



MINISTÈRE DE LA JUSTICE

**EXAMEN PROFESSIONNEL POUR L'ACCES AU GRADE DE DIRECTEUR PRINCIPAL  
DU CORPS DES DIRECTEURS DES SERVICES DE GREFFE JUDICIAIRES AU TITRE  
DE L'ANNÉE 2019**

**JEUDI 10 JANVIER 2019**

**ÉPREUVE ÉCRITE D'ADMISSIBILITÉ** (durée : 3 heures ; coefficient 1)

L'épreuve écrite d'admissibilité consiste, à partir d'une mise en situation professionnelle s'appuyant sur un dossier documentaire, en la rédaction d'une note ayant pour objet de vérifier l'aptitude du candidat à l'analyse et sa capacité à dégager des solutions opérationnelles.

**TRÈS IMPORTANT**

- **Aucun document n'est autorisé.**
- **Aucun signe distinctif ne doit apparaître sur la copie (feuille double et intercalaire), le non-respect de l'anonymat entraînant l'annulation de la copie (exemple : signature, nom, etc.).**

**SUJET :**

Vous êtes responsable de service au sein d'un tribunal de grande instance.

Dans le cadre du projet de loi de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice, un mode de saisine unique en matière civile est envisagé en lien avec le plan de transformation numérique.

Votre directeur de greffe participe au comité de pilotage régional relatif à cette évolution. Il vous demande de lui rédiger une note détaillant les modalités organisationnelles et pratiques pour accompagner ces changements, tant auprès des personnels de la juridiction qu'à l'égard des justiciables.

**Tournez la page S.V.P.**

## Documents :

-Document 1 : « Discriminations : accessibilité des logiciels utilisés par les agents publics, des administrations encore en défaut », décision 2017-001 du 9 février 2017 relative au défaut d'accessibilité numérique des logiciels métiers utilisés par les agents publics (pages 1 à 3) ;

-Document 2 : « Présentation générale du projet PORTALIS », site intranet du ministère de la justice, <http://outil.intranet.justice.gouv.fr/portalis/projet/index.php/2017/08/08/presentation-generale-du-projet/> (pages 4 à 5) ;

-Document 3 : « Avis du Défenseur des droits n°18-26 », extrait, 31 octobre 2018 (pages 6 à 9) ;

-Document 4 : « Etude 2016 : l'usage du numérique en France », extrait, site <https://www.blogdumoderateur.com/barometre-numerique-france-2016-credoc/>, 2 décembre 2016 (page 10) ;

-Document 5 : « La simplification de la procédure civile », extrait du dossier de presse relatif au projet de loi de programmation et de réforme pour la Justice, site intranet du ministère de la justice, <http://intranet.justice.gouv.fr/site/portail/ministere-38/le-garde-des-sceaux-40/pjljustice-le-dossier-de-presentation-106548.html>, 20 avril 2018 (page 11) ;

-Document 6 : « Amélioration et simplification de la procédure civile », extrait d'un rapport sur les chantiers de la justice, site intranet du ministère de la justice, <http://intranet.justice.gouv.fr/site/portail/ministere-38/le-garde-des-sceaux-40/chantiersjustice-les-5-rapports-a-telecharger-104686.html>, 14 février 2018 (pages 12 à 15) ;

-Document 7 : « Comment le gouvernement entend-il soutenir les initiatives visant à résoudre la fracture numérique ? », site <https://www.lagazettedescommunes.com>, 13 février 2018 (pages 16 à 17).

# Discriminations : accessibilité des logiciels utilisés par les agents publics, des administrations encore en défaut

Le Défenseur des droits a rendu une décision suite à son enquête relative à la politique numérique des administrations et concernant le défaut d'accessibilité de certains logiciels utilisés par les agents publics atteints de déficience visuelle au sein de leur administration.

En France, 1,7 million de personnes sont atteintes d'une déficience visuelle. Si les nouvelles technologies représentent pour elles une opportunité d'autonomie, elles peuvent également, dans notre environnement numérique, être porteuses de nouvelle forme d'exclusion.

Compétent en matière de lutte contre les discriminations, le Défenseur des droits a été saisi par une association de soutien aux personnes déficientes visuelles, qui considère que le défaut d'accessibilité de certains logiciels de travail pénalise les personnes handicapées dans l'exercice de leur mission, entrave leurs perspectives d'évolution de carrière et d'avancement au sein de la fonction publique et représente une discrimination à l'encontre des travailleurs handicapés. L'enquête du Défenseur des droits a porté sur les effets discriminatoires de la politique numérique des administrations.

Le principe de non-discrimination fondé sur le handicap est consacré juridiquement par les engagements internationaux de la France, notamment l'article 2 de la Convention internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH) et posé en droit interne par l'article 6 de la loi du 13 juillet 1983 : « *Aucune distinction, directe ou indirecte, ne peut être faite entre les fonctionnaires en raison de leur état de santé ou de leur handicap* ».

Ce principe de non-discrimination est une garantie pour les fonctionnaires et les agents publics qui ne peuvent subir de discriminations et astreint l'employeur à respecter une obligation d'aménagement raisonnable. **L'employeur est ainsi tenu de prendre les mesures appropriées afin de compenser les désavantages que peut subir un travailleur handicapé par rapport à un travailleur valide**, si elles ne constituent pas une charge disproportionnée pour l'employeur.

**Ces mesures dépassent l'obligation d'aménagement du poste de travail, des locaux, ou encore celui des horaires de travail. Elles concernent aussi l'aménagement des outils numériques, dès lors que ces outils concourent à l'accomplissement des missions des agents.**

Le refus de procéder à des aménagements raisonnables pour permettre à un agent d'exercer son emploi peut être considéré comme une discrimination.

