pertinentes. L'oscillation entre son corps d'agent exécutant, représentant de l'institution, et son corps de personne, son visage « humain », lui confère un poids considérable dans la négociation de la nature du rendez-vous. Lorsqu'il perd le contrôle, le juriste peut toujours s'en remettre à la règle par un rappel à l'ordre, qui lui redonne l'ascendant sur le justiciable et sur la définition de la situation, mais potentiellement au détriment d'une confiance nécessaire, et de sa capacité à aider. Placer le « curseur » est donc un enjeu permanent, même si les routines permettent d'adopter une ou plusieurs postures de bases dont l'expérience a démontré l'efficacité.

Mais le positionnement entre contrainte d'autonomie et aide, voire assistance, est aussi conditionné par le but du rendez-vous. Ce but est fixé par l'institution : il s'agit d'apporter les informations juridiques nécessaires aux justiciables pour qu'ils puissent accéder à leurs droits, et si nécessaire ou judicieux, engager une procédure. C'est en fonction de cet objectif que le juriste est en mesure de doser l'aide qu'il apporte ; définir quelle partie du problème général, de la situation qui amène le justiciable, dépend de la compétence du juriste et vise à être pris en charge durant l'entretien est donc un point stratégique crucial. Face à un même problème, deux justiciables différents peuvent avoir des attentes différentes : l'un peut venir chercher des renseignements, un avis éclairé pour comprendre et répondre au problème, l'autre peut venir chercher une aide active pour le résoudre. Certaines attentes correspondent au rôle du juriste tel qu'il est défini institutionnellement : les demandes d'information, d'indications, ... D'autres sont des corollaires de ce rôle, acceptés ou intégrés aux consignes par l'institution : besoin d'être écouté, de parler à quelqu'un ; celles-ci dépendent dans leur forme ou leur application de la marge de manœuvre du juriste. D'autres enfin impliquent de la part du juriste qu'il outrepassse ses fonctions, qu'il accorde un passe-droit, ce sont les demandes d'aide concrète : remplir le formulaire, donner l'adresse d'un avocat, téléphoner à un service, ... c'est-à-dire « faire à la place de ». Paradoxalement, toutes ces

demandes peuvent être légitimes et leur satisfaction nécessaire pour atteindre le but du rendez-vous. La négociation avec les justiciables tiens moins à la nécessité de leur faire respecter la définition institutionnelle de ce qui relève de leur rôle que de celle d'identifier, dans leurs demandes, dans leurs attentes, celles que le juriste doit remplir s'il veut atteindre l'objectif du rendez-vous, et celles qu'il peut laisser à la charge du justiciable. Le fait que le juriste, lorsqu'il fait plus que ce qu'il est censé faire, voire que ce qu'il est en droit de faire, s'en remet à un principe de justice différent, duquel dépend sa motivation altruiste, son « envie d'aider », n'est que le résultat de l'inadéquation structurelle entre la règle et son objectif. Ce n'est pas simplement par pure altruisme que le juriste dépasse les limites de ses fonctions, c'est bien parce qu'il y est contraint par le principe même de son rôle, et de la vision qu'il entretient de ce rôle. Comme nous l'évoquions plus tôt en évoquant les passe-droits, la marge de manœuvre des *street-level bureaucrats* est nécessaire au bon fonctionnement des administrations, qu'elle soit une liberté au sein de la fonction, ou une liberté prise avec cette dernière. Il y a tout simplement des situations où les juristes doivent faire plus, doivent faire « à la place d'eux », pour remplir leur mission. Le pouvoir discrétionnaire de l'agent participe à la détermination de ce qu'il va ou ne va pas faire pour répondre aux nécessités de la « réalité du terrain », et ces nécessités lui apparaissent à travers le prisme de sa perception de la situation des justiciables, de leurs besoins, autant d'éléments que les justiciables participent à définir par leur discours, leur comportement et leurs attitudes. Les « traitements de faveurs » ne dépendent pas seulement des « biais » des agents qu'évoquait Lipsky, ils peuvent être justifiés par la nécessité de garantir l'équité du traitement, plus que l'égalité de traitement. Cette équité repose sur le sens de la justice des juristes, ce qu'ils estiment juste selon la situation et le(s) principe(s) de justice qu'elle invoque, la définition de la situation du rendez-vous, à laquelle participent les justiciables, est donc cruciale.

Plusieurs types de situations peuvent amener les juristes à dépasser leur rôle institutionnel, à faire plus que le minimum, voire à « faire à la place de ». Les personnes en détresse visible, qui pleurent, qui implorent l'aide du juriste en sont un exemple. Il est parfois plus facile, au moins dans la mesure où l'entretien est limité dans le temps, de réaliser une tâche à la place d'une personne que de la convaincre qu'elle peut la réaliser elle-même. C'est d'autant plus le cas lorsque l'on est soit même peu convaincu par les résultats potentiels d'une telle prise d'autonomie. L'attachement de certains juristes à l'impératif d'autonomie conduit parfois à des scènes qui peuvent sembler paradoxales, mais qui résultent de la contradiction entre les deux corps du juriste. Lors d'un rendez-vous, monsieur Mentouri, dont nous présentions plus tôt les déboires avec les arnaques téléphoniques, reviens sur toutes les dépenses qu'il a effectué, cette fois-ci auprès d'un fournisseur d'énergie, alors qu'il en avait changé. Ayant rassemblé ses relevés de compte (après les avoir fait tous imprimer par la structure), il peut désormais calculer la somme totale qui lui est due. Sur les consignes de l'agente, il a reporté toutes les sommes sur un coin de feuille avant de revenir. Il présente lesdites sommes à l'écrivaine publique, qui doit l'aider à rédiger sa réclamation, lorsque celle-ci lui demande le montant du litige. Elle lui répond « Ah bah non, vous faites le calcul vous-même, faites l'addition des chiffres là ». Tandis qu'elle commence sa rédaction, Monsieur Mentouri commence à taper les chiffres avec lenteur sur son téléphone. Au bout de plusieurs minutes, l'agente prend le relais : « Dans deux heures on y est encore, attendez ». Elle le fait finalement à sa place. Il est intéressant de noter que l'agente, qui a déjà rencontré monsieur Mentouri, savait qu'il serait de toute façon très difficile pour lui de calculer cette somme. Mais son attachement à la prise

d'autonomie, qui reflète sa façon d'envisager l'aide, l'enjoint à le pousser à essayer. Si elle n'était pas pressée par le temps, ou fatiguée de sa journée, elle aurait peut-être même pris le temps de l'aider à faire les calculs lui-même, ou du moins envisage-t-elle cette possibilité comme plus souhaitable, bien que concrètement irréalisable sur le moment. D'une manière générale, l'apparente incompetence, qu'elle soit détectée dans l'acte, défendue dans le discours ou attribuée à tort ou à raison par stéréotype, est un facteur d'engagement de l'agent, ce qui n'a en soit rien de bien surprenant. Plus une personne apparaît en incapacité de réaliser sa démarche, plus il faut l'aider s'il l'on veut que cette démarche soit effectuée. En d'autres termes, il faut bien que quelqu'un s'en occupe. Dans certains cas, cet effort supplémentaire apparaît comme proprement inévitable, ne serait-ce que pour que le rendez-vous ait lieu, par exemple lorsque l'enquêté est allophone et n'est pas venu avec un traducteur. C'est ce qui est arrivé à Nora lors d'un rendez-vous qui est en quelque sorte la quintessence de tous les exemples que nous venons de donner :

Bélina est une femme qui doit avoir une soixantaine d'années. Lorsqu'elle entre dans le bureau, elle semble déjà en détresse, affolée et les yeux humides. Bélina est albanaise, et ne parle que quelques mots de français, et quelques mots d'anglais. Elle parvient à articuler : « Ma fille beaucoup problèmes ». Elle sort de nombreux papiers dont Nora essaye de faire sens. Lorsque Nora lui pose des questions en Français, Bélina peine à les comprendre mais est soudain très calme. Puis elle change soudain d'expression et laisse de nouveau apparaître sa détresse en répétant « ma fille, ma fille » et en agitant ses documents. Assis dans un coin, nous peinons à savoir si cette détresse est réelle ou feinte, ou à quel point. Bélina semble en effet ne l'exprimer que lorsqu'elle évoque sa fille, d'une phrase à l'autre, et surtout lorsque la juriste semble tenter de garder son calme et de ne pas être complètement dépassée. Bélina tente d'utiliser un text-to-speech pour expliquer sa situation, mais le résultat est incompréhensible. Il est fait mention d'un docteur et d'un hôpital, d'une fille, de beaucoup de sang, d'un avion, mais également d'un avocat qui a refusé le dossier à Paris. Face à l'incompréhension de Nora, Bélina apparaît encore plus en détresse. Elle finit par lui proposer « Je ... appel ... Albanie, il parle français ». Ne sachant que dire, Nora accepte. Bélina échange quelques phrases en Albanais avec l'interlocuteur. Puis tend le téléphone à Nora, qui s'en saisit avec une certaine méfiance. L'homme au bout du fil répond visiblement depuis une cuisine ou un garage automobile. Il explique dans un français un peu mieux maîtrisé une partie de la situation, notamment celle concernant l'avocat. Nora renvoie donc Bélina vers les permanences avocat spécialisées en droit des étrangers, après s'être assurée que le jeune homme au bout du fil sera en mesure de répondre à l'avocat si besoin. Pendant plusieurs minutes, elle tente d'expliquer à Bélina la situation, cette dernière finit par comprendre et noter la date du rendez-vous sur sa main. « Je ... vous ... payer ? » demande-t-elle en partant. « Non madame c'est gratuit » répond Nora. « Ah gratuit ? Merci beaucoup ! » dit Bélina qui repars en souriant.

Durant ce rendez-vous qui s'est avéré épuisant pour Nora, elle a fait face à la détresse, à la barrière de la langue, mais également à la peur de voir sa bonté manipulée. Comme nous, elle a eu du mal à interpréter la détresse de Bélina, à savoir s'il s'agissait d'une stratégie ou d'une expression sincère. Au-delà de cet aspect, était dépassée de toute part. Impossible de savoir ce que souhaite clairement

Béline, ou quelles sont ses attentes par rapport au rendez-vous. Difficile également de savoir de quoi relève le motif de sa visite. Mais la situation est urgente, visiblement. Au début du rendez-vous, Nora tente d'aider au mieux, elle lit elle-même les documents, parle distinctement avec des mots simples, essaye de déchiffrer le message traduit sur le téléphone, accepte le coup de téléphone à un ami. Mais l'accumulation de ces efforts, de la détresse toujours plus grande de Béline, qui se lance parfois dans de grandes tirades en albanais dont Nora ne saurait faire sens, et le motif de sa visite qui reste toujours aussi flou après vingt minutes, la conduisent à abandonner l'idée de prendre elle-même en charge la situation. Comme tous les agents en contact avec le public, elle est contrainte de définir une limite à son engagement, notamment face aux usagers dont les problèmes sont trop grands, ou nécessiteraient trop d'effort, car comme nous l'avons expliqué, au-delà des règles et des ressources de l'institution, il devient un engagement personnel. C'est ce qu'explique Dubois :

« Cette duplicité doit de plus faire l'objet d'un constant effort de maîtrise : l'agent d'accueil doit savoir jusqu'où aller d'un côté ou de l'autre, ne serait-ce que pour « ne pas se laisser bouffer » en cas de trop forte pression personnelle, et remplir les conditions minimales de la vivabilité administrative en évitant une attitude trop strictement bureaucratique. » (1999, p.83)

La marge de manœuvre des agents leur fait porter la responsabilité des particularités des justiciables. La prise en compte de ces particularités est primordiale, autant pour le bon fonctionnement de l'institution (distribuer les bonnes ressources), qu'à la mise en place de l'aide, qu'elle soit ou non en partie assumée par la structure. Mais lorsque cette responsabilité représente une charge trop importante, les juristes, seuls face à elle, ne peuvent plus l'assumer.

2. Ne pas « se faire bouffer »

Pourquoi, si le travail d'aide voire d'assistance est nécessaire, ne fait-il dès lors pas partie de la norme institutionnelle. S'il est si fréquent que des justiciables exigent, non par leurs mots, mais par leur situation, un « traitement spécial », pourquoi reste-t-il spécial ? C'est précisément le sens de ce que nous expliquions en abordant la nature de *street-level bureaucrats* des juristes : c'est le rôle structurel de ces agents que d'assurer que le traitement des usagers est adapté à leur situation. La règle ne peut pas prévoir chaque situation, son caractère universel vise à garantir l'égalité de traitement. C'est donc aux agents et à leur pouvoir discrétionnaire que revient la tâche d'appliquer la règle en s'adaptant à l'usager, voire à outrepasser les règles pour s'adapter à la « réalité du terrain ». Comme nous l'évoquions en parlant des motivations, les ressources fournies par l'institution sont souvent insuffisantes et trop segmentées pour traiter tous les cas, notamment les ceux qui impliquent plusieurs types de besoins cumulés. Si les agents s'engagent au-delà de ces ressources, c'est donc en tant que personne. Cela implique que le travail de définition du rôle et de la répartition du travail lors des rendez-vous est interprété par le juriste comme relevant de sa « personnalité ». On comprend mieux pourquoi certains peinent à définir les motivations qui les poussent au-delà de leur rôle institutionnel, et les rattachent au concept flou de « nature ». La marge de manœuvre dont ils disposent implique que ces efforts, en réalité également nécessaires au bon fonctionnement du service, apparaissent comme relevant uniquement de leur « liberté », de leur

pouvoir discrétionnaire, et donc de leur volonté. Ils pourraient très bien s'en tenir au « minimum syndical » en théorie, mais en pratique cela conduirait à des résultats décevants, frustrants, voire catastrophiques, qui seraient, de plus, interprétés comme des échecs personnels, au travers d'un sentiment de « ne pas avoir réussi à aider ». Il y a donc une pression structurelle à aider, qui peut impacter personnellement les juristes. Si Armand évoque avec une certaine aigreur les « fonctionnaires 8h-16h », c'est précisément parce qu'il passe de longues heures chaque soir à répondre aux mails des usagers, et profite de chaque rendez-vous non-honoré pour faire de même ou rappeler les justiciables qui ont laissé un message sur leur portable. Lors d'une pause déjeuner, il évoque avec nous l'impact que ce travail supplémentaire a sur sa vie privée, comment sa compagne lui fait promettre de ne pas travailler durant les quelques congés qu'il prend. Ces congés, ou ses absences liées à des journées-découvertes ou des rencontres occasionnelles avec les acteurs « partenaires » sont d'ailleurs pour lui une source de stress, car il sait à quel point certaines demandes peuvent être urgentes :

« Là je suis là aujourd'hui, mais la semaine prochaine c'est à Magnan⁷¹, parce que c'est une semaine sur deux ici, une semaine sur deux là-bas. La semaine d'après je suis en congé, et la semaine d'encore après c'est encore semaine impaire, donc je suis à Magnan [rire nerveux]. Donc pour moi c'est une semaine de congé, mais en fait pour les gens je vais être parti un mois.

- Et ça vous mets mal à l'aise ?

- Ben c'est compliqué, parce que moi j'essaye toujours de m'arranger, de faire un planning pour éviter d'être trop absent, mais là j'ai pas ... parce que vous avez vu, y'a des gens qui arrivent et c'est ... pour des démarches urgentes, qui sont dans trois jours, deux jours, et ... Les gens sont pas très prévoyants sur ces choses-là, donc ils viennent toujours un peu au dernier moment, donc si je suis absent ... Là pendant un mois ils auront personne quand ils viendront ici. »

Nora explique elle aussi qu'il lui arrive souvent de déborder sur ses horaires, elle consulte aussi ses messages lorsqu'elle est en congé. Elle est consciente que cela l'impacte, mais « ne peut pas s'empêcher d'aider ». Elle évoque le rythme de ses journées :

« Tous les soirs quand je rentre j'en peux plus. Je suis ... à plat quoi. J'vais le regretter pt'ête un jour. Quand je serais vieille. Je me dirai « pourquoi j'ai fait tout ça ? ». C'est quand même lourd tu sais. La route tous les jours, encaisser ce que disent les personnes. Le soir tu n'en peux plus. En fin de journée tu vas te dire " j'en ai peut-être fait trop ". ... Ah ouais je ... je suis fatiguée, j'en peux plus et pourtant j'y retourne le lendemain ! Le matin c'est parti, tout est parti, j'y retourne en pleine forme, et le soir c'est re-la fatigue, " pourquoi j'ai fait tout ça ? ", " j'étais pas obligée de faire ça" »

Nora comme d'autres agents est confrontée à la même question existentielle récurrente : « est-ce que j'en fait trop ? ». Les juristes ont souvent du mal à gérer leur marge de manœuvre, d'une part du fait de leur volonté d'aider, qu'elle soit personnelle ou contextuelle, d'autre part à cause de la pression structurelle de leur position. S'ils n'aident pas, ils ne font pas « leur travail ». Ce qui relève

71 Le nom a été changé.

institutionnellement de « leur travail », ne représente toujours, fatalement, qu'une partie de ce qu'est réellement « leur travail ». De fait, les situations où le juriste « abandonne » une situation sont rares, et correspondent comme nous l'avons évoqué aux situations où l'aide apparaît comme suffisamment déraisonnable (la personne ne le mérite pas, ou l'aide demandée est trop grande) pour que le recours à une alternative soit justifié. Ces recours sont prévus par l'institution, sous la forme de deux options : le repli vers la norme, ou le renvoi. Le repli correspond se limiter au premier corps du guichetier. L'agent s'en tient au « minimum syndical », se contente de rappeler la règle ou l'invoque lors d'un rappel à l'ordre. Face à un justiciable agressif, ou apparaissant aux yeux du juriste comme irrespectueux, cette option peut apparaître comme parfaitement justifiée. L'inefficacité du rendez-vous, l'impossibilité pour le juriste d'apporter son aide autant que nécessaire sont imputés au justiciable et à son comportement, ce qui évite au juriste de vivre la situation comme un échec personnel. Même dans les situations où le juriste n'abandonne pas l'idée de l'aide, il se doit de poser une limite à la familiarité qui se construit par la reconnaissance de l'usager. Comme l'on mentionné presque tous les juristes avec qui nous nous sommes entretenus, il y a des personnes qui « s'attachent trop », par un mécanisme inévitable, que résume Mariam :

« Il y a des gens, parce qu'ils sont très vulnérables, ou parce qu'ils ont fait telle structure, telle structure, telle structure, et qu'ils ne trouvent jamais quelqu'un qui les écoute, quand ils arrivent ici, ils trouvent enfin quelqu'un qui entend ce qu'ils ont à dire. Et c'est important. Mais [pause dramatique] comme ils ont toute cette souffrance, tout ce besoin de parler, ou qu'ils sont vraiment en panique, en urgence, qu'ils ont besoin d'aide et que personne n'a voulu les aider, ou n'a pu les aider aussi, eh bien quand on les écoute, quand on les aide, ils identifient la personne qui les aide. Ils se disent " tiens, elle, elle m'a aidé ", ou " là ils m'ont aidé ", et donc ils reviennent ici pour tout. Même des choses qui n'ont rien à voir. En fait y'en a qui s'attachent, qui pensent qu'on est leurs amies, ou en tout cas qu'on va toujours les aider pour tout. »

Face à cet attachement, qui fait courir à l'agent le risque de « se faire bouffer », de ne pas pouvoir refuser l'aide sans blesser la personne, ce qui endommagerait sa relation avec l'institution, et la rendrait moins encline à demander une aide « légitime », les juristes sont amenés à jouer de leur marge de manœuvre pour reprendre une posture institutionnelle lorsqu'ils craignent de voir se former une dépendance pratique et/ou émotionnelle envers eux de la part du justiciable. Le rappel à l'ordre, qui réintroduit l'inégalité du rapport consultant-consulté dans l'interaction, n'est pas une bête expression de la domination, ou le reflet d'une adhésion sans faille des juristes à la norme d'autonomie des justiciables. Il est bien plus souvent un outil qui permet de garder le contrôle de l'interaction, en redéfinissant sa nature ou en la réaffirmant, afin de pouvoir mener à bien le rendez-vous. Le renvoi est plus approprié face aux personnes qui requièrent une aide particulière, plus personnelle ou plus spécialisée que celle que le juriste peut lui apporter en un rendez-vous. Le renvoi est toujours un peu plus difficile à accepter comme justifié par le juriste, qui peut y voir une preuve de son incompétence. Cette difficulté tient également à sa volonté de ne pas participer au renvoi perpétuel de service en service dont se plaignent nombre de justiciables. C'est ce que note également Dubois :

« Les agents peuvent renvoyer cette misère à d'autres, assistantes sociales, organisations caritatives et services spécialisés. Cette orientation est certes utile, mais

elle alimente le stigmatisme des bureaucrates qui se « renvoient la balle » et balancent les individus d'un guichet à l'autre sans jamais se soucier véritablement de leurs problèmes. Autant dire que cette pratique - fréquente - est bien loin de satisfaire les éventuelles velléités assistancielles de l'agent de guichet. » (1999, p.113)

Enfin, et comme nous l'avons vu, pour les usagers les plus éloignés du fonctionnement administratif, les plus agressifs, ou ceux qui nécessiteraient une aide « totale » et simultanée, qu'aucun service n'est en mesure d'apporter, le renvoi finit par prendre la forme d'un refus de la prise en charge.

