

Le justiciable, cible ou grand oublié de la réforme de la dématérialisation en France ?

Caroline BOYER-CAPELLE* et Émilie CHEVALIER**

The Reform Process of Digitization of Justice: What about the Litigant?

El justiciable: ¿objetivo o gran olvidado de la reforma de desmaterialización en Francia?

O cidadão, alvo ou grande esquecido da reforma da desmaterialização na França?

法国去实体化改革的诉讼当事人、对象和被遗忘者?

Résumé

La «révolution numérique» est conçue comme porteuse de progrès et d'améliorations pour l'individu, enrichissant ses opportunités d'action au sein de la société et renforçant ses potentialités d'accès à la connaissance. Si cette évolution touche indifféremment activités privées et activités publiques, et au sein de ces dernières, l'ensemble des services publics, son application à la Justice, concrétisée par la *Loi du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme de la Justice*, emporte des spécificités quant à son impact sur le justiciable. Ce mouvement de dématérialisation est d'abord conçu comme

Abstract

The «digital revolution» is deemed to bring progress and benefits for individuals, by giving them greater opportunities to be active within the society and to be granted with access to knowledge. While this process is applicable to both private and public activities, and among them, to any public services, its enforcement to Justice, grounded on Legislation of March 23rd 2019 of programming and reforming Justice for 2018-2022 period, has peculiarities concerning its impact on litigants. The digitization process first promotes the effectiveness of Justice and contributes widely to the developments

* Maître de conférences en droit public – Université de Limoges, OMIJ.

** Maître de conférences en droit public – Université de Limoges, OMIJ.

un moyen de renforcer l'efficacité de la Justice, et s'inscrit largement dans l'aménagement des relations entre professionnels du droit. Les bénéfices traditionnellement avancés dès lors qu'il est question de dématérialisation renvoient le plus souvent à des problématiques d'efficacité managériale. Ce but premier n'est pas condamnable en soi, notamment face à un flux contentieux en constante augmentation. Mais une prise en compte insuffisante du justiciable pourrait avoir des effets négatifs sur sa situation, conduisant à relativiser l'apport de la dématérialisation dans ce contexte.

Resumen

La «revolución digital» está concebida para traer progreso y mejoras para el individuo, enriqueciendo sus oportunidades de acción dentro de la sociedad y fortaleciendo su potencial de acceso al conocimiento. Si esta evolución afecta tanto a las actividades públicas como privadas, y dentro de estas últimas, a todos los servicios públicos, su aplicación a la Justicia, incorporada por la Ley del 23 de marzo de 2019, sobre Programación 2018-2022 y Reforma de la Justicia, tiene detalles específicos sobre su impacto en los justiciables. Este movimiento de desmaterialización se concibe primero como un medio para fortalecer la eficacia de la Justicia, y hace parte ampliamente del manejo de relaciones entre profesionales del derecho. Los beneficios tradicionalmente avanzados cuando se trata de desmaterialización remiten con mayor frecuencia a problemáticas de eficacia gerencial. Este objetivo principal no es condenable en sí mismo, especialmente frente a un flujo contencioso en constante aumento. Pero

of relations between judges, lawyers and other legal actors. The benefits of such process classically refer to better management issues. Such a target could have positive impact on the litigants, since, noticeably, it brings solutions while facing an ever-increasing flow of disputes. However, a lack of consideration for the peculiarity of the situation of the litigants may have adverse impacts on them, which may mitigate the contribution of digitization for the improvement of litigants' rights.

Resumo

A «revolução digital» é concebida como veículo de progresso e de melhorias para o indivíduo, enriquecendo suas oportunidades de ação no seio da sociedade e reforçando seus potenciais de acesso ao conhecimento. Se esta evolução toca indiferentemente atividades privadas e atividades públicas, e no bojo dessas últimas, o conjunto dos serviços públicos, sua aplicação à Justiça, concretizada pela lei de 23 de março de 2019 *de programação 2018-2022 e de reforma da Justiça*, traz especificidades quanto a seu impacto sobre o cidadão. Este movimento de desmaterialização é concebido antes de tudo como meio de reforçar a eficácia da Justiça, e se inscreve amplamente no arranjo das relações entre profissionais do direito. Os benefícios tradicionalmente anunciados quando se apresenta a questão de desmaterialização remetem na maioria das vezes a problemáticas de eficácia gerencial. Este objetivo primeiro não é condenável em si, notadamente diante de um fluxo contencioso em constante

una insuficiente consideración del justiciable podría tener efectos negativos en su situación, lo que llevaría a poner en perspectiva la contribución de la desmaterialización en este contexto.

aumento. Mas não levar o cidadão na devida consideração poderia ter efeitos negativos sobre sua situação, conduzindo a relativizar a contribuição da desmaterialização neste contexto.

摘要

“数字革命”被个体视为进步和改善的载体，它丰富了社会内部的行动机会，增强了获得知识的潜力。如果说数字革命无区别地适用于私人活动和公共活动，适用于公共活动中的所有公共服务，那么数字革命在司法上的适用——落实于2019年3月23日《2018-2022司法改革规划法》——对诉讼当事人的影响有一些值得注意的特点。这一去实体化运动首先被视为一种增强司法效率的手段，主要存在于法律职业人士之间的关系安排。传统的观点认为，去实体化的好处主要是管理效率问题。这一目的本身并无不妥，尤其是面对不断增加的纠纷数量。但对诉讼当事人的关照不足可能会对他们的情况造成负面影响，导致去实体化对于改善诉讼当事人权利的贡献削弱。

Plan de l'article

Introduction	313
I. Une analyse sémantique : quelle (re)présentation du justiciable dans la réforme?	317
A. Un justiciable ignoré	318
B. La prédominance de la figure d'un justiciable médiatisé	320
C. Le dépassement du justiciable	323
II. Une analyse matérielle : quelle(s) réforme(s) pour le justiciable?	324
A. Un accès à la justice facilité	325
B. Une déjudiciarisation à travers des plateformes numériques privées	328
III. Un bilan : quelle place pour le justiciable dans la réforme?	330
A. Un bénéficiaire indirect de la promotion du numérique	330
B. Une victime collatérale potentielle du processus de dématérialisation	332
Conclusion	334

Depuis le milieu des années 2000, différentes réformes ont eu en France l'ambition de faire prendre à la Justice le « train » du numérique. L'évolution s'est faite assez lentement et dans un ordre relativement dispersé, les initiatives se déployant selon des modalités et des rythmes différents selon qu'il s'agisse de la justice administrative ou de la justice judiciaire. Le changement constitue néanmoins un mouvement d'ensemble qui, quinze ans plus tard, a dépassé la seule question du transfert du support papier au support numérique pour développer des outils permettant – ou promettant – une transformation des procédures, des métiers et de l'offre de service public existante¹.

Cette évolution a connu de nouveaux prolongements avec la *Loi du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme de la Justice*². L'adoption de ce texte a été précédée d'une réflexion institutionnelle menée dans le cadre de cinq « Chantiers de la Justice », dont l'un était spécifiquement consacré la question du numérique³, la transformation numérique ayant été présentée dans ce cadre par la Garde des Sceaux, ministre de la Justice, comme le « cœur du réacteur » de la réforme⁴. En réalité, diverses propositions du rapport n'ont finalement pas trouvé traduction dans le texte final. La « révolution numérique » annoncée n'a donc pas totalement eu lieu ; seuls 8 articles sur les 110 que compte la loi traitent directement de cette question⁵. Mais elle est cependant en marche, la réforme du 23 mars 2019 offrant un instantané des évolutions en cours⁶ avec, en filigrane, une interrogation persistante quant aux modalités de prise en compte du justiciable dans ce mouvement de dématérialisation.

¹ Stéphane HARDOUIN, « La transformation numérique au service de la Justice », *JCPG* 2018.50.2263.

² *Loi du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme de la Justice*, J.O. 24 mars 2019, n° 0071.

