

CHANTIERS DE LA JUSTICE

# Transformation numérique

---

## RÉFÉRENTS

Jean-François Beynel et Didier Casas

---

Retrouvez-nous sur :  
[justice.gouv.fr](http://justice.gouv.fr)





Référent

Jean-François  
Beynel

Premier président  
de la Cour d'appel de Grenoble

Référent

Didier  
Casas



Secrétaire général  
de Bouygues Télécom

Maître de requêtes  
au Conseil d'État



# Sommaire

<b>Introduction</b> .....	<b>p.6</b>
<b>Un préalable : approfondir et consolider les acquis numériques</b> .....	<b>p.8</b>
A – Donner les moyens nécessaires à l'ajustement et au déploiement des applicatifs actuels .....	p.8
B – Améliorer les prestations au service des terrains en articulation avec une meilleure formation et un meilleur accompagnement des utilisateurs.....	p.9
<b>1. La place du numérique en amont de la saisine des juridictions</b> .....	<b>p.10</b>
<b>2. La saisine des juridictions : une approche résolue et progressive</b> .....	<b>p.14</b>
<b>3. Un pilotage des procédures civile et pénale partagé</b> .....	<b>p.15</b>
<b>4. Une audience civile facilitée, interactive et intelligente</b> .....	<b>p.18</b>
<b>5. Une audience pénale revisitée et rationalisée</b> .....	<b>p.19</b>
<b>6. Une notification/signification adaptée et calibrée des décisions pénales et civiles</b> .....	<b>p.20</b>
<b>Les résultats attendus, à court terme et à l'horizon 2020</b> .....	<b>p.21</b>
<b>Annexes</b> .....	<b>p.23</b>

# Introduction

Le ministère de la Justice s'est engagé dans une dynamique de transformation ambitieuse au profit d'une justice simplifiée, plus lisible et plus accessible. Cet engagement fait écho au besoin d'adaptation du service public de la Justice à la culture numérique. Outre les nombreux travaux internes qui amorcent la révolution numérique du ministère, les réflexions sur le service public de la Justice de demain sont lancées. C'est dans ce cadre que s'inscrivent les Chantiers de la Justice, dévoilés le 5 octobre par Madame la garde des Sceaux. L'ambition : réinventer le service public de la Justice autour de cinq thématiques principales. Au sein du volet « Transformation numérique », les travaux devront permettre d'adresser de recenser et prioriser les besoins actuels, mais surtout d'anticiper les grandes ruptures numériques à moyen terme et de placer l'innovation au service d'une Justice moderne, au bénéfice des usagers, des magistrats et des fonctionnaires du ministère et des partenaires. Ce chantier doit également permettre d'aider à fixer les priorités à inscrire dans la loi de programmation des moyens attribués à la Justice et créer les conditions de réponse aux orientations qui seront retenues au terme de ce chantier.

Le volet « Transformation numérique » constitue une démarche prospective et multi partenariale. En ce sens, une grande consultation s'est ouverte le 15 novembre dernier à destination des magistrats et des fonctionnaires du ministère et des professionnels du droit et de la Justice pour les interroger sur les priorités à retenir dans le cadre du Plan de transformation numérique du ministère et pour récolter leurs idées en matière de projets innovants, qui pourraient bénéficier d'un financement dans le cadre du Plan d'Investissement d'Avenir.

Eu égard à la richesse des propositions formulées lors des auditions et de la consultation comme des enjeux du chantier, le présent rapport formule

des propositions construites sur des axes qui sont apparus prioritaires à la réussite de la transformation numérique de la justice.

## *La méthodologie suivie et les étapes de la concertation*

En parallèle de la consultation, une série de 29 auditions auprès des acteurs structurants de l'écosystème de la Justice (magistrats, professions du droit, opérateurs, partenaires institutionnels, représentants du personnel, CNIL, etc.) a été menée. Elles ont permis de collationner les différentes visions sur les apports du numérique dans la transformation de la Justice. Les directions du ministère ont été aussi mises à contribution au cours d'entretiens prospectifs afin de recueillir leurs priorités stratégiques. Au regard du caractère prospectif et participatif de la démarche, il a semblé essentiel de solliciter les quatre écoles du ministère pour intégrer les futurs professionnels de la Justice à ces réflexions. Comment en effet penser la Justice de demain sans associer ceux qui aspirent à la servir ?

Enfin des déplacements sur le terrain ont permis de recueillir les besoins des acteurs opérationnels : notamment au TGI de Pontoise (services judiciaires, administration pénitentiaire et protection judiciaire de la jeunesse) et au TGI de Blois en accompagnement de la ministre (services judiciaires et services enquêteurs de la police nationale DDSP du Loir-et-Cher).

Un échange avec le secrétaire d'État au numérique a permis de replacer ce chantier justice dans le cadre de la transformation numérique de l'État (Action publique 2022) et de l'écosystème numérique global. L'événement VendômeTech organisé en décembre 2017 a également permis de démontrer l'engouement des acteurs du numérique pour la transformation de la justice.

### *Une dynamique positive, venant répondre à une attente très forte*

Il convient par ailleurs de noter que ce chantier s'inscrit dans la dynamique positive engagée depuis le printemps 2017. Le secrétariat général et l'ensemble des directions ont construit les linéaments d'un plan de transformation numérique (PTN) combinant livraison de projets en cours et construction de projets d'avenir, qui sera finalisé au regard des résultats du présent chantier et qui débouchera très rapidement sur un schéma directeur, qui fera suite à celui de 2008, venant à l'appui de la loi de programmation pour la justice. La mise en œuvre de ce plan pourra s'appuyer sur un effort budgétaire à la mesure du défi que représente la transformation numérique du ministère : le PLF 2018 a prévu 530 millions d'euros d'autorisations de paiement sur 5 ans, et la création de 50 emplois d'informaticiens au secrétariat général dès 2018, ce renforcement devant se poursuivre au cours des années suivantes. La loi de programmation que la ministre de la Justice présentera au Parlement au printemps devra consolider cet effort, indispensable au vaste mouvement de dématérialisation, de simplification et de réorganisation que constitue la transformation numérique du ministère. Celle-ci est soutenue par une volonté politique forte, et s'inscrit pleinement dans la stratégie de transformation numérique de l'État et de construction d'un État plateforme. L'ambition est de faire du ministère de la Justice un acteur central dans le développement de l'administration numérique, offrant aux usagers, à l'horizon 2020, un véritable service public numérique de la justice.

L'amélioration du quotidien de travail constitue une attente très forte des magistrats et agents. La consultation a fait ressortir cette dimension comme prépondérante et mentionne notamment les besoins liés à la mobilité. Ce point doit être mis en évidence avec force. Les référents ont constaté une impatience très aiguë de la part des personnels ainsi d'ailleurs que des professionnels du droit et de la justice. Ils en ont retiré la conviction que l'amélioration rapide des moyens mis à la disposition des magistrats et agents, non seulement était une nécessité pour l'efficacité de leur travail et du service rendu, mais apparaissait comme un élément clé et préalable pour la crédibilité d'ensemble de la réforme digitale de la justice à moyen terme. Pour le dire autrement, si on veut tirer un plein bénéfice de la révolution numérique dans la justice, il faudra porter une attention toute particulière, dans les mois qui viennent, à ce que les premières évolutions tech-

niques (mise à disposition d'outils performants, bon fonctionnement des applicatifs métiers,...) se voient et convainquent.

Le numérique est également perçu comme un formidable vecteur d'optimisation des processus de travail et d'ouverture aux usagers du service public de justice, comme le mentionne sans surprise l'analyse des questionnaires, pour l'accès au dossier, l'échange de pièces, la prise de rendez-vous et la notification. Cette ambition passe par un effort exceptionnel pour la mise à niveau de l'infrastructure technique, le déploiement d'outils à l'état de l'art pour satisfaire les besoins actuels. Cette mise à niveau forme également un prérequis aux travaux de dématérialisation pour endosser la transformation attendue.

# Un préalable : approfondir et consolider les acquis numériques

Les référents ont constaté, grâce notamment aux auditions des directions métiers, des représentants des usagers et des professionnels, l'existence d'une part d'une insatisfaction forte au regard des outils et dispositifs en place et d'une importante attente en termes d'équipements, de formation, de renforcement des fonctions support et de soutien et d'amélioration de la qualité d'usage des applicatifs existants.

Il apparaît nécessaire, sur le court terme, de consolider les acquis et de renforcer les moyens et les outils existants en améliorant sensiblement les fonctions support, la formation et les services livrés.

S'il est indispensable (*voir suite du rapport*) de lancer dès maintenant les chantiers du long terme, il est aussi fondamental de répondre à court terme aux demandes et aux attentes qui manifestement peuvent être satisfaites d'ici la fin 2019 par le développement et la consolidation des applicatifs existants, comme notamment PORTALIS, et des expérimentations en cours, avec un accompagnement fort en terme de formation et de fonctions soutien.

Les référents ont pu faire les constats suivants :

- Nombre très important d'applications déjà déployées (*la carte agent, la Plateforme Nationale des Interceptions Judiciaires, la communication électronique civile, le Dossier Partagé de Juridiction, les nouveaux modules de Cassiopée, Roméo, les Logiciels Métier Parquet, ou GENESIS...*).
- Mise à disposition de nombreuses applications expérimentales (*les échanges inter-applicatifs entre le Casier Judiciaire et Cassiopée, le module Scellés de Cassiopée, le TAJ, PARC (Banque de France), TRAJET (application Tracfin), REDEX, e-scc, PILOT, Cassiopée Cour d'appel, applicatifs spécifiques de l'administration pénitentiaire...*).

- La question de la nécessaire capitalisation de l'innovation tirée des initiatives locales ne doit pas masquer l'effet « foisonnement » que cela génère dans l'organisation du ministère et son effet négatif dans sa capacité à les gérer dans le temps voire à les interfacer avec la plateforme numérique de l'État et à des tiers tels les professions du droit. Les référents constatent que la multiplicité d'expérimentations lancées en quelques années et d'initiatives locales rendent difficile à la fois l'appropriation des outils par les personnels de justice et l'intégration des usages induits par ces nouveaux outils dans les pratiques au quotidien des magistrats et fonctionnaires.

Les référents retiendront les priorités suivantes, préalables nécessaires à la « bascule » numérique attendue :

## A – Donner les moyens nécessaires à l'ajustement et au déploiement des applicatifs actuels

Il convient de livrer et d'achever le déploiement des applicatifs métiers déjà initiés (CASSIOPEE-CA, PORTALIS, applicatifs des parquets, échanges inter-applicatifs entre le Casier Judiciaire et Cassiopée, module Scellés de Cassiopée, TAJ, PARC (Banque de France), TRAJET (application Tracfin), REDEX, PILOT...)

Pour y parvenir dans un délai rapide des deux années à venir il convient de :

- renforcer les structures de l'administration centrale en développeurs et en compétences numériques diverses ;

- accroître la capacité de production pour arriver à une finalisation dans des délais plus courts des projets en chantier

Les modes de conduite de projet doivent s'inspirer des réussites en cours sur certains projets tels que les logiciels métier du parquet ou ceux réalisés pour l'administration pénitentiaire. Les référents pensent que ce type de démarche mêlant dans des plateaux-projets des équipes conjointes avec une méthode agile centrée sur « l'expérience usager » forment l'ossature organisationnelle naturelle de la construction de l'offre numérique.

Les exigences d'un déploiement réussi imposeront en outre de multiplier les équipes mobiles d'intervention de l'administration centrale vers les services déconcentrés, pour accompagner le changement et l'adaptation, sur un modèle déjà utilisé.