C. La construction de l'intersubjectivité, une condition de l'accès au droit

1. La montée en généralité comme principe de l'accès au droit

a. La dispute en justice, un régime d'action nécessaire

Le principe même de la mobilisation du droit implique qu'à un certain point, le justiciable doit traduire son problème et sa demande d'une manière qui les fasse correspondre à la grammaire du droit. Ils doivent pour ce faire utiliser des termes, des arguments, des notions, qui permettent à la Justice d'appliquer les règles du droit à la situation. La première étape de cet effort consiste en ce que Boltanski et Thévenot appellent la « montée en généralité », le passage de la singularité, de ce qui relève du personnel, à la généralité, ce qui relève du commun, voire de l'universel. Se plaindre que notre voisin nous empêche de dormir est un ressenti personnel, se plaindre de tapage nocturne mobilise une notion dont le sens est partagé et définit, qui plus est formellement dans le cas du droit. Pour que la Justice puisse agir, il faut donc que la situation du justiciable soit présentée par ce dernier sous la forme d'une « dénonciation publique », c'est-à-dire que le justiciable doit chercher à s'en remettre à un « principe supérieur commun ». Nous évoquons ces principes en abordant les motivations des juristes. Les « principes supérieurs communs » sont les différentes définitions largement partagées du bien commun, et de ce qui est juste. Mais se positionner par rapport à l'un de ces principes implique d'adopter un certain « régime d'action ». Ces « régimes d'action » peuvent être compris selon deux critères : d'une part, l'interaction vise-t-elle à mettre les parties en équivalence ou l'équivalence est-elle hors de propos ? D'autre part, l'interaction oppose-t-elle les interlocuteurs, sont-ils en désaccord, en compétition, en dispute, ou sont-ils à l'inverse, en paix l'un avec l'autre. La mise en relation de ces deux critères permet à Boltanski et Thévenot de distinguer quatre régimes d'action, quatre « états de l'interaction » :

- Si les interlocuteurs ne sont pas en désaccord, et ne cherchent pas à mesurer d'équivalence, on parle de paix en amour, ou d'*agapé*. Ce régime d'action regroupe les situations où l'on « ne compte pas », où l'on ne cherche pas à repérer, compenser, corriger un déséquilibre, même s'il existe. On peut penser, à titre d'exemple à certaines relations amoureuses, ou aux amitiés les plus fortes.
- Les situations où l'on mesure une équivalence, mais qui ne sont pas des situations de dispute, sont qualifiées de paix en justesse. Il s'agit de situations où les individus se réfèrent, sans forcément y penser, à une règle, un principe qui décide de ce que les choses doivent être, qui permet de comparer les choses comme des équivalents à la grandeur différente,

mais ou précisément, tout est « à sa place », tout est ou se déroule comme la personne s'y attendait. La paix en justice caractérise de fait les situations routinières.

- Lorsque deux interlocuteurs sont en désaccord, en dispute, la forme que prend leur interaction dépend également de la recherche, ou non, d'une équivalence. Dans la « dispute en violence », c'est-à-dire sans recherche d'équivalence, les seuls facteurs qui définissent l'issue de l'interaction sont la force respective des parties (force physique, domination sociale, ...). Dans la dispute en violence, l'autre n'est qu'une « chose », on ne se « mesure » pas à lui, seule la force décide. C'est précisément ce régime d'action qu'Armand évoque comme l'antithèse de l'accès au droit, lorsqu'il parle des justiciables qui « veulent se taper avec le voisin » pour résoudre un litige.
- À l'inverse, la dispute en justice implique précisément qu'il est important, pour résoudre la dispute, de mesurer la grandeur des choses et/ou des personnes, à l'aune d'un critère commun qui les place en équivalence. Ce critère est l'un des « principes supérieurs communs », à partir desquels on peut mesurer la grandeur des personnes ou des choses. C'est cette mesure qui permet une distribution de la grandeur, par rapport à ce principe, qui est un principe d'équivalence. Ce principe doit être commun pour apparaître juste au yeux des parties. Il faut que les parties soient d'accord sur ce qui fait la grandeur de quelqu'un ou quelque chose selon ce principe. Si chacun a une définition différente de cette grandeur (deux morales différentes, deux visions différentes de la performance, deux façons d'envisager la réussite), ils ne peuvent pas se comparer efficacement. Il faut donc que le principe permette de comparer les parties de manière à obtenir une répartition juste de la grandeur selon le principe. Elle doit donc mettre les parties en équivalence, deux individus sont toujours, par exemple, irréductiblement uniques, mais pour être comparés, ils doivent être considérés comme des équivalents (deux humains, deux justiciables, ...) afin de pouvoir s'en remettre à un principe commun pour justifier de leurs grandeurs respectives et les comparer. Dans la dispute en violence, l'issue de la dispute dépend de la force que chacun exerce sur l'autre, sans le considérer comme un semblable, un équivalent, sans se « mesurer » à lui. Dans la dispute en justice, les parties doivent réussir une épreuve pour justifier de leur grandeur. Leur grandeur correspond à leur position sur l'échelle de mesure du principe supérieur commun. Le principe permet de définir une distribution de la grandeur, entre le « grand » et le « petit ». Par exemple, si des coureurs s'affrontent lors d'un marathon, ils réalisent tous une épreuve de grandeur, la même épreuve, il y a donc équivalence entre eux, ce qui ne veut pas dire qu'ils sont égaux, mais que leur grandeur est mesurée à l'aune d'un même critère. Ils comparent leur performance, dont la mesure est établie par une règle commune, celle qui fixe le fonctionnement du marathon et détermine sur quels critères seront choisis ceux qui monteront sur le podium, les « gagnants », donc les grands. Ici, le principe mobilisé par la règle est celui de la cité « industrielle », qui place comme principe supérieur commun l'efficacité. Lorsque l'on compare la performance ou la productivité de deux personnes, on s'en remet au principe supérieur d'efficacité, et pas à un autre. Si la question est qui est le plus productif, le plus performant, savoir qui est le plus créatif ou le plus moral n'est pas pertinent.

Le rôle du juriste lors du rendez-vous est de permettre aux justiciables d'effectuer cette montée en généralité, c'est à dire de comprendre leur situation sous le régime d'action de la dispute en justice.

S'ils veulent mobiliser la règle de droit pour résoudre leur situation, ils doivent laisser de côté les considérations relevant de leur ressenti personnel ou de leurs inquiétudes (à moins qu'elles ne soient prises en compte par le droit), celles qui ne sont entendables que par eux-mêmes, et repenser leur situation de manière à ce qu'elle puisse constituer, pour eux et pour l'autre partie, une épreuve de grandeur, en l'occurrence une épreuve de justification, face à laquelle ils sont équivalents, et qui permettra donc de les départager. Ils doivent passer pour se faire d'un constat sur ce qui est à une affirmation de ce qui devrait être, et donc de ce qui serait juste. Il faut passer, par exemple, de « mon mari me frappe », ou « je souffre de cette situation » à « mon mari n'a pas le droit de me frapper », en l'occurrence « parce que c'est illégal ». Ce n'est qu'au prix de cette montée en généralité, cette mobilisation d'un principe supérieur commun, que les justiciables peuvent réussir à mobiliser le droit. Mobiliser le droit, c'est en fait mobiliser le principe supérieur dont dépend le droit, en l'occurrence son caractère officiel et représentatif qui le rattache à la cité civique, pour engager une épreuve de justification qui consiste, pour le justiciable, à montrer qu'il est dans son droit et que l'autre partie est en tort. Le droit est une expression de ce qui est juste, si l'on se place dans la cité civique, et à se titre il permet d'évaluer la grandeur des parties. Le « grand » est celui qui est dans son droit, le « petit » est celui qui est en tort. Il arrive bien sûr que les torts soient partagés, mais le droit remplit toujours sa fonction de principe supérieur permettant de mesurer les torts de chacun, et donc d'établir ce qu'il est juste de faire.

b. Manier la justification, réussir le déplacement symbolique

Mobiliser le droit implique donc de se mesurer à l'autre partie, en tant qu'équivalent (un autre justiciable), par une épreuve de justification qui lui permettra de justifier de sa grandeur. Cependant, il existe plusieurs cités, et autant de principes supérieurs communs auxquels se référer pour mesurer une distribution de la grandeur entre équivalents. La cité civique, dont la légitimité du droit dépend, n'est pas toujours celle que les justiciables utilisent pour monter en généralité, ou la seule qu'ils utilisent. C'est toute la difficulté du déplacement symbolique, et surtout de la part de ce déplacement qui prend place durant le rendez-vous juridique.

La montée en généralité, la mise en équivalence des parties selon un principe supérieur commun auquel est rattaché un type d'épreuve de grandeur, implique pour le justiciable de s'en remettre à une cité, mais plusieurs cités peuvent permettre cette montée en généralité face à une même situation. Prenons, une fois de plus, un exemple. Des voisins se disputent. L'un d'entre eux emmagasine des déchets dans son jardin, dont l'odeur persistante incommode le voisinage. Si l'un des voisins le confronte à propos de l'odeur, il peut ou non monter en généralité. S'il se plaint de l'odeur, il ne monte pas en généralité, c'est sa perception de l'odeur contre celle du voisin. S'il cherche à justifier sa requête en faisant appel à un principe supérieur commun, il plusieurs options : Il peut en appeler à la cité civique, s'en remettre à un principe de représentativité ou d'officialité, comme le droit, il dira alors « vous ne pouvez pas embaumer tout le quartier comme ça, c'est illégal », l'épreuve de grandeur consistera alors à faire reconnaître au voisin, pas le biais de l'institution judiciaire si nécessaire, que la situation relève d'une nuisance olfactive, et constitue donc au regard du droit un trouble du voisinage. Insistons sur « si nécessaire », les deux voisins pourraient également s'accorder sur la nature de la situation en se renseignant eux-mêmes sur le droit et en trouvant un consensus par ce biais. Une deuxième option pourrait consister à se placer sous le principe supérieur commun de la cité domestique. La justification de la requête passerait

alors par sa qualification au regard de la tradition et de l'habitude, de « ce qui se fait » et de « ce qui ne se fait pas ». Le voisin plaignant dira alors « vous ne pouvez pas embaumer tout le quartier comme ça, c'est malpoli, ça ne se fait pas, vous êtes censé mettre vos ordures à la benne, ... ». Une troisième option consisterait à faire appel à la cité de l'opinion, où la grandeur se mesure à la popularité d'un point de vue. Le voisin dirait alors : « tout le monde dans le quartier trouve ça répugnant, tout le monde ici pense que vous devriez nettoyer ce jardin », ou « Il n'y a que vous qui pensez que c'est normal, personne ici ne voudrait vivre comme vous ».

Lorsque le justiciable traduit ses ressentis et velléités personnelles en dénonciation publique, il peut donc le faire sans utiliser le droit, ou en mêlant plusieurs principes, plusieurs logiques de justification. L'objectif du travail du juriste devient dès lors de s'assurer que le justiciable se concentre sur le droit, sur la bonne cité, ce qui peut être difficile car le choix de la cité adéquate relève de la définition de la situation, des deux situations même, la situation du litige, et la situation du rendez-vous juridique, qui peuvent entrer en contradiction, car elles n'appartiennent pas au même monde. Le monde chez Boltanski et Thévenot renvoie à la réalité matérielle attachée à une cité. L'épreuve, pour prendre place, a besoin de s'appuyer sur un monde d'objets, les participants d'une course ont besoin d'une piste, d'un chronomètre, les justiciables ont besoin d'un système judiciaire, de lieux, de documents, ... À chaque cité correspond donc un monde, et c'est aussi ce monde qui permet à celui qui monte en généralité, de savoir quel principe supérieur commun il va invoquer. Autrement dit, la définition de la situation, et l'impact des objets sur cette définition, jouent sur le support idéologique de justification de la dénonciation publique. Le monde dont nous parlons ici n'est pas le monde social dont nous parlions plus tôt, même si les deux concepts ne sont pas étrangers l'un à l'autre. Le monde social renvoie à un rapport entre l'individu et son environnement. La réalité sociale est divisée en mondes sociaux, qui répondent chacun à un ensemble organisé de pratiques et de représentations qui rendent leur fonctionnement prévisible et en partie habituel pour les individus qui en font partie. Le rapport de l'individu au monde social repose sur sa capacité à identifier les éléments symboliques d'un monde social, qui sont des signifiants communs. Le monde comme ancrage matériel de la cité correspond plus à un type de contexte, de situation, qui évoque un principe supérieur plutôt qu'un autre. Les normes et les règles des différents mondes sociaux peuvent être comprises comme des modalités particulières d'un ou plusieurs principes supérieurs, et les objets qui conduisent l'individu à adapter sa perception et son comportement à ces normes, parce qu'ils le replacent dans le contexte d'un monde social, le replacent également dans un monde de justification. Par exemple, si un individu, dans une situation donnée, est à son domicile avec sa famille, entouré d'objets quotidiens, ces objets appartiendront au contexte d'un monde social, qui ne sera pas le même selon par exemple son milieu social, son appartenance culturelle, son bord politique, ... Il aura peut-être des meubles en bois laqué, peut-être des chaises dépareillées en formica jauni, un portrait d'un ancêtre grand-bourgeois parisien, une tenture du Che, ou un poster de Johnny. Ce sont des mondes sociaux différents. Cependant, si une dispute éclate à table, et que les membres de la famille s'engagent sur le terrain de la justification, on peut s'attendre à ce qu'ils mobilisent tous la cité domestique, car le contexte matériel dans lequel ils se trouvent les place dans le monde domestique. On peut aussi s'attendre à ce qu'une situation en apparence similaire ne soit pas rattachée par des acteurs situés dans différents mondes sociaux, au même monde de justification, parce que le monde social dans lequel il se trouvent leur fournit un répertoire de représentations qui les conduisent à interpréter différemment des objets similaires. Un

cocktail mondain sera peut-être l'occasion pour les invités de se mesurer l'un à l'autre en fonction du prix de leurs tenues (cité marchande), alors que les mêmes tables, rideaux et petits-fours seront peut-être, pour le maître d'hôtel, l'occasion de faire preuve de sa performance en termes d'organisation face à un supérieur qui hésitait à le renvoyer. Une église peut évoquer le monde domestique à un paroissien, mais le monde industriel à un amateur de varappe, mis au défi de l'escalader par un ami. Les objets, le contexte matériel, n'appartiennent pas par leur essence à un monde, c'est le rapport qu'entretient l'individu avec ce contexte qui replace ce contexte dans un monde.

Cet état de fait nous permet une compréhension plus profonde du sentiment d'étrangeté qu'entretiennent les justiciables avec la Justice. Ce qui relève du quotidien, de l'habitude, ne correspond pas aux mêmes mondes de justification, selon les mondes sociaux que fréquentent les justiciables. Dans les mondes sociaux où la Justice fait partie du paysage quotidien, où l'on croise souvent son avocat, son comptable, ou les menaces de procès ou les recours à un arbitrage judiciaire sont monnaie courante ou comprises comme « des choses qui arrivent », la cité civique, la justification par le caractère « officiel » ou « représentatif » est familière. On a l'habitude des contrats, des accords, des signatures. On a l'habitude de penser la grandeur, la valeur de quelque chose, en fonction de sa reconnaissance par une institution officielle, et de manier cette grandeur. On sait qu'un contrat est valable selon le droit, que l'on maîtrise ou non les détails de l'attribution de cette valeur. Autrement dit, et en prenant un exemple : même si on ne sait pas précisément pourquoi, par quel article de loi ou quel décret, on a l'habitude de penser que tel type de document n'est pas valable s'il n'est pas daté et signé, parce que la loi le dit. Or les justiciables usagers des structures d'accès au droit appartiennent, nous l'avons dit, à des milieux sociaux où ce genre de grandeur a moins cours, où l'on s'en remet plutôt à la tradition, à l'habitude culturelle dans la vie de tous les jours. Ces justiciables fréquentent plusieurs mondes sociaux (leur domicile, leur quartier, leur groupe d'amis, leur lieu de travail, ...) mais rares sont les moments où ces mondes sociaux invoquent des règles ou des normes qui trouvent leur légitimité dans la cité civique. Les objets qui évoquent ce caractère « officiel » sont souvent des sources de problème (les factures, les avis de passage d'huissier, ...) ou de problème potentiels (un contrat de travail dont on connaît mal les clauses, une convention collective dont on ignore le fonctionnement, ...). De fait, et comme nous l'avons vu, le recours à la Justice, à l'officiel, constitue parfois un dernier recours, et presque jamais un réflexe, une habitude. On s'en remet à la Justice parce que la situation est trop grave, ou parce que les autres formes de dispute n'ont pas donné lieu à un consensus suffisant, à un accord ou un statu quo jugé acceptable par toutes les parties impliquées.