³ V. Jean-François BEYNEL et Didier 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> (consulté le 13 juin 2020).

⁴ Nicole BELLOUBET, « Restitution des Chantiers de la Justice », Ministère de la Justice (France), 15 janvier 2018, en ligne : <www.justice.gouv.fr/la-garde-des-sceaux-10016/restitution-des-chantiers-de-la-justice-31181.html> (consulté le 13 juin 2020).

⁵ Jean-Baptiste THIERRY, « La loi n° 2019-222 du 23 mars 2019, loi de réforme pour la justice numérique ? », *J.C.P.* 2019.19.932, 933.

⁶ Lesquelles concernent avant tout la justice judiciaire. Voir Hélène PAULIAT, « Loi de programmation et de réforme de la justice : une ambition limitée pour la justice administrative », *JCPA* 2019.15.23.

Les évolutions envisagées semblent avoir une nouvelle fois ratifié l'affirmation selon laquelle le justiciable, bien qu'«omniprésent dans les réflexions», «est rarement pris comme premier objet d'étude»⁷. Cette omniprésence découle évidemment du fait que celui qui demande justice est à la fois point de départ et point d'arrivée de toute procédure judiciaire. Sans justiciable, pas de justice, mais il semble que cette vérité d'évidence conduise parfois à considérer le justiciable comme un élément relevant plus de la toile de fond que de l'élément central.

Il est vrai que saisir le justiciable n'est pas chose aisée. D'abord, parce qu'il renvoie à une réalité extrêmement hétérogène. Reflet de la «diversité de l'être juridique»⁸, le justiciable est en effet une personne physique ou morale impliquée dans un contentieux aux caractéristiques propres, embrassant des branches du droit extrêmement diverses : il y a loin, par exemple, entre l'étranger demandeur d'asile et la société commerciale aux prises avec un litige en droit des affaires. Ce justiciable étant par ailleurs le reflet d'une réalité sociale par définition multiple et changeante, sa relation avec le monde judiciaire et ses attentes ne peut être résumée en quelques traits.

À ce titre, la prise en compte de la satisfaction du justiciable dans l'évaluation de la qualité de la Justice reste d'ailleurs limitée. Pour la justice judiciaire, par exemple, l'objectif «Améliorer la qualité et l'efficacité de la Justice» fait intervenir des indicateurs de performance essentiellement quantitatifs, attachés aux durées moyennes de traitement des procédures et au taux de cassation des affaires⁹. Il en est de même dans la justice administrative, où la qualité est essentiellement évaluée au regard de la rapidité de traitement des affaires et de la capacité à réduire le stock d'affaires pendantes¹⁰. Certes, célérité et efficacité répondent à des attentes des justiciables, mais ne résument pas à elle seules ces dernières. Les sondages d'opinion pratiqués ont également leurs limites, régulièrement rappelées : des questionnaires trop généraux, à réponses fermées, «définis par des professionnels

⁷ Soraya AMRANI-MEKKI, «Propos introductifs», dans Soraya AMRANI-MEKKI (dir.), *Et si on parlait du justiciable du XXI^{ème} siècle?*, Paris, Dalloz, 2019, p. 5, à la p. 5.

⁸ *Id.*, p. 5.

⁹ Voir *Projet de loi de finances 2020 – Mission justice*, programme n° 166, en ligne : <www.performance-publique.budget.gouv.fr> (consulté le 13 juin 2020).

¹⁰ Lucie CLUZEL-MÉTAYER et Agnès SAUVIAT, «Les notions de qualité et de performance de la justice administrative», *Revue française d'administration publique* 2016.153.3.675, 681.

en fonction de leurs cadres habituels de représentations»¹¹, ne permettent pas forcément de dresser un état des lieux traduisant les aspirations réelles des justiciables.

Le statut même du justiciable reste par ailleurs source d'incertitudes : est-il un assujéti, soumis à l'autorité judiciaire ? L'utilisateur d'un service public ? Un citoyen détenteur de droits ? Les trois figures se mêlent et reflètent la particularité de la Justice, service public, certes, mais service public « pas comme les autres », car « [la Justice] est une autorité particulièrement forte et particulièrement indépendante, et cela, la qualification de “service public” ne le dit pas »¹². Cette caractéristique d'autorité explique en partie pourquoi le mouvement d'amélioration des relations entre l'administration et les usagers, qui a notamment conduit à l'adoption d'un code des relations entre le public et l'administration, ne s'est pas saisi de la situation particulière du justiciable.

Pour autant, il reste l'acteur essentiel, celui qui constitue la raison d'être de l'institution judiciaire. Tenter de le cerner dans toute sa complexité n'est, du reste, pas totalement impossible. Depuis quelques années, la figure du justiciable intéresse de plus en plus les spécialistes en sociologie de l'État, lesquels ont développé des enquêtes de terrain basées sur des entretiens collectifs. Ces enquêtes permettent d'analyser les discours, représentations et expériences de personnes ayant eu affaire à la Justice, sur le fondement de questions ouvertes¹³. D'autres techniques peuvent également être mobilisées : pour fonder ses propositions, le rapport de l'Institut Montaigne *Justice, faites entrer le numérique* s'est notamment appuyé sur l'étude de discussions en ligne traitant de la procédure de divorce, laquelle a permis d'identifier les principales problématiques soulevées par les participants. Ces différentes solutions permettent d'offrir un tableau plus exact du justiciable, lequel, souvent très critique envers le fonctionnement de la Justice,

¹¹ INSTITUT MONTAIGNE, *Justice, faites entrer le numérique*, novembre 2017, p. 13, en ligne : <www.institutmontaigne.org/publications/justice-faites-entrer-le-numerique> (consulté le 13 juin 2020).

¹² Didier TRUCHET, « La justice comme service public », dans Elisabeth GUIGOU (dir.), *Le service public de la justice*, Éditions Odile Jacob, 1998, p. 31, à la p. 36.

¹³ Laurence DUMOULIN et Cécile VIGOUR, « On a soif d'idéal ! Des attentes à la hauteur des critiques des citoyens » dans Soraya AMRANI-MEKKI (dir.), *Et si on parlait du justiciable du XXI^{ème} siècle ?*, Paris, Dalloz, 2019, p. 29, à la p. 30. Cette contribution repose sur les résultats de la recherche ManaJustice, coordonnée par Cécile Vigour et menée entre 2014 et 2017.

reste dans le même temps très attaché à la « valeur justice »¹⁴ et formalise à l'égard de l'institution, au-delà d'une solution à son litige, une demande de simplicité, d'accessibilité, de prévisibilité – sur la durée de la procédure et sur son issue – d'efficience, mais aussi d'humanité dans le traitement de son affaire¹⁵. S'attacher à la situation du justiciable paraît d'autant plus nécessaire que « la confiance du justiciable en la Justice est une condition de sa légitimité »¹⁶. Or, à cet égard, la transformation numérique peut être présentée comme une sorte de pierre philosophale, permettant de rompre avec les vieux maux de la Justice.

L'enjeu numérique de la réforme s'inscrit en effet dans un contexte spécifique. Certaines problématiques sont connues depuis longtemps : des moyens insuffisants ne permettraient plus de faire face à une massification du contentieux, ce qui entraînerait lenteurs, dysfonctionnements et perte de confiance dans une institution judiciaire apparaissant lointaine, opaque et inefficace. Cette situation de crise intervient par ailleurs dans un temps particulier, marqué par les bouleversements technologiques liés au développement de *l'open data*, des traitements algorithmiques et d'une justice dite prédictive, et par l'irruption sur le marché du droit des *legaltechs* se positionnant sur des offres de service juridiques numérisés¹⁷. L'appel à la technologie serait alors le remède à l'« inefficacité de la machine publique », un « moteur de transparence et par conséquent de légitimation »¹⁸, qui permettrait à la Justice de refonder sa relation avec le justiciable sous l'égide d'une confiance retrouvée.