## B – Améliorer les prestations au service des terrains en articulation avec une meilleure formation et un meilleur accompagnement des utilisateurs

De façon générale, on note l'accroissement de la complexité technique et une dépendance très forte à l'outil numérique. Il en résulte une très forte pression sur la performance du service d'accompagnement de l'utilisateur des outils numériques, que l'utilisateur soit interne au ministère (administration centrale, juridictions, services déconcentrés de l'administration pénitentiaire et de la protection judiciaire de la jeunesse), ou externe (services enquêteurs, professionnels du droit).

C'est pourquoi les référents préconisent de doter les juridictions et services déconcentrés de l'administration pénitentiaire et de la protection judiciaire de la jeunesse d'un réseau structuré et efficace de correspondants locaux informatiques en :

- mutualisant de manière opérationnelle les apports des métiers et des fonctions soutien du secrétariat général ;
- rendant le service réellement opérationnel par la clarification des missions et des rôles des intervenants des chaînes de soutien ;

- professionnalisant les intervenants en rendant la filière attractive dans un contexte de tension du marché des compétences SIC. La capacité du ministère à attirer à lui les compétences nécessaires est un enjeu majeur qui forme l'une des clés de réussite du plan de transformation numérique.

Le besoin est particulièrement souligné dans les juridictions, et les référents préconisent une professionnalisation des correspondants locaux informatiques (CLI) et une meilleure articulation avec les services locaux du secrétariat général (DIT), afin, comme le souligne la DSJ, de « *mettre en place un dispositif d'accompagnement et de support renforcé et adapté aux besoins des juridictions et des personnels* ».

Par ailleurs, le ministère aurait certainement intérêt à investir le sujet des agents conversationnels (Chat-Bot) en accompagnement de l'activité humaine et celui des formations en ligne. Les référents mesurent les interrogations que peut faire naître l'irruption de ces technologies nouvelles dans le fonctionnement du service public de la justice. Mais il est important de considérer avec pragmatisme et sans fantasme l'apport réel qui peut être celui de ces techniques. Des expérimentations sont parfaitement envisageables.

Le ministère doit tirer parti de la richesse de ses écoles professionnelles pour permettre d'accompagner les transformations numériques dans le cadre de la formation initiale, continue ou au gré des déploiements des applications. La formation numérique tout au long de la vie, et assurément lors des changements de poste, forme la clé de la réussite de cette transformation.

Trois axes doivent être suivis :

- permettre à chaque utilisateur de s'approprier pleinement les potentialités offertes par ces nouveaux outils ;
- l'intégration de la démarche numérique à la mise en œuvre, effective, des équipes autour des magistrats et cadres ;
- la constitution et la valorisation de nouvelles filières professionnelles pour accompagner la construction des projets numériques en tirant parti de la richesse des métiers du ministère mais aussi des spécificités des projets.

# 1- La place du numérique en amont de la saisine des juridictions

## 1-1 La nécessité de ne laisser personne au bord de la route

Les référents souhaitent insister sur l'impérieuse nécessité d'accompagner la numérisation par un effort conséquent, notamment par la politique de l'accès au droit, en direction des publics les plus démunis économiquement et socialement, et de façon générale, les plus éloignés du numérique.

Plusieurs axes peuvent être retenus :

**1-1.1** Un effort particulier via le réseau des services judiciaires, et notamment l'intégration du numérique aux services d'accueil uniques des justiciables, qui appelle un effort à poursuivre sur le long terme : formation des agents à l'accueil numérique, utilisation renforcée, mise en place de bornes permettant l'accès du public dans les SAUJ...

**1-1.2** Au-delà des services d'accueil unique des justiciables, utiliser le réseau des maisons de justice et du droit, des points d'accès au droit, via le réseau des conseils départementaux de l'accès au droit, comme points d'entrée renforcés pour les plus démunis et les plus fragiles (accompagnement des publics dans le renseignement et l'information, aide directe à l'utilisation de l'outils numérique...). L'organisation territoriale en matière d'accès au droit devra être rationalisée et systématisée sur la base d'une évaluation préalable des besoins. Les partenariats avec les autorités locales et le secteur associatif devront être renforcés.

**1-1.3** Mise en place de consultations gratuites réalisées par les barreaux, pour permettre la « première consultation » permettant le premier contact « numérique ». Le CNB a fait des propositions en ce sens, à examiner au regard des évolutions plus générales qui seront décidées en matière de procédure civile.

**1-1.4** Un partenariat nouveau à construire avec le réseau associatif (FNARS, UNIOPS, UNAF...) de prise en charge des plus démunis et des personnes, notamment des femmes, en situation d'isolement et de détresse :

**1-1.4.1** : Formation et sensibilisation des travailleurs sociaux sur l'accès au numérique pour les publics pris en charge.

**1-1.4.2** : Aide méthodologique aux associations et aux structures pour assurer la formation de leur public à l'accès au numérique en s'appuyant sur le plan gouvernemental sur le numérique. Le secrétariat d'État au numérique a engagé une action pour accompagner les populations éloignées du numérique dans le maniement des outils digitaux (cf stratégie « Ensemble pour un numérique inclusif » lancée le 12 décembre 2017), qui permet d'engager des actions afin que cette transformation numérique de l'État et donc de la Justice, ne lèse aucun usager ni aucun agent. Il s'agit de tenir compte des évolutions rapides dans les modes d'accès à l'ensemble des services – qu'ils émanent d'organismes privés ou publics. La digitalisation devenant la norme, il faut mettre en place des financements et des formations pour les populations qui n'ont pas accès à l'outil informatique ou qui, même s'ils y ont accès, n'ont pas nécessairement le savoir-faire. Des secteurs économiques ont été sollicités pour participer au financement de ces actions de formation au sein desquelles il faudra veiller à ne pas omettre les préoccupations liées à l'accès au droit.

**1-1.4.3** : Faciliter l'accès aux divers « guichets » des services judiciaires aux travailleurs sociaux pour rendre fluide l'accompagnement des publics pris en charge : possibilité de nouer localement entre les juridictions et le réseau associatif des partenariats permettant un accueil « dédié » des publics concernés via l'intervention des travailleurs sociaux concernés (accompagnement dans les structures judiciaires d'accueil, formation des travailleurs sociaux à l'accès aux applicatifs publics judiciaires,...). La formation des publics à l'outil numérique doit être privilégiée sans exclure des possibilités de délégation d'accès au numérique judiciaire au profit des associations concernés pour le compte de leur public dans les situations les plus difficiles (SDF, publics désocialisés...).

## **1-2 : Un développement large des modes alternatifs de résolution des conflits par le numérique (médiation, conciliation, traitement participatif...) laissé à l'initiative des acteurs sous le contrôle du ministère de la Justice**

Les référents estiment que le numérique doit permettre de faciliter la résolution amiable des litiges et préalable à toute saisine du juge<sup>1</sup>. Ils proposent d'affirmer qu'en principe le règlement alternatif des litiges doit être systématiquement recherché et qu'à cette fin, les plateformes numériques doivent être la norme. Ceci doit être en particulier le cas pour tous les litiges de la vie quotidienne.

Les référents ont constaté une très grande profusion d'initiatives privées liées au règlement des litiges sur la base de plateformes digitales. Ils ont été saisis par beaucoup de structures (professionnels du droit, éditeurs, sociétés plus ou moins grandes, « legal tech »...) qui rivalisent d'imagination pour proposer des plateformes et des solutions techniques.

Cette profusion pose une question de principe dans un contexte où une conception traditionnelle de l'accès au droit et du règlement des litiges, s'accommodant mal de la diversité des solutions procédurales, commanderait plutôt une organisation centralisée et unique.

Après réflexion, les référents ont cependant opté pour une conception différente. Convaincus qu'il faut faire levier sur la diversité qui caractérise le numérique, ils sont d'avis qu'il n'est pas nécessaire et sans doute pas pertinent de préférer une solution digitale plutôt qu'une autre, en tant du moins que cela concerne la phase préalable de médiation.

Il apparaît donc nécessaire, afin d'optimiser les chances de développement de la médiation et de la conciliation numérique de laisser cette phase au développement libre des initiatives associatives, des professionnels du droit (avocats, huissiers, notaires...), des acteurs privés tels les LegalTech, des grandes entreprises (médiateurs internes), des services publics, des conciliateurs de justice, des associations de médiateurs... Sans doute pourra-t-on imaginer une forme de labellisation officielle pour ces différentes plateformes afin de s'assurer de leur sérieux, mais l'objectif doit être clair : le ministère de la Justice ne saurait décider qu'il existe une seule plateforme numérique de règlement alternatif des litiges. De la concurrence et de l'imagination créative naîtront les outils les plus efficaces.

Néanmoins, cette option repose sur la nécessité de séquencer le litige en trois phases :

- **Une phase initiale** dans laquelle les parties opèrent leur rapprochement et leurs discussions librement par la voie numérique : échanges libres de pièces et de documents, sans contrainte de délai, sans limite à la négociation et aux accords et hors saisine du service public.
  - Les échanges sont alors secrets et non opposables en phase de contentieux.
  - Les pièces et écrits échangés ne sont pas versées tels quels dans les phases suivantes.
  - Le juge n'accède pas à cette phase, sauf à ménager des possibilités de saisine de celui-ci en cas d'urgence en cours de procédure (référé, requêtes, demande d'expertise in futurum...).
- **Une phase de « précontentieux » :**
  - Dépôt d'une saisine par voie numérique dans le dispositif « public ».
  - Finalités : cette saisine « officielle » qui met fin à la phase de médiation numérique, manifeste la volonté de conflit et permet de sauvegarder les droits des parties (péremption, prescription, cristallisation du litige, ...).
  - Intervention du juge qui fixe alors uniquement le terme chronologique des échanges : fixation de la fin du « jeu » sans gérer la mise en état et les échanges.
  - Possibilité d'obtenir l'aide juridictionnelle dès cette phase avec ouverture d'une rémunération égale à celle accordée en matière contentieuse notamment si accord final. Les référents estiment que l'ouverture de cette possibilité est un critère essentiel du succès de la transformation d'ensemble du système car il est de nature à renforcer l'acceptabilité de la mutation numérique par les professionnels du droit, en particulier les avocats.
  - Versement au dossier numérique<sup>2</sup> unique créé des écritures et des pièces numérisées : elles sont contradictoires et officielles contrairement à leur statut en phase 1.

<sup>1</sup> « Au-delà, je souhaite que le numérique permette de résoudre plus rapidement des conflits de la vie quotidienne, simples, par le recours à la médiation en ligne. » Emmanuel MACRON, in « La Gazette du Palais » n° 11, 14 mars 2017 page 16.

<sup>2</sup> Définition de la notion de « dossier numérique unique » plus loin dans le texte.

• En fin de procédure précontentieuse deux solutions possibles :

- Accord des parties >> homologation numérique<sup>3</sup> par le juge, donnant lieu à une décision numérique, de l'accord et force exécutoire à la décision d'homologation avec AJ totale possible.
- Pas d'accord : obligation pour les parties de souscrire, sous peine de péremption de l'instance pour le demandeur défaillant et de jugement en l'état si défaut d'une des parties, un document numérique relatant l'accord et les désaccords sur les faits, le droit et les pièces. Prise en main par le juge et passage en phase 3.

• **Une phase de contentieux pilotée par le juge :**

- Cristallisation des écritures et des pièces issues de la phase 2.

***Dans la première phase de médiation :***

Il semble nécessaire de préciser les conditions de la mise en œuvre de la médiation numérique. Elle impose que le ministère de la Justice sans prétendre entrer dans les fonctionnements des services de médiation numérique, fixe les principes généraux souhaités par l'État dans le cadre d'un référencement. Les citoyens ayant eu recours à une médiation sur ce type de plateformes labellisées pourraient bénéficier de facilités permettant d'assurer la transportabilité des données dans le cadre des phases contentieuses éventuelles.