L'autre conséquence de la différence entre les mondes et les cités permet d'expliquer en partie pourquoi tant de justiciables introduisent dans leur discours des éléments qui n'ont aucune validité juridique, voire s'y limitent initialement. Le choix d'une cité plutôt qu'une autre relève de la définition de la situation, et de son rattachement, notamment par le contexte matériel, à un monde. Comme le soulève Blankenburg, la facilité pour le justiciable de mobiliser le droit, de qualifier sa situation en termes de droit, dépend de « l'éloignement social » (1994, p.693) et de la « formalisation de la relation » (Ibid.). Plus la personne est proche et identifiable, et plus la relation entre le justiciable et cette personne est familière, informelle, plus le recours au droit, distant et formel, est difficile, car il ne semble pas pertinent, ou apparaît comme excessif. Mais on peut également comprendre cette difficulté comme relevant de l'impact du monde. Lorsque les

justiciables sont confrontés à une situation de litige, c'est dans le contexte matériel d'un ou plusieurs mondes de justification qu'il peut mobiliser s'il entreprend de passer dans un régime de dénonciation publique, de dispute en justice. Mais cette dispute prend aussi place dans son quotidien, dans un monde social qu'il fréquente (au travail, à la maison, dans le quartier). Pour les usagers des structures d'accès au droit, les mondes suggérés par le contexte matériel des disputes renvoient donc plus souvent à la cité domestique par exemple, qu'à la cité civique. Il sont moins souvent confrontés à des disputes prenant place dans un contexte matériel qu'ils interprètent comme relevant de la cité civique, de l'officiel, d'une part parce qu'ils fréquentent moins les mondes sociaux qui sont en bonne partie organisés autour de cette forme de légitimité (comme le monde de la Justice), d'autre part parce que lorsqu'ils sont confrontés à ce type de justification, d'épreuve de grandeur, ils sont rarement en position de force, ce qui limite leur prétention à la dénonciation publique (la « légitimité » à se saisir de ses droits, ici au sens large et pas seulement juridique), en tout cas « sur place ». La justification civique, et donc le droit et la Justice, sont donc aussi perçue comme étrangers, inaccessibles et dominants parce qu'ils renvoient à un monde de justification que les justiciables qui adhèrent à cette représentation n'ont que rarement l'occasion de fréquenter, et souvent dans un contexte négatif. Cela ne veut pas dire que le caractère étranger, inaccessible ou dominant de la grammaire judiciaire ou du monde de la Justice ne sont qu'une vue de l'esprit liée à un manque d'information ou une mauvaise expérience, mais ils sont intégrés par les individus et conditionnent ensuite leur rapport intellectuel à la mobilisation du droit et à la dénonciation publique. Autrement dit, dans le cas des usagers des structures d'accès au droit, les situations prennent souvent place dans un contexte quotidien, dans le monde domestique. De par ce contexte, ces justiciables sont plus facilement amenés à mobiliser en premier lieu les cités qui correspondent à ce monde, notamment la cité domestique s'ils entrent dans un régime d'action de dispute en justice. Passer de leur ressenti personnel à une dénonciation publique impliquera donc pour eux une épreuve de grandeur qui consistera, pour simplifier, à montrer que les agissements de l'autre partie envers eux ne respectent pas la tradition, les coutumes, les habitudes, le sens commun des valeurs, ... bref, à prouver que ce qu'il fait « ça ne se fait pas ». C'est seulement si suffisamment de facteurs sont rassemblés (un proche qui l'évoque, une structure d'accès au droit dans le quartier, qui fait de la communication auprès du public, une anecdote d'un proche allant dans ce sens, une situation trop grave ou qui ne peut pas être traitée autrement, un litige dans un cadre inhabituellement formel, une certaine forme de sens de la justice, une familiarité avec le droit du fait d'un évènement biographique, ...) que l'individu envisagera de mobiliser, et potentiellement mobilisera, la cité civique, sous la forme du droit et de la Justice, pour traiter sa situation. Le fait que la mobilisation soit active ou passive joue également grandement sur ce point. Si c'est l'autre partie qui engage une procédure ou saisit la Justice, il y a plus de chances que le justiciable le fasse également, ne serait-ce que pour s'informer, par crainte des conséquences, mais comme nous le verrons, cela n'implique pas qu'il construise sa justification, ou sa contre-offensive, selon le registre de la cité civique.

2. Les obstacles à la mobilisation du droit dans la montée en généralité

a. Le refus de la dispute, le refus de l'équivalence

Ni la montée en généralité, ni le choix de la cité civique ne sont des processus évidents (au sens de « facile » comme au sens de « manifeste »). Plusieurs obstacles viennent perturber le

déplacement symbolique du justiciable vers la justification en Justice, qui montrent que ce déplacement implique bien plus que de maîtriser le « jargon » juridique ou la grammaire du droit : il faut également accepter les coûts que représentent son adoption.

Le principal obstacle à la montée en généralité, quelle qu'elle soit, est l'attachement à d'autres régimes d'actions. Le passage à un régime d'action implique nécessairement que l'on en quitte un autre. Le recours à la Justice étant très formalisé, officiel, il ancre de manière plus concrète et durable ce choix de régime que ne le ferait enclenchement d'un débat durant une conversation entre amis par exemple. Une fois que la situation de dispute est portée devant la Justice, il est difficile de revenir en arrière, même si l'on abandonne la procédure. On ancre donc le régime de dispute dans la durée, et de manière officielle. Ce processus peut s'avérer plus ou moins difficile selon ce que l'on a à abandonner. Dans certains cas, ce sont les émotions et la souffrance qu'il faut laisser de côté, pour se concentrer sur la dénonciation publique. Pour certains justiciables, ces émotions, cette souffrance définissent leur rapport à la situation, et donc à leurs yeux la situation elle-même, plus que toute autre forme de qualification. C'est souvent cette souffrance même qui les conduit à demander de l'aide auprès des structures. Dans certains cas, notamment en cas de violences conjugales, les victimes font face à une définition forcée de leur situation, elles sont, ou ont longtemps été soumises à la définition que leur agresseur leur impose. Leur souffrance est interprétée selon cette définition comme résultant de leur fait, de leur incapacité à « faire ce qu'on leur demande », à obéir, à se respecter elles-mêmes, ... Elle est donc fortement ancrée comme relevant du personnel, et devient d'autant plus difficile à transcrire en dénonciation publique, du fait d'un sentiment de ne pas être légitime à le faire. Ces émotions sont difficiles à abandonner parce qu'il est difficile de s'en défaire tant elles sont constitutives de la définition que le justiciable a de sa situation. D'autres émotions obéissent à une logique similaire, même si elles ne résultent pas d'un conditionnement de la sorte. L'amour, l'attachement affectif en fait partie, nous l'évoquons plus tôt en parlant de ce que représente la mobilisation du droit. Lorsque le justiciable ressent une certaine affection envers l'autre partie, la dénonciation publique peut être difficile à accepter, car d'une part elle peut facilement endommager « ce qu'il reste » de cette relation, et d'autre part elle implique d'abandonner ces sentiments, qui ne sont pas pris en compte lors de la procédure. Ce lien affectif peut être un simple lien de connaissance ou de reconnaissance, en « venir au droit » implique souvent d'endommager les relations, du fait des représentations du droit que nous avons largement évoqué, et de son pouvoir inévitable. En quelque sorte, faire appel au droit pour régler un conflit entre connaissances, entre voisins, ... peut facilement être perçu comme un recours injuste à quelqu'un de « plus fort », qui déséquilibre le rapport de force, un peu à la manière d'un enfant qui appelle l'un de ses parents pour mettre fin à une dispute. La colère est d'ailleurs elle aussi parfois difficile à laisser de côté. Certains justiciables ont du mal avec l'idée d'abandonner leur colère et tout ce qu'elle implique de mots fleuris et de gestes inappropriés ou violents, parce qu'elle a jusqu'alors été leur moteur. Lorsque nous disons abandonner, il ne s'agit pas de dire que les justiciables ont l'interdiction de ressentir ces émotions ou de les exprimer dans leur vie quotidienne. Mais elles n'ont pas leur place, ou pas à ce point, dans le droit. Or, du fait d'une part de la légitimité sociale supérieure du droit, et d'autre part de son emprise concrète sur la situation, de son pouvoir, ce qui relève de la Justice, de la compréhension qu'a le droit de la situation, et de sa définition de ce qui en relève, a tout simplement plus de poids. Les considérations émotionnelles, personnelles, sont renvoyées au second plan, limitées à « ce que vous pensez monsieur/madame, et vous avez le droit

de le penser », mais qui n'a aucune valeur « officielle ». Cette nécessité d'entretenir une distance avec ses propres émotions donne à certains justiciables l'impression que la Justice est un système froid, inhumain, que ce soit envers eux ou dans son fonctionnement général. Ils y opposent la nécessité de prendre en compte les émotions les ressentis, et l'impact qu'aurait le recours en Justice sur l'autre partie. Marine fait part d'inquiétudes de cette nature lors du rendez-vous :

Marine est employée de mairie. Son employeur et certains de ses collègues se sont plaints de son comportement, mais plutôt que de renvoyer Marine, le maire a préféré lui faire des remarques, tandis que des rumeurs tournent parmi ses collègues. Le quotidien professionnel de Marine est devenu insupportable. Ce que Marine voudrait, c'est que sa souffrance soit reconnue officiellement, et que son employeur soit rappelé à l'ordre. Mais lorsque le juriste lui explique que dans son cas, elle pourrait obtenir des compensations financières sous réserve de pouvoir prouver certains faits, pour lesquels elle dispose déjà de preuves, Marine fait part de sa réticence :

« Oh non, non, moi je ... je ne veux pas demander plus que ça, je veux juste pouvoir retourner au travail sans qu'on me fasse du mal vous comprenez, mais je ne veux pas non plus qu'on s'acharne sur lui, c'est quelqu'un qui ne s'est pas toujours montré très gentils, mais ce n'est pas non plus une mauvaise personne, et là je trouve que ça ne serait pas lui faire justice que de le traiter comme ça ».

Marine est prête à avoir recours à la Justice pour traiter de son cas, mais elle a du mal à accepter l'idée qu'en se faisant, elle accuse son employeur de maltraitance ou de harcèlement. Elle comprend sa situation comme une expérience personnelle, et raconte ce que ses collègues lui font en axant son récit sur la façon qu'elle a eu de le vivre : « ça m'a rendue très triste quand il m'a dit ça », « j'ai eu l'impression que tout le monde était contre moi, que tout le monde se liguaient contre moi », ... Il est difficile pour elle de monter en généralité, d'en appeler au droit, ou à quelque principe supérieur que ce soit, pour dénoncer les agissements de son employeur et de ses collègues, plutôt que de se contenter de s'en plaindre. Elle s'inquiète pour son employeur, ne veut pas lui causer du tort, « s'acharner sur lui », et ne parvient donc pas à se placer parfaitement dans un régime de dispute, ni dans un régime de dénonciation publique. C'est aussi ce qu'expliquait Méline, la jeune fille menacée par son père d'une saisie par les huissiers, après un litige concernant une automobile. Méline hésitait à saisir la Justice, et venait avant tout pour savoir ce qui l'attendait après avoir reçu un avis de passage du commissaire de Justice. Lorsque le juriste qui l'a reçue a évoqué la possibilité de poursuites contre son père, elle est restée bien silencieuse, a tâché de retenir quelques informations, mais lors de l'entretien, elle laissait s'exprimer ses réserves :

E – Vous avez hésité à venir ici ?

(Méline) – Ouais, ouais parce que au début je voulais pas faire de problèmes. Mais on m'a poussé, on m'a dit « laisse-toi pas faire » euh, parce que c'est un peu grave quand même du coup. Mais j'ai beaucoup pensé avant de venir ici ; même pour aller au commissariat au début j'ai hésité, parce que je voulais pas faire de problèmes, je voulais pas ... voilà, je voulais régler les choses euh ... comme ça. Je pensais pas que ça allait partir aussi loin.

[...] E – Et vous comptez poursuivre du coup ? Vous envisagez d'aller plus loin ?

(Méline) – Ben, en fait c'est compliqué quand même parce que c'est quand même mon père. C'est pas... je pensais pas que ça allait aller aussi loin, là c'est allé trop loin quand même [mal assurée, presque une question]. »

Pour Méline, il est difficile d'envisager une dénonciation publique contre son propre père. Elle analyse avant tout sa situation comme relevant du monde domestique, et subit les attaques de son père sans les qualifier d'injustes. Au téléphone, elle tente de lui faire comprendre que lui acheter cette voiture, en mauvais état et au contrôle technique frauduleux, était une mauvaise idée, mais sans mobiliser de règle générale : « Je lui ai dit : " t'as acheté un véhicule dangereux, imagine j'ai un accident et y'a ta petite-fille qui meurt, tu vas avoir euh ... sur ta conscience, comment tu vas faire ? " ». Elle cherche à faire prendre conscience à son père que ses agissements peuvent entraîner des conséquences que lui-même souhaiterait éviter, mais ne mobilise aucun principe supérieur commun, tout reste personnel, rattaché à sa perception. C'est seulement après que son père lui-même a saisi la Justice contre elle, qu'elle estime que « c'est allé trop loin », ce dont elle a cependant dû être convaincue par ses proches, dont l'avis a été confirmé par le juriste.

b. Le différend, dans quel monde se placer

Une fois la montée en généralité effectuée, que le justiciable adopte un régime de dénonciation publique par la discussion avec le juriste, ou qu'il l'ait adopté avant d'arriver, se pose la question du principe à mobiliser. En effet, comme nous l'avons exposé, à chaque situation peuvent correspondre plusieurs principes supérieurs communs mobilisables, plusieurs montées en généralité possibles. De plus, nous l'avons vu, le choix d'une cité ou d'une autre dépend de la façon dont les personnes définissent leur situation, et donc du monde auquel elles la rattachent. Dans le cas des situations vécues dans le cadre quotidien, notamment au sein de cercles de proches, la famille, les amis, le village, les connaissances, qui évoquent une familiarité, c'est bien plus souvent le monde domestique qui semble correspondre à la réalité de la situation, et s'en remettre à la cité civique peut sembler inapproprié, voire agressif. Se placer sous le principe supérieur de la cité civique peut représenter un coût considérable, notamment du fait de ce décalage entre le monde rattaché à la situation, et la cité mobilisée pour y faire face. Ce coût relève de ce que Boltanski et Thévenot nomment la formule d'investissement. La grandeur d'un individu dans une cité est toujours obtenue au détriment de sa grandeur dans une autre cité. Typiquement dans le cas des justiciables dont nous parlons, s'engager sur la voie « officielle », s'en remettre à la légitimité de la Justice à dire le juste, détériore la grandeur des individus dans la cité domestique et fragilise leur position et leur légitimité dans le monde domestique, dans les mondes sociaux quotidiens. Recourir à la Justice est en quelque sorte à l'opposé de la tradition, de « ce qui se fait ». Dans la cité domestique, on s'en remet à l'habitude pour régler les problèmes, et les conflits sont soit personnels, soit interprétés selon les normes traditionnelles. Ce que Méline craint en faisant appel à la Justice, c'est donc aussi d'être connue comme celle qui a utilisé la Justice contre son propre père, d'être celle qui « cause des problèmes » en en faisant une affaire publique, plutôt que de régler le problème dans l'entre soit personnel, de se soumettre à son autorité en tant que fille, ou de justifier de son désaccord par la cité domestique. Comme nous l'expliquions en évoquant son cas, Méline renverse le rapport de force en se plaçant dans la cité juridique, car elle ne se sent pas capable de réussir une épreuve de grandeur dans la cité domestique, face à son père, plus connu de tous, plus

respecté, plus âgé, plus conforme aux normes, ... Elle se place dans une cité où elle espère avoir ses chances, mais doit pour se faire surpasser la peur de perdre sa légitimité dans la cité domestique.

Cette peur se traduit parfois par une tentative de justifier du bien-fondé d'une requête dans la cité domestique, avant d'envisager de développer une dénonciation publique dans la cité civique. Autrement dit, une partie des justiciables s'évertue, voire s'acharne, à construire une dénonciation publique relevant de la cité domestique, ou au moins à convaincre qu'elle est réalisable, avant d'accepter de la transcrire en termes de droits. C'est par exemple le cas d'Étienne :

Étienne est un homme quarantenaire, jovial et bien portant, vêtu d'un short cargo et d'une chemise à motifs hawaïens. Il a pris rendez-vous parce qu'il rumine depuis plusieurs mois ses inquiétudes à propos de son père. Ce dernier, largement absent de sa vie, n'entretient avec lui aucun contact et n'a jamais cherché à rencontrer ses petits-enfants, comme le précise Étienne avec insistance. Ce qui inquiète Étienne, c'est qu'il craint qu'un jour son père ne devienne dépendant, et que la loi l'oblige à le prendre en charge, financièrement ou physiquement, du fait du lien de filiation biologique qui les unie. Il explique nerveusement « vous comprenez c'est un homme qui n'a jamais fait d'effort pour être mon père, pour moi quelque part c'est pas mon père, enfin si d'une certaine façon mais ... vous comprenez [la juriste acquiesce], et moi je me vois pas lui verser une pension ou devoir l'accueillir chez moi quoi, je ... je trouve pas ça juste, et c'est pour ça que je veux essayer de savoir comment éviter ça quoi ».

Avant de mettre en place une démarche juridique, Étienne tient à s'assurer que la juriste, en tant que personne, ne considère pas que cette démarche fait de lui un ingrat ou un fils indigne, c'est-à-dire diminue sa grandeur dans la cité domestique. Il appuie pour ce faire la petitesse de son père, pour justifier de sa grandeur.

La difficulté, la réticence à se placer sous la cité civique tient aussi au fait qu'elle implique, comme nous l'avons expliqué, d'abandonner une partie des arguments et des émotions qui justifient à nos propres yeux la mobilisation du droit. Lorsqu'un justiciable se présente à la Justice mu par la colère ou la détresse, le dépouiller de ces émotions peut le conduire à chercher à « les faire entendre ailleurs », car elles lui paraissent plus importantes ou urgentes que ses droits légaux. D'autres justiciables peuvent également chercher à garder le plus d'arguments possibles, fussent-ils incompatibles, issus de diverses cités, par peur de ne pas être entendus, ou pour compenser un rapport de force défavorable avec l'autre partie. La conservation des arguments issus de la cité domestique permet dans ces cas d'appuyer une grandeur que la cité civique ne reconnaît pas. On l'observe de diverses manières mais la plus claire est en se concentrant sur les situations où les justiciables échouent une épreuve dans la cité civique. C'est par exemple ce qui arrive à Noël, Fabienne et Jacote :

Noël, Fabienne et Jacote entrent dans le bureau. Fabienne et Noël sont mari et femme, Jacote est une amie. C'est Fabienne qui explique le motif de leur visite. La « maman » de Fabienne habite une maison à la campagne, à laquelle elle est très attachée. Mais sa santé se dégrade petit à petit. Fabienne a trois frères et sœur, qui ne vivent plus dans la région. Face à l'état de santé de leur mère, ils « veulent la mettre aux hospices, enfin dans une maison de retraite, le ... l'EHPAD. » explique Fabienne. Mais Fabienne

préférerait que sa « maman » puisse rester dans la maison à laquelle elle est attachée et habituée, quitte à embaucher une aide à domicile. Le juriste demande si la « maman » est en pleine possession de ses moyens, si elle pourrait prendre une décision éclairée. « Ben ça je sais pas trop, parce qu'on pense qu'elle a peut-être Alzheimer, en tout cas elle a plus toute sa tête » répond Fabienne. Le juriste explique qu'il faudra donc passer par un conciliateur si la fratrie ne parvient pas à s'entendre, mais que si elle est seule contre ses trois frères et sœurs, elle ne pourra pas imposer sa préférence. « Mais quand même, reprend Fabienne, ils viennent jamais la voir c'est nous qui nous occupons d'elle ». Noël intervient « Ouais avec tout ce qu'on fait c'est quand même culotté de la part de ton frère de la ramener comme ça hein ! ». Il poursuit dans sa lancée, d'une voix imposante jusqu'alors contenue derrière sa moustache broussailleuse : « Parce que là si on ... on met quelque chose en place, c'est qui qui va payer ? Parce que y'a ça aussi hein [regard malin] ». Le juriste répond : « Eh ben là ça serait en fonction des ressources de chacun.

(Noël) – Ah oui donc voilà [croise les bras et recule sur sa chaise], donc c'est ceux qui travaillent, qui gagnent bien leur vie, qui vont payer le plus, et ceux qui foutent rien, comme l'autre feignasse là (le frère), ils vont rien payer. » Un peu intimidé, le juriste confirme que Noël a saisi le principe. S'animant de plus belle, Noël reprend : « Non parce que y'a quelque chose qu'elle vous a pas dit, c'est que le frangin, ça fait des années qu'y pompe du fric !

(Fabienne) – Non, non ! Il pompe pas du fric

(Jacote) – Oh si, si ! Quand même.

