

## Atelier local : La lisibilité et l'accessibilité de la Justice

**Votre organisation / juridiction :** Cour d'appel de Douai

**Date de l'atelier :** Jeudi 25 novembre 2021 – Journée d'échanges autour de tables rondes

**Nombre de participants à l'atelier :** Cinq intervenants à la table ronde et une centaine de personnels de justice ou partenaires invitées à débattre

### **Informations sur les participants :**

#### **1. Les intervenants de la table ronde**

- Sociologue du droit et de la Justice, direction d'études à l'École des Hautes Etudes en Sciences Sociales à Paris,
- Procureure de la République
- Direction de greffe au tribunal judiciaire de Lille (par le biais d'une contribution écrite)
- Grand Reporter à la Voix du Nord
- Présidence du conseil national des anciens jurés d'assises du Nord

#### **2. Les interventions du public**

- Chargée de la communication à la Cour d'appel de Douai
- Présidence du tribunal de commerce de Lille
- Présidence de l'association des conciliateurs des Hauts de France
- Présidence du tribunal judiciaire de Dunkerque
- Procureur de la République

*Remarque: les données personnelles permettant d'identifier des individus ont été anonymisées.*

### **Restitution des problématiques et propositions :**

<b>Problématique / enjeu identifié :</b>	<b>Idées /propositions d'amélioration pour répondre à la problématique /à cet enjeu :</b>
<b>Face à l'enjeu que représente le contact entre le citoyen et l'institution judiciaire à l'occasion d'une procédure, les dispositifs en place ne sont pas à la hauteur des attentes du justiciable et des professionnels</b>	<b>Améliorer le contact entre le citoyen et l'institution judiciaire :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Donner les moyens aux SAUJ d'atteindre les objectifs fixés :</b></li><li>- Renforcer les effectifs des SAUJ en localisant des emplois supplémentaires de fonctionnaires</li><li>- Former les personnels à la technique d'accueil, et à la polyvalence</li><li>- Interconnecter les logiciels de justice et les différents sites judiciaires, créer un véritable système d'information justice</li><li>- Créer un outil de prise de rendez-vous auprès des SAUJ (type Doctolib) permettant une prise de rendez-vous en ligne ou par l'intermédiaire des MJD, PAD et maisons France Services</li></ul> <b>Créer un cadre nouveau pour expliquer objectivement le déroulement de la procédure civile aux parties :</b>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Instaurer une audience préliminaire ou d'orientation avec comparution obligatoire des parties et de leurs assistants ou représentants (Objectifs : acter la présence et la représentation des parties, expliquer le déroulement du procès civil, rappeler les grands principes, coupler cette audience avec des audiences de conciliateurs de justice, prévoir un calendrier de procédure et au besoin imposer la procédure écrite si toutes les parties sont représentées, donner aux parties des perspectives en termes de délais d'obtention d'un jugement)</li><li>- Créer la fonction de délégué du juge sur le modèle du délégué du procureur afin de tenir cette audience préliminaire et rémunérer cette fonction selon des taux et des critères similaires à ceux utilisés pour les DPR</li></ul>
--	--

<p><b>L'institution judiciaire et son fonctionnement sont particulièrement méconnus du citoyen</b></p>	<p><b>Agir sur l'éducation et l'instruction :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Institutionnaliser les rapports entre l'Education Nationale et la Justice : créer un correspondant justice au rectorat et un correspondant éducation au tribunal</li><li>- Publier annuellement un kit de communication à usage des enseignants à la rentrée scolaire et universitaire (sous la responsabilité conjointe du ministère de l'éducation nationale et du ministère de la justice comportant des modules adaptés à chaque niveau d'enseignement : organisation judiciaire, droit privé, droit public et procédures)</li><li>- Editer un dictionnaire à destination des jurés d'assises</li><li>- Ouvrir davantage l'institution vers l'extérieur (faire entrer l'utilisateur dans les conseils de juridiction, développer la connaissance de l'administration pénitentiaire)</li></ul> <p><b>Développer de la visibilité dans les médias, en améliorant les moyens et outils de communication :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Institutionnaliser les relations presse/justice dans le cadre du suivi des procès mais également de la communication en temps réel</li><li>- Créer une cellule de communication au siège du tribunal judiciaire ou du département</li><li>- Organiser (sous l'égide des CDAD) de remontées régulières d'informations entre les différents points d'accès au droit, MJD et SAUJ</li><li>- Un chargé de mission politique de la ville pourrait être un réel atout en étant un référent direct en matière de communication : pour mieux aborder la Justice du quotidien alors que la Justice pénale prend toute la place dans les médias</li></ul>
--	--

