

**Annexe 24.** Compte-rendu de l'atelier de convergence des Etats généraux de la Justice



---

**Etats généraux de la Justice**  
**Compte-rendu des ateliers de convergence**  
**31 janvier 2022**





### **ENCADRE EXPLIQUANT LE STATUT DU DOCUMENT**

Ce document rend compte des travaux de l'atelier de convergence des états généraux de la Justice qui s'est tenu le lundi 31 janvier 2022.

Il est composé de 3 parties :

Partie 1 : Présentation de l'atelier de convergence

Partie 2 : Présentation des résultats du travail en sous-groupes mixtes

|  |           |
|--|-----------|
| <b>PARTIE 1 : PRESENTATION DE L'ATELIER DE CONVERGENCE.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>PARTIE 2 : PRESENTATION DES RESULTATS DU TRAVAIL EN SOUS-GROUPES MIXTES</b>   |           |
| .....  | 7         |
| Groupe 1. Accélération de la justice .....   | 9         |
| Groupe 2. Accès à la justice et proximité .....  | 20        |
| Groupe 3. Qualité et sens de la réponse pénale .....   | 31        |
| Groupe 4. Communication de l'autorité judiciaire et sensibilisation du grand public à la culture judiciaire.....   | 43        |
| <b>PARTIE 3 : RESULTAT DU VOTE DE PRIORISATION.....</b>  | <b>38</b> |
| <b>ANNEXE : Synthèse des questionnaires de satisfaction des participants à l'atelier de convergence des états généraux de la Justice du 31 janvier 2022.....</b> | <b>46</b> |

# PARTIE 1 : PRESENTATION DE L'ATELIER DE CONVERGENCE

## I. OBJECTIF ET PARTIS PRIS METHODOLOGIQUE

---

Le dispositif « atelier de convergence » vise à confronter les points de vue des principales parties prenantes impliquées dans les États généraux de la Justice.

Il s'agit d'un moment particulièrement clé pour la démarche participative car il est le seul moment de croisement des propositions entre les 3 différentes catégories d'acteurs mobilisées :

1. Citoyens
2. Magistrats et agents du ministère de la justice
3. Partenaires de la justice.

Ce dispositif se nourrit donc des conclusions des ateliers délibératifs citoyens et des ateliers thématiques d'experts. Les ateliers délibératifs citoyens ont donné lieu à 19 propositions. Les responsables des ateliers thématiques ont sélectionné 12 propositions à soumettre à l'atelier de convergence. Soit un total de 31 propositions.

Les participants à l'atelier de convergence devaient initialement se partager équitablement de la manière suivante :

- 12 citoyens
- 12 magistrats et agents du ministère de la Justice
- 12 professionnels partenaires de la justice

Parmi ces 36 participants, ce sont in fine 31 personnes qui ont voté sur les 31 propositions afin de sélectionner les propositions considérées prioritaires. Chaque votant pouvait en sélectionner 10 au maximum. A l'issue du vote, les 12 propositions (citoyennes et professionnelles confondues) ayant récolté le plus de votes ont été retenues pour être discutées en atelier de convergence :

**Orientation 1 :** nous recommandons/demandons d'inclure dans les programmes scolaires une matière à part entière sur la citoyenneté, incluant un volet sur la Justice. (Issue des ateliers délibératifs ; 17/31 votes)

**Orientation 2 :** nous recommandons que chaque détenu puisse co-construire un projet personnalisé en vue de son retour dans le droit commun. (Issue des ateliers délibératifs ; 15/31 votes)

**Orientation 3 :** Nous recommandons de développer l'utilisation des nouvelles technologies pour accélérer et fluidifier la logistique quotidienne de la Justice et l'accès à l'information. (Issue des ateliers délibératifs ; 14/31 votes)

**Orientation 4 :** Mettre en place un numéro de téléphone unique d'aide aux victimes de violence, discriminations et harcèlement, en lieu et place des 12 numéros actuellement recensés. (Issue des groupes de travail « professionnels » ; 14/31 votes)

**Orientation 5 :** Instaurer une contribution au fonctionnement de la justice. (Issue des groupes de travail « professionnels » ; 14/31 votes)

**Orientation 6 :** Améliorer la communication de l'institution judiciaire. ; (Issue des groupes de travail « professionnels » ; 13/31 votes)

**Orientation 7 :** Lutter contre la surpopulation pénale en établissant un seuil « critique » à partir duquel des mesures spécifiques seraient mises en œuvre afin de réguler la population pénale. (Issue des groupes de travail « professionnels » ; 12/31 votes)

**Orientation 8 :** Réduire les délais de jugement des conseils de prud'hommes. (Issue des groupes de travail « professionnels » ; 12/31 votes)

**Orientation 9 :** Améliorer le parcours du justiciable. (Issue des groupes de travail « professionnels » ; 12/31 votes)

**Orientation 10 :** Faire évoluer le maillage territorial des juridictions de 1er degré. (Issue des groupes de travail « professionnels » ; 12/31 votes)

**Orientation 11 :** Nous recommandons que la justice pénale, ses partenaires, et la société en général reconnaissent et accompagnent davantage les personnes ayant subi des dommages, dans leur vécu de victimes. (Issue des ateliers délibératifs ; 10/31 votes)

**Orientation 12 :** Nous recommandons de favoriser les procédures alternatives aux tribunaux en matière civile, et d'en renforcer la visibilité vis-à-vis du grand public. (Issue des ateliers délibératifs ; 9/31 votes)

L'atelier de convergence aura donc constitué un temps précieux de synthèse collective par les parties prenantes afin d'approfondir en sous-groupes mixtes les 12 propositions retenues.

## II. DEROULE DE L'ATELIER

---

Le lundi 31 janvier, 34 participants (deux ayant eu un empêchement de dernière minute) se sont retrouvés à Paris.

La journée a débuté avec un temps d'interconnaissance, qui a permis à chacun de se rencontrer et de prendre conscience de la diversité de leur groupe.

Ce temps d'échanges a été suivi d'une intervention de Jean-Marc Sauvé, président du comité des états généraux de la Justice, et d'un temps plus formel de présentation des 12 orientations retenues suite au vote. Les participants ont pu alors s'approprier ces orientations et émettre leurs premières réactions à chaud en plénière.

En milieu de matinée, les participants se sont réunis en sous-groupes pour débiter le travail d'enrichissement des 12 orientations. Ces dernières ont été classifiées par grands thèmes pour permettre une plus grande cohérence dans le travail d'analyse. Chacun des 4 sous-groupes a travaillé sur 3 des orientations plébiscitées lors du vote en ligne.

Durant ce temps de travail, les participants ont été invités à réfléchir collectivement autour de l'importance de chacune des orientations et à identifier des recommandations ou propositions pour en réussir la mise en œuvre.

Après le déjeuner, les participants ont été invités à aller découvrir le travail d'autres groupes pour pouvoir enrichir les analyses des groupes initiaux. Ce travail d'une heure a permis à chaque participant d'aller découvrir au moins deux autres groupes de travail, et d'avoir une vision globale sur le travail des autres groupes. A la suite de cette parenthèse d'enrichissement, les participants ont regagné leurs groupes initiaux pour finaliser leur fiches orientations en intégrant les remarques des autres participants, sélectionner leur rapporteur et préparer la synthèse finale pour présenter en plénière leur travail.

Enfin, la journée s'est clôturée sur une présentation en plénière de toutes les fiches d'orientations à l'ensemble du groupe. Cette plénière a permis de faire prendre conscience aux participants de l'ensemble du travail accompli. Chaque restitution était suivie d'un temps d'échanges libre, permettant à chacun de réagir à ce qu'ils ont entendu. Les participants ont clôturé leur journée en remplissant un questionnaire de sortie pour rendre compte de leur impression de la journée (la synthèse est disponible en annexe).

## **PARTIE 2 : PRESENTATION DES RESULTATS DU TRAVAIL EN SOUS-GROUPES MIXTES**

Cette partie reprend les conclusions des différents groupes de travail. Pour chaque orientation sont recensés les points de débat, les propositions pour penser la mise en œuvre et les conditions de réussite. Les orientations étaient réparties en 4 grands thèmes :

### **Groupe 1. Accélération de la justice**

- **Orientation 3** : Nous recommandons de développer l'utilisation des nouvelles technologies pour accélérer et fluidifier la logistique quotidienne de la Justice et l'accès à l'information ;
- **Orientation 8** : Réduire les délais de jugement des conseils de prud'hommes ;
- **Orientation 12** : Nous recommandons de favoriser les procédures alternatives aux tribunaux en matière civile, et d'en renforcer la visibilité vis-à-vis du grand public.

### **Groupe 2. Accès à la justice et proximité**

- **Orientation 10** : Faire évoluer le maillage territorial des juridictions de 1er degré ;
- **Orientation 5** : Instaurer une contribution au fonctionnement de la justice ;
- **Orientation 9** : Améliorer le parcours du justiciable.

**Groupe 3. Qualité et sens de la réponse pénale**

- **Orientation 2** : Nous recommandons que chaque détenu puisse co-construire un projet personnalisé en vue de son retour dans le droit commun ;
- **Orientation 7** : Lutter contre la surpopulation pénale en établissant un seuil « critique » à partir duquel des mesures spécifiques seraient mises en œuvre afin de réguler la population pénale ;
- **Orientation 11** : Nous recommandons que la justice pénale, ses partenaires, et la société en général reconnaissent et accompagnent davantage les personnes ayant subi des dommages, dans leur vécu de victimes.

**Groupe 4. Communication de l'autorité judiciaire et sensibilisation du grand public à la culture judiciaire**

- **Orientation 1** : Nous recommandons/demandons d'inclure dans les programmes scolaires une matière à part entière sur la citoyenneté, incluant un volet sur la Justice;
- **Orientation 6** : Améliorer la communication de l'institution judiciaire ;
- **Orientation 4** : Mettre en place un numéro de téléphone unique d'aide aux victimes de violence, discriminations et harcèlement, en lieu et place des 12 numéros actuellement recensés.

## Groupe 1. Accélération de la justice



**Orientation 3. Nous recommandons de développer l'utilisation des nouvelles technologies pour accélérer et fluidifier la logistique quotidienne de la Justice et l'accès à l'information**

*Issue des ateliers délibératifs ; 14/31 votes*

### **Apports de l'atelier de convergence**

#### **Propositions concrètes issues des ateliers délibératifs**

- Améliorer les outils numériques existants (le groupe souligne que l'idée n'est pas qu'il y ait un dossier unique personnel du justiciable) ;
- Numériser les pièces de procédure ;
- Optimiser l'organisation par le numérique (ex : optimiser les agendas des différents participants - magistrats, greffiers, avocats, etc. - au moyen d'un logiciel qui croiserait les disponibilités de chacun).

#### **Points de débat issus des ateliers délibératifs**

- Un participant souhaite augmenter l'accès au Réseau privé virtuel des avocats (RPVA) pour le justiciable. Opposition des autres membres groupe lié à la nature des informations accessibles par le justiciable.

### **Pourquoi cette proposition est-elle importante ?**

Les participants au sous-groupe mixte ont mis en avant 2 dimensions clés : la numérisation interne au système Justice et la numérisation destinée aux justiciables.

Les principaux facteurs expliquant l'importance de cette proposition sont :

- Un retard de numérisation, autant du côté des juridictions qu'avec les partenaires des juridictions (avocats, FSI...).
- Une coexistence d'applications multiples, distinctes et vieillissantes qui communiquent mal entre elles.  
Un allongement des délais de justice en partie imputable à l'obsolescence des outils et des systèmes d'information en vigueur.  
Un manque d'information sur l'évolution de la procédure pour le justiciable.

### **Remarques sur les propositions faites par l'atelier délibératif et propositions complémentaires**

Les participants ont évoqué plusieurs pistes de propositions pour penser la mise en œuvre de cette orientation :

**Proposition 1 :** développer un système de gestion interne des dossiers permettant d'ouvrir des fenêtres vers différents destinataires, dont le justiciable, qui pourrait consulter l'évolution de la procédure et un agenda prévisionnel.

- Cette proposition est tributaire d'un niveau de sécurisation irréprochable à gérer au niveau de l'accès à l'information.
- Il faut distinguer l'accès aux pièces de l'avancement du dossier : l'ouverture du système d'information à l'extérieur ne doit pas concerner l'accès aux pièces, lequel demeure strictement réservé aux agents de la justice et aux avocats.
- Le suivi numérique ne doit pas faire oublier la fracture numérique au sein de la population, ce qui nécessite de garder un accès non numérique au dossier du justiciable.

**Proposition 2 :** mettre en place un identifiant du justiciable permettant de rassembler les informations du justiciable sur son parcours judiciaire (comparable au dossier patient unique dans le système de santé).

