

APPELS A PROJETS

Les usagers des services d'accès au droit face à la dématérialisation des procédures d'accès à la justice

Projets à faire parvenir en : 5 exemplaires

Date limite : **Vendredi 17 mai 2019**

Dépôt dans les locaux de la Mission de recherche
(avant 16 heures, prévenir Mme Sophie Sebag au
01 70 22 70 67)

Mission de recherche Droit et Justice
Ministère de la justice – Millénaire 3
35, rue de la Gare – 75019 Paris

Ou

Envoi postal : (cachet de la poste faisant foi)
Mission de recherche Droit et Justice
Ministère de la justice – Site Millénaire 3
13, place Vendôme - 75042 Paris cedex 01

mission@gip-recherche-justice.fr
www.gip-recherche-justice.fr

Le texte qui suit est un guide de réflexion pour ceux qui, quelle que soit leur discipline, ont l'intention de répondre aux appels à projets. Il présente des propositions d'orientations de recherche retenues pour ce thème, dans le cadre desquelles une large part d'initiative est laissée aux chercheurs.

Deux documents, à télécharger depuis le site de la Mission (rubrique «Présenter un projet») :

- une note rappelant les modalités de soumission des projets,
- une fiche de renseignements administratifs et financiers dûment complétée

doivent nécessairement accompagner toute réponse à cet appel à projets.

Nous vous recommandons vivement la lecture du document « modèle de convention »

Présentation de la Mission de recherche Droit et Justice

La Mission de recherche Droit et Justice est un groupement d'intérêt public (GIP) créé à l'initiative conjointe du ministère de la Justice et du Centre national de la recherche scientifique (CNRS), par une convention constitutive approuvée par arrêté du 11 février 1994. Initialement constitués pour une durée de deux ans, les statuts de la Mission ont été régulièrement renouvelés. Le dernier renouvellement, pour une durée de six années, est intervenu par arrêté du 8 février 2018.

Ce statut de groupement d'intérêt public permet la mise en commun de moyens humains, intellectuels et matériels, publics et privés, nécessaires au développement d'une activité scientifique de recherche consistant à la constitution d'un potentiel de recherche mobilisable sur l'ensemble des questions intéressant le droit et la justice, quel que soit le champ disciplinaire concerné.

La Mission a pour objectif général le développement de la recherche dans les domaines du droit et de la justice ainsi que la mobilisation des connaissances ainsi produites, notamment à l'attention des praticiens.

Elle a également vocation à :

- définir, animer, coordonner et évaluer les programmes de recherche sur le droit et la justice
- identifier et soutenir les équipes de recherche qui travaillent dans ces domaines
- favoriser les échanges entre les professionnels du droit et de la justice, les universitaires et les chercheur(e)s sur différents thèmes de recherches
- assurer la veille scientifique et tenir à jour une information permanente sur les recherches intéressant le droit et la justice, ainsi que sur leur état d'avancement
- organiser la valorisation de la recherche notamment auprès des écoles et organismes de formation concernés
- développer la coopération internationale.

→ Pour en savoir plus sur la Mission de recherche Droit et Justice :

<http://www.gip-recherche-justice.fr/>

Téléphone secrétariat : **01 70 22 70 67**

Courriel : **mission@gip-recherche-justice.fr**

Les usagers des services d'accès au droit face à la dématérialisation des procédures d'accès à la justice

Procédures dématérialisées, parloirs numériques, consolidation et sécurisation des systèmes informatiques : le ministère de la Justice s'est engagé dans un vaste processus de transformation numérique, érigé au rang de priorité, avec un objectif de 100% des démarches administratives numérisées en 2022. Dans le domaine civil, l'objectif est de dématérialiser totalement la chaîne, depuis la saisine des juridictions par le justiciable ou les auxiliaires de justice, via « Portalis », portail unique des juridictions, et de permettre le suivi de l'ensemble des affaires enregistrées sur le territoire national via le portail du Service d'accueil unique du justiciable (SAUJ)⁽¹⁾.