On doit donc envisager la mise en place d'une procédure de référencement et de labellisation des structures de médiation et conciliation numériques.

Les référents sont convaincus que ce qu'il est convenu d'appeler les « legal tech » constitue une source très importante de créativité pour imaginer des moyens performants de médiation numérique. Du reste, la logique d'ensemble de la révolution numérique, si on veut en tirer tout le bénéfice, est de laisser libre cours à l'initiative des entreprises qui développent des solutions innovantes. Une réglementation trop poussée ou une régulation trop précoce seraient susceptibles de « tuer » l'imagination et il faut se garder de cette tendance spontanée. C'est pourquoi le principe serait de laisser aux créateurs de plateforme la liberté d'imaginer les logiques de fonctionnement (délais, méthodes,...) les services à rendre ou encore les modes d'interaction avec les demandeurs avec comme seules limites

la fixation (dans une sorte de charte d'adhésion) de principes généraux qui devraient être respectés : tarification « raisonnable » ; compétence et honorabilité des personnes physiques responsables de la plateforme ; localisation en France des personnes responsables d'organiser et de proposer des solutions amiables ; respect des lois et règlements ; ... Sur ces bases, le ministère de la Justice pourrait délivrer un label qui permettrait aux utilisateurs de voir reconnaître leur action précontentieuse. Poursuivant la démarche « Dites-le nous une fois », l'État aurait également la possibilité de proposer aux plateformes qu'elles se développent en utilisant les API utilisées par lui afin de permettre un interfaçage fluide en cas de poursuite de la procédure, sur la base de cahiers des charges définis par le ministère de la Justice. Ces structures seraient homologuées afin d'éviter tous les biais préjudiciables à l'égalité de traitement et au respect des cadres légaux et réglementaires.

**1-3 Vers un numérique permettant la transparence du fonctionnement du service public de la justice**

Sur ce point essentiel, les référents proposent les orientations suivantes :

**1-3.1** Une diffusion renforcée des informations générales via « *justice.fr* », pivot de l'ensemble du dispositif sur ce point, qui doit fournir des référentiels, des modèles et des listes de pièces normés et approuvés

Cet ensemble doit être ouvert via une collection d'API, il conviendra en fonction de la nature des contentieux, de définir les listes des pièces qui pourraient faire l'objet de partage par API, en donnant la priorité au contentieux familial (données fiscales, allocations diverses, données d'état civil) et aux contentieux de la consommation et des baux locatifs.

**1-3.2** Une information locale pour les justiciables :

De façon générale, on constate que dans leurs relations avec le service public, les citoyens expriment désormais une forte demande de transparence. Ils considèrent qu'ils ont une forme de « droit légitime » à savoir dans quelles conditions le service public qui prend en charge leur dossier va pouvoir le faire, qui s'en chargera, dans quel délai et sur la base de quels textes ou références. Ils veulent le savoir à l'avance et souvent ces informations constituent des motifs de maintien ou non de la demande elle-même. Le numérique, parce qu'il permet de générer ces informations et de les mettre à disposition du public de façon plus immédiate, est un puissant fac-

<sup>3</sup> Idem

teur de développement de cette demande sociale.

Traduite pour ce qui concerne le cas particulier de la justice, cette tendance forte a des conséquences très concrètes dont les référents sont convaincus qu'il faut tenir le plus grand compte. Le sujet peut certes faire débat ou poser des questions, mais il apparaît essentiel d'accroître fortement le niveau de transparence offert au justiciable dans plusieurs secteurs.

**1-3.2.1** : Délais de traitement moyens constatés dans la juridiction par type de contentieux sur les années précédentes (données PHAROS rendues publiques par juridiction). Ce niveau d'information est le plus élémentaire de ce qui devrait être fourni aux justiciables. Mais les référents pensent qu'il faut dès maintenant aller plus loin et imaginer des expérimentations permettant aux juridictions, le cas échéant dans certains contentieux, de conclure des formes de « contrat de procédure » aux termes desquels sous la réserve d'une célérité relative des parties, la juridiction pourrait, sinon prendre des engagements fermes au moins donner des indications globales sur la date de prévisible du jugement.

**1-3.2.2** : Donner accès à la jurisprudence consolidée juridiction par juridiction dans le cadre du développement de l'open data en suivant les préconisations du rapport de la commission CADIET. Le recours aux nouveaux outils de justice dite « prédictive » ne saurait évidemment être exclu par principe même si l'on doit veiller à prévoir des instruments de régulation adaptés pour traiter les difficultés, parfois considérables, posées par cette nouvelle approche. En particulier, on doit se poser la question du contenu des algorithmes qui sont à la base de la « justice prédictive » et qui, en fonction de ce qu'ils prévoient, peuvent donner une image très différente de ce qui serait la décision de justice « prévisible ». L'instauration d'une obligation de transparence des algorithmes est sans nul doute un des moyens de limiter ce risque. Eu égard à la portée de ces techniques nouvelles et au risque qu'un maniement mal intentionné pourrait faire courir à l'idée même de justice, il convient de réfléchir à la mise en œuvre de mécanismes de contrôle adaptés par la puissance publique ainsi, et peut-être surtout, qu'à l'adoption d'un dis-

positif de certification de qualité par l'édiction d'une obligation de transparence des algorithmes.

L'information sur la jurisprudence doit être systématisée, il s'agit « de connaître et de faire connaître, l'œuvre juridictionnelle collective »<sup>4</sup>. Sous le contrôle de la Cour de cassation la Chancellerie pourrait être chargée de la mise en valeur de la jurisprudence diffusée sur internet, en lien avec les travaux menés par Etalab.

Les référents préconisent que le ministère se dote d'une équipe pluridisciplinaire avec un budget ad hoc pour adresser les innovations autour des données. Les compétences rares telles que les data-scientists doivent être recherchées, ou les participations aux initiatives de type entrepreneur d'intérêt général valorisées.

<sup>4</sup> Rapport La prudence et l'autorité, l'office du juge au XX<sup>e</sup> siècle, Antoine Garapon et Sylvie Perdrille

# 2 - La saisine des juridictions : une approche résolue et progressive

Il est apparu nécessaire de préciser les conditions générales de la saisine en ligne indispensables, selon les référents, à la réussite du processus :

## **2-1 Un passage à la saisine numérique fortement incitative par bloc de contentieux et de matière, tout en maintenant des exceptions permettant une adaptation progressive**

- Retenir le modèle de progression retenu par la DGFiP pour les déclarations obligatoire en ligne sur « impots.fr » et prévu par la loi de finance 2016 qui prévoit désormais, le recours aux téléprocédures, pour souscrire aux déclarations professionnelles et payer les impôts. Il s'agit de rendre rapidement obligatoire le dossier numérique pour tous les acteurs de la procédure dès lors qu'il s'agit de professionnels, et d'en favoriser activement le recours pour les particuliers. En matière civile cette réforme relève du décret, en matière pénale, une disposition législative sera nécessaire.
- Mettre en place des incitations à la saisine par voie numérique sur :
  - Les délais de traitement en facilitant le traitement des requêtes numériques
  - Le calcul des frais irrépétibles
  - L'exécution provisoire

## **2-2 Une saisine numérique qui diffère la saisine du service public de la justice**

Celui-ci ne doit être statistiquement « *en charge* » qu'après la phase précontentieuse (le mode de calcul de la durée totale du litige doit être maintenu en distinguant, du fait de la généralisation de la médiation numérique et du précontentieux la phase imputable au service de la justice). Ainsi, la procédure contentieuse, au sens du code de procédure civile, commencerait uniquement lors de la création du lien contentieux en phase 3.

Cette saisine numérique doit être encadrée pour éviter les débordements liés à un foisonnement non contrôlé, dès lors que l'option d'une représentation obligatoire généralisée n'est pas retenue :

**2-2.1** encadrée par une cristallisation du lien contentieux en amont de la saisine du juge ;

**2-2.2** encadrée par un temps d'échange numérique responsabilisant les parties en amont de la saisine du juge : le temps du contradictoire et de la préparation du litige, dont la durée est fixée par le juge selon les justifications éventuellement apportées par les parties et selon la nature du litige ;

**2-2.3** encadrée car déclenchée par la formalisation contradictoire, par les parties, de leurs accords et désaccords

## **2-3 La saisine en ligne doit s'accompagner d'une redéfinition et d'une extension de la représentation par avocat obligatoire et d'une priorisation donnée à la demande d'aide juridictionnelle en ligne**

**2-3.1** Assurer le développement numérique en matière judiciaire et en tirer les pleins bénéfices exige un mode de saisine stabilisé et juridiquement sécurisé.

Cette assurance est naturellement offerte par des professionnels qui engagent leur responsabilité, ce qui plaide pour une extension de la représentation obligatoire.

Pour les justiciables non représentés, 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.

**2-3.2** Une aide juridictionnelle entièrement numérique : la mise en place de la demande d'aide juridictionnelle en ligne courant 2019 est une priorité absolue. Les référents notent que la Chancellerie prévoit ce projet selon ce calendrier.

# 3 - Un pilotage des procédures civile et pénale partagé

## 3-1 Vers la création d'un dossier judiciaire (pénal et civil) numérique unique

Les préconisations suivantes seront retenues :

- Abandon de la voie de la numérisation de données « papier » préexistantes (le système ne doit pas « imiter » les échanges « papier » actuels dont chacun des acteurs actuels regroupe les exemplaires originaux ou copies, dont il est nécessaire d'assurer l'authenticité à chaque stade de la procédure). En clair, le progrès ne saurait consister en la capacité de « scanner » les documents papiers actuels. Cela n'aboutirait qu'à l'accroissement du travail des greffes.
- Création volontariste d'un dossier numérique unique, alimenté et consulté par les parties et les acteurs du procès et de la procédure de manière sécurisée et en fonction de droits et d'obligations processuelles tels que prévus par les règles de procédure. En clair, chaque partie à l'instance aurait la responsabilité de nourrir le dossier numérique unique en y versant des pièces en version dématérialisée. Chaque acteur (partie, juge, greffe, avocats, experts...) aurait accès à tout ou partie du dossier sur la base d'accréditation définissant des niveaux de droit d'accès.

## 3-2 Pour un choix stratégique de la responsabilité de gestion du dossier numérique en matière civile

Les référents, après avoir étudié plusieurs pistes possibles d'organisation pensent qu'il convient d'organiser la conception et la gestion du dossier numérique de façon partagée entre l'État d'une part et l'ensemble des professionnels du droit d'autre part.

Il ne paraît pas pertinent, comme ce serait pourtant concevable, de confier intégralement la gestion du dossier numérique à un partenaire privé qui prendrait en charge tant la conception des outils, que le stockage des données, voire la production des

décisions ou pièces. La sensibilité très grande des matières, le fait que l'on se situe au cœur de l'activité régaliennne de l'État et enfin le besoin d'impliquer les professionnels du droit justifient une vision plus partenariale.

Il est certain que les développements actuels des SI de l'État s'appuient sur des constructions mêlant travaux internes, à façon ou sur la base de progiciels ou briques logicielles réutilisables, et d'une intégration sous forme d'API de services tiers.

C'est d'ailleurs la stratégie rappelée par le secrétaire d'État au numérique sur les travaux menés sur la plateforme numérique de l'État dont la brique la plus emblématique est FranceConnect qui permet d'interconnecter un socle de confiance (identité numérique), consentement de l'utilisateur à partager des données, et accès à des services numériques sous forme d'API (ex. quotient familial).