## Les outils informatiques soumis à l'obligation d'accessibilité

Renforcé par la loi « *Pour une République numérique* » du 7 octobre 2016, le principe d'accessibilité numérique est un principe de portée générale garanti par le droit international. L'accessibilité permet en effet aux personnes handicapées de vivre de façon autonome et d'assurer leur participation à tous les aspects de la vie. Énoncée par la Convention Internationale relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH), l'obligation d'accessibilité vise à l'élimination des obstacles à l'accessibilité pour assurer aux personnes handicapées l'accès aux systèmes et technologies de la communication.

En droit interne, l'article 47 de la loi du 11 février 2005, modifié par la loi du 7 octobre 2016, consacre cette obligation d'accessibilité numérique des services de communication publique en ligne des services de l'Etat, des collectivités territoriales, des établissements publics qui en dépendent, des organismes délégataires d'une mission de service public et ainsi qu'aux entreprises dont le chiffre d'affaire dépasse un certain seuil. L'accessibilité concerne tous les documents ou applications disponibles depuis un navigateur web et porte sur les sites internet, intranet, extranet, les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique.

Afin d'accompagner les administrations dans la mise en œuvre de l'accessibilité numérique tant pour le public que pour ses agents, un référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA) a été établi en 2009. Ce référentiel leur offre une méthodologie pour vérifier le respect effectif des normes et mesurer la conformité des contenus web au regard des standards internationaux.

L'employeur public a donc la responsabilité de s'assurer que l'équipement numérique livré est conforme au RGAA. Le cadre juridique est suffisamment précis et protecteur pour permettre aux agents publics atteints d'un handicap de faire valoir leurs droits et il appartient aux employeurs publics d'assurer l'effectivité de ces droits.

### **Le non-respect par certaines administrations de l'obligation de mise en accessibilité dans un délai raisonnable**

La mise en accessibilité des logiciels visés par les réclamants qui ont saisi le Défenseur des droits est parfois considérée comme techniquement complexe et coûteuse par certaines administrations.

Il était donc nécessaire pour le Défenseur des droits, au sein de son enquête, de vérifier si la mise en conformité des logiciels imposait de façon objective une charge disproportionnée pour les administrations, l'obligation d'aménagement raisonnable pouvant être en effet nuancée lorsque les charges pour l'employeur sont disproportionnées. L'objet de l'enquête était également de s'assurer que toutes les mesures appropriées avaient été prises par les ministères afin de se conformer aux recommandations du RGAA.

La mise en œuvre du RGAA doit reposer sur une procédure d'évaluation et une démarche d'accessibilité. Lorsqu'il s'agit d'un nouveau logiciel, la mise en accessibilité est simplifiée : il s'agit de prendre en compte les recommandations du RGAA du début à la fin du projet de création du logiciel. Concernant la mise en accessibilité des applications déjà existantes, elle passe nécessairement par un audit d'accessibilité. Cet audit est essentiel pour permettre de lister les défauts d'accessibilité, de les classer par ordre de priorité, de réaliser un arbitrage d'accessibilité puis de planifier et réaliser les améliorations et enfin de faire une vérification de conformité. La procédure d'évaluation apparaît donc comme une mesure nécessaire et appropriée.

**Suite à son enquête, le Défenseur des droits a cependant constaté que si les difficultés techniques de mise en accessibilité ne pouvaient être sous-estimées, cet argument est parfois invoqué alors même qu'aucun audit de faisabilité ne permet de l'étayer.**

**De plus, lorsque la procédure d'évaluation a été engagée, le Défenseur des droits constate que cette démarche a été parfois tardive et après le délai de mise en conformité créant le référentiel d'accessibilité. Le Défenseur des droits a également relevé que lorsque les travaux de refonte d'un logiciel pour sa mise en accessibilité ont été engagés, leur durée peut apparaître injustifiée surtout lorsqu'elle n'est pas**

**fondée sur des difficultés techniques ou financières.**

Par ailleurs, les enquêtes réalisées par le Défenseur des droits soulignent que les administrations, confrontées aux situations individuelles, ne recherchent pas toujours de solutions alternatives pour mettre à disposition de l'agent un même niveau d'information ou des fonctions similaires, tel que l'impose l'obligation d'aménagement raisonnable. Pourtant, selon une société spécialisée en accessibilité numérique entendue par le Défenseur des droits au cours de son enquête, des solutions alternatives sont envisageables, en analysant les missions et l'environnement de travail, en aménageant les fonctions, ou par l'utilisation d'un logiciel différent qui serait plus accessible.

Le Défenseur des droits considère que les administrations doivent se mettre en conformité avec leurs obligations, afin d'éviter des situations discriminatoires sources de souffrance au travail, sous peine de mettre en cause leur responsabilité en tant qu'employeurs.

L'enquête du Défenseur des droits auprès de la Direction interministérielle du numérique et des systèmes d'information et de communication (DINSIC) et du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique (FIPHFP) a porté sur les mesures qui pouvaient être mises en place pour faciliter la mise en accessibilité des applications et des outils bureautiques.

**Le Défenseur des droits a ainsi pu constater qu'une insuffisante formation des agents, principalement des chefs de projets et développeurs à la problématique de l'accessibilité, était un frein important à la mise en accessibilité.**

Des solutions sont cependant envisageables, telles que des aménagements individuels, des recours à des experts en accessibilité en collaboration avec la DINSIC. Par ailleurs, les administrations peuvent également solliciter une aide financière auprès du FIPHFP pour la mise en accessibilité de leurs logiciels métiers ainsi que pour la réalisation d'audits d'accessibilité.

Constatant le retard accumulé par les administrations en cause, le Défenseur des droits leur recommande de répertorier l'ensemble des logiciels utilisés par leurs agents et de vérifier pour chacun la conformité aux exigences du RGAA afin de mettre en évidence les fonctionnalités non accessibles et de lui en rendre compte dans un délai de 6 mois.

