

ETUDE SUR L'ACCES AU DROIT ET LES BESOINS EN MATIERE D'INFORMATION JURIDIQUE EN FRANCE

Vision du public français sur l'accessibilité du droit en France (Enquête n°1)

Vision des professionnels du droit sur l'accessibilité du droit en France (Enquête n°2)



Mai 2013 – Mai 2014

**Association pour la Vulgarisation de l'Information Juridique et l'Education
au Droit (AVIJED)**

en partenariat avec

Le Village de la Justice



Les enquêtes dont les principaux résultats sont présents dans ce rapport ont été réalisées par l'*Association pour la Vulgarisation de l'Information Juridique et l'Education au Droit* (AVIJED), sous la direction de Me Sabra GHAYOUR et Mlle Névine LAHLOU, Fondatrices de l'association.

Nous remercions chaleureusement tous nos partenaires et soutiens, sans qui l'élaboration et la mise en œuvre de ces questionnaires n'auraient pas été possibles. Nous remercions tout particulièrement Le Village de la Justice pour sa contribution importante à la conception et à la promotion des enquêtes.

Nous transmettons enfin nos sincères remerciements à chaque personne ayant pris le temps de répondre à notre étude.

Sommaire

I. Introduction : Meilleur accès à l'information juridique, meilleur accès à la Justice	4
II. Notre démarche	5
III. L'enquête « Grand public »	7
A. La structure de l'échantillon.....	7
B. Les pratiques du public dans la recherche de l'information juridique.....	8
1. Une information recherchée en fonction du besoin des individus	8
2. Une information juridique par le biais des nouvelles technologies.....	8
C. Les besoins d'une information juridique vulgarisée de qualité.....	9
1. Un besoin quotidien	9
2. Un besoin qualitatif.....	9
3. Un besoin d'accéder à une information juridique compréhensible et claire.....	11
Conclusion de l'enquête	12
IV. L'enquête « Professionnels du droit »	13
A. La structure de l'échantillon.....	13
B. Les pratiques des professionnels du droit en matière de vulgarisation juridique.....	14
1. Un usage régulier de la vulgarisation juridique.....	14
2. L'apprentissage de la vulgarisation juridique par les professionnels du droit	15
3. L'orientation vers des services de vulgarisation juridique.....	16
Conclusion de l'enquête	17

I. Introduction : Meilleur accès à l'information juridique, meilleur accès à la Justice

« Nul n'est censé ignorer la loi ». Or, avec plus de 120 000 lois et décrets en vigueur, les multiples règles de jurisprudence et l'ensemble des normes (nationales et européennes) existantes, cet adage relève plutôt d'une fiction juridique. A cette masse de règles s'ajoutent les difficultés liées à leur intelligibilité et à leur accessibilité. Cette situation fragilise la sécurité juridique du citoyen dont l'accès au droit se voit ainsi amoindrir.

En effet, d'après l'enquête récente « Opinion des français sur la justice 2013 » menée par le Ministère de la Justice, 88% des français estiment que la justice est trop complexe et 80% considèrent que « le langage judiciaire est peu compréhensible¹».

C'est à la lueur de ces constatations que nous nous sommes interrogés sur 1) l'étendue du besoin du public français de se renseigner sur les droits et obligations régissant la vie quotidienne, 2) l'accessibilité - physique et intellectuelle (clarté et intelligibilité) - de l'information juridique, ainsi que 3) la place et la mise en œuvre de la vulgarisation juridique dans la pratique des professionnels du droit.

L'objectif du premier questionnaire « Votre vision de l'accessibilité du Droit » a ainsi été d'enquêter sur les questions précitées et de poser des hypothèses à approfondir à travers des travaux subséquents. Le deuxième questionnaire à l'attention des professionnels du droit a eu quant à lui pour objectif de comprendre les pratiques de vulgarisation du droit mises en œuvre par les praticiens du droit.