- L'identifiant qui permet de savoir que deux dossiers concernent la même personne est distinct d'un authentifiant de type France Connect
- La mise en place d'un identifiant devrait se faire en garantissant une protection forte des données, à la fois pour éviter toute fuite des données et pour respecter les règles de droit et de procédure (que mon dossier de voisinage n'entre pas en compte dans mon dossier de divorce s'il n'a pas de lien)

**Proposition 3 :** développer un moteur de recherche multi-services et multi-directions permettant un accès facilité aux informations numérisées pertinentes.

- Certains outils (Cassiopée) permettent aujourd'hui de faciliter certaines recherches (antécédents pénaux, casier judiciaire), sans couvrir l'intégralité du champ, avec des fonctions de recherche encore limitées.  
Le moteur de recherche devra respecter les règles de droit et procédure, notamment la prescription

**Proposition 4 :** utiliser des outils d'aide à la décision permettant d'accélérer les décisions de justice, comme par exemple la mise à disposition de barèmes sous format numérique ou l'aide au jugement via l'accès à des bases de données

- Ces outils devraient rester à visée purement indicative.

- Ces outils sont déjà en usage dans certains pays (où le principe de « guidelines » ou recommandations algorithmiques est acquis).
- Le champ des outils d'aide à la décision dépasse celui des seuls algorithmes.
- Il faut, selon certains participants magistrats, « coller à l'époque » et ne pas écarter les progrès techniques en matière d'intelligence artificielle.

### **Conditions de réussite / point de vigilance**

---

Les principales conditions de succès discutées ont été les suivantes :

- Le besoin de conserver un contact humain avec le justiciable : les solutions digitales doivent être une addition (de service, de personnalisation, de rapidité), et non une soustraction.
- Une justice optimisée ne doit pas être une justice robotisée. La numérisation ne doit pas impacter l'acte même de juger. Elle doit aider, mais ne jamais s'y substituer : des algorithmes d'estimation, de comparaison, de calcul de barème peuvent être souhaitables à la condition expresse que tous les professionnels de la justice aient accès au même outil et que le barème demeure indicatif.
- La proposition 1 visant à développer un suivi en ligne de la procédure par le justiciable nécessite une réelle adoption de sa part. Ce suivi en ligne existe depuis l'automne 2021 mais, dans la pratique, peu de justiciables l'utilisent pour l'instant. Une véritable sensibilisation doit être faite, notamment par l'intermédiaire de l'avocat.
- La proposition 2 visant à mettre en place un identifiant unique doit s'inspirer des meilleures pratiques de sécurité et de confidentialité dans le domaine de la santé.
- La proposition 3 visant à développer un moteur de recherche global pourrait se faire en s'appuyant sur des fournisseurs privés, à condition d'apporter une attention au contrôle des données et à l'autonomie du ministère sur ce sujet.
- La proposition 4 visant à recourir à des algorithmes d'aide à la décision pourrait faire l'objet d'une réflexion éthique indépendante et faire l'objet de restrictions d'usage strictes. Deux conditions font l'unanimité parmi les participants : une identification claire des auteurs-concepteurs de l'algorithme et un contrôle précis du fonctionnement de l'algorithme.

*En synthèse, le sous-groupe mixte a fait significativement évoluer les propositions initialement décrites lors de l'atelier délibératif. Les 3 propositions initiales, plutôt génériques, ont été reformulées de manière bien plus opératoire et se sont transformées en 4 propositions concrètes.*



### **Orientation B. Réduire les délais de jugement des conseils de prud'hommes**

*Issue des groupes de travail « professionnels » ; 12/31 votes*

#### **Constat issu des groupes de travail « professionnels »**

Les délais de traitement des dossiers en matière prud'homale sont de 16,3 mois en moyenne (en dehors des actions en référé) et de presque deux fois plus si le dossier remonte en départage (la formation de départage est une formation particulière du conseil de prud'hommes (CPH) présidée par un magistrat professionnel lorsque les conseillers prud'homaux n'ont pas pu se départager et rendre une décision).

La justice prud'homale représente plus de 87 % des condamnations de l'État pour dysfonctionnement du système judiciaire en matière civile.

Il est enfin constaté que la règle de la conciliation préalable obligatoire fait l'objet de pratiques très différentes : c'est ainsi un passage obligé purement formel permettant de fixer la date de l'audience de jugement en région parisienne, alors que pour d'autres conseils de prud'hommes les constats sont plutôt positifs.

#### **Pistes de réflexion issues des groupes de travail « professionnels »**

Il conviendrait de trouver une solution qui, tout en préservant la présidence des CPH à laquelle les partenaires sociaux sont attachés, permettrait d'intégrer les CPH dans les pôles sociaux des tribunaux judiciaires.

Il semble par ailleurs nécessaire de renforcer les équipes d'aide à la décision préparant les dossiers contentieux traités par les CPH et d'organiser des réunions régulières entre les conseillers prud'hommes et les magistrats de la cour d'appel.

Il est proposé de supprimer la conciliation préalable obligatoire et de prévoir un passage obligatoire devant une formation de deux conseillers prud'hommes qui, assez tôt dans la procédure (quatre mois après le dépôt de la requête), déciderait, au vu des pièces produites, l'orientation de l'affaire : passage en formation de jugement simple, passage en

## **Apports de l'atelier de convergence**

### **Pourquoi cette proposition est-elle importante ?**

Les principaux facteurs expliquant l'importance de cette proposition sont :

- Des délais de traitement jugés inacceptables.
- Une culture des CPH éloignée de « l'obsession des stocks et des délais » (liée à l'absence de magistrats de carrière à la tête des CPH) : selon les participants professionnels, la diminution de moitié des stocks (de 200 000 à 100 000 dossiers) ces dernières années n'a pas impacté les délais, ce qui témoigne de la faible priorité accordée à la rationalisation des procédures.
- Une évolution du droit prud'homal vers davantage de complexité, obligeant à protéger le « temps » accordé au traitement du dossier tout en réduisant la « durée » des procédures. Paradoxe difficile à réconcilier.
- Des enjeux forts de qualité de la décision de justice, avec 60% des jugements contestés en appel et 70% des décisions de première instance invalidées, ce qui apparaît, pour les membres du sous-groupe, comme un facteur explicatif de l'urgence de la réforme.

#### Remarques sur les propositions faites par l'atelier délibératif et propositions complémentaires

---

Les participants ont évoqué plusieurs pistes de proposition pour penser la mise en œuvre de cette orientation :

**Proposition 1 :** intégrer les prud'hommes dans le tribunal judiciaire en donnant plus de pouvoir au président du tribunal judiciaire afin d'organiser le travail et créer une culture de « gestion des stocks ». Cette évolution de gouvernance n'implique pas de supprimer la fonction des présidents de Prud'hommes.

**Proposition 2 :** modifier les procédures en donnant de la visibilité sur le parcours du justiciable. Il faut notamment permettre de fixer un agenda au bout de 2-3 mois de procédure, permettant de trancher entre conciliation, jugement par les seuls conseillers prud'homaux, jugement par les conseillers prud'homaux et un juge professionnel, ou médiation.

- Au total, il s'agit de mettre à profit les 6 premiers mois de délai pour avoir recours à la conciliation.
- Il apparaît nécessaire de former les conseillers prud'homaux à la conciliation.

**Proposition 3 :** mettre en place des assistants de justice (contractuels) pour offrir une assistance aux conseillers prud'homaux et mieux former les conseillers sur le plan juridique et les magistrats de carrière s'agissant des problématiques de l'entreprise (à prendre en charge par l'ENM et l'université).

### Conditions de réussite / point de vigilance

Les principales conditions de succès discutées ont été les suivantes :

- La proposition visant à intégrer les CPH dans les pôles sociaux des tribunaux judiciaires doit permettre de préserver la présidence des CPH à laquelle les partenaires sociaux sont attachés.
- Les participants citoyens sont en faveur du maintien du paritarisme et du respect du poids et du rôle historique des organisations syndicales.
- La position des professionnels – et notamment des participants avocats – est favorable au maintien du paritarisme, du fait notamment de la connaissance intime qu'ont les CPH du milieu de l'entreprise. Toutefois, ils reconnaissent un effet démographique préoccupant, avec une désaffection syndicale au sein des plus jeunes générations et un tarissement de la relève, faute de volontaires. La proposition nécessite donc un arbitrage politique fort (reconnaissance du rôle dévolu aux organisations syndicales).
- Certains participants professionnels, issus d'autres sous-groupes mixtes, défendent quant à eux l'hypothèse d'une évolution des CPH vers le modèle de l'échevinage (le modèle de l'Alsace Moselle étant pris en référence en France).

*En synthèse, le sous-groupe mixte a validé les recommandations du groupe de travail professionnel en en précisant les contours en matière de formation des conseillers d'une part sur le plan juridique et des magistrats d'autre part aux problématiques de l'entreprise. Un débat subsiste toutefois autour d'un changement de modèle à terme, du paritarisme vers un modèle dans lequel les affaires seraient entendues et jugées par des magistrats professionnels (échevinage).*

**Orientation 12. Nous recommandons de favoriser les procédures alternatives aux tribunaux en matière civile, et d'en renforcer la visibilité vis-à-vis du grand public**

*Issue des ateliers délibératifs ; 9/31 votes*

**Description issue des ateliers délibératifs**

Par procédures alternatives nous faisons référence au recours à la conciliation ou à la médiation.

**Propositions concrètes issues des ateliers délibératifs**

- Rendre la médiation gratuite pour le justiciable (le processus de médiation ne serait pas à la charge des parties, mais si des frais d'avocat sont engendrés ils seraient à la charge des parties, ou pourraient être intégrés à la négociation).
- Rendre l'information sur l'existence de ces procédures et leur gratuité obligatoire.
- 

**Points de débat issus des ateliers délibératifs**

- Pour un participant, les avocats peuvent participer à ces procédures mais il n'y a pas d'obligation, afin d'éviter que les avocats ne fassent durer la médiation. Désaccord des autres membres du groupe qui souhaitent ne pas rendre la présence d'un avocat obligatoire mais pour une raison différente, qui est d'éviter les freins financiers à ces procédures alternatives.
- Ce participant propose également de désengorger la Justice en fondant d'autres structures types « hôpital » comme pour les affaires commerciales/entreprises en difficulté. Cette proposition n'est pas soutenue par les autres membres du groupe qui considèrent que cette proposition va au-delà du développement de procédures alternatives.
- Un participant propose de favoriser la comparution sur reconnaissance préalable de culpabilité (CRPC) afin de multiplier les alternatives (notamment en matière pénale).

## Apports de l'atelier de convergence

---

### Pourquoi cette proposition est-elle importante ?

---

Les principaux facteurs expliquant l'importance de cette proposition sont :

- Les MARD (modes alternatifs de règlement des différends) correspondent à un moyen de plus en plus recherché pour désengorger les tribunaux et pour faciliter le traitement apaisé des litiges.
- La médiation n'est pas dans la culture judiciaire française.
- Il est nécessaire de recréer un dialogue entre le justiciable et le juge : la co-construction entre le justiciable, l'avocat et le médiateur faciliterait ce dialogue.

### Remarques sur les propositions faites par l'atelier délibératif et propositions complémentaires

---

Les participants ont évoqué les propositions suivantes pour penser la mise en œuvre de cette orientation :

**Proposition 1 :** promouvoir une culture de la médiation pour trouver une issue différente au litige et créer un dialogue renforcé entre le justiciable et le juge.

**Proposition 2 :** évoluer vers le principe d'une médiation en partie payante (nécessité de reconnaître l'expertise professionnelle du médiateur).

- La médiation ne doit pas être complètement gratuite et doit donner lieu à un « reste à charge » pour le justiciable.
- Il s'agit de déterminer un coût de la médiation qui soit proportionné par rapport à la nature du litige.

**Proposition 3 :** développer une formation plus intensive des avocats et des magistrats à la médiation en formation initiale.

**Proposition 4 :** créer un Conseil national de la médiation et une Délégation interministérielle à la médiation.

#### Conditions de réussite / point de vigilance

---

Les principales conditions de succès discutées ont été les suivantes :

- Il n'est pas souhaité que la médiation soit rendue obligatoire avant la saisine du juge.
- Le justiciable doit participer à l'effort financier, sauf exception.
- L'avocat ne doit pas être exclu de la médiation, aux côtés du médiateur et du justiciable.
- La médiation doit favoriser une culture de l'oralité dans les procédures, notamment en justice civile.
- Le recours à la médiation devrait être facilité par le recours à une plateforme numérique dédiée, permettant notamment de renseigner le justiciable sur le profil des médiateurs et de faciliter l'identification et la désignation du médiateur.
- Pour certains participants du sous-groupe, notamment les citoyens, la médiation pourrait également se pratiquer en partie en distanciel afin d'en généraliser l'usage.