<p><b>Les implantations judiciaires ne correspondent plus au besoin, trop petites ou trop grandes, trop éloignées, elles ne bénéficient pas des moyens nécessaires à leur fonctionnement et ne correspondent que rarement à l'organisation administrative du pays.</b></p>	<p><b>Satisfaire la double exigence d'efficacité et de proximité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Scinder l'administration et l'organisation de la Justice au plan local : Concentrer en un même lieu la gouvernance et la gestion des moyens et déconcentrer l'accueil et le lieu où la justice est rendue et s'exerce</li><li>- Redéfinir les implantations judiciaires afin qu'un lieu de justice existe dans chaque chef-lieu d'arrondissement (tribunal de première instance)</li><li>- Placer ces tribunaux de première instance sous l'autorité d'un tribunal judiciaire départemental ou infra-départemental (en fonction d'un seuil d'habitant à définir)</li><li>- Augmenter les grilles indiciaires et indemnités de responsabilités des chefs de juridiction et de greffe de ces nouveaux tribunaux départementaux</li><li>- Réduire le nombre de cours d'appel afin de les calquer sur l'organisation des régions</li></ul>
--	---

### Retranscription des interventions :

#### *Introduction par Madame Liora ISRAEL*

Les entretiens du contentieux du Conseil Etat ont eu les mêmes thématiques d'accessibilité et de lisibilité et notre société actuelle marque une réelle volonté de conjurer l'antiphrase justice incomprise, illisible, inaccessible. Un des principes de la sociologie est de poser les questions autrement. Qu'est-ce que lisibilité et accessibilité de la justice ? Quels citoyens, quels professionnels de la justice vise-t-on ? Si effectivement il y a une volonté d'améliorer la compréhension des textes de lois par des dépêches et circulaires, la perception de la justice par le citoyen se pose au travers d'une compréhension et d'une connaissance faible des institutions. Par ailleurs, un manque de lisibilité du droit s'observe dans la compréhension des procédures et la capacité à comprendre les décisions de justice. L'accessibilité est conditionnée à différents facteurs se déclinant de nombreuses façons par l'éloignement géographique ou encore par la difficulté d'accéder à un juge.

Concernant les représentations des citoyens sur la Justice, elles sont souvent le fruit de sondages d'opinion, qui reproduisent parfois des lieux communs car ces citoyens n'ont pas eu forcément d'expérience directe avec la Justice. Il existe également des enquêtes sociologiques, soulignant la variabilité des expériences en fonction de divers critères (âge, sexe, juridiction...), mais elles sont souvent mal connues. Les niveaux de lisibilité sont nombreux ainsi que ceux concernant l'accessibilité comme le handicap, la barrière de langue..., et décliner ces questions peut se faire à l'infini. Les différentes façons d'exercer, d'un juge à l'autre, font pourtant partie des représentations habituelles existant à propos de la Justice, que ce soit du côté des justiciables, des magistrats ou de leurs partenaires.

Sur cette question de la lisibilité et l'accessibilité de la Justice, il n'y aura pas de réponse simple mais une richesse de diversité des points de vue qui peut donner des pistes précieuses face à cette problématique.

#### *Intervention de Madame Carole ETIENNE*

La justice est souvent mal comprise, car complexe et difficilement accessible et peu lisible, créant parfois une souffrance tant pour le magistrat que pour le citoyen. Il y a des moyens de la rendre

lisible comme la presse, l'éducation et l'école. Il y a des moyens également de la rendre plus visible, même si cela est difficile, dans un contexte de délinquance des mineurs par exemple.