Quelles finalités ? Mettre en relief les enjeux de l'accès au droit et soutirer les conclusions utiles, non seulement aux actions de notre association, mais à celles de tout organisme, institution ou professionnel s'intéressant de près ou de loin à ces questions.

¹ Ministère de la justice - SDSE - Enquête "Opinion des Français sur la justice 2013", *Laurette Cretin*, InfoStat n° 125, 22.01.2014

II. Notre démarche

L'Association pour la Vulgarisation de l'Information juridique et l'Education au Droit (AVIJED) s'est donnée comme objectif de promouvoir, défendre, susciter et réaliser des actions favorisant la vulgarisation du droit et l'éducation juridique du grand public. Conformément à cette mission, nous approfondissons des questions liées à l'accès au droit via notre comité scientifique.

La présente enquête, dont les objectifs et finalités ont été présentés en introduction, s'inscrit dans la lignée d'études inédites consacrées à la vision et l'expérience des citoyens français dans leur recherche d'une information juridique claire, simple et accessible.

Pour sa réalisation, un travail en interne a été mené afin d'élaborer deux questionnaires distincts s'orientant autour de quatre grandes interrogations :

- Quel est le degré d'importance, pour le citoyen français, d'être informé de ses droits et obligations ?
- Quelles impressions et expériences sont liées à l'accessibilité et à la clarté de l'information juridique ?
- Quelles sont les conséquences sur la vie quotidienne d'être (ou pas) suffisamment informé de ses droits et obligations ?
- Quelles pratiques sont mises en œuvre par les professionnels du droit en matière de vulgarisation ?

Le choix des questions a été réalisé suite à l'étude de travaux de recherches exhaustifs menés par des organismes et institutions internationaux dans les domaines juridiques, économiques et sociologiques².

La conception du sondage a été confiée au Village de la Justice. Les enquêtes ont été mises en ligne entre mai 2013 et mai 2014, soit pour une durée d'environ un an³.

² Cf. à titre d'exemple : Legal Services Research Center and Plenet, *Knowledge, Capability and the experience of rights problems*, Research report March 2010

³ <http://www.legiteam.fr/enquetesenligne/survey.php>

Au terme de cette durée, 128 personnes avaient répondu à l'enquête « Grand public » et 105 personnes à l'enquête « Professionnels du droit ».

Pour des raisons pratiques, les valeurs décimales des pourcentages n'ont pas été prises en compte.

La promotion de l'enquête s'est effectuée via les réseaux sociaux, et notamment grâce au soutien du Village de la Justice et de Juriconnexion, à qui nous transmettons nos sincères remerciements.

Cette étude constitue en effet la première enquête en matière de vulgarisation juridique mise en œuvre par l'AVIJED. Son intérêt est de s'interroger non seulement sur les pratiques en terme de vulgarisation juridique mais également sur les besoins et les manières d'y remédier.

Nous vous souhaitons bonne lecture.

L'équipe de l'AVIJED

III. L'enquête « Grand public »

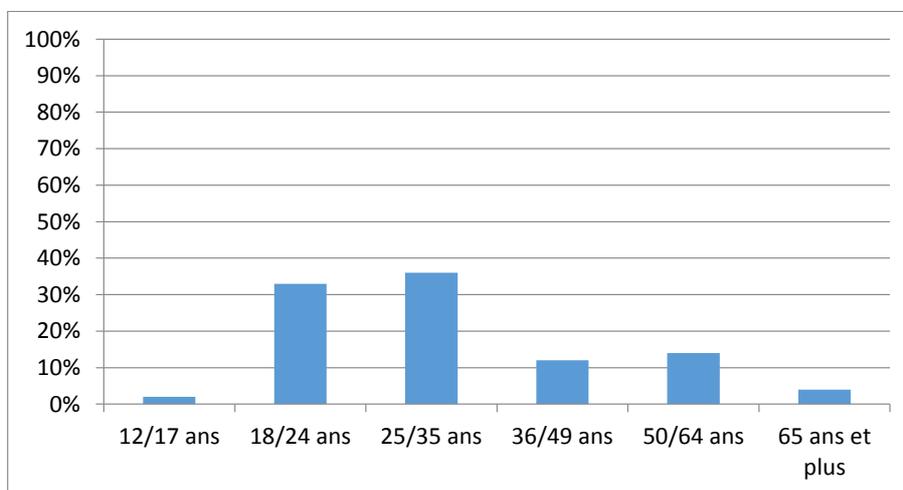
Une enquête sur la vision de l'accessibilité du droit a été réalisée auprès du grand public afin de connaître ses besoins en la matière.