(Noël) – Tout le monde le sait, il pompe le fric, on le voit quand même. (À sa femme) Si Fabienne, c'est de notoriété publique que ton frère dès qu'on a le dos tourné il prend dans la caisse. (Au juriste) Sa mère elle est un peu ... bon, elle fait plus attention à ça, et lui il en profite. Mais depuis des années ça dure ... »

Cet extrait de rendez-vous contient plusieurs exemples de ce que Boltanski et Thévenot appellent le « différend », c'est-à-dire le désaccord sur la cité qu'il convient de mobiliser dans une situation. Ce différend intervient dans l'interaction au moment où Fabienne échoue son épreuve de grandeur dans la cité civique. À l'origine elle est venue faire reconnaître qu'elle est plus légitime que ses frères et sœurs à décider de ce qu'il est préférable de faire à propos de leur mère. Elle espérait que le droit ne laisse pas la possibilité d'aller contre le désir de sa mère, de la forcer à être placée, que ses frères et sœurs seraient les « petits », et que le droit, incarnée par le juriste, lui reconnaîtrait sa position de « grande ». Mais ses espoirs ont été déçus. Lorsqu'elle argue qu'elle est plus présente aux cotés de sa mère que le reste de la fratrie, il est difficile de savoir à quel point elle change de cité. Peut-être pense-t-elle que cette précision activera la prise en compte d'un critère juridique auquel le juriste n'a pas pensé. Mais il est également possible qu'elle emploie cet argument pour justifier de sa grandeur dans une autre cité, où elle n'a pas encore échoué et dont elle maîtrise sans doute bien mieux la logique argumentative : la cité domestique. Fabienne cherche peut-être à montrer qu'elle a été une « meilleure fille » que ses frères et sœurs, qui a pris soin de sa mère, comme se doivent de le faire les enfants selon la tradition, selon « ce qui se fait d'habitude ». Noël profite justement de cette porte ouverte pour prendre la parole, ce qu'il s'était bien gardé de faire tant que la conversation gardait une teneur juridique, et inscrivait donc toute tentative de faire ses preuves dans une cité qu'il

maîtrise mal. « Moi j'y connais rien de tout ça » avait-il lancé au début du rendez-vous, un peu dérouté par les explications initiales du juriste. Il se trouve que Noël a de très nombreux arguments, pour peu que les cités correspondantes aient voix au chapitre. Lorsque Noël évoque les efforts qu'il a fait, il s'en remet aux principes communs de la cité domestique, notamment dans l'acception qu'en ont les milieux populaires. Le travail, l'effort, la résilience face à la difficulté, le fait d'être « dur à la tâche » sont des illustrations du principe de tradition, parce que ce sont des représentations communes traditionnelles⁷². Noël considère qu'il est plus « grand » que son beau-frère, qu'il est plus en droit que lui à prendre des décisions, parce qu'il a plus fait d'efforts que « l'autre feignasse » pour gérer la situation de « la maman ». Il appuie la petitesse de son beau-frère en évoquant ses pratiques immorales avec l'argent de sa mère. Quelques phrases plus loin, cette justification s'oppose à la règle de droit. Noël cherche à montrer l'injustice de la loi, qui va le contraindre à payer plus cher que « le frangin », parce que lui travaille et gagne sa vie. Encore une fois la grandeur acquise dans une cité (ici la cité domestique), peut porter préjudice dans une autre (ici la cité civique). En l'exprimant, Noël justifie de sa position méfiante envers la procédure juridique, et de sa résistance face à sa mise en œuvre. Une résistance toute relative puisqu'il semble admettre que la situation impose une issue, qui lui sera forcément défavorable. Ici, le choix de la cité, l'issue du différend, est vécu comme relevant en dernier lieu d'un rapport de force. La prétention de la Justice à administrer des aspects de la vie que les justiciables rattachent au monde domestique est vécue comme une ingérence, et/ou une illustration de son pouvoir coercitif.

Le rapport de force avec la Justice peut donc intervenir comme élément de sens qui vient clôturer une épreuve de grandeur ratée. Face à tous les éléments qui donnent à la Justice un pouvoir sur les justiciables, qu'il soit concret ou symbolique, la mobilisation de la cité civique, et de la logique judiciaire peut apparaître comme inévitable, un processus à marche forcée. Dans la cité civique, si les justiciables se mesurent l'un à l'autre, ils ne peuvent que difficilement se mesurer à la Justice elle-même. Elle dispose d'une légitimité officielle qui assoie sa grandeur, et fait du droit une expression du principe commun supérieur de la cité civique. Le déplacement symbolique vers la logique du droit est donc un déplacement à coût multiple, il implique également d'adopter une logique d'argumentation au détriment d'éléments auxquels le justiciable est attaché, mais qui n'ont pas de valeur juridique. Les justiciables qui « jouent le jeu » doivent faire face à tout ce qu'impliquent ces coûts, et ces derniers rendent d'autant plus difficile l'échec face à l'épreuve. C'est ce qui arrive à Églantine, médecin traitant :

« Autant au début ça s'est bien enclenché les rendez-vous et tout, mais là, y'a une période où ça va contre moi, les rendez-vous s'annulent parce que les gens sont en congé, et moi j'arrive pas à avancer dans mes démarches. Et moi je vois que mes enfants vont de plus en plus mal, et moi maintenant je crois que je veux absolument les préserver de tout ça. Si faut que ça se fasse à l'amiable tant pis, je le ferai pour eux. Mes enfants souffrent en fait, et on arrive pas à faire des choses ensemble. J'veux préserver la parole de mes enfants, et j'en ai un qui a demandé à vivre avec moi [montée d'émotion] donc j'essaye d'arriver jusque là, sauf que c'est compliqué. En fait

72 Nous rattachons cet argument à la cité domestique, car la justification par le travail, l'effort, sont des éléments culturels traditionnels, notamment dans la culture ouvrière. Mais il est également possible, du moins soulevons-nous cette possibilité, qu'il relève d'une cité dont nous n'avons pas trouvé trace dans les écrits de Boltanski et Thévenot, et qui mesure la grandeur à l'effort, au travail, et au fait de le supporter, à la résilience et à la résistance, plutôt qu'à son résultat comme dans la cité industrielle (la performance, la productivité).

j'entends que l'amiable, c'est juste le juge qui va continuer à faire ce qu'il fait, et j'me rend compte que ça sert à rien quoi. [En pleurant] J'ai l'impression que tous les rendez-vous que j'ai pris ça a servi à rien. Je me rends compte que ça sert à rien en fait, parce que même s'il s'en est pas occupé pendant 13 ans, et bah en fait personne ... j'ai pas de preuves en fait. J'ai l'impression que ça compte même pas en fait. Personne me demande des preuves de ... de quoi que ce soit en fait. J'm'en occupe depuis 13 ans toute seule, avec ma belle-mère qui est là les week-ends où je travaille parce que lui il est jamais là, et ça on me demande même pas de le prouver, je comprends pas. J'ai des photos, y'a l'école, et tout le monde peut voir que je suis toujours toute seule avec mes enfants. [plus calme] Et tout d'un coup, parce que j'ai décidé de me séparer, il se découvre père, et là on va écouter que lui il veut ses enfants et la maman elle est oubliée là-dedans en fait. J'ai l'impression que ce que j'ai fait pendant 13 ans ça a servi à rien. [sanglot][...]. Là je me rends compte que ... il va encore gagner quoi. Il m'le dit tout le temps, il sait, il sait que je pourrai pas aboutir à quoi que ce soit. C'est ... c'est un manipulateur, ça s'appelle « pervers narcissique ». Et là du coup il donne des ordres à mes enfants, et ma fille elle lui obéit au doigt et à l'œil, [...] et j'ai peur que ma fille arrive pas à en parler si jamais son père la manipule. J'ai peur qu'elle croive que c'est normal qu'elle prenne la place de la maîtresse de maison. J'veux pas ça en fait. Mais je le dis, et on plaint, ça on me plaint. On me dit que ... qu'il aura jamais la garde mais, voyez [chuchote] elle me l'a dit l'autre fois, qu'il aura pas la garde de toute façon. Mais euh là elle me dit si l'amiable ça se passe comme ça, comme il veut en fait, parce que va falloir que je me plie à tout ce qu'il dit, et que le juge il va juste appliquer ce qui s'est passé pendant six mois en fait (sans tenir compte des 13 ans). Donc ça va servir à rien [pleure], j'trouve pas ça des lois justes. En fait j'ai l'impression qu'on me force à aller porter plainte pour arriver à quelque chose en fait, et les enfants on les oublie au milieu, moi je pense aux enfants mais là on les oublie. J'suis désolée, j'ai pas envie que mes enfants ... croivent que j'veux mettre leur père en prison quoi, et forcément on va les entendre aussi, moi j'veux pas de ça, j'veux pas qu'ils fassent face à la Justice, qu'ils passent devant un ... un gendarme qui viennent frapper à la porte un jour, vous imaginez pour des enfants de 9 et 13 ans, ça peut faire un choc. Ils vont me dire « mais maman t'as fait appel à des gendarmes, c'est pas normal », parce qu'ils aiment leur papa aussi. Et [pleure] ils savent pas la différence entre, enfin les violences ça peut commencer, ça peut être des violences verbales comme physiques. Mais ils savent pas tout ça, ils savent pas le bien du mal. Et mon conjoint il le sait très bien il sait que je vais pas porter plainte contre lui parce que je vais me mettre les enfants à dos en fait. J'vais avoir 53, j'arrête en fait. J'ai juste envie de protéger mes gosses en fait, mais j'ai l'impression qu'on m'entend pas. J'ai l'impression qu'y a pas de loi pour ça en fait. Personne m'aide. Je demandais de l'aide en fait, et puis j'ai pas d'aide. On me donne des numéros, on me donne des adresses. Moi j'en peux plus, personne n'entend que j'ai deux gamins à gérer, que j'ai mon boulot à gérer, que j'ai un déménagement à gérer, et que je suis déjà pas en état. Je peux plus là en fait, j'crois que je vais tout laisser tomber

La situation d'Églantine est très complexe. Elle est fortement déçue par le système judiciaire, qui ne lui permet pas de faire entendre ce qui lui semble juste. Dans son cas, son refus de porter plainte pour violences conjugales l'empêche de faire valoir certains arguments durant la procédure de divorce. Mue par la peur de perdre ses enfants, elle n'a jamais pu se résoudre à engager des poursuites, la grandeur qu'elle acquerrait dans la cité civique lui coûterait sa grandeur dans la cité domestique, elle ne pourrait plus se justifier devant ses enfants. De fait, elle rate son épreuve de justification dans la cité civique, ne parvient pas à faire preuve de sa grandeur, de son bon droit, et de la petitesse de son époux, de tous les torts légalement qualifiables qu'il lui a fait subir. Si les premiers rendez-vous se sont bien passés, ont permis à Églantine d'avancer, c'est que l'épreuve n'entraîne pas encore en conflit avec d'autres épreuves dans d'autres cités (ici la cité domestique). C'est lorsque l'épreuve devient trop difficile en ce sens qu'elle échoue. On peut arguer que la responsabilité de cet échec lui incombe, au moins partiellement, puisqu'il découle de sa priorisation de l'intérêt de ses enfants sur son propre intérêt, mais cela ne change rien à la situation d'Églantine. Pour elle, c'est le droit qui est en tort, car il ne lui permet pas d'être entendue sans faire souffrir ses enfants. Malgré tous les rendez-vous qu'elle a pris, honoré, toutes les informations qu'elle a acquises et toutes les démarches qu'elle a enclenchées, elle n'en a toujours pas fait assez pour réussir. C'est cet investissement, qui fût pour elle conséquent, ce coûteux déplacement vers la Justice qui l'a contrainte, comme elle l'explique durant le rendez-vous, à mettre de côté les sentiments qu'elle entretenait encore envers son mari pour qualifier ses actes de manière juridique, qui conditionne sa déception. Églantine a essayé de « jouer le jeu », de considérer la situation en termes juridiques, de faire ce qu'il fallait pour que ses enfants soient protégés, quitte à laisser de côté une partie de ses émotions et de ses sentiments lors de ses rencontres avec la Justice. Lorsque la situation lui échappe sur le plan juridique, ces considérations refont surface et redeviennent le moteur de son discours. Les promesses déçues sont un déclencheur de cette « régression » vers d'autres formes de justification, et un abandon de la montée en généralité. Églantine n'y croit plus, elle pleure, et demande désespérément qu'on l'aide face à sa souffrance, sans plus vraiment chercher à se justifier de sa grandeur de manière juridique. Elle avance des arguments rattachés à la cité domestique, à son rôle de mère, à la protection des enfants, mais les articule surtout pour faire comprendre que sa situation personnelle est inextricable et désespérée, parce qu'elle ne peut plus revenir à une dispute articulée autour de ces considérations. C'est pourquoi elle se prépare à subir le rapport de force avec son mari et son « allié » le juge. Ayant échoué à l'épreuve, et l'épreuve étant désormais définie de manière irrévocable par une institution face à laquelle Églantine est impuissante, face à laquelle elle ne peut faire valoir un différend, elle vit désormais sa mobilisation du droit comme relevant d'un rapport de force, d'une dispute en violence.

Dans d'autres cas, c'est bien la cité civique qui est mobilisée en premier lieu, nous en avons parlé en traitant du sens de la justice des usagers. Certains usagers, lorsqu'ils se présentent devant le juriste, ont déjà pour optique de faire valoir leurs droits, au sens juridique. Là encore, c'est lorsqu'ils échouent l'épreuve de grandeur que les justiciables se rabattent sur d'autres cités, pour protéger leur sentiment de légitimité. C'est d'autant plus le cas si c'est finalement eux qui sont en tort. On pourrait s'attendre à ce qu'une personne tente de défendre sa grandeur dans la cité civique, même si elle est remise en question, et c'est parfois ce qui arrive, les juristes ne sont pas toujours considérés par les justiciables comme des individus omniscients en matière juridique. Le rendez-vous Sékou en livre un exemple :

Sékou est conducteur de bus depuis plusieurs années. Derrière sa moustache, il affiche une expression déterminée et défensive. Il a amené avec lui une conséquente liasse de papiers, qu'il pose sur la table avec une touche de théâtralité. Il commence son récit sur un ton colérique, appuyé par de grands gestes : malgré une carrure imposante, Sékou a connu de nombreuses agressions verbales et physiques dans le cadre de son travail. La liasse qu'il a apporté ? « Ce sont toutes les plaintes que j'ai déposées à la police, mais j'ai beau déposer toutes ces plaintes [il soulève le paquet de feuilles et fait défiler les feuilles], ça n'a jamais rien donné, alors. » L'employeur de Sékou refuse de prendre des mesures : « le directeur il m'a dit que je devais me défendre moi-même » explique-t-il. Suivi par un psychiatre, Sékou a essayé de faire reconnaître son état de santé auprès de la CPAM, mais il « y est allé plein de fois aussi, ça n'a rien donné ». Son employeur émet des réserves quant aux difficultés que rencontre Sékou, ce que soulève le juriste en lisant les mails qu'il a envoyés à Sékou et que ce dernier a imprimés. À la mention de ces réserves, Sékou s'emporte : « Il peut pas émettre des réserves, quand on est caillassé, avec le bruit, la peur on ne peut pas contester ! Et s'il l'a fait, c'est sans me le dire, et moi je le conteste dans ce cas car il n'y a pas de réserves ! Moi j'ai reçu des crachats, des gifles, des insultes, des insultes, donc ça je ne veux pas entendre. Maintenant j'ai amené toutes les preuves, la Justice doit faire son travail ! » Sékou refuse de voir la médecine du travail, car « c'est pas eux qui disent ce que je suis comme situation, c'est pas eux qui subissent, ils ne connaissent pas ça. »

Le juriste reconnaît que la situation est complexe, et précise qu'il ne remet pas en question les affirmations de Sékou. Mais il n'est pas en mesure de l'aider sur ce point. Il tente cependant d'exposer à Sékou les différentes aides sociales qu'il peut toucher en attendant la suite de la procédure, ou pour compenser l'incapacité de cette dernière à lui rendre justice. Sékou, malgré l'insistance du juriste qui répète que l'attente sera longue, et qu'il faut bien que Sékou ait de quoi vivre, manger et se loger, refuse catégoriquement de traiter avec « ce genre de choses ». Il « ne veut pas les aides » explique-t-il, parce que lui il travaille. Au final, le juriste ne peut que lui conseiller de contacter France Victime, mais le prévient qu'une procédure serait longue, et pas forcément couronnée de succès. [...] Sékou réagit avec colère : « La machine juridictionnelle ne fonctionne pas, c'est pas à moi de devoir attendre, c'est la Justice qui doit agir vite. Je vous dis moi les avocats je vais les appeler tout de suite quand je suis dans la voiture ».

Le témoignage de Sékou est occasion pour nous de replacer le sens de la Justice dans la logique des mondes et des cités. Lorsque Sékou sent que la situation ne tourne pas à son avantage, c'est-à-dire lorsque le juriste soulève la question des réserves émises par l'employeur, le sens de la Justice de Sékou lui fait interpréter cette remise en question comme une injustice. On pourrait penser que ses arguments impliquent un changement de cité, ou un abandon temporaire du régime de la dispute en justice, mais en réalité, Sékou ne quitte pas, à ses yeux, le terrain de la cité civique, son propos n'est que l'illustration de ce qu'il rattache à la cité civique, sous la forme du droit : « *Il peut pas émettre des réserves, quand on est caillassé, avec le bruit, la peur on ne peut pas contester ! Et s'il l'a fait, c'est sans me le dire, et moi je le conteste dans ce cas car il n'y a pas de réserves ! Moi j'ai reçu des crachats, des gifles, des insultes, des insultes, donc ça je ne veux pas entendre. Maintenant j'ai*

amené toutes les preuves, la Justice doit faire son travail ! ». Le bruit, la peur, sont utilisés par Sékou comme des arguments juridiques, qu'il rattache au droit, et qui l'autorisent à « contester » les dires de son employeur, de manière officielle. Les crachats, les gifles, les insultes, sont autant d'éléments de vécu personnel que Sékou utilise pour appuyer sa dénonciation publique, mais sans argumenter que ce sont des actes immoraux. Ce sont avant tout à ses yeux, dans le contexte du rendez-vous juridique, des arguments relevant de la cité civique, qui interdisent à son employeur de « contester » officiellement ses déclarations. Sékou n'abandonne pas la cité civique ; face aux réticences du juriste, il réaffirme sa grandeur civique en montrant qu'il est dans son bon droit, qu'il a fait ce qu'il fallait : « j'ai amené toutes les preuves ». Contrairement à Églantine, il considère la Justice elle-même comme un adversaire ayant à justifier de sa grandeur dans la cité civique, et non comme une expression indiscutable et inattaquable du principe supérieur de cette même cité. Lorsque Sékou repart, c'est pour chercher un autre interlocuteur qui entendra les justifications qui lui semblent valides. Les déçus de la Justice sont, comme Sékou, des personnes qui échouent à prouver leur grandeur au regard du droit, parce qu'ils pensaient que les arguments qu'ils apportaient leur permettraient de réussir leur épreuve de justification. Il ne faut donc pas voir toutes les mentions d'éléments sans réelle valeur juridique comme les marques d'un changement de cité, elles peuvent être des tentatives, par les individus, d'appuyer leur justification par des éléments qu'ils pensent appropriés, ou dont ils testent la pertinence auprès du juriste (ou contre lui). Le comportement du juriste face aux dénonciations de Sékou est décrit par Dubois :

« Quand un allocataire dénonce une injustice, il ne se cantonne plus à son cas personnel mais peut critiquer le « système » avec les armes même du système : il fait valoir « ses droits », sa « bonne volonté » en même temps qu'il dénonce les obstacles qui les entravent. Amenés à reconnaître l'injustice, les agents reconnaissent du même coup les contradictions du système qu'ils appliquent et partant remettent en question le bienfondé de cette application, sur laquelle ils fondent pourtant leur position. [...]

En plus d'une transformation du statut et de la posture des visiteurs, la révélation d'injustices place les agents dans une situation de porte-à-faux, et ce tout particulièrement lorsque l'application des règles conduite à sanctionner les pratiques que le « système » est au contraire censé encourager. Plusieurs cas de cette bonne volonté sociale mal récompensée sont observables. Ils conduisent l'agent d'accueil à des marques de considération qui tendent à atténuer les effets de l'injustice mise à jour. [...]