## **Groupe 2. Accès à la justice et proximité**



**Orientation 10. Faire évoluer le maillage territorial des juridictions de 1<sup>er</sup> degré**

*Issue des groupes de travail « professionnels » ; 12/31 votes*

**Constat issu du groupe de travail « professionnels »**

L'évolution du maillage territorial des services judiciaires est justifiée par le besoin de renforcer et d'unifier la représentation de l'institution dans ses relations partenariales. Toutefois, elle doit tenir compte tout à la fois du besoin de proximité avec les justiciables, qui induit la nécessité de ne pas fermer de sites judiciaires, et du besoin de lisibilité qui induit de déterminer un maillage adapté.

Actuellement, sur les 101 départements français, 53 comprennent 1 seul tribunal judiciaire (TJ). 48 départements comprennent donc au moins 2 TJ.

Concrètement, les interlocuteurs du procureur de la République (PR) sur le département pour la conduite de l'action publique sont le directeur départemental de la sécurité publique (DDSP) et le commandement du groupement de gendarmerie.

Le traitement des contentieux techniques requiert des échanges et partenariats avec les directions départementales interministérielles (DDI), placées sous l'autorité du préfet. La prévention de la délinquance et l'aide aux victimes se concrétisent par des plans départementaux, des comités opérationnels départementaux anti-fraude ou des comités/commissions départementales de lutte contre les violences intrafamiliales. Tous ces interlocuteurs, uniques au niveau départemental, peuvent donc avoir à dialoguer avec 2 procureurs, voire plus dans certains départements.

Les magistrats du siège de première instance, notamment le président, les coordonnateurs, référents et chefs de service, participent également à la mise en œuvre de politiques publiques qui s'inscrivent essentiellement dans un cadre départemental en raison de l'organisation des administrations partenaires. Ainsi en va-t-il de l'accès au droit portée par le conseil départemental de l'accès au droit (CDAD) dirigé par le président du TJ chef-lieu de département. Le juge des contentieux de protection (JCP) intervient quant à lui dans les commissions départementales du traitement du surendettement et dans la commission de coordination des actions de prévention des expulsions. Le juge des enfants (JE) échange avec les services d'aide sociale à l'enfance (ASE) des conseils départementaux (CD) et avec les services de la protection judiciaire de la jeunesse (PJJ). Il en va de même du juge de l'application des peines (JAP) avec le service pénitentiaire d'insertion et de probation (SPIP), dont le maillage est aussi départemental.

**Pistes de réflexion issues des groupes de travail « professionnels »**

- Soit créer une juridiction départementale de première instance unique, supposant une fusion pour les 48 départements comportant au moins 2 TJ en une seule et unique juridiction de première instance départementale (« tribunal départemental »), implantée au chef-lieu du département. Les autres TJ hors chef-lieu seraient maintenus en tant que sites judiciaires et deviendraient des démembrements ou chambres détachées du tribunal départemental.
- Soit rénover la gouvernance des tribunaux de première instance à l'échelle du département avec des chefs de juridictions (présidents de TJ et procureurs) chefs de file départementaux désignés par les chefs de cour d'appel (premiers présidents et procureurs généraux). Ils représenteraient les juridictions auprès des partenaires à l'échelle du département, assureraient un rôle de coordination des activités afin de faire émerger des politiques juridictionnelles communes aux services des différents TJ. Les chefs de file départementaux pourraient également se voir attribuer la responsabilité de la gestion d'un budget délégué ou de proximité pour le compte des TJ du ressort.

#### **Pourquoi cette proposition est-elle importante ?**

Les participants de l'atelier ont souligné que l'évolution du maillage territorial des juridictions de 1<sup>er</sup> degré, importante tant pour le Parquet que pour le Siège, permettrait d'à la fois **améliorer l'efficacité des tribunaux et gagner en lisibilité pour les citoyens**.

En effet, une telle évolution du maillage territorial à l'échelle départementale pourrait permettre une mise en cohérence avec **les cartes départementales** de l'accès aux droits, des préfectures de département et des conseils départementaux. Ceci contribuerait à **une amélioration de la coordination des politiques publiques** et à une **harmonisation des politiques pénales et civiles** dans les départements qui comptent aujourd'hui plusieurs tribunaux.

Cette évolution pourrait aussi permettre **une meilleure gestion des activités de soutien à l'échelle départementale et régionale**, par la création notamment d'un staff administratif et technique renforcé à l'échelle de grandes régions judiciaires, sous l'autorité du chef de cour. Ceci contribuerait à une **amélioration du pilotage** en rendant notamment disponibles davantage de statistiques sur l'activité.

Dans le même temps, cette évolution du maillage territorial permettrait une **meilleure identification** des tribunaux par les citoyens et une **réponse la plus proche possible des usagers par le maintien de sites judiciaires** dans le département (ex : « tribunal judiciaire du département X – site de Y »).

### Remarques sur les propositions

---

*Les participants ont évoqué trois scénarios d'évolution du maillage territorial, dont ils ont considéré les avantages et inconvénients.*

Le premier scénario, privilégié par la plupart des participants, consiste à **créer une juridiction départementale de première instance unifiée** (ou unique).

- Ce scénario présente les avantages précités de **cohérence et d'efficacité de l'activité judiciaire** (meilleure réactivité, meilleur pilotage des moyens) et de **lisibilité pour le citoyen** (point d'entrée unique, meilleure image du service public). Il pourrait aussi permettre d'envisager **davantage de spécialisation** à l'échelle départementale, pour certains sites.
- Les participants ont néanmoins souligné une **probable opposition des barreaux voire des élus** à ce scénario.

Le deuxième scénario consiste à **envisager un procureur unique à l'échelle départementale, sans réorganisation du Siège**.

- Ce scénario répond à l'enjeu de **cohérence de l'action publique**, notamment en articulation avec le ministère de l'Intérieur.
- Les participants de l'atelier ont cependant souligné qu'il constituerait une **rupture de la diarchie** du fait de la scission Siège / Parquet, ce qui pourrait à terme induire un **risque d'éclatement du corps des magistrats**, voire du ministère de la Justice.

Le troisième scénario consiste à garder l'organisation actuelle tout en **renovant la gouvernance à l'échelle du département**.

- Ce scénario a été considéré par les participants comme une **forme de statu quo** qui présente l'avantage de **ne pas impacter les barreaux**.
- Il ne **permettrait cependant pas d'améliorer suffisamment l'efficacité de l'activité judiciaire**.

### Conditions de réussite / point de vigilance

---

Les participants de l'atelier ont considéré qu'il était nécessaire de vraiment **se donner les moyens** de réussir cette transformation. Les principales conditions de succès identifiées sont les suivantes :

- **Mettre en œuvre cette évolution du maillage territorial en assurant une concertation à l'échelle locale avec les élus et acteurs de chaque territoire**. Il conviendra par exemple :
  - de réfléchir à la taille critique de chaque site,

- d'identifier les interlocuteurs utiles dans chaque site,
  - d'optimiser les transports en commun permettant d'y accéder,
  - de profiter aussi des opportunités du numérique pour développer l'accessibilité à la Justice.
- **Prévoir un accompagnement RH des agents des tribunaux** (ex : gestion des reclassements, révision des grilles indemnitaires...) et en profiter pour préciser un **référentiel des compétences du magistrat** (qui fait quoi ?)
  - **Prévoir des mesures compensatoires pour le barreau**

### **Orientation 5. Instaurer une contribution au fonctionnement de la justice**

*Issue des groupes de travail « professionnels » ; 14/31 votes*

#### **Constat issu du groupe de travail « professionnels »**

La France est actuellement le seul pays d'Europe avec le Luxembourg, à ne pas prévoir de taxe à la charge des justiciables. L'Espagne en prévoit pour sa part pour les seules personnes morales (entreprises, etc.). La Finlande ne prévoit quant à elle pas de taxe pour initier la procédure mais perçoit les frais de justice une fois la procédure terminée.

Selon la commission européenne pour l'efficacité de la justice, les recettes générées par les frais de justice varient de moins de 1% à plus de 50% du budget des tribunaux. Le montant moyen des revenus résultant des frais de justice et des impôts est d'environ 20% du budget des tribunaux.

L'Autriche se distingue par le pourcentage le plus élevé de frais de justice, par rapport au budget du système judiciaire : 108%, ce qui signifie que les frais de justice financent l'ensemble du budget du système judiciaire autrichien.

#### **Pistes de réflexion issues des groupes de travail « professionnels »**

Il est proposé d'instaurer une contribution au fonctionnement de la justice, le produit de cette contribution devant être affecté en faveur de l'accès au droit (aide juridictionnelle, MARD). Les bénéficiaires de l'aide juridictionnelle seraient logiquement exonérés de cette contribution.

Cette contribution pourrait être payée à l'entrée par le demandeur ou par toutes les parties, ou à l'issue du litige, soit à la charge seule du perdant, soit à la charge du perdant seul ou des parties sur décision du juge.

#### **Pourquoi cette proposition est-elle importante ?**

Certains des participants de l'atelier, qui avaient contribué à l'élaboration de cette orientation lors des temps de travail des groupes professionnels, considèrent que cette mesure est « révolutionnaire » car elle est « une réforme distributive à la Robin des Bois ». Ils considèrent en effet que la Justice est aussi créatrice de richesse et que cette richesse devrait être mieux redistribuée pour **contribuer aux frais de justice et aider les usagers qui en ont besoin**.

Selon les participants de l'atelier, cette proposition permettrait :

- **Une pérennisation de lignes de crédits pour la Justice,**

- Un financement de l'aide juridictionnelle,
- La promotion des modes alternatifs de règlement des différends (MARD).

Cette proposition permettra aussi de s'aligner sur les pratiques des autres pays européens.

#### **Remarques sur les propositions et propositions complémentaires**

---

Les participants ont évoqué deux pistes pour la mise en œuvre de cette orientation :

**La première piste envisagée est le paiement de cette contribution « à l'entrée ».**

- Ceci permettrait de lutter contre les recours abusifs et d'encourager le recours aux modes alternatifs de règlement des différends en amont.
- Cette piste est cependant perçue par les participants comme un **obstacle ab initio** à l'accès au juge.

**La seconde piste envisagée, privilégiée par les participants de l'atelier, consiste à payer cette contribution « à l'issue » du litige.**

- Cette contribution pourrait être payée par le perdant mais aussi par le gagnant, au pourcentage ou par paliers, en fonction des gains financiers obtenus.
- Elle permettrait de sanctionner les procès abusifs. Elle permettrait aussi de meilleures prévisions budgétaires.
- A l'inverse, elle pourrait induire un déport de la Justice vers l'arbitrage ou la médiation.

Dans les deux cas, les participants ont souligné la complexité liée à la gestion d'une affectation de budgets dédiés.

#### **Conditions de réussite / point de vigilance**

---

Les participants de l'atelier ont souligné la **sensibilité de cette proposition**, notamment vis-à-vis du grand public. Certains participants considèrent qu'il faudrait maintenir un financement de la Justice par tous (c'est-à-dire le contribuable) en conservant la gratuité de ce service public. Un autre participant a proposé que cette contribution ne concerne que les entreprises et non les individus.

Aussi, la mise en œuvre de cette proposition nécessiterait selon les participants de l'atelier :

- d'être **extrêmement didactique**,
- de **poser des garanties importantes pour ceux qui ont peu de moyens**, qu'ils bénéficient ou non de l'aide juridictionnelle,

- **de réévaluer significativement l'aide juridictionnelle**, notamment pour les atteintes aux personnes.

Les participants ont aussi préconisé, en complément, de :

- **réinstaurer le droit d'enregistrement des décisions et accords ou actes**, pour sécuriser le paiement à l'issue du litige et mieux comptabiliser les litiges (tout en garantissant le secret professionnel),
- **passer par un fonds de concours pour alimenter le financement de l'aide juridictionnelle.**

### **Orientation 9. Améliorer le parcours du justiciable**

*Issue des groupes de travail « professionnels » ; 12/31 votes*

#### **Constat issu du groupe de travail « professionnels »**

Force est de constater que le justiciable est souvent perdu quand il est confronté à la justice. Il ne sait pas à quelle structure s'adresser, comment réaliser ses démarches, où se renseigner... L'infrastructure justice apparaît lourde, peu lisible et complexe. Ces constats sont renforcés pour les justiciables ayant de faibles revenus.

#### **Pistes de réflexion issues des groupes de travail « professionnels »**

- Développer l'accès informatif numérique et meilleure communication autour des dispositifs déjà existants.
- Renforcer l'accès au droit par le développement de permanences dans les lieux de justice isolés, notamment avec l'appui du secteur associatif.
- Renforcer l'accueil des juridictions avec, au-delà des services d'accueil unique du justiciable (SAUJ), le déploiement plus massif de service civique dans les juridictions,
- Faciliter la connaissance de l'éligibilité à l'aide juridictionnelle : l'avis d'imposition annuel pourrait permettre de faire connaître les droits de chacun sur l'année en cours.

#### **Pourquoi cette proposition est-elle importante ?**

Les participants de l'atelier ont collectivement souligné l'importance d'améliorer le parcours du justiciable.

Ceci permettrait notamment d'améliorer la **saisine du juge, la qualité de service, l'effectivité de la décision et une meilleure information de la victime.**

Cette proposition permettrait ainsi une meilleure transparence et confiance dans la justice.