A. La structure de l'échantillon

Au terme de la durée de l'enquête, le nombre de répondants était de 128.

La comparaison de la structure socio-démographique de l'échantillon d'interviewés à celle de la population française montre que les personnes âgées de 18 à 64 ans (et plus particulièrement celles âgées de 18 à 35 ans), cadres, employés, inactifs et étudiants sont davantage représentés.

A l'inverse, les plus jeunes (12-17 ans) et les plus âgés (65 ans et plus), artisans, commerçants, chefs d'entreprise et retraités sont proportionnellement moins nombreux.



Les origines géographiques sont variées et issues de la France entière, avec une participation plus importante en Ile de France (40% des participants à cette enquête résident en Ile de France, dont 20% à Paris), dans les Bouches du Rhône (6% des participants) et dans le Haut-Rhin (4% des participants).

B. Les pratiques du public dans la recherche de l'information juridique

1. Une information recherchée en fonction du besoin des individus

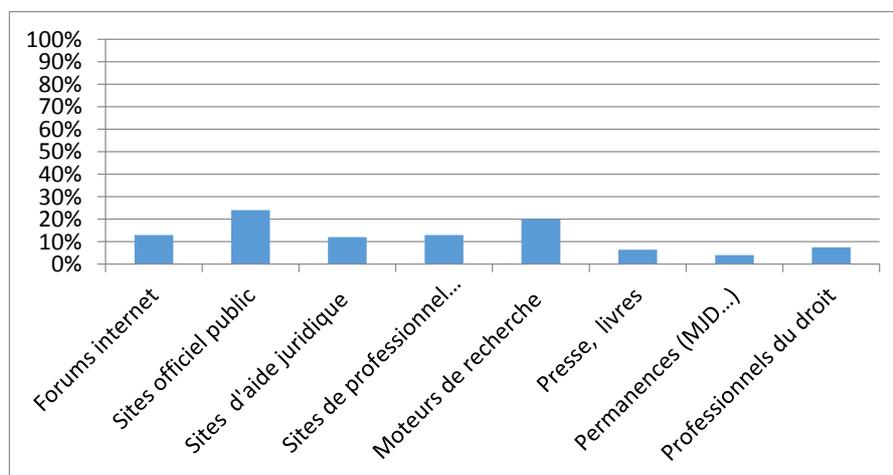
Une bonne partie des participants (48%) recherchent souvent une information juridique précise pour eux-mêmes ou leurs proches. 39% des participants estiment rechercher de temps en temps de l'information, mais pas systématiquement tandis-que 13% d'entre eux n'en recherchent jamais ou presque jamais.

Un peu moins de la moitié des participants a donc besoin de s'informer sur ses droits et obligations (ou sur ceux de ses proches) de manière fréquente. Il s'agit de répondre à un besoin ponctuel de renseignement, en fonction de la situation dans laquelle ils se trouvent.

2. Une information juridique par le biais des nouvelles technologies

Cette information juridique s'obtient majoritairement sur Internet, sur des sites officiels publics tels que Légifrance ou service-public.fr (24%), sur des forums internet (13%), sur des sites d'aide juridique associatifs ou privés (12%) et sur des sites de professionnels du droit (13%). 20% des participants ont par ailleurs utilisé un moteur de recherche par mot clé pour les orienter dans leur recherche juridique.

Le reste des participants recherche des informations juridiques dans la presse ou des livres (6,5%), directement auprès d'associations ou permanences publiques d'aides juridiques (4%) et directement auprès de professionnels du droit (7,5%).