Les référents préconisent que le dossier numérique soit construit, sous le contrôle de l'État en utilisant autant que possible les briques et les progiciels existant, quitte à ce qu'ils puissent être adaptés aux besoins particuliers de la justice. Puis, dans une logique de partenariat de confiance telle que celle qui a permis d'interfacer RPVA et RPVJ, les professionnels du droit seraient invités à intégrer à ce dispositif, via des API, des briques complémentaires constituant un tout cohérent qui permette d'envisager l'ensemble du dossier numérique, de la saisine de la juridiction jusqu'à la signification de la décision.

### **3-3 Une alimentation du dossier numérique par l'utilisation d'un code d'accès sur le modèle des services fiscaux pour les dossiers civils et pénaux**

La question de la signature électronique personnelle a été longuement évoquée par l'ensemble des interlocuteurs des référents.

Si elle se révèle un outil très efficace pour garantir l'intégrité et la non-répudiation d'un document informatique, si la confiance obtenue avec un tel dispositif est indéniable, d'autres approches doivent être envisagées pour atteindre le même objectif.

En effet, même en disposant d'un logiciel maîtrisé, la signature électronique personnelle associée au document présente des caractéristiques techniques intrinsèques rendant son usage coûteux voire parfois inapproprié dans le temps long formé par l'archivage des procédures.

- **Une première alternative** à la signature électronique personnelle consiste à mettre en place un cachet serveur. Cette approche consiste à centraliser les opérations complexes de gestion de clés sur un serveur central auprès duquel l'agent, le professionnel ou le justiciable s'authentifie et envoie une requête informatique d'acte de signature. Les clés de signature n'étant plus sous le contrôle exclusif de l'agent le niveau de sécurité est moins élevé mais ce mécanisme présente une bien plus grande facilité d'emploi. Par ailleurs le cachet serveur garantit une non-répudiation du document tout en préservant l'anonymat de l'agent à l'origine de la demande de signature ce qui peut présenter un intérêt (les traces d'accès conservent néanmoins l'identité de l'agent à l'origine de la demande). Enfin le cachet serveur peut être activé automatiquement sur certains processus comme cela est fait par exemple pour fournir un récépissé lors de la déclaration des revenus en ligne.

- **Une seconde alternative** consiste à construire la confiance autour d'une plate-forme numérique partagée. Cela consiste à utiliser la traçabilité des usages de la plate-forme pour créer la confiance entre les différents membres. À titre d'illustration le commerce électronique et les sites de banque en ligne fonctionnent ainsi. Pour des usages sensibles, un travail important est fait sur l'authentification des utilisateurs (identité numérique, qualité des mots de passe, double facteur, jeton matériel d'authentification, création initiale du compte après un enrôlement en présentiel, ...) et c'est ensuite la plate-forme

qui assure le suivi et l'imputation des accès, le plus souvent avec un accès de consultation de ces traces pour l'utilisateur. Pour des processus ayant fait l'objet d'une profonde transformation numérique, cette approche est souvent la seule réellement opérationnelle puisque la notion de document n'existe plus vraiment dans certains cas.

De nombreux acteurs publics et privés, notamment les professions du droit, proposent des identités numériques conformes au règlement e-IDAS.

Compte tenu de cette pluralité d'approches, il conviendra de revisiter dans le cadre du plan de transformation numérique les différents **besoins de confiance**. Si la signature électronique personnelle peut rester nécessaire dans certains cas, extrêmement limités, il convient de bien utiliser l'approche plate-forme et/ou le cachet serveur pour rechercher une plus grande efficacité du système ou éviter de revenir artificiellement à une notion de « document », proche du papier, lorsque les interactions numériques ne s'y prêtent pas.

Cette analyse devra se faire en tirant partie des réflexions de la DINSIC autour de la construction de l'État plate-forme et au sein desquelles la notion de confiance est également présente, mais aussi d'une analyse liée à la sécurité souhaitée des processus métier sous-jacents. Ainsi, les ministres de l'Intérieur et de la Justice et le secrétaire d'État au numérique ont confié à Mme Valérie PENEAU le 5 janvier 2018 la mission de développer pour l'ensemble des usagers des services publics un parcours d'identification numérique fluide intégré à la plateforme numérique de l'État et à France Connect. Ce parcours intéressera autant les acteurs publics que privés, et les acteurs justice devraient en tirer un bénéfice commun afin de permettre les échanges de données sous le contrôle de l'utilisateur et ce avec l'ensemble des garanties de protection des données, notamment en perspective de l'application du règlement européen sur la protection des données.

### **3-4 Un accès par les seules parties habilitées tant en matières civile que pénale, que ce soit pour la consultation ou l'alimentation du dossier**

### **3-5 Une question à trancher en matière civile : l'accès direct par le justiciable assisté d'un avocat (qu'il soit en procédure avec obligation de constitution ou non)**

<b>Modes d'accès au dossier numérique</b>	<b>Représentation par avocat obligatoire</b>	<b>Représentation non obligatoire avec avocat constitué</b>
Seul l'avocat mandaté y accède	Conseillé	Déconseillé
Le client peut y accéder seul en parallèle avec son avocat	Déconseillé	Oui mais en seul mode « consultation »
Le client y accède seul	Non : le mandat emporte monopole d'accès au profit de l'avocat	Déconseillé

### 3-6 Une gestion du dispositif en matière pénale qui doit s'inscrire dans des règles précises :

**3-6.1** Un dispositif entièrement conçu et géré par l'État au regard des exigences de la matière pénale et de la procédure

**3-6.2** Un dispositif ambitieux :

De manière générale et dans l'idéal, il s'agit de refondre la conception de la constitution du dossier pénal afin d'atteindre un objectif de dématérialisation totale :

- plus aucune production de papier ;
- intégration directement en procédure de données nativement numériques (photos, vidéos, sons...), en particulier celles provenant de tiers (témoins, victimes, experts...)
- procédures de stockage et d'archivage sécurisées ;
- saisie unique des données pour l'ensemble de la procédure pénale.

**3-6.3** Un dispositif à construire dans un partenariat étroit entre les ministères de la justice et de l'intérieur.

Les ministres de l'Intérieur et de la Justice ont lancé la création d'un projet commun dans le domaine pénal. Le projet vise à définir, en coconstruction entre ministères de l'Intérieur et de la Justice, une procédure pénale numérique adaptée aux organisations et processus des services d'enquêtes comme des juridictions et des avocats. Les référents notent l'importance et la sensibilité de cette démarche. Celle-ci doit également faire des propositions facilitant la vie des différents acteurs du processus pénal en utilisant le levier numérique.

**3-6.4** Un dispositif qui doit strictement respecter l'application effective des dispositions du code de procédure pénale notamment les articles 12, 12-1, 13, 14, 37, 38 et 40

Sur ce point, les référents attirent l'attention sur la nécessité de proscrire toute évolution générée par le numérique de nature à modifier les modalités du contrôle de la police judiciaire par l'autorité judiciaire. Il convient impérativement que le pilotage du dispositif et son contrôle relève de la seule autorité judiciaire et du ministère de la Justice.

Ainsi les points de vigilance suivants doivent être relevés :

- Choix et contrôle des administrateurs du système qui ne peuvent que relever de la justice.
- Définition des droits d'accès au dossier numérique qui doivent suivre les seules règles de la procédure pénale.
- Définition des contenus des dossiers et départ entre pièces judiciaires et éléments extérieurs (renseignement, éléments de contextes, documents de travail des enquêteurs et des magistrats...).
- Niveau de contrôle par les parquets et les juges d'instructions des investigations en cours au sein des services de police judiciaire par le biais du dispositif numérique.
- Définition de l'articulation des règles posant le lien direct entre magistrats et officiers de police judiciaire et celles relatives à l'organisation hiérarchique des services d'enquête : sur ce point une attention particulière devra être portée sur les processus permettant la coexistence de ces règles sans qu'aucune ne nuise aux autres.

# 4- Une audience civile facilitée, interactive et intelligente

## 4-1 Une présence des parties comme élément de la durée du procès

**4-1.1** Un choix dynamique des parties : le numérique, dès lors que les parties auront été amenées à échanger par ce biais l'ensemble de leurs pièces et de leurs écritures en amont de manière contradictoire, doit conduire à une limitation de l'audience à un rôle de finalisation et de précision.

**4-1.2** Une possibilité d'accord des parties sur la nature de l'audience avec des incitations fortes à l'accord sur l'absence : il convient d'inciter les parties à renoncer à l'audience civile dès lors que cette dernière ne constituera pas un apport avéré.

**4-1.3** Un juge qui peut, en motivant, passer outre à la présence des parties.

## 4-2 Une audience interactive

**4-2.1** Le numérique doit permettre que le rapport du juge soit connu avant l'audience dans un délai permettant des observations liminaires. Ce rapport qui pourrait comporter l'exposé des faits et de la procédure, l'analyse neutre des moyens de droit, l'identification et l'intérêt de la question de droit à juger, les références essentielles de jurisprudence et de doctrine utiles, verra son élaboration facilitée par le numérique.

**4-2.2** L'établissement de questions par le juge en amont auxquelles les parties répondent contradictoirement avant l'audience.

## 4-3 Une rédaction des décisions renouvelée

Le numérique doit conduire à revisiter la conception de l'audience pour la rendre plus efficace et lui permettre d'être, quand elle est nécessaire, un outil interactif pertinent qui apporte une réelle plus-value :

**4-3.1** Le développement et la généralisation de dispositifs d'aide à la rédaction : trames, modèles, intégrations des écritures des parties. Ces dernières devront ainsi, notamment, communiquer, via le dossier numérique unique, leurs pièces et leurs écritures de manière à ce qu'elles puissent être directement utilisables par le juge. L'atteinte de cet objectif passe par la formalisation de la structure des échanges numériques ; formalisation convenue entre les acteurs sous l'animation de la Chancellerie en s'inspirant des normes ou pratiques de fait en la matière (eCodex par exemple). La préexistence de standards européens permet également de préserver l'interopérabilité des systèmes juridiques de l'ensemble des acteurs. Leur développement est une condition de réussite de ce changement de paradigme numérique. La présence coordonnée des acteurs français par le ministère de la Justice dans les instances normatives européennes voire internationales est un élément fondamental de la compétitivité de ce secteur d'activité.

**4-3.2** Une intégration plus facile de la jurisprudence : par le deep learning qui permet l'agrégation de décisions de même nature, et par la capacité de l'outil numérique à rapprocher des données, permettre l'appui à la prise de décision.

**4-3.3** Une redéfinition de l'office du juge et des missions des acteurs directs comme les greffiers et les juristes assistants.

**4-3.3.1** Harmonisation des pratiques et des jurisprudences.

**4-3.3.2** Travail en équipe : sur ce point les référents attirent l'attention sur la nécessité :

- d'engager une politique d'accompagnement du changement induit par l'introduction du numérique en mobilisant fortement les écoles de formation du ministère de la Justice et les fonctions support RH nationalement et localement ;

- de poursuivre et amplifier les réflexions sur l'équipe autour du juge et les missions des greffes et des juristes assistants.

#### **4-4 Un développement massif des décisions simplifiées :**

**4-4.1** Extension de l'ordonnance civile pour les litiges simples par voie numérique.

**4-4.2** Développement des jugements types numériques par référence à des jurisprudences affirmées.

## 5 - Une audience pénale revisitée et rationalisée

Les dispositifs numériques doivent permettre de réaliser une avancée importante sur le déroulement de l'audience pénale, en favorisant une audience simplifiée et rationalisée, grâce aux avancées suivantes :

#### **5-1 La facilitation d'une mise en état préalable par voie numérique avant le procès**

#### **5-2 Le calendrier d'audience : de la pré-réservation de plages fixes à la programmation concertée :**

**5-2.1** Possibilité en amont de retenir des plages d'audience pour les affaires pénales dès la cristallisation de la défense.