Justice, numérique et justiciable se retrouvent ainsi à la croisée des chemins. Dans une période où la fonction même de la Justice est réinterrogée, le numérique se présente comme un outil clé dans le cadre d'une réforme qui impacte inévitablement le justiciable. Ce dernier est-il alors cible ou, au contraire, grand oublié de l'évolution ? Par sa formulation sans nuances, la question apparaît quelque peu provocatrice. À bien examiner quelle place a été celle du justiciable dans le discours de la réforme (I) et dans ses

¹⁴ *Id.*, p. 51.

¹⁵ INSTITUT MONTAIGNE, préc., note 11, p. 20.

¹⁶ S. AMRANI-MEKKI, préc., note 7, à la p. 6.

¹⁷ Selon l'Observatoire de la *legaltech* et des *start-ups* du droit, 150 structures environ étaient recensées en avril 2019.

¹⁸ Daniela PIANA, « La justice numérique : un panorama européen », *Les cahiers de la justice* 2019.2.2.257, 258.

résultats concrets (II), la vérité semble en réalité se situer entre ces deux propositions, et c'est précisément cette nuance qui interpelle (III).

I. Une analyse sémantique : quelle (re)présentation du justiciable dans la réforme ?

Le justiciable est un acteur central du fonctionnement de la Justice, même si elle n'est certes pas rendue en son nom, mais au nom du peuple d'une manière générale. Partant, il serait attendu que toute réforme de la Justice prenne ses intérêts en compte, et ce, en premier lieu. Ce postulat se vérifierait encore plus dans l'hypothèse de la révolution numérique. En effet, la promotion du numérique est entourée d'une rhétorique classique selon laquelle elle serait un vecteur de rapprochement entre les individus eux-mêmes, entre les individus et les institutions¹⁹, et donc, ici, entre les justiciables et la Justice. Ainsi, elle contribuerait à l'amélioration de la qualité du service rendu au justiciable. Afin de vérifier la portée de ce postulat et afin d'en offrir une analyse critique, l'approche proposée consiste à s'intéresser à la mise en sens de la réforme, en se fondant sur une analyse sémantique des textes pour apprécier la place occupée par le justiciable dans les discours de la réforme. La conduite d'une réforme n'est pas anodine, elle s'inscrit dans un contexte particulier, et a une visée spécifique. C'est pourquoi, au-delà de son contenu même, sa mise en sens est déjà décisive et imprimera sa mise en œuvre et donc son effectivité, entendue comme sa capacité à atteindre l'objectif initialement posé.

Classiquement, le sens de la réforme ne peut être déterminé exclusivement grâce à une analyse exégétique de la loi. Comme souligné précédemment, si la *Loi du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme de la Justice*²⁰ ne fait qu'une place limitée à la question du numérique, elle constitue un élément d'une réflexion plus large autour de la promotion du numérique dans le contexte de la Justice. Précisément, les textes qui l'ont précédée ou accompagnée confirment l'existence d'un cadre favorable à un développement accru du numérique. Ici, l'analyse sémantique inclut donc

¹⁹ Barbara UBALDI, « L'administration électronique, support de l'innovation dans les services publics », *Revue française d'administration publique* 2013.146.2.449, en ligne : <<https://www.cairn.info/revue-francaise-d-administration-publique-2013-2-page-449.htm>> (consulté le 14 juin 2020).

²⁰ Préc., note 2.

non seulement la Loi du 23 mars 2019, mais aussi l'étude d'impact qui a précédé l'adoption de la loi²¹, l'exposé des motifs de la loi²², et des rapports institutionnels : les Chantiers de la Justice pour la réforme du numérique²³, le rapport de l'Institut Montaigne intitulé *Justice, faites entrer le numérique*²⁴, ou encore le rapport du Défenseur des droits *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics* de 2019²⁵. Cette analyse sémantique porte donc sur l'ensemble des jalons de la réforme, et peut être révélatrice d'une certaine conception du justiciable et donc de la place qui lui est faite dans le processus de la réforme. Une telle analyse ne prétend pas ici à l'exhaustivité, et comporte des écueils, telle sa subjectivité inévitable. Toutefois, les mots ont un sens et expriment déjà la vision retenue du justiciable, qui fondera ensuite le type de mesures adoptées. Or, ce qui ressort de l'analyse, c'est tout d'abord que le justiciable a été, dans une certaine mesure, ignoré dans le discours et le processus de la réforme (A). Ensuite, le justiciable est largement présenté comme un être médiatisé (B). Enfin, ce sont des qualités autres que celle de justiciable qui sont aussi mobilisées (C).

A. Un justiciable ignoré

L'analyse des différents textes qui ont jalonné la réforme connue à l'heure actuelle par la Justice révèle d'abord que le justiciable est mis à l'écart, non seulement dans la réforme elle-même, mais aussi dès sa conception, les deux éléments entretenant sans doute un lien de causalité.

Le justiciable a été mis à l'écart dès les prémices de la réforme et des temps de réflexion qui l'ont préparée. D'un point de vue méthodologique, le rapport *Transformation numérique* des Chantiers de la Justice qui a consi-

²¹ MINISTÈRE DE LA JUSTICE, *Étude d'impact. Projet de loi de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice*, NOR: JUST1806695L/Bleue-1, en ligne: <http://www.justice.gouv.fr/art_pix/20180420_pjljustice_pjl_etude_impact.pdf> (consulté le 16 juin 2020).

²² MINISTÈRE DE LA JUSTICE, *Exposé des motifs. Loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice*, en ligne: <<https://www.legifrance.gouv.fr/affichLoiPubliee.do?idDocument=JORFDOLE000036830320&type=expose&legislature=>>> (consulté le 16 juin 2020).

²³ Voir *Chantiers de la justice*, préc., note 3.

²⁴ INSTITUT MONTAIGNE, préc., note 11.

²⁵ DÉFENSEUR DES DROITS, *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics*, 14 juin 2019, en ligne: <<https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rapport-demat-num-21.12.18.pdf>> (consulté le 16 juin 2020).

titué une étape préparatoire déterminante pour la réforme, et qui s'inscrit donc dans un processus de réflexion initié et maîtrisé par le ministère de la Justice, explique que ce document a été élaboré sur la base d'une consultation « ouverte auprès de cinq catégories de professionnels de la Justice : les magistrats et agents des services judiciaires, les agents de l'administration pénitentiaire, les agents de la protection judiciaire de la jeunesse, les agents de l'administration centrale et les autres professionnels du droit »²⁶. Et, il y a eu ainsi 1761 personnes consultées, soit « 695 magistrats et agents des services judiciaires, 529 agents de l'administration pénitentiaire, 283 agents de la protection judiciaire de la jeunesse, 96 agents de l'administration centrale et 158 autres professionnels du droit »²⁷. Cette consultation a été enrichie de « 29 auditions auprès « des acteurs structurants de l'écosystème de la Justice (magistrats, professions du droit, opérateurs, partenaires institutionnels, représentants du personnel, CNIL...) »²⁸. Selon le rapport, ces consultations et auditions, enrichies de contributions issues d'entretiens avec les différents ministères pertinents, « ont permis de collationner les différentes visions sur les apports du numérique dans la transformation de la Justice »²⁹. Le rapport souligne la pertinence de sa démarche méthodologique : « Comment en effet penser la Justice de demain sans associer ceux qui aspirent à la servir ? »³⁰. Si cette approche inclusive et globalisante du point de vue des services et administrations concernés révèle une démarche participative, elle souligne l'absence de ceux qui bénéficient du service de la Justice, les justiciables, qui *a priori* demeurent placés en dehors de l'écosystème de la Justice, et ce, de manière surprenante³¹. Dans le rapport de l'Institut Montaigne *Justice, faites entrer le numérique*, il est seulement fait référence à des sondages effectués sur la Justice qui ont pu constituer une source d'informations quant aux attentes du justiciable³². La réforme a donc été d'abord et largement pilotée par le niveau central, même si elle associe les acteurs. La conséquence d'une telle façon de procéder est que les attentes

²⁶ *Chantiers de la Justice*, préc., note 3, p. 23.