Il recommande également au Premier ministre de veiller aux moyens dont dispose la DINSIC pour mettre en œuvre les objectifs assignés par le décret du 21 septembre 2015 et d'adresser dans un délai de 6 mois une circulaire à l'attention des administrations soulignant leurs obligations en matière d'accessibilité, notamment les agents des directions des systèmes d'information.

Décision 2017-001 du 9 février 2017 relative au défaut d'accessibilité numérique des logiciels métiers utilisés par les agents publics

# Présentation générale du projet PORTALIS

## 1. PORTALIS, grand projet de transformation au service de la Justice du XXI<sup>e</sup> siècle

Le projet PORTALIS a été engagé par le Ministère de la Justice en 2012. Il s'inscrit dans le cadre des projets de modernisation de la Justice du 21<sup>ème</sup> siècle. En s'appuyant sur le levier numérique pour transformer le service public de la justice en France, PORTALIS est un projet de modernisation globale visant à placer le citoyen au cœur d'une justice moderne, capable de s'adapter aux nouvelles attentes des justiciables, tout en prenant en compte les besoins « métiers » des juridictions. Il est le vecteur d'une modernisation profonde de la justice en France, tant en raison de son échelle, qui couvre des publics nombreux et variés, qu'en raison de ses effets, qui tendent à modifier les relations entre l'institution judiciaire et le justiciable, ainsi que les pratiques professionnelles au quotidien.

PORTALIS est le vecteur d'une réforme de l'organisation judiciaire, en particulier par la mise en œuvre d'un bureau d'ordre civil commun à tous les services, d'une simplification des processus, par leur rationalisation voire par des réformes normatives, et d'une modernisation de la justice, notamment comme outil de généralisation des services d'accueil unique du justiciable (SAUJ).

Projet global de transformation de la justice, PORTALIS est le vecteur d'un changement profond des organisations et des outils de la justice. Il vise à moderniser progressivement les applicatifs de la chaîne civile pour, à terme, aboutir à la dématérialisation de bout en bout de la chaîne judiciaire.

## 2. Les objectifs du projet PORTALIS

- Le projet PORTALIS est la clé de voûte de la modernisation de la justice souhaitée par le ministère. En phase avec le projet gouvernemental Action Publique 2022 pour une transformation du service public, PORTALIS vise à la fois à améliorer la qualité de services pour les usagers et à offrir des conditions de travail modernisées pour les magistrats et les agents du greffe.
- A travers ses différentes étapes, le projet PORTALIS vise à une dématérialisation totale de la justice civile à l'horizon de 2022.

### RÉSOLUTION Tourné vers le JUSTICIABLE



PORTALIS a vocation à raccourcir l'accès à la Justice pour les justiciables en simplifiant la saisine des juridictions, en assurant une meilleure lisibilité de l'avancement de la procédure ou en améliorant les délais de traitement.

### AU COEUR DE L'ETAT PATEFORME



PORTALIS répond aux exigences de l'Etat plateforme en tant que projet de transformation numérique de la Justice. Il fait notamment partie du top 50 des projets informatiques de l'Etat suivis par la DINISIC

### Les chiffres clés de la Justice civile en France



+ de 2,6 millions de décisions en 2016



+ de 700 juridictions concernées



+ de 8000 magistrats



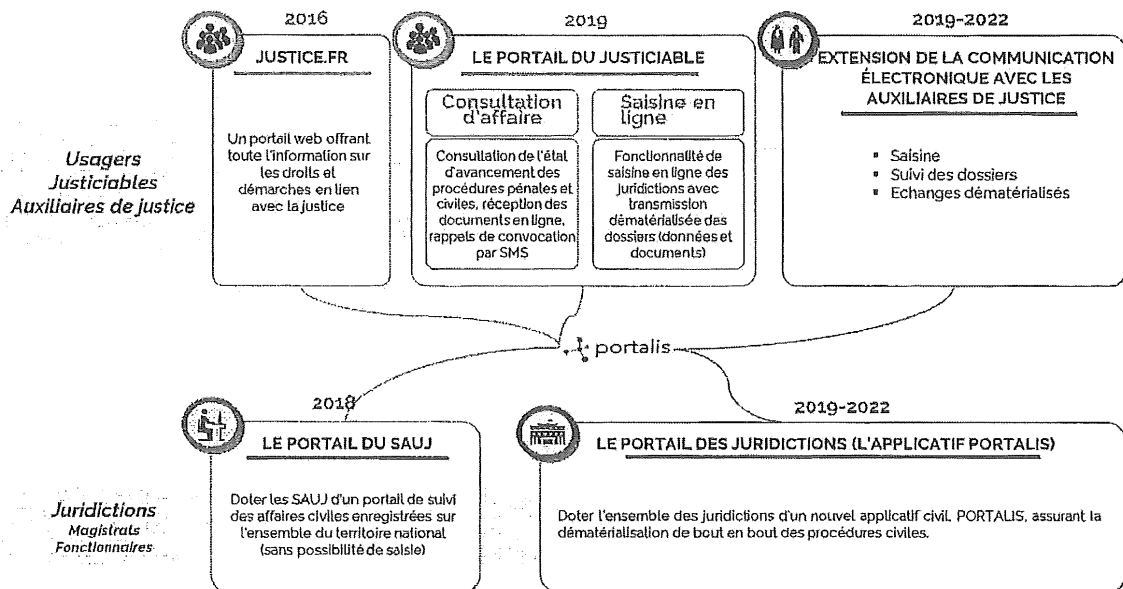
+ de 29 000 agents concernés par le projet PORTALIS

## 3. Les trois étapes du projet

Le projet PORTALIS se décompose en trois étapes, ou « versions » successives, qui viennent progressivement enrichir le portail *justice.fr* et l'appliquatif PORTALIS de nouvelles fonctionnalités. Chaque étape du projet PORTALIS se concentre principalement sur les fonctionnalités offertes à un

type de public. Ce procédé permet de faire participer au projet, de manière progressive, tous les professionnels de la justice en France.