Il ne reste plus alors qu'à rappeler que telle est la règle et que chacun doit s'y soumettre, quel que soit le jugement qu'on puisse porter à son égard. Mais le rappel de cette évidence (« c'est la législation »), selon la situation et la manière dont il s'exprime (sur le ton de l'autorité ou celui du fatalisme), peut revêtir des sens différents. Ce peut être un simple rappel à l'ordre (« la loi c'est la loi ») qui permet de couper court à la discussion : on ne saurait discuter les décisions du « législateur ». Ce peut être également une manière de reconnaître que la légalité ne donne pas toujours une image fidèle de la Justice. Le rappel de la législation consiste en ce cas pour l'agent d'accueil à démontrer que s'il se doit d'appliquer la règle, il n'en est pas moins sensible à ses limites. » (1999, pp. 186-189)

3. La familiarité, condition d'une confiance nécessaire

Le déplacement symbolique du justiciable vers le monde du droit et de la Justice implique donc de nombreuses étapes potentielles que les agents d'accès au droit sont amenés à prendre en compte au quotidien. Le justiciable doit dépasser le caractère étranger de la Justice, la peur des retombées, la peur de conséquences mal maîtrisées, la peur d'être trompé par un professionnel, le sentiment d'être lui-même accusé, l'écart entre son sens de la justice et la logique juridique, le rapport inégal consultant-consulté, l'impératif d'autonomie de l'administration publique, l'attachement à des aspects personnels, à des sentiments, à des émotions, à des valeurs, la confrontation entre le monde domestique et la cité civique, les conséquences sociales et personnelles d'une mobilisation du droit, la non-pertinence de ses arguments, la montée en généralité, le différend et l'épreuve de justification, qui peut ne pas aboutir, à cause de lui ou d'un dysfonctionnement de l'appareil judiciaire. Le rôle de l'agent, s'il vise à ce que les justiciables mobilisent ne droit, ne peut se limiter à l'information juridique ou à la vulgarisation, et dans la réalité il ne s'y limite effectivement pas.

a. L'écoute et l'oralité

La présentation par les justiciables de leur situation mêle souvent, nous l'avons dit, des éléments de nature juridique, des ressentis personnels, des émotions, des opinions générales ou spécifiques, des détails et des précisions accessoires, des justifications non-juridiques, le tout mis en récit parfois de manière très complète et détaillée, parfois à l'inverse dans des explications très brèves ou lacunaires, qui se focalisent soit ce qui a le plus marqué le justiciable (une phrase qui a été prononcée, un événement, un document reçu), soit sur ce qui à ses yeux est le plus important pour la compréhension du juriste, les deux étant souvent les mêmes. Le premier travail du juriste est donc de permettre au justiciable de développer son récit, ou son discours, que ce soit en lui laissant un espace d'expression dans l'interaction ou en l'encourageant par des questions. Les observations que nous avons menées permettent de constater l'importance de l'oralité dans la capacité des justiciables à s'exprimer. Beaucoup se reprennent, utilisent des gestes, et s'assurent d'être bien compris par de permanents regards lancés en direction du juriste. À l'inverse, très rares sont ceux qui prennent des notes. Le développement du récit est un moment important pour le justiciable, car il est l'occasion d'une mise en récit de la situation, et donc d'une structuration logique du propos. Certains justiciables évoquent au départ des éléments épars, dont eux seuls comprennent la cohérence, ou parfois la ressentent simplement. Il arrive en effet qu'une personne considère qu'un ensemble d'éléments relèvent de la situation qui l'amène, sans pour autant connaître clairement la nature des liens qui unissent ces éléments. Le fait d'avoir à expliquer la situation permet aux justiciables d'organiser leurs idées. En cours de route, les juristes posent souvent des questions d'ajustement, de clarification. La propension du juriste à laisser parler ou à intervenir dans la présentation dépend d'une part du récit lui-même (est-il long, développé, clair, complet ?) et d'autre part du « style » du juriste, de la façon dont il a construit ses habitudes de travail et dont il gère sa marge de manœuvre. Les petits ajustements du récit sont souvent évoqués comme d'insurmontables obstacles par les justiciables en entretien, lorsqu'ils sont réalisés par mail ou par courrier. Chaque demande de précision, de reformulation, de complément qui peut être réglée en quelques minutes voire secondes à l'oral, et passent inaperçues, deviennent de véritables problèmes à part entière à l'écrit, et s'étalent du fait des délais de réponse, sur plusieurs jours, semaines ou mois. L'importance

de l'écoute est maniée différemment par chaque juriste, même si tous affirment la défendre, ce que leur façon de travailler permet de vérifier. Pour Alice, c'est précisément ce point qui caractérise son « style », celui qu'elle a construit par l'expérience :

« Au début quand tu repères quelque chose ben tu t'engouffres dedans puis tu veux répondre tout de suite. Parce que tu te dis « Ah ça y est j'ai trouvé le problème juridique, donc je vais lui répondre, je suis rassurée de ma compétence, et je débite mon truc finalement ». Alors que c'est pas réellement ça qu'ils attendent les gens, et que il vaut bien mieux les laisser parler, et puis distiller les choses plutôt que de s'engouffrer puis de les fermer ; et eux vont être en insatisfaction parce que finalement, oui ils ont leur réponse juridique, mais tout le reste : ils ont pas eu l'écoute, ils ont pas eu le temps, ils ont pas eu l'empathie qu'ils venaient rechercher. Moi je fonctionne comme ça : je laisse parler, et je rebondis ensuite, parce que je vais me rappeler de ce que les gens ont dit. Après tout dépend de la façon dont on voit la chose, si on estime que les gens viennent pour avoir une information juridique eh ben ils l'ont. Sauf que moi je pense pas que les gens viennent que pour des réponses juridiques, parce que s'ils venaient que pour des réponses juridiques, t'as plein de façons de l'avoir ta réponse juridique, tu peux aller sur le site du service public, celui-là il est bien fait, ta réponse tu l'as. Si ils viennent c'est bien qu'ils veulent autre chose, ils veulent pas que tu leur recraches la réponse qu'ils ont obtenu en ligne, ils veulent que tu leur expliques, et ils veulent que tu les écoutes. [...] C'est important aussi que les gens se sentent mieux, on est pas là que pour répondre à leurs questions, on est aussi là pour les tranquilliser. Tu vois celle qui est venue ce matin, elle avait déjà vu deux avocates, donc juridiquement parlant elle avait déjà hein. Pourquoi un troisième rendez-vous ? Je pense que comme la situation n'avait pas été vue par les avocates dans leur globalité, tu vois elle a pu seulement donner les grandes lignes, elle pensait que si moi elle me donnait tout, j'allais euh lui donner raison. »

Comme l'explique la mention de nombreux détails traduit dans certains cas une peur de ne pas être entendus, ou d'être mal compris. Les justiciables craignent d'être confrontés à un traitement expéditif, ou trop standardisé, qui ne prenne pas en compte la particularité de leur situation, ce qui en plus d'être humiliant pourrait avoir des conséquences concrètes négatives. « Il faut que je vous explique tout » ou « Il faut que je reprenne du début » disent certains, tandis que d'autres se contentent de la faire. Dans le cas de l'usagère qu'elle mentionne, Le besoin de dérouler intégralement son propos tenait non pas à la peur d'être confrontée à un traitement expéditif, mais à l'impression, ou à la certitude, d'y avoir été effectivement confrontée. L'usagère ne cessait, lors du rendez-vous, d'ajouter de nouveaux détails à chaque fois qu'Alice lui présentait une conclusion, afin de s'assurer que lesdits détails ne changeaient pas la donne. L'écoute est à ce titre capitale, précisément car le sentiment d'avoir pu exposer toute la situation est condition nécessaire du sentiment d'avoir été traitée de manière juste, et donc de la confiance de l'utilisateur dans les informations qui lui ont été transmises. Tout le jeu de mobilisation des cités et d'opposition entre le discours juridique du juriste et tous les éléments qu'apportent les justiciables traduit aussi ce besoin des justiciables de faire connaître et reconnaître tout ce qui à leurs yeux est important pour que le juriste, ou la Justice, les traite de manière juste. La grande majorité des justiciables est persuadée,

lorsqu'elle arrive au rendez-vous, d'être dans son bon droit, d'être la victime d'une injustice, que la mobilisation du droit soit active ou passive. De fait, si les justiciables ne se sentent pas entendus, si leurs arguments et leurs ressentis ne sont pas pris en compte, ils peuvent être déçus par la Justice, ou s'en satisfaire (en général c'est l'issue de la procédure qui constitue le facteur principal de ce sentiment bimodal), mais s'ils ne sont pas écoutés, c'est-à-dire s'ils n'ont pas la possibilité d'évoquer des éléments qui leur semblent importants, c'est moins leur confiance générale envers la Justice que leur confiance contextuelle qui est atteinte. Autrement dit dans le cas où les justiciables ont le sentiment de n'avoir pu livrer qu'une version incomplète de la réalité de leur situation, ils font difficilement confiance au professionnel qui les informe ou qui les représente, et ce n'est que si la procédure échoue, ou si l'information donnée s'avère fausse ou inutile, que leur confiance générale envers la Justice est réellement endommagée.

L'écoute est également importante pour le processus d'abandon que représentent la montée en généralité et la mobilisation de la cité civique sous la forme du droit. Il faut écouter pour laisser la place aux émotions, à la souffrance, aux aspects personnels d'une part, et aux justifications, aux arguments non-juridiques d'autre part, les reconnaître et les laisser partir. S'il est souvent difficile de laisser ces éléments derrière soi, le fait de les exprimer, d'autant plus s'ils sont pris en compte par le juriste, permet d'en faire plus facilement le deuil, ou de se sentir en mesure de « faire la part des choses » entre les éléments mobilisés dans le cadre de la procédure, et ceux que l'on garde pour soi, ou pour des contextes plus informels. La prise en compte de ces éléments n'est par définition pas une prise en compte juridique, elle relève de l'interaction entre le justiciable et le second corps du juriste, entre deux personnes. La prise en compte peut-être un simple hochement de tête, ou une brève parenthèse dans la discussion, mais elle peut aussi se refléter dans les solutions que propose le juriste, qui peuvent être adaptées par ses soins aux besoins de la personne, ou à ses limites.

b. Jouer de familiarité face aux obstacles de la montée en généralité

Plus que l'écoute, qui reste largement passive, la mobilisation du droit passe par la confiance que le justiciable a en la Justice et en ce que leur dit le juriste. C'est par cette confiance que le justiciable accepte tous les coûts du déplacement symbolique. Cette confiance tient en partie au statut du juriste et à la légitimité de l'institution, comme nous l'avons vu, mais seuls, ces éléments évoquent plutôt la méfiance ou l'étrangeté à nombre de justiciables. La confiance, au-delà donc de celle que les justiciables peuvent avoir envers l'institution et ses représentants, se construit par l'interaction et tous les éléments qui représentent des obstacles à la montée en généralité et à la dénonciation publique sous la forme que lui donne le droit ne peuvent être compensés par la présence de l'institution, ils nécessitent que le juriste apparaisse aux yeux des justiciables comme une personne, ce qui implique de sa part une part de familiarité.

Au-delà de la mise en place de routines construites par l'expérience, ou de l'attachement à des motivations professionnelles, c'est par la familiarité que s'exprime le second corps de l'agent d'accès au droit, une familiarité qui lui permet de réaliser le cœur de son travail : accompagner la mobilisation du droit. En effet c'est au juriste qu'échoit la responsabilité de compenser l'écart entre ce qu'apportent les justiciables et ce dont ils ont besoin pour saisir la Justice. Cela implique de la part du juriste d'une part de combler les lacunes des usagers, mais également de leur permettre de faire le tri dans tout ce qu'ils rattachent à la situation, sans que ce tri n'endommage leur confiance dans leurs chances et dans l'institution judiciaire. Le juriste doit accompagner le déplacement

symbolique des justiciables entre le monde quotidien et la Justice, et pour se faire il doit lui-même aller à leur rencontre, dans le personnel, dans le familial, dans le quotidien, le domestique, pour les guider ensuite vers le droit. L'écoute, que nous décrivions dans la partie précédente, est un premier exemple de cet effort de familiarité. En laissant l'opportunité aux justiciables d'exprimer leurs sentiments, leurs émotions, leurs arguments, en prenant en compte tout ce qui relève pour eux de la situation, le rendez-vous juridique permet à ces éléments d'exister dans le monde du droit (dans un bureau, face à un juriste, dans le cadre d'un rendez-vous).

Le juriste peut également permettre la construction d'une familiarité avec le droit, c'est notamment ce qu'a permis le rendez-vous de Frédéric. Rappelons l'état dans lequel ce dernier se trouvait en salle d'attente :

Frédéric est installé en salle d'attente. Il relit inlassablement le même papier en tapant nerveusement du pied et en se mordant les lèvres. Nous lui demandons pourquoi il est là, pensant que son stress apparent est lié au motif de sa visite. Frédéric est employé en carrosserie ; à la suite d'une maladie professionnelle invalidante, il voudrait se reconverter. Le problème c'est que pour suivre un BTS et devenir formateur, il doit démissionner, perdant au passage 15 ans d'ancienneté. C'est en tout cas ce que son entreprise lui a dit. « Ça a l'air de vous stresser pas mal » tentons-nous de faire remarquer. Il explique « Oh non c'est pas ça, 'fin si ça me stresse aussi, mais moi c'est tout ça quoi [il montre une pochette contenant les documents qu'il a apporté, et à laquelle il s'accroche depuis qu'il est arrivé], j'veux démêler un peu tout ça ». « Vous êtes déjà venu ici ? » demandons-nous, « non ben justement, explique-t-il, je sais pas trop comment ça se passe, euh ... j'espère que ... il pourra faire quelque chose pour moi, au moins y voir plus clair [rire très nerveux] ».

Face à la peur de la Justice, et surtout au sentiment d'étrangeté, le travail de vulgarisation du juriste est nécessaire pour permettre aux justiciables de se sentir en droit et en mesure de se saisir de leurs droits. À la sortie du rendez-vous, Frédéric est satisfait :

*« J'savais pas trop à quoi m'attendre, parce que c'est la première fois de ma vie que je voyais un avocat [rire nerveux]. Mais bon en fait c'était une personne normale, et puis ça va c'était pas trop compliqué ce qu'il a dit. Y'a pas eu de mots complexes.
- Vous savez ce que vous allez faire maintenant ?
- Oui ben c'est bon, maintenant je sais. Comme j'avais pensé un peu quoi, ce serait pas une bonne idée de démissionner, mais du coup il m'a montré ce que je devais faire. ».*

Frédéric, qui était très stressé en entrant, et qui s'attendait à faire face à une personne inaccessible, a été agréablement surpris de l'effort de vulgarisation d'Armand, le juriste qui l'a reçu en se comportant comme une « personne normale ». Face aux inquiétudes les plus fortes, le simple travail de vulgarisation d'explication, et de discussion cordiale représente déjà un effort de familiarité inattendu, qui renforce la confiance des justiciables et les encourage dans leur mobilisation du droit. Armand a reçu Frédéric en pull gris et s'est adressé à lui de manière polie et attentive. La familiarité n'implique pas forcément un rapprochement plus fort, ou de faire « copain-copain » avec les justiciables, encore moins un abandon de ce qui fait la légitimité sociale et institutionnelle du consulté.

La construction de la confiance par la familiarité passe également par l'attention à des éléments qui ne relèvent pas du cadre juridique, et qui de fait mettent en avant le caractère humain du juriste, son deuxième corps. Ces gestes ou ces attentions ont en commun qu'elles sont des efforts du juriste en direction du justiciable, dont il pourrait officiellement tout à fait se passer, ce que le justiciable sait bien, d'où leur efficacité. Pierrick, juriste en offre une démonstration lors d'un rendez-vous :

Aminata se présente pour un cas de violences conjugales. Son mari la suit jusqu'au travail, l'accuse de vouloir le tromper et la menace de la « renvoyer en Afrique » si elle ne lui obéit pas. Au début de l'entretien, le ton est solennel. Aminata expose sa situation comme sans issue, elle ne peut pas enregistrer son mari, ni le filmer, il n'y a pas de témoins des violences ... Les propositions de Pierrick ne la convainquent pas d'essayer d'agir. Elle parle d'une toute petite voix en se tordant les mains. Pierrick propose qu'elle mette par écrit son récit, qu'elle prenne des notes au quotidien, afin que la Justice puisse entendre ce qu'elle a à dire : « Lorsqu'on vous lit, à travers les notes, on va ressentir ce que vous ressentez, votre quotidien, explique-t-il. Vous écrivez bien le français ? Aminata a grandi au Rwanda, d'où la question de Pierrick. Elle répond d'un ton triste : « Ben je fais des fautes mais oui, je sais écrire ». Pierrick reprend : « parce que moi je parle bien le kinyarwanda sinon ». Aminata est très surprise, le visage souriant elle demande incrédule : « Toi tu parles le kinyarwanda ? (Pierrick) – Oui je parle, vous voulez qu'on parle en kinyarwanda ? Parce que je sais qu'au Rwanda le français c'est la langue officielle mais c'est les anciens qui la parle. »

Le ton de l'entretien change à partir de ce point. Même si Aminata reste très inquiète, elle s'ouvre d'avantage et permet à Pierrick d'aborder d'éventuelles mesures à prendre, en considérant ses arguments. La familiarité qu'elle a ressentie, et qui se traduit par l'adoption soudaine du tutoiement, a renforcé le lien de confiance qu'elle entretient avec le juriste.

Lorsqu'un différend prend place, c'est-à-dire lorsque les justiciables s'en remettent à d'autres cités que la cité civique, certains juristes font l'effort d'entrer eux-mêmes dans cette cité, pour permettre aux justiciables de relativiser l'intérêt qu'ils ont à y rester. Un argument de poids dans ce genre de situation tient au fait que l'aide que peut apporter la Justice ne peut s'inscrire que dans cette cité, et que si les justiciables sont venus la chercher, c'est qu'ils ne peuvent de toute façon pas faire valoir leurs arguments dans le monde domestique, s'entêter serait donc vain, voire dangereux. Il en va de même pour les régimes d'action : les juristes ont tendance à enjoindre les justiciables à traduire leur souffrance ou leur colère sous la forme de la dénonciation publique, en appuyant soit sur la gravité de la situation, soit sur les conséquences regrettables ou tragiques qu'aurait un refus de le faire. C'est ce qu'illustre cet extrait :

« Vous savez, moi je ne peux pas vous forcer à porter plainte. Si vous ne voulez pas porter plainte, c'est vous qui décidez. Mais vous me dites " il va changer, peut-être qu'il va changer ", moi je vous le dis, dans ce genre de cas ça ne changera pas, il ne va pas changer pour vous, parce qu'il ne vous respecte pas, il vous voit comme un objet, [...] et donc il va continuer comme ça, encore, encore, et vous serez toujours coincée avec lui. Et moi je ne sais pas ce qu'il peut arriver »

Une telle implication implique un lien de confiance qu'il est difficile de créer en l'espace d'une demi-heure, et qui reste très personnel. Face à un autre juriste, le lien de confiance est à reconstruire, même si l'accumulation de bonnes expériences permet d'étendre la confiance à la structure tout entière (le CIDFF, la MJD), voire dans une certaine mesure à la Justice. C'est pourquoi les deuxième, troisième, ou dixième rendez-vous sont parfois nécessaires, et pourquoi s'interdire toute forme de suivi, comme le font certaines structures pour éviter l'attachement émotionnel des justiciables, peut limiter également leurs chances de réussir à recourir au droit. Aminata en est par exemple à son deuxième rendez-vous avec Pierrick, et c'est aussi un élément qu'il utilise pour la soutenir et l'accompagner vers le droit :

« (Pierrick) – Moi je me rends compte que depuis la dernière fois vous avez quand même changé. La première fois que je vous ai vue, physiquement ça n'allait pas du tout, et là ça va mieux quand même.