#### **Remarques sur les propositions et propositions complémentaires**

Les participants ont évoqué plusieurs pistes de propositions complémentaires pour accompagner la mise en œuvre de cette orientation :

- **Développer l'accès informatif numérique** : le numérique permet en effet, selon les participants, d'améliorer et simplifier l'accès à l'information pour les justiciables et de créer de nouvelles fenêtres d'interaction. En revanche, il

conviendrait de prévoir des actions *ad hoc* pour les personnes en situation d'exclusion numérique ou vivant en zones blanches.

- **Développer les permanences**, en complémentarité du développement de l'accès numérique et en articulation avec les Maisons France services. Ceci permettrait à aussi de créer de nouvelles fenêtres d'interaction et une meilleure information des justiciables, mais aussi de fluidifier la demande par la prise de rendez-vous.
- **Déployer des services civiques** pour un meilleur accompagnement du justiciable. Ceci contribue à donner une meilleure image du service public et crée par ailleurs de l'emploi.
- **Faciliter la connaissance de l'éligibilité à l'aide juridictionnelle sur l'avis d'imposition annuel**. Cette proposition déchargerait les greffes et simplifierait les procédures administratives pour les justiciables. Des participants se sont néanmoins demandés si cela ne risquerait pas d'induire un recours abusif par les bénéficiaires de l'aide juridictionnelle.

#### **Conditions de réussite / point de vigilance**

---

Pour mettre en œuvre cette proposition, les participants de l'atelier ont formulé plusieurs recommandations concrètes :

- **mieux expliquer la décision en langage juridique clair**, en mobilisant par exemple un délégué du juge pour expliquer les décisions (comme les délégués du procureur) mais aussi une équipe renforcée autour du magistrat (greffiers,...) et en mettant en place une formation continue avocat / magistrat,
- **disposer de médiateurs numériques** pour les exclus du numérique,
- **introduire un suivi post-jugement** : depuis la prise en charge jusqu'au post jugement,
- **mieux gérer les rectifications d'erreur de fait**,
- **avancer le coût de la médiation** en frais de justice.

## Groupe 3. Qualité et sens de la réponse pénale



**Orientation 2. Nous recommandons que chaque détenu puisse co-construire un projet personnalisé en vue de son retour dans le droit commun**

*Issue des ateliers délibératifs ; 15/31 votes*

**Description issue des ateliers délibératifs**

Pour qu'une peine soit utile (c'est-à-dire permette la réinsertion et la non-récidive de l'individu, et que la société soit protégée), il est nécessaire que la personne détenue en comprenne le sens et le bien-fondé. Le projet de réinsertion doit commencer dès les premiers temps de la détention. Certes, des actions existent déjà mais elles devraient s'intensifier et se co-construire avec les détenus. Cet accompagnement est d'ailleurs une attente forte des détenus, d'après les retours du questionnaire proposé aux détenus dans le cadre des Etats Généraux de la Justice.

Notons que cette notion de projet personnalisé vaut également pour les personnes en détention provisoire, qu'elles soient jugées ultérieurement coupables ou non.

Ces propositions ne visent pas à « occuper » les détenus, mais à les accompagner à retrouver des ressorts pour la vie dans et en dehors de la prison et recouvrer l'estime de soi.

**Propositions concrètes issue des ateliers délibératifs**

Mettre en place un accompagnement à la prise de conscience de la responsabilité des faits et des causes du passage à l'acte, dès la relation avec l'avocat avant la décision de Justice, et également par des propositions de participation à des modalités de Justice restaurative ;

Mettre en place des rencontres régulières avec les conseillers d'insertion et de probation ; Favoriser une coordination / une articulation globale des intervenants extérieurs et internes à la prison pour un accompagnement efficace des projets personnalisés. Ce rôle pourrait être assuré, si l'organisation des moyens humains suivent, par les conseillers d'insertion et de probation pénitentiaires ;

Mettre en place un accès renforcé / facilité aux formations dispensées par l'Education Nationale dans les centres de détention. pour se former. retrouver des savoirs et ouvrir

## Apports de l'atelier de convergence

---

### Pourquoi cette proposition est-elle importante ?

---

- Il existe aujourd'hui une situation où il y a trop de détenus pour peu de places en prison.
- Il existe déjà des dispositifs de réinsertion (SPIP), mais il n'y a pas toujours une régularité dans le suivi. Il faut préciser le cadre temporel du suivi, pour donner plus de repères aux détenus.

### Remarques sur les propositions faites par l'atelier délibératif et propositions complémentaires

---

*Les participants ont évoqué plusieurs pistes de proposition pour penser la mise en œuvre de cette orientation :*

**Proposition 1 :** Il est nécessaire d'entamer une réflexion sur la mise en place d'une offre de programmes de prise en charge personnalisée en fonction de certaines infractions ou de certaines problématiques par rapport à l'insertion – sur tout le territoire. Il faut - pendant le temps de la détention- travailler sur ce qui a amené le passage à l'acte.

**Proposition 2 :** Il y a une nécessité d'augmenter le nombre de CPIP pour intensifier ces prises en charge.

**Proposition 3 :** Former davantage les agents à la criminologie. La France est un des pays les plus en retard aujourd'hui sur cette question. Il n'existe pas de département de criminologie en France à l'université. Les pays anglo-saxons ont développé des programmes individuels ou collectifs de prise en charge, en lien avec l'université.

**Proposition 4 :** Faire prendre conscience de la responsabilité des faits, dès la relation avec l'avocat, avant la décision de justice. Un participant note que cette proposition est difficilement réalisable car pouvant faire l'objet d'une stratégie de défense. Cela ne peut par ailleurs se faire qu'avec l'accord de la personne.

### Conditions de réussite / point de vigilance

---

- Il faut pouvoir prévenir la récidive, mais on dispose de trop peu de données sur la prison. Pour que cette recommandation puisse fonctionner il faut pouvoir évaluer ce qui marche ou pas, et que le travail de réinsertion ne se résume pas simplement à l'emploi.
- Il faut que cet accompagnement se fasse à partir du moment où la peine est prononcée car on ne peut pas accompagner quelqu'un qui n'accepte pas le jugement étant donné son système de croyance, pouvant être difficile à renverser.
- Il est important de pouvoir susciter cette adhésion, avec une régularité des rendez-vous, la continuité dans le suivi.
- La question de l'adhésion des détenus à cette prise en charge et à ces programmes a provoqué quelques débats. Un participant a défendu une position minoritaire, en considérant que cette prise en charge pourrait être légitimement imposée du fait de la nature même du pénal, qui est coercitive. La majorité du groupe s'est accordée sur la position contraire, en considérant que le suivi de ces programmes ne devrait pas reposer sur une contrainte.
- Il est primordial d'organiser un travail sur le passage à l'acte des personnes, dès lors qu'elles sont d'accord.

**Orientation 7. Lutter contre la surpopulation pénale en établissant un seuil « critique » à partir duquel des mesures spécifiques seraient mises en œuvre afin de réguler la population pénale**

*Issue des groupes de travail « professionnels » ; 12/31 votes*

| <b>Constat issu du groupe de travail « professionnels »</b>  |
|--|
| Au 1 <sup>er</sup> décembre 2021, 69 992 personnes étaient détenues en France, pour 60 775 places opérationnelles (soit une densité carcérale de 115,2%).  |
| <b>Piste de réflexion issue des groupes de travail « professionnels »</b>  |
| L'établissement d'un seuil critique pourrait reposer sur la réunion de plusieurs indicateurs, fixés nationalement sur la base de la jurisprudence administrative et européenne en matière de dignité des conditions de détention : nombre maximum de personnes détenues par cellule en fonction de la surface au sol, normes d'aération et d'éclairage, accès aux activités, ...   |
| A ces indicateurs nationaux s'ajouteraient des critères définis localement permettant de déterminer le taux d'occupation à partir duquel les services de l'établissement ne se trouveraient plus en capacité de fonctionner et d'assurer une détention digne et humaine aux personnes détenues : impossibilité de fournir des repas chauds à l'ensemble de la population pénale, nombre de parloirs inférieurs à la norme, accès aux douches compromis, temps d'attente avant d'accéder aux soins de nature à compromettre l'intégrité physique, ... |
| Lorsque le seuil de criticité est atteint, diverses mesures de régulation pourraient être prises (recensement des personnes susceptibles de faire l'objet d'une libération anticipée, assignation à résidence avec surveillance électronique, contrôle judiciaire ou remise en liberté, libération sous contrainte, examen anticipé des réductions de peine, octroi d'une réduction de peine d'un quantum maximum de deux mois liée aux circonstances exceptionnelles, possibilité pour le juge de la liberté et de la détention ou                  |

## **Apports de l'atelier de convergence**

### **Pourquoi cette proposition est-elle importante ?**

*Ces éléments d'argumentation ont été apportés par des participants ayant participé à l'élaboration de cette orientation lors des temps de travail des groupes professionnels :*

- Cette orientation répond à l'impératif de gérer un état de crise dans lequel sont plongés les établissements pénitentiaires, qui sont aujourd'hui en très grande difficulté : Il faut globalement redonner du sens à la peine et repositionner les acteurs (juges, services pénitentiaires d'insertion et de probation etc.).
- Une participante représentant le groupe de travail rappelle que cette proposition doit s'articuler avec un ensemble d'autres mesures (construction de prisons, développement du milieu ouvert qui nécessite d'avoir un service de milieu ouvert beaucoup plus charpenté qu'aujourd'hui, actions en milieu fermé pour mieux prendre en charge les détenus – mais aussi repositionnement du juge). Cette proposition doit également s'accompagner d'une proposition complémentaire : supprimer tout ce qui contribue à l'érosion de la peine – notamment les remises de peine pour les courtes peines.
- Autour de ce sujet, le groupe de travail professionnel à l'origine de cette proposition a beaucoup réfléchi autour de l'efficacité des mesures en milieu ouvert versus les mesures en milieu fermé. Les études sont claires sur ce point : il y a moins de récidives en milieu ouvert qu'en milieu fermé. La récidive est d'autant plus forte concernant le milieu fermé, que la situation d'indignité quotidienne est importante (avec un accès au personnel de soin complexifié). Nous sommes bien dans un dispositif de gestion de crise avec des mesures non pas de sortie sèches, mais d'accompagnement en milieu ouvert.
- Le fait d'atteindre ce seuil est une forme « d'alerte rouge » qui se déclenche et qui de facto conduit le juge d'application des peines à appliquer des mesures qu'il peut déjà appliquer en temps normal. Cela induit simplement une priorisation d'un certain profil de détenus pour désengorger les établissements. Tous ces mécanismes de sortie anticipée ne s'exercent pas en dehors de ce que prévoient les textes.

*Si le constat de départ a été partagé par le groupe, cette orientation n'a pas du tout fait l'unanimité en son sein. Certains ont très clairement contesté l'approche par l'instauration d'un seuil critique.*

### **Points de débat**

---

*Le groupe de travail s'est accordé pour dire que l'acceptabilité de la notion de « seuil critique » n'est pas acquise. Voici les quelques points qui ont fait débat au sein du groupe:*

- Selon certains participants, envisager la libération en cas de conditions indignes de détention ne répond pas à l'enjeu de disposer d'un parc carcéral présentant des conditions de détention qui soient dignes.
- Il est difficile à faire accepter dans l'opinion publique l'idée selon laquelle une personne ayant été condamnée à une peine ne l'ait exécutée que partiellement, étant donné le décalage qui existe entre la peine qui est prononcée et celle qui est réellement exécutée. Le groupe s'est néanmoins accordé sur le fait que si on envisage la mise en place de cette mesure, il faut que cela s'accompagne d'une transformation de la peine (peine en milieu ouvert, libération qui serait la conséquence d'un programme de suivi), plutôt qu'une libération sèche, qui serait forcément très mal perçue, et donc inaudible notamment pour les forces de l'ordre et pour les citoyens.
- Pour certains participants, l'automatisme et l'affichage d'un seuil paraît problématique - notamment au regard du principe fondamental d'égalité de tous devant la loi.
- Les participants ont également évoqué un risque que le pouvoir politique s'empare de ce seuil. Une participante a d'ailleurs rappelé qu'il existe déjà un débat politique animé sur ces sujets de régulations carcérales avec certains acteurs qui souhaiteraient un débat annuel sur ces questions.
- Une magistrate évoque également le fait que ce n'est pas au directeur de l'administration pénitentiaire de faire la politique pénitentiaire. Selon elle, l'administration pénitentiaire est un prestataire de service de l'autorité judiciaire. Cette position n'a pas fait l'unanimité au sein du groupe avec notamment une autre participante, issue de l'administration pénitentiaire, qui refuse la terminologie de prestataire. Cette dernière considère en effet que le personnel pénitentiaire est légitime à penser l'exécution de la peine. Dans cette logique le personnel pénitentiaire doit être pleinement intégré à la réflexion de ce que doit être une peine d'emprisonnement.
- Ces dispositifs sont mis en œuvre dans certaines juridictions/établissements. Ils fonctionnent difficilement en pratique, car c'est un débat complexe, qui nécessite une volonté des acteurs et une capacité à se mettre autour de la table pour déterminer ensemble quels condamnés réunissent les conditions suffisantes pour

pouvoir sortir, dans les conditions légales (la proposition n'impliquait aucune modification législative).