Le site informatif [justice.fr](http://justice.fr), ouvert au public en mai 2016, constitue à ce titre le premier jalon du projet.



## DOCUMENT 3 : Avis du Défenseur des droits n°18-26

- 1.2. La dématérialisation ne permet pas de compenser cet éloignement et dans certains cas risque au contraire de l'aggraver (articles 13 ; 14 ; 26 et 35)
- 1.2.1. Le règlement sans audience des litiges inférieurs à un montant défini par décret (article 13)

➤ *Ce que prévoit le projet de loi*

L'article 13 du projet de loi prévoyait, sur accord des parties, une procédure dématérialisée de règlement des litiges inférieurs à un montant qui sera défini par décret en Conseil d'Etat. Dans ce cas, la procédure se déroulera sans audience.

Le tribunal pourra toutefois décider de tenir une audience s'il estime qu'il n'est pas possible de rendre une décision au regard des preuves écrites ou si l'une des parties en fait la demande.

Si l'une des parties demande une audience, le tribunal pourra, par décision spécialement motivée, rejeter cette demande s'il estime que, compte tenu des circonstances de l'espèce, une audience n'est pas nécessaire pour garantir le déroulement équitable de la procédure.

L'objectif affiché par le gouvernement était de réduire le délai de jugement grâce à des échanges s'effectuant de manière complètement dématérialisée, via le portail de la justice, notamment lorsque les parties sont domiciliées dans des ressorts géographiques distincts.

➤ *L'analyse du Défenseur des droits*

*Les antécédents du ministère de la Justice en matière d'informatisation*

Le projet de loi de finances pour 2018 a prévu la création de 50 postes d'informaticiens et 530 millions d'euros sur 5 ans. Eu égard à la réalité du parc informatique et des outils numériques du ministère et des juridictions et forts du retour d'expérience des dispositifs informatiques (les difficultés de développement de Cassiopée pour la chaîne pénale, la mise en œuvre retardée de Portalis, etc.), ce projet ambitieux sera un véritable défi pour le ministère de la justice.

*Les risques avérés d'une dématérialisation à marche forcée des services publics de l'Etat*

La transformation numérique implique une dématérialisation du service public de la Justice qui n'est pas sans poser des difficultés au regard des politiques publiques déjà engagées.

Le **Plan Préfecture Nouvelle Génération (PPNG)** qui consiste en la fermeture des guichets des préfectures et des sous-préfectures pour l'octroi des titres sécurisés (permis de conduire, carte d'identité, passeport, certificat d'immatriculation) a connu de nombreuses défaillances informatiques tant au niveau du traitement central qu'au niveau des points numériques créés pour accompagner les publics qui ne disposent pas d'un équipement informatique, soit 23 % de la population. 20 % des 1,4 millions de procédures en cours révèlent des difficultés. Il s'agit en ce moment de la première cause de saisine du DDD. Les maisons de services au public (MaSP) qui ont été sollicitées par la préfecture pour assurer la saisie des demandes pour les personnes rencontrant des difficultés techniques ou dans l'incapacité de le faire elles-mêmes ont refusé le transfert de charges sans financement supplémentaire et formations appropriées. Les services en charge des logiciels ne disposent pas de suffisamment de juristes pour régler au quotidien les difficultés des usagers et faire de la médiation.



Le nombre important de saisines reçues par le Défenseur des droits à l'occasion du déploiement du PPNG a démontré l'ampleur des difficultés que peut entraîner une vague de dématérialisation pour l'accès aux services publics (problèmes techniques et défaut d'accompagnement du public). Le ministère de l'Intérieur a dû mettre en place plusieurs groupes de travail en urgence pour identifier l'ensemble des difficultés et proposer des solutions.

Le défenseur des droit craint que les MaSP et son propre réseau de délégués deviennent les seuls lieux d'accueil et d'accompagnement des personnes ayant des difficultés avec leurs démarches administratives en ligne. En effet la disparition progressive des accueils physiques des différents services publics ne s'accompagne pas de la mise en place d'un maillage territorial suffisant des MaSP lesquelles ne bénéficient pas de la compétence et l'expertise des agents des services d'accueils des services publics.

**Les difficultés d'une dématérialisation sans phase transitoire et la nécessité d'un accompagnement numérique des usagers doivent être considérées comme une priorité.**

*L'accès au juge par les populations les plus vulnérables*

Pour pallier cette difficulté, la dématérialisation devrait s'appuyer sur les services d'accueil unique des justiciables (SAUJ), les maisons de justice et du droit, ainsi que les points d'accès au droit en les renforçant mais aussi en effectuant une évaluation préalable des besoins pour adapter l'organisation territoriale. Le rapport « Numérique » des chantiers de la justice a mentionné aussi des partenariats avec des associations et des consultations gratuites lors du premier contact ainsi qu'un partenariat à construire avec la FNARS, l'UNIOPS et l'UNAF et un accès à prévoir pour les travailleurs sociaux. Concernant la formation des usagers, il a également renvoyé au plan gouvernemental sur le numérique et au secrétariat général d'Etat au numérique. Ce constat ne s'est pas traduit dans les dispositions législatives proposées.

*La fiabilité technique et l'universalité du dispositif : deux conditions du maintien du service public*

La mise en place de bornes numériques ou d'accès à Internet sera nécessaire mais pas suffisante, la numérisation des procédures nécessitant celle des pièces, et leur impression éventuelle. **Les lieux d'accès au droit devront bénéficier d'un matériel adéquat (scanners, imprimantes) en quantité suffisante. Les justiciables doivent pouvoir prendre connaissance de leur dossier, sans être soumis aux contraintes d'horaires ou d'affluence des lieux d'accès au droit. Ils doivent également pouvoir disposer d'un accompagnement par un personnel qualifié.** De la même manière, la réforme devra intégrer les zones où le débit est faible ou quasi inexistant pour, le cas échéant, pallier l'absence d'accès du fait de contingences techniques.