(Aminata) – [larme aux yeux, souriante] Oui, quand même

(Pierrick) – C'est parce que vous êtes entourée par des professionnels, vous savez que vous n'êtes pas seule. »

Aminata lui fait une moue un peu incrédule, mais pleure à chaudes larmes et lui adresse ensuite un sourire avant de se moucher.

Comme nous l'explique Pierrick en entretien, *« ma technique c'est beaucoup d'empathie, il faut comprendre les problèmes des gens, les écouter, et les prendre en compte. Parce que elles en ont besoin, ce sont des situations qui sont très dures, très dures. Moi je ne suis pas un juriste très formel, un juriste d'entreprise, j'ai comme un côté très humain, et je sais pertinemment que je rassure les personnes »*. Pierrick fait partie des juristes très attachés au bien-être et au suivi des justiciables qu'il reçoit, ce qui se traduit par des manifestations très directes de familiarité, qu'il parvient cependant à doser afin de garder un certain contrôle sur l'échange. D'autres juristes ont une façon plus détournée de faire montre de leur proximité, ils emploient des marques de familiarité plus indirectement liées à la situation des justiciables. L'emploi de l'humour est un exemple, mais également l'attention portée à des éléments proprement personnels, comme dans cet exemple :

Une maman et sa fille de 4 ans entrent dans le bureau d'Alice, qui les accueille en souriant. Ce n'est pas la première fois qu'elles viennent. « Attendez » lance Alice qui quitte la pièce tandis qu'elles s'installent. Elle revient quelques minutes plus tard avec un jeu pour bébé, une sorte de boulier éducatif qu'elle a emprunté au centre de loisir voisin. La maman enjoint avec douceur sa fille à dire merci, avec un grand sourire : « tu dis pas merci ? On dit merci ». La petite fille s'assied finalement sur une chaise mais témoigne rapidement de son impatience. Alice prend le temps de lui parler : « Oh on parle longtemps hein ? Tu dois être toute fatiguée ». La maman confirme que la petite n'a pas beaucoup dormi.

Au-delà de témoigner de l'importance du suivi dans la construction de la confiance, cet extrait montre comment même des formes de familiarité qui n'ont rien à voir avec le motif de visite permettent de construire une atmosphère de confiance, qui limite la peur que peuvent ressentir les justiciables à l'idée de devoir « jouer le jeu » de la Justice. C'est le sentiment d'être compris, presque au sens wébérien du terme, qui leur permet de faire confiance à la personne qui les

encourage à sauter le pas et à faire les efforts nécessaires, et cette compréhension est ressentie parce que le juriste apparaît aussi comme un semblable, une autre personne, une personne qui ressent les mêmes émotions (ici l'affection pour la petite fille), ou qui partage un vécu (ici celui de mère). C'est en se mettant en avant en tant que personne qu'Alice parvient sans difficulté à guider les justiciables qui viennent chercher son aide, parce qu'elle manie avec suffisamment d'habileté la familiarité pour se positionner entre une posture amicale et une posture experte. Elle confie en entretient que pour certains justiciables, cette communauté de nature est très importante :

« Il y a cette recherche de connivence. Des fois on me demande « vous êtes maman ? », je dis oui, mais quand j'étais pas maman je disais non, et on me disait « ah bah vous pouvez pas comprendre ». Une fois y'en a une qui m'a dit ça, « oui toute façon, vous n'avez pas d'enfant, donc vous n'êtes pas en mesure de m'expliquer », c'était sur un recouvrement de pension alimentaire impayée. Et moi je me suis un peu fâchée, je lui ai dit déjà qu'on réduit pas les femmes au fait qu'elles aient ou non des enfants, et puis que je sois maman ou pas ça change rien à ... au contenu du droit. Mais je pense qu'à ses yeux je lui avais fait une réponse technico-technique, et qu'elle trouvait que j'avais pas assez reconnu, pris en compte sa souffrance. »

L'exemple que donne Alice permet de rendre compte du lien entre le sentiment d'être pris en compte et de voir ce qui compte pour soi reconnu par l'institution, et le sentiment de familiarité. Comme le dit Alice, la proximité entre cette femme et elle ne « change rien au contenu du droit », mais la prise en compte de ce contenu et la légitimité qui lui est accordée dépendent du lien qui unit celui qui l'enseigne et celui qui l'entend. Le rapport au droit est donc aussi un construit de l'interaction, et la familiarité en est un facteur crucial.

Dans certains cas, le juriste reprend sincèrement et/ou stratégiquement les critiques du justiciable, notamment envers un groupe dominant (les employeurs, les DRH, mais aussi les avocats ou la Justice). Ce placement comme allié permet deux choses. D'une part il renforce la confiance du justiciable envers le juriste, qui n'est plus vu comme un potentiel ennemi, défenseur ou rouage dudit système. D'autre part il alimente la volonté du justiciable d'entrer ou de se maintenir dans un régime de dénonciation publique. La combinaison de ces deux conséquences donne au juriste l'occasion de conduire cette volonté vers la cité civique, d'encourager son expression sous la forme d'un recours au droit. Cette même approche peut également permettre au juriste d'encourager un justiciable à faire valoir ses droits lorsqu'il est accusé à tort, et est l'occasion de faire preuve de la capacité de la Justice à être une alliée, en plus de permettre au juriste de redresser un tort. C'est par exemple Ce qui arrive durant le rendez-vous entre Armand, juriste, et Marco, déménageur.

Lorsque Marco se présente, il est très visiblement sur la défensive. Lorsque vient le moment d'expliquer sa situation, il reste bras croisés, semble de mauvaise humeur, irrité. Il a reçu un « papier », celui qu'il tient, qui lui annonce son licenciement, « ce papier-là », il le jette presque sur la table. Bras croisés, il regarde la table, tendu et contrarié. « vous étiez embauché depuis quand ? » demande Armand, « ça faisait 8 mois dans la société ». Suite à un fait divers impliquant l'effondrement d'un immeuble, Marco a demandé un complément de formation pour être à jour sur les normes de sécurité. En retour, il est licencié pour avoir supposément endommagé un réfrigérateur

pendant une livraison. Il l'a livré seul, ce qui est contraire aux exigences de sécurité. Selon lui, il y a été contraint par l'employeur, qui a rappelé le second déménageur. Armand le rassure sur le fait que l'employeur doit garantir la sécurité de ses salariés. L'homme parle d'une douleur au dos « qui s'est calmée », le juriste l'encourage à passer voir la médecine du travail « vous savez vous avez peut-être plus mal mais on sait jamais, ça peut laisser des séquelles, il vaut mieux aller vérifier quand même ». Marco se détend, il répond par une timide plaisanterie.

Le motif du licenciement, en plus de la dégradation du frigo : « Apparemment j'ai mal parlé au responsable ». Marco laisse clairement entendre que l'accusation lui semble aberrante. « Mais vous avez haussé le ton ? Vous l'avez insulté ? » demande le juriste. « Moi ? Non pas du tout, y'a pas eu d'insulte ni rien ». C'en est venu aux oreilles du directeur « ils se sont échangé des e-mails, apparemment les e-mails ça fait le tour du monde ». Marco explique qu'il n'y avait « aucun licenciement de prévu ». Le jour où il a appris la nouvelle, il discutait encore avec ses collègues, « on parlait d'avenir » précise-t-il l'air chafouin. Il reprend : « Je reçois ça je lui dis : " J dois comprendre quoi, que vous me licenciez ? " ». Lorsqu'il parle des réponses de son employeur, il emploie un ton sarcastique, appuyant la mauvaise foi de son adversaire. Revenant sur les formations qu'il a demandé, il explique : « Là pour moi j'ai été licencié parce que j'ai pas fermé ma gueule, moi je vais pas prendre une faute d'un truc pas dégradé » Son ton marque l'injustice qu'il ressent. Le juriste demande « Mais l'assurance de votre employeur, elle couvre pas ce genre de dégâts ? », « Ah mais môssieur n'est pas assuré pour ça ! » répond Marco. Armand revient alors sur les obligations de l'employeur, « là il ne fait pas ce qu'il faut » conclue-t-il. Marco esquisse un sourire. Le juriste insinue clairement que l'employeur cherche à se débarrasser de son employé : « quand on veut se débarrasser de son chien on dit qu'il a la rage vous comprenez ? Vous en dehors de cet incident, vous avez toujours donné satisfaction ? (La question semble rhétorique, presque une affirmation).

(Marco) - Ah toujours [soupon de fierté].

(Armand) – Oui donc votre employeur il fait un caprice. Mais vous avez demandé cette formation, vous n'êtes pas formé par l'entreprise ? »

Marco répond par la négative, il explique que c'est aussi pour ça que l'employeur peut se permettre de se débarrasser de lui : « Il peut prendre le premier gars dans le parc là [montre le parc par la fenêtre] et y'aura pas de formation.

(Armand) - Vous avez une convention collective ?

(Marco) - Euh bah ça je sais pas, je crois pas.

(Armand) - Vous avez un bulletin de paye sur vous ?

(Marco) - J'ai tout pris ! »

Il a effectivement une convention collective, le juriste la consulte sur LegiFrance.

« C'est bizarre qu'ils aient pas vérifié, précise Armand, [pause] Ben il essaye de se débarrasser de vous quoi, moi c'est la manière de faire qui me dérange ». Armand change de ton, il est plus complice lorsqu'il demande : « Tot' employeur, il vous a tout payé ? Toutes vos heures, tous vos congés, tout ? »

Le visage de Marco se fend d'un sourire malicieux : « Non. » Marco explique que l'employeur « ne fonctionne pas comme ça » et qu'il « dit que lui il connaît la loi ».

Marco et ses collègues sont payés à la tâche, et non à l'heure. Armand réplique « Oui ben lui il fait visiblement sa propre loi mais c'est pas comme ça que ça marche. Les gens dans la vie qui vous disent qu'ils connaissent la loi ... ben ils vont pas la respecter, ils disent qu'ils ont un avocat, mais ils s'en servent pour faire n'importe quoi ». Il explique « il y a un rapport de force, il faut faire levier, réclamez vos heures manquantes s'ils veulent vous virer, vous leur dites "vous pouvez me licencier, mais vous me devez ces-heures là ou moi je vais aux prud'homme" ». L'homme se montre attentif lorsque le juriste lui montre le formulaire sur l'écran et lui explique la démarche. « Vous pouvez aussi voir avec l'inspection du travail, ajoute Armand. (Marco) - D'accord. [il se ragaillardit] Un petit contrôle ça lui fera pas de mal [il sourit] ». « J'veux pas lui faire de cadeau » répète-il en sortant comme pour s'en convaincre.

Lorsque Marco présente la situation au début du rendez-vous, il est méfiant. Il n'est visiblement pas habitué à ce genre de discussion et semble faire montre des signes typiques d'un rapport antagoniste au droit comme ses marques d'impolitesse, qui restent limitées du fait des conséquences qu'il imagine être celles de gestes plus francs. Au départ, ses explications sont sommaires et son ton dédaigneux. Mais petit à petit, sa méfiance laisse place à une forme de timidité. Il est un peu décontenancé de voir le juriste s'inquiéter de sa santé, et à mesure que le rendez-vous avance, il tisse une entente avec le juriste. Armand emploie plusieurs approches, sans que nous ne puissions affirmer à quel point elles sont réfléchies. L'usage de questions rhétoriques (« vous avez toujours donné satisfaction », « vous l'avez insulté ? ») permet par exemple à Marco de comprendre qu'Armand lui donne des arguments, presque en sous-main, lui fait comprendre qu'il n'a pas à qu'inquiéter, puisque les accusations de son employeur sont sans fondement. Enfin, Armand se saisit de la volonté toujours renouvelée de Marco de critiquer les méthodes de son employeur, pour développer avec lui les arguments qui lui permettront peut-être de réussir l'épreuve de grandeur devant la Justice, c'est pourquoi il lance lui-même le sujet des heures non-payées, dont Marco n'avait fait aucune mention. Comme il l'explique lui-même, il y a un « rapport de force » entre Marco et son employeur, et par son approche, Armand s'est fait accepter comme un allié, une personne de confiance, de bon conseil, et a rétabli la Justice comme arbitre objectif et plus comme arme du puissant, du patron, dans la perception de Marco. Marco repart un peu inquiet, mais déterminé à mobiliser le droit plus avant, à saisir la Justice. Armand a réussi à l'accompagner du statut de « victime de la Justice dominante », à celui de justiciable prêt à défendre ses droits, mais seulement au prix d'un travail de construction de la confiance qui repose sur l'usage contrôlé de la familiarité.

La confiance passe aussi par la mise en avant du deuxième corps du juriste, ce qui peut prendre différentes formes selon les « styles ». Armand utilise fréquemment des exemples personnels lorsque les informations juridiques ne sont pas suffisantes ou laissent les justiciables insatisfaits. « Vous savez j'ai ma belle-sœur / ma femme / une dame qui est venue me voir, à qui il est arrivé la même chose » lance-t-il parfois. Ce ne sont pas là des anecdotes inventées, mais Armand les mobilise pour présenter le parcours d'une personne similaire au justiciable, qui a vécu une situation de même nature, et qui a pu grâce à la Justice obtenir gain de cause. Comme dans les autres formes de familiarité que nous avons évoquées, le travail de rapprochement du juriste vers les justiciables consiste à trouver le point d'équilibre, celui où se situent les justiciables dans leur

mobilisation du droit afin de les aider à poursuivre. Le but de l'entretien est donc de trouver un commun, de construire une intersubjectivité qui conditionne la capacité du juriste à faire avancer les justiciables vers le droit, et la volonté des justiciables à le suivre. Ce n'est que par cet effort commun, celui des justiciables vers la Justice, et celui de la Justice vers les justiciables, par l'action du juriste, que l'accès au droit est rendu possible.

Conclusions

Après avoir rendu compte des éléments, notamment structurels, qui définissaient le rapport des usagers à la Justice et aux structures d'accès au droit, nous nous sommes penchés, dans ce troisième chapitre, sur la façon dont ces différents éléments entraînent en jeu dans la réalité du rendez-vous juridique. Pour cela, nous avons décrit la marge de manœuvre structurelle dont disposent les agents d'accès au droit. En contact direct avec le public, ils ont une position de *street-level bureaucrats*. Comme toutes les institutions, les structures d'accès au droit reposent sur des règles qui ne sont jamais suffisantes à assurer son bon fonctionnement. C'est la marge de manœuvre des agents qui comble cette insuffisance, car elle permet d'ajuster le fonctionnement de l'administration à la particularité des situations des usagers. Cette marge de manœuvre implique d'une part la mise en place de routines, qui naissent de l'expérience des agents, et d'autre part une certaine opposition entre la règle et la façon dont les *street-level bureaucrats*, qui ont le monopole de son application, l'adaptent à la « réalité du terrain ». Elle peut consister à mettre en place un complément à la règle, ou à l'outrepasser pour répondre à des impératifs perçus comme plus légitimes ou justes, comme la qualité du service, ou le respect de valeurs personnelles, mélange de construits sociaux et d'expérience personnelle. Dans la pratique, la marge de manœuvre permet au juriste d'osciller entre sa position d'exécutant de la règle, et sa position de personne, les deux corps du juriste. Le second corps du juriste lui permet d'exprimer, notamment dans les routines qu'il met en place seul, et qui forment son « style », ses motivations personnelles.

Les juristes des structures d'accès au droit sont pour beaucoup animés d'une part par une volonté de lutter contre l'injustice, qu'elle soit définie légalement ou par d'autres normes qu'ils jugent pertinentes sur le moment. Ils ont, comme les justiciables un sens de la justice. Cette lutte contre l'injustice trouve son prolongement dans la volonté d'aider les usagers, et pas seulement sur le plan juridique. C'est cette volonté qui attire ces agents vers ce métier et ces structures, notamment s'ils ont été exposés au préalable à des milieux professionnels où l'aide n'est pas considérée comme une valeur primordiale. C'est cette volonté d'aider qui mobilise le plus le second corps du juriste, car elle implique de s'adapter aux besoins des personnes, d'une manière trop spécifique pour que la règle puisse le prévoir, et parfois en outrepassant les consignes qui définissent leurs fonctions. C'est en tant que personnes qu'ils s'engagent, ce qui implique nécessairement le besoin de définir soi-même les limites de cet engagement. Ces limites sont nécessaires, notamment face aux cas qui mettent les juristes en danger, soit parce qu'ils sont exposés à la colère d'un usager, soit parce que l'investissement nécessaire pour permettre à la situation de l'utilisateur d'être réglée est trop grand. Cette marge de manœuvre implique que le rôle des agents d'accès au droit est aussi défini par la négociation entre le juriste et les justiciables, et entre les deux corps du juriste, durant le rendez-vous, dans la réalité de l'interaction. Par leur tendance à la délégation, leur détresse ou leur colère, leurs demandes, l'exposition d'aspects personnels et l'attente d'une prise en compte personnalisée, les justiciables participent à redéfinir le rôle du juriste durant l'entretien. Ce dernier doit participer à

cette négociation des rôles, en usant notamment de sa marge de manœuvre pour se replacer dans le cadre strict de l'institution afin de se protéger, de ne pas « se faire bouffer ».

L'issue de cette négociation couvre plus que la question des rôles, le rendez-vous juridique est un espace et un moment de négociation, durant lequel le justiciable exprime des ressentis personnels et des revendications publiques, tandis que le juriste cherche à l'amener à laisser de côté les aspects personnels, et à construire une revendication publique en termes de droits. Nous avons analysé ce processus en nous appuyant sur les théories développées par Boltanski et Thévenot. L'objectif de l'accès au droit, c'est d'accompagner la mobilisation du droit en conduisant les justiciables à se placer dans un régime d'action dit de dispute en justice, à monter en généralité pour construire une dénonciation publique, en se plaçant dans la cité civique, c'est-à-dire en s'en remettant au principe supérieur commun qui définit la légitimité du droit et dont il est l'expression. Cette montée en généralité représente une épreuve de grandeur pour les justiciables, qui vont prouver qu'ils sont dans leur bon droit et que leur opposant ne l'est pas, qu'ils sont un « grand » et lui un « petit », mais pour se faire, ils doivent abandonner les éléments que le droit ne considère pas comme pertinent, qui ne dépendent pas de la cité civique. Cette tâche peut se révéler très difficile, car la situation que vivent les justiciables est souvent rattachée au monde domestique, et lorsqu'ils ne l'abordent pas uniquement sous un aspect personnel, un ensemble d'émotions, une souffrance ou une colère, ils construisent souvent une dénonciation publique qui repose au moins partiellement sur la logique de justification de la cité domestique, sur sa morale, la tradition, l'habitude, « ce qui ne se fait pas ». Abandonner ces éléments peut être très difficile, aussi bien parce que les justiciables y sont émotionnellement attachés que parce qu'ils les maîtrisent mieux et/ou estiment qu'ils sont plus susceptibles de leur donner raison ou de leur permettre d'être entendus. Pour réussir le nécessaire déplacement symbolique vers le fonctionnement du monde de la Justice, les justiciables ont donc besoin d'un accompagnement, qui se doit de commencer au point où ils en sont, afin de les accompagner dans la mobilisation du droit. C'est ici que le second corps de l'agent prend tout son sens. Le juriste joue de familiarité, va à la rencontre des justiciables en tant que personne, les rejoint dans leur définition de leur situation, pour graduellement les rapprocher d'une qualification juridique de leur situation, qui n'est obtainable qu'au prix d'un travail de construction d'un lien de confiance, qui nécessite parfois plus qu'un seul rendez-vous. Les méthodes qu'utilisent les juristes sont en grande partie des produits de leur expérience, et définissent de fait également leur « style ». Plus que l'écoute et la vulgarisation, qui restent cruciales, c'est la construction active d'une entente qui seule permet la mobilisation du droit.