²⁷ *Id.*

²⁸ *Id.*, p. 6.

²⁹ *Id.*

³⁰ *Id.*

³¹ Jacques ROBERT, « La bonne administration de la Justice », *AJDA* 1995.117, 119 : « Une justice, quelle qu'elle soit, n'est jamais faite pour les juges ou les auxiliaires de la justice, pour leur propre confort ou leur propre sécurité. Elle est faite pour les justiciables. C'est donc de leur côté qu'il faut se placer pour apprécier les critères d'une justice bien administrée. »

³² INSTITUT MONTAIGNE, préc., note 11, p. 13.

du justiciable ne sont envisagées que par le prisme des acteurs institutionnels et professionnels de la Justice.

De manière alors peu surprenante, le justiciable n'apparaît pas être l'objet d'attention premier de la réforme. Dans l'étude d'impact qui a précédé l'adoption de la loi, l'impact des réformes numériques sur le justiciable n'est abordé qu'à la marge, lorsque sont envisagées par exemple les conséquences en termes de simplification de la résolution par voie numérique des litiges de la vie quotidienne³³. Dans les motifs de la loi, si « l'intérêt premier des justiciables, soucieux de bénéficier de décisions rendues dans les meilleurs délais et d'une qualité incontestable »³⁴ est visé, là encore ce type de références demeure limité, notamment dans l'appréciation de la portée de la réforme législative. Il ne ressort donc pas une surexposition du justiciable, une mise en avant instrumentalisée ou une ambition de l'utiliser comme un alibi pour justifier la réforme. L'approche est plutôt transparente : le justiciable n'est pas la raison d'être initiale de la réforme, laquelle a d'ailleurs également pour objet de promouvoir la déjudiciarisation et donc d'écarter l'individu du service public de la Justice³⁵.

Toutefois, si le justiciable a été maintenu à l'écart du processus de réforme, il n'en reste pas moins présent dans son champ. Il est alors représenté comme un être médiatisé dans son accès à la justice.

B. La prédominance de la figure d'un justiciable médiatisé

L'analyse des différents documents qui ont entouré ou fondé le mouvement de réforme révèle qu'une certaine conception du justiciable est véhiculée. C'est celle d'un justiciable médiatisé, qui doit être accompagné dans son accès au service public de la Justice. En effet, il est largement appréhendé via un intermédiaire – l'accès direct étant plus généralement promu quand il s'agit de modes alternatifs de règlement des différends qui s'inscrivent alors dans un processus de déjudiciarisation. Comme souligné précédemment, le justiciable et ses attentes sont d'abord envisagés par le prisme des acteurs institutionnels et professionnels qui ont participé à la conception de la réforme³⁶. Est symptomatique de cette conception la promotion

³³ *Étude d'impact*, préc., note 21.

³⁴ *Exposé des motifs*, préc., note 22.

³⁵ Voir *infra*, I. C.

³⁶ Voir *Chantiers de la Justice*, préc., note 3.

renforcée du rôle de l'avocat dans la réforme. L'étude d'impact relève ainsi la plus-value de la présence de l'avocat³⁷. De même, dans le rapport des Chantiers de la Justice, une large place est donnée au rôle de l'avocat³⁸. D'une manière générale, dans ces textes, se dessine l'idée selon laquelle le justiciable doit être accompagné par les professionnels du droit, notamment dans ses démarches³⁹. D'ailleurs, dans les cas où les justiciables ne seraient pas représentés dans certaines procédures, il est relevé qu'« il conviendra de prévoir des modalités de saisine encadrant de manière pédagogique la formalisation de celle-ci et des pièces dont elle devra être assortie »⁴⁰. Les professionnels se voient donc reconnaître un devoir d'attention général portée aux justiciables.

C'est aussi la figure d'un justiciable vulnérable qui ressort du processus de réforme. La question de l'accroissement de la vulnérabilité en lien avec la promotion du numérique est désormais classique, le numérique pouvant accentuer la fracture numérique, qui se superpose souvent, même si pas exclusivement, à une fracture sociale ou à une fracture générationnelle⁴¹. Or, posée dans le contexte de l'accès à un service public, spécialement celui de la Justice, cette vulnérabilité risque d'avoir des répercussions décisives sur l'accès même aux droits fondamentaux⁴². Cette problématique de la vulnérabilité est abordée, mais finalement là encore à la marge. Le rapport *Transformation numérique* des Chantiers de la Justice rappelle « [l]a nécessité de ne laisser personne au bord de la route » en mettant l'accent sur l'importance d'aménager des palliatifs pour remédier aux difficultés d'accès aux services en ligne, en développant par exemple des services au profit

³⁷ *Étude d'impact*, préc., note 21.

³⁸ *Chantiers de la Justice*, préc., note 3, aux p. 14 et suiv.

³⁹ *Id.*, aux p. 24 et 29.

⁴⁰ *Id.*, à la p. 14.

⁴¹ Mark WARSCHAUER, *Technology and Social Inclusion. Rethinking the Digital Divide*, Cambridge/London, The MIT Press, 2003; Alain KIYINDOU (dir.), *Fracture numérique et justice sociale, Cahiers du numérique* 2009.5.1; Sofia RANCHORDAS, « The Digitization of Government and Digital Exclusion: Setting the Scene » dans Gilmar FERREIRA MENDES et Carlos BLANCO DE MORAIS (dir.), *Direito Publico e Internet: Democracia, Redes Sociais e Regulação do Ciberespaço (Public Governance 4.0)*, FGV Publicacoes/IDP/Univ. Lisboa (à paraître).

⁴² Virginie DONIER et Béatrice LAPÉROU-SCHNEIDER (dir.), *L'accès à la justice de la personne vulnérable en droit interne*, Actes du colloque de Besançon, 27 mars 2015, Paris, Éditions L'Épitoge, 2016.

du justiciable, notamment au plan local⁴³, qui seront traduits dans la loi⁴⁴. De même, dans le rapport de l'Institut Montaigne, il est fait référence à l'enjeu de garantir un accès effectif au juge, mais le point de vue dominant est que l'innovation technologique sera précisément en mesure de faciliter cet accès⁴⁵. C'est surtout dans le rapport du Défenseur des droits intitulé *Dématérialisation et inégalités d'accès aux services publics* que cet aspect est envisagé, même si là encore d'une manière peu développée. Le rapport souligne l'importance de l'accompagnement, « par des personnels qualifiés », surtout en cas de fracture numérique et de difficultés d'accès aux services en ligne⁴⁶.

Le besoin de protéger le justiciable ressort enfin dans le contexte particulier de la promotion de l'*open data* et donc de l'accès ouvert aux décisions de justice⁴⁷. L'enjeu de protection est important, notamment sur le fondement du droit à la protection des données personnelles et du droit au respect de la vie privée, et emporte, dans la majorité des hypothèses, l'anonymisation des décisions de justice. C'est spécifiquement dans ce contexte que les menaces liées au développement du numérique sont particulièrement soulignées.

Si cette figure particulière du justiciable domine dans les rapports et actes entourant la réforme, il est également remarquable de noter qu'elle s'efface au profit d'autres figures à la portée moins spécifique.

⁴³ *Chantiers de la Justice*, préc., note 3, p. 10.

⁴⁴ Voir *infra*, II. A.

⁴⁵ INSTITUT MONTAIGNE, préc., note 11, p. 31.