**5-2.2** Maintien de la souplesse de renvois et de plages disponibles pour permettre le respect des droits de la défense : constitution d'une défense tardive jusqu'au jour de l'audience, liberté des moyens de défense...

#### **5-3 Une défense facilitée par l'accès des avocats au dossier numérique.**

Et au-delà de l'audience et de la décision elle-même, la constitution d'un dossier numérique faciliterait notamment, par exemple, la transmission des informations nécessaires au travail des services chargés de l'exécution et de l'application des peines.

# 6 - Une notification / signification adaptées et calibrées des décisions pénales et civiles

Les modalités de notification ou de signification doivent assurer à la fois l'authenticité et l'intégrité de la décision et qu'elle parvienne à ses destinataires légitimes.

**6-1. Comme au stade des échanges contentieux (cf 3.3) le respect de ces exigences dans des conditions de sécurisation suffisante ne nécessite pas nécessairement l'emploi de dispositifs de signature électronique, et il convient donc de bien s'assurer, en fonction des usages, du niveau de sécurité et du dispositif technique le plus approprié :**

- S'agissant de la sécurisation de la décision elle-même, les dispositifs de cachet-serveur (cf 3.3) et le stockage dans le dossier numérique, selon des modalités sécurisées par le ministère de la Justice, permettent d'apporter d'autres solutions de sécurisation, garantissant au demeurant une meilleure stabilité dans le temps ;
- S'agissant de la notification de la décision, il existe également d'autres méthodes permettant à son destinataire ou à un tiers de s'assurer de son authenticité ; tel est le cas :
  - des décisions notifiées par le biais d'une plateforme numérique partagée, avec des niveaux de sécurisation qui peuvent être ajustés selon les utilisateurs (cf 3.3) ;
  - de dispositifs consistant à incruster dans le document adressé par voie électronique un code-barre ou un pictogramme que le lecteur peut scanner, à l'aide par exemple d'un smartphone, et qui lui permet, en se connectant au site garanti et sécurisé par l'émetteur du document, de vérifier l'authenticité et l'intégrité du document qu'il a reçu ; un tel dispositif pourrait tout à fait être intégré à la plateforme Justice à mettre en place.

Ces dispositifs devraient faciliter la capacité à vérifier la valeur probante d'une décision en format électronique, quitte à prévoir par ailleurs, le cas échéant, en cas de demande spécifique ou de contestation, par exemple, un mode renforcé d'authentification de la décision. Les solutions existent à l'instar de la collaboration public-privé autour du standard 2D-Doc ayant permis leur usage public (ex. carte nationale d'identité, ministère de l'Intérieur) ou privée (ex. facture des 28 millions de clients d'EDF) afin de lutter contre la fraude documentaire.

**6-2. Les référents sont par ailleurs convaincus de la nécessité de laisser aux parties et aux professions une liberté d'initiative dans la construction de dispositifs de signification et de mise à exécution, dans un cadre fixé par l'État afin de s'assurer de la fiabilité des dispositifs concernés, leur conformité aux exigences légales, et permettre leur interfaçage, dans une logique de confiance, avec la plateforme de la Justice.**

# Les résultats attendus, à court terme et à l'horizon 2020

Les référents appuient les ambitions du ministère pour la période 2018-2019, et souhaitent que puissent être tenues les priorités en cours de consolidation dans le cadre du plan de transformation numérique, et qui seront finalisées, à la lumière des conclusions tirées de ce chantier.

Ces conclusions ont pleinement intégré les résultats de la consultation conduite en ligne, qui a suscité près de 1800 réponses, et des contributions adressées par les personnes ou instances auditionnées. De ces réponses et contributions, on peut retenir la demande très forte d'une amélioration très significative, dès à présent, des outils utilisés au quotidien, mais aussi, au-delà, de changements fondamentaux. Le premier changement fondamental attendu est la constitution d'un cœur numérique civil et d'un cœur numérique pour le pénal, interfacés avec leur écosystème au travers d'une plateforme numérique de l'État intégrant la pleine puissance des parcours numériques « sans couture ». Le second changement fondamental attendu est de proposer des services permettant de rester en contact avec l'ensemble des parties prenantes (hyper mobiles, accessibilité particulière, exclusion numérique, etc.), en s'assurant qu'aucun usager ou agent ne soit lésé par la transformation numérique du ministère de la Justice. Enfin le troisième changement fondamental consiste à repenser et construire, avec l'ouverture des données publiques notamment, la relation entre les citoyens, les tiers et le service public de la justice.

## Dès 2018-2019, les actions d'ores et déjà engagées doivent notamment permettre :

- la consolidation des centres de données et l'augmentation massive du débit des réseaux, permettant un usage plus fluide de la messagerie et des applications ;
- le renouvellement et la modernisation des outils du

travail du quotidien, avec en particulier le déploiement beaucoup plus important d'outils de mobilité (ultra-portables communicants, téléphonie sécurisée...), la mise en service d'une plateforme permettant l'échange sécurisé de documents volumineux, le déploiement des centres d'appel parquet, de la signalétique dynamique, d'un outil de prise de rendez-vous en ligne, d'une offre de travail collaboratif, et la consolidation du dispositif de visio-conférence ;

- l'accès en ligne à l'état d'une procédure, qu'elle soit civile ou pénale, en tous points du territoire, par les SAJJ à partir du printemps 2018 et les justiciables à partir de l'automne 2018 ;
- dans le domaine civil, de développer à compter de la fin 2018 la saisine en ligne des juridictions au-delà des seules cours d'appels et TGI ;
- dans le domaine pénal, de déployer Cassiopée dans les cours d'appel, évitant un travail fastidieux de reprise de données de première instance, de l'enrichir des fonctionnalités de gestion des scellés et de gestion des procès hors normes ; de poursuivre le développement et le déploiement des logiciels métiers du Parquet, via la reprise au niveau national d'initiatives locales ; d'enrichir les outils de stockage et d'analyse des dossiers dématérialisés ;
- à toute personne de demander et obtenir son casier judiciaire B3 de façon dématérialisée, dès le printemps 2018 ;
- à tous les justiciables, à compter de 2019, de déposer en ligne leur demande d'aide juridictionnelle, qui sera traitée de manière entièrement dématérialisée ;
- de consolider les systèmes d'information de la protection judiciaire de la jeunesse et de l'administration pénitentiaire ;
- de préparer les outils permettant la mise à dispo-

sition des décisions de justice dans le cadre de l'open data.

Les référents notent que 2018 doit également permettre au ministère de consolider la gouvernance et le mode de gestion des projets, en développant le soutien, l'accompagnement et l'association des utilisateurs. Ils soulignent que cela imposera aussi d'endosser un ambitieux plan de recrutement de compétences SIC dans un marché de l'emploi et un contexte administratif complexe. Ces éléments forment un prérequis à l'atteinte des résultats attendus dès 2018-2019. Une vigilance managériale est fondamentale pour permettre d'accompagner la dynamique ministérielle en place depuis l'été 2017.

**À l'horizon 2020, pour répondre aux attentes des usagers du service public de la justice comme des magistrats et des agents de ce dernier, c'est une refonte plus complète des systèmes d'information du ministère qui est programmée.**

Dans le domaine judiciaire, elle concerne aussi bien le domaine civil, avec le remplacement des actuelles applications pour permettre d'offrir une procédure 100 % dématérialisée de bout en bout, que le domaine pénal, avec le déploiement du dispositif sur lequel a commencé de travailler l'équipe conjointe constituée entre le ministère de la Justice et le ministère de l'intérieur, permettant de disposer

d'un dossier pénal unique accessible à chacun des acteurs de la procédure en fonction des droits et obligations prévues par cette dernière.

Elle doit également permettre une consolidation et une amélioration des systèmes d'information de l'administration pénitentiaire, incluant le déploiement du numérique en détention, et de la protection judiciaire de la jeunesse, permettant un meilleur suivi des mineurs dont elle a la responsabilité.

Cette transformation, enfin, doit aussi viser un décloisonnement, dans le respect des principes applicables, entre les diverses applications, fluidifiant les relations entre services et facilitant pour l'ensemble des magistrats et agents concernés le suivi du parcours des personnes prises en charge.

Avec l'objectif de 100 % des démarches administratives numérisées à l'horizon 2022 et l'accentuation de l'ouverture des données publiques, l'État a entamé sa transformation numérique. C'est dans ce cadre, par la volonté d'être un acteur au premier plan de cette transformation, que le ministère de la Justice doit ambitionner de placer son action, pour faciliter la relation numérique entre l'État et l'utilisateur, et par là même améliorer la qualité du service public de la justice dans son environnement et avec ses partenaires publics et privés.

# Annexes

## Consultation

« les chantiers de la Justice »

Note de synthèse - janvier 2018

“*opinionway*”

## Note méthodologique

La consultation était 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.

Le nombre de contributions recueillies par profession est le suivant : 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. Au total, 1761 personnes ont été consultées.

Les interviews ont été réalisées par questionnaire autoadministré en ligne sur système CAWI (Computer Assisted Web Interview).

Les interviews ont été réalisées du 15 novembre au 14 décembre 2017.

## A. Les magistrats et agents des services judiciaires

### Accès à l'information :

*Les informations sur les délais et les procédures représentent des priorités pour améliorer la transmission d'informations*

- Pour améliorer la qualité de l'information fournie aux justiciables et aux autres professionnels de la justice, les magistrats et agents des services judiciaires évoquent quatre types d'information qu'il faudrait fournir en supplément : des informations sur les délais de jugement (22%), les délais de chaque juridiction et des audiences (19%), les informations sur les procédures (16%) et les délais sur les procédures (15%). De manière moins prioritaire, ils évoquent la fourniture d'information sur les délais et les voies de recours (8%), des informations concernant les jugements (7%) et des informations sur les avocats (6%).

### Accès à la juridiction :

*La saisine numérique peut être étendue à de nombreux actes*

- Dans le cadre de cette amélioration, les magistrats souhaiteraient que certains types de contentieux puissent faire l'objet d'une saisine par voie numérique. Pour eux, les contentieux civils (18%) et les affaires familiales (16%) représentent les deux axes prioritaires pour effectuer une saisine numérique. De manière plus générale, ils estiment que les contentieux avec avocat obligatoire pourraient bénéficier de ce système (10%), ainsi que les

contentieux de tribunal d'instance (9%). Dans une moindre mesure, les contentieux avec représentation obligatoire (7%), les injonctions de payer (6%), les déclarations au greffe (5%) et les questions relatives aux tutelles (5%) pourraient également faire partie du dispositif.

- D'autres actes processuels pourraient être prioritairement numérisés d'après les magistrats et agents des services judiciaires : 6% des répondants à la consultation envisagent la numérisation de tous les actes. Les assignations (10%), les conclusions (9%), les requêtes (5%) ou encore les actes d'avocats (4%) comptent parmi les actes les plus cités.

### Équipement des juridictions :

*Greffiers et fonctions du parquet sont considérés comme prioritaires pour accéder aux applications métiers à distance et disposer des communications mobiles sécurisées*

- Concernant l'équipement des juridictions, les magistrats et agents du service judiciaire estiment que certaines fonctions exigent en priorité un accès à distance aux applications métiers : les greffiers (18%), la permanence du parquet (13%), les magistrats du parquet (9%), les juges des libertés et de la détention (7%), les juges d'application des peines (6%), les juges d'instruction (6%). De même, certaines fonctions devraient bénéficier de communications mobiles sécurisées, les fonctions du parquet (19%), les magistrats de manière générale (17%), les juges d'instruction (15%) et les greffiers (9%).