La recherche de l'information juridique

Avant de se tourner vers les professionnels du droit, certains sondés ont fait état de l'utilisation de leur réseau d'amis pour les rassurer lorsqu'ils rencontrent certaines difficultés juridiques. Cette remarque est issue de commentaires libres de certains participants dans le questionnaire.

Le constat suivant peut donc être réalisé : 82% des participants ont recours à Internet pour se renseigner juridiquement. Internet est devenu la manière la plus simple et la plus rapide de se renseigner sur ses droits et obligations.

C. Les besoins d'une information juridique vulgarisée de qualité

1. Un besoin quotidien

L'importance pour chaque citoyen d'être informé de ses droits et devoirs dans sa vie quotidienne est primordiale : une forte majorité de sondés (72%) ont en effet estimé qu'ils auraient pu éviter une situation contraignante ou désagréable en étant mieux informés de leurs droits et devoirs. Le reste des participants (28%) a répondu par la négative.

L'étude de commentaires libres de certains participants dans le questionnaire a permis de faire ressortir certains besoins juridiques, comme le besoin d'être informé de ses droits et devoirs dans le cadre de :

- son travail (par exemple : comment réagir face à une situation de harcèlement moral ? Quels sont mes droits en cas de licenciement ? Etc.),
- son habitat (par exemple : quels sont mes droits en tant que locataire/propriétaire ? Etc.),
- sa vie de famille (par exemple : comment divorcer ? Etc.).

Le constat d'un besoin réel d'information du public a pu émerger, avec certaines questions prioritaires liées au quotidien des participants.

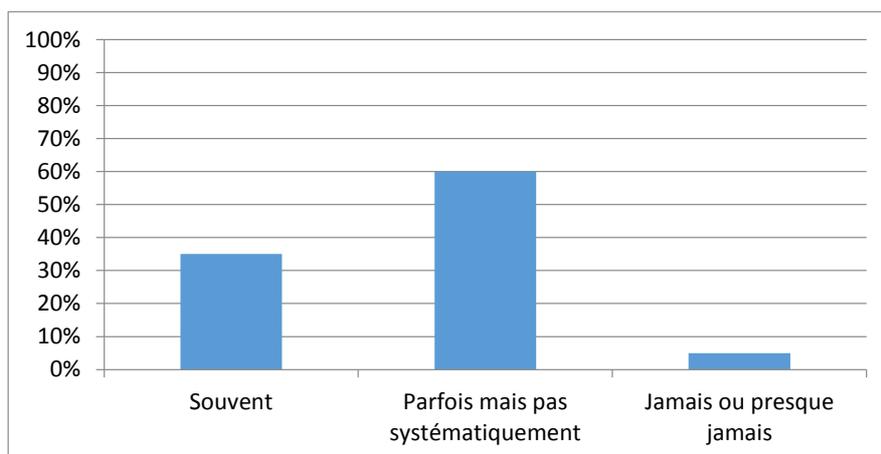
2. Un besoin qualitatif

Les participants ont un regard critique sur l'information juridique recherchée : 60% des sondés ne font pas systématiquement confiance aux éléments trouvés par eux-mêmes et 5%

n'ont jamais ou presque jamais confiance dans les informations trouvées. En revanche, 35% précisent avoir souvent confiance dans l'information dénichée.

Les individus se tournent en effet majoritairement vers Internet (82% des participants) pour faire leurs recherches juridiques (Cf. II.B.2).

La multiplicité des sites existants peut faire douter les individus de la valeur et la pertinence de l'information juridique dénichée.



Confiance dans l'information juridique trouvée

En effet, 37,5% des sondés ne trouvent jamais ou presque jamais le renseignement voulu sur un seul site, et doivent naviguer de site en site. 58,5% des participants estiment trouver l'information juridique directement, mais de manière non systématique. Seuls 4% déclarent trouver directement l'information sur un seul site.