⁴⁶ DÉFENSEUR DES DROITS, préc., note 25, à la p. 31 : « [L]es justiciables doivent pouvoir prendre connaissance de leur dossier, sans être soumis aux contraintes d'horaires ou d'affluence des lieux d'accès au droit et doivent également pouvoir disposer d'un accompagnement par un personnel qualifié ; la prise en compte des zones où le débit est faible ou quasi inexistant pour, le cas échéant, pallier l'absence d'accès du fait de contingences techniques ; d'éventuelles défaillances techniques non détectées en phase de test qui apparaissent lors de l'étape de généralisation du processus, etc. »

⁴⁷ Loïc CADIET, *L'open data des décisions de justice*, rapport au ministère de la Justice, novembre 2017, p. 37, en ligne : <http://www.justice.gouv.fr/publication/open_data_rapport.pdf> (consulté le 17 juin 2020).

C. Le dépassement du justiciable

Le rapport de l'Institut Montaigne est assez révélateur de la conception dominante selon laquelle la qualité de justiciable n'est qu'une facette de l'individu qui entre en contact avec le service public de la Justice. En effet, en conclusion, s'il est relevé que « la *personne qui demande justice* » doit être l'axe de la réforme de la Justice via le numérique, ce sont les différentes figures du justiciable qui sont mises en avant, relevant que « [q]u'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 »⁴⁸. Ainsi, l'analyse des textes confirme que les références à l'individu ou à la personne ne se limitent pas à la figure du justiciable. D'autres représentations sont mises en avant : celle du public, celle des citoyens ou encore celle des usagers. De telles mentions n'étant pas en soi surprenantes, il est toutefois remarquable qu'elles constituent une voie privilégiée pour envisager l'individu dans les travaux de la réforme. Or, ces notions ne sont pas interchangeables ni entre elles, ni avec celle de justiciable. Elles expriment différentes conceptions de la relation nouée entre l'individu et la Justice. Elles impliquent d'opérer une distinction entre la dimension individuelle du fonctionnement de la Justice, incarnée par la référence au justiciable, et sa dimension collective, qui prend corps avec les références aux usagers ou aux citoyens. Donc, si le justiciable est un être à protéger, vulnérable, voire sensible, le citoyen ou l'utilisateur se fond dans une dimension collective, plus objective dans sa relation au service public. De plus, 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.

Enfin, et là aussi le choix des mots traduit une direction importante empruntée à la suite de la promotion du numérique dans le fonctionnement de la Justice, il est également fait référence au consommateur. L'utilisation de cette sémantique s'inscrit spécialement dans le développement des plateformes, des *legaltechs* et des outils d'aide à la décision⁴⁹. La promotion du numérique conduit en effet au développement de nouveaux

⁴⁸ INSTITUT MONTAIGNE, préc., note 11, aux p. 82 et 83.

⁴⁹ Voir *infra* II. B.

services, fondés sur le développement des données disponibles. La réforme prévoit que la gestion de ces plateformes est confiée au secteur privé, et l'individu pourra y accéder, s'il le souhaite, suivant une logique marchande. Ainsi, cette référence manifeste l'entrée du secteur privé dans le fonctionnement de la Justice, en lien avec la promotion du numérique, et enrichit le type de relations que l'individu peut entretenir avec le service de la Justice.

Les travaux et rapports qui ont accompagné le mouvement de réforme de la Justice mettent en lumière une conception protéiforme de l'individu dans ses relations avec le service public de la Justice. Cette diversité sémantique a des implications au regard de la traduction et de l'appréciation des attentes de chacun dans le processus de réforme, qui ne sont pas les mêmes si l'on est un justiciable, un citoyen, un usager ou un consommateur. Les aspirations de chacun ne sont pas forcément antinomiques, mais ne s'inscrivent pas forcément dans les mêmes priorités : promotion de l'efficacité, de la proximité, de l'efficience, de l'accessibilité, ou encore de l'effectivité. Pour y répondre, le numérique apparaît alors comme un moyen au service de telles finalités, et le choix d'une mesure peut en servir plusieurs. Cette diversité des finalités transparaît dans les mesures adoptées dans le cadre de ce processus de réforme.

II. Une analyse matérielle : quelle(s) réforme(s) pour le justiciable ?

Toutes les pistes envisagées dans le cadre des Chantiers de la Justice n'ont pas été suivies par les rédacteurs du projet de loi, et d'autres n'ont pas réussi à passer l'épreuve du contrôle constitutionnel⁵⁰. Certaines des évolutions liées au numérique s'attachent par ailleurs, d'abord et avant tout, à la marche interne de l'institution judiciaire. Sur ce point, l'ambition n'est pas forcément d'innover, mais plutôt d'étendre des solutions qui ont fait leur preuve, comme celles visant à fluidifier les procédures et les relations entre les professionnels, en permettant aux magistrats, personnels de greffe et auxiliaires de justice de communiquer de manière dématérialisée. En créant par exemple un dossier numérique de procédure pénale avec

⁵⁰ Dans sa décision n° 2019-778 DC du 21 mars 2019, le Conseil constitutionnel a censuré la disposition qui permettait d'imposer au suspect le recours à la visioconférence dans le cadre d'une prolongation de la garde à vue.

comme première ambition de faciliter la gestion des dossiers par les magistrats et enquêteurs⁵¹, le législateur s'inscrit dans la lignée de réformes antérieures ayant notamment permis de simplifier les échanges entre tribunaux et avocats, via le RPVA (*Réseau privé virtuel des avocats*). Si ces innovations ne sont pas neutres pour le justiciable qui bénéficie, en bout de chaîne, des gains de temps permis par ces dématérialisations, c'est là un bénéfice induit.

D'autres évolutions prévoyant le déploiement d'outils numériques visent le justiciable de manière plus directe. Ces innovations semblent se positionner en faveur d'objectifs qui, mis côte à côte, relèvent de visions, sinon contradictoires, du moins d'esprits forts différents. L'enjeu numérique de la réforme a en effet consisté principalement à renforcer, d'un côté, l'accès à la Justice et, de l'autre, à accompagner le mouvement de déjudiciarisation par le développement des modes alternatifs de règlement des différends dans le cadre de certains litiges.

A. Un accès à la justice facilité

« La justice apparaît souvent au justiciable comme un labyrinthe »⁵² « [m]ais l'entrée de ce labyrinthe, tout au moins, devrait être facilement accessible »⁵³. Or, et toutes les enquêtes menées auprès de justiciables le confirment, le justiciable se trouve fréquemment perdu lorsqu'il s'agit de déterminer l'ordre juridictionnel compétent ou le début du chemin procédural qu'il va devoir suivre. Qu'il soit permis ici de rappeler qu'il a fallu attendre mai 2106 pour que soit enfin mis en ligne un portail informatif officiel – le portail justice.fr – permettant au justiciable d'accéder à des informations sur ses droits et sur le fonctionnement de la justice en France⁵⁴. Cette information préalable était auparavant difficilement accessible et son obtention supposait le plus souvent soit d'aller quérir l'information auprès des greffes des juridictions, soit de consulter préalablement un avocat.

⁵¹ La mesure s'inscrivant d'ailleurs dans la Loi sous le titre « Dispositions étendant les pouvoirs des enquêteurs ».

⁵² Rapport annexé au projet de Loi de programmation 2018-2022 et de réforme pour la Justice.

⁵³ Sophie SONTAG-KOENIG, « Déposer plainte en ligne : simplifier, renforcer mais aussi repenser la physionomie de la plainte », *AJ Pénal* 2020.14.1, 14.

⁵⁴ Ce site permet d'orienter le justiciable dans ses démarches (formulaires, liste des pièces justificatives) et de l'aider à calculer ses droits grâce à des simulateurs, en ce qui concerne l'aide juridictionnelle, les pensions alimentaires et les saisies sur rémunération.