### Accompagnement des usagers :

*Les outils numériques apparaissent indispensables pour fluidifier le suivi et le traitement des dossiers et des procédures en cours pour tous les acteurs*

- Le numérique constitue également un axe de progrès important pour faciliter les diligences des différents acteurs. À ce titre, les magistrats et agents des services juridiques estiment que le développement d'outils numériques améliorerait la fluidité du suivi et du traitement des dossiers, en permettant aux usagers d'accéder en temps réel aux dossiers et à leur état (17%), et en facilitant les transmissions de documents comme les pièces de dossier les conclusions (8%). De même, cela faciliterait le suivi du dossier (4%). Le numérique représente également un facteur important de gain de temps de manière générale (8%), parexemple en évitant les déplacements inutiles (5%) et en accélérant le traitement des demandes (3%).

- Pour faciliter l'activité des professionnels du droit avec les juridictions ou les justiciables, les magistrats et les agents des services judiciaires appellent à ouvrir certaines fonctionnalités numériques à ces professions. Cela concerne notamment les processus pour échanger des pièces et des documents (11%) et l'accès au dossier dans le but de le consulter (8%). Cet accès aux fonctionnalités numériques permettrait également pour ces acteurs d'effectuer un meilleur suivi des jugements en cours, en effectuant le suivi des procédures (7%), et en accédant aux décisions et conclusions (5%), ainsi qu'aux calendriers des audiences (4%). Des actes administratifs pourraient également bénéficier de ce système, comme le dépôt d'acte (3%), la délivrance et l'enrôlement des assignations (3%) ou encore les demandes de copies (3%).

- Les outils numériques sont perçus comme des moyens efficaces de fluidifier les rapports de travail entre les différents acteurs de la justice et comme des vecteurs de gains de temps. Cependant, certains justiciables demeurent éloignés de l'accès à Internet. Pour pallier à ces problèmes, les magistrats et agents des services judiciaires proposent de multiplier les points d'accès à Internet dans l'espace public (29%) et en Mairie (12%) et de créer des points d'accès numériques au droit (18%). Ils s'expriment également en faveur de l'ouverture de lieux permettant de rencontrer des professionnels du droit, comme de maisons de justice (17%) ou du droit (13%). Si 10% des professionnels consultés remarquent que le numérique permet un rapprochement des personnes isolées de la justice vis-à-vis du droit, 7% déclarent qu'il ne faut pas négliger l'importance de l'humain dans la prise en main du numérique.

### Jugement :

*Le développement des convocations numériques et la notification des décisions de justice doivent s'accompagner de la sécurisation des données*

- La percée du numérique dans les pratiques de la Justice questionne également les modes de convocation. Pour les magistrats et agents des services judiciaires, il convient de développer les convocations numériques, qu'il s'agisse d'un envoi de mail (38%) ou d'effectuer des rappels de convocation par SMS (19%). Les professionnels posent toutefois une condition à la mise en service de ces outils : disposer d'une preuve que le message a bien été reçu par la personne, ce qui passe par la demande d'accusé de réception.

- De la même manière que les modes de convocation, les outils numériques pourront permettre de notifier numériquement les décisions de justice. Les magistrats mettent en avant plusieurs critères pour que ce mode de notification puisse à la fois inspirer confiance, être efficace et respecter les procédures. Ils évoquent notamment l'instauration de la signature numérique (13%), la mise en place d'un système de notification des décisions par voie numérique (8%). Ils évoquent également d'autres points à prendre en compte lors de la notification des décisions de justice, comme la fiabilité et la sécurisation de l'accès aux données (8%). 5% souhaitent ainsi que l'accès au dossier soit sécurisé par mot de passe.

**Le partage numérique de dossiers et l'équipement en outils numériques dans les salles d'audience permettraient aux acteurs de la justice de fluidifier les processus et de gagner du temps.**

- Concernant les audiences, le numérique peut améliorer leur organisation et leur conduite. Les magistrats et agents des services judiciaires expriment le souhait de pouvoir accéder au dossier numérique (16%), arguant que cela permettrait un gain de temps (6%) et qu'ils auraient ainsi accès à toutes les pièces pendant l'audience (6%). La seconde priorité serait que les salles d'audiences soient mieux équipées en moyens numériques (15%), par exemple en mettant des tablettes connectées à disposition (4%). De manière plus globale, ils reconnaissent que le numérique permet de simplifier les procédures (5%) et garantit une meilleure organisation des audiences (5%).

- Dans la gestion de la constitution et la préparation des dossiers en matière civile et pénale, les professionnels consultés voient surtout le numérique comme une opportunité de réduire la quantité de papier utilisée (15%). Cela représente également un gain de temps substantiel (8%), notamment en optimisant la préparation des dossiers (8%). Le partage simplifié du dossier entre plusieurs personnes représente également une attente des magistrats : le numérique permettrait que le dossier soit consulté partout, par plusieurs personnes en simultané (6%), par différentes professions (5%) et que toutes les pièces soient directement accessibles (4%).

- Ce dossier numérique partagé représenterait un vecteur de la simplification de l'échange d'informations et de pièces entre tous les intervenants d'un dossier. Là encore, les magistrats et les agents des services judiciaires évoquent la simplification et le gain de temps que cet outil engendrerait,

en permettant de consulter le dossier partout, en plusieurs endroits simultanément et par plusieurs individus (10%), la centralisation de toutes les pièces du dossier (8%) et le gain de temps (6%). Ce gain de temps se traduit également par le fait que les magistrats accéderont aux pièces sans avoir besoin de demander des copies (6%) et éviteront les dépenses inutiles de papier (3%). D'autres aspects sont également mis en avant, par exemple un échange de pièces plus efficace (6%) et le suivi du respect du contradictoire (5%).

- Le numérique apparaît ainsi comme un moyen fiable de s'engager dans une formalisation plus harmonisée des écritures et des pièces de procédure : 29% des personnes consultées y répondent par l'affirmative, contre 3% déclarant que ce ne sera pas le cas. Les magistrats semblent être les plus convaincus par ce procédé (36% d'entre eux répondent par l'affirmative).

### **Exécution des décisions de justice :**

***Le numérique est perçu comme un atout pour apporter de la fluidité dans le suivi et la transmission des informations et des procédures***

- Alors que les justiciables évoquent souvent des délais de procédures trop importants, le numérique pourrait permettre d'apporter davantage de fluidité dans la mise à exécution des décisions de justice. Les magistrats et agents des services judiciaires considèrent que le numérique permettra de gagner du temps dans les délais de transmission (22%) et de mettre plus rapidement à exécution les décisions (8%).

- Au sein des services de la Justice, les outils numériques peuvent permettre une meilleure transmission des informations liées aux justiciables et aux procédures en cours. Cela se traduirait notamment par un échange d'informations plus efficace (4%) et par la création d'un dossier unique avec accès numérique (4%). Les magistrats évoquent également le problème des informations donnant lieu à des saisies multiples qu'un transfert d'application à application permettrait d'éviter. Ces doublons peuvent être le fait de l'utilisation de multiples logiciels pour un même dossier (6%), ce qui conduit les services à demander un logiciel unique pour tous les services (5%), un logiciel unique pour le pénal (4%) et un pour le civil (3%).

- Pour rationaliser la transmission d'informations liées aux justiciables et aux procédures dans lesquelles ils sont engagés aux partenaires du Ministère de la Justice (police, gendarmerie, aide sociale...), les magistrats et les agents des services judiciaires se prononcent en faveur de la création d'un outil unique (5 %). Ils préconisent également d'augmenter les vecteurs de transmission d'information (4 %) pour éviter les saisies multiples et que les services de police puissent transmettre via Cassiopée des dossiers (4 %). Cela pourrait également se traduire par une uniformisation des procédures entre la police et la gendarmerie (3 %) et la dématérialisation des procédures et des dossiers (3 %).

### **Le numérique et la justice :**

#### ***Les limites du développement du numérique : la garantie de la sauvegarde des données personnelles et le maintien d'une place centrale des agents***

- Dans le cadre d'une dynamique plus poussée et intégrée de la Justice avec ses partenaires, des dispositions pourraient être prises pour assurer la garantie des droits fondamentaux. Pour eux, il faut garantir la confidentialité des données numérisées (7 %), prendre l'avis de la CNIL sur le traitement des données personnelles (4 %), maintenir les libertés individuelles fondamentales (4 %). La sécurisation des données doit être assurée (4 %) et plus simple (4 %).
- Comme tous les services publics, l'institution judiciaire doit se moderniser, un constat partagé par 7 % des répondants. Parmi les réflexions sur la révolution numérique, les magistrats et les agents des services judiciaires déclarent que le numérique ne doit pas remplacer l'humain. Pour eux, la justice est avant tout une institution humaine (6 %), le magistrat doit garder le dernier mot (5 %). Les magistrats mettent en doute la capacité de ces outils à prendre les décisions à la place de l'humain (3 %).

#### **Pour résumer**

Les magistrats et agents des services judiciaires considèrent que la fourniture de plus d'informations sur les délais et les procédures représentent des priorités pour améliorer la transmission d'informations.

Dans le cadre du développement du numérique, la saisine par voie numérique pourrait concerner de nombreux actes, et en priorité les contentieux civils et familiaux.

Greffiers et fonctions du parquet sont considérés comme prioritaires pour accéder aux applications métiers et disposer des communications mobiles sécurisées.

Les outils numériques apparaissent indispensables pour fluidifier le suivi et le traitement des dossiers et des procédures en cours pour tous les acteurs. Ils y voient un gain de temps certain, ainsi qu'un moyen de fluidifier les relations de travail entre les acteurs.

Pour accompagner ce développement du numérique, les magistrats et agents des services judiciaires émettent toutefois des mises en garde concernant la sécurisation et la confidentialité des données. Ils considèrent que la place des agents doit rester centrale et la Justice rester une institution humaine.

## B. Les agents de l'administration pénitentiaire

### Accès à l'information :

*Pour améliorer la situation des détenus, les agents des services pénitentiaires recommandent de mettre à disposition plus d'informations pratiques sur la détention*

- Les agents de l'administration pénitentiaire estiment qu'il faudrait étendre l'accès à l'information concernant l'incarcération pour les détenus et leurs familles. De manière prioritaire, ils citent la mise à disposition d'informations pratiques sur l'accès aux établissements pénitentiaires, notamment pour que les détenus puissent recevoir de la visite (coordonnées, horaires, modalités d'accès : 33 % ; modalités des demandes de permis de visite : 33 % ; informations et horaires sur les parloirs pour les familles : 16 %). Ces informations pourraient par exemple être mises en ligne sur les sites des établissements (un site internet propre à l'établissement clair et précis : 13 %). Ils évoquent également la transmission d'informations aux intervenants extérieurs (9 %) et aux professionnels du droit (7 %). Enfin, une dernière catégorie d'informations utiles pourrait être mise à disposition des détenus et de leurs familles : des informations sur la vie pratique à l'intérieur de l'établissement pénitentiaire. Ils citent par exemple un annuaire des services (7 %), des informations sur l'envoi d'argent (6 %), sur les interdits (4 %), le linge (4 %), les activités (3 %), l'envoi de colis (3 %)..