La mise en place d'un nouveau système informatique traitant des masses importantes de données se heurte généralement à des défaillances non détectées en phase de test qui apparaissent lors de l'étape de généralisation du processus. L'exemple le plus significatif est la mise en place du Plan Préfecture Nouvelle Génération et les nombreux bugs informatiques constatés sur la plateforme de l'ANTS. Pour cette raison notamment, **il n'est pas recommandé d'envisager des dématérialisations totales et immédiates. Une voie alternative papier doit être conservée.**

Le projet de loi n'a pas évoqué les questions d'interprétariat ou de traduction.

Il convient enfin de s'assurer de l'accessibilité de la procédure dématérialisée aux personnes en situation de handicap conformément aux dispositions de l'article 9 de la Convention des Nations-Unies relative aux droits des personnes handicapées (CIDPH) et de la directive UE 2016/2102 du 26 octobre 2016 relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public.

Dans tous les cas, conformément à la CIDPH (articles 5 et 2) et à la directive (considérant 38 ; article 5), si les exigences en matière d'accessibilité ne peuvent être remplies (pour des motifs dûment justifiés), les exigences en matière d'aménagements raisonnables s'appliquent et devraient être prévues en cas de besoin

#### *Les exigences en matière de qualité et d'option de support*

Le Défenseur des droits rappelle que ses études sur les effets de la dématérialisation soulignent la nécessité d'un accompagnement physique des justiciables les plus fragiles et du maintien ou d'une option de retour à la procédure papier.

L'ordonnance n° 2017-1433 du 4 octobre 2017 relative à la dématérialisation des relations contractuelles dans le secteur financier est exemplaire sur ce point. Elle prévoit différentes garanties visant à mieux encadrer le développement des usages liés aux supports de communication dématérialisés afin d'assurer au consommateur un plus grand niveau de protection, notamment par le renforcement du droit à l'information et du droit à l'opposition s'agissant du support utilisé ainsi que par le droit de revenir à tout moment et sans frais à un support papier.

**Le Défenseur des droits recommande la conservation d'une voie alternative papier pour saisir les juridictions, permettant, notamment aux plus vulnérables, de ne pas être privés de leurs droits.**

**Le Défenseur des droits recommande le renforcement d'un accueil téléphonique pour l'obtention d'informations sur l'introduction de l'instance et le déroulement de la procédure.**

Le Défenseur des droits considère que la politique de dématérialisation est susceptible de poser des difficultés si l'accompagnement et la transition, notamment à destination des personnes les plus vulnérables, ne sont pas anticipés.

**Le Défenseur des droits propose que la dématérialisation de la procédure et l'absence d'audience ne soient pas imposées si l'une des parties s'y est expressément opposée.**

**Le Défenseur des droits recommande que le ministère de la Justice prévienne des dispositifs pour pallier les difficultés d'accès et de connexion.**

**Le Défenseur des droits invite le ministère de la justice à prévoir des dispositifs d'interprétariat ou de traduction et à s'assurer de l'accessibilité des dispositifs aux personnes en situation de handicap.**

#### **La discussion au Sénat**

Lors de l'examen du texte par le Sénat, la commission des lois a repris ces dispositions, dans un ordre différent pour les insérer dans le code de l'organisation judiciaire (et non plus dans la loi J21). Néanmoins, la commission a supprimé la possibilité pour le tribunal de refuser de tenir une audience lorsque cette demande émane de l'une des parties et qu'il estime que celle-ci n'est pas nécessaire

pour garantir le déroulement équitable de la procédure. Un amendement du gouvernement a été déposé en vue de rétablir cette possibilité, au motif que le droit européen permet déjà que le juge refuse la tenue d'une audience lorsque celle-ci est manifestement inutile pour garantir le déroulement équitable de la procédure (article 5 du Règlement du 11 juillet 2007 instituant une procédure européenne de règlement des petits litiges). Néanmoins, cet amendement a été rejeté.

**Le Défenseur des droits maintient donc ses recommandations relatives à la conservation d'une voie alternative par papier pour saisir les TGI, au renforcement des accueils téléphoniques, à la mise en place de dispositifs de traduction et d'interprétariat, à l'accessibilité des procédures aux personnes en situation de handicap et à la possibilité pour une partie de s'opposer à la dématérialisation des procédures et à l'absence d'audience.**

## Qui n'a pas accès à Internet et pourquoi ?

L'étude fait un focus intéressant sur la non-connexion à Internet – qui concerne 15% de la population, donc. On apprend que les femmes, les personnes âgées de 70 ans et plus, les personnes seules et celles avec un faible niveau de diplôme sont les plus concernées par ce nonaccès à Internet. Dans la plupart des cas, les personnes non-connecées ne sont pas intéressées par Internet ; mais 16% n'ont pas souscrit à un abonnement Internet du fait des coûts associés à la connexion ou au terminal.

Les abonnements proposés ou l'achat d'un terminal adéquat sont trop chers	16
La connexion mobile à internet est suffisante	4
C'est trop compliqué à installer et à utiliser	9
Là où vous habitez, la connexion n'est pas assez rapide, pas disponible	1
Cela ne vous intéresse pas	50
Vous vous connectez dans d'autres lieux : travail, cybercafé, ...	5
Autre raison	11
<b>Total (y.c.nsp)</b>	<b>100</b>

Prévoir un mode de saisine unique en matière civile

- Il existe actuellement cinq modes de saisine différents des juridictions. La simplification des procédures s'accompagnera de leur dématérialisation. Le site justice.fr permettra en 2019 à tous les justiciables de suivre en ligne l'évolution de leurs dossiers, puis de saisir les juridictions en ligne et de demander en ligne l'aide juridictionnelle, avant d'offrir, à l'horizon 2020, la possibilité de mener intégralement en ligne leur procédure, jusqu'à l'audience.