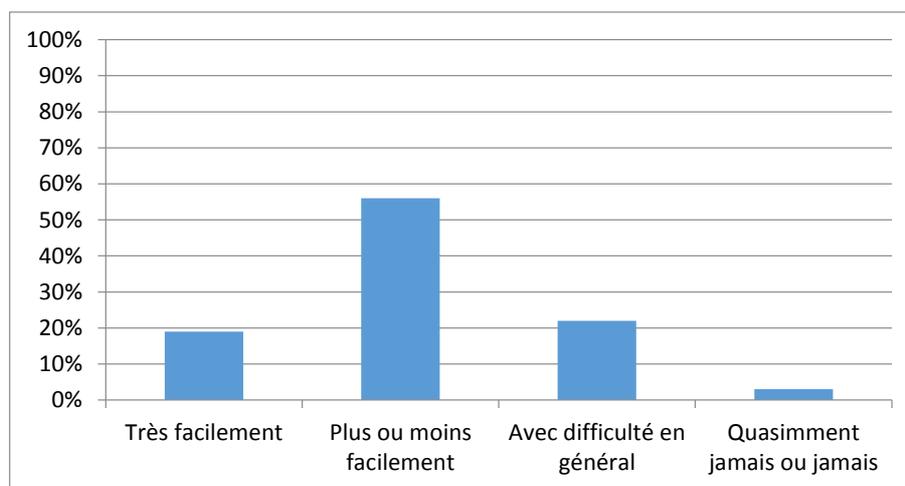
Ainsi, pour 96% des participants, l'information juridique ne se trouve pas facilement en un seul lieu, et il est parfois nécessaire de naviguer sur plusieurs sites avant de trouver l'information juridique recherchée.

Pour accentuer ce constat d'un manque de confiance des individus dans les informations trouvées sur internet, on peut remarquer que la moitié des participants à ce sondage (50%) a plus confiance dans les informations provenant de services publics que dans les informations provenant de services privés. Seuls 6,5 % des sondés font plus confiance aux informations provenant de services privés, tandis-que les 43,5 % restant n'ont pas d'a priori sur le sujet.

3. Un besoin d'accéder à une information juridique compréhensible et claire

Plus d'une personne sur quatre (22%) a des difficultés à comprendre l'information juridique trouvée et plus de la moitié des sondés (56%) comprend plus ou moins facilement les renseignements juridiques dénichés.

En répercussion aux problématiques envisagées, l'information juridique trouvée n'aide les individus à résoudre leur problème que de temps en temps mais pas systématiquement pour 57% des participants.



Compréhension de l'information juridique trouvée

Le constat suivant peut être réalisé, à l'appui de commentaires libres de certains participants :

- Le vocabulaire juridique, la complexité et multiplicité des textes juridiques sont une barrière dans la compréhension des renseignements trouvés. Ainsi, par exemple, un sondé a estimé que la difficulté provient du « vocabulaire juridique complexe, des formulations alambiquées des articles de loi, des renvois systématiques entre les autres articles ... » ;
- La diversité des sources d'information peut amener une forme de confusion quant à la pertinence et la fiabilité de l'information juridique trouvée.

Conclusion de l'enquête

Le besoin d'accéder à une information juridique vulgarisée est fréquent pour les participants (48% se renseignent « souvent » sur leurs droits). Pouvoir accéder à une information juridique correspond donc à une réelle nécessité quotidienne pour les citoyens.

Détenir un savoir juridique permet d'augmenter la proactivité des individus en terme de prévention et d'action face aux diverses problématiques de vie. En effet, une grande majorité des sondés estiment qu'ils auraient pu prévenir des situations contraignantes s'ils avaient été mieux informés de leurs droits et obligations.

Internet a un rôle prédominant dans l'accès au droit et donc dans le renseignement et l'information juridique des citoyens français. La majorité des participants de ce sondage (82%) se renseigne d'abord sur Internet pour connaître leurs droits et obligations ou bien ceux de leurs proches.