### **Proposition alternative**

---

*Le groupe s'est accordé sur une proposition alternative :*

- **Proposition 1 :** Supprimer le numérus clausus des établissements pour peine afin de pouvoir étaler sur l'ensemble du parc la surpopulation que connaissent les maisons d'arrêts. L'augmentation des taux d'occupation des centres de détention pourrait être une piste à suivre. Il pourrait être convenu de doubler des cellules de centres de détention, étant donné que les conditions le permettent davantage que dans les maisons d'arrêts (activité à l'extérieur).

**Orientation 11. Nous recommandons que la justice pénale, ses partenaires, et la société en général reconnaissent et accompagnent davantage les personnes ayant subi des dommages, dans leur vécu de victimes**

*Issue des ateliers délibératifs ; 10/31 votes*

| <b>Description issue des ateliers délibératifs</b>  |
|---|
| <p>La victime ne doit pas se sentir secondaire dans une décision de Justice, ni « coupable », ni isolée.</p> <p>L'enjeu est sa reconstruction individuelle, et la Justice pénale doit y contribuer.</p> <p>La victime doit se sentir écoutée, considérée et accompagnée, de manière adaptée, tout au long de ce processus de réparation du traumatisme.</p> |
| <b>Propositions concrètes issues des ateliers délibératifs</b>  |
| <p>La victime doit :</p> <p>Bénéficier, en amont de la décision de Justice, d'une « bonne » explication de la procédure dans laquelle elle s'engage ;</p> <p>Bénéficier de propositions d'accompagnement (suivi psychologique, groupes de parole, etc.), accessibles géographiquement et financièrement, y compris après la décision de Justice ;</p>       |

## **Apports de l'atelier de convergence**

### **Pourquoi cette orientation est-elle importante ?**

*Deux participants à l'origine de cette orientation citoyenne étaient présents au sein du groupe. Ils ont pu donner des éléments complémentaires de compréhension :*

- Le groupe de travail citoyen à l'origine de cette orientation était animé par la problématique de la violence faite aux femmes. Mais un participant rappelle que cette notion doit être comprise dans son acception la plus large possible.
- Cette recommandation répond à l'impératif de reconnaître le statut des victimes en les accompagnant dans leur restructuration.
- La recherche du lien entre les victimes et les auteurs constitue également un élément de réflexion important de cette orientation.

- Un participant rappelle que lors des ateliers délibératifs, le rôle de l'avocat dans ce processus a été évoqué – et notamment l'effet parfois néfaste que peut produire le réflexe de l'appel, susceptible d'entretenir le traumatisme.

### **Conditions de réussite et points de vigilance**

---

*Le groupe de travail a identifié une série de conditions de réussite et de point de vigilance à avoir sur cette question de la place de la victime dans le procès pénal :*

- L'opinion pense que la justice pénale doit aider à reconstruire la victime. C'est souvent pris pour acquis, or la majorité des participants souhaitent justement que ce postulat soit sérieusement interrogé. En quoi le procès pénal participe-t-il à la reconstruction des victimes ? Une participante note à ce propos que le parcours d'une victime dans le champ pénal peut être extrêmement violent – et parfois destructeur – et donc qu'il ne s'inscrit plus du tout dans une logique de reconstruction.
- Il est nécessaire de créer du lien entre les victimes et les auteurs. Il existe aujourd'hui une séparation stricte entre d'un côté des services qui s'occupent des victimes et de l'autre des auteurs. Une participante souligne que l'administration pénitentiaire travaille très peu avec les victimes. Les SPIP par exemple ont très peu de lien avec les associations d'aides aux victimes. Cette même participante souligne l'apport majeur des expériences de justice restaurative, qui permettent aux CPIP de prendre conscience de la réalité du statut de victime. Cette question de la justice restaurative a provoqué quelques débats au sein du groupe, avec un participant, avocat, qui relate que toutes ses expériences de justice restaurative ont été mauvaises. Un autre participant conclue que « *si les deux parties veulent y concourir c'est une bonne chose, mais que ça doit rester quelque chose de marginal* ».
- Il existe aujourd'hui un déficit de l'information sur le processus pénal, qui empêche la victime de se reconstruire.
- La prise en charge des victimes ne relève actuellement d'aucun acteur public. Ce sont les associations qui prennent en charge les victimes au tribunal – ce qui produit une inégalité en fonction du territoire, des moyens et du maillage des associations. *Point de nuance* : Une participante note qu'il existe déjà un opérateur de l'Etat « *France victimes* » qui compte un réseau de 132 associations sur l'ensemble du territoire. Il est alors prévu que dans le code de procédure pénale, le procureur peut les requérir à tout moment pour demander que la victime soit prise en charge par une association d'aide aux victimes.

- Il faut pouvoir séparer l'acceptation du jugement par la victime (qui passe par la compréhension de la décision de justice) et la gestion du traumatisme personnel– et qui doit pouvoir être réalisée en dehors des tribunaux.
- Quelle perspective pour la place du juge ? Un juge des victimes a été créé dans les années 2000. C'est un juge qui n'a jamais pris sa place dans les juridictions, alors qu'il existe. Il y a de plus en plus de procédures écrites.
- Quelle perspective pour la place des avocats ? Le procès pénal tel qu'il est pensé aujourd'hui n'est pas réparateur pour les victimes. Il serait dangereux de se reposer uniquement sur les avocats, car toutes les victimes n'ont pas d'avocats. L'avocat ne doit pas être le seul interlocuteur de la victime – et ce, dès le dépôt de plainte.

### **Propositions complémentaires**

---

*Plusieurs propositions complémentaires ont été évoquées :*

- **Proposition 1 :** Créer un service public en charge des victimes. Cette structure pourrait intervenir en amont ou en parallèle du procès pénal. La victime doit pouvoir exprimer tout ce qu'elle ressent dans un cadre autre que celui du procès pénal. Ainsi, en Belgique (coté Wallonie) les Maisons de Justice, service public, accompagnent aussi bien les victimes que les auteurs en lieu ouvert.
- **Proposition 2 :** Scinder le traitement de la peine et la réparation, avec par exemple la mise en place d'un juge de l'indemnisation ou d'une chambre civile qui pourrait statuer sur le dommage.
- **Proposition 3 :** Mettre en place - dans tous les tribunaux - des permanences d'associations d'aides aux victimes. Une participante ajoute que cet accompagnement doit se réfléchir même avant le passage devant les tribunaux, au moment du dépôt de plainte au commissariat.
- **Proposition 4 :** Mettre en place un parcours « victimes » avec une traçabilité, un suivi pour la victime des différentes étapes de la procédure– en s'appuyant sur le numérique. La procédure numérique permettra de connaître où en est le dossier, peut-être via un portail dédié, et de prendre connaissance de ses droits à chaque étape.
- **Proposition 5 :** Evaluer la prise en charge en commissariat.

- **Proposition 6:** Imaginer des dispositifs qui ré humanisent les tribunaux (boxes teintés ou voilés, médiation animale...).

## Groupe 4. Communication de l'autorité judiciaire et sensibilisation du grand public à la culture judiciaire



**Orientation 1. Nous recommandons/demandons d'inclure dans les programmes scolaires une matière à part entière sur la citoyenneté, incluant un volet sur la Justice**

#### **Description de l'orientation issue des ateliers délibératifs**

Tout citoyen sera un jour confronté à la Justice. Nous pensons qu'il est important qu'il comprenne ce système avant d'y faire face. Il est donc primordial de créer une matière spécifique destinée à la citoyenneté et la Justice, les deux étant intimement liées.

#### **Propositions concrètes issue des ateliers délibératifs**

Ce cours, donné dès le collège sera dispensé par un professeur et un intervenant du monde judiciaire. Il se composera d'une partie théorique portant sur ce qu'est la Justice en France, ainsi que d'une partie pratique lors de laquelle les élèves seront confrontés à l'expérience judiciaire, par exemple via un procès fictif, la visite d'un tribunal, un échange

## **Apports de l'atelier de convergence**

### **Pourquoi cette proposition est-elle importante ?**

La question de l'éducation à la citoyenneté est primordiale, et ne saurait se résumer à quelques heures d'Éducation Morale et Civique. Un volume horaire devrait être dédié à cette éducation à la citoyenneté, dont la justice. Les grandes questions de droit en sont un volet.

Ce volet sur la culture juridique et judiciaire a pour objectif de sensibiliser tout individu pendant son parcours scolaire aux principes et au fonctionnement de la justice, sans attendre d'y être confronté. L'enjeu est de rendre concrète la justice par des modalités attractives et impliquantes, comme des mises en situation et la rencontre d'intervenants.

### **Les impacts attendus sont les suivants :**

- Une meilleure connaissance et compréhension par les individus du système judiciaire, mais également du rôle du droit pour faire société (les principes et les valeurs, pas uniquement le fonctionnement institutionnel)
- Une plus grande confiance envers l'institution judiciaire, mieux décodée tout en gardant de sa solennité

- Une micro-expérience du système judiciaire par l'intérieur, comme cela peut se passer lors d'un vécu de juré d'assises
- Une capacité de dialogue renforcée entre les citoyens et les professionnels, à l'âge adulte, grâce à cette sensibilisation antérieure

#### **Remarques sur les propositions faites par l'atelier délibératif et propositions complémentaires**

---

La proposition faite par l'atelier délibératif a donné lieu aux commentaires suivante :

- **Créer des ressources pédagogiques partagées** (type mallette pédagogique, avec des ressources numériques et de e-learning, adaptées aux différents âges) que les enseignants (EMC, histoire géographie, mais aussi littérature ou philosophie) puissent utiliser, en s'appuyant sur les outils déjà existants (par exemple les expo 13 – 18 ans qui circulent notamment dans les établissements scolaires). L'objectif est de disposer de ressources documentaires mais également des propositions de jeux de rôle (reconstitution de procès, etc.). Cela nécessite de développer un partenariat entre l'Education nationale et le ministère de la Justice pour construire ce socle commun et le diffuser largement.
- **Développer des interventions de professionnels de la justice dans les établissements scolaires, mais également des visites de tribunaux, la présence à des audiences, etc.** Ces modalités seraient co-construites localement par les enseignants et les acteurs judiciaires locaux (juridictions, mais aussi administration pénitentiaire, protection judiciaire de la jeunesse), en complément des ressources pédagogiques proposées dans la mallette.

*Propositions complémentaires / alternatives :*

- **Une sensibilisation par des mises en situation concrètes dès le primaire**, en élargissant à l'éducation à la citoyenneté. Cela peut par exemple se faire en travaillant avec les élèves, en jeu de rôle, sur le sentiment du juste et de l'injuste. Cela se pratique déjà avec succès dans des expériences de médiation entre élèves sur le harcèlement scolaire, par exemple.
- **Une entrée par un projet concret**, à réaliser de manière collective sur une ou deux semaines, par exemple en 4<sup>ème</sup> ou 3<sup>ème</sup>, plutôt que par une matière scolaire complémentaire.

#### **Conditions de réussite / point de vigilance**

---

La réussite repose sur un partenariat entre l'Éducation nationale et le ministère de la Justice : cette approche doit permettre de faire se rencontrer les savoir-faire des enseignants et des professionnels, autour de projets concrets délimités dans le temps, vivants pour les élèves et les rendant acteurs. C'est une démarche qui nécessite à la fois une intégration au programme scolaire, mais également une ouverture par la venue de professionnels de la justice et des visites extérieures.

Les points de vigilance sont essentiellement de deux natures, organisationnelles et pédagogiques :

- La lourdeur de « l'opérationnalisation » ne doit pas être sous-estimée : il faut trouver le juste équilibre en termes de moyens et de sollicitation des acteurs afin de ne pas surcharger les enseignants ni les magistrats.
- L'approche de cette sensibilisation ne doit être ni trop théorique ni trop élitiste, ni être uniquement centrée sur le fonctionnement des institutions, mais bien développer les principes de fonctionnement de la justice et leur mise en œuvre concrète (le contradictoire, le secret de l'enquête, etc.)

## Orientation 6. Améliorer la communication de l'institution judiciaire

### *Issue des groupes de travail « professionnels »*

#### **Constat**

L'institution judiciaire a été invitée, à plusieurs reprises, au travers de différents rapports mais également par un appel de leurs vœux en interne de représentants de l'institution (notamment les conférences nationales des chefs de cour et de juridiction), à renforcer sa politique de communication pour tendre à une plus grande lisibilité et compréhension de son action.