En 2016, 2017 et 2018, La Mission de recherche Droit et Justice a lancé trois appels à projets sur le thème « Droit, justice et numérique » avec des axes de recherche variés : *open data*, numérisation des savoirs, justice « prévisionnelle », outils de cartographie, etc. Dans le contexte de dématérialisation croissante des procédures de justice, en lien avec les demandes des directions du Ministère et les besoins exprimés sur le terrain, la Mission a souhaité privilégier la thématique de l'accès au droit des usagers pour son appel 2019. L'enjeu est de permettre l'adaptation du service public de la Justice à la culture numérique en incluant l'ensemble des usagers-justiciables. L'objectif est de faire en sorte que les évolutions prévues n'aggravent pas les inégalités territoriales⁽²⁾ (« fracture numérique ») et les exclusions déjà constatées de certaines catégories de la population (personnes âgées, illettrées, non francophones, détenues, sans domicile, en difficultés sociales, etc.). Au-delà des publics les plus fragiles, l'enjeu est d'accompagner les usagers dans l'appréhension de nouveaux services et de nouvelles manières d'accéder à leurs droits.

Un préalable de la recherche pourra consister en une mise en perspective de la construction socio-historique de l'« illectronisme » en France⁽³⁾ et en Europe/dans le monde. Dans quels contextes socio-politiques ce vocable a-t-il émergé ? Quelle définition peut-on en donner ? Dans une approche interactionniste, par quels acteurs ou groupes d'acteurs est-il porté ? Quel(s) public(s) recouvre-t-il ? Le manque ou l'absence totale de connaissances nécessaires à l'utilisation des ressources électroniques recoupe-t-il d'autres carences socio-culturelles ? Depuis quand les pouvoirs publics, en général, et les services publics de la justice, en particulier considèrent-ils l'illectronisme comme un problème ? Quelles actions ont-ils mis en place autour de ce dernier ? Ce vocable est-il approprié par les usagers concernés ? Quelles stratégies mettent-ils en place pour retourner ce « stigmaté », le cas échéant⁽⁴⁾ ?

- Le parcours usager

L'évaluation des initiatives existantes et le recensement des bonnes pratiques pourront nourrir un premier axe de recherche. En partant d'expériences concrètes de personnes confrontées à des difficultés d'accès à leurs droits, il s'agira de déployer une réflexion prospective sur ce que pourrait être le « parcours usager », en clarifiant bien les freins relevant de la complexité des procédures en elles-mêmes et ceux liés au processus de dématérialisation. Des situations ou témoignages pourront ainsi être synthétisés et donnés à voir sous forme pédagogique (dessins, vidéos, schémas, etc.) aux professionnels de l'accès au droit afin de les aider à saisir la réalité de certaines démarches. Les problématiques du logement ou de la consommation-crédit, prépondérantes pour les usagers, pourront illustrer cet axe de recherche.

(1) Ministère de la Justice, Transformation numérique de la Justice, novembre 2018.

(2) Régis Bigot, « Le « fossé numérique » en France. Des inégalités qui tendent à se réduire mais qui restent encore très élevées », Cahier de Recherche du Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de Vie, n° 177, novembre 2002.

(3) Deux articles de presse abordent cette problématique ainsi que le rapport annuel 2017 du Défenseur des droits (pages 53 et suivantes) :

https://www.lexpress.fr/actualites/1/societe/illectronisme-pres-d-un-quart-des-francais-ne-sont-pas-a-l-aise-avec-le-numerique_2020375.html

https://www.lemonde.fr/societe/article/2018/09/20/demarches-administratives-en-ligne-le-defenseur-des-droits-interpelle-le-gouvernement_5357805_3224.html

https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/raa2017_num-accessibilite-10.04.2018.pdf

(4) Erving Goffman, Stigmaté. Les usages sociaux des handicaps, Éditions de Minuit, 1975 (1963).