En parallèle de cette constatation, il est possible de noter que 60% des sondés admettent ne pas faire systématiquement confiance, et 5% jamais confiance, aux informations trouvées par eux-mêmes. Cela explique sans doute qu'ils ressentent le besoin d'accéder à une information juridique vulgarisée de qualité dans leur vie quotidienne. Les sites officiels reconnus comme service-public.fr et [Légifrance.fr](http://legifrance.fr) sont notamment consultés (24% des participants s'y renseignent).

Par ailleurs, la multiplicité des sites d'information et le jargon juridique utilisé semblent contribuer à l'inintelligibilité du droit. En effet, pour la grande majorité des participants (96% des participants), l'information juridique ne se trouve pas facilement en un seul lieu, et il est parfois nécessaire de naviguer sur plusieurs sites avant de trouver l'information juridique recherchée.

Enfin, pour 78% des sondés, l'information juridique ainsi retrouvée est comprise plus ou moins facilement, et parfois même difficilement (dans 22% des cas).

IV. L'enquête « Professionnels du droit »

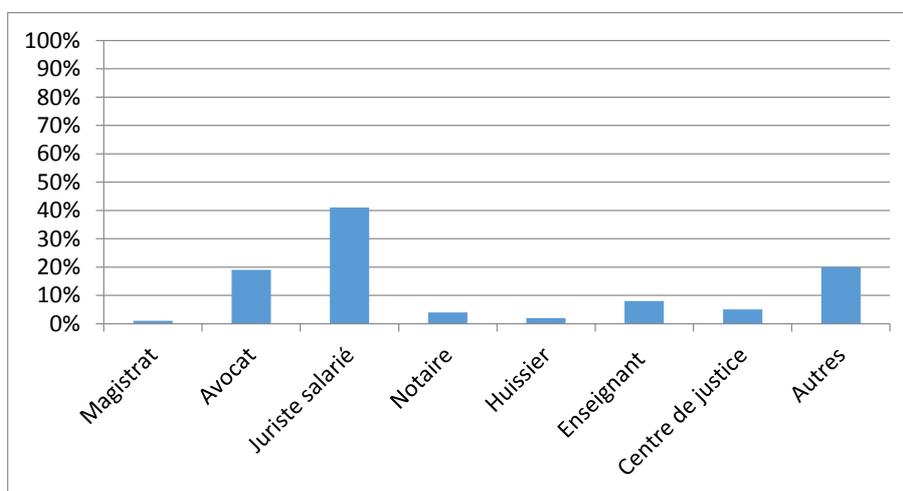
Une enquête sur la vision de la vulgarisation du droit par les professionnels du droit a été réalisée afin de connaître leur pratique en la matière.

A. La structure de l'échantillon

Au terme de l'étude, 105 personnes ont répondu à cette enquête.

L'étude des professions des participants montre que plus de la moitié d'entre eux sont juristes salariés (41%) et avocats (19%). 19% appartiennent à d'autres catégories juridiques (documentalistes juridiques et étudiants en droit pour la moitié d'entre eux).

Les magistrats, huissiers, intervenants dans des centres de justice et enseignants concernent les derniers 21% de cet échantillon.



Les origines géographiques sont variées et issues de la France entière, avec une participation plus importante en Ile de France (64% des participants à cette enquête exercent leur profession en Ile de France, dont 39% à Paris) et dans les Bouches du Rhône (6% de participation).