Ce que ce troisième chapitre révèle et illustre, c'est à quel point le travail des juristes est nécessaire dans la mobilisation du droit par les justiciables. L'information juridique, la mise à disposition du droit, n'est qu'une part minime de leur travail et n'est que très rarement suffisante pour qu'un justiciable ait recours à la Justice. C'est aussi pour cette raison que les outils dématérialisés d'accès au droit ne peuvent être efficaces : ils ne répondent pas à l'ensemble des besoins des justiciables. Ils ne s'adaptent pas à leur réalité personnelle, à leur spécificité, puisqu'ils proposent un traitement standardisé ; ils ne leur permettent pas de s'exprimer et d'être entendus, ne leur laisse aucun espace de négociation dans la définition de la situation et dans la répartition des rôles, puisque leur rôle et ses limites sont définies par un programme ; ils ne permettent pas de discuter d'aspects personnels, d'exprimer sa souffrance, d'obtenir du soutien ; ils ne permettent pas de construire un lien de confiance personnel nécessaire à la mobilisation du droit et à une plus forte confiance envers la

Justice ; ils ne rassurent pas face à la peur de mal faire, ne redonnent pas foi en les capacités qu'a le justiciable, ne participent pas à la construction d'un rapport positif à la Justice, ne compense pas concrètement la domination ou l'impression de domination, ... En bref, ils ne sont que le reflet de la définition technocratique de l'accès au droit : l'information juridique et l'accessibilité du droit ; mais ne couvrent en rien toute sa réalité concrète, tous les aspects de la « réalité du terrain », qui sont pourtant nécessaires à la mobilisation du droit. Tout au plus sont-ils d'utiles supports au travail des juristes. L'accès aux textes de loi, aux conventions collectives sur Internet, la possibilité d'imprimer un formulaire ou de l'envoyer par mail afin de s'assurer que le justiciable l'ai en sa possession, la prise de contact par mail (malgré ses défauts) et le référencement des structures par les moteurs de recherche qui permet à ceux qui ont les moyens et les capacités nécessaires de repérer la structure la plus proche, sont autant d'apports positifs des outils dématérialisés, qui ne présentent pas de réel problème tant qu'ils sont mis en place en complément d'autres outils plus adaptés à certains publics (le contact téléphonique, le recours manuscrit, ...) et en complément du travail des agents d'accès au droit eux-mêmes.

Conclusion

Nous sommes partis d'une question relativement générale : qu'implique l'accès au droit ; qu'est-ce que recouvre concrètement cette notion dans la réalité de sa mise en œuvre par les agents et de son utilisation par le public ? En répondant à cette question nous cherchions à rendre compte de la complexe réalité de l'accès au droit au sein des structures dédiées, afin de comprendre ce que représente l'accès au droit en général pour les justiciables, les attentes et les besoins qu'il vient combler, ou qu'il échoue à combler, et de mesurer la capacité des outils dématérialisés d'accès au droit à faire de même, voire à faire mieux.

Les politiques publiques de mise en place de ces outils numériques s'inscrivent, comme nous l'avons vu dans notre premier chapitre, dans le prolongement d'un mouvement de dématérialisation de l'état, porté par une idéologie relevant du déterminisme technique. Depuis le milieu des années 1990, la France tente de rattraper son « retard » dans le domaine du numérique, un « retard » technologique, économique, mais aussi historique. La dématérialisation est perçue par cette approche idéologique qui se veut objective, comme la suite logique du progrès des sociétés humaines, et donc de la société française. Elle est de fait considérée comme une source de bénéfices immense : la croissance économique par le numérique, la fluidification de l'appareil d'état, l'initiative citoyenne, ... et comme un passage inévitable pour toute société, dans la marche du progrès qui n'est pas une trajectoire mais un parcours, une ligne unique. De fait, le non-recours aux outils dématérialisés est compris comme un retard, un déficit, qui conditionne les politiques publiques, dont l'objet devient dès lors la réduction de la « fracture numérique », de l'écart entre ceux qui ont et ceux qui n'ont pas les moyens et les compétences d'utiliser les outils numériques. C'est par rapport à cette vision technocratique que nous avons cherché à prendre du recul, en replaçant les dernières avancées de la dématérialisation de la Justice dans le prolongement des politiques d'accessibilité des droits et des services, dont sont également issues les structures d'accès au droit. Pour se faire, seule une enquête de terrain était en mesure de mettre au jour les éléments largement ignorés par les promoteurs de la dématérialisation, et souvent ignorés par ses commentateurs.

Comme l'on révélé les semaines que nous avons passé au sein des structures, auprès des agents et des justiciables, l'accès à la Justice, au droit, ne se limite pas au recours à l'institution. C'est bien la notion de mobilisation du droit qui permet de comprendre la trajectoire des justiciables vers et au sein de l'institution judiciaire. Cette notion de mobilisation implique qu'une partie de l'accès au droit se joue avant de saisir la Justice, ou même d'être informé de ses droits. La Justice n'est que rarement considérée comme un acteur vers qui les justiciables se tournent avec confiance pour les défendre face à l'injustice, elle est bien plus souvent vectrice d'une impression d'étrangeté et de domination, qui éloigne les justiciables du droit, autant par leur propre peur d'y être confrontés, que par la peur des conséquences symboliques et sociales de cette confrontation. Mobiliser le droit c'est aussi dans certains cas autoriser une ingérence de la Justice dans le quotidien, ou dans la vie privée, et donc potentiellement endommager les relations interpersonnelles, ou le lien social du groupe. L'accès au droit implique beaucoup plus d'obstacles que les tâches difficiles et inhabituelles qui caractérisent les chemins du droit vers la Justice, Pour être accessible, il ne suffit pas au droit d'être à portée, il faut qu'il apparaisse comme approprié,

mobilisable, approchable, praticable, qu'il représente un risque acceptable et que sa mobilisation fasse sens pour les justiciables. Mobiliser le droit implique un coûteux déplacement symbolique, que les outils dématérialisés ne visent en rien à limiter, se contentant de réduire les déplacements physiques, en ayant tout de même un impact sur certains délais, parfois difficiles à supporter du fait du sentiment d'urgence qui anime les justiciables.

Ce déplacement symbolique implique plus que de construire une familiarité à la Justice, une connaissance du droit. Contrairement à ce que les outils dématérialisés qui se présentent comme leur équivalent sous-entend de fait, les juristes ne sont pas limités à un rôle d'information juridique. Pour les justiciables, la mobilisation du droit implique de définir sa situation d'une façon bien particulière, définit par une institution à laquelle ils s'identifient peu, ce qui représente un coût, l'abandon d'un ensemble de considérations, de ressentis, d'arguments, pour se soumettre au fonctionnement de l'appareil judiciaire, et lui faire confiance plutôt que de fuir, d'abandonner. Mobiliser le droit c'est accepter de qualifier sa situation en termes de droit, et pas seulement le faire ; c'est laisser de côté la souffrance, les émotions, les représentations du monde domestique, les arguments construits, qui sont parfois les seuls piliers de la volonté de mobiliser le droit, pour s'en remettre à une logique d'argumentation spécifique, que l'on maîtrise souvent assez peu sous sa forme juridique. C'est pourquoi le travail des juristes, et la marge de manœuvre inhérente à leur poste est si importante, parce qu'elle leur permet de construire les conditions d'une confiance, fût-elle interpersonnelle en premier lieu, qui conduit les justiciables à lâcher prise, du moins dans une certaine mesure, suffisante (ou non) à ce qu'ils sautent le pas. Les coûts du déplacement symbolique sont considérables, et souvent seul le travail du juriste et la confiance qu'il inspire à force d'efforts en ce sens permettent de les rendre acceptables.

Cette « réalité du terrain » est ignorée par les politiques publiques de dématérialisation et par la vision technocratique de l'accessibilité. Les outils dématérialisés ne permettent en rien d'effectuer ce travail de mise en lien, de confiance, d'accompagnement vers le droit, qui est pourtant nécessaire pour les justiciables que nous avons observés. De fait, ils ne sont au mieux que des aides auxiliaires, des outils incomplets, des compléments, qui servent d'avantage aux agents qu'aux justiciables, tout en justifiant un éloignement des structures, en se faisant la béquille d'un service public en retrait territorial, accessible par des chemins du droit jonchés de nouveaux obstacles, une nouvelle distance, de nouvelles compétences à acquérir, de nouvelles raisons d'abandonner. En effet la dématérialisation accompagne également l'abandon de la proximité des services publics, un mouvement général qui éloigne les usagers de leurs droits, en supposant qu'il suffit qu'ils aient accès à Internet, et qu'ils soient formés à son utilisation, pour que les problèmes soient résolus, pour que l'outil dématérialisé remplace le guichet. On observe cependant en France des premières marques de recul de cette idée, ou du moins peut-on les interpréter comme telles, pensons par exemple à l'implantation récente des France-Services qui, s'ils placent toujours les usagers dans une logique d'accessibilité, qui les contraint à aller eux-mêmes chercher leurs droits, et donc crée une distinction entre ceux qui sont en mesure de le faire et ceux qui ne le sont pas, a au moins le mérite de compenser le recentrement urbain des services, sans avoir recours à des solutions dont l'intérêt est défendu plus par une idéologie habillée de chiffres que par la preuve d'une réponse appropriée aux besoins des populations.

Pour finir sur les structures d'accès au droit, notons que nos observations soulèvent une autre question. Les très nombreuses difficultés que rencontrent les justiciables peuvent être

comprises, y compris par les agents d'accès au droit selon le contexte, comme relevant une fois encore de leur déficience, non pas au sens psychiatrique bien sûr, mais au sens général de manque par rapport à la normale. Ce sont des « publics vulnérables », des « pauvres gens », et l'aide qui leur est apportée relève moins d'un respect de leurs droits que d'une forme de charité. À l'inverse, ces difficultés peuvent être interprétées comme une injustice, comme un manque d'adaptation de l'institution judiciaire aux besoins des justiciables, qui préfère mettre en places des structures tiers pour conduire les justiciables jusqu'à elle plutôt que d'aller les chercher, ou de faire en sorte qu'ils puissent venir la chercher. Et c'est précisément cette posture de la Justice, de la « grande Justice » qu'il pourrait être intéressant d'interroger. Car l'obstacle principal au travail de construction de la confiance et d'accompagnement vers la mobilisation du droit que réalisent les juristes, c'est la Justice elle-même. Pour convaincre les justiciables de franchir le pas, de se saisir de leurs droits, les juristes sont amenés à présenter une image plus positive de la Justice que celle que nourrissent beaucoup de justiciables. Mais si les inquiétudes et les critiques que ces derniers entretiennent à l'égard de la Justice sont parfois un peu fantasmées, elles ne sont pas pour autant de simples divagations. Si les justiciables se sentent dominés par la Justice, c'est aussi parce qu'elle est un monde dominant, par sa légitimité sociale, par son pouvoir sur les individus. Les justiciables ne font pas que le croire, certains le savent, l'on vécu, ont été impuissants, humiliés, ont connu l'injustice du traitement des dossiers, ont été renvoyés à leur condition sociale, et se sont vus privés de leurs droits, parce qu'ils étaient simplement accessibles, dans le sens où personne ne les empêchait de s'en saisir, mais impossibles à atteindre. L'exemple de Jamila que nous citons dans notre développement en est une illustration, mais nous avons rencontrés plusieurs exemples similaires. Parfois le justiciable joue le jeu, fait ce qu'on lui dit, marche avec l'agent qui l'accompagne, acquiert du capital procédural, connaît ses droits, fait les démarches, et se heurte finalement à un refus, à un rejet, parce que l'avocat dont l'expertise serait cruciale n'accepte pas l'aide juridictionnelle, parce que les services se renvoient la balle, parce que le justiciable ne peut pas payer. Et bien sûr il existe des solutions prévues par la Justice, il y a les avocats commis d'office, la possibilité de se défendre seul, selon le type d'audience, il y a l'aide juridictionnelle. Mais ces voies restent souvent des voies d'échec, Jamila va devoir constituer son dossier seule, sans même parler français. C'est la principale limite de l'accès au droit, de la « petite Justice », elle reste soumise au fonctionnement de la grande, et à ses limites, ses travers, ses injustices. L'accès au droit n'est pas toujours un accès à la Justice, et l'accès à la Justice un accès à la justice ...

BIBLIOGRAPHIE

- « Etalab », Data.gouv.fr. <https://www.data.gouv.fr/fr/organizations/etalab/>
- Aidinlis, S. (2019) Defining the 'legal': two conceptions of legal consciousness and legal alienation in administrative justice research, *Journal of Social Welfare and Family Law*, 41:4, 495-513, DOI: [10.1080/09649069.2019.1663024](https://doi.org/10.1080/09649069.2019.1663024)
- Amrani Mekki, .S (2021), [Actes de colloques] Regard sur la loi « Belloubet », *Lexbase Avocats*. <https://www.lexbase.fr/revues-juridiques/69692237-actesdecolloquesregardsurlaloibelloubet>
- Amrani Mekki, .S (2021), [Actes de colloques] Regard sur la loi « Belloubet », *Lexbase Avocats*. <https://www.lexbase.fr/revues-juridiques/69692237-actesdecolloquesregardsurlaloibelloubet>
- Babonneau, M., (16/01/2018), Chantiers de la justice : la transformation numérique, « cœur du réacteur ». *Dalloz Actualités*. <https://www.dalloz-actualite.fr/flash/chantiers-de-justice-transformation-numerique-coeur-du-reacteur>
- Belley, J.-G. (1979). Review of [REVON, C. (dir) (1979). *Boutiques de droit*, Paris, Solin] *Les Cahiers de droit*, 20(4), 936–938. <https://doi.org/10.7202/042353ar>
- Ben Youssef, A. (2004). Les quatre dimensions de la fracture numérique. *Réseaux*, 127-128, 181-209. <https://www.cairn.info/revue--2004-5-page-181.htm>.
- Besson, E. (2008), Plan de développement de l'économie numérique, France Numérique 2012, Secrétariat d'état chargé de la prospective, de l'évaluation des politiques publiques et du développement de l'économie numérique.
- Blankenburg E. (1994). La mobilisation du droit. Les conditions du recours et du non-recours à la Justice. *Droit et société*, n°28 « Le sang : les veines du social ». pp. 691-703. DOI : <https://doi.org/10.3406/dreso.1994.1305> URL : www.persee.fr/doc/dreso_0769-3362_1994_num_28_1_1305
- Boltanski, L. (1990). *L'amour et la justice comme compétences: Trois essais de sociologie de l'action*. Éditions Métailié. <https://doi.org/10.3917/meta.bolta.1990.01>
- Bouquet, B. & Jaeger, M. (2015). L'e-inclusion, un levier ?. *Vie sociale*, 11, 185-192. <https://doi.org/10.3917/vsoc.153.0185>
- Bourdieu, P. (1990). Droit et passe-droit: Le champ des pouvoirs territoriaux et la mise en oeuvre des règlements. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 81-82, 86-96. <https://doi.org/10.3917/arss.p1990.81n1.0086>
- Brotcorne, P. & Valenduc, G. (2009). Les compétences numériques et les inégalités dans les usages d'Internet: Comment réduire ces inégalités ?. *Les Cahiers du numérique*, 5, 45-68. <https://www.cairn.info/revue--2009-1-page-45.htm>.
- Cahu, É. (2015). De la réforme de la carte judiciaire ou l'instrumentalisation de critères objectifs au service d'un nouveau rapport scalaire de pouvoir. *Annales de géographie*, 701, 5-30. <https://doi.org/10.3917/ag.701.0005>
- Cefai, D. (2015). « Mondes sociaux », *SociologieS* [En ligne], Dossiers, consulté le 17 août 2023. URL : <http://journals.openedition.org/sociologies/4921> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/sociologies.4921>

- Chassagnard-pinet, S. (Dir.), Benard-vincent, G., Chantepie, G., Fortunato, A., Guerlin, G., Le Bescond de CoatponT, M., Roberge, J.-F., & Tricoit, J.-P. (2021). *Le e-règlement extrajudiciaire des différends. Le déploiement d'une justice alternative en ligne* (18.28). Institut des études et de la recherche sur le droit et la justice.
- Commission des Finances du Sénat (2004), Pour une administration électronique au service du citoyen , Rapport d'information n° 402 (2003-2004)
- Commission des Finances du Sénat (2017). Projet de loi de finances pour 2018 : Justice. Rapport général n° 108 (2017-2018), tome III, annexe 18, déposé le 23 novembre 2017
- Commission des Lois du Sénat (2012). La réforme de la carte judiciaire : une occasion manquée. Rapport d'information n° 662 (2011-2012)
- Commission nationale française de l'Unesco, « Fracture numérique », dans La société de l'information : glossaire critique, Paris, La Documentation française, 2005. (Cité par) Bouquet, B. & Jaeger, M. (2015). L'e-inclusion, un levier ?. *Vie sociale*, 11, 185-192. <https://doi.org/10.3917/vsoc.153.0185>
- Conseil des ministres du 8 juillet 1998. Réforme de l'État, *vie publique.fr*, <https://www.vie-publique.fr/discours/158455-conseil-des-ministres-du-8-juillet-1998-reforme-de-letat>.
- CREDOC, (2020). Enquête sur les conditions de vie et aspirations des Français.
- De nouvelles voies d'accès. (2005). *Les Cahiers Dynamiques*, 35, 34-36. <https://doi.org/10.3917/lcd.035.0034>
- Des Grottes, M. (2018). Audrey Hilaire, chef de projet PORTALIS à la DSJ : « Le vrai saut numérique pour le ministère de la Justice, c'est le portail du justiciable, en service au premier semestre 2019 ». *Actualités du droit*, Lamyne. <https://www.actualitesdudroit.fr/browse/vie-des-professions-juridiques-et-judiciaires/magistrat/18193/audrey-hilaire-chef-de-projet-portalis-a-la-dsj-le-vrai-saut-numerique-pour-le-ministere-de-la-justice-c-est-le-portail-du-justiciable-en-service-au-premier-semester-2019>
- Deville, C. (2018). Les chemins du droit. Ethnographie des parcours d'accès au RSA en milieu rural. *Gouvernement et Action Publique*, 017(3), 83–112. <https://doi.org/10.3917/gap.183.0083>
- Drouard, J., Erhel, S., Jacob, F., Lumeau, M., & Suire, R. (2021). Usages problématiques d'Internet: un état des lieux de la fracture numérique de troisième niveau en France.
- Dubois V. (1999). *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*. Économica
- Duvoux (2009), *L'autonomie des Assistés*, PUF
- E-administration : du PAGSI au programme Action publique 2022. *Vie-publique.fr*
- E-barreau et dématérialisation des procédures : « on ne va pas faire une justice virtuelle ». (2010). *La semaine juridique* - édition générale - n° 3 - 18 janvier 2010
- Enquête sur l'illectronisme en France (s.d) CSAresearch. https://sps.fr/wp-content/uploads/2018/06/Typologie_Illectronistes_110518.pdf