Comment les usagers perçoivent-ils les procédures de justice ? En quoi la dématérialisation affecte-t-elle la lisibilité de ces dernières auprès du grand public ? Les dispositifs d'accès au droit contribuent-ils à apaiser les tensions ? Ont-ils une influence sur les saisines de la justice ? Ce dernier enjeu nécessitera de définir une méthodologie permettant d'évaluer l'impact de l'accès au droit sur les saisines de la justice. Les défauts/défaillances d'accès au droit accroissent-ils le recours à la justice ? *A contrario*, les bonnes pratiques de l'accès au droit permettent-elles de limiter celui-ci ?

Les lieux d'accès au droit hébergés dans des structures financées notamment par le Ministère de la Justice pourront constituer des terrains d'observation privilégiés : Maisons de la justice et du droit (MJD), antennes de justice, Points et Relais d'accès aux droits (PAD et RAD). Il en va de même des Services d'accueil uniques du justiciable (SAUJ), en tant que lieux d'accès à la justice, déployés au sein des juridictions.

- Les réseaux territoriaux de l'accès au droit

La construction du parcours usager sur les territoires est une seconde porte d'entrée dans les enjeux de cet appel à projets. Comment mobiliser synergies interministérielles entre services publics et réseaux territoriaux autour du parcours usager, notamment dans les zones rurales où l'accès à Internet est limité ?

Quels partenariats et réalisations communes envisager entre les pouvoirs publics et les associations accompagnant les personnes en difficultés ? Quels premiers bilans qualitatifs peut-on faire de la mise en œuvre de la Charte nationale de l'accès au droit, signée entre la Ministère de la Justice et 7 associations ou fédérations (*Droit d'urgence, les Restaurants du cœur, le Secours catholique, la Fondation Abbé-Pierre, Agir Tous pour la Dignité Quart monde, la Cimade, etc.*)⁽⁵⁾. Comment mieux insérer la problématique de l'accès au droit dans les schémas départementaux ? L'évaluation des dispositifs expérimentés dans le cadre de la loi « Justice du 21^{ème} siècle » et des groupements d'intérêt public que sont les Conseils départementaux de l'accès au droit (CDAD) pourra être envisagée dans ce cadre.

- Les métiers d'accompagnement à l'accès au droit

Un troisième axe de recherche pourra consister en une réflexion prospective sur l'évolution des métiers de l'accompagnement à l'accès au droit en lien avec le numérique. Quelles pourraient être les modalités de professionnalisation de la mission d'assistance/accompagnement des usagers à l'utilisation des services juridiques numériques ? Écrivains publics numériques, médiateurs, agents d'accueil, etc. : quels sont les nouveaux métiers que la numérisation des procédures a fait émerger ? Quelles sont ou pourraient être les formations qui y conduisent ? Quels sont les impacts de la dématérialisation des procédures sur les pratiques professionnelles des acteurs traditionnels du droit (avocats, notaires, huissiers de justice) vis-à-vis des usagers ? Quelles pourraient être les modalités d'articulation de leurs interventions avec celles des nouveaux professionnels de l'accompagnement au numérique ? Comment accompagner le changement vers le numérique et la dématérialisation et apaiser les résistances des acteurs impliqués ?

Attentes

La Mission de recherche Droit et Justice finance des recherches collectives pluridisciplinaires, portées par des équipes de chercheurs issus du CNRS et/ou des universités. Elle privilégie les approches de droit comparé et de droit international. Dans le cadre de cet appel à projets, les mises en perspective théoriques et comparées (expériences européennes) couplées avec une approche empirique et des observations de terrain, au plus près des publics concernés, seraient particulièrement appréciées. Des disciplines telles que la socio-histoire, la sociologie, la psychologie et l'ethnologie/ethnographie pourraient être mobilisées. Les projets présentés en réponse à l'appel doivent idéalement couvrir les trois axes mentionnés.

(5) <http://www.justice.gouv.fr/le-ministere-de-la-justice-10017/charte-nationale-de-lacces-au-droit-premier-bilan-30903.html>