Depuis l'instauration du SAUJ, par la loi de modernisation de la Justice du XXIème siècle, l'accompagnement du justiciable est renforcé (prises de rendez-vous, entretiens approfondis...). Cet accompagnement ne pourra se faire qu'à condition d'investir dans les moyens tant humains que matériels. Des formations sur la technique d'accueil sont souhaitées. Il est également mis en évidence, l'interconnexion des logiciels de justice parfois incompatibles entre eux. Par exemple, le SAUJ de Lille a souvent des difficultés à accéder à celui des prud'hommes alors que l'interconnexion informatique est primordiale pour apporter au citoyen les éléments nécessaires à son information. Il est nécessaire que la justice numérique soit un système d'informations claires au travers d'une interconnexion sans faille pour permettre aux justiciables de comprendre cette information.

Par ailleurs, il est primordial de faire intervenir l'Education Nationale en mutualisant un partenariat école/justice (existant à Lille mais dans un seul collège) au travers des cours d'éducation civique ou d'histoire par exemple.

De plus, la presse a un rôle à jouer car aujourd'hui beaucoup de décisions de justice sont mal commentées et ainsi mal comprises dans les médias par de nombreux citoyens. Une institutionnalisation des relations entre la Justice et la presse pourrait être développée.

### ***Intervention de Monsieur Eric DUSSART***

Les difficultés de l'accessibilité et de la lisibilité de la Justice s'observent à deux niveaux : d'une part dans l'accès par le justiciable à la décision de Justice et sa compréhension par celui-ci. D'autre part, la transmission de l'information au média est très disparate d'une juridiction à une autre, certains communiquent rapidement et facilement, d'autres non. Il est fait le constat que :

- Il existe une véritable perte de confiance dans le travail des journalistes par certains magistrats qui se montrent méfiants et rendent l'accès des journalistes à l'information parfois très difficile.
- Il existe également une temporalité différente entre l'urgence des journalistes à obtenir les informations sur les sujets d'actualité, leur besoin d'immédiateté pour répondre aux attentes des lecteurs, et les magistrats à mener à bien l'action de Justice. Les Temps judiciaires et médiatiques sont par nature différents.
- Sur certains grands procès, magistrats et journalistes sont capables de coopérer efficacement. C'est le cas précisément quand un membre du bureau du journal se déplace dans la juridiction concernée et s'entretient avec le Procureur et le Président.
- Le sujet de la Justice en elle-même ne passionne plus le grand public, intéressé par des affaires avec un retentissement médiatique.

### ***Intervention de Monsieur Jean-Marie CHŒUR***

Les anciens jurés d'assises notent des difficultés à comprendre le langage juridique et regrettent que des sessions de formation ne soit pas délivrées, comme cela peut être le cas dans le système américain. Filmer les procès permettrait de mieux comprendre la Justice et d'amener la Justice au citoyen lambda. Il serait intéressant d'éditer un dictionnaire à destination des jurés d'assises pour préciser les termes utilisés dans l'enceinte du tribunal et de supprimer l'apparat dans les tribunaux. Le rôle des jurys et l'intérêt du citoyen étant en berne (le recours au cours criminelles, l'intérêt modéré à la justice prud'homale...), il faut réfléchir à la participation du citoyen pour mieux connaître la justice, notamment par la découverte des lieux de détention et donner plus d'informations sur le déroulement de la justice dès l'école. Un livre incontournable pourrait être conseillé à la lecture dès l'école ou en formation de jurés : « *12 hommes en colère* » de Reginald ROSE dans lequel un juré va, en s'opposant à la décision de ses pairs (parricide et manque de preuves), retourner la situation et l'issue du procès

---

(acquiescement).

### ***Intervention de Madame Carole ETIENNE***

La médiatisation des faits divers et la retranscription des grands procès par les médias n'a aucune vertu pédagogique, et enferme la perception du citoyen. Justice et médias ont un rôle antagoniste : lenteur/rapidité, généralité/exclusivité, exactitude/fiabilité de l'information... ce qui a pour effet de jouer sur le délai de la communication. En l'absence de communication, les médias fournissent une vision tronquée de la réalité : cela ne permet pas au citoyen de prendre en considération l'entier système de Justice et il y a tromperie du réel.