B. Les pratiques des professionnels du droit en matière de vulgarisation juridique

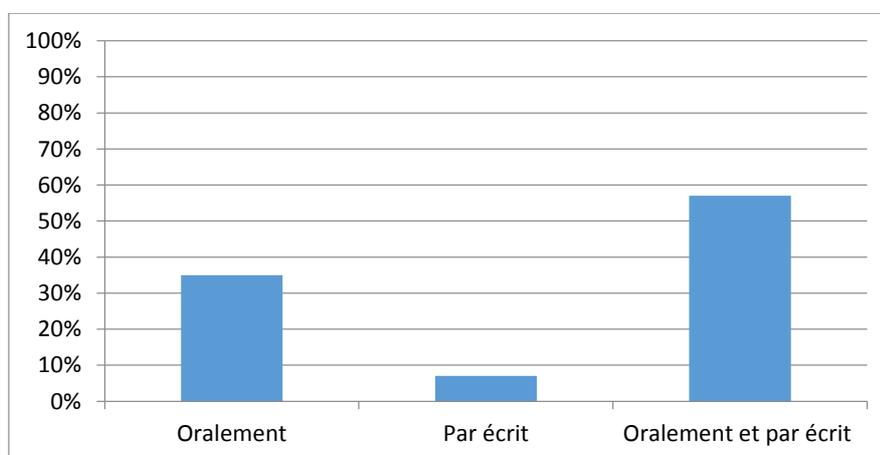
1. Un usage régulier de la vulgarisation juridique

La majorité des participants (78%) déclarent vulgariser souvent de l'information juridique, tandis que 22% en font parfois l'usage mais pas de manière systématique.

La vulgarisation juridique est définie de manière quasi unanime par les participants (95 sur 105 personnes) comme un moyen de rendre accessible le droit à des personnes profanes. Certains participants ont ainsi pu décrire la vulgarisation juridique comme le fait de :

- « donner accès aux règles et fonctionnement juridique à ceux qui n'en maîtrisent pas les codes »,
- « rendre l'information juridique technique accessible à des non initiés »,
- « aider les gens qui n'ont pas accès à l'information à la comprendre »,
- « reformuler l'information dans des termes accessibles aux non-juristes et la compléter par des explications pour assurer que cette information sera comprise par des non-spécialistes »,
- « la mettre à la portée du plus grand nombre »,
- « rendre le droit intelligible pour son interlocuteur »,
- « permettre aux citoyens d'avoir une meilleure connaissance de leurs droits ».

L'information juridique est transmise exclusivement à l'oral par 35% des sondés. Le mode de transmission oral semble être préféré à l'écrit.



Le mode de transmission de l'information juridique vulgarisée

Enfin, l'information juridique est transmise par l'oral et l'écrit pour plus de la moitié des participants (57%).

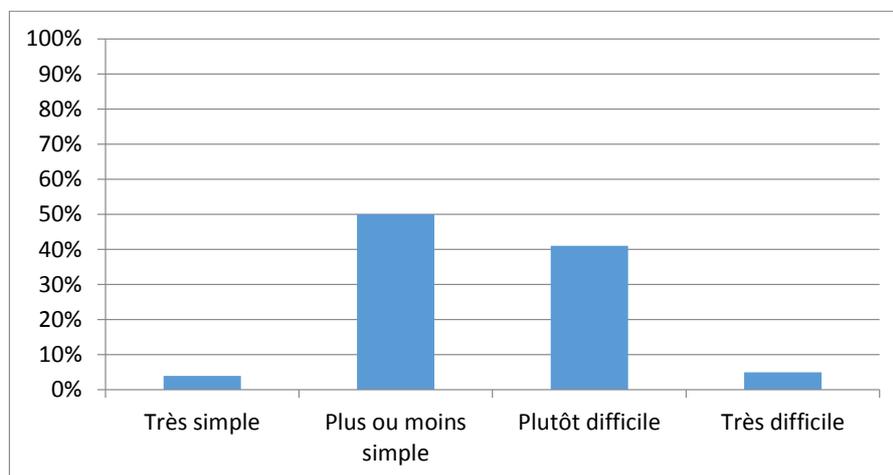
2. L'apprentissage de la vulgarisation juridique par les professionnels du droit

La majorité des participants (88%) déclarent avoir appris à vulgariser le droit avec l'expérience, tandis-que seulement 9% ont acquis cette compétence par la voie pédagogique. Les 3% restants ont appris à vulgariser d'une autre manière.