### Exécution des décisions de justice :

*L'amélioration des logiciels semble indispensable pour améliorer la fluidité de la transmission d'information*

- Les outils numériques peuvent permettre de mieux transmettre les informations entre les services d'application des peines et l'administration pénitentiaire. Pour les agents des services pénitentiaires, cela passe avant tout par l'amélioration des logiciels à disposition des agents, comme le logiciel APPI (23 %). De même, ils évoquent la nécessité de rendre communicants Génésis et APPI (9 %), d'ouvrir son accès à davantage d'utilisateurs (7 %), de pouvoir numériser et transmettre des pièces via ce logiciel plutôt que par fax (5 %). Les agents souhaitent la facilitation et l'accélération

de la transmission des pièces et des documents (19 %), la possibilité d'y accéder en temps réel (7 %) et l'extension de la transmission électronique des pièces (7 %).

- Lorsque sont évoquées les problématiques liées aux saisies multiples, les agents des services pénitentiaires évoquent à nouveau la nécessité de faire communiquer entre eux les logiciels Génésis et Appi (14 %). Les principales informations évoquées pour éviter les saisies doubles sont la situation, informations et fiches pénales des justiciables (9 %), les pièces et documents judiciaires (6 %), l'État Civil (5 %) et les jugements d'aménagement et d'application des peines (5 %).

### Services dans les établissements pénitentiaires :

*Les outils numériques pourraient être utilisés pour les visites et le parloir*

- L'introduction d'outils numériques en prison pourrait permettre d'améliorer les conditions de détention des détenus. Pour les agents des services pénitentiaires, ces innovations doivent avant tout servir à renforcer les liens des détenus avec l'extérieur : les applications numériques permettraient de faciliter les réservations de parloir (24 %) et la gestion des permis de visite (21 %), même si l'instauration des parloirs numériques n'est que peu évoquée (4 %). De même, ces applications numériques permettraient aux détenus de mieux gérer leur accès à la cantine (15 %) et leur pécule (11 %).

#### Pour résumer

Les agents de l'administration pénitentiaire recommandent de mettre à disposition plus d'informations pratiques sur la détention pour les détenus et leurs familles. Les outils numériques pourraient également être utilisés pour les visites et le parloir.

Pour améliorer leur travail au quotidien, ils aimeraient que les logiciels dont ils se servent puissent communiquer. De même, les agents se montrent en faveur de la numérisation et du partage des dossiers, pièces et documents, qui engendrerait un gain de temps appréciable et apporterait plus de fluidité dans le traitement des données.

## C. Les agents de la protection judiciaire de la jeunesse

### Accès à l'information :

*Les informations pratiques sur les services, sur les procédures et l'environnement de détention doivent apparaître en priorité*

- En complément des informations déjà disponibles sur le site justice.fr, les agents de la protection judiciaire de la jeunesse évoquent d'autres informations qui pourraient être utiles aux familles des mineurs, aux professionnels du droit et aux intervenants extérieurs. Ils évoquent en premier lieu l'accès à des informations administratives, comme les adresses et coordonnées des services (22%). Ces informations pourraient par exemple être mises à disposition sur une plaquette de présentation de la PJJ (14%) ou sur un site Internet, plus clair et plus précis (9%). Ils évoquent également l'intérêt de l'accès aux informations sur la procédure judiciaire elle-même : les informations sur les procédures et mandats d'arrêts (16%) et de l'information générale sur les peines et les mesures judiciaires encourues (11%). Une autre catégorie d'informations utiles se distingue : les informations pratiques sur l'environnement de détention des mineurs incarcérés. Les informations sur l'accès au parloir (9%), sur les intervenants extérieurs (7%), sur les procédures de visite aux détenus (7%) et un livret d'accueil (7%) sont les plus fréquemment mentionnées.

### Exécution des décisions de justice :

*La mise en commun des données et des outils entre les services, gage de gain de temps pour les professionnels*

- Les outils numériques peuvent se révéler utiles pour permettre une meilleure transmission des informations entre les services d'application des peines et la protection judiciaire de la jeunesse. Les agents de la PJJ s'expriment avant tout sur le besoin de mise en commun des données et des outils. Ce travail passe avant tout par la création d'un logiciel commun (19%) et la création de dossiers partagés entre les services pour chaque mineur (15%). Ils soulignent également le travail à mener dans le champ de l'amélioration des procédés de transmission des données et des dossiers. Ils s'expriment ainsi en faveur de la généralisation des transmissions par voie numérique (15%), de l'accroissement de la rapidité de la transmission des données (10%), de la simplification des

échanges en communiquant par mail (5%), de la transmission des audiences par voie numérique (4%) et de la transmission des données en temps réel (4%).

- Plus généralement, éviter les saisies multiples permettrait aux agents de gagner un temps précieux. Les agents de la PJJ estiment qu'un transfert d'application à application permettrait de résoudre les problèmes de double saisie concernant le parcours judiciaire (21%), l'État civil (7%), les coordonnées et adresses (6%) ou encore le parcours éducatif (4%).

### Services dans les établissements de la protection judiciaire de la jeunesse :

*Les informations sur le parcours judiciaire et le parcours de vie des mineurs pourraient faire l'objet d'une dématérialisation*

- Certains outils utilisés par les agents de la PJJ pourraient faire l'objet d'une dématérialisation. Les agents interrogés citent en premier lieu le suivi du parcours judiciaire (28%) et les informations sur le parcours de vie du mineur (27%), ainsi que le parcours éducatif dans une moindre mesure (13%). D'autres informations sur la vie du mineur pourraient être dématérialisées : le suivi de ses placements (9%), les parcours d'insertion (5%) et les échanges avec les services départementaux (5%).

#### Pour résumer

Les agents de la protection judiciaire de la jeunesse souhaitent rendre disponible aux mineurs et à leurs familles des informations pratiques sur les services, sur les procédures et l'environnement de détention.

Pour assurer une meilleure exécution des décisions de justice, les agents estiment que les outils numériques devraient permettre une meilleure transmission des informations entre les services. Ils souhaitent des outils permettant la mise en commun des données et la numérisation des dossiers. La numérisation de ces éléments permettrait d'éviter les saisies doubles et de gagner du temps.

Les données devant être prioritairement être numérisées sont les parcours judiciaires et le parcours de vie des mineurs.

## D. Les professionnels du droit

### Accès à l'information :

*La mise à disposition d'informations sur les procédures et les délais serait utile pour les professionnels du droit*

- Au-delà des informations disponibles sur le site justice.fr, la mise à disposition d'autres informations pourrait s'avérer utile pour les professionnels du droit. Les personnes consultées évoquent avant tout l'accès aux informations liées aux procédures, qu'il s'agisse des détails des procédures (38%), d'informations plus générales sur les procédures (15%) ou encore de permettre leur suivi (13%). Ils évoquent également de manière forte l'accès aux dates et délais d'audience (12%), les délais et voies de recours (11%) et des informations précises sur les juridictions, comme l'accès à un annuaire (8%).

### Accès à la juridiction :

*De nombreux types de contentieux sont appelés à faire l'objet d'une saisine numérique*

- Lorsque sont évoqués les types de contentieux qui pourraient faire l'objet d'une saisine numérique, on observe que les professionnels du droit citent une très grande variété de contentieux, signe de leur volonté d'ouvrir un maximum de contentieux à cette pratique (7% citent d'ailleurs tous les contentieux). Certains types de contentieux émergent toutefois comme les plus prioritaires : les saisines du tribunal d'instances (15%), les saisines des Prud'hommes et les contentieux du travail (13%), les contentieux civils (13%), les affaires familiales (sauf divorce) (12%) et certains contentieux devant les tribunaux de commerce (12%).

- De même, certains contentieux avec ministère d'avocat obligatoire pourraient être numérisés. C'est notamment le cas pour les assignations, conclusions et jugements/ décisions (17%). Là encore, les professionnels du droit interrogés évoquent le dépôt et l'échange de pièce (10%), et mentionnent une grande variété d'actes et des procédures.

### Accompagnement des usagers :

*Pour faciliter l'accompagnement des justiciables, les professionnels du droit souhaitent que les dossiers soient numérisés et leur partage facilité*

- Le numérique peut faciliter les diligences des différents acteurs prenant part à une procédure, tant les justiciables non représentés que les professionnels du droit. Pour ces derniers, la facilitation des échanges grâce aux outils numériques passe avant tout par les transmissions de dossiers, l'échange de documents, d'actes et de pièces (17%), ainsi que par un accès partagé par tous les acteurs de la procédure (15%) et des outils communs pour les professionnels du droit (9%). Le numérique est également vu comme un facilitateur, permettant de gagner du temps : 6% estiment que cela permet un gain de temps, de frais d'envoi et de place, 3% que cela évite des déplacements au tribunal et pour 2% cela permet d'alerter sur les dates d'audiences.

- Parmi les fonctionnalités nécessaires à ouvrir aux professionnels du droit, ces derniers considèrent que la priorité va aux documents numérisés (dossiers, échanges de pièces, actes de procédures... : 22%). Ils souhaiteraient également pouvoir échanger directement avec les greffes, par email, tout au long de la procédure (9%) et placer des assignations, saisir des juridictions et déposer des requêtes (7%). La possibilité de consulter facilement les dates d'audiences et d'accéder aux calendriers fait également partie des principales requêtes (5%), comme la possibilité de suivre l'avancement des dossiers (5%).

- Les professionnels du droit ont toutefois conscience que certains justiciables demeurent éloignés du numérique, et ont donc un accès limité à certaines fonctionnalités. Pour pallier ces carences, les professionnels du droit proposent de les orienter en priorité vers les maisons du droit ou les permanences de droit avec accès à Internet (16%) et de mettre à disposition des bornes numériques dans les mairies et les palais de Justice (15%). Les associations peuvent également accompagner les justiciables dans l'accès aux fonctionnalités numérique pour 7%. 11% des professionnels consultés émettent des réserves sur une numérisation excessive des pratiques, qui tiendrait éloignés certains publics de l'accès au droit.

## Jugement :

### *Le numérique permet de gagner du temps et de disposer de tous les éléments*

- Concernant les convocations numériques, les professionnels du droit soulignent le problème de la preuve de l'ouverture et de la lecture des éléments envoyés par voie numérique (25 %) et se prononcent en faveur de la mise en place d'un système fiable d'accusé de réception. 13 % soulignent également le problème de la preuve de du consentement de la réception de ces éléments et 4 % estiment qu'il faut mettre en place un portail sécurisé pour les convocations. Certains professionnels du droit émettent des réserves sur le fait que les convocations numériques puissent remplacer à elles seules les modes de transmission déjà existants. Pour 6 %, la convocation numérique n'exclut pas l'envoi d'un email ou d'une copie courrier, et pour 6 %, l'huissier reste la meilleure solution pour adresser correctement les convocations. Les moyens numériques peuvent également servir à envoyer des rappels ou à obtenir des copies pour les procédures : 5 % estiment que les avocats pourraient recevoir les copies des convocations par mail ou RPVA.
- Le numérique a également sa place pour la conduite d'audience. 18 % estiment ainsi que cela facilitera le déroulement des audiences civiles. Cela se traduit par des applications pratiques, notamment pour l'accès aux pièces du dossier : pour 16 %, cela se traduit par la possibilité d'avoir le dossier numérique à l'audience en temps réel, pour 9 % cela facilite l'échange des pièces. Les outils numériques pendant les audiences permettront également de gagner du temps, en limitant les audiences de renvoi et en simplifiant ces demandes (6 %) et en évitant des audiences ou des présences inutiles (5 %).
- Pour la gestion de la constitution et la préparation des dossiers en matières civile et pénale, le numérique peut également apporter des solutions aux professionnels du droit. Pour eux, le principal bénéfice du numérique serait d'avoir des dossiers complets, en ligne avant l'audience et facilement accessibles (20 %). Cela permettrait de gagner du temps, de l'efficacité et de la fluidité (11 %), de réduire la manipulation des papiers (6 %), de faciliter la communication et la sécurisation des pièces (6 %).