Dans un souci de prévention de la délinquance, il est nécessaire de réfléchir sur le sens de la justice pénale et de mieux aborder la justice du quotidien. A cet effet, un chargé de mission politique de la ville pourra être un réel atout en étant un référent direct en matière de communication afin de pallier les nombreuses sollicitations des magistrats du parquet qui ne sont pas nécessairement formés à la communication. L'objectif premier est que le citoyen se fasse sa propre idée du fonctionnement de la justice. C'est par l'inter médiation qu'il est possible d'expliquer les situations. La politique engagée en matière de justice de proximité a permis de rapprocher le justiciable de la Justice. Toutefois, la justice civile n'est que trop peu abordée alors qu'elle traite de sujets très sensibles. L'œil médiatique n'est présent que sur certaines affaires d'où une vision tronquée et réductrice de la Justice par les citoyens à laquelle s'ajoute souvent une concurrence même de l'information entre médias.

### ***Intervention de Monsieur Eric DUSSART***

L'immédiateté pour les médias et l'information spectacle c'est une manière d'être journaliste, ce n'est pas le choix de tous. Le besoin d'immédiateté se justifie par la demande des lecteurs et des téléspectateurs. Le temps médiatique et le temps judiciaire ne sont pas les mêmes, raison pour laquelle il est difficile de passionner les citoyens sur le fonctionnement de la Justice. A l'heure des réseaux sociaux, l'information circule plus rapidement et l'internaute souhaite être informé dans l'immédiat. Par exemple des articles sur les conciliateurs de justice passionnent très peu. Concernant les Hauts de France, les journalistes et reporters de la voix du Nord reçoivent une formation sur l'utilisation des termes juridiques. Il serait intéressant de faire intervenir une cellule dédiée à la communication au sein de chaque tribunal.

### ***Rapport lié à la contribution écrite de Pierre ROUSSEL***

Être confronté à la Justice, à son fonctionnement et son vocabulaire, rentrer dans un palais de Justice, entamer une procédure judiciaire : c'est déjà en soi une épreuve pour une personne, personne qui de surcroît se trouve souvent en situation de stress. Rendre la justice plus lisible et plus accessible pour les usagers revient en premier lieu à soigner le premier contact avec le justiciable.

Fruit de la loi de modernisation de la justice du 21<sup>ème</sup> siècle, le Service d'Accueil Unique du Justiciable (SAUJ) est le nouveau dispositif d'accueil des justiciables. Accueil téléphonique, accueil général, prise de rendez-vous ou entretiens approfondis (dans des espaces de confidentialité), le Service d'Accueil Unique du Justiciable prend en charge l'accompagnement du justiciable dans ses démarches auprès de l'ensemble des services de la juridiction.

Pensée exclusivement sous l'angle de la rationalisation et de la mise en commun de moyens humains et informatiques, cette création récente n'a pas été accompagnée de moyens suffisants. En effet aucune localisation supplémentaire d'emplois de fonctionnaires n'est intervenue. Tout au plus il a été recommandé aux juridictions de rassembler en un même lieu les services d'accueil et les secrétariats communs dont disposaient certains services (juridiction des mineurs, de l'instruction, des tutelles, de l'instance, des prudhommes) et d'étoffer des accueils lorsqu'ils existaient. Cette approche technocratique s'est rapidement heurtée à la réalité du quotidien des juridictions, comme par exemple le personnel en nombre insuffisant ou l'absence de prise en compte de la charge de travail de secrétariat.