- Fracture numérique : l'illectronisme concerne plus de 15% de la population en 2021 (2023), Vie Publique. <https://www.vie-publique.fr/en-bref/290057-fracture-numerique-lillelectronisme-touche-plus-de-15-de-la-population>
- Franco, R. (2006). La fracture numérique : diagnostic et parades. *Politique étrangère*, , 531-544. <https://doi.org/10.3917/pe.063.0531>
- Guichard É. (2011), « Le mythe de la fracture numérique », in Guichard É. (dir.), *Regards croisés sur l'Internet*, Villeurbanne (69), Presses de l'Esssib, p. 69-100. Accessible en ligne sur <http://barthes.enssib.fr/>.
- Herpin, N. (2013). Deux approches de la justice en France et aux États-Unis. L'application de la loi en perspective. *Droit et société*, 85, 641-652. <https://doi.org/10.3917/drs.085.0641>
- Hilal, M., Le Gallo, J., Tirvaudey, C. [Fiche de présentation du projet]. *Dématérialisation et accès à la justice : les acteurs de la justice et le numérique en Bourgogne Franche-Comté (DEMAJUST)*.
- Kaluszynski, M. (2014). Accompagner l'État ou le contester ? Le mouvement « Critique du droit » en France. Des juristes en rébellion, *Criminocorpus* [En ligne], Les rebelles face à la justice, consulté le 10 août 2023. URL : <http://journals.openedition.org/criminocorpus/2831> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/criminocorpus.2831>
- Karine Lemercier, [Actes de colloques] *La dématérialisation progressive de l'accès à la justice*, Lexbase Avocats, juillet 2021
- La justice est-elle proche de ceux qui en ont besoin ? Fiche thématique. Vie Publique.fr. <https://www.vie-publique.fr/fiches/38060-la-justice-est-elle-proche-de-ceux-qui-en-ont-besoin>.
- Lascoumes, P., & Le Bourhis, J.-P. (1996). Des « passe-droits » aux passes du droit. La mise en œuvre socio-juridique de l'action publique. *Droit et Société*, 32, 51–73.
- LOI n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice
- Ministère de la Justice (15/01/2018), *Restitution des Chantiers de la Justice*, Justice.gouv.fr. <https://www.justice.gouv.fr/actualites/actualite/restitution-chantiers-justice>
- Nachi, M. (2006). *Introduction à la sociologie pragmatique*. Armand Colin
- Ollivier, B. (2006). Fracture numérique : ne soyons pas dupes des mots. *Hermès, La Revue*, 45, 33-40. <https://doi.org/10.4267/2042/24032>
- Péliasse, J. (2005). A-t-on conscience du droit ? Autour des Legal Consciousness Studies. *Genèses*, 59(2), 114 à 130. <https://doi.org/10.3917/gen.059.0114>
- Plan de numérisation de la Justice : un rattrapage plus qu'une transformation (2022), *Gazette du Palais*.
- Plan de transformation numérique du ministère de la Justice, communiqué de presse, Ministère de la justice, justice.gouv.fr
- Plantard, P. (2021). La fracture numérique : mythe ou réalité ?. *Éducation Permanente*, 226, 99-110. <https://doi.org/10.3917/edpe.226.0099>

- Qualité des services numériques : deux nouveaux outils pour suivre l'avancée de la dématérialisation et recueillir l'avis des usagers, (2019) Numerique.gouv.fr
- Renoux, T. (2017). L'autorité judiciaire, un service public|. *Les Cahiers de la Justice*, 2, 331-346. <https://doi.org/10.3917/cdlj.1702.0331>
- Revon C. (dir) (1979). *Boutiques de droit*, Solin
- Scherer, T. [Focus] De la communication par voie électronique en matière civile à la communication électronique pénale ?, *La lettre juridique*, octobre 2022
- Spire, A., & Weidenfeld, K. (2011). Le tribunal administratif : une affaire d'initiés ? Les inégalités d'accès à la justice et la distribution du capital procédural. *Droit et Société*, 79(3), 689–713. <https://doi.org/10.3917/drs.079.0689>
- Tamanaha, B. Z., (1993). The folly of the « social scientific » concept of legal pluralism. *Journal of law and society*, 20 (2) 192 à 217
- Thieulin, B. (2018). Gouverner à l'heure de la révolution des pouvoirs. *Pouvoirs*, 164, 19-30. <https://doi.org/10.3917/pouv.164.0019>
- Weber, E. (1976). *La fin des terroirs*. Stanford University Press (Ed française : 1983, Librairie Arthème Fayard et Recherches). p.84

ANNEXES

Annuaire

- [Annuaire des services de l'administration](#)

Sites internet publics

- [nationaux, locaux](#)
- [européens](#)
- [organisations internationales](#)
- [Etats étrangers](#)

Textes et rapports

- [Legifrance](#) : journal officiel, codes, actualité juridique...
- [Rapports publics](#)

Emplois dans les administrations

- [de l'Etat](#)
- [des collectivités locales](#)

PROFESSIONNELS ET ENTREPRISES

- [Formulaires en ligne](#)
- [Déclarations sociales](#)
- [Questions-réponses](#)
- [Marchés publics](#) (BOAMP)

Tapez les mots de votre recherche

VOS DROITS ET DÉMARCHES

- [Formulaires en ligne](#)
- [Adresses locales](#)


Rapiers


Formation


Déménagement


Couples


Enfants


Succession

- [Achat, argent](#)
- [Armée](#)
- [Assurance](#)
- [Consommation](#)
- [Elections](#)
- [Emploi, travail](#)
- [Enseignement](#)
- [Environnement](#)
- [Etrangers en France](#)
- [Europe](#)
- [Famille](#)
- [Formation](#)
- [Handicapés](#)
- [Impôts, taxes et douane](#)
- [Justice](#)
- [Logement](#)
- [Papiers](#)
- [Relations avec l'administration](#)
- [Retraite](#)
- [Santé](#)
- [Transports](#)
- [Vacances, loisirs](#)
- [Vie associative](#)

? [Posez votre question à l'administration](#)

Actualités

[LA METEO DU JOUR](#)

[INFORMATION ROUTIERE](#)

[INFORMATION SUR LA SUPPRESSION DES FICHES D'ETAT CIVIL](#)

[COMMUNICATIONS TELEPHONIQUES LOCALES](#)
baisse des tarifs de France Telecom à partir du 5 décembre 2000

[SALON DU LIVRE DE JEUNESSE](#)
Montreuil (93)
du 29 novembre au 4 décembre

[toute l'actualité](#)

La lettre d'actualité

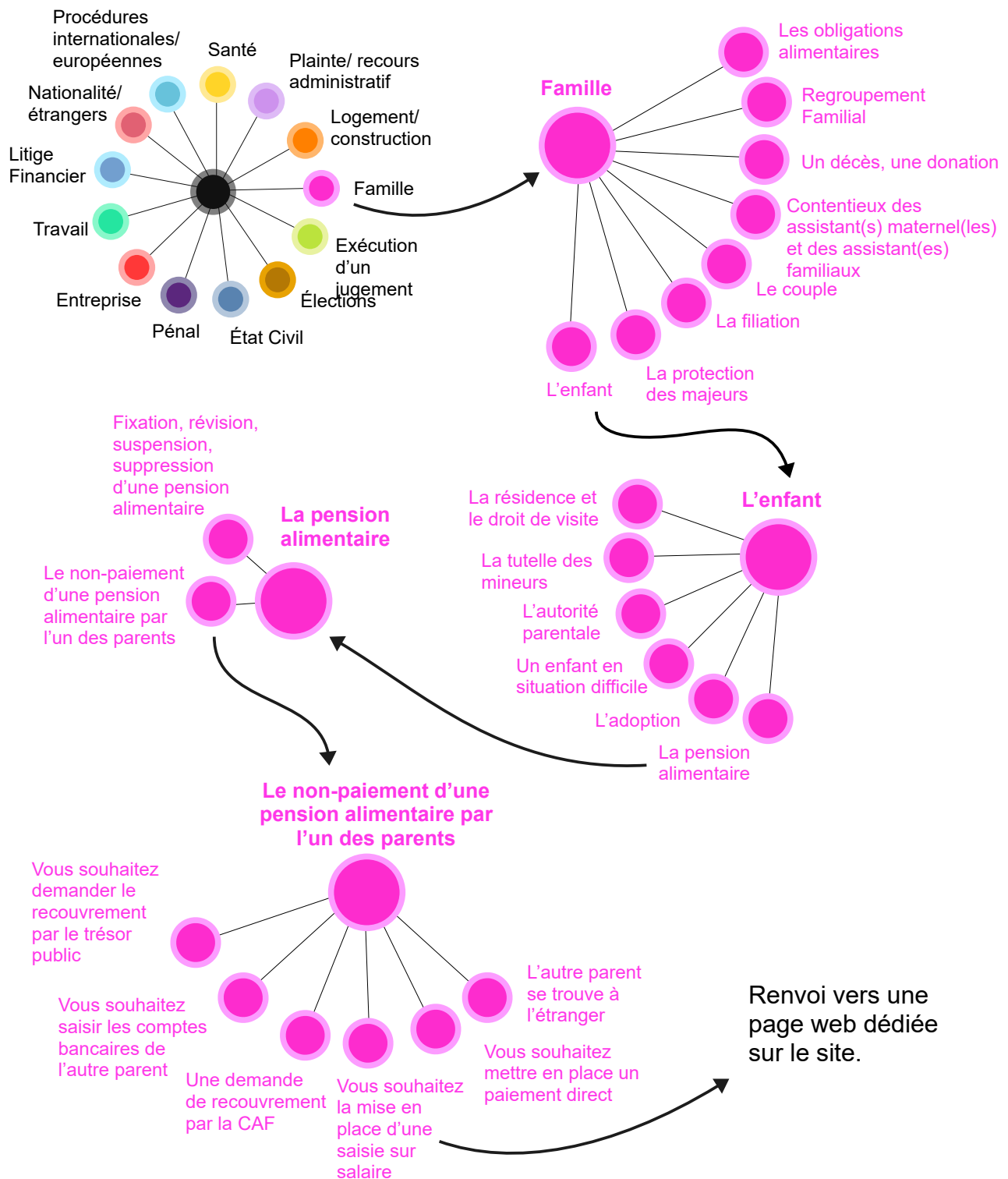
Pour la recevoir, tapez votre mél.

[Consulter les archives](#)
[Droit d'accès et de rectification](#)

[Aide](#) | [Qui réalise service-public.fr](#) | [Etablir un lien](#) | [Votre avis sur le site](#) | [Dossier de presse](#)

© 2000 La Documentation française

Annexe 1 : Page d'accueil du site Service-Public.fr telle qu'elle apparaissait en 2000



Annexe 2 : Schéma à titre d'exemple, représentant le chemin à parcourir dans le diagramme dynamique de la page d'accueil de Justice.fr pour obtenir les informations concernant la mise en place d'une saisie sur salaire suite au non-paiement de la pension alimentaire par l'un des parents après une séparation ou un divorce.

Lutter contre les violences faites aux jeunes femmes

Le violentomètre



Annexe 3 : Le violentomètre. Disponible dans les salles d'attente du CIDFF et de certains points-justice.

Tableau récapitulatif des enquêtés. Seuls les justiciables observés en rendez-vous et/ou interrogés en entretiens ont été répertoriés. Les observations à l'accueil des structures n'ont pas fait l'objet d'un tel classement de notre part.

Enquêté(s)	Observation (oui/non)	Entretien (oui/non)	Âge	Profession
Aminata	Oui	Non	~30	Employée
Amira	Oui	Non	~45	Femme au foyer
André	Oui	Oui	~60	Cadre
Andréa	Oui	Non	68	Retraitée
Aya	Oui	Oui	~25	Indéterminé
Belina	Oui	Non	~60	Indéterminé
Bernard	Oui	Non	78	Indéterminé (actif, faible revenu)
Camille et Cédric	Oui	Oui	~25	Indéterminé (actifs)
Cathy	Oui	Oui	44	Indéterminé
Cécile	Oui	Non	~35	Indéterminé
Chantal	Oui	Non	~40	Dentiste
Christelle	Oui	Non	59	Assistante scolaire en école primaire
Cynthia	Oui	Non	~30	Employée de foyer d'accueil pour personnes âgées
Églantine	Oui	Oui	52	Médecin
Élise	Oui	Non	43	Sans-emploi
Ethan	Oui	Oui	52	Artisan
Étienne	Oui	Oui	43	Sans-emploi
Farid	Non	Oui	55	Employé
Fatma et Fairouz	Oui	Oui	~50/~20	Mère au foyer / Indéterminé
Frédéric	Oui	Oui	47	Ouvrier en carrosserie
Ibrahim et Sohan	Oui	Oui	~30/~25	Indéterminé / ouvrier agricole
Jamila	Oui	Non	~45	Femme au foyer
Jeannine	Oui	Non	88	Retraitée
Jordan	Non	Oui	29	Ouvrier

Josiane	Oui	Oui	~75	Assistante maternelle
Karim	Oui	Non	~40	Employé
Kim	Oui	Oui	22	Employée d'entrepôt
Lison	Oui	Oui	~35	Infirmière
Louis	Oui	Oui	~40	Artisan électricien
M.Mentouri	Oui	Oui	~45	Agent d'entretien de nuit
M.Mentouri (2e RDV)	Oui	Non	~45	Agent d'entretien de nuit
Madeleine	Oui	Oui	59	Sans-emploi (situation de handicap)
Marco	Oui	Non	34	Déménageur
Marine	Oui	Non	~50	Employée de mairie
Méline	Oui	Oui	21	Employée de boulangerie
Michel	Oui	Oui	71	Agriculteur
Mme. Khaldoun et son assistante sociale	Oui	Non	?	Sans-emploi
Monique	Oui	Oui	62	Sans-emploi
Mounia	Oui	Oui	48	Mère au foyer
Murielle	Oui	Oui	72	Retraitée
Noël, Fabienne et Jacote	Oui	Non	~65	Indéterminé (agricole ?)
Non nommé	Oui	Oui	43	Sans-emploi
Non nommé	Oui	Non	~40	Mère au foyer
Non nommé	Oui	Non	60	Sans-emploi (situation de handicap)
Non nommé	Oui	Non	62	Retraitée
Non nommé	Oui	Oui	57	Employé
Non nommé	Oui	Non	~50	Travailleur non-déclaré
Non nommé	Oui	Non	63	Retraitée
Non nommé	Oui	Non	65	Retraitée
Non nommé	Oui	Non	~35	Employé de bureau

Non nommé	Oui	Non	33	Employée
Non nommé	Oui	Non	58	Indéterminé
Non nommé	Oui	Non	65	Retraité
Non nommé	Oui	Oui	38	Illustratrice
Non nommé	Oui (tel)	Non	?	Professeure de chant
Non nommé	Oui (tel)	Non	37	Électrotechnicien
Non nommé	Oui	Non	~20	Assistante d'éducation
Non nommé	Oui	Oui	23	Sans-emploi
Non nommé	Oui	Non	55	Agent de production
Non nommé	Oui	Non	37	Indéterminé (active)
Non nommé	Oui	Non	50	Employée
Non nommé	Oui	Oui	~45	Sans-emploi
Non nommé	Oui	Non	~35	Employée
Non nommé	Oui	Oui	~40	Indéterminé
Non nommé	Oui	Non	~35	Employée
Non nommé	Oui	Non	36	Employée
Non nommé	Oui	Non	~25	Sans-emploi (formation petite-enfance)
Non nommé	Oui	Non	57	Retraîtée
Non nommé	Oui	Non	~35	Indéterminé
Non nommé	Oui	Oui	28	Sculptrice, employée temps partiel
Non nommé	Oui	Non	39	Employée dans une association
Non nommé	Oui	Oui	~45	Femme au foyer
Non nommé	Oui	Oui	~65	Retraîtée
Non nommé (couple)	Non	Oui	59/63	Employée / Employé administratif
Non nommé (couple)	Oui	Oui	~45	Indéterminé (petits propriétaires fonciers)
Non nommé (couple)	Oui	Non	~80	Retraîtés

Non nommé (couple)	Oui	Non	~40	Indéterminé
Non nommé (couple)	Oui	Non	~30	Indéterminé
Non nommé (couple)	Oui	Non	~40	Employée / Ouvrier
Non nommé (couple)	Oui	Non	23/42	Emplois précaires indéterminés
Non nommé (couple)	Oui	Non	~35	Indéterminé
Non nommé (couple)	Oui	Non	~45/~55	Indéterminé
Non nommé (deux amies)	Oui	Non	~30	Sans emploi / indéterminé
Non nommé (Homme et assistante sociale)	Oui	Oui	27/~25	Ouvrier / Assistante sociale
Non nommé (père/fille)	Oui	Non	~55/22	Indéterminé / Étudiante
Non nommé (père/fille)	Oui	Oui	~25/~65	Retraité / Employée informatique
Roger	Non	Oui	74	Retraité
Ruben	Non	Oui	~45	Commercial
Sékou	Oui	Non	44	Conducteur de bus
Steeve	Oui	Oui	34	Ouvrier
Stéphane	Oui	Non	43	Sans-emploi
Tania	Non	Oui	36	Indéterminé

Récapitulatif de la situation et des apparitions des enquêtés mobilisés à plusieurs reprises à titre d'illustration dans le mémoire :

► **MÉLINE** : Jeune fille de 21 ans, travaille dans une boulangerie. Elle habite avec son conjoint et leur fille. Le père de Méline s'est arrangé avec un garage automobile dont il connaît bien le gérant, pour qu'elle puisse acheter une voiture. Il a prêté l'argent à Méline, pour qu'elle achète elle-même la voiture. Cette dernière s'est révélée être en très mauvais état, et désignée comme un « tombeau roulant » par un garagiste concessionnaire. Le contrôle technique de la voiture, pourtant récent, est sans doute frauduleux, et a été réalisé par le même garage qui a vendu la voiture à Méline. Lorsque Méline confronte le garagiste, il nie tout, puis son père la contacte et la menace de conséquences indéterminées si elle continue de se plaindre. Il réclame également l'argent prêté. Il finit par avoir recours à un huissier, qui laisse à Méline un avis de passage, motif initial de sa visite.

Elle apparaît en I.B.1.a pour illustrer la multiplicité des situations juridiques que peut recouvrir une situation définie comme unique par les justiciables.

Elle apparaît en I.B.1.b pour illustrer le sentiment d'injustice que ressentent les justiciables qui doivent payer pour être défendus face à un problème ou une mobilisation du droit qui n'est initialement pas de leur fait.

Elle est évoquée en I.B.1.c pour illustrer l'utilisation du recours à la Justice ou de la menace de recours à la Justice comme arme de domination dans la vie quotidienne.

Elle apparaît en I.B.1.d pour illustrer les conséquences sociales d'une mobilisation du droit, la peur de passer pour celui ou celle qui permet l'ingérence de la loi dans le quotidien.

Elle apparaît en III.C.2.a pour illustrer la difficulté à adopter un régime d'action de dispute en Justice, face à une personne proche et donc très familière, à laquelle on reste attaché, en l'occurrence son père.

Elle apparaît en III.C.2.b pour illustrer la formule d'investissement, le fait qu'acquérir une grandeur dans une cité se fait au détriment de la grandeur obtenue dans une autre.

► **JOSIANE** : Femme retraitée de 75 ans environ, assistante maternelle. Josiane garde des enfants chez elle toutes les semaines depuis 18 ans. Suite à la dénonciation d'un voisin, qui l'accuse à raison de recevoir son esthéticienne chez elle en présence des enfants qu'elle garde, elle subit une visite surprise d'une puéricultrice de la PMI (protection maternelle et infantile). La tension monte tandis que la visiteuse remarque des éléments non-conformes, et Josiane répond avec véhémence. Convoquée pour s'expliquer devant la PMI, elle vient demander de l'aide.

Elle apparaît en I.B.1.c pour illustrer les conditions de la construction d'un rapport antagoniste à la loi par l'expérience de la domination.

Elle apparaît dans les conclusions du chapitre deux, pour illustrer les formes de domination que permettent également les outils dématérialisés.

► **JAMILA** : Femme réfugiée syrienne, venue avec sa fille adolescente. Jamila et sa famille bénéficient du droit d'asile français. Mais le livret de famille qui leur a été fourni comporte des erreurs dans le prénom des enfants. Jamila a fait une première requête, que le procureur de la république a refusé. Elle souhaite saisir le tribunal administratif. Lors du rendez-vous, la juriste contacte elle-même un cabinet d'avocat, qui refuse de prendre son dossier car il n'est financièrement pas « valable », pas rentable.

Elle apparaît en I.C.2 pour illustrer l'obstacle que représente la confrontation à la « grande Justice ».

Elle est évoquée en I.C.4 en évoquant l'inégalité du rapport entre l'institution ou l'agent, et le justiciable.

Elle apparaît enfin dans l'ouverture de la conclusion finale, pour rappeler que l'une des limites principales à l'accès au droit, une fois le travail des juristes fait, reste la Justice elle-même.