Conscient de ces difficultés et des implications extrêmement intéressantes du numérique en matière de diffusion de l'information, le législateur a inscrit ce portail dans un projet de plus grande ampleur, le projet PORTALIS, dont la seconde étape a consisté en l'ouverture d'un portail applicatif en matière civile, qui permet depuis mai 2019 au justiciable de suivre en ligne l'état d'avancement de ses procédures et de télécharger ses avis, convocations et récépissés⁵⁵. Cette innovation en matière judiciaire se rapproche du « Télérecours citoyen » mis en place pour la justice administrative, à la différence que ce dernier permet déjà la saisine en ligne et l'échange direct du justiciable avec les juridictions administratives⁵⁶, alors que cette possibilité n'en est encore qu'au stade de l'expérimentation dans la justice judiciaire⁵⁷.

La Loi de réforme de 2019 poursuit dans cette voie en s'attachant à dématérialiser totalement certaines procédures, au civil comme au pénal. L'une des mesures les plus emblématiques de la réforme est ainsi l'introduction de la possibilité d'un dépôt de plainte électronique par le remplissage d'un questionnaire accessible en ligne⁵⁸. La solution, qui va plus loin que celle de pré-plainte en ligne déjà mise en place, a occasionné un débat quant aux infractions susceptibles de faire l'objet d'une telle procédure. Visant originellement les atteintes aux biens⁵⁹, le décret d'application de la loi a sensiblement élargi le périmètre d'application de la réforme en l'ouvrant aux agressions et atteintes sexuelles ainsi qu'aux atteintes graves à la personne. Les interrogations sur ce point ont parfaitement illustré la position ambivalente adoptée lorsqu'il est question de téléprocédures. Le dépôt de plainte en ligne est une solution intéressante car elle permet de lever certaines résistances ou difficultés pour des victimes ne souhaitant pas – ou ne pouvant pas – se rendre physiquement au commissariat. Mais elle est dans le même temps soupçonnée de proposer une procédure déshumani-

⁵⁵ Décret n° 2019-402 du 3 mai 2019 portant diverses mesures relatives à la communication électronique en matière civile et à la notification des actes à l'étranger, J.O. 4 mai 2019, n° 0104, texte n° 6.

⁵⁶ Code de justice administrative, art. R.414-6. V. Geneviève KOUBI, « Télérecours citoyen : un téléservice pour les justiciables non représentés par un avocat devant la juridiction administrative », *JCPA* 2018.20.3, 3.

⁵⁷ Deux sites pilotes doivent expérimenter la saisine d'une juridiction (en matière de protection des majeurs et pour les constitutions de partie civile) directement en ligne avant que ce nouveau service ne soit généralisé.

⁵⁸ Voir Code de procédure pénale, art. 15-3-1.

⁵⁹ Voir ÉTUDE D'IMPACT, préc., note 21, p. 198.

sée dans laquelle l'écoute de la victime n'a plus sa place. Certains garde-fous ont donc été prévus : le dépôt en ligne ne pourra pas être imposé à la victime et ne dispensera pas forcément les enquêteurs de procéder par la suite à une audition de la personne plaignante si la nature ou la gravité des faits le justifient. Quant à la procédure civile, celle-ci connaît également une procédure de dématérialisation totale en ce qui concerne les injonctions de payer : les différends sur ces questions pourront, à partir du 1^{er} janvier 2022, être réglés sans audience, sauf demande expresse contraire des parties.

Les évolutions mises en œuvre en matière d'accès à la Justice interviennent finalement à pas comptés lorsqu'on les compare à ce que projetaient les Chantiers de la Justice consacrés au numérique. On est encore loin, en effet, de la perspective d'un « État-plateforme » et de la mise en place du « véritable service public numérique de la Justice »⁶⁰ promis. Peut-être parce que l'institution judiciaire n'est, de toute manière, pas encore dotée des moyens humains et technologiques permettant de répondre pleinement à une telle ambition. Peut-être également parce qu'un tel changement suppose, de la part du justiciable comme des professionnels de justice, une adaptation progressive vis-à-vis d'outils qui rompent avec les approches et représentations traditionnelles, ce qui entraîne inévitablement chez certains résistances et suspicions. À ce titre, beaucoup ont d'ailleurs conscience que cette démarche de dématérialisation des procédures poursuit également, même si ce n'est pas antinomique, la volonté de décharger greffiers et magistrats de certaines tâches : l'étude d'impact sur la question de la dématérialisation des procédures d'injonction de payer insistait par exemple sur le nombre d'ETP (équivalents temps plein) épargnés grâce à cette réforme⁶¹. La recherche d'efficience n'est jamais absente des choix opérés.

Cette volonté de lutter contre la massification du contentieux trouve par ailleurs un autre terrain d'expression dans la réforme. Au-delà de l'utilisation d'outils numériques facilitant l'accès au juge et allégeant dans le même temps la charge de travail de ce dernier, la loi propose également des solutions novatrices n'ayant pas pour objet de simplifier l'accès au juge mais, précisément, d'éviter le recours à ce dernier.

⁶⁰ *Chantiers de la Justice*, préc., note 3, p. 7

⁶¹ Voir ÉTUDE D'IMPACT, préc., note 21, p. 117. Les injonctions de payer représentent un contentieux d'environ 500 000 demandes par an.

B. Une déjudiciarisation à travers des plateformes numériques privées

Le renvoi à des modes alternatifs de règlements des litiges n'est pas une nouveauté. En revanche, l'idée d'employer le numérique comme levier de développement de ces modes alternatifs mérite qu'on s'attarde sur cet aspect de la réforme. L'une des solutions phares de la loi de 2019 est en effet d'imposer le recours à ces modes alternatifs dans le cadre de conflits à l'importance jugée limitée – conflits de voisinage ou demandes de paiement d'une somme peu importante – avant de saisir le juge. On peut méditer, dès ce stade, sur le fait que rendre obligatoire une médiation ou une conciliation semble quelque peu contradictoire avec le principe même de ces modes de règlement des conflits. En effet, « la médiation étant axée sur l'autonomie et la responsabilité de l'ensemble de ses acteurs, et supposant le consentement éclairé des médiés, il paraît contraire à son essence même d'en faire un préalable obligatoire à toute action judiciaire »⁶².

Mais la loi innove surtout en consacrant la possibilité de recourir, pour ce faire, à des entreprises, « proposant, de manière rémunérée ou non, un service en ligne de conciliation ou de médiation »⁶³. Si l'État-plateforme n'est encore qu'au stade de l'ébauche, le développement de plateformes numériques privées est déjà une réalité et les services de règlement en ligne des litiges – *Online Dispute Resolution* ou ODR – sont des solutions largement utilisées par certains opérateurs privés dans le cadre des litiges de consommation. Le législateur y a ainsi vu une solution pertinente pour répondre à l'augmentation des demandes de médiation et de conciliation, induite, de fait, par l'obligation de recours à ces dernières. L'heure est « au règlement alternatif électronique des différends »⁶⁴.

Cette solution a été défendue comme permettant au justiciable de résoudre rapidement et à prix modique un conflit (jugé) de faible importance, sans entrer dans une phase judiciaire forcément plus longue et plus coûteuse. Elle a également pour avantage, bien sûr, de décharger le juge de

⁶² Marc VÉRICEL, « La disparition de la justice de proximité », *Recueil Dalloz* 2019.32.1772, 1776.

⁶³ Loi du 23 mars 2019, préc., note 2, art. 4.