#### **Interrogation**

Comment permettre une meilleure compréhension du public de l'organisation de l'institution judiciaire mais également des décisions rendues (vulgarisation du vocabulaire utilisé, phrase courte...) ?

#### **Pistes de réflexion**

- **Modernisation et simplification du langage judiciaire** par une révision des appellations utilisées, notamment sur les terminologies employées à la fois pour désigner les différentes juridictions (suppression de la terminologie « conseil de prud'hommes » pour passer à une chambre du travail ou chambre prud'homale du TJ...) existantes mais également les agents qui rendent la justice (procureur départemental, régional, président de région judiciaire...). Le travail de simplification pourrait également concerner l'ensemble du vocabulaire technique ou procédural quand l'emploi de mots plus simples apparaît possible.
- **Révision de la communication institutionnelle** : plusieurs exemples récents d'affaires judiciaires ont démontré la difficulté pour les observateurs extérieurs au monde judiciaire de comprendre le sens et la portée de certaines décisions judiciaires. Un travail de pédagogie mériterait d'être développé afin de faciliter l'accès et la compréhension des jugements rendus en audience publique. Pour cela, les magistrats du siège devraient pouvoir, pour certaines affaires (sensibles ou ayant un intérêt médiatique particulier), mettre en place un plan de communication autour de la décision : préparation d'une copie de jugement dans une version publique mise à disposition des journalistes intéressés dès la décision rendue, préparation d'un communiqué de presses et d'une note explicative de la décision comportant une présentation simple et pédagogique des principaux éléments à retenir de la décision, désignation d'un membre du tribunal en mesure d'être présent à la sortie de la salle d'audience pour répondre aux questions des journalistes,...

- **Création d'une journée nationale consacrée à la justice** : au regard du temps qu'elles prennent, de leur format peu adapté et de leur faible visibilité, il pourrait être décidé de supprimer les audiences solennelles de rentrée et de dédier une journée à la justice dans l'année qui serait organisée à la même date partout sur le territoire national. Ce serait une journée sans audience et l'ensemble des professionnels seraient mobilisés autour de son organisation qui pourrait prendre la forme suivante : une matinée consacrée à un temps d'échange avec les partenaires et les autorités du ressort, un AM consacré à un temps d'ouverture de la juridiction aux citoyens notamment aux écoles et étudiants : AM « portes ouvertes » ; une fin d'AM ou soirée consacrée à une dimension plus culturelle sur l'organisation d'un débat ou temps d'échanges sur un sujet donné (format Nuit du droit). Doublée d'une communication nationale dans les médias avec un thème spécifique annuel (lutte VIF, justice et RS, J et défense des libertés individuelles...).

## Apports de l'atelier de convergence

---

### Pourquoi cette proposition est-elle importante ?

---

Améliorer et moderniser la communication de l'institution judiciaire est indispensable pour une meilleure compréhension de la justice - dans ses termes, son fonctionnement, décisions et motifs de décision- par tous (le grand public, les justiciables, les médias).

Cela permettra un meilleur respect des décisions, par une meilleure compréhension, par les justiciables comme par le grand public, ce qui confortera le respect et la confiance dans cette institution essentielle à la cohésion sociale tout en redonnant aux magistrats de la légitimité et une place juste dans le champ communicationnel.

### Remarques sur les propositions faites par le Groupe de Travail et propositions complémentaires

---

L'atelier de convergence a reconnu la nécessité et l'intérêt des trois propositions et a développé des arguments pour en conforter la mise en œuvre.

**Proposition 1** : Modernisation et simplification du langage judiciaire

Cette modernisation est indispensable et urgente afin d'éviter des confusions et une mise à distance du grand public par des termes inutilement obscurs (juridiction, parquet, siège). La règle en la matière doit être : « ce qui n'est pas compris doit être modifié ». Il faut commencer par lister les termes à modifier. Cela permettra de démystifier la justice et de recréer les liens de confiance. Le discours du droit restera technique, mais doit pouvoir être vulgarisé et expliqué.

**Proposition 2 : Révision de la communication institutionnelle**

Les décisions sont complexes et doivent souvent être décryptées pour en retracer les motifs. La motivation écrite, qui est la modalité classique d'expression du magistrat du siège, ne suffit pas. Il apparaît nécessaire d'avoir une parole incarnée par le magistrat ou un porte-parole (et non pas seulement un procureur général ou un avocat) qui puisse aller discuter avec les médias de manière immédiate en cas d'affaires très sensible pour expliquer la décision et prévenir d'éventuels contresens. Par exemple, les journalistes pourraient être réunis par le magistrat en amont pour leur expliquer les enjeux de l'audience puis en aval pour leur expliquer la décision.

Dans la justice du quotidien en revanche, l'enjeu n'est pas l'explication à la presse mais l'explication personnalisée au justiciable (victime ou condamné via les bureaux d'aide aux victimes, bureaux d'exécution, etc.). C'est une forme de « service après-vente » de la décision de justice. Cette communication judiciaire vient contrebalancer l'effet « tribunal médiatique » : la parole institutionnelle vient alors apporter de la fiabilité et rappeler les règles juridiques, notamment la présomption d'innocence.

*Points de vigilance* : cette communication institutionnelle nécessitera parfois des moyens spécifiques (notamment au sein des petites juridictions). Une réflexion doit être menée pour ne pas verser dans un excès de communication.

**Proposition 3 : Création d'une journée nationale consacrée à la justice**

Cette proposition a l'avantage d'une plus grande lisibilité en fixant une journée unique à date fixe sur tout le territoire (comme les journées du patrimoine), avec un programme différencié à la libre appréciation de chaque juridiction. L'enjeu est bien de remodeler l'existant sur une journée dédiée.

**Autres propositions complémentaires :**

- Mieux utiliser les sites internet (notamment des juridictions, mais également le site Justice.fr) et les réseaux sociaux pour rapprocher les citoyens de l'institution judiciaire.

- Former aussi les journalistes / les médias par des formations courtes pour mieux comprendre et mieux communiquer sur la justice (il existe déjà quelques formations croisées entre journalistes et magistrats).

#### **Conditions de réussite / point de vigilance**

---

Ces chantiers, notamment les deux premiers, sont indispensables et ne posent pas de difficultés opérationnelles majeures. Ils reposent sur une évolution de posture des professionnels.

La simplification du langage juridique nécessitera une modification de la loi, mais elle passe avant tout par une question de volonté.

Le rôle accru des magistrats du siège (ou de leur porte-parole) nécessite une formation renforcée des magistrats à la communication et notamment à la communication de crise, mais également une meilleure anticipation des décisions sensibles pour mettre en place une stratégie de communication.

Deux conditions générales ont également été soulignées :

- Il faut assurer une meilleure culture de la séparation des pouvoirs chez nos décideurs afin d'éviter des remises en cause des décisions de justice, pour ne pas nourrir des polémiques infondées qui affaiblissent la légitimité de l'autorité judiciaire ;
- Il faut accepter que la meilleure compréhension ne renforce pas toujours l'acceptation : certaines décisions de justice sont impopulaires.

**Orientation 4. Mettre en place un numéro de téléphone unique d'aide aux victimes de violence, discriminations et harcèlement, en lieu et place des 12 numéros actuellement recensés**

*Issue des groupes de travail « professionnels »*

**Constat**

Le traitement judiciaire des discriminations est confronté à un état de sous-déclaration massive de ces actes, qui contribue à entretenir un sentiment d'impunité, lèse les victimes et porte atteinte à la cohésion sociale.

Cette sous-déclaration est due à :

- La difficulté à appréhender ces contentieux, les personnes victimes ayant subi des atteintes orales dont l'apport de preuve est par nature difficile ;
- Une complexité à qualifier les faits ;
- La difficulté de porter plainte. Le dépôt de plainte n'est pas un acte anodin et représente une étape parfois douloureuse pour la victime, déjà éprouvée par les faits qu'elle a subis.

**Piste de réflexion**

Le GT, entre autres recommandations, propose de simplifier les démarches d'accès à la justice pour des faits de harcèlement ou discrimination, notamment par l'instauration d'un numéro de téléphone unique pour les signalements. En effet, la liste des numéros d'aide aux victimes de violences et discriminations est importante, source de confusion et de dispersion :

- 39-19 violences faites aux femmes (service public.fr)
- 119 enfance en danger Le groupement d'intérêt public « Enfance en danger » (GIPED)
- 116 006 numéro national d'aide aux victimes (réseau France Victimes)
- 112 numéro d'appel d'urgence unique européen
- 114 personnes sourdes et malentendantes victimes ou témoins (SMS gratuit)
- 3020 et 3018 signalement cyber harcèlement scolaire, également le 0800 200 000
- 0141834208 harcèlement sexuel (service public.fr)
- 0800004641 harcèlement sexuel hôpitaux de Paris
- 0140353655 SOS racisme
- 0810203040 ligne azur ministère de l'égalité des chances contre l'homophobie
- 0810108135 numéro vert SOS homophobie
- Service public.fr plainte Homophobie par messagerie
- N° départemental sur internet du délégué du défenseur des droits : toutes discriminations

Au Danemark, aux Pays-Bas, Portugal, Suède et Roumanie, le 112 est le seul numéro d'urgence. Une porte d'entrée unique, avec orientation vers les plateformes spécialisées, faciliterait la communication et l'accès à un interlocuteur pour les personnes se considérant comme victimes,

ce qui serait facteur d'efficacité et de rationalisation des moyens.

## Apports de l'atelier de convergence

---

### Pourquoi cette proposition est-elle importante ?

---

L'objectif d'un numéro unique est avant tout de faire en sorte que les gens qui en ont besoin puissent appeler facilement en étant sûrs d'avoir quelqu'un au bout du fil. Aujourd'hui, il y a trop de numéros d'urgence (14 en tout), ce qui est illisible pour les citoyens et risque de les décourager à les utiliser.

Un seul numéro permettrait :

- d'harmoniser les manières d'accompagner les appelants,
- d'élargir les plages horaires (24h sur 24) par une mutualisation des moyens
- d'avoir des données permettant un suivi et des statistiques utiles,
- de permettre la mise en place d'un socle de formation commun pour les répondants (un socle généraliste et un socle spécialisé).

### Remarques sur les propositions faites par le Groupe de Travail et propositions complémentaires

---

L'atelier de convergence reconnaît l'intérêt du numéro d'appel unique tout en attirant l'attention sur l'importance de développer, au-delà des numéros de téléphones, **des applications ou plateformes numériques** comme la plateforme nationale d'aide aux victimes, y compris avec géolocalisation.

### Conditions de réussite / point de vigilance

---

Les risques d'un numéro unique sont les suivants :

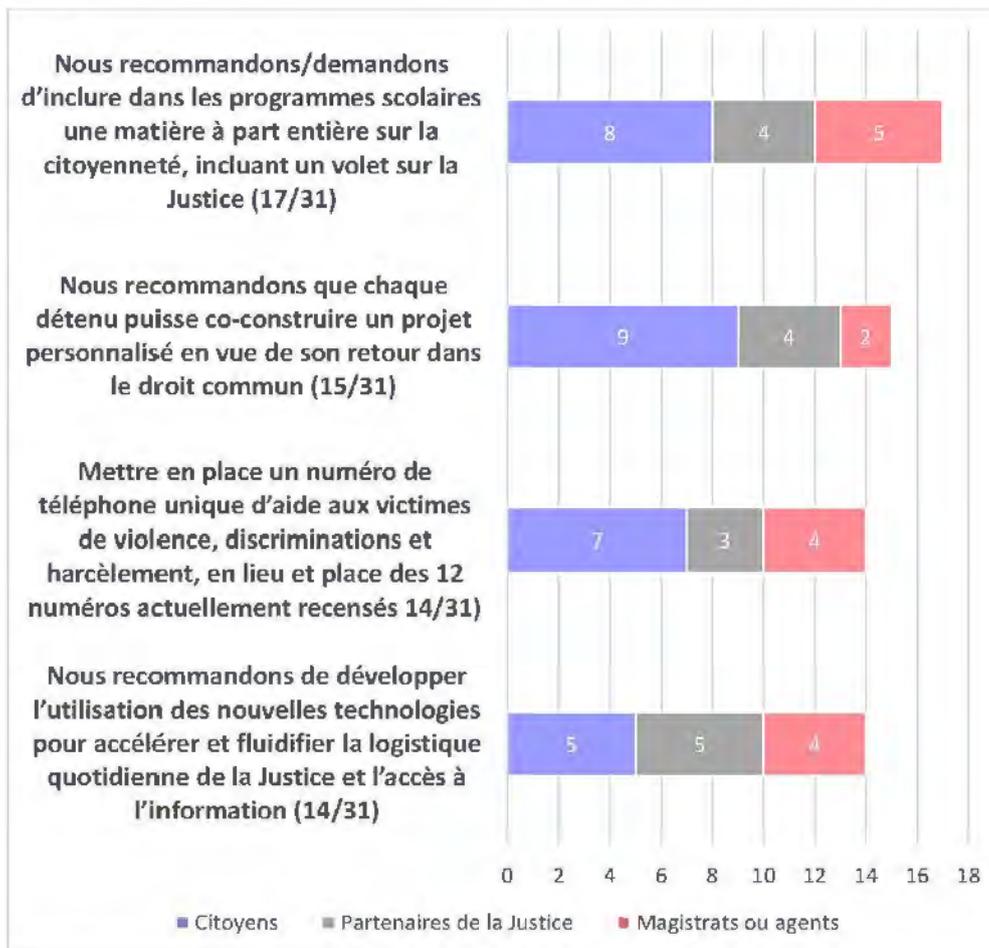
- Le mélange de causes sans rapport les unes avec les autres peuvent affaiblir la confiance des appelants : ceux-ci doivent avoir la certitude d'avoir un écoutant compétent au téléphone
- La mutualisation des moyens ne doit se faire ni au détriment des appelants (par exemple par la mise en place de répondeur automatique à la place d'une écoute humaine), ni au détriment des associations spécialisées