- Les professionnels du droit reconnaissent que le dossier numérique partagé pourrait simplifier les échanges d'informations et de pièces entre tous les intervenants des procès dans le civil et au pénal. Deux bénéfices sont particulièrement reconnus : le gain de temps dans la constitution du dossier (20 %) et l'accès simultané par toutes les parties au même moment (20 %).
- Grâce au numérique, 46 % des professionnels du droit considèrent comme possible que les juridictions et les professionnels du droit s'engagent dans la voie d'une formalisation plus harmonisée des écritures et des pièces de procédures, alors que seulement 5 % répondent par la négative. Ils émettent toutefois quelques remarques sur des points auxquels il faut être attentif, comme les droits de la défense (1 %) et la liberté de rédaction (1 %).
- Pour allier confiance, efficacité et formalisme procédural dans une notification numérique des décisions de justice, les professionnels du droit soulignent la nécessité de sécuriser les signatures et les échanges numériques (10 %) et d'avoir des signatures électroniques certifiées avec des accusés de réception authentifiés (8 %).

## Exécution de décisions de justice :

### *Le numérique permet d'être plus efficace et rapide dans la mise à exécution des décisions de justice*

- Le numérique représente un outil permettant une plus grande fluidité dans la mise à exécution des décisions de justice. Pour les professionnels du droit, ses principaux atouts sont de favoriser la rapidité de transmission entre les acteurs de l'exécution (12 %), de faire gagner du temps et de réduire les délais (9 %). Il facilite également le travail des acteurs des procédures, en facilitant le suivi des procédures d'exécution (9 %) et en fluidifiant le travail des huissiers de justice (9 %).

## Le numérique et la justice :

### *Les pratiques numériques doivent être sécurisées*

- Les personnels de la Justice collaborent de plus en plus étroitement avec des partenaires extérieurs. Dans ce cadre, de nouvelles dispositions doivent être prises pour assurer une pleine garantie des droits fondamentaux et des libertés personnelles. Les professionnels du droit estiment que l'accent doit être mis sur la sécurisation des données et la confidentialité (9 %) et par la sécurisation des mots de passe et des codes d'accès (9 %). Ce respect

des droits et des libertés peut se concrétiser par un travail plus étroit avec la CNIL (4 %).

- Confrontés à la révolution numérique et à l'arrivée de nouvelles pratiques (deep learning, intelligence artificielle...), les professionnels du droit considèrent que la Justice doit avant tout rester humaine (16 %). Ils évoquent également certains risques associés à ces innovations (4 %), comme par exemple les débats autour de la justice prédictive (5 %).

#### **Pour résumer**

Les professionnels du droit aimeraient avoir à leur disposition davantage d'informations sur les procédures et les délais.

Le développement du numérique pourrait amener des évolutions positives pour les professionnels du droit. Ils évoquent notamment l'ouverture de nombreux types de contentieux à la saisine numérique. Ils souhaitent également pouvoir bénéficier de la numérisation des dossiers, afin de faciliter leur partage et leur accès. Cela permettrait de gagner du temps non seulement en amont pour constituer le dossier, mais également pendant les audiences.

Les professionnels du droit reconnaissent les avantages du numérique, comme le gain de temps et l'harmonisation des procédures. Ils plaident néanmoins pour une sécurisation des informations dématérialisées. S'ils reconnaissent les nombreux avantages du numérique, ils estiment que la Justice doit rester humaine.

## **E. Les agents de l'administration centrale**

- En matière de gestion des ressources humaines, les agents de l'administration centrale reconnaissent que le numérique peut permettre une meilleure information et des processus plus fluides. Cela pourrait notamment se traduire par un regroupement au même endroit de toutes les informations utiles pour les agents, et notamment le suivi de leur dossier personnel. Ils estiment que les outils numériques devraient leur permettre de mieux gérer leur carrière (demandes de mutation, de formation...) et de faire les demandes du quotidien (congés, arrêts maladie...). Ils souhaiteraient également que les outils numériques puissent faciliter le partage d'informations entre les ressources humaines et les agents.
- Pour de nombreux agents, tous les domaines liés aux ressources humaines devraient pouvoir bénéficier de la saisine par voie électronique. Ils mentionnent également les outils pour parapher.
- Les agents de l'administration centrale émettent d'autres suggestions concernant les applications propres à leur administration. Ils souhaiteraient pouvoir bénéficier de formations numériques type MOOC, fiabiliser le processus de gestion des paies. La modernisation des outils informatiques (logiciels, smartphones...) constitue également une demande récurrente.
- Ils évoquent d'autres initiatives et pratiques numériques qui pourraient être amenées à se développer : le télétravail, l'amélioration de l'ensemble de l'outillage numérique et l'amélioration des outils liés aux ressources humaines.

## Conclusion

En conclusion, cette consultation révèle quelques grands enseignements communs aux professionnels de la Justice :

- Les différentes professions expriment à plusieurs reprises la nécessité de numériser les dossiers et les pièces. Cette numérisation des données, qui permettrait à tous les intéressés de consulter facilement les dossiers en cours, engendrerait à la fois un gain de temps et davantage de fluidité dans le traitement des dossiers.
- Si de nombreux actes peuvent être dématérialisés, les professionnels de la Justice évoquent les enjeux de sécurisation des données confidentielles. De même, pour les actes impliquant la nécessité de disposer d'une preuve de la réception (convocations, assignations...), les professionnels estiment que de nouveaux outils doivent être développés.
- Les logiciels dont disposent actuellement les différentes professions judiciaires pourraient être perfectionnés. Parmi les remarques communes, on note que les agents aimeraient ouvrir l'accès à ces logiciels à davantage de personnes, que les logiciels puissent communiquer pour éviter les doublesaisies, voire de bénéficier d'une interface unique.
- Les différents professionnels de la Justice recommandent de mettre des lieux à disposition des justiciables qui pourraient être éloignés des outils numériques, afin de garantir l'égal accès de tous au droit. Ils souhaitent ainsi l'ouverture de points numériques dans les de Maisons du droit ou dans les mairies.
- Si les professionnels déclarent que la numérisation de nombreux services demeure nécessaire pour mener à bien leurs missions dans de bonnes conditions, ils déclarent que la Justice doit rester humaine.

## Auditions menées dans le cadre du chantier transformation numérique

Les référents, avec l'appui des services du secrétariat général et des directions du ministère, qu'ils tiennent à remercier pour cet appui, ont auditionné les personnes ou instances suivantes :

### Cour de cassation

- Bertrand LOUVEL, premier président de la Cour de la cassation
- Jean-Claude MARIN, procureur général près la Cour de cassation

### Commission nationale de l'informatique et des libertés

- Emile GABRIE, chef du service des affaires régaliennes et des collectivités territoriales
- Paul HEBERT, directeur adjoint de la conformité

### Ministère de l'intérieur

#### *Direction générale de la police nationale*

- Philippe SAUNIER, conseiller numérique
- Stéphanie CHARBONNIER, conseillère juridique

#### *Direction générale de la gendarmerie nationale*

- Général Jean-Philippe LECOUFFE, sous-directeur de la police judiciaire
- Colonel Ronan Le FLOCH
- Lieutenant-colonel Rémi DE GOUVION DE SAINT-CYR (ST(S)2)

### Conférences

#### *Conférence des premiers présidents*

Paul-André BRETON, premier président CA de Rouen

#### *Conférence des procureurs généraux*

Véronique MALBEC, procureur générale CA de Versailles

#### *Conférence des présidents*

- Joëlle MUNIER, présidente de la conférence, Présidente TGI Albi
- Christophe MACKOWIAK, président TGI Versailles
- Benjamin DEPARIS, président TGI le Havre

#### *Conférence des procureurs de la République*

- Eric MATHAIS, procureur de la République à Dijon
- Eric VIRBEL, procureur de la République à Châlons-en-Champagne

### Organisations représentatives de magistrats et de personnels

#### *USM*

- Pascale Loué Williaume, trésorière nationale adjointe
- David Melison

#### *SM*

- L. BLISSON, secrétaire générale
- K. DUBREUIL

#### *FO-MAGISTRATS*

- Marc LIFCHITZ
- Jean de MAILLARD

#### *UNSA*

- Jean-François FORGET, secrétaire général UNSa Justice
- David BESSON, secrétaire général adjoint UNSa Justice
- Béatrice BRIOUT, secrétaire général UNSa Justice PJJ
- Franck LEGUERN, UNSa services judiciaires
- Damien ARNAUD, UNSa administration centrale

#### *SNP-FO*

- Isabelle BESNIER HOUBEN, secrétaire générale Syndicat Des Greffiers de France/FO
- Emmanuel BAUDIN, secrétaire général FO/personnels de surveillance
- Paul BONO, secrétaire général du Syndicat National Pénitentiaire des personnels techniques/FO
- Sophie GRIMAULT, secrétaire générale adjointe Syndicat Des Greffiers de France/FO

#### *CFDT*

- Michel BESSEAU, membre titulaire CTM
- Jean-Jacques VETU, secrétaire général CFDT SPAC LH

## **CJUSTICE**

- L. QUIRIE, secrétaire générale
- JL LACOSTE, membre suppléant CTM
- L. GUILLON
- F. LAPERSONNE

## **FSU**

- Nathalie CARON, SNPES FSU, co-secrétaire nationale
- Alexandrine BOURGEAUD
- BARIA Hassania BARIA
- Vito FORTUNATO, co-secrétaire national
- Gauthier SCHONT, co-secrétaire national

*N.B. : la CGT n'a pas été en mesure de répondre à l'invitation qui lui a été adressée*

## **Professions du droit**

### **Conseil national des barreaux**

- Me Patrick Le Donne, président de la commission intranet et nouvelles technologies
- Géraldine CAVAILLE, directrice du pôle juridique du CNB
- Michel Truong, DSI du CNB

### **Chambre nationale des huissiers de justice**

- Pierre-Jean SIBRAN, secrétaire national de la Chambre nationale des huissiers de justice
- Gabriele MECARELLI
- Cyril MURIE, directeur de la stratégie

### **Conseil supérieur du notariat**

Me Jean-François HUMBERT, vice-président

### **Conseil national des compagnies d'experts de justice**

- Robert GIRAUD, expert près la Cour d'appel d'Aix-en-Provence, agréé par la Cour de cassation, président du conseil national des compagnies d'experts de justice
- Pierre MALICET, expert près la Cour d'appel d'Aix-en-Provence, président de la commission informatique et dématérialisation du CNCEJ
- Gilles DEVILLERS, expert près la Cour d'appel d'Aix-en-Provence, responsable du pôle pénal de la Commission Juridique du CNCEJ

## **Divers**

### **IHEJ**

- M. Garapon
- M. Epineuse

### **L'Agence du Numérique**

Orianne LEDROIT, directrice du pôle société numérique

### **Emmaüs Connect**

Margault PHELIP (Dg adjointe)

### **Maison de services au public (MSAP) Clunisoise**

Boris CHEVROT, professionnel de la médiation sociale et du développement social

## **Écoles du ministère (élèves ayant participé à la journée de restitution au niveau national)**

### **ENM**

- Adrien FAUCHER-DELAVIGNE
- Ariane GAJZLER

### **ENG**

- Jacques-Olivier LIS
- Patricia HABER
- Anabella DOS SANTOS
- Louise KROP

### **ENAP**

- Gwendoline ROUSSEAU
- Matthieu MILON
- Eric COUCHOURON
- Julie-Ann LAM

### **ENPJJ**

- Xavier FRESSOZ
- Richard LONGAVENNE
- Aude VALEMBOIS
- Malika ZERWETZ