⁶⁴ Bruno DEFFAINS et Jean-Baptiste THIERRY, « Transformation numérique. Pourquoi la fin doit justifier les moyens », (2018) 6 *JCP G* 228, 230. Voir également Jean-Baptiste PERRIER, « La déjudiciarisation : la justice hors le juge », dans S. AMRANI-MEKKI (dir.), préc., note 7, 83, à la p. 83.

l'examen d'affaires mineures, ce qui lui permettrait de consacrer toute son attention et son temps à des affaires qui le méritent réellement. Se retrouvent ici les argumentations classiquement développées en faveur des modes alternatifs de règlement des conflits. Mais plus que la fin, c'est ici le moyen qui interroge, le choix ayant été fait de confier cette tâche à des plateformes non pas adossées à la puissance publique, comme cela se pratique dans certains pays⁶⁵, mais totalement privées. La réforme a pris acte de l'existence des *legaltechs* en ratifiant la vision défendue dans les rapports des Chantiers de la Justice, selon laquelle les plateformes numériques doivent devenir la norme en matière de résolution amiable pour les litiges de la vie quotidienne. Certes, ces dernières pourront faire l'objet d'une certification par un organisme accrédité, mais contrairement à ce qui avait été envisagé à l'origine, ce ne sera là qu'une faculté, ce qui peut être regretté dès lors que cette certification vise à vérifier le respect des exigences imposées par la loi, et notamment l'impartialité, l'indépendance, la compétence et la diligence des *legaltechs* proposant ces services en ligne⁶⁶.

Le législateur prend également soin de préciser que ces services en ligne ne peuvent avoir pour seul fondement des traitements algorithmiques et que s'ils en utilisent, ils devront en avertir les parties qui devront y consentir expressément. La médiation ne pourra donc être totalement automatisée, précision importante, certes, mais qui ne lèvent pas toutes les interrogations concernant l'impact de cette réforme sur le justiciable. Cette ouverture vers les services privés dépasse d'ailleurs le champ de la médiation pour aborder celle de l'accès aux données de justice. L'*open data* des décisions de justice, prévu dès 2016⁶⁷, se concrétise avec, comme discours de fond, des enjeux de transparence pour le justiciable mais aussi de « création de services par le secteur privé »⁶⁸. Sur ce point, la loi ne prévoit, là encore, qu'une régulation limitée de l'activité des *legaltechs* en leur interdisant de

⁶⁵ Emmanuel JEULAND, « Justice numérique, justice inique? », *Les cahiers de la justice* 2019.2.2.193, 195. L'auteur évoque l'exemple du Canada, avec les plateformes CAT pour les copropriétés et PARLE pour les litiges de consommation.

⁶⁶ Sabine BERNHEIM-DESVAUX, « La médiation en ligne est-elle l'avenir de la médiation? », *Cahiers de droit de l'entreprise* 2019.5.35, 35.

⁶⁷ La *Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique*, J.O. 8 oct. 2016, n° 0235, dite « Loi Lemaire », inscrivait la diffusion des décisions de justice dans le cadre plus général de la politique d'ouverture des données publiques. Ses décrets d'application n'ont cependant jamais été publiés.

⁶⁸ Réponse de la Garde des Sceaux à la question n° 17936 posée par le député Jean-Noël Barrot, J.O. 30 juillet 2019, p. 7171.

réutiliser des données liées à l'identité des magistrats ou greffiers dont le retraitement pourrait éventuellement permettre de prédire l'issue d'un litige⁶⁹. Mais de telles tentations font écho à un problème plus large qui est celui de la prévisibilité des délais et des chances de réussite d'une procédure, question face à laquelle le justiciable se trouve souvent totalement dans le flou. L'*open data* relève d'abord d'un enjeu d'accès au droit pour le citoyen, mais ce dernier risque fort de se trouver perdu face à la masse d'informations offertes s'il ne recourt pas à ces plateformes privées.

Les questions restent donc nombreuses quant à l'évolution tendant à faire des plateformes privées les adjuvants du justiciable. Il est ainsi loisible de s'interroger sur l'efficacité réelle qu'aura la médiation en ligne et sur ses conséquences, dès lors, sur le flux contentieux, mais également sur les nouvelles barrières que ces solutions sont susceptibles d'ériger entre le juge et le justiciable, avec les risques d'un inégal accès au droit ou à la Justice pour celui qui reste peu familier des outils numériques ou qui n'a tout simplement pas les moyens de recourir à ces services.

III. Un bilan : quelle place pour le justiciable dans la réforme ?

Que ce soit dans les discours ou dans les mécanismes développés, le justiciable n'apparaît pas être au centre des préoccupations du mouvement de digitalisation de la Justice. Pourtant, il ne faut pas d'emblée considérer que la promotion du numérique n'emporte pas d'effets bénéfiques pour le justiciable. Il en est, dans une certaine mesure, le bénéficiaire indirect. Or, un tel positionnement ne le prémunit pas d'être aussi une victime collatérale de ce processus.

A. Un bénéficiaire indirect de la promotion du numérique

Le tournant de la révolution numérique emprunté par la Justice est d'abord celui d'un service public, ce qui est traduit par la prédominance de la figure du citoyen ou de l'utilisateur. La révolution numérique s'inscrit alors dans le processus continu de réforme de l'État comme de sa modernisation⁷⁰.

⁶⁹ Loi du 23 mars 2019, préc., note 2, art. 33.

⁷⁰ OCDE, *En quête de résultats – Pratiques de gestion des performances*, Doc. off. OCDE (1997), p. 31, en ligne : <<http://www.oecd.org/fr/gouvernance/emploi-public/36144729>>.

Ainsi, elle a d'abord pour objet d'améliorer le fonctionnement du service public de la Justice, amélioration qui passe par une utilisation plus efficiente des ressources budgétaires. Dans cette perspective, les outils numériques sont mobilisés pour parvenir à des gains de temps, à renforcer l'efficacité du rendu de la Justice, car ils favoriseraient notamment une réduction du délai de jugement. La promotion du numérique est d'abord conçue comme un moyen de gérer les flux. Ainsi, la rhétorique du numérique s'inscrit dans une logique managériale plus large qui a touché depuis de nombreuses années le fonctionnement de la Justice, moyen qui doit donc contribuer à renforcer la qualité du service⁷¹. Le justiciable n'est donc pas étranger au processus de réforme qui porte sur la dématérialisation. Ces évolutions peuvent avoir indéniablement une incidence positive, notamment sur les conditions de son accès à la justice. Mais, c'est par le prisme de la recherche de l'efficacité du service public que la réforme est organisée, efficacité qui est appréciée du point de vue de la procédure, et non du point de vue de la défense et de la protection du justiciable. Une justice rapide n'est pas automatiquement synonyme de justice protectrice⁷², surtout si elle implique une distanciation toujours plus grande entre le justiciable et les acteurs de la justice⁷³. De plus, la primauté de la logique managériale se traduit également dans la logique qui préside à l'utilisation des ressources financières, le coût de la justice étant conçu comme une charge pour la collectivité plutôt que comme vecteur de bien-être pour la société. Les économies réalisées comme l'amélioration du fonctionnement de la justice peuvent avoir des effets bénéfiques sur le justiciable, mais ce n'est pas ce qui motive en premier lieu la réforme et le recours accru au numérique. La réforme porte

pdf> (consulté le 18 juin 2020) : « Dans la mesure où les économies, l'efficience, l'efficacité et la qualité sont en train d'être acceptées comme critères opérationnels d'intérêt général, ils deviennent essentiels pour soutenir la légitimité de l'État. »

⁷¹ Lucie CLUZEL-MÉTAYER et Agnès SAUVIAT, « Les notions de qualité et de performance de la justice administrative », *Revue française d'administration publique* 2016.153.3.675, en ligne : <<https://www.cairn.info/revue-francaise-d-administration-publique-2016-3-page-675.htm>> (consulté le 18 juin 2020).

⁷² Francis MALLOL, « “Veuillez patienter” : regard dubitatif sur la qualité et la célérité de la justice administrative », *Revue française d'administration publique* 2016.159.3.775, en ligne : <<https://www.cairn.info/revue-francaise-d-administration-publique-2016-3-page-775.html>> (consulté le 18 juin 2020).

⁷³ Bertrand DU MARAIS et Antonin GRAS, « La cyberjustice, enjeu majeur pour la qualité de la justice administrative », *Revue française d'administration publique* 2016.159.3.789, en ligne : <<https://www.cairn.info/revue-francaise-d-administration-publique-2016-3-page-789.htm>> (consulté le 18 juin 2020).

sur l'administration de la justice et non sur la fonction de juger elle-même, même si les deux sont interdépendantes.