---

Il apparaît nécessaire de mettre en œuvre une réelle polyvalence entre des agents au contraire très spécialisés dans des domaines particuliers. Les agents manquent de temps pour se former et l'offre de formation aux techniques d'accueil est limitée. Il est souvent impossible de rassembler sur un même lieu ou dans un même ordinateur les accès à de nombreux logiciels, très différents, parfois incompatibles entre eux (ex Minos et CASSIOPEE). Il manque également un véritable système d'information Justice (comme CASSIOPEE dont l'objectif était de remplacer l'ensemble des applications pénales, objectif non encore atteint plus de 10 ans après son déploiement, Portalis n'était pas encore prêt alors que la fusion des greffes de première instance est intervenue le 1<sup>er</sup> janvier 2020). Tout cela renforce le sentiment chez les acteurs de terrain d'un manque de coordination des projets à l'échelon central.

Les justiciables doivent pouvoir bénéficier d'un entretien individualisé, le plus souvent confidentiel, dans des locaux adaptés. En outre, en raison des contraintes tant du service que des usagers, il n'est pas concevable qu'ils doivent également subir une trop longue attente. Tout cela passe par un renforcement des effectifs et une substantielle amélioration des infrastructures tant mobilières qu'informatiques.

S'agissant de la procédure, et spécifiquement la procédure civile, celle-ci est tantôt orale tantôt écrite avec ou sans représentation obligatoire par avocat. Afin d'objectiver l'explication de la procédure, une audience préliminaire ou d'orientation avec comparution obligatoire des parties et de leurs assistants ou représentants s'ils en ont, pourrait être organisée. Ce serait le moyen : d'acter la présence et la représentation des parties, d'expliquer le déroulement du procès civil, de rappeler les grands principes comme le contradictoire, la ponctualité des échanges, la charge de la preuve et qu'il entre dans la mission du juge civil de concilier les parties, qu'un mauvais accord vaut mieux qu'un long procès coûteux, de coupler cette audience avec des audiences de conciliateurs de justice, de prévoir un calendrier de procédure de procédure et au besoin d'imposer la procédure écrite si toutes les parties sont représentées, de donner aux parties des perspectives en terme d'obtention d'un jugement. Cette tâche pourrait être confiée à un délégué du juge (cette fonction serait créée sur le modèle du délégué du procureur).

Il existe de nombreux moyens pour faciliter la compréhension du fonctionnement de l'institution. En premier lieu, il convient d'institutionnaliser les rapports entre l'éducation nationale et la justice en créant (à l'échelon pertinent – en lien avec une réforme de la carte à venir) un correspondant justice au rectorat et un correspondant éducation au tribunal. Il conviendrait aussi de publier chaque année avant le début de l'année scolaire ou universitaire et sous la responsabilité conjointe du ministère de l'éducation nationale et du ministère de la justice un kit de communication à usage des enseignants comportant des modules (organisation judiciaire, droit privé, droit public et procédures), modules adaptés à chaque niveau d'enseignement.

A une époque où les médias sont à la fois omni présents et très diversifiés, il faut que les juridictions soient plus présentes, plus visibles et mieux équipées en matière de communication. Une autre action possible serait de créer au siège du Tribunal judiciaire ou du département une cellule communication, composée de personnels contractuels formés à la communication. Il pourrait être impactant positivement de réinstaurer des journées portes ouvertes ou des journées de la justice et pourquoi pas inscrire au calendrier la « Journée de la Justice ou des Justiciables » ainsi que de faire entrer des usagers dans les conseils de juridiction.

La proposition d'un éventuel nouveau maillage territorial des services judiciaires se pose également. A l'évidence les implantations judiciaires, héritage de l'ancien régime et maintes fois remaniées au cours des soixante dernières années ne correspondent plus au besoin. Elles sont tantôt jugées trop petites ou trop grandes, trop éloignées et pas assez proche, ne bénéficient jamais des moyens nécessaires quel que soit leur périmètre qu'il soit trop petit ou trop grand. Mais dans tous les cas elles ne correspondent que très rarement avec l'organisation administrative du pays ce qui complique la mise en œuvre des politiques publiques et partenariales.

Il convient donc d'envisager une approche différente qui consisterait à scinder l'administration et l'organisation de la justice au plan local des implantations judiciaires (lieux où l'on rend la justice).