L'étude de plusieurs commentaires libres laissés par les participants permet de comprendre que l'apprentissage de la vulgarisation par la pratique se fait notamment :

- lors des consultations avec les clients/justiciables,
- lors de formations (pour les professionnels juridiques comme les consultants) ou de cours (pour les professeurs en droit).

Vulgariser l'information juridique est, selon l'expérience de la moitié des participants (50%), un exercice plus ou moins simple, tandis-que 41% le qualifie de plutôt difficile. Le reste des sondés considère que la vulgarisation est très simple à mettre en oeuvre (4%) ou bien très difficile (5%).



La vision de la pratique de la vulgarisation de l'information juridique

La pratique de la vulgarisation juridique se retrouve donc dans le quotidien des professions juridiques. L'interaction avec le justiciable amène les professionnels du droit à devoir rendre accessible le droit pour se faire comprendre.

Certains commentaires libres laissés par des sondés décrivent les méthodologies utilisées pour vulgariser. Les pratiques les plus citées ont été les suivantes :

- se mettre à la place de son interlocuteur en imaginant les questions qu'il peut se poser et comment y répondre,
- utiliser des exemples concrets, des schémas, des graphiques, des illustrations pour rendre le droit plus attractif.

La pratique de la vulgarisation est de la sorte bien intégrée par les professionnels du droit.

3. L'orientation vers des services de vulgarisation juridique

La grande majorité des participants (69%) déclarent ne jamais ou presque jamais diriger les clients/justiciables vers des services de vulgarisation juridique. Seuls 10% déclarent orienter les justiciables vers ces services et 21% parfois mais pas systématiquement.

Les éléments majoritairement avancés par les participants dans les commentaires libres pour expliquer ces résultats sont les suivants :

- Ils préfèrent vulgariser eux-mêmes l'information juridique,
- Ils n'ont pas confiance dans la qualité de l'information,
- Ils ne connaissent pas de services de vulgarisation juridique.

L'orientation des clients/justiciables se fait en majorité :

- vers les sites service-public.fr et vie-publique.fr,
- vers des sites institutionnels notamment des sites de ministères,
- vers les Maisons de la Justice et du Droit (MJD) et Points d'Accès au Droit (PAD).

L'orientation se fait ainsi majoritairement vers des sites et des services publics reconnus, ce qui rejoint les pratiques du public observées dans l'enquête n°1.

Conclusion de l'enquête

La vulgarisation juridique fait partie de la pratique quotidienne des professionnels du droit : 78% des sondés vulgarisent le droit dans leurs professions de manière régulière.

Ils reconnaissent quasi-unaniment la nécessité de cette pratique pour rendre le droit accessible et intelligible aux clients/justiciables profanes.

L'aptitude à vulgariser est acquise, pour la majorité des sondés, par l'expérience pratique, dans le cadre du travail du professionnel.

Elle se fait essentiellement oralement ou par écrit, lorsque les professionnels sont consultés. Ces derniers tentent alors de se mettre à la place de leur interlocuteur, imaginant les questions qu'ils pourraient se poser et les manières d'y répondre, incluant souvent le recours à des exemples et des aides visuels (schémas, graphiques, illustrations) pour se faire mieux comprendre.

L'exercice de la vulgarisation semble toutefois ne pas être évident pour la grande majorité : elle est plus ou moins simple pour 50% des participants, plutôt difficile pour 41% d'entre eux, et très difficile dans 5% des cas.

Malgré cela, les participants ne dirigent jamais ou presque jamais (dans 69% des cas), ou de manière non systématique (dans 21% des cas), les clients/justiciables vers d'autres services de vulgarisation.

Lorsqu'ils décident effectivement d'orienter les clients/justiciables vers ces services, ils le font essentiellement vers des sites ou des organismes publics.

Enfin, les sondés préfèrent vulgariser l'information eux-mêmes, considérant que cela relève de leur obligation professionnelle. Une majorité des sondés indique par ailleurs qu'ils ne connaissent pas forcément les services d'information juridique existants ou encore qu'ils n'ont pas confiance en la qualité de l'information proposée par d'autres services.