L'imprégnation de la logique managériale a aussi pour conséquence de promouvoir le recours au numérique comme un moyen pour renforcer la transparence dans le fonctionnement de la Justice et construire son *accountability*⁷⁴. Ces éléments relèvent classiquement des discours et des processus de modernisation de l'État, participant d'une évolution de la relation entre l'administration et l'administré⁷⁵. Précisément, le déplacement de l'administré vers l'usager a déjà conduit à renouveler cette relation, en prenant en compte ses attentes, l'administration devant lui rendre des comptes sur son fonctionnement et sa gestion. Dans le contexte de la réforme de la justice, le numérique est mobilisé afin de renforcer l'accessibilité à la Justice, promouvoir la connaissance et également renforcer la confiance dans le fonctionnement de la Justice. Ces éléments sont des axes essentiels de la réforme et traduisent une meilleure prise en compte de la perception qu'ont les citoyens de leur justice.

Les évolutions apportées par un recours accru au numérique peuvent donc avoir des effets positifs du justiciable, qui n'est donc pas ignoré de ce mouvement de réforme. Mais comme la place qu'il occupe demeure secondaire, il peut en être aussi une victime collatérale.

B. Une victime collatérale potentielle du processus de dématérialisation

Comme son intérêt n'est pris en compte que d'une manière indirecte, le processus de dématérialisation risque d'avoir des effets à rebours négatifs pour le justiciable, effets qui ne sont envisagés et anticipés qu'à la marge par la réforme. Le numérique, conçu comme un vecteur de rapprochement, peut finalement être source d'une distance plus forte. Les moyens

⁷⁴ René SEVE (dir.), *L'E-justice: Dialogue et pouvoir*, coll. «Archives de philosophie du droit», Paris, Dalloz, 2011; Christophe BONNOTTE, «L'acceptabilité sociale est-elle un indice de la qualité de la justice administrative?», *Revue française d'administration publique* 2016.159.3.689, en ligne: <<https://www.cairn.info/revue-francaise-d-administration-publique-2016-3-page-689.htm>> (consulté le 18 juin 2020).

⁷⁵ Gilles DUMONT, *La citoyenneté administrative*, thèse de doctorat, Université Panthéon-Assas (Paris II), 2002, p. 576: « [L]a démocratie administrative est essentiellement liée à la promotion de relations moins inégales entre l'administration et les administrés et au développement de la participation. »

mobilisés pour faire face à ces enjeux sont limités, spécialement ceux de nature organisationnelle, par la mise en place de guichets ou l'accent mis sur le rôle d'accompagnement de l'avocat. Surtout, le justiciable est potentiellement victime de la logique managériale prédominante. En effet, en dépit d'une promotion accrue de la transparence et des exigences d'*accountability*, la dématérialisation ne tend pas à modifier la structuration des relations entre l'utilisateur et les acteurs du service public de la justice, du fait notamment de la spécificité de cette dernière par rapport à d'autres services et de l'importance des acteurs intermédiaires, avocats et autres auxiliaires de justice.

La dématérialisation, finalement, risque de conforter la position d'assujéti du justiciable. Il est d'abord, et reste, l'utilisateur d'un service public d'autorité. La révolution numérique n'emporte pas de révolution quant à la place faite au justiciable. La réforme ne nourrit ni un mouvement accru de participation, ni de coconstruction, qui tendent pourtant à être des évolutions identifiées dans le cadre du développement du numérique dans l'administration⁷⁶. Dans la réforme, l'idée selon laquelle la promotion du numérique est une voie d'*empowerment* de l'individu dans la société⁷⁷, n'est pas abordée. Grâce au numérique, l'individu, le citoyen se trouve potentiellement dans une position d'interaction avec les autorités administratives. Or, seule la question de la transparence est traitée, mais cela ne constitue qu'une forme très embryonnaire d'*empowerment*, qui, dans le cas du service public de la Justice, demeure ascendante, et n'est pas coconstruite. La spécificité de la Justice a pour conséquence de limiter l'impact de la dématérialisation du numérique sur la situation de son utilisateur. Précisément, les interlocuteurs privilégiés des acteurs institutionnels ne sont pas les justiciables, mais les auxiliaires de justice. En outre, le risque de renforcement de la vulnérabilité du justiciable est réel, comme celui de la fracture sociale, ce qui aura des impacts lourds sur l'accès à la justice. Certains aspects de la réforme peuvent avoir des effets délétères sur la situation du justiciable. Si l'*open data* est intéressante pour celui qui maîtrise l'accès à la justice et, en ce sens, peut contribuer au renforcement de l'accès au droit,

⁷⁶ Jean-Bernard AUBY, « Le droit administratif face aux défis du numérique », *AJDA* 2018.15.835.

⁷⁷ CONSEIL NATIONAL DU NUMÉRIQUE, *Ambition numérique. Pour une politique française et européenne de la transition numérique – Préface*, juin 2015, en ligne : <<http://static.latribune.fr/485354/rapport.pdf>> (consulté le 18 juin 2020).

elle conduit aussi à accentuer la responsabilisation des acteurs concernés, et un justiciable démuni le sera encore plus⁷⁸.

*
* *

L'entrée du service public de la Justice dans l'ère numérique s'est fait attendre. Confortée par la réforme de 2019, la promotion du numérique s'inscrit dans le contexte classique de la réforme de l'État et de la modernisation de ses services. Les effets réels de la réforme doivent encore être démontrés, mais l'étape de la conception de la réforme est déterminante pour son sens. Or, l'attention portée au justiciable dans ce processus demeure limitée et ses attentes sont prises en compte de manière secondaire. La complexité de la prise en compte du justiciable tient tout d'abord à son hétérogénéité, et rend difficile la prise en compte d'attentes diverses. Surtout, cette subjectivisation se fonde difficilement dans le fonctionnement d'un service public d'autorité tel que celui de la Justice. La promotion du numérique comporte indéniablement des aspects positifs pour le justiciable. En effet, le développement du numérique peut contribuer à refonder sa position d'acteur du procès administratif, en termes d'accès au juge, et plus largement en termes d'accès au droit. La « révolution numérique » en marche est facteur d'un dialogue plus direct, mené toutefois et le plus souvent par la médiation des auxiliaires de justice. L'accès à de nouveaux outils ou de nouvelles possibilités d'information impacte la figure d'un justiciable, aujourd'hui mieux informé, voire plus responsabilisé qu'auparavant, et qui s'avère, dans un rapport de cause à effet, parfois porteur de nouvelles exigences où intervient un enjeu de confiance : confiance en ce qui concerne la manière dont le juge utilise ces outils et confiance quant aux garanties qui lui sont accordées. Or, les réflexions et les réformes actuelles semblent plutôt se concentrer sur la question du fonctionnement et de l'organisation du service public de la Justice. À ce titre, la mobilisation du numérique s'inscrit dans un objectif d'amélioration de sa gestion, la question de l'impact de ce mouvement sur le justiciable lui-même n'apparaît que secondaire. Cela nous rappelle que le numérique n'est pas une solution miracle : ce n'est qu'un moyen au service d'une fin, qui est le fruit d'un choix politique. Il ne peut à lui seul résoudre l'ensemble des problématiques rencontrées par la Justice. De même, le numérique n'est pas anti-

⁷⁸ Anne VESPRY, « Legal Information Online : Access to Justice or Barrier? », (2015) SSRN, en ligne : <<http://ssrn.com/abstract=2728539>> (consulté le 19 juin 2020).

nomique de l'intérêt du justiciable. Mais pour le conforter, il ne peut être fait l'économie d'une réflexion sur les droits fondamentaux, qui constitue la meilleure garantie de la qualité du service public de la Justice.