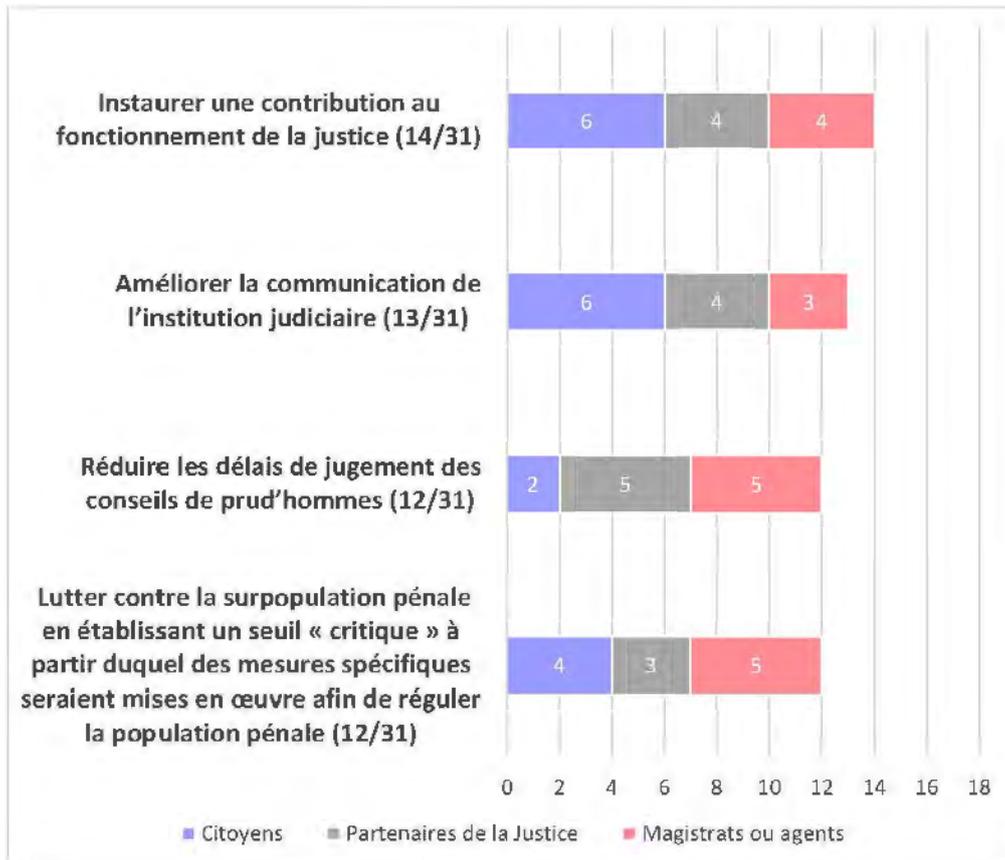
Pour répondre à ces risques, la mise en œuvre doit s'appuyer sur les conditions de réussite suivantes :

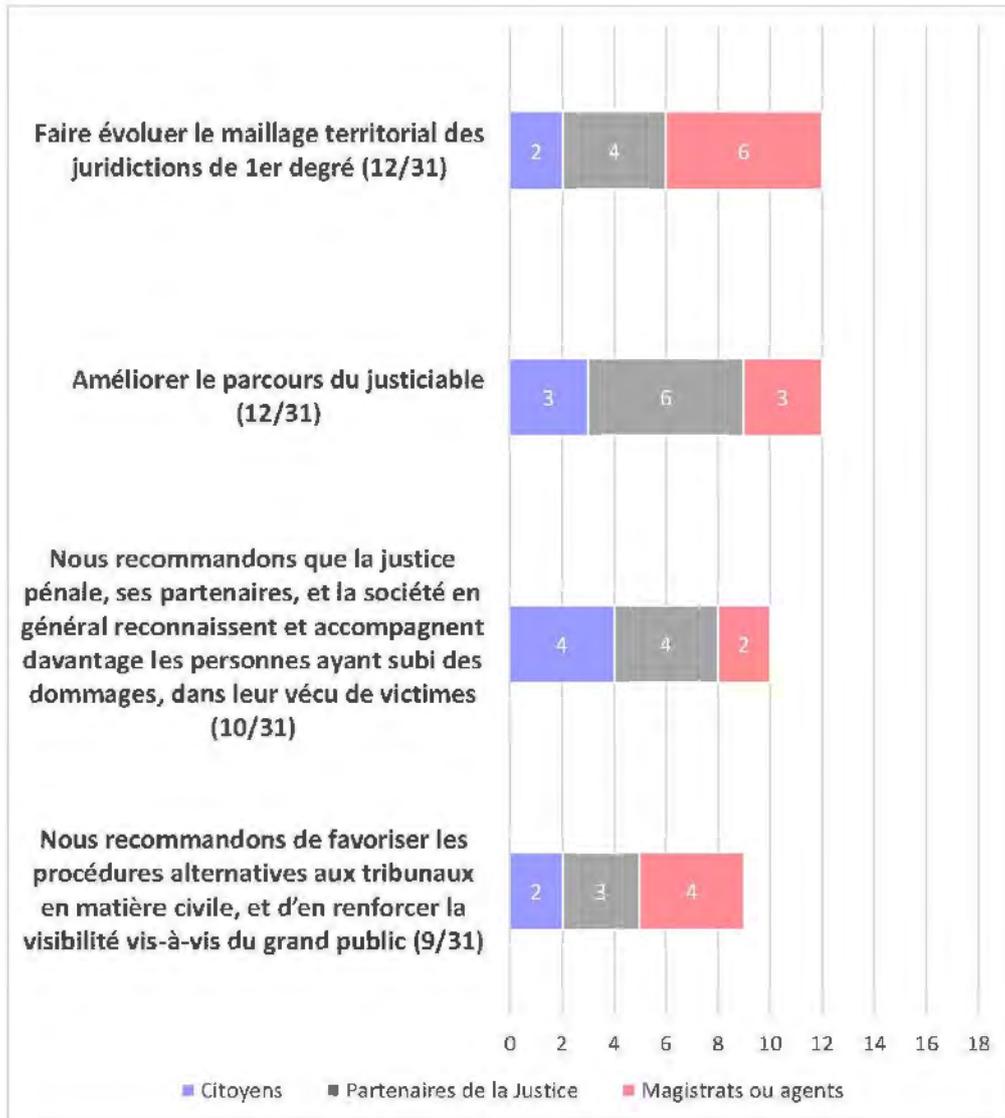
- Organiser un portage interministériel
- Une étude rapide de la manière dont ces numéros uniques fonctionnent à l'étranger pourrait être menée en lien avec les magistrats de liaison, pour en tirer des retours d'expérience utile
- Faire une grande campagne de sensibilisation pour faire connaître ce numéro, tout en rappelant l'importance du 17 pour les situations d'urgence.
- S'assurer d'avoir toujours une réponse à l'appel, par un premier répondant généraliste, puis organiser le dispatching entre le premier répondant généraliste et des répondants spécialisés.
- Consacrer suffisamment de moyens humains et financiers pour un accueil téléphonique de qualité
- Préparer l'acceptation de ce numéro unique par les associations opératrices, les rassurer sur leur rôle et financements.

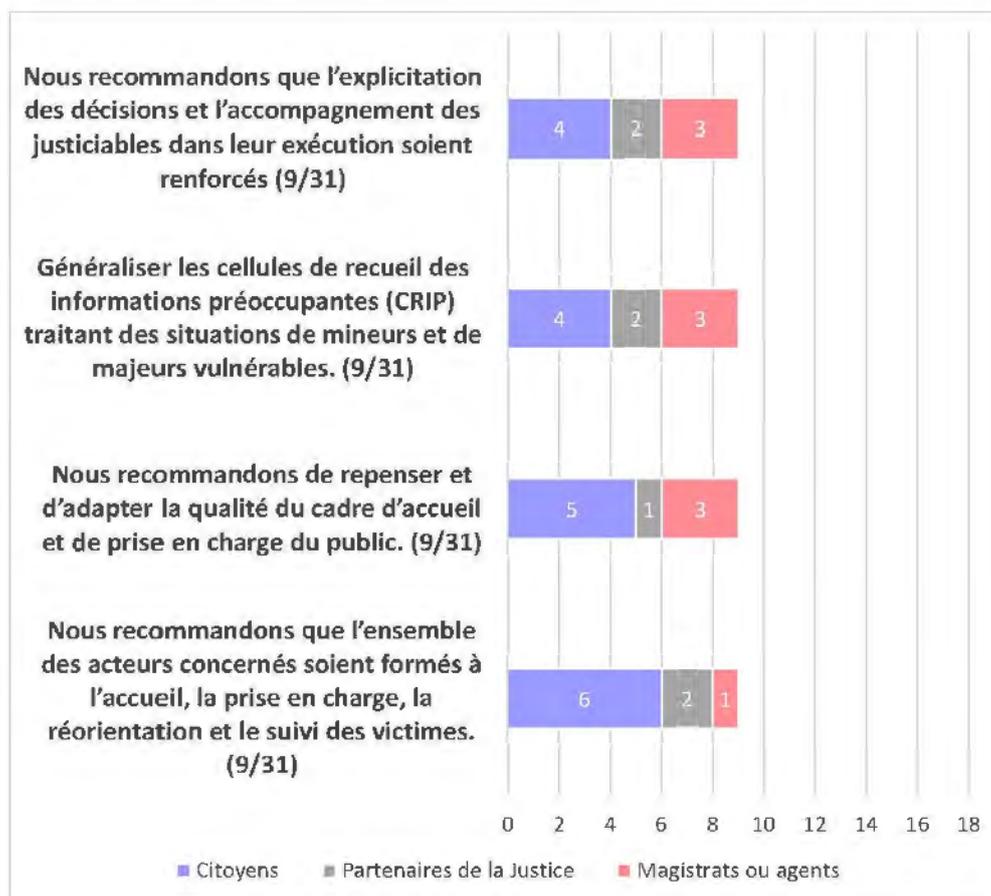
## PARTIE 3 : RESULTAT DU VOTE DE PRIORISATION

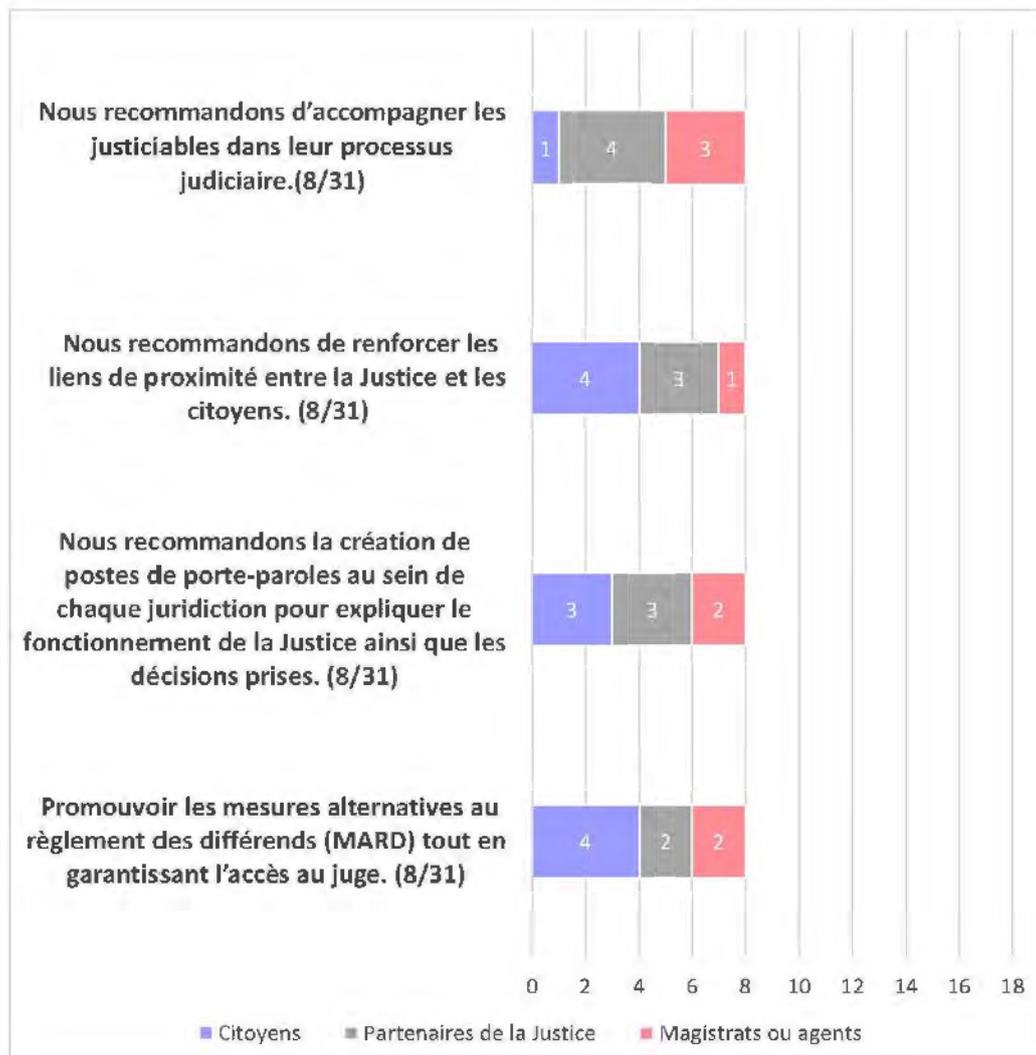
Ces résultats sont issus d'un vote en ligne soumis aux participants entre le 20 et le 25 janvier :