---

En concentrant en un même lieu la gouvernance et la gestion des moyens mais en déconcentrant l'accueil et le lieu où la justice est rendue et s'exerce, il serait possible de satisfaire à la double exigence d'efficacité et de proximité qui peuvent apparaître en première analyse comme contradictoires. Toutefois, ces créations de nouvelles entités ne doivent pas avoir pour effet, comme lors de la dernière réforme de la carte judiciaire, de réduire le nombre d'emplois d'encadrement supérieur afin de laisser des perspectives d'avancement à tous et de renouveler l'attractivité des emplois de chefs de juridictions et de greffe. Cette réforme présenterait également un avantage si une fusion de certaines cours d'appel était envisagée.

En ce sens, il faudrait redéfinir les implantations judiciaires afin qu'un lieu de justice existe dans chaque chef-lieu d'arrondissement (tribunal de première instance), placer ces tribunaux de première instance sous l'autorité d'un tribunal judiciaire départemental ou infra-départemental (en fonction d'un seuil d'habitant à définir), augmenter les grilles indiciaires et indemnités de responsabilités des chefs de juridiction et de greffe de ces nouveaux tribunaux départementaux et enfin réduire le nombre de cour d'appel et les calquer sur l'organisation des régions

### **Interventions et échanges avec public**

#### ***Chargée de la communication à la Cour d'appel de Douai :***

Il existe des sessions media training où l'on tente de rapprocher le journaliste et le magistrat. Il en ressort qu'ils ne se connaissent pas. Que pouvons-nous faire pour améliorer la communication ?

Aujourd'hui, seuls les parquets de Paris et Lille sont dotés d'un communicant à temps plein. Il est remarqué une méfiance réciproque. Par ailleurs, l'accès à internet permet une information immédiate du citoyen, stigmatisant la recherche de l'information de façon automatique et non rationnelle.

#### ***Présidence du tribunal de commerce de Lille :***

La juridiction commerciale intéresse le public. Des reportages réalisés qui ont pu être diffusés sur le grand écran, il ressort que l'information sélectionnée par les médias ne revêtait pas l'envergure de la décision judiciaire.

#### ***Présidence de l'association des conciliateurs des Hauts de France :***

Toutes les entreprises privées disposent d'un communicant, mais tous les magistrats ne sont pas des communicants. Il est nécessaire que la juridiction se dote d'un référent en communication et des moyens utiles afin de prendre le pas sur un déferlement médiatique qui viendrait court-circuiter une enquête en cours. Cela permettra le cas échéant de fournir un dossier de presse dans les plus brefs délais.

#### ***Présidence du tribunal judiciaire de Dunkerque :***

La question d'un interlocuteur en lien directement avec les médias est primordial. Les opérations de communication sont plus rares auprès des magistrats du siège que ceux du parquet.

#### ***Procureur de la République du tribunal judiciaire:***

Concernant l'affaire Nordan Lellandais, le procureur se souvient du déferlement médiatique et précise avoir été épié par les journalistes soir et matin. Ce n'était plus une volonté de recueillir l'information, mais une véritable course au scoop. Cette volonté d'obtenir une information est très marquée dans le cadre d'une enquête de flagrance. L'attrait d'un communicant privilégié n'est pas pertinent compte tenu de la différence de temporalité dans laquelle évoluent ces deux professions.

#### ***Réponse de Madame E...***

Les médias sélectionnent l'information et leur mode de communication. Il est cependant intéressant de voir que des sujets tels que le fonctionnement de la permanence du parquet restent des sujets qui passionnent le grand public, au-delà de l'intérêt grandiloquent présenté par les affaires criminelles qui finalement ne représentent qu'une infime minorité de la profession. Il est fait le constat que la presse s'est détournée de l'intérêt pédagogique du grand public, en le substituant à une information du « grand spectacle ».

---

Si pour autant, il existe des impératifs antagonistes entre chacune des professions, de par le devoir d'information et le devoir de réserve, il n'en demeure pas moins que le public reste arraché au monde judiciaire.

*Remarque: les données personnelles permettant d'identifier des individus ont été anonymisées.*

---