*Une procédure entièrement dématérialisée sans audience pourra se tenir pour certains litiges. Les justiciables pourront obtenir une décision dans un délai rapide, l'ensemble des échanges s'effectuant de manière dématérialisée.*



*Ces simplifications de procédure permettront de simplifier l'accès des justiciables à la justice et d'alléger la charge de travail des juridictions pour leur permettre de mieux faire face à l'ensemble des contentieux.*

- Les outils de suivi et de gestion en ligne des procédures faciliteront aussi l'accueil et l'assistance des justiciables les plus fragiles par les greffes et l'ensemble des acteurs du réseau d'aide à l'accès au droit.
- Un acte de saisine judiciaire unique sera créé pour simplifier l'accès à la justice.
- La saisine sera nécessairement numérique lorsque le justiciable est assisté ou représenté par un avocat. Le numérique sera facultatif dans les cas où le justiciable peut se défendre sans avocat. Les justiciables seront toujours accompagnés grâce au déploiement des SAUJ (service d'accueil unique du justiciable) dans tous les tribunaux.
- Cette évolution se fera par voie réglementaire après une vaste concertation avec les professions du droit.

# Refonder l'architecture de la procédure de première instance

## Chapitre I – Simplifier la procédure devant la juridiction de première instance

### Section 3 - Simplifier la saisine de la juridiction : pour un acte de saisine judiciaire unifié<sup>34</sup>

La majorité des réponses aux consultations est favorable à la réduction des cinq modes de saisine des juridictions civiles<sup>35</sup> et propose de ne conserver que l'assignation et la requête. En effet, la variété des modes de saisine existant pour une même juridiction est un facteur de complication des méthodes de travail alors que le numérique offre d'importantes perspectives de standardisation et devrait permettre de limiter les tâches répétitives.

Le groupe de travail considère que la transformation numérique impose de sortir des schémas actuels du code de procédure civile. Proposant de distinguer la saisine de la juridiction et l'établissement du lien d'instance lorsqu'il est nécessaire - qui sera examiné ci-après -, il considère que l'instauration d'un acte unifié de saisine judiciaire par la voie électronique, unilatéral ou conjoint, est possible, tant en matière contentieuse qu'en matière gracieuse.

L'acte de saisine judiciaire, établi par formulaire structuré, au moyen d'une application dédiée accessible via le portail Justice, peut être décliné dans les hypothèses suivantes :

- acte de saisine judiciaire unilatéral en procédure contentieuse contradictoire, au fond et en référé ;
- acte de saisine conjointe qui doit être prévu pour la mise en œuvre des procédures d'homologation d'accords ou de jugements de différends persistant dans le cadre des procédures participatives ;

<sup>34</sup> Selon une terminologie empruntée au professeur Natalie Fricero.

<sup>35</sup> Assignation, requête, requête conjointe, déclaration au greffe, présentation volontaire.

- acte de saisine en procédure gracieuse : assistance éducative, tutelles majeurs et mineurs, état civil, état des personnes ;
- acte de saisine unilatérale en procédure non contradictoire permettant de saisir le juge :
  - aux fins d'injonction de payer et d'obligation de faire, procédure qui pourrait être étendue à la matière des contributions à l'entretien et l'éducation des enfants et aux autres obligations alimentaires ;
  - aux fins de mesures urgentes lorsque les circonstances exigent qu'elles ne soient pas prises contradictoirement ou dans les divers cas prévues par la loi ;
  - aux fins d'opposition, rétractation d'une mesure prise non contradictoirement ;
  - aux fins d'autorisation à assigner à délai rapproché (jour fixe, heure à heure, délai rapproché).

Le recours à l'acte de saisine judiciaire à peine d'irrecevabilité doit être envisagé progressivement dans les conditions précédemment évoquées. Si le choix de la sanction de la nullité a été faite par l'article 900 du code de procédure civile pour l'acte d'appel, la sanction de l'irrecevabilité est la seule qui serait ici efficace, la nullité impliquant la démonstration d'un grief.

L'acte de saisine judiciaire numérique doit générer pour le demandeur l'obtention d'une date qui sera adaptée à la nature de la procédure qu'il engage. La date de ce « rendez-vous » d'orientation judiciaire sera fixée selon un calendrier mis à disposition par la juridiction. Il n'y aura dès lors plus lieu à conserver la distinction entre assignation en référé et assignation en la forme des référés, ce qui conduira à ouvrir le chantier de clarification du dispositif, appelé de ses vœux par le professeur Y. Strickler,

L'obtention de cette date, tout comme la possibilité pour le justiciable d'avoir accès à tout moment par voie dématérialisée à l'avancée de sa procédure constituent des réponses aux attentes essentielles et légitimes du justiciable quant à la prévisibilité de la durée de son procès.

L'acte de saisine judiciaire numérique devrait, à peine d'irrecevabilité, comprendre les données suivantes

qui seront exploitées par le greffe de la juridiction sans nouvelle saisie informatique :

- le consentement à procéder aux échanges par la voie électronique ;
- les informations relatives à l'identité des parties et de leurs mandataires ;
- la désignation de la juridiction saisie, si besoin ;
- les informations relatives au litige, le cas échéant spécifiques eu égard à la matière traitée : les champs de l'acte doivent autoriser, au-delà de ce qu'exigent actuellement les dispositions relatives aux actes de saisine ;
- l'exposé des faits objets du litige ;
- l'indication des demandes formulées ;
- l'ensemble des moyens de fait et de droit de nature à les fonder ;
- l'indication des mesures d'instruction qui pourraient être nécessaires ;
- l'indication des conditions dans lesquelles les pièces visées dans les écritures seront rendues disponibles au défendeur.

L'acte de saisine judiciaire est un acte interruptif de prescription, sous réserve, lorsque le contradictoire est assuré par citation de l'adversaire (cf. ci-après), que celle-ci ait été délivrée dans un délai compatible avec la nature de la procédure.