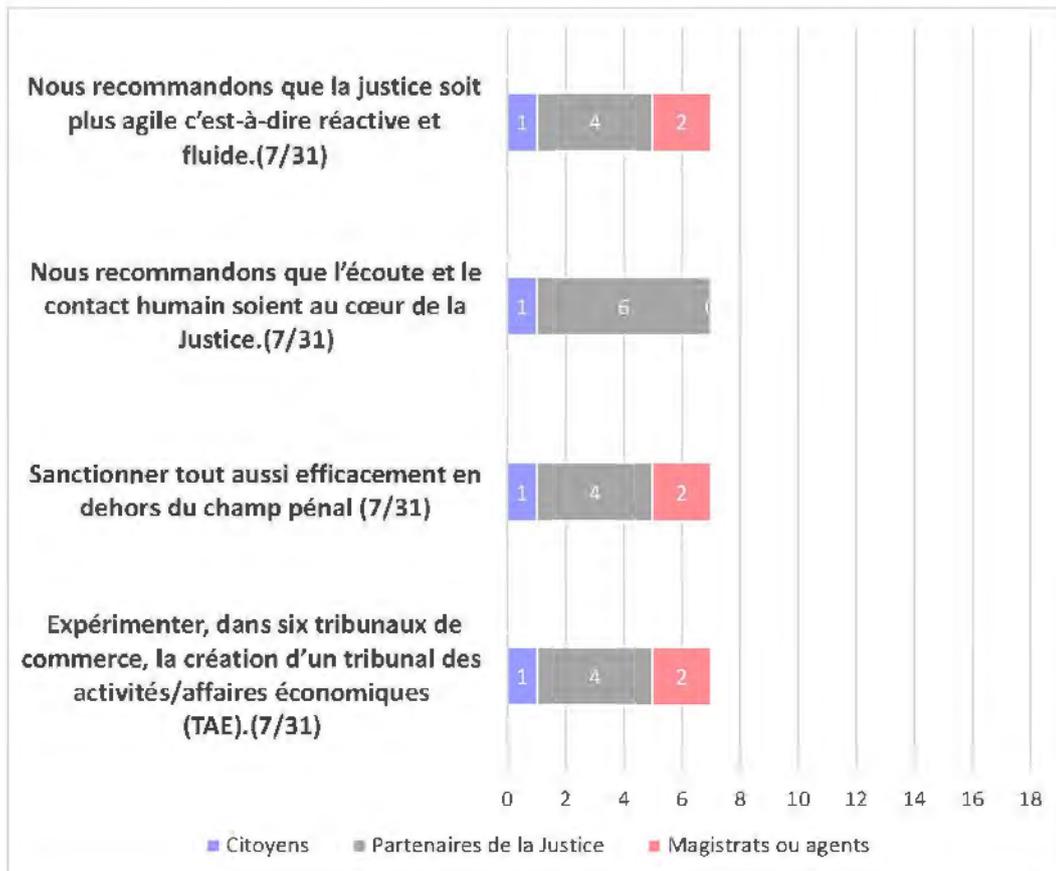


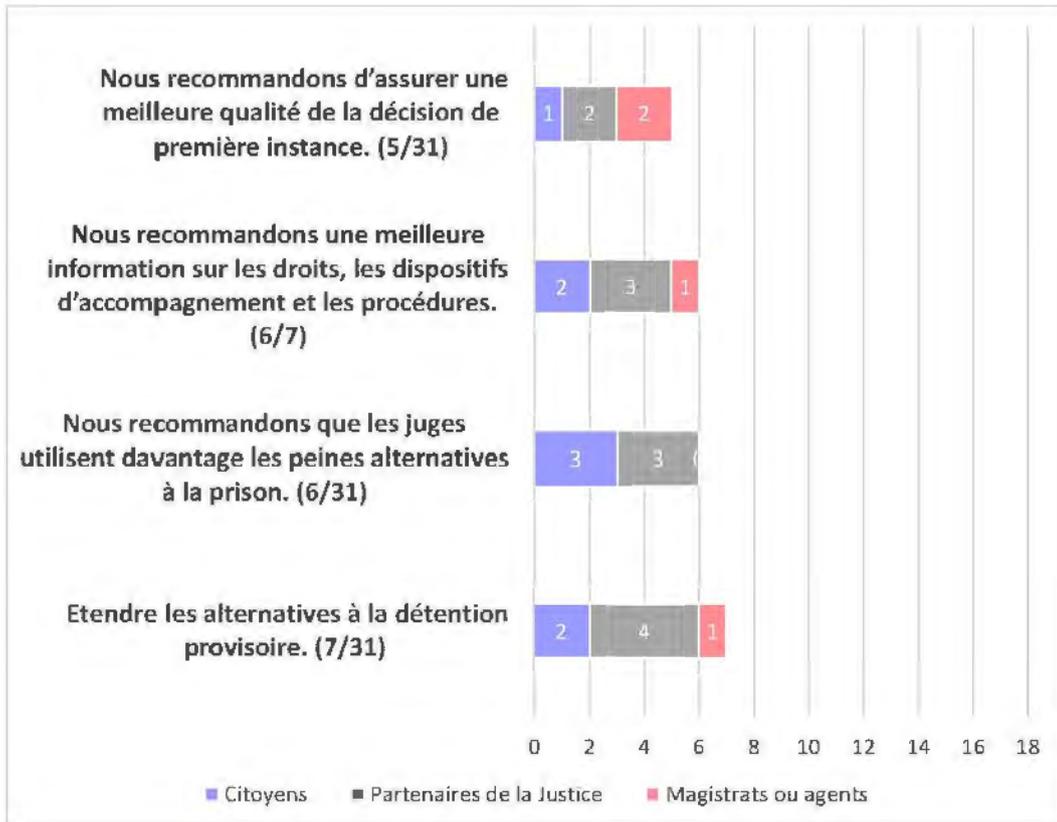


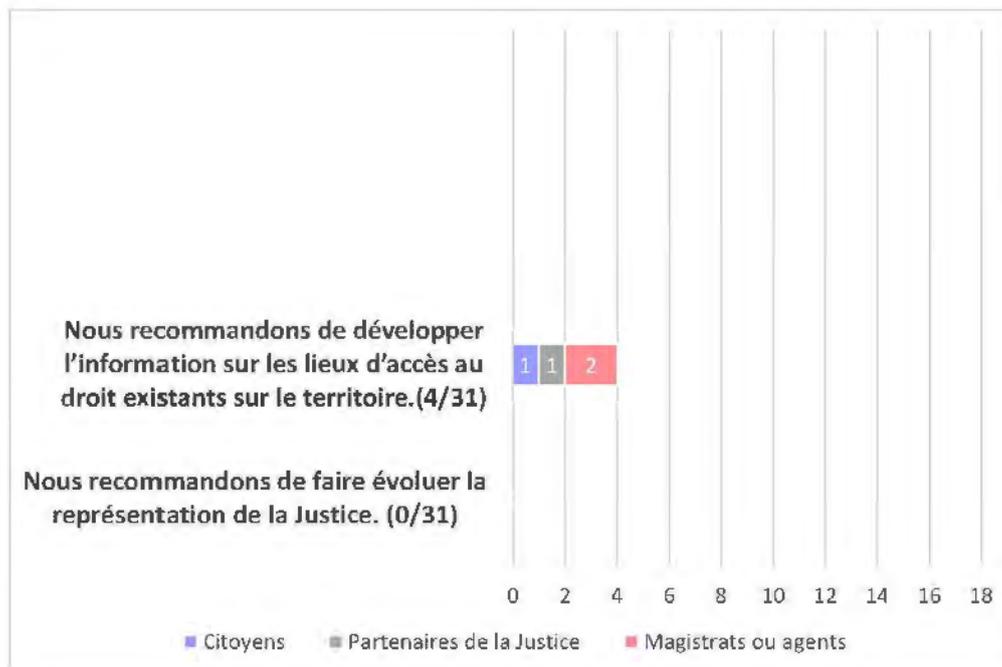












## ANNEXE : Synthèse des questionnaires de satisfaction des participants à l'atelier de convergence des états généraux de la Justice du 31 janvier 2022

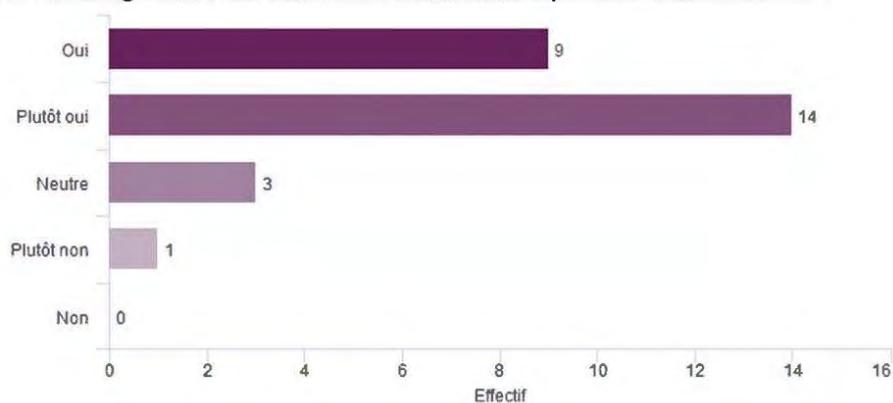
Base : 28 réponses

### Une expérience globalement positive

---

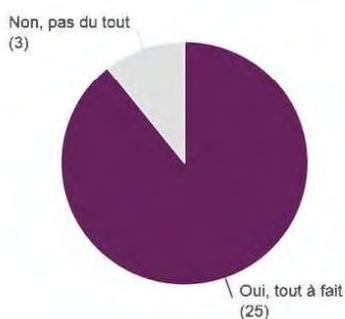
La grande majorité des participants, se disent satisfaits de cette expérience et du rendu final avec 23 participants sur 28 qui se disent satisfaits ou plutôt satisfait contre 4 participants plus partagés.

De manière générale, êtes-vous satisfait(e) de cette expérience et du rendu final ?



Globalement, les participants ont apprécié le format de l'atelier, avec 25 répondants sur 28 qui ont indiqué s'être retrouvé dans le format proposé.

La confrontation des points de vue de 3 catégories d'acteurs (triple regard) est-il un format dans lequel vous vous êtes retrouvés ?



Plus en détail, parmi les 3 personnes qui ont indiqué ne pas se retrouver dans le format, 2 d'entre eux ont indiqué le « manque d'adaptabilité des experts vis-à-vis des citoyens non-experts », et l'impression d'un « manque de dialogue ».

Parmi les points principaux avantages que les participants ont perçu de ce format, la collaboration avec les citoyens et la qualité de leur intervention a été souligné :

« Voir intervenir des citoyens, est remarquable. »

« C'est la démonstration que la justice doit s'ouvrir vers l'extérieur et aller au-devant des citoyens. »

« Une meilleure perception par le magistrat que je suis de la richesse de la réflexion des citoyens sur la Justice. »

« Cet atelier a permis de mieux mesurer la perception des non-spécialistes sur les propositions faites. »

« Cet atelier a permis une meilleure perception par le magistrat que je suis de la richesse de la réflexion des citoyens sur la Justice. »





*Nuage de mots des principaux inconvénients identifiés par les participants*