S'agissant plus particulièrement de la motivation de la saisine, l'efficacité commande d'instaurer dès la première instance un principe de concentration des moyens. Les parties devront ainsi soumettre au juge un litige clairement circonscrit dès le premier jeu d'écritures. Cette exigence cependant n'impose pas dès ce stade de la procédure une concentration des demandes sur laquelle le groupe demeure réservé, pour ne pas interdire par exemple des demandes additionnelles qui s'avèreraient nécessaires en cours d'instance. L'avantage d'une telle réforme serait de garantir une fixité du litige : le juge du premier ressort aurait ainsi une vision exhaustive du litige, et les parties n'auraient plus de possibilité d'avancer des moyens nouveaux en appel.

<sup>36</sup> Afin de mettre fin aux interrogations trop fréquentes que suscite l'existence des procédures en la forme des référés ou comme en matière de référé, la notion « d'ordonnance au fond », qui pourrait être introduite dans le chapitre II du titre XIV du code de procédure civile, devrait être substituée aux autres expressions.

<sup>37</sup> Cf. deuxième partie du présent rapport.

La concentration des moyens en première instance permettra de consacrer le pouvoir du juge de relever d'office le moyen de droit applicable au litige, par une transcription de la jurisprudence<sup>37</sup>. Le juge ne doit plus être « étranger au droit ». Au demeurant, les hypothèses devraient rester rares dans les contentieux où les parties sont représentées par avocat puisque l'ensemble des moyens auront normalement été soulevés.

#### **Section 4 - Unifier les circuits procéduraux**

##### *§ 1. Établir avec certitude le lien d'instance*

Le défendeur doit être rapidement et complètement informé de la nature et de l'objet de l'instance introduite à son encontre, des pièces produites, de la date à laquelle l'affaire sera appelée devant le juge, des droits qui sont les siens ainsi que des obligations qui lui incombent.

À ce jour, remplissent cet objet l'assignation, qui fait peser sur le demandeur la charge de cette information, et la convocation à l'audience, qui fait peser cette même charge sur le greffe.

Simple et gratuite pour le justiciable, l'envoi des convocations aux parties et à leurs conseils représente une tâche lourde pour le greffe et une part non négligeable du budget des juridictions et ce en dépit des allègements apportés par le décret du 11 mars 2015<sup>38</sup> dont les dispositions n'ont pas porté tous leurs effets.

À l'inverse, si le recours à la convocation des parties constitue pour les juridictions un outil qui facilite la gestion des audiences, ce dispositif n'offre que peu de prévisibilité et de souplesse d'agenda aux justiciables et à leurs conseils.

Cette fixation unilatérale du calendrier judiciaire favorise les demandes de renvoi perturbant l'organisation des audiences et constitue une source de crispations entre les acteurs. Enfin, compte tenu du délai nécessaire à l'obtention des avis de réception, voire de la nécessité, lorsque ces avis ne sont pas adressés à la juridiction, de faire citer le défendeur, l'envoi des convocations par courrier postal peut contribuer à l'allongement des délais d'audience.

Il convient donc d'admettre qu'en matière contentieuse, le recours au courrier postal n'est plus la forme la plus adaptée du « porter à connaissance ». Le Groupe de travail considère que l'information du défendeur doit en priorité être effectuée par acte d'huissier de justice. Ce mode garantit le respect du contradictoire par la délivrance concomitante de l'acte de saisine et des pièces qui viennent à l'appui des demandes, assurant ainsi l'efficacité des échanges en vue de la première audience. Le recours à l'acte d'huissier permet en outre au greffier, déchargé des tâches de convocations et de classement des avis de réception, de réinvestir le rôle statutaire qui est le sien d'assistant du magistrat et de garantir de la procédure. Enfin, le développement des outils numériques partagés ou interconnectés entre les juridictions et les huissiers de justice devrait permettre dès qu'il a été délivré, d'intégrer dans le système d'information de la juridiction, la preuve de la délivrance de l'acte sans saisie de données complémentaires.

Ces garanties engagent à généraliser la signification de l'acte de saisine dans la grande majorité des procédures. La notification des actes de procédure par tout moyen entre les parties, et notamment par SMS, courrier ou courriel, doit être réservée à leurs échanges pendant la phase de l'instruction de l'affaire.

Un plus large recours à l'acte d'huissier de justice doit s'accompagner de mesures favorisant la remise à personne. La proposition n°35 formulée par le groupe de travail de M. Delmas-Goyon, non suivie d'effet, poursuivait cet objectif. En particulier, il est préconisé de permettre à l'huissier de justice d'accéder aux parties communes d'un immeuble. Plus généralement, à l'heure des notifications par voie électronique, les restrictions de temps et de lieu qui encadrent l'intervention de l'huissier de justice doivent être réexaminées.

En contrepartie le juge devra avoir un pouvoir de contrôle strict de la régularité de l'acte d'huissier de justice en l'absence du défendeur.

<sup>38</sup> Décret n° 2015-282 du 11 mars 2015 relatif à la simplification de la procédure civile à la communication électronique et à la résolution amiable des différends.





## FOCUS

### **La saisine numérique de la juridiction (procédure contentieuse contradictoire avec ou sans représentation obligatoire par avocat)**

#### **1. Saisine dématérialisée par un acte judiciaire accessible via le portail justice.fr**

- renseignement de champs obligatoires (mentions prescrites à peine d'irrecevabilité : identification des parties, et de la juridiction, objet de la demande assortie de l'ensemble des moyens et éléments de preuve invoqués à l'appui des prétentions, liste des pièces produites qui sont communiquées ou rendues disponible par la voie électronique ;
- précision des diligences entreprises en vue de parvenir à une résolution amiable du litige ;
- proposition de convention de mise en état
- chronodatée et authentifiée ;
- vaut consentement à la communication électronique (l'attention du justiciable non représenté est attirée sur ce point) ;
- interrompt la prescription la date étant objectivée par un avis automatique de réception 748-3 CPC;

#### **2. Génération automatique, avec possibilité de choix d'une première date d'audience d'orientation, selon le calendrier arrêté par la juridiction**

#### **3. Information du défendeur par acte d'huissier de justice :**

- qui lui signifie l'acte de saisine judiciaire comportant les indications ci avant mentionnées ainsi que les pièces visées dans les écritures ;
- qui l'invite à comparaître, sauf à s'exposer à ce qu'un jugement soit pris contre lui en son absence et :
  - à communiquer à la juridiction une adresse électronique indispensable pour pouvoir suivre l'état d'avancement de son affaire et dans certaines hypothèses consulter les actes de procédures,
  - lorsque la représentation par avocat est obligatoire, à constituer avocat, lequel devra faire savoir avant une date déterminée selon la

nature de la procédure, s'il entend s'engager dans une procédure amiable et notamment une procédure participative de mise en état de l'affaire,

- à défaut, en procédure avec représentation obligatoire, conclure en défense avant la date de l'audience d'orientation, à tout le moins sur les exceptions de nullité et fin de non recevoir s'opposant au jugement de l'affaire au fond.

#### **4. Justification de la signification par enregistrement de l'acte de signification (par exemple .pdf de l'acte papier ou justification de la délivrance électronique);**

- À défaut, la demande est caduque dans un délai qui sera à déterminer, de façon automatique, sauf à saisir le juge en relevé de caducité, en cas d'erreur ou de motif légitime,

#### **5. Accès au portail numérique par le justiciable, représenté ou non :**

- Le demandeur et le défendeur, s'il accepte des échanges dématérialisés, peuvent suivre l'évolution de la procédure et accéder, dans certaines hypothèses, aux pièces mises sur la plateforme ouverte lors de la saisine dématérialisée de la juridiction. À défaut les pièces sont transmises par le demandeur.

#### **6. Le défendeur se met en état pour l'audience d'orientation dans les délais indiqués par l'acte d'huissier de justice.**

En revanche, en matière gracieuse et notamment en matière d'assistance éducative et de tutelles, la charge de la convocation des parties à une audience doit continuer à reposer sur le greffe. Il en est de même devant le juge des libertés et de la détention dans le domaine de l'entrée et du séjour des étrangers comme dans celui des hospitalisations sans consentement.

La convocation par le greffe doit être rendue possible par tout moyen permettant au juge de s'assurer de la remise de la convocation. À cet effet, la mise en œuvre des nombreux protocoles qui se développent localement entre les juridictions et leurs partenaires dans le cadre des dispositions des articles 692-1, 748-8, 748-9 du code de procédure civile, pour faciliter une gestion réactive des audiences dans le respect des délais, doit être poursuivie en privilégiant une approche nationale unifiant les dispositifs et sécurisant les échanges.

## DOCUMENT 7

- [Accueil](#)
- [Droit des collectivités](#)
- [Veille juridique](#)
- [Réponses ministérielles](#)
- Comment le gouvernement entend-il soutenir les initiatives visant à résoudre la fracture numérique ?

Dématérialisation des services publics

# Comment le gouvernement entend-il soutenir les initiatives visant à résoudre la fracture numérique ?

Publié le 13/02/2018 • Par [Gabriel Zignani](#) • dans : [Réponses ministérielles](#)

**Réponse du secrétariat d'Etat au Numérique :** Le gouvernement incite en effet les administrations à augmenter leur offre de démarches en ligne et à en améliorer la qualité. Cependant, il importe de rappeler que la dématérialisation s'impose d'abord aux administrations. Il s'agit en effet de permettre aux usagers d'effectuer leurs démarches administratives par voie numérique. Pour mémoire, l'usager a le droit de saisir l'administration par voie électronique sauf exceptions, or c'est un droit qui n'est pas toujours simple d'exercer.

L'usager conserve aussi le droit d'effectuer ses démarches administratives par des canaux non dématérialisés, sauf exceptions. A cet effet, les usagers doivent pouvoir bénéficier d'un accompagnement pour transmettre une demande ou faire une déclaration à l'administration. Ainsi, les lieux d'accueil physiques sont destinés à devenir des interfaces privilégiées entre l'usager et les services en ligne. C'est notamment le sens du maillage du territoire par les Maisons de service au public qui organisaient le 10 octobre 2017 leurs premières rencontres nationales.

Dans le 16ème baromètre du numérique réalisé en 2016 par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC) pour l'Agence du Numérique, le CGE et pour l'ARCEP, 90% des utilisateurs de démarches en ligne pensent qu'elles ont été plutôt faciles à effectuer et 6 Français sur 10 sont peu ou pas du tout inquiets à l'idée d'accomplir en ligne la plupart des démarches administratives et fiscales. Le choix des démarches en ligne par la majorité des Français permettra d'autant mieux de consacrer les ressources d'accueil nécessaires pour les 15% qui ne s'en sentent pas capables.

Par ailleurs, l'Agence du Numérique expérimente un dispositif de chèque culture numérique #APTIC dont l'objectif est de financer la prise en charge des usagers pour la réalisation de ces démarches en ligne dans des lieux labellisés et de qualité et de viser leur mise en autonomie. Une première expérimentation de 300 chéquiers distribués à 300 personnes sur 3 territoires (Drôme, Gironde, La Réunion) a été réalisée au printemps 2017 pour l'accompagnement à la réalisation de la déclaration de revenu en ligne. 75% des personnes accompagnées se sont déclarées autonomes à la suite de la réalisation d'un parcours de formation dans 6 espaces publics numériques partenaires de

l'expérimentation.

Dans le cadre de cette expérimentation, la maquette pédagogique (ou outil beta) utilisée par la DGFIP pour former en interne ses agents a été mise à disposition des médiateurs numériques impliqués afin de faciliter la prise en charge de l'accompagnement et le respect des données privées des usagers.

